

## Pracownik socjalny w procesie komunikacji z osobą bezdomną

Ważnym elementem pracy socjalnej jest proces komunikowania się z klientami, korzystającymi z różnych usług pomocy społecznej. Proces komunikowania się w procesie pracy socjalnej jest złożony, ponieważ odnosi się do wielu osób. Uczestnikami procesu komunikowania się w procesie pracy socjalnej zazwyczaj są:

- pracownik socjalny,
- odbiorca usług socjalnych,
- przełożony pracownika socjalnego,
- wewnętrzni eksperci (psycholog, terapeuta do spraw uzależnień),
- zewnętrzni eksperci (lekarz, kurator, policjant, pedagog).

W opracowaniu tym zajmiemy się specyfiką komunikacji interpersonalnej pomiędzy pracownikiem socjalnym a odbiorcą procesu socjalnego, którym jest osoba zagrożona bezdomnością lub osoba bezdomna.

### 3.1. Podstawowe informacje na temat procesu komunikowania się pomiędzy ludźmi

W znaczeniu potocznym komunikowanie się bywa rozumiane jako rozmowa, polegająca na przekazywaniu pewnych treści jednej osobie przez drugą. W tym ujęciu komunikowanie się jest elementem procesu porozumiewania się interpersonalnego. W podejściu naukowym (Davis 1962, Newcomb 1970) komunikowanie się *ujmujemy jako dynamiczny dwustronny proces przekazywania informacji w formie symbolicznej poprzez odpowiednie kanały, pomiędzy nadawcą i odbiorcą, dzięki czemu mogą oni nawiązywać kontakty ze sobą*<sup>73</sup>. Nie komunikujemy się wprost, ale

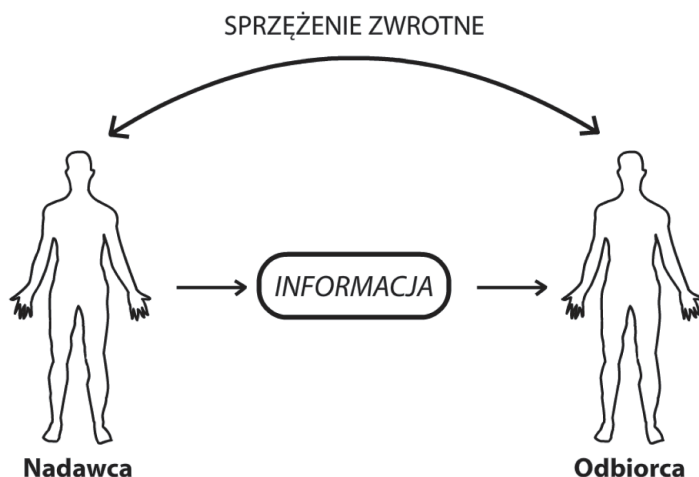
---

<sup>73</sup> J. Stankiewicz, *Komunikowanie się w organizacji*, Wydawnictwo ASTRUM, Wrocław 1999, s. 44.

za pomocą symboli (np. symbolami są słowa, gesty, zachowania złożone). Komunikując się, wybieramy właściwy kanał przekazywania informacji: rozmawiając wprost, korzystamy z kanału wizualnego i słuchowego, gdy rozmawiamy przez telefon, informacje są przekazywane tylko kanałem słuchowym. Podstawowy model komunikowania się zakłada istnienie trzech elementów:

- 1) nadawca informacji (wyposażony w określone procesy psychiczne),
- 2) odbiorca informacji (wyposażony w określone procesy psychiczne),
- 3) przekazywana wiadomość (jej treść i forma) (porównaj rysunek 7).

**Rysunek 7.** Podstawowy przebieg procesu komunikowania się



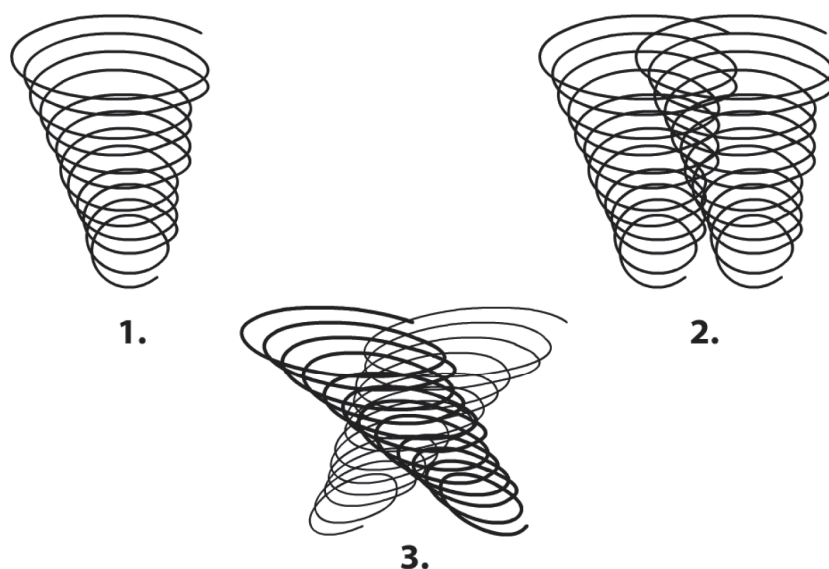
Źródło: opracowanie własne.

Porozumienie pomiędzy nadawcą a odbiorcą jest wypadkową właściwości zarówno nadawcy przekazu, jak i jego odbiorcy, a także cech samej informacji. Doświadczony nadawca informacji to ten, który wie, co chce powiedzieć, posiada umiejętność formułowania swoich myśli, mówi z zaangażowaniem i jest postrzegany jako ekspert w swojej dziedzinie. Dobry odbiorca procesu informacyjnego to ten, który potrafi słuchać. Dobra informacja to taka, która jest krótka, zwięzła, logiczna, którą łatwo zapamiętać i niemal każdy potrafi ją powtórzyć.

Dodatkowym – lecz niezbędnym – elementem skutecznej komunikacji jest występowanie sprzężenia zwrotnego. Sprzężenie zwrotne może mieć dwojaki charakter: sprzężenie zwrotne dodatnie, wyrażające się potwierdzeniem odbiorcy, że zrozumiał to, co usłyszał od nadawcy. Taki rodzaj sprzężenia zwrotnego może być udzielony w sposób werbalny: *Dziękuję, zrozumiałem, co do mnie powiedziałeś*

lub niewerbalny – np. potakiwanie głową. Gdy odbiorca wysyła sygnały świadczące o tym, że nie wszystko jest dla niego jasne i prosi nadawcę o powtórzenie, mówimy o sprzężeniu zwrotnym ujemnym. Ten drugi rodzaj sprzężenia zwrotnego może być także wyrażony w formie werbalnej: *Nie zrozumiałem, powtórz jeszcze raz* lub niewerbalnej: wyraz zdziwienia na twarzy, gest uniesionej w górę ręki z zamiarem zgłoszenia pytania. Stan wrażliwości na udzielanie i przyjmowanie sprzężenia zwrotnego jest ważny, ponieważ pozytywne sprzężenie – potwierdzające poznawczy akt rozumienia – zachęca nadawcę do rozwinięcia wypowiedzi (np. przekazanie nowych informacji, uszczegółowienie dotąd już przekazanych). Negatywne sprzężenie zwrotne zmusza nadawcę do powtórzenia informacji (np. powtórzenie, przekazanie informacji powoli) lub takiego jej zmodyfikowania, aby odbiorca był w stanie całkowicie ją zrozumieć. Niektóre niepowodzenia w procesie komunikacji wynikają z braku udzielanych wzajemnie sprzężeń zwrotnych. Wówczas proces komunikacji interpersonalnej zamienia się w komunikację intrapersonalną – brak wspólnego zakresu (punktu stycznego) powoduje, że każdy rozmawia sam ze sobą. Wspomnianą sytuację sugestywnie przedstawia Model komunikowania się Franka Dance'a (rysunek 8).

**Rysunek 8.** Model komunikowania się Franka Dance'a



Źródło: J. Stankiewicz, *op. cit.*, s. 64.

Element nr 1 tego modelu dotyczy sytuacji, w której nadawca nie posiada interlokutora, nr 2 odnosi się do sytuacji, w której nadawca i odbiorca posiadają wąski, jednak wspólny zakres komunikacyjny, nr 3 charakteryzuje sytuację, w której doszło do skrzyżowania się procesu komunikacyjnego i zakres wzajemnej wymiany uległ poszerzeniu.

