

# Komunikační dovednosti sociálního pracovníka

Marta Achimská<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Katolícka univerzita v Ružomberku, Pedagogická fakulta, Hrabovská cesta 1, 034 01 Ružomberok

Grant: 2019\_115

Název grantu: MMK2019

Oborové zaměření: AM - Pedagogika a školství

© GRANT Journal, MAGNANIMITAS Assn.

**Abstrakt** Sociální práce je komplexní činnost, kterou je možné provádět pouze při splnění tak odborných požadavků i osobnostních předpokladů. Sociální pracovník během výkonu své práce přichází do přímého kontaktu s klientem. Je proto důležité, aby si osvojil několik komunikačních dovedností verbálního, ale i neverbálního charakteru. Tato práce se zabývá právě problematikou komunikačních dovedností a využití měkkých dovedností při efektivním poskytování práce sociálního pracovníka. Práce analyzuje různé formy komunikace a ilustruje problémy, které jsou s nimi spojeny, a zároveň mluví o konkrétních dovednostech, které by při té které formě komunikace měl sociální pracovník ovládat. Ve své závěrečné části práce rozebírá také o bariéry při komunikaci včetně možného řešení konfliktních situací.

**Klíčová slova** Sociální práce, komunikační dovednosti, verbální komunikace, neverbální komunikace, paralinguální komunikace, virtuální komunikace, bariéry při komunikaci, řešení konfliktů

## 1. KOMUNIKACE JAKO KONTINUÁLNÍ PROCES

Komunikaci lze definovat jako proces, během kterého jsou vyjadřovány myšlenky nebo pocity, tak verbální, neverbální i virtuální napříč různými osobami, skupinami nebo systémy. Komunikaci lze vyjádřit i jako lineární jednosměrný proces, ve kterém odesílatel vědomě přenáší zprávu na příjemce, která by měla být formována způsobem, který příjemci umožní zprávu pochopit. Komunikace je také kontextová a měla by být v souladu s více atributy a charakteristikami příjemce, jako třeba jeho pohlaví, kulturní, sociální a vědomostní zázemí, věk, pracovní zařazení a další proměnné. V kontextu sociální práce efektivní komunikace navazuje na vzájemné porozumění, reflexi a přiměřenou reakci na měnící se chování v procesu získávání a sdílení informací. Dobrá komunikace sociálního pracovníka vyžaduje expertizu tak v oblasti citlivého zacházení s informacemi i pochopení situace klienta s cílem vybudovat vztah s klientem, pomoci mu při řešení vzniklých situací, a zároveň přimět ho k požadované změně. Existuje množství metod, které mohou sociální pracovníci použít s cílem usnadnit komunikaci s klientem. Hlavní doménou v terapeutickém vztahu je poskytování empatie. Sociální pracovník by také měl být autentický, pokud je jeho cílem vybudovat důvěru mezi ním a klientem. Komunikace by také měla být rozvíjena poslechem a bez předčasného úsudku a napomáháním klientovi při rozvoji jeho vlastních zdrojů. Sociální pracovník by měl vždy použít kulturní

přiměřenou formu komunikace.<sup>1</sup> Komunikace u sociálních pracovníků je důležitá při zapojování klientů (tak jednotlivců, skupin nebo komunit), sama sebe (interpersonální komunikace), kolegů a dalších pracovníků v kontextu intervencí a podpůrných vztahů.

## 2. TYPY KOMUNIKACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Komunikaci v sociální práci je možné rozdělit do několika skupin, počínaje verbální, neverbální, paralinguální a psanou komunikací. Přidat je možné i virtuální komunikaci, která probíhá přes internet ve virtuálním prostoru. Taková komunikace se vyznačuje skloubením hned několika typů komunikace, především však verbální, neverbální a psané.

