

**02.12.2022**  
**«Обслуговування відвідувачів»**  
**Група 15**  
**Урок 27-28**

**Тема: Типи співрозмовників**

**Мета:** ознайомити здобувачів освіти з психологічними типами співрозмовників; навчитися особливостям спілкування з кожним типажем.

Деякі психологи весь процес спілкування, або комунікативну поведінку людини в спілкуванні, умовно поділяють на дві частини: первинну комунікативну поведінку — це та частина спілкування, яка повністю залежить від тієї людини, що першою вступає в контакт; вторинну комунікативну поведінку — це реакція людини на дії партнера по спілкуванню. Складовими успіху комунікативної поведінки є вміння розпізнавати психологічні типи співрозмовників, правильно орієнтуватися у кожному етапі спілкування, добирати відповідні до мети форми і методи обговорення проблем.



Тим, хто займається бізнесом і використовує бесіди для вирішення ділових проблем, допоможе знання класифікації типів людей, запропонованої психологом *A. Егідесом*. Він поділяє людей на *сім* психотипних груп й описує особливості кожної з них.

*До першої групи* належать люди порядні, дисципліновані, ті, що визначають чіткий порядок для себе та інших і жорстко дотримуються його. Їх педантичність іноді дратує, але вони все роблять у повному обсязі і в зазначені терміни. Іноді вони бувають агресивними, але вміють стримуватися. їм можна довіряти, покладати на них відповідальність за вирішення конкретних питань.

*До другої групи* належать люди, які живуть радісно і виділяються своєю добротою, чуйністю. Вони мають багато знайомих, комунікабельні і дуже мобільні. У бесіді з ними можна отримати різну цікаву інформацію. Проте водночас в їх діях немає чіткості і точності. Якщо вони візьмуть у борг гроші, то забудуть віддати, якщо щось пообіцяють, то можуть не зробити.

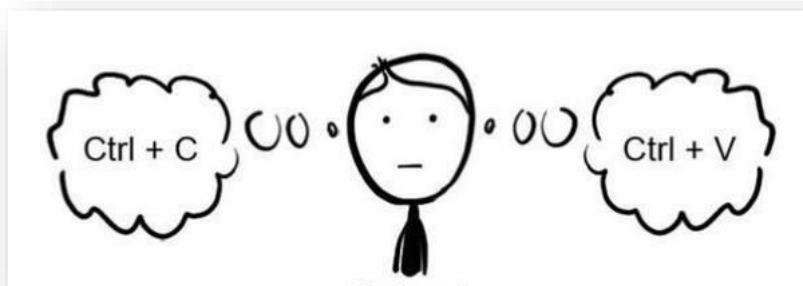
*До третьої групи* входять люди, які мають добрий смак, елегантність, пластичність. Вони виділяються своїм артистизмом, вміють встановлювати контакти, можуть знайти вихід із скрутного становища. Вміло організують прийоми, презентації, зустрічі, але серйозну кропітку або аналітичну роботу можуть провалити.

*До четвертої групи* входять люди, які не є дуже контактними. Це тип людей емоційно холодних, з розвиненим асоціативним мисленням. Серед них багато талановитих митців, учених, винахідників тощо. Вони — генератори ідей, вміють запропонувати різні

варіанти розв'язання задач, знайти нестандартні рішення, але спілкуватися з ними важко. Їхня життєва енергія спрямована на себе.

П'яту групу становлять люди, яких часто називають сентиментальними. Вони чуйні, боязкі, сором'язливі, вразливі, вміють співчувати, вносять атмосферу людяності, надії. Коли виникають труднощі в роботі або особистих справах, то на допомогу приходять насамперед люди саме цього типу.

Шоста група — це конформісти, представники якої найкраще реалізують чужі ідеї. Вони, як правило, легко приєднуються до думки інших. Нічого не запитуючи, не розмірковуючи, конформісти легко погоджуються виконати доручену справу. Люди цього психотипу можуть іноді прийняти і самостійне рішення, але в основному чекають, щоб їм сказали, коли, що і як треба зробити.



