

doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D., Dr.h.c.

Pražská vysoká škola psychosociálních studií, Praha

ORCID: 0000-0002-1408-7157

laca@pvsp.cz

PhDr. Vladimíra Minařiková, MPH

Pedagogická fakulta, katedra sociální práce

ORCID: 0009-0000-2387-2627

V.holovska@seznam.cz

**KOMUNIKÁCIA AKO PROSTRIEDOK
SOCIÁLNEHO PORADENSTVA
V KONTEXTE SOCIÁLNEJ PRÁCI**

**COMMUNICATION AS A MEANS OF SOCIAL
COUNSELLING IN THE CONTEXT OF
SOCIAL WORK**

**KOMUNIKACJA JAKO ŚRODEK DORADZTWA
SPOŁECZNEGO W KONTEKŚCIE
PRACY SOCJALNEJ**

ABSTRAKT

Komunikácia je veľmi významnou súčasťou nášho bytia a sprevádza nás celým naším životom. Každodenne sa dostávame do situácií, kedy sme nútení komunikovať a konať s inými ľuďmi. Preto by sme mali poznať a dodržiavať zásady správnej komunikácie. Vzťah sociálneho pracovníka a klienta je úplne závislý na vzájomnej sociálnej komunikácii v sociálnom poradenstve.

Hlavným cieľom odborného textu je poskytnout a analyzovat odborné znalosti v rámci komunikácii z pohľadu sociálnej práce v k kontexte socialného poradenstva. V příspěvku používáme systémovou konfrontaci vycházející ze zpracování zkoumané oblasti.

Ludskú komunikáciu treba považovať za jednu z podmienok v sociálnom poradenstve, pretože prepojenie jej štruktúr, účinnosť riadenia, koordinácia i spätná väzba sa zabezpečuje vzájomným prepojením procesom medzi klientom a sociálnym pracovníkom.

Klíčová slova: interakcia, klient, komunikácia, sociálna, práca, sociálny pracovník, sociálne poradenstvo.

ABSTRACT

Communication is a very important part of our being and accompanies us throughout our lives. Every day we find ourselves in situations where we are forced to communicate and act with other people. That is why we should know and follow the principles of good communication. The relationship between the social worker and the client is totally dependent on the mutual social communication in social counseling.

The main aim of this professional text is to provide and analyze the expertise in communication from the perspective of social work in k context of social counseling. In this paper we use a systemic confrontation based on the elaboration of the researched area.

Human communication should be considered as one of the conditions in social counseling because the interconnection of its structures, the effectiveness of management, coordination and feedback is ensured by the interconnection process between the client and the social worker.

Keywords: interaction, client, communication, social work, social worker, social counseling.

ABSTRAKT

Komunikácia je veľmi dôležitou súčasťou nášho existencie a sprevádza nás cez celé životy. Každý deň nachádzame sa v situáciách, v ktorých sme nútení komunikovať a konať s inými ľuďmi. Preto by sme mali vedieť a dodržiavať zásady dobrej komunikácie. Vzťah medzi pracovníkom sociálnym a klientom je úplne závislý od vzájomnej komunikácie spoločnej v poradníctve spoločnom.

Hlavným cieľom tohto profesionálneho textu je poskytnutie a analýza vedomostí špecialistických v oblasti komunikácie z pohľadu práce sociálnej v kontexte poradníctva spoločného. V tomto článku využívame systematickú konfrontáciu opartú na spracovaní skúmaného úseku.

Komunikácia medzi ľuďmi by mala byť považovaná za jeden z podmienok poradníctva spoločného, pretože vzájomná väzba jeho štruktúr, efektívnosť riadenia, koordinácia a vzájomnosť sú zabezpečené procesom vzájomného spojenia medzi klientom a pracovníkom sociálnym.

Slova kľúčové: interakcia, klient, komunikácia, práca sociálna, pracovník sociálny, poradníctvo sociálne.