Jak wynika z badań socjologicznych, osoby „z bezdomności” posiadają niski poziom wykształcenia. Informacje kierowane do takiego rodzaju klienta pomocy społecznej powinny być proste, wielokrotnie powtórzone (najważniejsze dane należy spisać na kartce i przekazać osobie zainteresowanej). Porozumiewanie się ze wspomnianym typem odbiorcy powinno być rozmową wyjaśniającą niejasności, a nie wygłoszoną instrukcją czy wykładem. Kończąc rozmowę należy zawsze upewnić się, czy wszystkie treści zostały dobrze przez słuchacza zrozumiane.

O komunikacji świadczy jej efekt! Efekt komunikacyjny w dużej mierze zależy od umiejętności wzajemnego słuchania się. Należy odróżnić słyszenie od słuchania. Słyszenie polega na fizycznym (często nieświadomym) odbiorze emitowanych dźwięków. Słuchanie jest procesem świadomym, wymagającym włączenia się poznawczych struktur i procesów związanych wywoływaniem stanu uwagi i odpowiedzialnych za rozumienie percypowanych treści. Można słuchać po to, aby zrozumieć istotę przekazywanej treści. Można także słuchać w celu okazania wsparcia i pomocy innym. Ten drugi rodzaj słuchania nazywamy aktywnym. Aktywne słuchanie jest ukierunkowane na świadczenie pomocy drugiemu człowiekowi. Ten rodzaj słuchania wyrasta z umiejętności związanych z empatią – polegającą na zdolności wczuwania się w emocjonalny stan drugiego człowieka. Gamble i Gamble (1987) opracowali Model Poziomów Słuchania. Model ten pokazuje, że słuchanie jest procesem zróżnicowanym i wymagającym zużycia różnych zasobów energii słuchającego (patrz: schemat 5).

Podczas rozmowy z osobą bezdomną należy przykładać wagę do wszystkich poziomów słuchania, ze szczególnym podkreśleniem poziomu czwartego (analiza treści i wartościowanie istoty). Ten poziom jest odpowiedzialny za selekcję danych, które będą stanowiły podstawę tworzenia programu pomocy. Słuchając, należy okazać także psychiczne wsparcie, pamiętając jednak o zasadach asertywności, aby nie ulec manipulacji.

W literaturze przedmiotu, dotyczącej rozwoju umiejętności społecznego porozumiewania się, można odnaleźć różne klasyfikacje związane z umiejętnością słuchania. Podsumowując różne podejścia można wyróżnić kilka rodzajów słuchania:

- informacyjne,
- oceniające,
- empatyczne,

- nierefleksyjne,
- refleksyjne.

**Schemat 5.** Model poziomów słuchania (Gamble, Gamble, 1987)



Źródło: J. Stankiewicz, *op. cit.*, s. 67.

**Słuchanie informacyjne** nastawione jest na zrozumienie dużej ilości różnorodnej informacji (dane biograficzne, opisy procedur). Aby poszerzyć umiejętność słuchania informacyjnego, należy unikać przedwczesnych ocen, nie ujawniać oportunisty, należy zadawać pytania szczegółowe, dokonywać parafrazowania wypowiedzi niejasnych, należy notować i powtarzać to, co się usłyszało.

**Słuchanie oceniające** nabiera szczególnego znaczenia w sytuacji, gdy druga osoba przekazuje informacje mogące budzić wątpliwości lub stara się nas do czegoś przekonać. Słuchanie oceniające wyraża się stawianiem pytań: *Czy przekazane informacje znajdują potwierdzenie w dokumentach?, Jakie są motywy postępowania rozmówcy?* Słuchanie oceniające może być odbiciem postawy nieufności słuchającego, dlatego warto informacje niewiarygodne odnieść do uwierzytelniającej dokumentacji.

**Słuchanie empatyczne** nastawione jest na udzielenie pomocy partnerowi procesu komunikowania się. Elementami słuchania empatycznego są: analiza problemu za pomocą pytań, udzielanie wsparcia emocjonalnego. Wypowiedzi empatyczne odzwierciedlają stan emocjonalny partnera interakcji i nie polegają na udzielaniu rad uniwersalnych (*Na pani miejscu zrobiłabym...*).

**Słuchanie nierefleksyjne** przejawia się okazywaniem uczestnictwa w rozmowie przez proste reakcje ustne typu: „*uhm*”. Słuchanie nierefleksyjne służy wyrażeniu zainteresowania rozmową. Pełni ono szczególnie ważną rolę i jest użyteczne w sytuacji, gdy partner interakcji przekazuje komunikaty silnie zabar-

wione emocjonalnie, np. informacje dotyczące poważnych kłopotów osobistych, rodzinnych czy zawodowych.

**Słuchanie refleksyjne** przyjmuje formę nieoceniających reakcji werbalnych związanych z porządkowaniem i systematyzowaniem usłyszanych treści, np.: *Czy dobrze zrozumiałem?, Proszę mnie poprawić, jeśli się mylę, Podsumowując...*

Słuchanie staje się skuteczniejsze, gdy uczestnicy procesu komunikacyjnego przestrzegają zasad sterujących aktywnym słuchaniem. Wśród najważniejszych zasad sterujących aktywnym słuchaniem należy wymienić następujące:

- koncentrowanie się na osobie, która mówi,
- unikanie przerywania nadawcy,
- nieprzewidywanie tego, co ktoś chce powiedzieć,
- nieoceniając (negatywne) informacji, a zwłaszcza człowieka,
- niedawanie osobistych rad,
- unikanie emocjonalnych reakcji,
- unikanie uwag rozpraszaających nadawcę,
- pomaganie nadawcy, by poczuł się swobodnie,
- stawianie pomocnych pytań,
- powtarzanie tego, co nadawca powiedział,
- unikanie zadawania zbyt wielu pytań i przekazywania nadmiernej ilości informacji,
- zapisywanie istotnych danych na papierze,
- okazywanie zrozumienia mówiącemu,
- manifestowanie pozytywnego nastawienia.

Czasami warto zastanowić się nad tym, co sprawia, że jedni są dobrymi słuchaczami, a inni nie. Czy są jakieś techniki usprawniające umiejętność słuchania? Okazuje się, że dobrzy słuchacze, poza posiadaniem wiedzy dotyczącej aktywnego słuchania, posiadają różne umiejętności. Do najważniejszych umiejętności związanych z aktywnym słuchaniem należą:

1. **Umiejętność skupiania się.** Polega ona na wyrażaniu pełnego zainteresowania rozmówcą. Słuchający kieruje się w stronę mówiącego (jak słońce w stronę słońca), utrzymuje z nim kontakt wzrokowy, reaguje mimiczne w odpowiedzi na odbierane treści.
2. **Umiejętność podążania** wyraża się nieprzeszkadzaniem i nierozpraszcaniem rozmówcy. Podążanie zachęca rozmówcę do dalszej wypowiedzi. Narzędziem podążania jest zadawanie pytań otwartych, niesprawiających efektu przesłuchania, ale pozwalających na opis sytuacji.
3. **Odzwierciedlenie** polega na nazywaniu uczuć partnera rozmowy: *Widzę, że rozpiesiera cię duma, Zdaje się, że jest ci przykro.*

4. **Parafraza** polega na ujmowaniu w inne słowa tego, co powiedział rozmówca. Celem parafrazy jest wyjaśnienie pewnych niejasności czy nieścisłości. Parafrazę zwykle wprowadza się za pomocą następujących zwrotów: *O ile cię dobrze zrozumiałem...; A więc twierdzisz, że...?; A więc sądzisz, że...?; Chcesz powiedzieć, że...*
5. **Klaryfikacja** to umiejętność związana z nadawaniem przejrzystości odebranym komunikatom. Narzędziami klaryfikacji są: empatyczne zastopowanie w sytuacji, gdy ktoś mówi za dużo, za szybko (*Stop, mówisz dużo rzeczy na raz*), uporządkowanie (nadanie chronologii zdarzeniom – *Opowiedz wszystko po kolei*), skupienie się na najważniejszym (*Co jest dla ciebie najważniejsze?*).

Opanowanie przez pracownika powyższych technik komunikacyjnych może pozytywnie wpłynąć na kontakt z osobą bezdomną.

W procesie porozumiewania się szczególną rolę odgrywa umiejętność zadawania właściwych pytań. Można powiedzieć, że dysponujemy takimi informacjami, jakie wyniknęły z udzielonych odpowiedzi na postawione pytania. Poniżej zostanie przedstawiona charakterystyka pytań pomocnych w komunikacji z klientem w procesie pracy socjalnej.