До сьомої групи, на думку А. Егідеса, можна віднести людей, які не можуть займатися бізнесом і бути менеджерами. Це — люди нестійкі, які легко змінюють свою думку, недовірливі. Під час розмови з ними важко бути впевненим у позитивному результаті бесіди.

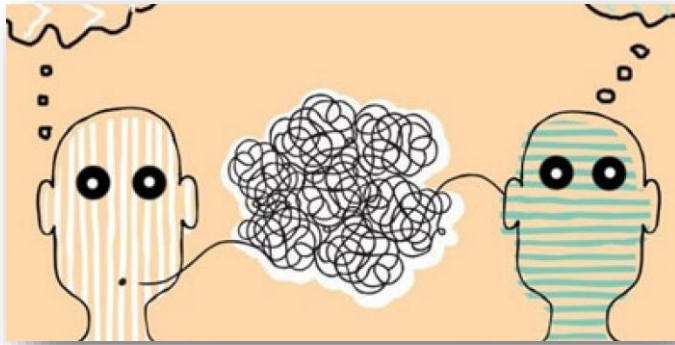


Навколо нас є всі психотипи. Важливо, спілкуючись з ними, вміти їх розпізнавати і враховувати їхні особливості.

У спілкуванні кожна людина виявляє свої особливості, які обумовлені її характером, темпераментом, увагою, пам'яттю, емоціями, особистісними рисами та якостями, тобто її психологічною природою. Виходячи з цього, Предраг Міцич розробив класифікацію «абстрактних типів» співрозмовників і характерних рис їхньої поведінки:

**1. «Безглузда людина»** — нетерпляча, невтримана, збуджена; своєю поведінкою неспівомовно підштовхує співрозмовника до того, щоб він не погоджувався з висловленими тезами та ствердженнями. Маючи справу з безглуздою людиною, доцільно не виходити за межі професійного спілкування, треба бути спокійним і спростовувати її твердження.

**2. «Статечна людина»** — доброзичлива та спокійна під час розмови. Такій людині слід давати змогу виявити себе, особливо коли підбиваються підсумки зустрічі, обговорюються пропозиції.



**3. «Всезнайко»** — це людина, у якої завжди і на все є «своя» думка, і вона обов'язково хоче її виголосити, не прислуховуючись до думки співрозмовника. Якщо доводиться мати справу з такою людиною, треба трохи збити з неї пиху, спеціально ставлячи складні запитання, а також залучати її до обговорення ідей, запропонованих іншими.

**4. «Балакун»** — така

людина не вміє вислуховувати інших, перебиває розмову, не цінуючи часу співрозмовника. Щоб марно не гаяти час, балакуна треба своєчасно й тактовно зупинити, бо цікавих ідей він однаково не внесе.

**5. «Боягуз»** — людина, яка відмовчується, щоб не виставляти себе на посміховисько або не здатися безглуздом. Таку людину варто підтримати, підкресливши, що в неї вірять, до неї прислуховуються.

**6. «Неприступний тип»** — це така людина, що має відсутній вигляд; їй видається не вартим уваги та зусиль все те, що відбувається поза її особою. Спілкуючись з таким типом, краще одразу визнати її знання, досвід, виявити інтерес до неї самої та її справ, тоді вона виявить інтерес до обговорюваної справи.



**7. «Незацікавлений тип»** — безцеремонно демонструє незацікавленість всім тим, що відбувається навколо. Для того щоб вступити з такою людиною в контакт, треба все-таки знайти те, що для неї може мати істотне значення.

**8. «Велике цабе»** — це люди, які зовсім не терплять критики. Вони вважають себе кращими за інших, а власні пропозиції єдино правильними. З такими людьми треба бути обережними і намагатися не критикувати їх. Водночас слід показати, що вона така сама людина, як й інші. Добре при цьому використовувати прийом протиставлення на зразок: «Так..., проте».