ÚVOD

Predpoklady človeka pre úspešný proces komunikácie sú závislé na určitej miere od biologických, dedičných predpokladov, neskôr od sociálnych determinantov, vplyvov prvej mikrosociety. Na tieto determinaty sa pozerá sociálna práca v rámci sociálneho poradníctva v praxi. Celá táto praktická činnosť sa odohráva prostredníctvom rozhovoru medzi sociálnym pracovníkom a klientom.

Spôsob rozhovoru, celkový prístup k sociálnemu okoliu, vystupovanie, môžu byť celoživotnou témou učenia sa, vzdelávania, zdokonaľovania nielen v oblasti sociálnej práce respektíve u sociálnych pracovníkov. Práca sociálnych pracovníkov v tomto smere je pozitívnym spôsobom a odráža na kvalite medziľudských vzťahov, na účinnosti profesionálneho pôsobenia.

Od spôsobu komunikácie sa môže odvíjať ľudské šťastie i nešťastie, úspech i neúspech v súkromí i v práci, v riadiacej práci. Nenadarmo sa vraví – naučme ľudí inak komunikovať a stanú sa inými ľuďmi v našom prípade klienti sociálnej práce.

KOMUNIKÁCIA A SOCIÁLNA PRACA

Komunikácia je stará ako ľudstvo samo. Človek od nepamäti pociťoval a pociťuje potrebu byť v stálom kontakte s ostatnými príslušníkmi ľudského spoločenstva. Obsah, dosah a forma boli a sú rôzne. Existujúce formy výmeny informácií, nevznikli naraz a náhodne, sú výsledkom tisícročného vývoja. Nie je možné skúmať komplexne historický vývoj tohto systému. Dosiahnutá etapa rozvoja spoločnosti výrazne ovplyvňovala a priamo podmieňovala spôsoby výmeny informácií. Komunikácia sa vyvíjala a bola výrazne ovplyvňovaná spoločenskými, politickými, hospodárskymi a kultúrnymi podmienkami.

Komunikácia pozitívne stimuluje rozvoj ľudskej spoločnosti v každej etape jej vývoja. Prvými formami komunikovania boli prírodné spôsoby komunikovania, ako sú gestá, tanec, mimika a neskôr reč. „Najdôležitejším spomedzi týchto prostriedkov komunikácie je ľudská reč [Žibritová, 1986, s. 63].“

Za predchodcu komunikačnej teórie možno považovať antickú rétoriku, ktorá rozvíjala umenie ovplyvňovať druhého, ktorá však nevytvorila komplexnú teóriu o komunikácii. Nemožno preto tvrdiť, že začiatky komunikácie siahajú do antiky. O komunikáciu sa zaujíma mnoho vedných disciplín ako psychológia, sociológia, filozofia, kultúrna antropológia aj sociálna práca v sociálnom poradenstve pri práci s klientom. Každá z týchto disciplín sa venovala a venuje skúmaniu komunikačného procesu.

Sociálna práca je vedná disciplína, ktorá vychádza z humanistického prístupu zameraného na rozvoj osobnosti a hľadania vlastných zdro-

jov človeka. Zaoberá sa človekom, problémami človeka a spoločnosti, vzájomnými vzťahmi medzi jednotlivcami a spoločnosťou, pričom je potrebná vzájomná komunikácia [Laca, S. 2019]. Keďže sociálna práca ako vedná disciplína je charakterizovaná interdisciplinárnym prístupom prihliadajúc na regulovanie a riadenie sociálnej problematiky, rešpektovania a využívania poznatkov z iných vedných disciplín, je neodmysliteľnou súčasťou efektívneho fungovania v rámci procesa komunikácie. Autor Strieženec [1999, s. 40] uvádza, že je „potrebné si uvedomiť, že sociálna práca je multidisciplinárnym odborom.“