#### **Pytania pomocne w ustaleniu problemu i jego ważności:**

1. **Dlaczego?**
  - Dlaczego ta sprawa jest tak istotna? (ustalenie motywów),
  - Dlaczego tak tobie na niej zależy? Proszę pomóc mi zrozumieć, dlaczego to takie ważne?
  - Dlaczego nie? (To pytanie jest szczególnie istotne w sytuacji, w której klient ma coś do ukrycia, niechętnie ujawnia, co naprawdę go nurtuje, ukrywa prawdziwy problem, odwracając od niego uwagę kwestiami pobocznymi).
  - Dlaczego nie możemy tego sprawdzić?
  - Dlaczego nie możemy zrobić właśnie tak?
2. **Pytania o uzasadnienie** – ułatwiają zebranie informacji dotyczących przyczyn, powodów zachowań, decyzji.
  - W jaki sposób to rozwiąże problem?
  - W czym to rozwiązanie jest lepsze od innego?
3. **Pytania „ogniskujące”** mają za zadanie powrót rozmowy na właściwe tory (powrót do tematu).
  - Co robimy dalej?
  - Na czym skończyliśmy?
  - Co dotąd ustaliliśmy?
4. **Pytania naprowadzające** mają na celu rozważenie innych możliwości rozwiązania problemu lub dokonania analizy sytuacji za pomocą innych kryteriów.

- A gdybyśmy spojrzeli na to z innej strony?
  - Czy to jedyne rozwiązanie?
  - Czy byłoby możliwe?
  - Jakie rozwiązanie przyniosłoby najwięcej korzyści?
5. **Pytania finalizujące** to takie, które są elementem pewnego rodzaju ewaluacji postępu procesu komunikacyjnego; są ukierunkowane na przejście do następnego etapu i zakończenie rozmowy, po uzyskaniu porozumienia.
    - Dlaczego stoimy w miejscu?
    - Co należy zrobić, aby pójść do przodu?
  6. **Pytania hipotetyczne** to takie, które do rozmowy wnoszą nowe idee, nowe pomysły czy rozwiązania.
    - A co by się stało gdyby?
    - Załóżmy, że...
  7. **Pytania stymulujące** mogą wywoływać pojawienie się nowych myśli i idei.
    - Czy istnieją inne możliwości w tej sytuacji?
  8. **Pytania pomocne** w ustalaniu realiów nadają rzeczywisty wymiar rozważaniom teoretycznym.
    - Jakie będą koszty?
    - Ile to będzie trwało?
    - Kiedy trzeba pojechać?
  9. **Pytania o wybór** dotyczą wyboru najlepszej alternatywy.
    - Które rozwiązanie jest lepsze?
    - Czy obie możliwości są tak samo korzystne?

Umiejętność stosowania właściwych pytań pozwala ze zebranie rzetelnych informacji od osoby bezdomnej, które to informacje są niezbędne dla stworzenia planu wychodzenia z bezdomności.

Informacje przekazywane klientom w procesie pracy socjalnej są jednym z elementów pracy administracyjnej. Przekazując informacje należy pamiętać, o tym że:

1. Informacja musi być sformułowana zgodnie z wymaganiami słuchacza. Musimy uwzględnić, że zdolność rozmówcy do odebrania i zrozumienia informacji może być ograniczona.
2. Należy używać prostych słów, należy unikać żargonu.
3. Każda informacja musi być jasna, zwięzła i wyczerpująco przedstawiona.
4. Informacja musi spełniać warunki użyteczności.
5. Informacja powinna być szybko i terminowo dostarczona.
6. Informacja powinna być kompletna, dokładna i rzetelna.



7. Mówiąc o ustawach, paragrafach poza samą nazwą i numerem należy wyjaśnić, o czym one mówią.
8. Tłumacząc coś należy wspomagać się obrazem.
9. Należy unikać nadmiaru treści.
10. Udzielając informacji przez telefon należy pamiętać o ograniczoności urządzenia – warto zadbać o to, aby informacja była precyzyjna i obrazowa.

Ważnym ogniwem pracy socjalnej jest udzielanie informacji. Informacje przekazywane klientowi nie zawsze są przyjazne. Czasami pracownik socjalny jest zobligowany do przekazania informacji nieprzychylniej. Aby w sposób właściwy przekazywać informacje, należy przestrzegać kilku ważnych zasad.

**Zaczynaj od informacji pozytywnych.** Przekaz rozpoczęty informacjami negatywnymi niemal zawsze uruchamia mechanizmy obronne osobowości. Po wtóre, negatywna wiadomość silnie dekoncentruje uwagę odbiorcy, tak że nie jest on już w stanie przyjąć innych informacji.

**Przekazuj informacje konkretne,** powiązane z faktami, zdarzeniami, zachowaniami, aby odbiorca zrozumiał, co czyni właściwie, a co czyni źle i co mógłby zmienić; przekazywanie interpretacji fałszuje oraz rzeczywistości, a informacje nazbyt ogólne nie stanowią imperatywu do ukierunkowanego działania.

**Mów o dynamicznych aspektach informacji – o tym, co rozmówca może zmienić.** Wartościowa, z punktu widzenia odbiorcy, informacja to taka, która pokazuje mu, na jaki obszar własnego życia posiada on wpływ lub w jakim aspekcie problemu wpływ ten może osiągnąć.

**Informacja powinna być zorientowana na tu i teraz.** Refleksje dotyczące przeszłości i tworzenie – często błędnych – hipotez względem przyszłości nie odnosi się do potrzeb człowieka i nie rozwiązuje jego problemów. Trafna decyzja powzięta dzisiaj zrodzi dobre owoce w przyszłości.

**Właściwa informacja jest rzeczowym opisem pozbawionym ocen, nakazów, moralizowania diagnozowania.**

**Przekazuj informacje w taki sposób, aby skupiać się na jej odbiorcy** (jego odczuciach), a nie na sobie (na własnych odczuciach).

**Przekazując informację, uszanuj prawo do wyboru odbiorcy.** To on podejmie decyzję, w jaki sposób wykorzysta otrzymaną informację. Nie należy narzucać odbiorcy swoich pomysłów i przekazywać osobistych rad.

**Informacja powinna dotyczyć potrzeb odbiorcy.** Nawet negatywna informacja może przynieść człowiekowi korzyść, ponieważ może ona doprowadzić do podjęcia decyzji o przeprowadzeniu istotnych zmian we własnym życiu.

Warto również zadbać o warunki, w których są przekazywane informacje, na które odbiorca jest szczególnie wrażliwy. **Ważne informacje należy przekazywać z poszanowaniem prawa do intymności człowieka.** Warto sprawić, aby informacje trudne i nieprzyjemne były przekazywane w otoczeniu, które nie wzmaga poczucia zagrożenia i stanu zdenerwowania klienta.

Komunikacja werbalna może przyjmować różne formy. Stocki (1995) wyróżnia dwa style komunikowania się pomiędzy nadawcą a odbiorcą:

- I. **Styl obronno-atakujący.** Wynika z nadmiernej koncentracji partnerów wymiany na wartościowaniu i kontrolowaniu treści wzajemnie sobie przekazywanych. Dzieje się tak wówczas, gdy rozmówcy są nakierowani na osiągnięcie z góry założonego celu i nie przejawiają elastyczności swoich poglądów i postaw. Źródła stosowania tego stylu tkwią w lęku i poczuciu zagrożenia ważnych wartości, a także w braku zaufania do drugiego człowieka. Realizowanie takiego stylu w procesie pracy socjalnej uniemożliwia współpracę z klientem, a wręcz czyni z podopiecznego przeciwnika, nawet wroga.
- II. **Styl wspierająco-podtrzymujący** związany jest demonstrowaniem pozytywnych emocji, wykazywaniem empatii, z orientacją na drugą osobę. Styl ten wyraża akceptację roli społecznej i zawodowej nadawcy informacji w kontekście sytuacji drugiego człowieka. Styl ten z pewnością nadaje się do pracy z drugim człowiekiem, jednak należy wykorzystywać go z umiarem, ponieważ zbyt miękkie podejście może wywołać tendencję do manipulacji i wykorzystywania przez odbiorcę informacji (odbiorcę usług socjalnych)<sup>74</sup>.

Praca socjalna to nie tylko słowna komunikacja z klientem, ale także komunikacja o charakterze niewerbalnym. Komunikacja pozawerbalna to taka, która nie posługuje się słowami lub używa słów do przekazywania szerszego znaczenia niż słownikowe<sup>75</sup>. Przytoczony sposób rozumienia komunikacji pozasłownej ujmuje także słowa, jednak nie w ich znaczeniu konkretnym, ale obrazowym wręcz metaforycznym. Istnieją wyrażenia, które stanowią dopełnienie pewnego kontekstu sytuacyjnego, oderwane od niego tracą swoje znaczenie, np. *Do pioruna ognistego!* lub *Niech mnie piorun ognisty strzeli!* – wyrażają nie tyle pragnienie kontaktu z piorunem, ile wściekłość.