**9. «Чомучка»** — це така людина, яка не може втриматися, щоб не поставити запитання з будь-якого приводу. Спілкуючись з такою людиною, доцільно переадресовувати їй самий її ж запитання для відповіді. Це змусить «чомучку» розмірковувати над проблемою, яку винесено на обговорення.

Прогресивний американський психолог, фундатор сімейного консультування *В. Сатир*, виходячи із психологічних якостей особистості, виокремлює такі типи співрозмовників: *запобігливий, звинувачувальний, розважливий, віддалений і врівноважений*.

*Запобігливий тип* — така людина в розмові прагне догодити іншим, часто вибачається, не вступає в суперечки. Вона говорить так, ніби нічого не може зробити сама,

не діставши схвалення інших, погоджується з будь-якою критикою на свою адресу, вдячна вже за те, що з нею розмовляють. Таку людину іноді називають миролюбцем. Запобігливий тип у бесіді скаже: «Вибачте будь ласка, у мене нічого не виходить, а Ви так добре все знаєте та вмієте».



**Звинувачувальний тип** — це така людина, що постійно шукає винних. Він — диктатор, господар ситуації, часто поводить себе зухвало, говорить різко й жорстко, перебиває інших, не даючи людям договорити до кінця. Людина цього типу прагне в такий спосіб завоювати авторитет, владу над іншими, дістає від цього задоволення. У глибині свідомості вона знає, що без інших нічого не варта, і тому радіє, якщо інші люди їй підкоряються. Звинувачувальний тип у бесіді скаже: «Ви завжди запізнюєтесь на роботу і ще й на роботі витрачаєте час неефективно. Це нікуди не годиться. Слухайте, що я вам говорю».

**Розважливий тип (або комп'ютер)** — це дуже коректна, надто спокійна людина, яка все розраховує наперед, має монотонний голос, вибудовує довгі фрази. Розважливий тип у бесіді скаже: «Якщо Ви так хочете, то я все зроблю для того, щоб Ви були спокійні, все було добре і не було ніяких проблем».

**Віддалений тип** — така людина начебто знаходиться в іншому місці, не реагує на жодні запитання, часто говорить недоречно, невчасно і невлучно. Віддалений тип у бесіді скаже: «Ну й добре. Нехай буде так, а може не так, я не знаю». Ці чотири моделі спілкування свідчать про занижену самооцінку людини, відчуття нею власної неповноцінності.



**Врівноважений тип** — до інших ставиться відкрито, чесно, ніколи не принижує людську гідність. Поведінка такої людини послідовна, гармонійна. Люди такого типу спілкування, як правило, знаходять вихід із складного становища і можуть об'єднати інших людей для спільної діяльності. Це — цілісні особистості. Вони відкрито передають свої думки, виражають почуття,



викликають повагу й довіру до себе. Інші в їхньому товаристві почуваються добре і спокійно.

Зрозуміло, що наведені класифікації є умовними. Однак знання цих особливостей допоможе менеджеру розпізнавати своїх співрозмовників і використовувати різні підходи для того, щоб краще і швидше порозумітися з ними, встановити контакт, забезпечити успіх під час спілкування.

Для того щоб досягти поставлених цілей, залучаючи до їх виконання різних людей, менеджер повинен добре знати, що характер спілкування багато в чому залежить від типу мислення людини. Мислення — це процес пізнавальної діяльності людини, який характеризується опосередкованим та узагальненим відображенням дійсності. Деякі психологи трактують мислення як процес опосередкованого й узагальненого відображення людиною предметів та явищ об'єктивної дійсності в їх істотних зв'язках і відношеннях.



Психологи виділяють такі стилі мислення: аналітичний, ідеалістичний, реалістичний, прагматичний, синтетичний. Відповідно до свого стилю людина і спілкується з іншими.

