

Komunikačné zručnosti sociálnych pracovníkov s marginalizovanými skupinami

Petronela Lauková*

Filozofická fakulta Univerzity Komenského, Bratislava

Katedra pedagogiky a andragogiky

Gondova 2, 821 00 Bratislava, Slovakia

nela.laukova@gmail.com

Katarína Valachová – Subyová

VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava

Detašované pracovisko, Partizánske

Miroslav Palun

VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava

Detašované pracovisko, Partizánske

* corresponding author

Abstrakt: Úspešnosť komunikácie sociálnych pracovníkov s klientmi je ovplyvnená mnohými faktormi, ku ktorým patria odborné vedomosti sociálnych pracovníkov, ich pohotovosť, kultivovanosť vyjadrovania, presvedčivé vystupovanie, oduševnenosť, osobná zainteresovanosť, empatia, aktívne počúvanie a využívanie prvkov neverbálnej komunikácie. Sociálna práca si vyžaduje schopnosť sociálnych pracovníkov vedieť kvalitne komunikovať, adekvátne zosúladiť verbálny a neverbálny prejav pri komunikácii s klientom. Vo vedeckej štúdii predkladáme východiská empirického výskumu, zameraného na identifikáciu a evaluáciu komunikačných zručností a komunikačnej ostýchavosti sociálnych pracovníkov s akcentom na marginalizované skupiny.

Kľúčové slová: Komunikačné zručnosti. Marginalizované skupiny. Deskriptívna štatistika. Inferenčná štatistika. Faktorová analýza.

Abstract: Successfulness of communication of social workers with clients is influenced by many factors, which include the expertise of social workers, readiness and refinement of expression, persuasive demeanour, soulfulness, personal involvement, empathy, active listening and the use of elements of nonverbal communication. Social work requires the ability of social workers to communicate well, to be able to adequately align verbal and nonverbal speech when communicating with clients. In this article we suggest a basis of empirical research aimed at the identification and evaluation of communication skills and communication shyness of social workers with emphasis on marginalized groups.

Key words Communication skills. Marginalized groups. Descriptive statistics. Inferential statistics. Factor analysis.

1. Úvod

Komunikácia v sociálnej práci tvorí základný spojovací článok medzi sociálnymi pracovníkmi a klientmi, odovzdávame ňou nielen určité informácie, ale prostredníctvom nej vytvárame kvalitnejšie medziľudské vzťahy, pretože je nástrojom porozumenia a uspokojovania potrieb. Osvojenie si komunikačných zručností a nadobudnutie kľúčových kompetencií je nevyhnutným predpokladom dosiahnutia stanovených, vytýčených cieľov pri práci s klientom a taktiež vedie k rozvoju osobnosti.

Komunikácia vo všeobecnosti patrí medzi základné prostriedky utvárania medziľudských vzťahov.

Predmetom skúmania je identifikácia a hodnotenie komunikačných zručností pracovníkov v sociálnej práci so zameraním na marginalizované skupiny na Slovensku a ich porovnanie s komunikačnými zručnosťami pracovníkov v zdravotníctve.

2. Základné teoretické východiská

„Schopnosť komunikovať je jednou z najčastejšie požadovaných kľúčových kompetencií na trhu práce, až 40 % pracovných ponúk si vyžaduje komunikačné kompetencie.“ (Belz, Siegrist, 2001, s. 185).

„Marginalizované skupiny obyvateľstva sú ohrozené úplným sociálnym vylúčením v dôsledku pôsobenia faktorov, ako napr. strata bydliska, dlhodobá nezamestnanosť, závislosť od drog, nedostatočná sociálna prispôsobivosť, príslušnosť k určitej etnickej skupine v regiónoch s vysokou nezamestnanosťou, marginálna pozícia celého osídlenia a pod.“ (Uznesenie, 2005, s. 13).

