

УДК 364-43-027.561:316.77
DOI: 10.24144/2524-0609.2025.56.39-44

Вансач Петер

професор
завідувач кафедри соціальної роботи
Університет охорони здоров'я та соціальної роботи Св.Єлизавети в Братиславі
м.Михайлівці, Словаччина
vansac.p@gmail.com
<http://orcid.org/0000-0003-1007-9130>

Баркасі Даніела

Дос. RNDr. Mgr., PhD.
кафедра соціальної роботи
Університет охорони здоров'я та соціальної роботи Св.Єлизавети в Братиславі
м.Михайлівці, Словаччина
daniela.barkasi@gmail.com
<http://orcid.org/0000-0001-8266-5302>

Гуляшова Моніка

Дос. PhDr., PhD., Associate Professor
кафедра соціальної роботи
Університет охорони здоров'я та соціальної роботи Св.Єлизавети в Братиславі
м.Михайлівці, Словаччина
mgulasova9@gmail.com
<http://orcid.org/0000-0001-7772-4072>

КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ В РОБОТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА З КЛІЄНТАМИ

Анотація. Метою дослідження було виявити найпоширеніші комунікативні бар'єри, з якими клієнти стикаються під час вербального спілкування з соціальним працівником. Методи дослідження: застосовано теоретичні (класифікація, узагальнення, порівняльний аналіз, аналіз наукової літератури) та емпіричні (спостереження, опис, опитування) методи з метою структуризації отриманих знань, формулювання висновків щодо найпоширеніших комунікативних бар'єрів, з якими клієнти стикаються під час вербального спілкування з соціальним працівником. Результати дослідження показали, що найбільшою перешкодою у спілкуванні соціальних працівників із людьми похилого віку є використання професійних термінів. Під час аналізу у сфері вербальної комунікації серед найпоширеніших комунікативних бар'єрів ми виявили – використання професійних термінів, які клієнти часто не розуміють. Ці терміни створюють бар'єр між клієнтом і соціальним працівником, оскільки клієнт відчуває, що працівник його не зрозумів або не враховує його досвід і рівень освіти. З іншого боку, дуже спрощена комунікація, навіть якщо вона полегшує розуміння, здається клієнту неповною або поверхневою. Ці висновки показують необхідність адаптації мови соціального працівника до потреб клієнта та рівня його розуміння. Тому вкрай важливо, щоб соціальні працівники приділяли особливу увагу використанню простої, але чіткої мови, яка була б зрозумілою широкій громадськості. Результати дослідження показують, що вербальне спілкування між соціальним працівником і клієнтом є переважно позитивним, причому найвищими оцінками є чіткість висловлювання та відповідний темп мови. Клієнти відчувають, що соціальні працівники намагаються пояснити їм незрозумілі поняття та підтримувати відповідну швидкість розмови, що покращує загальне спілкування. Водночас було підтверджено, що чітке та зрозуміле спілкування підвищує задоволеність та розуміння клієнта, що важливо для ефективності соціальної роботи.

Ключові слова: клієнт, комунікативні бар'єри, спілкування, соціальний працівник.

Вступ. Бар'єри спілкування відмінні за своєю природою, починаючи від мовних і культурних відмінностей, до психологічних перешкод, які виникають внаслідок емоційних проблем або проблем зі здоров'ям клієнта. Ці перешкоди мають серйозні наслідки не лише для ефективності послуг, що надаються, але й для загального задоволення та довіри клієнтів до соціальної системи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Jašková та Fabianová [6] стверджують, що існує широкий спектр різних типів бар'єрів, які можуть вплинути на процес спілкування. Вони включають мовні, культурні, емоційні, технологічні бар'єри, а також різні аспекти здоров'я. Дослідження, зосереджені на цих сферах, часто вказують на те, що ключем до подолання цих перешкод є не лише розвиток комунікативних навичок соціальних працівників, а й розуміння різноманітних потреб клієнтів.