Sociálna práca ako odbor je zameraná na riešenie ľudských problémov. „Sociálna práca je špecifická odborná činnosť, ktorá smeruje k zlepšovaniu vzájomného prispôsobovania sa jednotlivcov, rodín, skupín a sociálneho prostredia, v ktorom žijú a k rozvíjaniu sebaúcty, vlastnej zodpovednosti jednotlivcov s využitím zdrojov schopností osôb, medziľudských vzťahov a zdrojov poskytovaných spoločnosťou. Je činnosťou v prospech klienta (jednotlivca, rodiny, skupiny, komunity), ktorú je možné charakterizovať pojmami pomoc, podpora, sprevádzanie [Laca, S.2021, s. 347].“

Pre definície sociálnej práce je charakteristický celkový pohľad na individuálny vývoj ľudskej osobnosti a ekonomickej situácie v socio-kultúrnom priestore človeka, teda sociálneho prostredia, v ktorom existuje. Definovanie sociálnej práce je v zákone o sociálnej pomoci rozšírené o prevenciu, teda predchádzania vzniku negatívnych sociálnych udalostí, ktorá zdôrazňuje snahu o zabránenie opakovania nepriaznivej sociálnej udalosti s cieľom začleniť ľudského jedinca do prirodzeného prostredia s využitím jeho vlastných zdrojov. Cieľom sociálnej práce je tak zmiernenie, prípadne aj odstránenie psychickej, sociálnej, ekonomickej či kultúrnej núdze. Tento cieľ sociálnej práce sa realizuje poskytovaním odbornej pomoci klientovi pri odhaľovaní jeho vlastných zdrojov, potenciálov, ako aj prostredníctvom pomoci pri hľadaní zdrojov pomoci mimo vlastnú osobnosť [Oláh, 2010].

Sociálna práca by nemala odpovedať len na rýchle sociálne zmeny a nové kvality sociálnych potrieb a vzťahov tým, že sa im prispôsobí prax sociálnych pracovníkov, ale sama by mala ovplyvňovať uskutočňovanie vhodných sociálnych zmien s krz komunikáciu a sociálneho pracovníka.

Pre sociálneho pracovníka sa slovo stáva základným pracovným nástrojom – jeho prostredníctvom pôsobí na človeka, stáva sa dominantným činiteľom v komunikačnom procese teda komunikácie. Komunikáciu môžeme definovať, ako „vzájomnú výmenu významov medzi ľuďmi, uskutočnenú predovšetkým prostriedkami používania konvenčných symbolov [Laca, P. 2013],“ Komunikácia tvorí jednu zo súčastí tzv. emocionálnej inteligencie, ktorá nás vybavuje schopnosťou žiť medzi ľuďmi, rozumieť im, vedieť sa im povzbudivo prihovoriť, vcítiť sa do nich, dokázať sa vyhnúť zbytočným, nefunkčným konfliktom, ale i schopnosti presadiť sa v mene dobrej veci.

Jedným z determinantov efektívnosti práce s klientom je samotný sociálny pracovník, jeho schopnosti a komunikačné zručnosti, jeho umenie vedieť sa rozhodnúť medzi niekoľkými možnými alternatívami, jeho schopnosti predpokladať dôsledky svojich rozhodnutí. Sociálny pracovník vykonáva svoju prácu v problémovom sociálnom poli, navyše v súčasnom období problematickom legislatívne i ekonomicky, kde sociálny cit, dodržiavanie etiky, schopnosť empatie, aktívne počúvanie je niekedy to jediné, čo môže poskytnúť. „Profesionál vie, že to samo o sebe môže pôsobiť uvoľňujúco, ošetrojúco, terapeuticky, hojivo, rozpúšťajúco problém [Tokárová, A. et al., 2002, s. 434]. Autorka ďalej Tokárová spolu so svojím tímom sú názoru, že úlohou aj umením sociálneho pracovníka je vyťažiť čo najviac oznamovaných informácií, vytvárať priestor pre vzájomné vnímanie a kreativitu a správne dešifrovať, dekódovať význam. Z toho aspektu je dôležité: „vedieť aktívne počúvať – načúvať klientovi, vedieť pracovať s otázkami pri riadení rozhovoru, doceniť prvý kontakt s klientom, doceniť ukončenie rozhovoru, doce-

niť význam a pôsobenie prostredia, poznať podmienky, za ktorých dochádza k zlyhaniu komunikácie.