### *Verbální komunikace*

Verbální komunikace, také považována za ústní komunikaci, se šíří ústním projevem. Slova jsou používány k vyjádření myšlenek, pocitů, na vyprávění příběhů, zjišťování nových skutečností, rozhovory, terapie a podobně. V tomto kontextu, verbální komunikace probíhá přímo a fyzicky s klientem. Je proto důležité, že sociální pracovníci věnují velkou pozornost použitým slovům během komunikace s klientem. Cílem je umožnit přesné pochopení tak na straně klienta i na straně sociálního pracovníka, který sbírá od klienta informace a zaznamenává je v rámci kontextu probíhajícího dialogu. Kromě verbální komunikace je tak nutná schopnost naslouchat. Je to proto, aby sociální pracovník i na základě použitých slov a neverbální komunikace dokázal usměrnit další rozhovor a správně volit slova. Pracovník by měl v rámci verbální komunikace volit taková slova, která zohledňují emoční stav, kulturu, vzdělání a další proměnné u klienta. V zájmu o zlepšení verbální komunikace je možné navrhnout, že je důležité poskytovat informace, které mohou být okamžitě pochopeny. Pokud má mít verbální komunikace vysoký standard, je důležité, aby poskytovala fakta průběhem, který dokáže klient zpracovat.<sup>2</sup>

1 TURNER, J. Social Work Treatment. New York: The Free Press. 1996. ISBN: 0-684-82994-0. s. 116.

2 KOPROWSKA, J. Communication and Interpersonal Skills in Social Work. Bloomington: Learning Matters. 2005. ISBN: 978-184-4450-190. s. 60.

3 APGAR, D. Social Work ASWB Bachelors Exam Guide: A Comprehensive Study Guide for Success. New York: Springer Publishing Company. 2006. ISBN: 978-0-8261-3276-5. s. 173.

4 INGLEBY, E. Applied Psychology for Social Work. Exeter: Learning Matters. 2010. ISBN: 978-1-8445-356-6. s. 24.

Z použitých slov by měla vyzařovat přívětivost, respekt a otevřenost s výjimkou případů, které vyžadují speciální přístup. Slova rovněž nejsou jediným a nevhodnějším komunikačním prostředkem, jelikož mohou být velmi ohraničené a limitující. To častokrát vede sociální pracovníky do hraničních situací, které vykazují známky manipulativního jednání směrem od klienta k pracovníkovi. Snahou klienta totiž častokrát může být "otočení" problému a vmanipulování pracovníka do situace, kdy řekne slova, které chce klient slyšet, přičemž se vyhýbá podstatě problému. Je proto na sociálních pracovnících aby zachytily i to, co slovy nelze vyjádřit.

#### *Neverbální komunikace*

Jedním z prvních vědců, kteří detailněji popsali neverbální komunikaci byl Charles Darwin. Darwin tvrdil, že všechna zvířata vyjadřují emoce, zatímco neverbální komunikace je založena na množině libovolných symbolů se zvláštním kulturním porozuměním. Vyjádřením emocí na tváři je možné pozorovat hněv, znechucení, strach, radost, smutek nebo překvapení. Vyjádření těchto emocí je většinou univerzální. Darwinova práce nejen, že přispěla ke studiu lidského chování přes specifické vědecké metody, ale přispěla i k pochopení neverbálního chování v rámci potenciálu poskytovaného komunikací.<sup>3</sup> Neverbální nebo paralinguální komunikace označuje proces přenosu zpráv a informací pomocí gest, mimiky, emociálních podnětů, intonace a jakýkoliv dalších doprovodných jevů, které nejsou přímo spojeny se slovy, respektive slouží jen jako průvodní jev během verbální komunikace.