Atkins та Frederico [1] щодо підтримки впровадження інноваційної практики в соціальній робо-

ті обговорюють, як організаційні та індивідуальні фактори можуть створювати перешкоди для впровадження нових підходів на практиці. Комунікативні бар'єри між індивідами, які звертаються по допомогу, та соціальними працівниками можуть бути критичними, оскільки реалізація спілкування залежить від зрозумілої та ефективної передачі інформації та спільного розуміння цілей.

Іншим аспектом, який сприяє обговоренню комунікативних бар'єрів, є досвід соціальних працівників з людьми з обмеженими можливостями. Kiesel, DeZelar та Lightfoot [8] у своїх дослідженнях зосереджуються на проблемах викликів, перешкод і можливостей, з якими стикаються соціальні працівники під час спілкування з людьми з інвалідністю. Ці дослідження показують, що фізичні та сенсорні бар'єри, а також доступ до необхідних технологій можуть обмежити здатність соціальних працівників ефективно спілкуватися з клієнтами.

Шведські соціальні працівники Isaksson,

Lilliehorn та Salander [5] визначають клінічні функції та перешкоди, які заважають оптимальному функціонуванню цих працівників і визнають мовні та культурні відмінності між працівниками та клієнтами як суттєві перешкоди, які можуть вплинути на ефективність догляду та емоційної підтримки онкологічних пацієнтів.

Koprowska [9] поділяє соціальні бар'єри на кілька категорій, що допомагає визначити різні аспекти, які впливають на взаємодію між соціальними працівниками та клієнтами. До цих категорій входять бар'єри цінностей та нормативні бар'єри, соціальні та економічні бар'єри, расові та етнічні бар'єри. Бар'єри цінностей та нормативні бар'єри виникають через відмінності в культурних цінностях і нормах. Вони впливають на те, як клієнти сприймають соціальні послуги та які очікування вони мають від працівників. Наприклад, якщо клієнт походить із середовища іншої культури, де міцно вкорінені родинні зв'язки, може бути важко прийняти індивідуально орієнтований підхід соціальних служб. Такі відмінності призводять до непорозумінь та недовіри до постачальників послуг.

Соціальні бар'єри виникають через такі економічні та соціальні фактори, як бідність і безробіття, що можуть значно обмежити доступ людей до соціальних послуг. Клієнти, які живуть у бідності, стикаються з браком ресурсів для використання доступних послуг, які можуть включати транспортні, інформаційні або допоміжні послуги. Індивіди також можуть відчувати стигматизацію, пов'язану з їх соціальним статусом, що впливає на їх готовність звертатися по допомогу [10].

Расові та етнічні відмінності можуть призвести до стереотипів і упереджень, які впливають на взаємодію між соціальними працівниками та клієнтами. Ці перешкоди викликають непорозуміння та недовіру, що погіршує якість послуг, що надаються. Важливо, щоб соціальні працівники володіли знаннями про різні расові та етнічні приналежності та працювали над створенням інклюзивного середовища, де клієнти відчують себе прийнятими, відчують повагу до себе [12].

В залежності від статі людини вікові бар'єри впливають на спілкування та очікування від спілкування. Молодші та старші клієнти мають різні потреби та очікування від соціальних служб. Стереотипи статі впливають на те, як люди реагують на підтримку, та яку допомогу вони готові прийняти. Соціальні працівники повинні пристосувати свій підхід і комунікацію так, щоб врахувати ці відмінності та надавати індивідуальну підтримку кожному клієнту [4].