Komunikację niewerbalną można ujmować w zakresie szerokim jak i wąższym. W sensie szerokim komunikacja niewerbalna oznacza oddziaływanie różnych

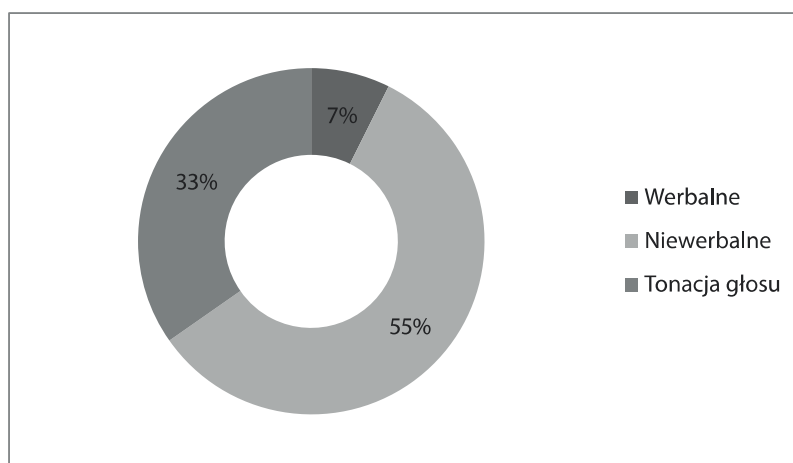
<sup>74</sup> *Ibid.*, s. 87.

<sup>75</sup> R.W. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, przekład: M. Rusiński, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998, s. 570.

bodźców, do których należą: pozaliterackie dzieła sztuki, układ przestrzenny miasta, przedmioty, właściwości statyczne i dynamiczne sylwet, które oddziałują na zachowanie człowieka itp. W znaczeniu nas interesującym (węższym) komunikacja niewerbalna oznacza przekaz dokonywany bez użycia słowa pisanego, za pomocą dynamiki ciała i pozasłownych zjawisk wokalizacyjnych. Komunikaty niewerbalne wspomagają komunikację słowną, stanowiąc o jej czytelności i wyrazistości. Ten rodzaj komunikowania się bywa odczytywany jako „prawdziwy”, ponieważ zachowania niewerbalne niezwykle trudno jest kontrolować.

Amerykański antropolog Albert Mehrabian (1971) – w wyniku przeprowadzenia dwóch eksperymentów – doszedł do sformułowania reguły: 7 – 38 – 55, która mówi o tym, że w procesie komunikacji z drugą osobą przeciętny człowiek zapamiętuje tylko 7% informacji słownych, 38% informacji wynikających z tonacji i ogólnego brzmienia głosu, a aż 55% zapamiętanych informacji pochodzi z tzw. mowy ciała (patrz: rysunek 9).

**Rysunek 9.** Proporcje źródeł informacji w procesie komunikacji niewerbalnej



Źródło: opracowanie własne.

Komunikacja niewerbalna posiada kilka ważnych cech, które mogą mieć wpływ na przebieg rozmowy z klientem pomocy społecznej. Klient pomocy społecznej to osoba, która znajduje się zazwyczaj w trudnym położeniu życiowym. Z tego powodu narażona jest na odczuwanie stresu i głębokich napięć psychicznych. Powoduje to zwiększenie jej społecznej wrażliwości na kierowane wobec niej komunikaty.

### Cechy komunikacji niewerbalnej ważne w pracy z odbiorcą usług socjalnych:

- 1) Klient może być wrażliwy na odbieranie tego rodzaju komunikatów, gdyż mają one charakter wielozmysłowy i docierają zarówno przez zmysł wzroku, jak i przez zmysł słuchu (interpretacja barwy i tonacji głosu).
- 2) Komunikaty niewerbalne są traktowane jako dokładniejszy wskaźnik ustosunkowań społecznych.
- 3) Ten rodzaj komunikatów może mieć charakter niejednoznaczny, ponieważ jeden i ten sam gest może być różnie zinterpretowany przez różne osoby.
- 4) Ludzie przejawiają wrażliwość związaną z wyłapywaniem niezgodności pomiędzy komunikacją słowną i pozasłowną.
- 5) Odbiorcy uważają, że komunikacja niewerbalna wyraża prawdziwe emocje względem nich, i w związku z tym są na ten rodzaj komunikatów bardzo wyczuleni – nikt nie chce być nie lubiany!

Komunikację niewerbalną dzieli się na trzy obszary: zachowania o charakterze kinezyjnym, proksemikę i komunikaty pozajęzykowe (paralingwistyczne). Formy komunikacji niewerbalnej zostały przedstawione na schemacie 6.

**Schemat 6.** Formy komunikowania się niewerbalnego



Źródło: opracowanie własne.

**Komunikowanie się kinezyjne.** Kinezja to inaczej mowa ciała. Komunikaty kinezyjne płyną z postawy ciała, kontaktu wzrokowego, mimiki, gestów, dotyku. Wyróżniamy trzy podstawowe pozy ciała: postawę zamkniętą, neutralną i otwartą. Postawa zamknięta charakteryzuje się skrzyżowaniem rąk na piersi, czasami skrzyżowaniem nóg, ale przede wszystkim unikaniem kontaktu wzrokowego. Postawie zamkniętej może towarzyszyć lekkie odchylenie korpusu w celu zwiększenia dystansu pomiędzy podmiotem a drugą osobą. Osoba przyjmująca taką postawę demonstrowuje negatywne ustosunkowanie wobec partnera interakcji. Postawa neutralna polega na przyjęciu naturalnej pozy (bez akcentowanego wychylenia tułowia w przód lub w tył). Osoba przyjmująca postawę neutralną nawiązuje kontakt wzrokowy, zawiesza go stosownie do okoliczności, po czym ponawia kontakt (utrzymuje kontakt wzrokowy). Postawa otwarta wyraża się pozycją lekko nachyloną w kierunku partnera interakcji, lekko rozszerzonymi ramionami i utrzymywaniem kontaktu wzrokowego.

Praca socjalna powinna być związana z przyjmowaniem pozycji neutralnej lekko wzmocnionej postawą otwartą. Postawa zamknięta może być odczytywana jako wyraz wrogości, natomiast postawa otwarta jako wyraz słabości. Postawa otwarta jest zarezerwowana dla osób pozostających w bliskich relacjach lub na wyjątkowe okoliczności (wyrażenie bliskości i wsparcia w sytuacji poważnego kryzysu, tragedii, traumy). Warto nadmienić, że mówi nie tylko postawa ciała, ale także ubranie. W sytuacji zagrożenia ubranie się zamyka (zapinane są marynarki i swetry, podciągane krawaty). W sytuacji, w której napięcie mija, marynarki i krawaty łądzą na oparciach krzeseł, ludzie podciągają rękawy koszul czy bluzek). Postawa ciała jest łatwym do odczytania sygnałem płynącym od drugiego człowieka. Klienci pomocy społecznej, którzy przyszli na rozmowę z pracownikiem socjalnym pierwszy raz, odczuwają silny niepokój i po prostu wstyd. Siadają zwykle na brzegu krzesła, a na kolana kładą torbę, siatkę, neseser, jakby chcieli się oddzielić od pracownika socjalnego murem.

#### Przykład postawy zamkniętej, która się „z wolna otworzyła”

##### *Pewna wdowa*

Było to w początkach mojej pracy w pomocy społecznej. Pewnego dnia odwiedziła mnie kobieta w wieku, powiedzmy, dojrzałym. Cała w czerni. Ciężko usiadła na brzeжку krzesła, na kolana postawiła wielką, czarną torbę i spojrzała na mnie smutnymi oczyma. Wyglądała jak wielki czarny ptak, który przysiadł na moment i zaraz odleci. Czułam umowność tej sytuacji, wiedziałam, że Ona chce już stąd wyjść. – Jestem wdową. Zmarł mi mąż – wyszeptała. Naprawdę bardzo mi przykro – odparłam. – Kiedy to się stało?

– zapytałam. – Już prawie rok – zaszumiała kobieta. – Trochę czasu minęło – zauważyłam. Kobieta spuściła głowę.