Nejčastěji, paralinguální vyjadřování se děje nevědomky a může se vymknout kontrole u komunikujícího. V sociální práci mají prvky paralinguální komunikace velký význam a mohou představovat nástroje pro úpravu komunikace. Ve výsledku je tedy důležité rozvinout vysokou úroveň rozpoznání, přijímání a reagování na paralinguální signály.<sup>4</sup> Podle více výzkumů existuje určitý konsensus mezi sociálními pracovníky, kteří udávají, že až dvě třetiny komunikace během osobního setkání probíhají neverbálně. Je to důsledkem toho, že větší množství zpráv se přenáší pomocí gest, mimiky, emocí, intonace a výšky hlasu a dalších neverbálních forem projevu. Do neverbální komunikace lze také zahrnout i oční kontakt, vzdálenost mezi komunikujícími, jakýsi první dojem a držení těla. Sociální pracovníci by proto komunikaci měli brát jako komplex několika souvisejících jevů přesahujících verbální komunikaci. Pokud je jejich cílem vést cílený rozhovor, měli by dbát na to, aby verbální část projevu byla synchronizovaná a odpovídala neverbální stránce a neodporovala jí. Rovněž je třeba, aby sociální pracovník chápal i širší kontext neverbální komunikace, který může nést odlišné známky při střetu několika kultur. Měl by si proto v první řadě osvojit neverbální známky typické pro tu kterou kulturu, krajinu, věkovou skupinu, pohlaví či zájmovou skupinu, do které klient patří. Některé neverbální prvky v projevu klienta mohou nasvědčovat, že se cítí rozzlobený, smutný nebo naopak veselý a otevřený. Tyto prvky přitom mohou být odlišné s těmi, se kterými se měl doposud možnost setkat.

#### *Psaná komunikace*

Sociální pracovníci přicházejí do kontaktu i se psanou korespondencí. Klient se může rozhodnout požádat sociálního pracovníka o komunikaci prostřednictvím textu, k čemuž může mít velké množství nejrůznějších důvodů. Je pak na sociálním pracovníkovi aby se dokázal takové komunikaci přizpůsobit. Je navíc běžné, že některý typ komunikace probíhá výhradně písemně. Sociální pracovník může například agenturu požádat o intervenci při řešení problému. Agentura jeho požadavek přijme a odpoví mu

psaným textem. Očekává se, aby sociální pracovník s agenturou komunikoval takovýmto způsobem. Totéž platí při komunikaci s klientem, při které musí sociální pracovník ovládat nástroje jak vést komunikaci tak, aby přinesla požadované výsledky a měla správné směřování. Je důležité, aby zvládly nejen gramatiku, správné zpracování myšlenek ale zároveň i věděli číst "mezi řádky". Příkladat by měly důraz i na přesný význam slov a jejich konotaci v rámci textu a širších souvislostí. Důsledný výběr slov může zamezit nepochopení, či špatnému vysvětlení na straně klienta. V případě důsledné či krizové komunikaci má sociální pracovník možnost obrátit se i na služby lingvisty.

#### *Virtuální komunikace*

V poslední dekádě nabývá v významu právě virtuální komunikace, do níž jsou zapojeny nejnovější technologie a internet. Dynamika virtuální komunikace se pohybuje v čase a prostoru. Pokročilé technologie přináší mnohé rozšíření v rámci komunikace. Zatímco v minulosti byla virtuální komunikace zejména o psaném textu, později se přesunula i do hlasové, tj. verbální, komunikace, ke které se přidali díky videohovorum i neverbální prvky. Ty simulují osobní setkání zúčastněných stran. Virtuální komunikační technologie mají potenciál spojit lidi, kteří by se jinak nemohli z různých důvodů setkat. Má rovněž potenciál spojit hlasy těch lidí, kteří by zůstali nevyslyšeni. Je jasné, že technologie budou hrát zásadní roli při sociální práci tak ve smyslu problémů, se kterými jsou sociální pracovníci konfrontováni i strategiemi, které musí při řešení problémů použít.<sup>5</sup>