Sociálna komunikácia ako životný princíp umožňuje nadviazať sociálne väzby, vytvára všeľudskú kultúra a civilizáciu. Ako uvádza Čechová (In: Žiaková, Čechová, Kredátus, 2001), podľa *CCETSW (Central Council for Edukation and Training in Social Work)* sociálny pracovník (sociálny poradca) má vedieť komunikovať s jednotlivým klientom, vedieť spolupracovať s ľuďmi a organizáciami v rámci miestnych a iných spoločenstiev a komúnít. Schopnosť komunikácie v sebe zahŕňa nadviazanie prvého kontaktu s klientom, poznanie podmienok efektívnej komunikácie a poznanie faktorov, ktoré bránia efektívnej komunikácii s klientom.

Sme toho názoru, že správna komunikácia s klientmi, ktorí možno prežívajú posledné okamihy svojho života, je veľmi dôležitá. Títo klienti sa stávajú osobnosťami so špeciálnymi potrebami a adekvátne tomu si vyžadujú špeciálny prístup v komunikácii.

Sociálny pracovník má byť nielen odborníkom, ale v prvom rade človekom. Má vystupovať a komunikovať ako profesionál, ale súčasne musí byť úprimný, musí vedieť správne odhadnúť, ako sa ku klientovi priblížiť a aký si zachovať odstup. Má byť trpezlivý, vytrvalý... Sociálny pracovník v dnešnej komercializácii života, kde sú často zvrátené hodnotové orientácie, berie v prvom rade zreteľ a akcent na človeka ako na bio-psycho-sociálnu bytosť. Cieľom sociálneho pracovníka je „spolupôsobiť v sociokultúrnom živote občana a zvyšovať spokojnosť občana vtedy, keď nie je schopný si svoje potreby zabezpečiť vlastnými silami, prípadne silami svojho blízkeho okolia [Schavel, Olah, 2010, s. 101].“ Profesia a rola sociálneho pracovníka vystihuje slovné spojenie pomoc k svojpomoci, čo je príznačné pre sociálnu prácu.

Predmetom sociálnej práce sú podľa autora Strieženca [1999] jednotlivé problémy, ktorými sa sociálna práca zaoberá, teoreticky objasňuje a prakticky rieši či zmiernuje, a špecifické je najmä to, že rešpek-

tuje kompletne stránky i prostredie človeka ako jedinca, skupiny či celej komunity skrz komunikáciu.

Pod pojmom komunikácia v sociálnom práci v našom prípade v sociálnom poradenstve zahrňujeme širokú paletu interakcií a typov vzájomného vzťahu a prejavu. Počínajúc vysloveným slovom cez gestá, mimiku, rôzne mimovoľné prejavy vo vzájomnej komunikácii. Sociálna komunikácia sociálneho poradcu neprebíha len na úrovni hovoreného slova. Podľa autora Košča je interview dynamický celok verbálneho aj neverbálneho správania sa osôb.

Rozlišujeme teda dve úrovne komunikácie: *verbálna komunikácia* – od slova verbum, t. j. komunikácia slovná, ústna, ktorá je zameraná na odovzdávanie vecných informácií, a *neverbálna* alebo *nonverbálna komunikácia*, t. j. mimoslovná, ktorá informuje väčšmi o postojoch, citoch, náladách, vzťahoch medzi ľuďmi a to všetko spadá do sociálneho poradenstva a práce sociálneho pracovníka.

Reč človeka je bez sporu najvyššou formou sociálnej komunikácie. *Verbálna komunikácia* ako spôsob poskytovania si informácií môže prebiehať iba v spoločenstve ľudí, z generácie na generáciu si ho predávajú prostredníctvom procesov učenia. Je umožnená špecificky ľudskou schopnosťou artikulácie, jemnými pohybmi hlasiviek. V rozhovore sa objavujú znaky dominancie a submisívnosti: kontrola rozhovoru subjektom, skákanie do reči, egocentričnosť v nastoľovaní tém, gestá chápatosti a empatie. Čas môže byť medzi zúčastnenými rozdelený symetricky alebo asymetricky. Jeho priebeh je závislý na oboch stranách, teda na všetkých zúčastnených a ich reakciách, ktoré sú overované spätne-väzbovými pohľadmi, či partner vníma a rozumie. Výroky expedienta môžu byť spevňované pomocou kývavých posunkov hlavou, tiež prenesenými súhlasnými výrokmi, ktoré však môžu znamenať aj porozumenie.