Vacková та ін. [13] фізичні бар'єри та бар'єри для здоров'я поділяють на кілька основних категорій, кожна з яких представляє конкретні перешкоди, що впливають на взаємодію та ефективність соціальних послуг. До фізичних бар'єрів дослідники відносять доступність фізичного середовища, такого як будівлі, транспортні засоби та громадські місця. Прикладом можуть бути сходи без ліфта, вузькі коридори або недостатнє освітлення. Бар'єри здоров'я стосуються різних захворювань, таких як хронічні захворювання, інвалідність і психологічні розлади, що впливають на здатність людини брати участь у діяльності. Бар'єри мобільності пов'язані з обмеженою здатністю пересуватися, що може бути наслідком травм, інвалідності або віку. Фізичні бар'єри та бар'єри здоров'я мають фундаментальний вплив на практику соціальних працівників, які стикаються з різними проблемами в розумінні потреб своїх клієнтів і наданні їм підтримки. Ці перешкоди можуть обмежити здатність працівників формувати довірливі та відкриті стосунки з клієнтами, що є вирішальним для успішного втручання. Оскільки вони можуть вплинути на доступ клієнтів до послуг, важливо визначити та усунути ці бар'єри в рамках процесів втручання [13].

Старіння може стати не лише періодом втрати працездатності, а й можливістю активного проживання, розвитку соціальних відносин у громаді. Це вимагає чіткого спілкування [7].

Мета дослідження: виявити найпоширеніші комунікативні бар'єри, з якими клієнти стикаються під час вербального спілкування з соціальними працівниками. **Методи дослідження:** застосовано теоретичні (класифікація, узагальнення, порівняльний аналіз, аналіз наукової літератури) та емпіричні (спостереження, опис, опитування) методи з метою структуризації отриманих знань, формулювання висновків щодо найпоширеніших комунікативних бар'єрів, з якими клієнти стикаються під час вербального спілкування з соціальним працівником.

Виклад основного матеріалу. Для отримання необхідної інформації ми використовували існуючу фахову наукову літературу та нестандартну анкету. Анкета складалася з 34 запитань. В опитуванні взяли участь 123 респонденти, з яких 32 чоловіки (26%) і 91 жінка (74%). В основному респондентами виступили люди старшого покоління. Ці дані стосуються людей віком 65+ з Словаччини. У нашому дослідженні маємо значно більшу кількість жінок, що узгоджується з демографічними тенденціями, які показують, що жінки у віці 65+ становлять більшість старшого населення (Табл.1).

Таблиця 1

Розподіл респондентів за віком та статтю

Вік	Чоловіки	Жінки	Разом
65 - 69	19	17	36
70 - 74	6	12	18
75 - 79	1	21	22
80 - 84	4	19	23
85 - 89	2	20	22
90 - 94	0	2	2
Разом	32	91	123

Джерело: автори

У Таблиці 2 наводимо результати того, які бар'єри люди похилого віку відчують у вербальному спілкуванні.

Таблиця 2

Вербальна комунікація – бар’єри

Питання 8. Соціальний працівник говорить чітко і зрозуміло?										
Відповіді	Так		Скоріше так		Незнаю		Скоріше ні		Ні	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Чоловіки	17	13,8	15	26,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Жінки	32	26,0	59	48,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Разом	49	39,8	74	74,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Питання 9. Соціальний працівник говорить достатньо голосно?										
Відповіді	Так		Скоріше так		Не знаю		Скоріше ні		Ні	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Чоловіки	28	22,8	4	3,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Жінки	78	63,4	13	10,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Разом	106	66,2	17	13,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Питання 10. Соціальний працівник говорить в потрібному темпі, щоб ви могли зрозуміти, що вам кажуть?										
Відповіді	Так		Скоріше так		Не знаю		Скоріше ні		Ні	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Чоловіки	18	14,9	10	8,3	2	1,7	2	1,7	0	0,0
Жінки	30	24,4	58	47,9	0	0,0	3	2,4	0	0,0
Разом	38	39,4	68	56,2	2	1,7	5	4,1	0	0,0
Питання 11. Соціальний працівник перебиває вас під час співбесіди?										
Відповіді	Так		Скоріше так		Не знаю		Скоріше ні		Ні	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Чоловіки	1	0,8	2	1,6	0	0,0	18	14,6	11	8,9
Жінки	0	0,0	6	4,9	3	2,4	48	39,0	34	27,6
Разом	1	0,8	8	6,5	3	2,4	66	53,6	45	36,5
Питання 12. Соціальний працівник вживає у розмові з вами професійні чи іноземні терміни?										
Відповіді	Так		Скоріше так		Не знаю		Скоріше ні		Ні	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Чоловіки	3	2,4	20	16,3	3	2,4	4	3,3	2	1,6
Жінки	10	8,1	46	37,4	13	10,6	19	15,4	3	1,4
Разом	13	10,5	66	53,7	16	13,0	23	18,7	5	3,0
Питання 13. Соціальний працівник пояснює проблему зрозуміло для вас?										
Відповіді	Так		Скоріше так		Не знаю		Скоріше ні		Ні	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Чоловіки	20	16,3	12	9,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Жінки	36	26,0	52	48,0	3	2,4	0	0,0	0	0,0
Разом	56	42,3	64	57,8	3	2,4	0	0,0	0	0,0

