

# ОТКРЫТЫЙ ИНТЕГРИРОВАННЫЙ УРОК

ПО ДИСЦИПЛИНАМ:

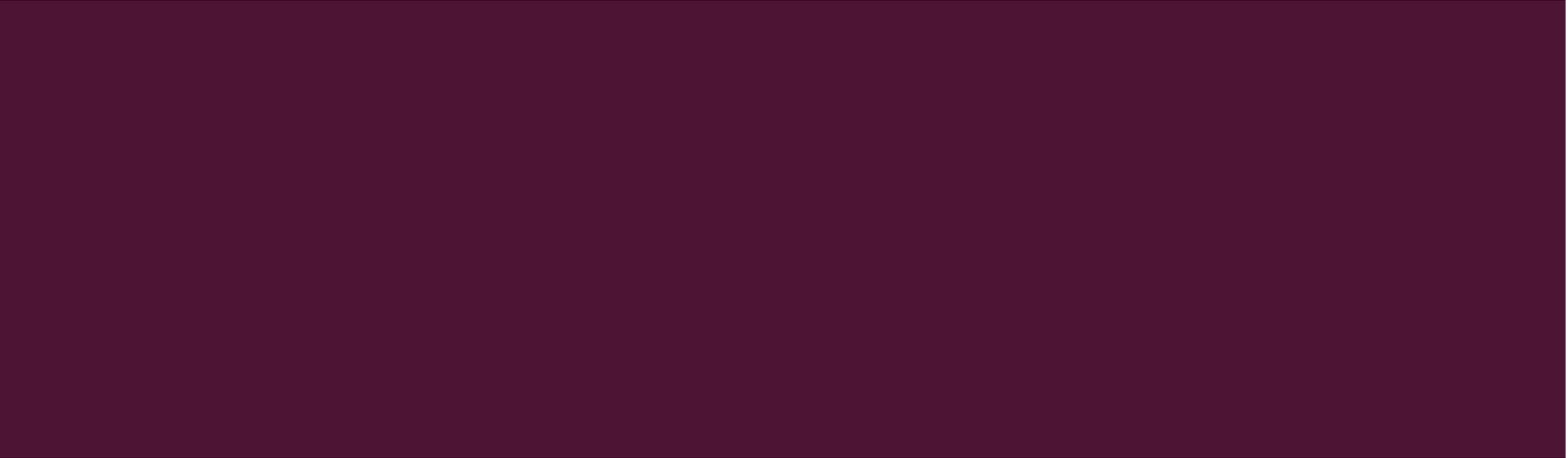
МДК.01.01 НОРМАТИВНОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО  
УПРАВЛЕНИЮ МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ;  
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**ТЕМА: «ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА ЖКХ  
С РАЗЛИЧНЫМИ ПСИХОТИПАМИ КЛИЕНТОВ»**

**ПРЕПОДАВАТЕЛИ: ТЕРЕХИНА Е.Н.  
МУНТЯН М.В.**

---

# Как ведут себя в ситуации конфликта люди с разными психотипами



**Психотип (психологический тип)** - совокупность черт характера, описывающая узнаваемый тип человека с точки зрения психологии. Психотип - описание, чего от человека такого типа можно ждать в тех или иных ситуациях и по каким внешним признакам об этом догадаться.

Психотип человека — это особенности личности, которые находят применение в ее деятельности. Чтобы быть успешным, нужно осознавать свои личностные качества и находить им практическое применение. Психотип человека проявляется в том, как он относится к окружающей действительности и людям.



Люди неодинаково ведут себя в конфликтных ситуациях: одни чаще уступают, отказываясь от своих желаний и мнений, другие – жестко отстаивают свою точку зрения. Доктор психологических наук Н. Обозов выделили три типа поведения в конфликте: поведение «практика», «собеседника», «мыслителя». В зависимости от типов включенных в конфликт личностей он может протекать по-разному.



«Практик» действует под лозунгом «Лучшая защита – нападение». «Действенность» людей практического типа способствует увеличению длительности конфликта. Его неумная потребность в преобразовании внешнего окружения, в том числе в изменении позиций других людей, может приводить к разнообразным столкновениям, напряженности в отношениях. При решении проблем, возникающих в системе «руководитель-подчиненные», конфликт неизбежен, если их отношения определены официальной инструкцией. «Практик» менее чувствителен к мелким недомолвкам, поэтому в результате конфликта отношения нарушаются очень сильно.





Для «Собеседника» характерен лозунг «Плохой мир лучше, чем хорошая война». Главное для него – общение с людьми. «Собеседники» более поверхностны в отношениях, круг знакомства и друзей у них достаточно велик, и близкие отношения для них этим компенсируются. «Собеседники» не способны на длительное противостояние в конфликте. Они умеют так разрешить конфликт, чтобы как можно меньше затронуть глубинные чувства. Этот тип личности чувствителен к изменению настроения партнера и стремится сгладить возникающее противоречие в самом его начале. «Собеседники» более открыты для принятия мнения другого и не очень стремятся изменить это мнение, изначально предпочитая сотрудничество. Поэтому очень часто становятся неофициальными эмоционально-исповедальными лидерами коллектива.