S virtuální komunikací se v posledních letech spojuje i fenomén sociálních sítí, které lidem usnadňují komunikaci a prohlubují sociální kontakt. S tím spojená etická otázka může zpochybňovat formu komunikace sociálních pracovníků na sociálních sítích. Na jedné straně může usnadnit kontakt, na straně druhé může zkomplikovat vyjadřování a formu vyjadřování sociálního pracovníka. Klient může nabýt dojmu, že sociální pracovník není upřímný, nemá prostor na to, aby si vyslechl problém v celé jeho komplexnosti. Pro sociálního pracovníka je důležité, aby větší důraz věnoval na vyjádření empatie s klientem v případě, pokud s ním komunikuje například prostřednictvím sociálních sítí. I taková komunikace by měla podléhat určité etiketě.

### 3. BARIÉRY V EFEKTIVNÍ KOMUNIKACI

Komunikace je komplexní proces, který s sebou přináší řadu implikací. Komunikace může být úspěšná, vedoucí například k prohlubování poznání osob nebo i neúspěšná. V takovém případě nemusí být myšlenka správně doručena a adresát ji mylně interpretuje. Někdy také zpráva nemusí mít formu a obsah, který dokáže příjemce rozluštit a správu tak nepochopí. I to je možné označit za komunikační bariéru, se kterou je možné pracovat například s využitím zpětné vazby od příjemce. Sociální pracovník se například sérií otázek může klienta zeptat, zda obsahu porozuměl. Existuje však několik samostatných kategorií bariér efektivní komunikace.

Při komunikaci může například nastat problém, pokud sociální pracovník využije neznámý, příliš komplikovaný či technický žargon. Volba slov je důležitá, ale musí korespondovat nejen

5 HOGG, M. A., COOPER, J. The Sage Handbook of Social Psychology. 2003. ISBN: 0-7619-6636-6. s. 234.

6 ROGERS, M., WHITAKER, D., EDMONDSON, D., PEACH, D. Developing Skills for Social Work Practice. London: Sage Publications. 2007. ISBN: 978-1-4739-1376-9. s. 13.

7 MIZRAHY, T. The Encyclopedia of Social Work. Washington: NASW Press. 2008. ISBN: 978-0-19-530661-3. s. 354.

s kontextem, ale je nastavením příjemce. Sociální pracovník by měl proto zvážit jaký styl komunikace klientovi vyhovuje způsobem, aby neprohlubuje komunikační bariéry. Je důležité, aby se pracovník vyhýbal zbytečnému použití slangových slov, nevhodných slovních spojení a vulgarismů. Problémy může způsobit i použití profesionálního slovníku, který může být pro klienta nesrozumitelný a může z něj mít dojem odměřenosti či povýšenosti sociálního pracovníka. Pokud není možné vyhnout se takovým slovům, měl by pracovník přistoupit k jejich okamžitému následnému vysvětlení. S tím souvisí i použití jiného jazyka, jiného dialektu či přízvuku, který může způsobit nepochopení myšlenky či její nesprávnou interpretaci nebo úplně vynechání bránící pochopení komplexní témata.

Dalším problémem při komunikaci může být emoční bariéra nebo rozebírání témat, které jsou pro klienta nepřijatelné. Sérii několika otázek a krátké konverzace by měl sociální pracovník intuitivně definovat témata, kterým by se při komunikaci měl vyhnout. V případě generalizované jsou takovými tématy například politika, náboženství, sexualita, postižení, rasismus nebo sex. Rovněž je vhodné porozumět i kulturnímu prostředí, ve kterém se mohou k tabuizovaným tématům přičlenit i další. Některé komunikační prostředky mohou také zkomplikovat přísun doprovodných emocí, které jsou důležité při směřování komunikace. Fyzické setkání většinou nelze nahradit ani virtuální komunikací, která postrádá některé komunikační rysy. Existují však i bariéry, které mohou komunikaci "tváří v tvář" komplikovat či zcela znemožňovat. Mezi ně patří ruch, špatné osvětlení, nevhodná teplota či podmínky, ale například i postižení některého z účastníků.