Základné články verbálnej komunikácie tvoria v našom prípade sociálny pracovník, klient a informácia, kontext, kontakt a jazykový znak. Tieto sú ďalej rozdelené na jadro, teda informáciu, sociálneho

pracovníka, klienta a nutné podmienky tvorené kontextom, kontaktom a znakom.

Znak ako zastrešujúci pojem plní svoju funkciu, iba pokiaľ je súčasťou určitého znakového systému. Je možné k nemu pristupovať z hľadiska jeho štruktúry (zmysel, význam), z hľadiska jeho funkcie, vo vzťahu k objektom reality, ktoré označuje (sémantika), vo vzťahu k tomu, kto ho používa (pragmatická stránka). Znakom sa stáva každý objekt alebo jav, pokiaľ počas procesu komunikácie slúži k prenosu danej myšlienky a je vyjadrený príslušným jazykom. Toto však platí iba pre znaky umelé, označované ako vlastné. „Okrem nich existujú ešte prirodzené príznaky, nie sú produkované vedome, ale existujú nezávisle, podobne ako prírodné procesy a človek ich využíva ako zdroj informácií [Vašina, 1998, s. 32].“

Znak neexistuje bez významu a význam bez znaku. Význam odpovedá subjektovo-objektovej interakcii. Podľa autora Osgooda existujú dve roviny, v ktorých je možné uvažovať o význame slov. „Denotácia je vzťah medzi výrazom a tým, čo označuje, denotátom, teda objektom v skutočnom svete. Konotácia je významový odtieň slova dopĺňujúci význam, hodnotiace, emociálne aspekty, podmienený individuálnou odlišnosťou každého človeka. Znak explicitne označuje denotát, implicitne konotácia [Jones, Nisbett, 1971, s. 62],“ a to všetko využíva sociálna práca v praxi.

Komunikačná schéma neverbálnej komunikácie je nenahraditeľná súčasť verbálnej komunikácie. Podľa autora Petra Lacu [2013, s. 156] sa oznamy neverbálnej komunikácie „rozdeľujú na individuálne a interakčné. O individuálne sa jedná pokiaľ je vysielateľ signálu osamotený a teda jeho neverbálny prejav nie je určený druhému človeku, ale je výrazom jeho momentálneho vnútorného stavu. Interakčné sa vyskytujú v interpersonálnych reláciách. „V zásade ide o neverbálne chovanie, ktoré je obecné povedané kontaktné, jeho obsahom sú rozmanité oznamy druhému človeku, respektíve zvieratú.“ V takomto prípade komuni-

kačný partner percipuje vysielanú informáciu, dekóduje ju a pripíše jej individuálny význam, ktorý ale nemusí odpovedať skutočnému stavu komunikátora.

Neverbálna komunikácia je teda závislá nielen na expedientovi, ale aj na recipientovi a jeho interpretácii správy, ktorú „včleňuje do svojich doterajších skúseností, vedomostí a schopností, teda „do svojho života [Kulka, 1990, s. 218].“ Značná dôležitosť je prikladaná aj situačnému kontextu. V rozličných situáciách naberajú tie isté prejavy rozmanité významy.