Джерело: автори

У питанні № 8 ми з’ясували, як респонденти оцінюють чіткість і зрозумілість мовного спілкування соціальних працівників. Запитання було зосереджено на оціненні того, чи спосіб спілкування соціального працівника є зрозумілим. Результати показують, що 15 (12,2%) чоловіків відповіли «скоріше так», а 17 (13,8%) – «так». Жінки також позитивно відповіли на чіткість спілкування, причому 59 (48,0%) жінок вибрали «скоріше так», а 32 (26,0%) – «так». Позитивним є порівняння розбірливості спілкування соціальних працівників як у чоловіків, так і в жінок. Негативної відповіді не було.

У питанні № 9 ми з’ясували, чи вважають респонденти голосне мовлення працівника достатнім. Запитання було зосереджено на оціненні того, чи достатньо голосно співробітник говорить під час спілкування. Результати показали, що 4 (3,3%) чоловіки відповіли «скоріше так», тоді як 28 (22,8%) – «так». Серед жінок відсоток був значно вищим, «скоріше так» від-

повіли 13 (10,6%) жінок, «так» – 78 (63,4%) жінок. Результати висновків з цього питання позитивні.

У питанні № 10 ми з’ясували, чи вважають респонденти достатнім темп мовлення соціального працівника. Питання було зосереджено на оціненні швидкості мовлення соціального працівника та пристосування до потреб спілкування. Результати показали, що 2 (1,7%) чоловіки відповіли «скоріше ні», 18 (14,9%) – «так». Серед жінок 3 (2,4%) жінки обрали варіант «скоріше ні», жодна жінка не відповіла «не знаю», 58 (47,9%) жінок відповіли «скоріше так» і 29 (24,0%) «так».

У питанні № 11 ми з’ясували, чи сприймають респонденти соціального працівника як людину, яка перебиває їх під час розмови. Результати показали, що 11 (8,9%) чоловіків відповіли «ні», це означає, що вони не мали досвіду переривання розмови соціальним працівником. Серед жінок 34 (27,6%) відповіли «ні». «Скоріше ні» відповіли 18 (14,6%) чоловіків.

Таку ж відповідь дали 48 (39,0%) жінок. Відповідь «не знаю» дали 3 (2,4%) жінки, і жоден чоловік не обрав такий варіант. «Скоріше так» відповіли 2 (1,6%) чоловіків та 6 (4,9%) жінок, при цьому лише 1 (0,8%) чоловік відповів «так», і жодна жінка не обрала таку відповідь.