Schopnosť komunikovať je základným, hlavným predpokladom efektívnej sociálnej práce. Sociálny pracovník by mal ovládať techniky verbálnej i neverbálnej komunikácie a hlavne ich vedieť pri komunikácii s klientom vhodne zaraďovať tak, aby neverbálny prejav bol v súlade s jeho verbálnym prejavom. Pokiaľ tieto dve komunikačné zložky nie sú v harmonickom súlade, komunikácia nadobúda znaky nedôveryhodnosti, či už zo strany sociálneho pracovníka alebo zo strany klienta. Sociálny pracovník pri práci s klientom by mal voliť primeranú formu komunikácie, adekvátnu, zodpovedajúcu vekovej i mentálnej úrovni klienta. Iná by mala byť komunikácia s detským klientom, iná so starším klientom, a samozrejme iná s klientom, u ktorého sú v správaní znaky patológie. V súčasnosti už existujú inštitúcie (prevažne neštátneho charakteru), ktoré realizujú výcviky komunikačných schopností a zručností sociálnych pracovníkov. Z profesionálneho hľadiska je dôležité, potrebné pre každého sociálneho pracovníka absolvovať výcvik z komunikácie, byť majstrom v sociálnych zručnostiach, ovládať zákonitosti sociálnej komunikácie, asertívneho správania a najmä empatie. (Ondrušová a kol., 2009).

3. Metodológia

Hlavným cieľom výskumu bolo identifikovať komunikačné zručnosti sociálnych pracovníkov so zameraním na marginalizované skupiny.

Doplňkové /Vyúsťujúce/ ciele

- Monitorovať a zhodnotiť stupeň komunikačnej ostýchavosti a schopnosti spätnej väzby sociálnych pracovníkov.
- Komparovať komunikačné zručnosti so zameraním na marginalizované skupiny medzi vybranými sociálnymi pracovníkmi a zdravotníckymi pracovníkmi.

Výskumné hypotézy

- Komunikačné zručnosti – sebavedomie vo vystupovaní sociálnych pracovníkov závisia od stupňa dosiahnutého vysokoškolského vzdelania.
- Komunikačné zručnosti – nervozita pri prejave sociálnych pracovníkov závisia od dĺžky praxe.
- Stupne komunikačného ostychu – plynulosť vyjadrovania závisia od stupňa dosiahnutého vzdelania u sociálnych pracovníkov a zdravotníckych pracovníkov.
- Zdravotnícki pracovníci budú vykazovať vyšší stupeň komunikačného ostychu – neprirodzený postoj, pri komunikácii s marginalizovanými skupinami ako sociálni pracovníci.

Do výskumu boli zaradení sociálni pracovníci so stredoškolským vzdelaním odbornosť sociálny pracovník a so vzdelaním 1. a 2. VŠ stupňa. V našom prípade to bol zámerný výber. Švec (1998, s. 74) uvádza, že: „zámerný výber nepochádza zo zákonitosti náhodných javov, ale uskutočňuje sa na základe typických znakov základného súboru.“ Naša výskumná vzorka má spoločné typické znaky ako je dosiahnutý druh a stupeň vysokoškolského vzdelania a práca v pozícii sociálneho pracovníka. Pre komparáciu použijeme rovnakú vzorku zdravotníckych pracovníkov v rôznych mestách SR. Vzorku pre náš výskum tvorilo 422 respondentov, 211 respondentov s dĺžkou praxe od 3 do 12 rokov v odbore sociálny pracovník (SP) a 211 respondentov v odbore zdravotnícky pracovník (ZP). Výskum bol realizovaný v mesiacoch september až január 2014 a 2015.

Pre naplnenie cieľov výskumu bola použitá metóda dotazníka, ktorý sa skladá z demografických podnetových položiek, všeobecných položiek, zatvorených otázok, ktoré ponúkajú alternatívnu odpoveď. Test komunikačnej ostýchavosti pre dospelých, ktorý sme použili bol použitý v USA na 1430 vysokoškolských, tzv. PRCA (The Personal Report of Communication Apprehension), J. C. McCroskey (1978). Administrovanie anonymného dotazníka bolo realizované elektronickou poštou a individuálnou inštrukciou vedúcich pracovníkov, čím bola zabezpečená 100 % návratnosť. K matematicko–štatistickej analýze výsledkov sme použili program pre spracovanie empirických údajov zozbieraných dotazníkom SPSS. Program SPSS nám poskytol výpočty, ktoré vypovedajú o relevantnosti verifikácii jednotlivých premenných. K spracovaniu a vyhodnoteniu sme použili deskriptívnu štatistiku, inferenčnú štatistiku a multifaktorovú analýzu.