Mam do pani prośbę – dodałam nieoczekiwanie. Proszę położyć torbę obok i usiąść całą pupą na krześle. Kobieta zrobiła, o co poprosiłam. Odniosłam wrażenie, że odpuściła jakąś niewidoczna bariera. Zaczęłyśmy rozmawiać o różnych trudnych konsekwencjach, które związane były ze śmiercią współmałżonka. – Dlaczego tak długo nosi pani żałobę? – zapytałam. Rok prawie już minął. Zaproponowałam, aby na następne spotkanie smutna wdowa założyła jakiś kolorowy akcent. I przyszła za kilka dni w zupełnie zielonym szalik. Naprawdę!

Drugim bardzo ważnym wyznacznikiem otwartości/zamknięcia postawy jest kontakt wzrokowy. Postawa zamknięta, jak już wspomniano, związana jest z tendencją do unikania nawiązania kontaktu wzrokowego, natomiast postawa otwarta zwykle wyraża się naturalnym kontaktem wzrokowym, który jest żywy, dynamiczny i polega na nawiązywaniu, zawieszaniu i podejmowaniu kontaktu wzrokowego. Intensywny kontakt wzrokowy nie musi wcale świadczyć o postawie otwartej: może być wyrazem uczuć związanych z „ugodzeniem” serca strzałą Amora lub może wyrażać tendencje do zdominowania drugiego człowieka, zawładnięcia nim, próbą pokonania go. Kontakt pracownika socjalnego z klientem wymaga żywego, naturalnego kontaktu wzrokowego. Unikanie kontaktu świadczy o braku zaufania i braku sympatii, natomiast kontakt intensywny może być przejawem negatywnej postawy wobec klienta.

Mimika jest jednym z ważniejszych wyznaczników kinezji. Zła, uboga mimika wyraża negatywną postawę wobec drugiego człowieka. Uśmiechanie się z politowaniem świadczy o lekceważeniu partnera interakcji. Częste zamykanie oczu może być odczytane jako wzmożona lękliwość.

Wszelkie wyraziste gesty są zazwyczaj niebezpieczne, ponieważ mogą być różnie interpretowane. Pracownika socjalnego w kontakcie z klientem powinna wyróżniać pewnego rodzaju oszczędność gestów. Do gestów nieprzyjaznych, których zdecydowanie należy unikać, zaliczamy: zaciskanie dłoni w pięści (złość, agresja), pocieranie końcówki nosa lub uszu (negatywna ocena), grożenie palcem wskazującym (groźby i ostrzeżenia), wstawanie i unoszenie się ponad rozmówcę (dominacja), okrążanie rozmówcy (kontrola), chowanie dłoni w kieszeniach lub za sobą (niejasne intencje), pocieranie potylicy (lęk, niepewność).

Nawiązywanie kontaktu dotykowego ma charakter intymny, osobisty. W relacjach pracownika socjalnego i podopiecznego kontakt dotykowy może mieć miejsce w okolicznościach wyjątkowych, w których uzasadnione jest okazanie emocjonalnego wsparcia.

**Proksemika** to nauka zajmująca się badaniem dystansów społecznych, które występują między ludźmi. Dystans przestrzenny jest traktowany jako metafora relacji psychologicznej między ludźmi. Im dłuższy dystans przestrzenny, tym bardziej formalny jest charakter więzi łączących dwie osoby. Można wyróżnić cztery rodzaje dystansu społecznego: bliski (intymny) zarezerwowany dla osób najbliższych, który realizowany jest w odległości: 0–45 cm. Osobisty, wyznaczający sferę osobistą: 45–120 cm. Społeczny, przyjmowany przez osoby zajmujące różne pozycje społeczne: 150–350 cm i publiczny, obejmujący kontakt osobistości z publicznością: 10–25 i więcej metrów. Sytuacja zawodowa pracownika socjalnego związana jest możliwością realizowania dwóch rodzajów dystansów: dystansu osobistego i społecznego.

Proksemika to nie tylko długość dystansów przestrzennych i psychologicznych, ale także usytuowanie ciała w przestrzeni wobec partnera interakcji. Najgorszą formą społecznego usytuowania jest orientacja: tyłem do tyłu, ponieważ wyklucza ona podjęcie jakiegokolwiek kontaktu. Jednak równie niebezpieczna orientacja to taka, która realizowana jest według linii skośnej. Zawsze wyraża ona wrogość, brak zaufania, negatywną ocenę. Nawet język potoczny zanotował ten rodzaj relacji w następujących słowach: *patrzeć na kogoś z ukosa, mierzyć kogoś kosym spojrzeniem*. Usadowienie się twarzą w twarz może świadczyć bądź o relacji przyjacielskiej, bądź o rywalizacji. Przyjaciele spoglądają na siebie dynamicznie (nawiązują kontakt wzrokowy, zawieszają go, ponawiają), ponadto przyjaźni towarzyszy pełna życzliwości mimika. Rywale próbują pokonać się wzrokiem, a ich mimika jest uboga, zła. Usadowienie się w przestrzeni pod kątem prostym może wskazywać na to, że jedna z osób jest wiodąca, a druga jej podległa. Zainstalowanie się dwóch osób obok siebie prawie zawsze świadczy o relacji partnerskiej i sytuacji współpracy. Naturalną sytuacją dla relacji pracownik socjalny – podopieczny jest relacja pod kątem prostym, ponieważ wyraża ona zawodowy charakter zadań związanych z udzielaniem pomocy (taki układ wyraża nadrzędną, lecz nie wrogą pozycję pracownika wobec podopiecznego).

**Komunikacja pozajęzykowa** odbywa się przez intonację i modulację głosu. Głos świadczy o stanie emocjonalnym człowieka, o jego ogólnej kondycji psychicznej. Nic tak nie zdradza człowieka jak jego głos. Głos wysoko postawiony, afektowany może świadczyć o potrzebie wywarcia wrażenia. Głos obniżony może świadczyć o obniżonym nastroju. Jednak obniżenie głosu należy rozpatrywać w kontekście kontaktu wzrokowego i wyrażanych werbalnie treści. Obniżony głos, z zachowanym kontaktem wzrokowym, któremu towarzyszą negatywne treści, przypomina warczenie i jest formą ostrzeżenia. Niski tembr głosu, zachowany kontakt wzrokowy i pozytywna treść komunikatu świadczą o pochwalę, a nawet o zachwycie!

U osób, które nie czują się zbyt pewnie, w wypowiedzi werbalnej mogą wystąpić wokalizacje i zaburzenia toku wypowiedzi świadczące o lęku. Należą do nich: agramatyzmy, zacinananie się, jąkanie, powtarzanie wyrazów, nieoczekiwane pauzy. W kontakcie zawodowym należy zadbać o naturalne brzmienie głosu i eliminować wokalizacje sugerujące stan lęku i niepewności.

W relacjach z klientem należy eliminować zachowania defensywne, niespokojne i wyniosłe. Należy natomiast kreować zachowania przyjazne, wyrażające pewność siebie i zachowania uważne. Tabela 6 przedstawia zachowania, których należy unikać.

**Tabela 6.** Zachowania niewerbalne, których należy unikać

Zachowania defensywne	Zachowania niespokojne	Zachowania wyniosłe, zarozumiałe
<ul style="list-style-type: none"> <li>– unikanie kontaktu wzrokowego,</li> <li>– twarz bez wyrazu,</li> <li>– zaciśnięte pięści,</li> <li>– pocieranie nosa, oka lub ucha,</li> <li>– odchylanie się od partnera,</li> <li>– zakładanie nogi na nogę.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– totalne unikanie wzroku,</li> <li>– mruganie powiekami,</li> <li>– chrząkanie,</li> <li>– wiercenie się, niepokój ruchowy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– intensywny kontakt wzrokowy,</li> <li>– ironiczne uśmiechanie się,</li> <li>– patrzenie znad okularów,</li> <li>– podnoszenie brwi z niesmakiem,</li> <li>– wskazywanie palcem,</li> <li>– uderzanie pięścią w stół,</li> <li>– pochylanie się nad partnerem,</li> <li>– okrężanie go.</li> </ul>

Źródło: J. Stankiewicz, op. cit., s. 110.

Tabela 7 przedstawia zachowania niewerbalne, które należy kreować w kontakcie z drugim człowiekiem, zwłaszcza w sytuacji społeczno-zawodowej.