З точки зору бар'єрів вербальної комунікації у питанні № 12 ми з'ясували, чи вживає соціальний працівник технічні чи незрозумілі слова, які можуть вплинути на зрозумілість спілкування. Результати показали, що 2 (1,6%) чоловіки і 3 (2,4%) жінки відповіли «ні», тобто не підтвердили, що соціальні працівники вживали незрозумілі слова. Відповідь «скоріше ні» дали 4 (3,3%) чоловіки та 19 (15,4%) жінок. Відповідь «не знаю» дали 3 (2,4%) чоловіків та 13 (10,6%) жінок. Найбільш поширеною була відповідь «скоріше так», її дали 20 (16,3%) чоловіків і 46 (37,4%) жінок. Навпаки, відповідь «так» дали 3 (2,4%) чоловіки та 10 (8,1%) жінок. Порівняння цих результатів підтверджує, що жінки частіше вважають використання технічних або незрозумілих слів проблемою, причому найбільша частина жінок (37,4%) відповіла «скоріше так», порівняно з чоловіками, де більшість відповідей у категорії «скоріше так» склала 16,3%.

У питанні № 13 ми досліджували, чи може соціальний працівник пояснити, коли респондент чогось не розуміє. Результати показали, що «скоріше так» відповіли 12 (9,8%) чоловіків і 52 (42,3%) жінок. Отримані дані підтверджують, що респонденти мають досвід того, що працівник може пояснити їм неясності. Відповідь «так» дали 20 (16,3%) чоловіків та 36 (29,3%) жінок, що свідчить про ще одну частину респондентів, які переконані, що соціальний працівник надасть їм необхідні пояснення. Жоден чоловік не відповів «не знаю», а 3 (2,4%) жінки не були впевнені, чи зможе працівник пояснити їм неправильно зрозумілу інформацію.

Наші висновки щодо виникнення вербальних бар'єрів у спілкуванні узгоджуються з дослідженням Rodat [11], яка визначила кілька значущих бар'єрів у спілкуванні між соціальними працівниками та клієнтами. Порівняння наших результатів з її дослідженнями показує схожість в оцінці позитивної вербальної комунікації, чіткості та темпу мови. Обидва дослідження підкреслюють важливість активного слухання та створення відкритої атмосфери. Однак у нашому дослідженні більший акцент робиться на вживанні професійних термінів соціальними працівниками. Дослідження Rodat [11] підкреслює реальність того, що відчувають люди похилого віку, коли висловлюють свою думку. Тому авторка зосереджується на стимулюванні рефлексії та відкритості, тоді як наше дослідження забезпечує більш детальний аналіз мовних підходів та індивідуальних потреб клієнтів.

Під час нашого дослідження ми виявили, що соціальні працівники використовують професійні або іноземні терміни, які клієнти часто не розуміють. Ми вважаємо це серйозним відхиленням, яке призводить до неефективної комунікації. Дослідження Rodat [11] вказує на негативні наслідки моралізаторства, яке може розчарувати клієнтів, викликати почуття провини та знизити їхню самооцінку. Іншою перешкодою є надто раннє надання порад і рішень без достатнього розуміння контексту проблеми клієнта, що призводить до їх залежності від соціального працівника.

Невідповідне використання методів опитування є перешкодою для ефективної комунікації між соціальними працівниками та клієнтами [11]. Розвиток

навичок опитування дозволяє соціальним працівникам ставити відповідні запитання, які спонукають до значущих відповідей і допомагають у вирішенні проблеми. Найкращі практики включають представлення себе, початок розмови запитаннями для розминки та уникнення надмірного використання закритих або надто довгих запитань. Слід використовувати відкриті запитання, щоб спонукати до більш детальних відповідей, тоді як запитання, що починаються зі слова «чому», мають бути обмежені, щоб уникнути захисної реакції. Також важливо залишитись нейтральним і уникати численних чи навідних запитань. Правильний темп, активне слухання та структурований план співбесіди забезпечують ефективне спілкування та залучення клієнта.

