

**МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ СОБЕСЕДОВАНИЙ. ТАБЛИЦА Б**

СТРАТЕГИЯ	ЦЕЛЬ	ПРЕИМУЩЕСТВА	НЕДОСТАТКИ
Закрытые вопросы Наводящие вопросы Альтернативные вопросы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Получение фактических сведений в конкретной содержательной области</li> <li>Получение ответов на конкретные вопросы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Социальный работник может получить большой объем информации за короткое время</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Диапазон возможных ответов клиента ограничен тем, как социальный работник, проводящий собеседование, формулирует свои вопросы</li> <li>Клиенту может показаться, что на него оказывается давление, в связи с чем его ответы могут оказаться уклончивыми или лживыми</li> </ul>
Открытые вопросы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Получение большого объема информации по широкому кругу тем</li> <li>Исследование восприятия ситуации клиентом</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Социальный работник может получить сведения, о которых он даже не спрашивал</li> <li>Информация может быть использована в ходе оценки; возможно выявление важных «формальных» («процедурных») вопросов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Собеседование занимает много времени</li> <li>Социальному работнику, возможно, придется «просеивать» информацию, чтобы выявить ту, которая его интересует</li> <li>Клиент может отклониться от темы, уйти от обсуждения важных вопросов</li> </ul>
Поощрительные реплики Активное слушание	<ul style="list-style-type: none"> <li>Налаживание общения и демонстрация заинтересованности и озабоченности со стороны социального работника</li> <li>Налаживание позитивных рабочих отношений с клиентом</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Социальному работнику удастся вызвать к себе доверие, показать свою заинтересованность и готовность выслушать и помочь</li> <li>Клиент может увериться в своей способности решить проблему</li> <li>Клиенту может «полегчать» из-за того, что он выговорился</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Клиент в значительной мере контролирует ход собеседования.</li> <li>Возможности социального работника в плане реализации позитивных перемен и постановки задач ограничены.</li> <li>Собеседование не всегда ведет к конкретным действиям.</li> </ul>
Уточнение	<ul style="list-style-type: none"> <li>Оказание клиенту помощи в осознании своих собственных действий с целью добиться позитивных перемен и обеспечить его активное участие в процессе</li> <li>Лучшее понимание социальным работником динамики семейных отношений, потребностей семьи и стоящих перед ней проблем</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Социальный работник получает возможность приступить к решению проблем, стоящих перед клиентом</li> <li>Социальному работнику удастся более точно оценить факторы, вызывающие и усугубляющие стоящие перед клиентом проблемы, и сильные стороны клиента</li> <li>Семья получает возможность более точно оценить свою ситуацию</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Клиенту может показаться, что на него оказывается давление, поскольку он может не знать о проблеме, поднимаемой социальным работником, или не желать обсуждать эту проблему</li> <li>Уровень сопротивления со стороны клиента может возрасти</li> </ul>
Обобщение Перенацеливание	<ul style="list-style-type: none"> <li>Недопущение ухода от темы собеседования</li> <li>Оказание клиенту помощи в организации предоставляемой ему информации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Социальный работник более эффективно использует время, фокусируя внимание клиента на важных вопросах</li> <li>Клиент упорядочивает свои мысли по обсуждаемому вопросу</li> <li>Внимание клиента сосредоточивается на главных проблемах, ненужные детали опускаются</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Человеку, которого возвращают к обсуждению основной проблемы, может показаться, что его перебивают или не слушают</li> <li>Руководя ходом собеседования, социальный работник может уделить недостаточно внимания важному вопросу и, как следствие, не получить полезную информацию</li> </ul>
Формулирование вариантов, рекомендаций, предложений	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предложение клиенту нескольких альтернативных вариантов решения проблемы</li> <li>Нацеливание клиента на позитивное действие</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Клиенту предлагаются решения, о которых он раньше мог не знать</li> <li>Клиента подталкивают к тому, чтобы он попробовал новые решения</li> <li>Социальному работнику удастся лишний раз подчеркнуть, что все предпринимаемые действия должны содействовать достижению главной цели</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Социальный работник может «отобрать» у клиента инициативу в самостоятельном поиске решения стоящих перед ним проблем</li> <li>Клиент может возложить на социального работника ответственность, если предложенное последним решение «не сработает»</li> </ul>
Конфронтация	<ul style="list-style-type: none"> <li>Подталкивание клиента к признанию своих проблем, чувств, действий в ситуациях, когда более мягкие формы воздействия оказались неэффективными</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Может ускорить решение проблемы</li> <li>Позволяет социальному работнику не позволить клиенту манипулировать им, прекратить попытки клиента отклониться от темы собеседования</li> <li>Позволяет клиенту осознать, что он сопротивляется попыткам социального работника оказать ему помощь</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не может использоваться до тех пор, пока социальный работник не наладит с клиентом доверительные отношения</li> <li>В случае неудачи может привести к повышению уровня сопротивления со стороны клиента</li> <li>Может потребовать проведения социальным работником значительной дополнительной работы, на что уйдет много времени и усилий</li> </ul>