#### 4. ŘEŠENÍ KONFLIKTNÍ SITUACÍ

V rámci komunikace s klientem může být sociální pracovník rovněž vtažen do konfliktu. Vhodné je, aby se mu snažil předcházet a pokud to možné není, tak aby správnými prostředky dokázal konflikt odstranit a zabránit jeho eskalaci. Mezi komunikační dovednosti by proto mělo patřit i zvládání kritických situací, schopnost na ně náležitě reagovat a volit vhodné prostředky na deeskalování napětí mezi účastníky. Zde není vhodné extrapolování, nakořli konflikt může mít různé roviny. Sociální pracovník by ale měl být schopen reagovat s chladnou hlavou, zdržet se zvyšování hlasu, a to i v případě, že klient začne křičet. Pokud konflikt nelze zvládnout, je vhodné povolat do něj mediátora, který by měl uklidnit obě strany, přinést smír a navrhnout konstruktivní řešení jak vést další dialog.

Ať už při konfliktních situacích nebo mimo ně by měl být sociální pracovník schopný myslet kriticky, analyzovat problémy v různých jeho aspektech s cílem nalézt takové řešení, které bude pro klienta nejvhodnější. Při kritickém myšlení by ale měl mít nastavené hranice, po které je vhodné diskuzi s klientem vést. Hranice by měly být tak emoční i časové. Pro sociálního pracovníka je více než u jiných povoláních důležité, aby se dokázal od pracovních záležitostí oprostit a nepřenášet je do soukromého života. Při tom potřebuje velkou vnitřní sílu a emoční a psychologickou vytrvalost. Efektivní komunikace je pro sociálního pracovníka důležitá, protože pomáhá budovat vztahy s klientem. Sociální pracovníci komunikují s klienty, ale také s dalšími lidmi s cílem získat různé informace, které jsou relevantní k aktuálním potřebám klienta, na které se snaží sociální pracovník svou práci reflektovat. V rámci komunikace dochází k prolínání více typů komunikace, počínaje vyprávěním, nasloucháním, řečí těla a dalšími. V rámci komunikace je proto důležité aby sociální pracovník zvládal ovládat nejen řečovou stránku komunikace, ale i emoce, gesta a mimiku. Tyto všechny prvky by měly být v souladu s tím, co se snaží klientovi říct a vysvětlit. Budování důvěry s klientem je jednou z nejdůležitějších stránek efektivní komunikace sociálního pracovníka. Pomáhá mu pochopit potřeby klienta a pochopit jeho situaci při co nejvyšší míře empatie a otevřenosti. Sociální pracovník by si měl osvojit i základní pravidla etikety, které udrží korektnost a profesionalitu při komunikaci s klientem.

#### Zdroje

1. APGAR, D. Social Work ASWB Bachelors Exam Guide: A Comprehensive Study Guide for Success. New York: Springer Publishing Company. 2006. ISBN: 978-0-8261-3276-5.
2. HOGG, M. A., COOPER, J. The Sage Handbook of Social Psychology. 2003. ISBN: 0-7619-6636-6.
3. INGLEBY, E. Applied Psychology for Social Work. Exeter: Learning Matters. 2010. ISBN: 978-1-8445-356-6.
4. KOPROWSKA, J. Communication and Interpersonal Skills in Social Work. Bloomington: Learning Matters. 2005. ISBN: 978-184-4450-190.
5. MIZRAHY, T. The Encyclopedia of Social Work. Washington: NASW Press. 2008. ISBN: 978-0-19-530661-3.
6. ROGERS, M., WHITAKER, D., EDMONDSON, D., PEACH, D. Developing Skills for Social Work Practice. London: Sage Publications. 2007. ISBN: 978-1-4739-1376-9.
7. TURNER, J. Social Work Treatment. New York: The Free Press. 1996. ISBN: 0-684-82994-0.