4. Výsledky a diskusia

Prvým krokom pred usporiadaním údajov do frekvenčných tabuliek bolo preverenie reliability výskumu (Tabuľka 1). „Schopnosť komunikovať je jednou z najčastejšie požadovaných kľúčových kompetencií na trhu práce, až 40 % pracovných ponúk si vyžaduje komunikačné kompetencie.“ (Belz, Siegrist, 2001, s. 185). Komunikatívnosť znamená pripravenosť a schopnosť jedinca vedome a harmonicky komunikovať, tzv. hovoriť o sebe ostatným, čo najjasnejšie a najzrozumiteľnejšie, vedome aktívne počúvať, vedieť rozlíšiť podstatné od nepodstatného, byť ústretový k potrebám iných a úzkostlivo dbať na neverbálne signály.

Stotožňujeme sa s názorom Z. Ondrušovej a kol. (2009), že schopnosť komunikovať je základným predpokladom efektívnej sociálnej práce. Sociálny pracovník by mal ovládať techniky verbálnej a neverbálnej komunikácie a hlavne ich pri komunikácii s klientom vhodne zaraďovať aby neverbálny prejav bol zosúladený s verbálnym prejavom. Pokiaľ tieto dve komunikačné zložky osobnosti nie sú v súlade, tak komunikácia nadobúda znaky nedôveryhodnosti, či už zo strany sociálneho pracovníka, alebo zo strany klienta. Sociálny pracovník pri práci s klientom by mal voliť primeranú formu komunikácie, adekvátnu, zodpovedajúcu vekovej i mentálnej úrovni klienta.

Na základe vyššie uvedených skutočností môžeme skonštatovať, že štatistická analýza komunikačných zručností sociálnych pracovníkov (Tabuľka 1,2) poukázala na skutočnosť, že na sebavedomie výrazne vplýva získaný stupeň vzdelania (H1) resp. čím vyšší je stupeň vzdelania, tým je sebavedomie adekvátne k danému lepšie zvláduteľnému prezentovaniu svojich postojov (Tabuľka 3). Súhlasíme s názorom Z. Vybírala (2005, s. 48), že: „komunikačná kompetencia nie je len „technická záležitosť“ opretá o vybavenosť, rýchlosť a zručnosti vyberať kódy. Je ovplyvňovaná sebaúvedomím a sebavedomím, ktoré ju zvyšuje alebo znižuje.“ Analýzou H2 výskum potvrdil, že nervozita pri prejave je ovplyvnená dĺžkou praxe (Tabuľka 4). Zistenia výskumu z dôraznili nielen určitú prax, ale aj potrebný stupeň vzdelania, ktoré zabezpečujú nielen plynulosť vyjadrovania sa, ale najmä pokojný prejav a adekvátnu rétoriku sociálnych a zdravotníckych pracovníkov (Tabuľka 5,6,7). Na základe komparácie odpovedí sociálnych a zdravotníckych pracovníkov (H4), opierajúc sa o štatistické výsledky hodnôt, môžeme potvrdiť, že vyššiu úroveň komunikácie prejavujú vo väčšej miere sociálni pracovníci (Tabuľka 8,9). Podstatný význam profesionálnej komunikácie zodpovedá podľa respondentov momentálnemu stavu jedinca pri vzájomnej interakcii s klientom, v závislosti od jeho praxe. Tento stav pri vzájomnej interakcii je mnohokrát ovplyvnený vnútorným prežívaním (nervozita, iné komunikačné bariéry). Stotožňujeme sa s názorom M. Mikulášika (2003), ktorý zdôrazňuje, že je dôležité uviesť si bariéry komunikácie a snažiť sa ich prekonať (H3). O potrebe venovať sa špecializáciám so zameraním na komunikáciu s marginalizovanými skupinami potvrdzuje i M. Machalová vo svojej publikácii Cesta k interpersonálnej komunikácii v pomáhajúcich profesiách (2013).

Na základe analýzy odbornej literatúry a výsledkov výskumu je možné roztriediť odporúčania do nasledovných oblastí:

- veda, výskum a edukačná oblasť prípravy sociálnych pracovníkov a edukácia zdravotníckych pracovníkov;
- oblasť praktickej, každodennej činnosti sociálneho pracovníka.

Veda, výskum, edukačná oblasť

V rámci profesionálnej prípravy sociálnych pracovníkov klásť dôraz na edukáciu predmetov úzko korešpondujúcich s osobnosťou človeka, najmä psychológiu, sociológiu, pedagogiku, andragogiku, geragogiku, biológiu, gerontológiu a obsahovo ich zamerať na marginalizované skupiny s dôrazom na komunikáciu v širšom aspekte.

