

ПАПКА 1 МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ СОБЕСЕДОВАНИЙ. ТАБЛИЦА Б

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