Наприклад, з людиною, яка має *аналітичний стиль мислення*, потрібно спочатку встановити контакт. Це повинен зробити ініціатор, бо аналітику не потрібний зворотний зв'язок. Доцільно використовувати запитання (типу «Це має значення? Це розумно?») для того, щоб переконатися, що незворушний аналітик все ж таки слухає. Матеріал, з яким ознайомлюють аналітика, необхідно ретельно підготувати, бо його цікавлять саме деталі, факти. Така людина обов'язково обговорюватиме кожну помилку. Головне — терпляче вислухати всю ту інформацію, яку викладе сам аналітик, демонструючи свою компетентність і професіоналізм. Якщо він у чомусь помиляється, то найкраще дати йому можливість переконатися в цьому за допомогою непрямих запитань.

Спілкуючись з людиною, яка має *ідеалістичний стиль мислення*, можна досягти взаєморозуміння, якщо не порушувати принципи моралі. Така людина дотримується високих ідеалів, тому і слід апелювати до них. Ідеаліст завжди готовий прийти на допомогу будь-кому, хто до нього звертається. Проте форма звернення повинна бути делікатною, ввічливою, бо у разі нахабної поведінки ідеаліст чинитиме опір. Він не любить, коли на



нього тиснуть. До прийняття потрібного рішення ідеаліста треба вести поступово й обережно, намагаючись уникати конфліктів, дискусій.

Певні особливості у спілкуванні є з людиною, яка має *реалістичний стиль мислення*. Розпочавши спілкування з нею, варто відразу переходити до справи, говорити чітко, зрозуміло, коротко, виявляти при цьому ввічливу твердість. Реаліст зазвичай поважає тих людей, які добре знають свою справу, знають,

чого вони хочуть. Такій людині не вистачає власних ідей, тому вона з повагою ставиться до тих, у кого вони є. Якщо ідеї розумні і переконливі, то реаліст їх сприйме і підтримає. Щоб взаємодія з реалістом була ефективною, слід дати йому можливість контролювати ситуацію. У протилежному випадку — він триматиме себе непевно, від чого міжособистісні взаємини можуть стати напруженими.

Людина, яка має *прагматичний стиль мислення*, чимось нагадує реаліста, але більше дорожить своєю значущістю. У зв'язку із цим прагматик поводить себе в критичних ситуаціях стримано. Водночас він вважає, що кожен має дбати про себе, робити свою справу самостійно, і загалом, просто так ніхто нікому нічого не робить. Прагматик вміє використовувати ситуацію з тим, щоб одержати важливий для себе результат. Заради цього він завжди готовий об'єднатися з іншими, піти на компроміс.



Найважче співпрацювати з людиною, яка має *мислення синтезатора (генератором ідей)*. Він може бути дещо самовпевненим, живе відокремленим від всього іншого життям. Проте знання особливостей його мислення допомагають часом спрямувати роботу його інтелекту в потрібному напрямі. Інколи варто кинути синтезатору виклик і таким чином привернути його увагу до себе та до проблеми, вирішити яку бажано разом. Працюючи з ним, теоретичну частину роботи слід доручити саме йому, а практичну взяти на себе. Із синтезатором треба розмовляти його мовою і створювати йому сприятливі умови для генерації ідей.

Менеджеру варто пам'ятати, що встановлення контакту з людьми, які дотримуються інших стилів мислення, доведення цього контакту до успішного співробітництва — це один із шляхів, який сприяє розвитку власного інтелекту. Другий шлях — це аналіз свого власного стилю мислення та його цілеспрямований розвиток.

### Домашнє завдання:

1. Законспектувати та вивчити викладений вище конспект.

2. Дати відповіді на питання:

- ✓ *Як Ви вважаєте, з яким типом співрозмовника за класифікацією Предрага Міцича найлегше налагодити діалог, а з яким найважче? Вашу відповідь обґрунтуйте.*
- ✓ *Як тип мислення адміністратора впливає на його здатність комунікувати з людьми та залагоджувати конфліктні ситуації?*

Шановні учні! Ваші конспекти та виконані домашні завдання надсилайте на електронну адресу [gr.ev@ukr.net](mailto:gr.ev@ukr.net)