Špecializácie v ďalšom vzdelávaní sociálnych pracovníkov orientovať na posilnenie komunikácie s marginalizovanými skupinami pomocou zážitkového (experienciálneho) vzdelávania. Na vysokých školách realizovať panelové diskusie s odborníkmi, ktorí prichádzajú v rámci intervencie do styku s marginalizovanými klientmi a zároveň v rámci novej spätnej väzby i so samotnými klientami marginalizovaných skupín, ktorí v rámci svojich vlastných skúseností a intervencie môžu zhodnotiť, čo oni vnímali ako najdôležitejšie pre ich posun, ďalšie smerovanie v živote.

Oblasť praktickej, každodennej činnosti sociálneho pracovníka

Vykonať kurent s dôrazom na finančné prostriedky pre zvýšenie počtu terénnych sociálnych pracovníkov vyškolených na prácu s marginalizovanými skupinami, ktorých úlohou by bolo vyhľadávanie vybraných rizikových marginalizovaných skupín, potreba profesionálnej komunikácie s marginalizovaným klientom, prípadne sa systematicky snažiť o jej naplnenie prostredníctvom angažovania špeciálne vyškolených dobrovoľníkov z radov študujúcej mládeže a z radov bývalých klientov vybraných marginalizovaných skupín, ktorí môžu na základe vlastných skúseností pomôcť pri riešení konkrétnych situácií (ktoré sami zažili) pri práci s ďalším s klientom, či skupinou. Zabezpečiť sústavné doškoľovanie nových sociálnych pracovníkov, zameraných na získanie a osvojenie si vedomostí a zručností efektívnej sociálnej komunikácie so zameraním na marginalizované skupiny formou jednoduchých i časovo rozsiahlejších kurzov.

5. Záver

Prostredníctvom inferenčnej štatistiky a multifaktorovej analýzy sme potvrdili existenciu závislosti medzi sebavedomím pri prejave a stupňom dosiahnutého vzdelania u sociálnych pracovníkov, existenciu závislosti medzi nervozitou pri prejave a dĺžkou praxe u sociálnych pracovníkov a existenciu závislosti stupňov komunikačného ostychu od dosiahnutého vzdelania u sociálnych aj zdravotníckych pracovníkov.

Výsledky komparácie odpovedí sociálnych a zdravotníckych pracovníkov priniesli významné zistenia, opierajúc sa o štatistické výpočty hodnôt vyššiu úroveň komunikácie prejavujú vo väčšej miere sociálni pracovníci.

Na základe nami zistených dát odporúčame realizovať pomocou ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov kurzy zamerané na komunikačné zručnosti s marginalizovanými skupinami s akcentom na prevenciu sociálno-patologických javov a taktiež zvyšovať počet terénnych sociálnych pracovníkov aj z radov vyškolených klientov marginalizovaných skupín.

Tabuľka 1 Reliabilita

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,816	,765	18

Interpretácia:

Reliabilitu sme preverili hodnotou z angl. Cronbach's Alpha, hodnotou, ktorú program automaticky podľa vložených údajov vypočítal. Dostatočnosť vnútornej konzistencie je v tom prípade potvrdená pretože jeho vypočítaná hodnota je viac ako 0,7, čo v našom prípade je táto hodnota 0,816. Číslo nad 0,7 potvrdzuje vhodnú konzistenciu.

Tabuľka 2 Verifikácia hypotéz

	Hodnota chí - kvadrát	Signifikancia	Koeficient kontingencie	Verifikácia
H1.	66,441	0,000	0,569	✓
H2.	53,238	0,000	0,409	✓
H3.	SP-41,155 SP-68,276 ZP-58,197 ZP-48,196	0,003 0,000 0,000 0,000	0,302 0,494 0,502 0,494	✓
H4.	24,667	0,000	0,235	✓

Štatistické ukazovatele potvrdili verifikáciu všetkých hypotéz.

H1. Komunikačné zručnosti – sebavedomie vo vystupovaní sociálnych pracovníkov závisia od stupňa dosiahnutého vysokoškolského vzdelania

Tabuľka 3 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	66,441 ^a	8	,000
Contingency Coefficient	,569		

Interpretácia:

- hodnota χ^2 – kvadrátu 66,441;
- kritická hodnota v tabuľke v závislosti od $df = 8$ je 15,51;
- signifikancia 0,000.
- koeficient kontingencie 0,569; silný stupeň štatistickej závislosti.

Záver: Z daných výpočtov vyplýva, že existuje štatistická závislosť medzi vzdelaním sociálneho pracovníka verzus sebavedomie vo vystupovaní.