**Tabela 7.** Zachowania niewerbalne, które należy kreować w kontakcie z klientem

Zachowania ofnesywne, przyjazne	Zachowania pewne siebie (nie zarozumiałe)	Zachowania uważne, wyrażające zainteresowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li>– patrzenie w twarz partnera,</li> <li>– uśmiechanie się,</li> <li>– otwarte dłonie,</li> <li>– lekkie pochylenie ku drugiej osobie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wysuwanie brody do przodu,</li> <li>– niedotykanie twarzy ręką,</li> <li>– niezasłanianie ust podczas mówienia,</li> <li>– stykanie palców,</li> <li>– prosta postawa ciała,</li> <li>– zachowanie spokojne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– lekkie pochylenie głowy podczas słuchania,</li> <li>– patrzenie w oczy partnera (3/4 czasu rozmowy),</li> <li>– przykładanie dłoni do policzka,</li> <li>– nieporuszanie się, spokojne zachowanie.</li> </ul>

Źródło: J. Stankiewicz, op. cit., s. 110.



Pomimo posiadanej wiedzy, dotyczącej prawidłowego komunikowania się, w praktyce mogą występować pewne zakłócenia, które są prawdziwymi barierami w zakresie kontaktu społecznego. Bariery komunikacyjne mogą tkwić zarówno w nadawcy, jak i w odbiorcy komunikatu. Mogą również wynikać z dynamiki interpersonalnej pomiędzy nadawcą i odbiorcą, a także z czynników leżących po stronie otoczenia. Bariery komunikacyjne mogą też wynikać z samej informacji (jej treści i formy).

Rozważmy utrudnienia komunikacyjne ze względu na wymienione kategorie.

#### **Cechy nadawcy:**

Nadawca może zakłócić skuteczną komunikację wysyłając sprzeczne lub niespójne sygnały. Brak koherencji w wysyłanych komunikatach może wynikać z braku wiedzy, doświadczenia i niemal zawsze jest postrzegane jako brak wiarygodności. Zdarza się, że nadawca przekazuje pewną wiadomość odbiorcy, która potem okazuje się nieprawdziwa. Pochopne przekazywanie informacji powoduje, że nadawca jest postrzegany jako dyletant. Innym czynnikiem zakłócającym relację pomiędzy nadawcą a odbiorcą jest wyrażana niechęć nadawcy do komunikowania się, co może być postrzegane jako negatywna postawa lub lęk przed przekazaniem wiadomości, niespełniających oczekiwań odbiorcy. Innym czynnikiem utrudniającym porozumienie jest jawna antypatia okazywana rozmówcy. Proces komunikacji utrudnia ponadto używanie wieloznacznych pojęć, nadmiar dygresji, nadmiar kategoriycznych i krytycznych wypowiedzi o charakterze oceny, impulsywność zachowania, manifestowanie nadopiekuńczości lub niedoceniań partnera w rozmowie.

#### **Cechy odbiorcy:**

Główną przeszkodą po stronie odbiorcy, zakłócającą proces komunikacji, jest brak wykształconej umiejętności słuchania. Dlaczego ludzie nie słuchają się wzajemnie? Po pierwsze dlatego, że są zajęci swoimi myślami i sprawami, co utrudnia im zwrócenie uwagi na sprawy innych. Po drugie, zamiast słuchać wolą mówić – mają potrzebę koncentrowania na sobie uwagi innych, co czynią poprzez stałe „opowiadanie siebie”. Inną cechą odbiorcy są uprzedzenia związane z potencjalną treścią komunikatu – ludzie o pewnych sprawach nie chcą wiedzieć, ponieważ sądzą, że „ta wiedza” będzie zmuszała ich do przyjęcia odpowiedzialności, do udzielenia pomocy drugiemu. Dlatego „lepiej jest nic nie wiedzieć”. Inną przeszkodą leżącą po stronie odbiorcy jest brak motywacji do prowadzenia rozmowy i podjęcia współpracy z pracownikiem socjalnym. Kolejną przeszkodą w komunikacji z pracownikiem socjalnym może być brak wiedzy podopiecznego, skłonność do sztywnego, dogmatycznego

myślenia, brak kultury osobistej wyrażający się zachowaniami agresywnymi i wulgarnymi.

#### **Dynamika interpersonalna pomiędzy nadawcą a odbiorcą:**

Dynamika pomiędzy ludźmi może wynikać z istotnych różnic zachodzących pomiędzy nimi w zakresie osobowości, charakteru, przekonań, wartości, stylu życia, sposobu wykonywania zadań zawodowych. Czasami warto nie konfrontować ze sobą osób, które stanowią własne przeciwieństwo. Trudnego klienta roztropniej jest oddać w ręce zrównoważonego i cierpliwego pracownika socjalnego.

#### **Czynniki po stronie otoczenia:**

Skuteczne komunikowanie mogą zakłócić takie czynniki, jak: hałas, przeładunek informacją, brak bezpiecznej przestrzeni do omawiania osobistych i intymnych problemów.

Ważną przyczyną utrudniającą porozumienie jest totalny brak poczucia humoru!

W sytuacjach trudnych nie tylko spokój, ale też poczucie humoru może wiele pomóc.

#### **Czynniki związane z komunikatem:**

Komunikat niezrozumiały, źle sformułowany, wieloznaczny, negatywny, trudny.

Gdy przebywa się dłuższy czas z osobami bezdomnymi, można poczynić pewne obserwacje. Wielu, którzy wpadli w wir życiowego kryzysu, doznaje zubożenia w zakresie sposobu kontaktowania się z drugimi. Osoba bezdomna, którą widzimy okazjonalnie, często maskuje swoje uczucia, potrafi powściągnąć emocje i zachowywać się zgodnie z obowiązującymi zasadami. Gdy jednak mieszka się przez pewien czas z osobami bezdomnymi, okazuje się, że ich wzajemny kontakt nosi znamiona przemocy – jest po prostu agresywny. Prowadzone dla osób bezdomnych warsztaty dotyczące porozumiewania się bez przemocy niejednokrotnie wskazywały, że ich uczestnicy nie potrafili w ogóle nazywać własnych uczuć (nie rozróżniali pomiędzy uczuciami a myślami). Uzewnętrzniało się to brakiem umiejętności konstruowania i wyrażania komunikatów typu „Ja” (Co czuję? Co się ze mną dzieje?), które niemal zawsze były zastępowane negatywnym i ocennym, komunikatem typu „Ty” (Co o Tobie myślę). Jednym z ważnych aspektów pracy psychologicznej z osobami bezdomnymi jest powrót do uczuć – nauka doświadczania uczuć, ich rozróżniania, nazywania, a przede wszystkim wyrażania, zwłaszcza negatywnych, stanów emocjonalnych. Jednym ze źródeł zaburzeń dynamiki procesów emocjonalno-uczuciowych wśród osób

bezdolnych jest „blokowanie” ich od wczesnego dzieciństwa. W takich warunkach napięcie rodzi się z powodu zniewolenia uczuciowego, a przemoc i agresja są narzędziem emocjonalnego wyzwolenia. Kontakt z osobą, którą cechuje psychofizyczne napięcie jest trudny, czasami może być nawet niebezpieczny – nadmierne napięcie, może artykułować się zachowaniem impulsywnym. Osoba podejmująca relację z „naładowaną” przykrymi emocjami jednostką powinna pamiętać, że niektóre słowa i zachowania mogą pogorszyć sytuację. Pracownik socjalny nie powinien nigdy: dokonywać osądów moralnych swoich podopiecznych, dokonywać porównywania i klasyfikowania klientów, komentować sytuacji danej osoby w obecności innych, utrzymywać swoimi wypowiedziami negatywnych stereotypów związanych z bezdolnością, stwierdzać, że każdy ma to, na co sobie zasłużył. Takie zachowania i wypowiedzi nie tylko utrudniają pracę ze szczególnie trudnym klientem, ale wręcz ją uniemożliwiają. Płynące od pracownika socjalnego komunikaty powinny mieć charakter rzeczowy, szczery, wyrażający oczekiwania, empatyczny.

#### Przykład, który zachęca do łaskawego spojrzenia na siebie i na innych

##### **Zrosłaki – historia o dużym i małym Janie**

Do domu dla bezdolnych trafił naprawdę duży Jan i jego kolega – zupełnie malutki i drobniutki Janek. Jan miał złamaną prawą nogę, Janek – lewą. Kończyny połamali w niecodziennych okolicznościach: postanowili zdobyć trochę złomu. Zaczaili się na pewnej wiejskiej parafii i chcieli wynieść z kościoła kielichy ceremonialne. I wynieśli. Oczywiście mieszkańcy wsi od razu ruszyli za nimi z kłonicami w pogoń. Doszło do starcia, w wyniku którego Jan i Janek odnieśli poważne obrażenia. Ponadto trafili pod sąd. Sytuacja była niewesoła. Gdy znaleźli się w domu dla bezdolnych, chodzili o kulach. Dawno już minął czas rehabilitacji ortopedycznej. Kości zrosły się prawidłowo, jednak Jan i Janek nie dojrżeli do porzucenia kul, byli jakby od kul uzależnieni. Na wszelkie próby odebrania kul rehabilitacyjnych, reagowali całkowitym oporem i z zaangażowaniem demonstrowali swoją niepełnosprawność. Pewnego dnia chwycili się pod pachy, każdy wziął do ręki swoją jedną kulę i na podobieństwo zrosłaków pokuśtykali w kierunku pobliskiego sklepu po lody.