Podľa autora Nákonečného [Valenta, 2004, s. 51] sa v neverbálnej komunikácii najvýraznejšie prezentujú predprogramované signály sociálneho chovania, najčastejšie sú vyjadrované mimikou a gestami. Jednotlivé gestá naberajú u rôznych kultúr rozličné významy, ale základné emócie sú na celom svete vyjadrované pomocou rovnakých gest (napríklad šťastný ľudia sa usmievajú). Tie, na ktoré nemá vplyv kultúrne podmienená rozdielnosť, sú považované za dedičstvo evolúcie, sú vrodené. Dieťa sa teda rodí s určitým repertoárom výrazov tela a počas vývoja sa k nim pridružia iné, osvojené pozorovaním okolitého sveta, ktoré sa preň postupne stávajú zrozumiteľnými a učí sa používať podobne ako slová. „Neverbálna komunikácia je teda súborom pohybových prejavov vrodenných, spontánne osvojených a zámerne naučených.“

Neverbálna komunikácia pozostáva z niekoľkých rádoz komponentov, ktoré ju umožňujú, usmerňujú jej prenos, nesú význam, oznamujú jej podstatu. *Komponenty prvého rádu* zabezpečujú technickú podporu prenosu informácií a sami sú ich nositeľmi. Jedná sa o komunikáciu distančnú, prebiehajúcu prostredníctvom zraku a sluchu a komunikáciu kontaktnú, teda čuchom a hmatom. „Uvedené prvoradové komponenty rozhodujú, ktorý druh komunikácie prevládne. Úzko s tým súvisí koncept proximity, teda akú vzdialenosť a pozíciu voči sebe jednotliví účastníci komunikačného aktu majú. Do tejto oblasti taktiež spadá oblasť posturologie. Najnosnejšia na informácie je frontálna časť ľudského

tela. Zvlášť vhodné je, pokiaľ je uhol zvieraný frontálnymi rovinami komunikačných partnerov nulový [Klein, 1998, s.38].“

Pod *komponenty druhého rádu* spadajú prejavy jednoznačne špecifikovaných telových sústav, sú jemnejšie diferencované a svoj význam navzájom podporujú. Radí sa sem chovanie očí, teda smer a dĺžka pohľadu, tiež mimika, parajazyk, gestikulácia, dotykové chovanie, komunikácia prostredníctvom čuchu a tiež prostredníctvom chuti.

Pre *komponenty tretieho rádu* je príznačné, že ich trvanie je na rozdiel od predchádzajúcich uvedených dlhodobejšie. Je praktikované ako tzv. mutilačné chovanie a jeho výsledkom sú zmeny vo veľkosti, tvare, či farbe časti ľudského somatotypu. Pod štvrtoradové komponenty spadajú artefakty nespojené s ľudským telom na pevno, ktoré je možné podľa ľubovôle meniť. Sú rovnako nositeľmi informácií a je medzi nimi veľká kultúrna odlišnosť.

Komunikácia nielen v sociálnej práci v sebe zahŕňa všetky procesy, ktorými ľudia na seba navzájom vplývajú. Autor Watzlawick, ktorého odborníci považujú za klasiku komunikačnej teórie, považuje komunikáciu za všetko, čo sa „odohráva v kontakte dvoch alebo viacerých ľudí (cez všetky kanály, aj mlčanie má komunikačnú valenciu) [Watzlawick, Bavelasová, Jackson, 1999, s. 55.].“ Teda spoločné podieľanie sa ľudí na každej činnosti vo vzájomnom kontakte je komunikácia. Človek v prítomnosti iného človeka nemôže nekomunikovať. V tejto definícii je obsiahnutá skutočnosť, že komunikácia nie je len prenos správy, ale aj podieľanie sa iných ľudí na komunikácii.

KOMUNIKÁCIA V KONTEXTE SOCIÁLNEHO PORADENSTVA

Komunikácia medzi ľuďmi existuje odjakživa. Do pozornosti sa pojem komunikácie začal dostávať oveľa neskôr. Veď, čo už môže byť ľahšie, ako – rozprávať! A predsa nie je nič ťažšie. Medziludská komuni-

kácia, vzájomná interakcia, dorozumievanie alebo oznamovanie niečoho niekomu patrí medzi základné ľudské aktivity. Porozumenie medzi ľuďmi sa deje prostredníctvom komunikácie. Komunikácia je vlastným nositeľom sociálneho diania, ktoré sa uskutočňuje ako komunikačný proces v sociálnom poradenstve a práci sociálneho poradcu a sociálneho pracovníka.