Наші з'ясування щодо відмінностей статі у вербальній комунікації узгоджуються з результатами дослідження Devkar та Waghmare [3], які вказують на те, що мовні та культурні бар'єри справді є одними з основних бар'єрів, які впливають на вербальну комунікацію між соціальним працівником і клієнтом, тоді як відмінності в стилях спілкування між статями можуть збільшити складність спілкування. Жінки більш схильні зрозуміти та до емпатії, що є вигідно для кращого порозуміння і створення атмосфери довіри, а чоловіки надають перевагу стислій і прямій розмові, що в деяких випадках є не зрозуміло, а саме якщо йдеться про складні, емоційно важчі ситуації. Ця відмінність в ставленні має вплив на ефективну комунікацію та порозуміння між статями, що впливає на те, як клієнти почуваються під час і після розмови.

Дослідження Daniluk та Borkowska [2] також вказують на необхідність адаптації вербальної комунікації соціальних працівників до клієнтів. Запит був зроблений на основі висновків, які були змінами в прагматичних аспектах навичок вербальної комунікації у літніх людей, з метою визначення факторів, які впливають на ці зміни. У дослідженні взяли участь 109 респондентів у віці від 64 до 90 років, які виконали тести на оцінку навичок вербальної комунікації та когнітивних функцій. Результати показали, що старші учасники (71+) продемонстрували значне зниження практичних комунікативних навичок, за винятком аналізу дискурсу, який не змінився. Найбільші відмінності між групами були в субтестях коментарів, розуміння гумору та метафор. Фактори, що впливають на зміни комунікативних навичок, включають вік, когнітивні функції, вища освіта та стать. Вік по-різному впливає на комунікативні навички, при цьому когнітивні функції відображають зв'язок між віком і прагматичними аспектами спілкування. Особи з вищою освітою показали кращі результати, що свідчить про те, що освіта сприяє спілкуванню. Жінки показали кращі результати порівняно з чоловіками, показуючи, що стать може впливати на комунікативні навички в літньому віці.

Висновки. Метою цього дослідження було виявити найпоширеніші комунікативні перешкоди між соціальними працівниками та клієнтами (людьми похилого віку) на практиці. Під час аналізу у сфері вербальної комунікації серед найпоширеніших комунікативних бар'єрів ми виявили – використання професійних термінів, які клієнти часто не розуміють. Ці терміни створюють бар'єр між клієнтом і соціальним працівником, оскільки клієнт відчуває, що працівник його не зрозумів або не враховує його досвід і рівень освіти. З іншого боку, дуже спрощена комунікація, навіть якщо вона полегшує розуміння, здається клієнту неповною або поверхневою. Ці висновки показують необхідність адаптації мови соціального

працівника до потреб клієнта та рівня його розуміння. Тому вкрай важливо, щоб соціальні працівники приділяли особливу увагу використанню простої, але чіткої мови, яка була б зрозумілою широкій громадськості. Результати дослідження показують, що вербальне спілкування між соціальним працівником і клієнтом є переважно позитивним, причому найвищими оцінками є чіткість висловлювання та відпо-

відний темп мови. Клієнти відчують, що соціальні працівники намагаються пояснити їм незрозумілі поняття та підтримувати відповідну швидкість розмови, що покращує загальне спілкування. Водночас було підтверджено, що чітке та зрозуміле спілкування підвищує задоволеність та розуміння клієнта, що важливо для ефективності соціальної роботи.

Конфлікт інтересів. Автори підтверджують відсутність фінансових, особистих чи інших інтересів, що можуть розглядатися як потенційний конфлікт інтересів щодо публікації цієї статті.

Фінансування. Робота виконана за відсутності фінансової підтримки з боку будь-яких організацій.

Доступність даних. Це теоретичне дослідження не передбачає використання додаткових наборів даних.

Використання штучного інтелекту. Інструменти штучного інтелекту не використовувались при написанні цієї роботи.