Gdy szli, wszyscy pokładali się ze śmiechu. Oni sami zrazu poważni, zaczęli tracić rezon i w końcu śmiali się z siebie samych. Z lodami wrócili już bez kul!

## 3.2. Syndrom trudnego klienta

Trudny klient to pojęcie, które każdy rozumie inaczej. Najczęściej to taki klient, z którym kontakt ma charakter awersyjny, którego obsługa oznacza zwiększone wydatkowanie energii, wobec którego trzeba zastosować nietypowe procedury i zachowania. Jedną z przyczyn zachowań trudnych tkwi w dążeniu klienta do manipulacji osobą, która jest zobligowana do załatwienia jego sprawy. Manipulowanie oznacza zawsze naruszenie cudzych granic (nie tylko tych psychologicznych) i jest związane z poczuciem dyskomfortu, zagrożenia czy nawet osobistego ataku. Manipulować można właściwie każdym elementem sytuacji społecznej: ustawieniem zdarzeń, przekazywaną treścią, sposobem przekazywania informacji, różnymi aspektami własnego wyglądu i zachowania. Czasami zachowania manipulatorskie rażą swoją sztucznością (wywołują komiczny efekt), jednak bywają ludzie, którzy potrafią maksymalizować swoje korzyści prowadząc nieuczciwą – jednak niezwykle przekonującą – grę. Czasami trudne zachowania są następstwem nieprzyjaznego stosunku urzędnika do petenta.

Literatura przedmiotu obfituje w klasyfikacje trudnych klientów. Przedstawiona poniżej taksonomia jest wynikiem obserwacji prowadzonej w sposób naturalny przez lata wśród osób bezdomnych korzystających z pomocy instytucjonalnej.

### 1. Klient agresywny i rozgniewany:

- okaż zrozumienie i spokój,
- spróbuj przystąpić do kontaktu z klientem w sposób zrelaksowany, bez napięcia; słuchaj uważnie,
- nie pouczaj klienta i nie odpłacaj agresją – to zawsze zwiększa agresję,
- zadawaj pytania, aby ustalić fakty,
- nie zrzucaj winy na kogoś innego, nie tłumacz się,
- nie bierz agresji klienta „ksobnie” (on nie jest zły na ciebie, ale na instytucję, którą reprezentujesz),
- staraj się używać języka pozytywnów,
- na ataki osobiste reaguj merytorycznie,
- nigdy nie mów: *Proszę się uspokoić* – to dopiero klienta rozjuszy!
- jeśli nie możesz uspokoić klienta, zaaranżuj przerwę.

### 2. Klient demonstrujący zachowania nieprzyjazne:

- uśmiechaj się często,
- nie bierz jego zachowania do siebie,

- wyjaśniaj sprawę tak szybko, jak to możliwe,
- trzymaj się faktów,
- nie rób uwag osobistych ani nie pouczaj klienta.

### 3. Klient doświadczony w bojach z instytucjami świadczącymi pomoc:

- nie próbuj go przechytrzyć ani ucierać mu nosa,
- bądź rzeczowy,
- traktuj go z szacunkiem, nie wywyższaj się.

### 4. Klient niedoświadczony, małomówny i nieśmiały:

- oferuj pomoc, nie zbywaj go,
- oferuj wsparcie (*Jestem pewien, że mogę pomóc*),
- stawiaj pytania otwarte,
- nie poganiaj, nie okazuj irytacji.

### 5. Klient marudny:

- nie okazuj zniecierpliwienia, raczej wpadnij mu (z taktem!) w słowo i zadaj pytanie naprowadzające, np. *Co mogę dla Pana zrobić?*,
- stosuj pytania szczegółowe.

### 6. Klient gadatliwy:

- przejmij kontrolę nad rozmową,
- stawiaj pytania zamknięte,
- często podsumowuj to, co zostało powiedziane i ustalone.

### 7. Klient niechlujnie, niewyraźnie mówiący:

- staraj się uważnie słuchać i notować najważniejsze kwestie.

### 8. Klient nieufny i podejrzliwy:

- udzielaj mu dokładnych, wyczerpujących informacji,
- bądź cierpliwy i otwarty,
- nie daj po sobie poznać irytacji, to pogłębi jego podejrzenia.

Jedną z form obrony przed manipulacją i agresją są zachowania asertywne. Polegają one na wyznaczeniu niewidzialnej granicy, której druga osoba nie powinna przekroczyć. Zachowania asertywne związane są z umiejętnością odmowy: mamy prawo odmawiać innym, tak jak i inni mają prawo odmawiać nam. Prawidłowa i kulturalna odmowa posiada następujące cechy:

- jest to stanowcze, ale grzeczne i wyraźne stwierdzenie,

- stwierdzenie zawierające na początku słowo „nie”,
- zawierające określenie, czego nie można wykonać,
- zawierające krótkie i szczerze uzasadnienie.

Odmawiając w opisany sposób, dajemy innym szansę, by zrozumieli odmowę i mogli ją przyjąć jako jednoznaczną, stanowczą decyzję. Zazwyczaj odmowa sprawia przykrość, jednak umiejętność odmowy jest kompetencją związaną z wykonywaniem zawodu pracownika socjalnego.

Odmawiając, narażamy się na przykre zachowania ze strony osób, których oczekiwania zostały – przez odmowę – zawiedzione. Najłżejszą formą zachowania związanego z wyrażeniem zawodu i niezadowolenia jest krytyka. Krytyka, zwłaszcza niezasłużona, potrafi być dotkliwa. Mówimy przecież: „gryząca krytyka” lub „cięty język”. Słyszac krytykę, wycofujemy się i jej ulegamy lub atakujemy drugą osobę i poglądy, które ona wyraża. Czasami domagamy się uzasadnienia krytycznych uwag i ich uwiarygodnienia. Chcąc rozprawić się z krytyką, możemy zastosować następujące asertywne strategie:

1. **Poszukiwanie krytyki** – polega na otwartej konfrontacji z zarzutami (także tymi, które nie zostały wyrażone wprost) i na zdobyciu niezbędnych informacji, dotyczących tego, co faktycznie jest źródłem poirytowania klienta: *Czy można wiedzieć, co konkretnie budzi Pana zastrzeżenia?, Czego konkretnie potrzebuje się Pani dowiedzieć w sprawie wypełnienia tego wniosku?* Poszukując krytyki, bronimy się przed nią, ponieważ sprawiamy wrażenie, że dążymy do spełnienia potrzeb klienta przez uzupełnienie wszelkich luk informacyjnych itp.
2. **Demaskowanie aluzji** polega na zmuszeniu odbiorcy do wyrażenia krytyki wprost, a nie w sposób aluzyjny, np. *Spóźniła się Pani zamiast Niektórzy zawsze się spóźniają.* Wyrażenie krytyki wprost daje zawsze szansę uzasadnionej obrony (*Spóźniłam się, bo przedłużyła się wizyta jednego z podopiecznych, z którym byłam u lekarza*). Zarzuty aluzyjne nie stwarzają możliwości złożenia wyjaśnienia i są wyrazem lekceważącego stosunku do drugiej osoby.
3. **Uprzedzanie krytyki** – polega na przyznaniu się do popełnionego błędu i przeproszeniu za niego zanim nastąpi „atak” rozmówcy. Uprzedzenie krytyki jest rodzajem żartobliwej manipulacji, której nie należy nadużywać: *Tak, wiem, spóźniłam się. Bardzo przepraszam, już przystępuję do rzeczy.*

Niełatwo jest bronić się przed krytyką, jeszcze trudniej przed manipulacją. Aby przeciwstawić się manipulacji, należy być świadomym, że jest się obiektem nieuczciwego wpływu. Gdy jednostka jest świadoma, że poddawana jest manipulacji może skorzystać z uzupełniających technik asertywności, będących narzędziem obrony przed manipulacją:

