

## Особенности установления контакта с разными типами консультируемых: сдержанный 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 **подтверждение:** давайте изложения; консультируемому короткие сигналы, **фокус на сути:** избегайте лишних что вы его слушаете («понял», «ясно»), 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 решить это, нам нужно уточнить...»;

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

**спокойный тон:** даже если ребенок или его родитель взволнован, 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:** объясняйте 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:

1. **Начало разговора:** всегда начинайте с приветствия и представления.
2. **Завершение разговора:** подведите итог, подтвердите решение проблемы или следующий шаг.
3. **Тон:** сохраняйте доброжелательность и профессионализм независимо от типа консультируемого.
4. **Эмпатия:** даже с сдержанным собеседником короткие проявления эмпатии («понимаю», «сожалею») улучшают контакт.
5. **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.