Список використаної літератури

1. Atkins P., Frederico M. Supporting implementation of innovative social work practice: What factors really matter? *British Journal of Social Work*. 2017. No.47. P.1723–1744.
2. Daniluk B., Borkowska, A. Pragmatic aspects of verbal communication in elderly people: A study of Polish seniors. *International Journal of Language & Communication Disorders*. 2020. No.55. P.493-505
3. Devkar R.S., Waghmare P.D. Social workers and communication barriers in a community: the story so far. *Journal of Clinical & Diagnostic Research*. 2024. No.18 (8). P.LL01–LL02.
4. Coulshed V., Orme J. *Social work practice*. London: Bloomsbury Publishing, 2018. 320 p.
5. Isaksson J., Lilliehorn S., Salander P. A nationwide study of Swedish oncology social workers: Characteristics, clinical functions, and perceived barriers to optimal functioning. *Social Work in Health Care*. 2017. No.56 (7). P.600-614.
6. Jašková A., Fabianová A. *Sociálna práca ako rizikové povolanie*. Prešov: Vydavateľstvo Prešovskej Univerzity, 2018. 100 s.
7. Kenderešová E. Súvislosť medzi sociálnym zabezpečením a ekonomickou aktivitou u seniorov. In: Vansač, P. (Ed.), *Zborník vedeckých prác z druhej etapy projektu 004-24-IG: Podpora zdravého starnutia v okrese Michalovce „Faktory ovplyvňujúce spokojnosť seniorov so sociálnymi službami v okrese Michalovce“*. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv.Alžbety v Bratislave, n.o., Inštitút bl. Metoda Dominika Trčku Michalovce, Michalovce, 2024. S.79-95.
8. Kiesel L., DeZelar S., Lightfoot E. Challenges, barriers, and opportunities: social workers with disabilities and experiences in field education. *Journal of Social Work Education*. 2018. No.54 (4), 696–708.
9. Koprowska J. *Communication and interpersonal skills in social work*. London: SAGE Publications, 2020. 248 p.
10. Máteľ, A. 2019. *Teorie sociální práce*. Praha: Grada, 2019. 208 p.
11. Rodat, S. 2022. Verbal and nonverbal barriers in social work communication. In: *Creative positions in the social sciences*. Publisher: SITECH Publishing House, Craiova, 2022. doi: 10.5281/zenodo.7461790
12. Rogers D., Whitaker D., Edmondson D., Peach D. *Developing skills for social work practice*. London: Sage, 2017. 279 p.
13. Vacková, J. a kol. *Sociální práce v systému koordinované rehabilitace u klientů po získaném poškození mozku (zejména CMP) se zvláštním zřetelem na intervenci z hlediska sociální práce, fyzioterapie, ergoterapie a dalších vybraných profesí*. Praha: Grada Publishing, 2020. 208 s.

