

Kryteria oceny rozmowy z klientem

1. Ogólna ocena koncepcji spotkania:

- czy prowadzący rozmowę zadbał o komfort, elementarne poczucie bezpieczeństwa rozmówcy dostosowując: swoją postawę, sposób formułowania wypowiedzi, rodzaj zadawanych pytań, „dostrojenie się”, szacunek dla „przestrzeni”, „granic” rozmówcy, itp?
- czy prowadzący rozmowę zapewnił pozostałe warunki do prowadzenia rozmowy (lokalowe, obecność innych osób, inne potencjalnie przeszkadzające czynniki, telefony, wejście „intruzów”, itp);
- czy z zapisu przebiegu sesji można „odeczytać” jej cel i świadomie dobraną do osiągnięcia celu: formę, strukturę?
- czy - w ogóle - jest struktura? czy prowadzący dba i ma wpływ na przebieg spotkania, moderuje je, wie do czego zmierza vs. nie ma struktury, prowadzący sprawia wrażenie, jakby nie panował nad tym co się dzieje, nie panuje nad przebiegiem;
- czy z zapisu przebiegu spotkania, można wnioskować, że prowadzący przygotował się wcześniej do niego, czy przebieg sprawia wrażenie „improwizacji”?
- czy prezentowana sesja dotyczy w ogóle problematyki przeciwdziałania przemocy w rodzinie? (czy rozmowa jest „na temat”?).

2. Ocena poszczególnych elementów spotkania:

- **kultura** prowadzenia rozmowy, czy prowadzący słucha, czy sprawdza czy dobrze rozumie rozmówcę, czy przerywa wypowiedzi, gubi lub przeplata wątki, narzuca swój punkt widzenia, krytykuje, np. ocena na kontinuum: duża kultura prowadzenia rozmowy, uważność, szacunek i pokora wobec rozmówcy i wnoszonych przez niego problemów vs. niska kultura, pozorne słuchanie, krytykanctwo;
- **język**, jakim posługuje się prowadzący, czy jest optymalnie dobrany do okoliczności spotkania, celu i cech rozmówcy? Np. ocena na kontinuum: hermetyczny, nie zrozumiały vs. przesadnie uproszczony lub: język profesjonalny, świadczący o wiedzy prowadzącego vs. język przesadnie potoczny, nie odpowiadający wymaganiom stawianym specjalście ds. przeciwdziałania przemocy w rodzinie;
- **postawa** prowadzącego w trakcie przebiegu spotkania, tzn. czy jest:
 - oceniający,
 - interpretujący,
 - badawczy,
 - wspierający,
 - rozumiejący,
 - empatyczny,
 - wrażliwy.

- **elastyczność i adekwatność reakcji na reakcje, zachowanie rozmówcy** w trakcie spotkania, np. czy prowadzący- ocena na kontinuum- słucha (aktywnie) swojego rozmówcę, reaguje na odpowiedzi, reakcję, modyfikuje przebieg w zależności od postępu zdarzeń vs. pozoruje słuchanie, sztywno trzyma się swojego scenariusza, wcześniej przyjętych tez, niezależnie od przebiegu spotkania;
- **wrażliwość emocjonalna** (empatyczność) na zachowania rozmówcy, np. ocena na kontinuum: na bieżąco, z wyczuciem reaguje na sygnały świadczące o uczuciach towarzyszących rozmówcy w czasie spotkania lub podczas opisywanych zdarzeń, podejmuje ważne tematy wniesione spontanicznie przez rozmówcę vs. odcięty od sfery emocjonalnej, koncentruje się na opisie faktów, sferze poznawczej, nie podejmuje ważnych tematów, przesadnie trzyma się przyjętej struktury, scenariusza;
- **aktywność prowadzącego**, w jakim stopniu prowadzący angażuje się w przebieg spotkania, np. ocena na kontinuum: dominuje, nie pozostawia rozmówcy czasu, ani miejsca na wypowiedzi, aktywność, inicjatywa podczas rozmowy vs. nadmierne wycofanie, nadmierne zawierzanie aktywności rozmówcy;
- **„ważne pytania”**, czy padają pytania o aktualny stan bezpieczeństwa, o zasoby, wcześniej podejmowane działania związane z radzeniem sobie z przemocą? np. ocena: tak vs. nie;
- **„elementarne błędy”**, czy prowadzący popełnia popularne błędy: nie słucha, nie pamięta faktów podawanych przez rozmówcę (np. imiona), narzuca się z własnymi interpretacjami, krytykuje, nadaje przesadnie szybkie tempo? np. ocena: tak vs. nie;
- **świadomość i celowość** technik wykorzystywanych w przebiegu spotkania z klientem, np. ocena na kontinuum: świadomie i adekwatnie do celu, okoliczności, dobiera techniki vs. stosuje techniki chaotycznie, nieadekwatnie do okoliczności.