1. „Zdarta płyta” – polega na powtarzaniu pewnych treści w kółko, aby nie dać się manipulować, np. *nie będzie dzisiaj pani dyrektor*.
2. „Zasłona dymna” – to technika ucinająca krytykę: na usłyszany pod swoim adresem zarzut można odpowiedzieć: *być może*. Dla przykładu: *Zawsze tu panuje taki bałagan* odpowiadamy: *być może*, nie kontynuując tego wątku.
3. „Przyznanie się do błędów” – stosujemy wówczas, gdy faktycznie popełniliśmy błąd. W ten sposób przyczyniamy się do rozładowania atmosfery i oczywiście natychmiast podejmujemy czynności niwelujące zaniedbanie.
4. „Akceptacja komplementów” – czasami klienci chcą osiągnąć wpływ na działania pracownika socjalnego, próbując go udobruchać czy wkraść się w jego łaski. W tym celu obsypują pracownika komplementami. Technika akceptacji komplementów polega na spokojnym ich przyjmowaniu i traktowaniu jako elementu ingracji.
5. **Zamiana oceny na opinię** – łagodzi krytykę i powstrzymuje reakcje związane z obroną, atakiem lub udowadnianiem swoich racji.
6. „Technika małego księcia” – polega na próbie zmiany tematu przez rozmówcę (np. odejście od niewygodnego/zagrażającego wątku). W takiej sytuacji pracownik socjalny powinien ciągle powracać do najważniejszej kwestii, ciągle ponawiać konkretne pytanie, by – pomimo oporu ze strony klienta – uzyskać niezbędną informację. Tabela 8 zawiera przykładowe krytyczne wypowiedzi klienta i asertywne odpowiedzi pracownika socjalnego.

**Tabela 8.** Krytyka i asertywna obrona przed krytyką

Klient	Pracownik
Czy Pani wie, kim ja jestem?	<i>Nie mogę omijać przepisów prawa. Wszystkich traktujemy tak samo. To, co mogę zaproponować to...</i>
Niech Pani nie myśli, że skoro jestem bezdomny	<i>Zapewniam Pana, że Pana sytuacja nie ma żadnego wpływu na obowiązujące procedury...</i>
Dzisiaj w radiu słyszałam, że premier powiedział...	<i>Rozumiem, że słyszała Pani wypowiedź premiera. Jednak obowiązują mnie dotychczasowe przepisy...</i>
Może jeszcze za Panią wypełnię te bzdurne papiery?	<i>Tylko Pan posiada potrzebne informacje, a wypełnienie tego wniosku pozwoli załatwić sprawę. Jeśli któraś rubryka będzie niezrozumiała, pomogę ją wypełnić.</i>
Nie mam czasu, proszę mi szybko powiedzieć...	<i>Rozumiem, że Pani się spieszy, ale klientów obsługujemy według kolejności.</i>

Źródło: opracowanie własne.

Umiejętność zachowania się asertywnego jest ważną kompetencją osobistą i zawodową dla pracownika socjalnego, ponieważ może ułatwiać mu obronę przed manipulacją i umożliwiać stawianie czoła klientom trudnym. Pewnymi wyznacznikami asertywności są zachowania wyrażające niezależność i bezstronność człowieka w sytuacjach społecznych. Aby lepiej poznać samego siebie, warto zastanowić się na następujących kwestiach:

- Czy podejmowanie decyzji sprawia ci trudność?
- Czy potrafisz zwrócić głośno uwagę osobie, która narusza przyjęty porządek, łamie dobre obyczaje?
- Czy w sytuacjach uzasadnionych potrafisz odmówić nawet ważnej prośbie?
- Czy potrafisz otwarcie krytykować cudze ryzykowne pomysły i wypowiedzi?
- Czy potrafisz bronić swoich poglądów i nie ulegasz przekonaniom innych?

Umiejętność przedstawienia i obrony swojego stanowiska może sprawić, że kontakty z nawet bardzo trudnymi klientami będą źródłem zadowolenia i satysfakcji płynącej z wykonywanej pracy.

### 3.3. Pokonywanie oporu klienta w pracy socjalnej

Odbiorcy usług pomocy społecznej przejawiają różne postawy związane z procesem pracy socjalnej. Praca socjalna może wywoływać dylematy u podopiecznych, ponieważ częstym warunkiem udzielenia pomocy jest konieczność dokonania przez podopiecznego zmian w jego życiu. Opór wobec planowanych zmian, związanych z procesem socjalnym, może mieć wiele źródeł:

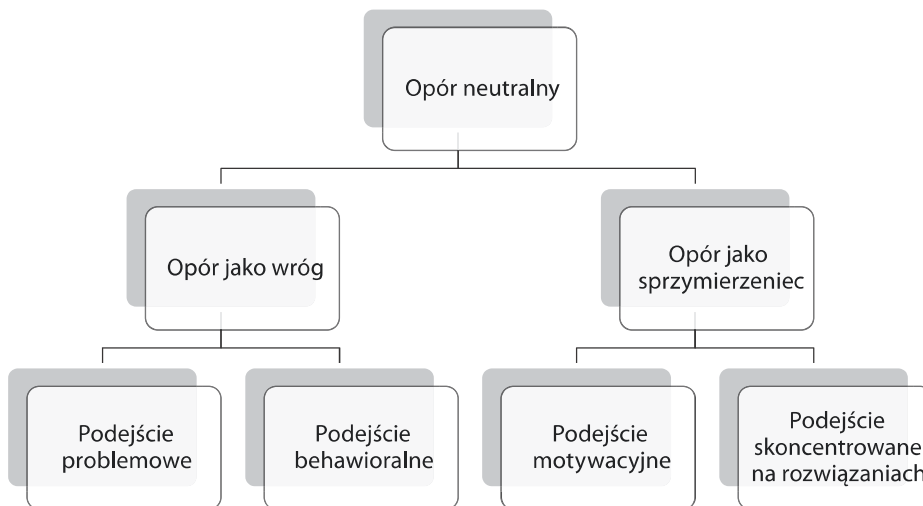
1. **Trudności w zrozumieniu informacji.** Informacja dla klienta pomocy społecznej powinna być zrozumiała: prosta, krótka, konkretna, w formie ulotki informacyjnej. Jeżeli zachodzi taka konieczność pracownik socjalny powinien zapytać, czy podopieczny wszystko zrozumiał, a informacje najważniejsze powinny być kilkakrotnie powtórzone i w ten sposób utrwalone.
2. **Trudności w wykonywaniu zadań.** Ten rodzaj oporu wynika z tego, że co prawda odbiorca informacji zrozumiał ją, jednak nie posiada wiedzy i kompetencji pozwalających na podjęcie właściwego działania (wie, że coś powinien zrobić, ale nie jest pewien co i w jaki sposób). W takiej sytuacji zadaniem pracownika socjalnego jest szczegółowy instruktarz lub podjęcie działań mających na celu wytrenowanie niezbędnej umiejętności.
3. **Brak motywacji do podjęcia współpracy z pracownikiem socjalnym.** Ten rodzaj oporu jest najtrudniejszy, gdyż powstał na podstawie uprzednich negatywnych doświadczeń podopiecznego bądź jest odzwierciedleniem syndromu



wyuczoney bezradności. Aby przeciwdziałać takiemu rodzajowi oporu, należy poznać jego przyczyny. Działania pracownika socjalnego powinny być ukierunkowane na okazanie podopiecznemu wsparcia i zrozumienia. Warto również przedstawić możliwe kierunki postępowania.

W sytuacjach trudnych, które niosą za sobą ryzyko zmian, zjawiskiem naturalnym jest wystąpienie oporu psychicznego. Opór ten związany jest z doświadczaniem stanu niepewności, z poczuciem zagrożenia własnych interesów, odmiennym postrzeganiem problemu czy antycypowanym uczuciem straty. Początkowo opór taki może mieć charakter neutralny. Jednak z biegiem czasu może przyjąć krańcowe formy: może przybrać postać wroga. Należy wtedy rozważyć różne podejścia w procesie pracy socjalnej wobec klienta. Gdy opór działa na niekorzyść człowieka i przynosi mu straty, można zastosować podejście problemowe lub behawioralne. Gdy opór staje się sprzymierzeńcem jednostki i jest podstawą uruchomienia procesów motywacyjnych (skłania do działania, do zmiany), wówczas warto zastosować podejście motywujące lub skoncentrowane na działaniach. Schemat nr 7 prezentuje różne podejścia w redukowaniu zjawiska oporu.

**Schemat 7.** Rodzaje oporu w procesie pracy socjalnej i podejścia związane z jego redukowaniem



Źródło: opracowanie własne.