References

1. Atkins, P., & Frederico, M. (2017). Supporting implementation of innovative social work practice: What factors really matter? *British Journal of Social Work*, 47, 1723–1744.
2. Daniluk, B., Borkowska, A.R. (2020). Pragmatic aspects of verbal communication in elderly people: A study of Polish seniors. *International Journal of Language & Communication Disorders*, 55, 493-505.
3. Devkar, R.S., & Waghmare, P.D. (2024). Social workers and communication barriers in a community: the story so far. *Journal of Clinical & Diagnostic Research*, 18 (8), LL01–LL02.
4. Coulshed, V., & Orme, J. (2018). *Social work practice*. Bloomsbury Publishing.
5. Isaksson, J., Lilliehorn, S., & Salander, P. (2017). A nationwide study of Swedish oncology social workers: Characteristics, clinical functions, and perceived barriers to optimal functioning. *Social Work in Health Care*, 56 (7), 600-614.
6. Jašková, A., Fabianová, A. (2018). *Sociálna práca ako rizikové povolanie*. Vydavateľstvo Prešovskej Univerzity.
7. Kenderešová, E. (2024). Súvislosť medzi sociálnym zabezpečením a ekonomickou aktivitou u seniorov. In: Vansač, P. (Ed.), *Zborník vedeckých prác z druhej etapy projektu 004-24-IG: Podpora zdravého starnutia v okrese Michalovce „Faktory ovplyvňujúce spokojnosť seniorov so sociálnymi službami v okrese Michalovce“* (pp.79-95). Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv.Alžbety v Bratislave, n.o., Inštitút bl. Metoda Dominika Trčku Michalovce.
8. Kiesel, L., DeZelar, S., & Lightfoot, E. (2018). Challenges, barriers, and opportunities: social workers with disabilities and experiences in field education. *Journal of Social Work Education*, 54 (4), 696–708.
9. Koprowska, J. (2020). *Communication and interpersonal skills in social work*. SAGE Publications.
10. Máteľ, A. (2019). *Teorie sociální práce*. Grada.
11. Rodat, S. (2022). Verbal and nonverbal barriers in social work communication. In: *Creative positions in the social sciences*. SITECH Publishing House, Craiova.
12. Rogers, D., Whitaker, D., Edmondson, D., & Peach D. (2017). *Developing skills for social work practice*. Sage.
13. Vacková, J. a kol. (2020). *Sociální práce v systému koordinované rehabilitace u klientů po získaném poškození mozku (zejména CMP) se zvláštním zřetelem na intervenci z hlediska sociální práce, fyzioterapie, ergoterapie a dalších vybraných profesí*. Grada Publishing.

Статус статті:

Отримано: 31.03.2025 Прийнято: 02.05.2025 Опубліковано: 05.05.2025

Vansač Peter

Prof. ThDr., PhD., Dr. h. c.
Head of Department of Social Work
St. Elizabeth University of Health and Social Work in Bratislava
Institute of bl. M. D. Trčku, Michalovce, Slovakia

Barkasi Daniela

Doc. RNDr. Mgr., PhD.
Deputy Head of the Department of Social Work
St. Elizabeth University of Health and Social Work in Bratislava
Institute of bl. M. D. Trčku, Michalovce, Slovakia

Guľašová Monika

Doc. PhDr., PhD., Associate Professor
Department of Social Work
St. Elizabeth University of Health and Social Work in Bratislava
Institute of bl. M. D. Trčku, Michalovce, Slovakia

COMMUNICATION BARRIERS IN THE WORK OF A SOCIAL WORKER WITH A CLIENT

Abstract. The study aimed to identify the most common communication barriers that clients encounter during verbal communication with a social worker. Research methods: theoretical (classification, generalization, comparative analysis, analysis of scientific literature) and empirical (observation, description, survey) methods were used to structure the knowledge obtained, formulate conclusions regarding the most common communication barriers that clients encounter during verbal communication with a social worker. The results of the study showed that the biggest obstacle in the communication of social workers with the elderly is the use of professional terms. During the analysis in the field of verbal communication, among the most common communication barriers, we found the use of professional terms that clients often do not understand. These terms create a barrier between a client and a social worker because the client feels that the worker does not understand a client or does not take into account his experience and level of education. On the other hand, very simplified communication, even if it facilitates understanding, seems incomplete or superficial to a client. These findings show the need to adapt the language of a social worker to the needs of a client and the level of understanding. Therefore, it is of utmost importance that social workers pay special attention to using simple but clear language that would be understandable to the general public. The results of the study demonstrate that verbal communication between a social worker and a client is mostly positive, with the highest ratings being clarity of expression and appropriate pace of speech. Clients feel that social workers try to explain concepts that they do not understand and maintain an appropriate speed of speech, which improves overall communication. At the same time, it has been confirmed that clear and understandable communication increases client satisfaction and understanding, which is important for the effectiveness of social work.

Keywords: client, communication barriers, communication, social worker.