H2. Komunikačné zručnosti – nervozita pri prejave sociálnych pracovníkov závisia od dĺžky praxe.

Tabuľka 4 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	53,238 ^a	12	,000
Contingency Coefficient	,409		

Interpretácia:

- vypočítaná hodnota χ^2 – kvadrátu 53,238^a;
- kritická hodnota v tabuľke v závislosti od $df = 12$ je 21,03;
- signifikancia 0,000.
- koeficient kontingencie 0,449; silný stupeň štatistickej závislosti.

Záver: Z daných výpočtov vyplýva, že existuje štatistická závislosť medzi premennými – prax v rokoch sociálnych pracovníkov a nervozitou pri prejave.

H3. Stupne komunikačného ostychu – plynulosť vyjadrovania závisia od stupňa dosiahnutého vzdelania u sociálnych pracovníkov a zdravotníckych pracovníkov.

Tabuľka 5 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	41,155	4	,003
Contingency Coefficient	,302		

Interpretácia:

Na základe zistení konštatujeme, že existuje štatistická závislosť medzi, premennými –stupňom dosiahnutého vzdelania a plynulosťou vyjadrovania sa u SP.

H3. Stupne komunikačného ostychu – plynulosť vyjadrovania závisia od stupňa dosiahnutého vzdelania u sociálnych pracovníkov a zdravotníckych pracovníkov.

Tabuľka 6 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Chi-Square	68,276 ^a	8	,000
Contingency Coefficient	,494		

Interpretácia:

Na základe zistení konštatujeme, že existuje štatistická závislosť medzi, premennými –stupňom dosiahnutého vzdelania a plynulosťou vyjadrovania sa u ZP.

H3. Stupne komunikačného ostychu – plynulosť vyjadrovania závisia od dĺžky praxe u sociálnych pracovníkov a zdravotníckych pracovníkov.

Tabuľka 7 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	58,197 ^a	2	,000
Contingency Coefficient	,502		

Interpretácia:

Z daných výpočtov môžeme vyvodit' záver, že existuje štatistická závislosť medzi, premennými – dĺžkou praxe a plynulosťou vyjadrovania sa u SP.

H3. Stupne komunikačného ostychu – plynulosť vyjadrovania závisia od dĺžky praxe u sociálnych pracovníkov a zdravotníckych pracovníkov.

Tabuľka 8 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	48,197 ^a	8	,000
Contingency Coefficient	,494		

Interpretácia:

Z daných výpočtov môžeme vyvodit' záver, že existuje štatistická závislosť medzi, premennými – dĺžkou praxe a plynulosťou vyjadrovania sa u ZP.

H4. Zdravotnícki pracovníci budú vykazovať vyšší stupeň komunikačného ostychu – neprirodzený postoj pri komunikácii s marginalizovanými skupinami ako sociálni pracovníci.

Tabuľka 9 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24,667 ^a	4	,000
Contingency Coefficient	235		

Interpretácia:

Na základe zistení môžeme konštatovať, že existuje štatistická závislosť medzi premennými – ostých sociálnych pracovníkov verzus ostých zdravotníckych pracovníkov prejavujúci sa v neprirodzenom postoji vo vzájomnej interakcii s klientom, avšak túto štatistickú závislosť hodnotíme ako slabú.

Zoznam bibliografických odkazov

- Beltz, H., Siegrist, M. 2001. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. Praha : Portál, 2001. 134s. ISBN 80-7178-479-6.
- Mikuláščík, Michal. 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada Publishing, 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4.
- Machalová, Mária. 2013. *Cesta k interpersonálnej komunikácii v pomáhajúcich profesiách*. Prešov: CUBE consulting, s.r.o. 2013. 107s. ISBN 987-80-555-0841-2.
- Ondrušová, Zlatica. a kol. 2009. *Základy sociálnej práce*. Brno : MSD Brno, 2009, 139 s. ISBN 978-80-7392-109-5.
- Švec, Štefan a kol. 1998. *Metodológia vied o výchove*. Bratislava : Iris, 1998. 303 s. ISBN 80- 88778-73-5.
- Uznesenie vlády Slovenskej republiky č. 63 z 19. Januára 2005 k návrhu dlhodobej koncepcie bývania pre marginalizované skupiny obyvateľstva a modelu jej financovania*.
- Vybíral, Zdeněk. 2005. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2005, 319 s. ISBN 80-7178-998-4.