«Мыслителям» свойственна позиция «Пускай думает, что он победил!». «Мыслитель» ориентирован на познание себя и окружающего мира. В конфликте он выстраивает сложную систему доказательств своей правоты и неправоты своего оппонента. «Мыслитель» хорошо продумывает логику своего поведения, более осторожен в действиях, хотя и менее чувствителен, чем «собеседник». В общении «мыслители» предпочитают дистанцию, поэтому реже попадают в конфликтные ситуации, но больше уязвимы в близких личных отношениях, где и степень включенности в конфликт будет очень высокий.



# Что дает знание психологических типов?

- ✓ Система раннего предупреждения. Вытекает из определения, психологический тип — это чего от человека такого типа можно ждать в тех или иных ситуациях, и по каким внешним признакам об этом догадаться. То есть, знание психологического типа — это как система раннего предупреждения, я знаю что от человека ожидать, поэтому не буду в шоке, когда это произойдет и буду подготовлен заранее.



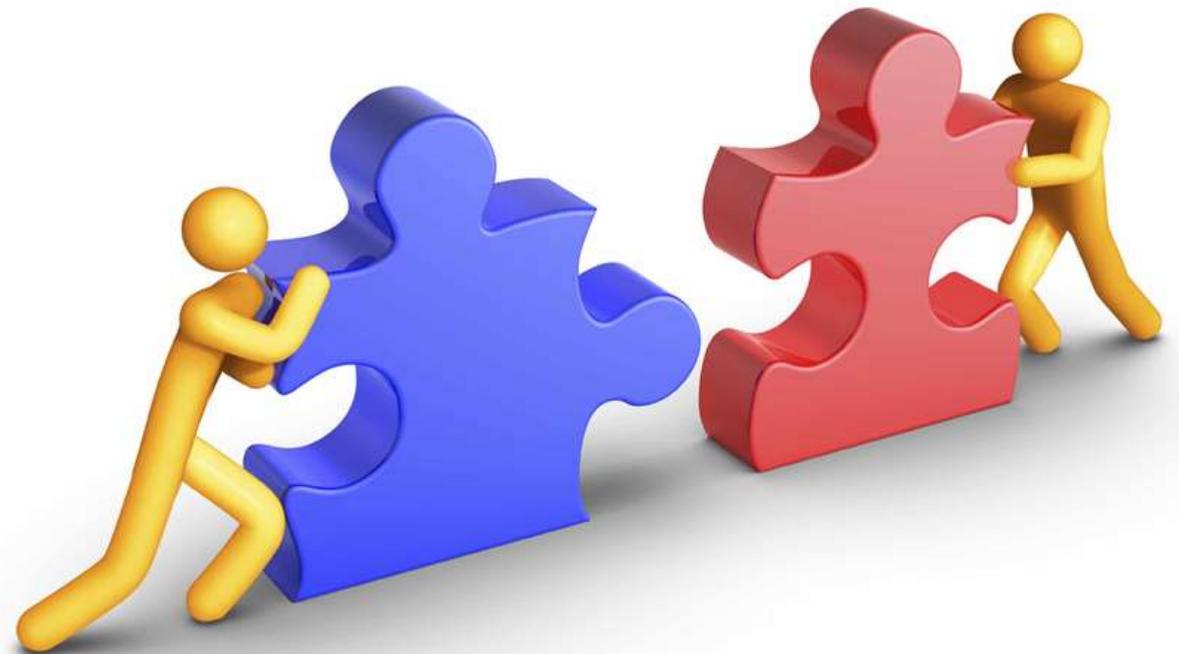
- ✓ **Меньше обид.** Обида = несбывшиеся значимые ожидания + неверный анализ поведения. Знания того, как этот человек себя ведет исходя из психотипа, делают ожидания адекватнее, а объяснение “подобное поведение — это особенность человека” уменьшает количество случаев неверного анализа поведения. Из практики консультирования, иногда объяснения, что «вот этот человек — такой из-за своих особенностей психики» достаточно, чтобы снять остроту конфликта.



- ✓ Лучше понимать людей, различия в коммуникации и обратной связи. С разными типами людей лучше вести дела слегка по-разному, в практике мы подстраиваемся под каждого человека, но знание общих принципов дает возможность это делать лучше. И даже в том случае, когда интуиция молчит или говорит противоположное. Так же обратная связь от разных психотипов имеет разный вес. Например, от некоторых услышишь “я с вами больше работать не буду” — и знаешь, что это уже всё. А от некоторых — понимаешь, что он еще пару раз передумает.



- ✓ Подстроиться под собеседника. Мы не всегда понимаем, как наше поведение выглядит со стороны другого человека, особенно имеющего другие ценности.
- ✓ Есть такие люди, которых не устраивают именно проявления нашего психотипа (и это нормально).
- ✓ Возможно, в некоторых случаях, надо сознательно компенсировать эту разность для того, чтобы собеседнику было удобнее общаться, понимать нас, и доверять нам.



Умение определить конфликт, четко очертить его границы, выявить причины – это залог успеха в деловом общении.



