

Особенности установления контакта с разными типами консультируемых: сдержаный информатор, эмоциональный рассказчик, проверяющий, подросток

Эффективное общение с несовершеннолетними обучающимися и/или их родителями (законными представителями) напрямую зависит от умения адаптировать стиль разговора под их тип личности. Рассмотрим ключевые особенности взаимодействия с четырьмя распространенными типами консультируемых.

1. Сдержанный информатор:

- лаконичен, говорит только по делу;
- избегает лишних эмоций и деталей;
- предпочитает структурированную информацию;
- может показаться холодным или отстраненным.

Особенности установления контакта:

краткость и точность: формулируйте нейтральный тон: не перегружайте вопросы и ответы четко, без «воды»; разговор эмоциями, поддерживайте

структурированность: используйте деловой стиль;

списки, короткие тезисы, четкую логику изложения; **подтверждение:** давайте

консультируемому короткие сигналы, что вы его слышите («понял», «ясно»), **фокус на сути:** избегайте лишних предисловий, сразу переходите но не перебивайте. к ключевым моментам;

Пример фрагмента диалога:

- Здравствуйте, у меня проблема с интернет-соединением.
- Понял. Уточните, пожалуйста, когда возникла проблема? Есть ли ошибки на экране? (краткие, конкретные вопросы)

2. Эмоциональный рассказчик:

- склонен к подробным описаниям и эмоциям;
- может уходить от темы, добавлять лишние детали;
- реагирует на тон и эмпатию собеседника;
- иногда нуждается в «направлении» разговора.

Особенности установления контакта:

эмпатия: проявляйте искренний интерес, используйте фразы вроде «понимаю вашу ситуацию», «это действительно неприятно»;

терпение: дайте консультируемому высказаться, не перебивайте;

направление разговора: мягко возвращайте к сути вопроса, используя фразы: «Давайте вернемся

к проблеме...», «Чтобы это, нам нужно уточнить...»;

активное слушание: кивки, междометия, перефразирование сказанного («То есть вы говорите, что...»).

спокойный тон: даже если ребенок или его родитель взъярен, сохраняйте спокойствие – это поможет снизить напряжение.

Пример фрагмента диалога:

- У меня такая проблема! Интернет пропал – это катастрофа!
- Понимаю, как это неприятно. Давайте разберемся. Скажите, пожалуйста, когда именно пропал интернет? (эмпатия + направление)

3. Проверяющий:

- задает много уточняющих вопросов;
- стремится перепроверить информацию;
- подозрителен, осторожен;
- ориентирован на факты и доказательства.

Особенности установления контакта:

достоверность: опирайтесь на проверенные данные;

аргументированность: на каждый вопрос давайте развернутый ответ с объяснением причин;

документация: при необходимости ссылайтесь на документы, правила, технические характеристики;

терпение и спокойствие: повторяйте информацию,

если консультируемый переспрашивает;

логика: выстраивайте ответы по логической цепочке, избегайте противоречий.

Пример фрагмента диалога:

- Почему вы считаете, что мои страхи не связаны напрямую с угрожающей ситуацией, а зависят от моего восприятия?
- Согласно теории когнитивных оценок стресса (Р. Лазарус), наша реакция зависит не от самой ситуации, а от того, как мы ее интерпретируем — воспринимаем ли как угрозу или как вызов. Например, один человек видит в публичном выступлении стресс, а другой — возможность проявить себя. Это подтверждено исследованиями в области психологии стресса

4. Подросток

- может быть кратким или, наоборот, эмоциональным;
- ценит неформальный стиль общения;
- не приемлет ни пренебрежительных ноток, ни излишне умильного тона в разговоре;
- желает чувствовать уважение к своей позиции.

Особенности установления контакта:

баланс формальности и неформальности: избегайте слишком официального тона, но сохраняйте уважение;
ясность и простота: объясните сложные вещи простыми словами, избегайте жаргона;
активное вовлечение: задавайте вопросы, показывайте интерес к его мнению («Как ты думаешь...?», «Что для тебя важно...»);

эмпатия и уважение: признавайте его самостоятельность, избегайте покровительственного тона;
краткость: подростки ценят лаконичность, избегайте длинных монологов;
использование технологий: если уместно, используйте эмодзи, короткие сообщения, адаптируйтесь к стилю общения подростка (например, в чате).

Пример фрагмента диалога (чат-консультирования):

– Все бесит 😞 Ничего не получается. Друзья игнорируют. Хочется все бросить...
– Понимаю, что сейчас тяжело 😔 Давай разберемся вместе. Что именно больше всего тревожит?

Общие рекомендации для всех типов консультируемых:

- Начало разговора:** всегда начинайте с приветствия и представления.
- Завершение разговора:** подведите итог, подтвердите решение проблемы или следующий шаг.
- Тон:** сохраняйте доброжелательность и профессионализм независимо от типа консультируемого.
- Эмпатия:** даже с сдержаным собеседником короткие проявления эмпатии («понимаю», «сожалею») улучшают контакт.
- Адаптивность:** будьте готовы быстро скорректировать стиль общения в зависимости от реакции консультируемого.

Грамотный подход к каждому типу консультируемых – ключевое условие эффективного взаимодействия в дистанционном консультировании. Он предполагает не шаблонное выполнение процедур, а **осознанную адаптацию стиля, тона и методов диалога** под особенности собеседника: его эмоциональный фон, уровень компетентности, мотивацию и коммуникативные предпочтения.