Človek sa stáva človekom predovšetkým tým, že rozumie svetu, ktorý ho obklopuje. „Súčasnú sociálne poradenstvo vyžaduje optimalizovať komunikačné systémy na všetkých úrovniach riadenia, realizovať požiadavky pružných informačných štruktúr a zvyšovať stimulačný potenciál komunikačných procesov [Laca, P. 2010, s. 79].“ Aj keď komunikácii venujú sociálni pracovníci prevažnú časť svojej činnosti, nedá sa povedať, že je komunikačným procesom venovaná dostatočná pozornosť. Často sa absolutizujú empirické, každodenné skúsenosti a podceňujú sa teoretické poznatky. Takéto prístupy možno postačujú v určitých konkrétnych situáciách, ale v svojej podstate sú neperspektívne a povrchné. Preto je potrebné prejsť od proklamácii o dôležitosti komunikácie k aplikácii moderných poznatkov komunikačnej teórie i praxe. Pritom netreba zabúdať na sociálnu komunikáciu v sociálnom poradenstve.

Komunikáciu je možné definovať ako proces odovzdávania informácií od človeka k človeku, prostredníctvom ktorého je možné sociálne konanie. „Je nemožné komunikáciu definovať jedinou a správnou definíciou. Každú vec je možné opísať z rôznych hľadísk, z rôznych uhlov pohľadov. Jedna definícia zodpovedajúca skutočnosti, a teda pravdivá, nevyklučuje definíciu ostatnú [Tůma, 2018, s. 89].“ Väčšina autorov sa však zhoduje v tom, že komunikácia znamená predovšetkým oznamovanie významov. Vzájomná komunikácia sa riadi určitými pravidlami, ktoré sú špecifické pre danú spoločnosť i oblasť. Dodržiavaním týchto zásad sme schopní komunikovať a vzájomne si porozumieť. Ich nedodržiavaním môže dôjsť k narušeniu vzájomnej interakcie. „Základnými a najviac cenenými zásadami sú primeraný odstup, náležitý dotyko-

vý kontakt či schopnosť nechať jedinca dohovoriť“ [Nakonečný, 1999, s. 46]. Komunikácia vo svojej podstate plní celý rad funkcií: informačné, inštruktívne, presvedčovacie, zábavné, výchovné, socializačné a pod. Funkcie sa môžu navzájom prelínať a vyskytovať sa v rôznej miere.

komunikácia je proces, v rámci ktorého sa oznamujú a vymieňajú informácie. Charakterizujeme ju ako oznamovanie informácií v sociálnom správaní a sociálnych vzťahoch ľudí. Oddávna sa slovo informácia spájalo s procesmi ľudskej komunikácie, prenosu správ a oznamovaním. V chápaní sociálnej komunikácie ako prenosu informácií v sociálnom správaní a sociálnych vzťahoch ľudí sa objavuje ako súčasť komunikácie interakcia, t.j. pôsobenie ľudí na seba navzájom. Z akceptovania interakcie ako procesu organicky spojeného s komunikáciou vychádza iná definícia. V nej sa prioritizuje ďalšia stránka komunikačného procesu – schopnosťou komunikácie ovplyvniť druhého jedinca – je to podobné v praxi sociálnej práci v rámci sociálneho poradenstva medzi klientom a sociálnym pracovníkom. Špecifickým druhom komunikácie je komunikácia v sociálnom poradenstve, ktorú využíva sociálny pracovník teda sociálny poradca.

Problematika sociálneho poradenstva sa stáva aktuálnou v období, kedy sa kumulujú sociálne problémy. V súčasnej dobe sa neustále zvyšuje počet ľudí, ktorí sú odkázaní na pomoc štátu, nachádzajú sa núdzi a nie sú schopní riešiť svoje problémy bez pomoci inej zainteresovanej osoby alebo inštitúcie. Sociálne poradenstvo ako pojem, ale aj ako nástroj praktického uplatňovania sociálnej pomoci, prechádza v súčasnosti určitým vývojom.

Genéza formovania jeho pojmového a obsahového vymedzenia nemá dlhú históriu a určite nie je ukončená. Napriek tomu, že uplatnenie sociálneho poradenstva bolo prirodzenou súčasťou práce sociálneho pracovníka, konkrétna definícia tohto pojmu sa objavila medzi odbornou verejnosťou až v zákone o sociálnej pomoci č.195/1998 Z.z., neskôr v zákone o sociálnych službách č. 448/2008 Z.z.

V Slovenskej legislatíve je sociálne poradenstvo definované podľa zákona NR SR o sociálnych službách č. 448/2008 Z.z., § 19 nasledovne: „Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Sociálne poradenstvo sa vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva [Schavel, Olah, 2010, s. 78].“ Sociálne poradenstvo sa zameriava na aktivizáciu klienta pri riešení sociálnej kolízie. Sociálne poradenstvo ako celok je nutné chápať ako formu riešenia núdze občana, ktorá pomôže občanovi získať informácie o svojich nárokoch, vyplývajúcich zo systémov sociálneho zabezpečenia občana (sociálne poistenie, sociálna podpora, sociálna pomoc) alebo zo systému zamestnanosti. Tieto informácie môžu byť poskytované aj v spolupráci s jednotlivými rezortmi, ktoré s riešením konkrétnej situácie súvisia. Sociálne poradenstvo charakterizujú okrem iných najmä princíp pomoci, podpory, rozvoja a princíp lepšej orientácie v živote.

Špecifickým druhom sociálnej komunikácie je komunikácia v sociálnom poradenstve, ktorá prebieha medzi sociálnymi pracovníkmi navzájom, sociálnym pracovníkom a klientom. „V tejto súvislosti hovoríme o interpersonálnej a skupinovej rovine sociálnej komunikácie. Jej špecifickosť spočíva v tom, že nositeľom komunikácie je sociálny pracovník a klient [Laca, S. 2019, s. 28ž4].“

Metóda rozhovoru spolu s metódou pozorovania patria medzi najstaršie, ale aj najťažšie metódy sociálnej práce. Obe poskytujú globálny obraz problémov klienta. Rozhovor môže poskytnúť také informácie, aké by sa inými metódami nezískali [Laca, S. 2011, s. 174]“, a preto ho mnohí autori pokladajú za základnú a najvýznamnejšiu metódu sociálnej práce.

Metódou rozhovoru získavame informácie o súčasnom stave problémov, spôsobe života, anamnéze, informácie o prostredí, v ktorom žije, o kultúrnej a materiálnej úrovni a pod. Tieto informácie umožňujú pochopiť klientove problémy, spoznať, aký je to človek, problémy, ktoré

ho trápia, a akú má perspektívu a motiváciu ich riešiť. Bezprostredným cieľom metódy rozhovoru je zhodnotenie informácií i určenie ďalšieho kroku pri riešení klientovho problému.

Komunikácia nie je doplnkom práce sociálneho pracovníka. Je jej základom. Vyžaduje si od sociálneho pracovníka jej ovládanie ako jednej zo základných profesionálnych zručností, resp. komunikačných zručností.

Zvládnutie teoretických, ako aj praktických komunikačných základov je prvým predpokladom pre správne zvolenú sociálnu komunikáciu v sociálnom poradenstve, ktorá je v mnohých prípadoch predpokladom správneho prístupu k ľuďom a klientom.

ZÁVER

O komunikácii a jej využití bolo a iste bude ešte popísaných množstvo kníh, téz a návodov, ako správne využiť komunikáciu v živote a v práci človeka. Nároky na schopnosti a zručnosti ľudí sa neustále zvyšujú a aj budú zvyšovať vo všetkých oblastiach ich pôsobenia aj v sociálnom poradenstve.

Komunikácia je veľmi významnou súčasťou nášho bytia a správa nás celým našim životom. Každodenne sa dostávame do situácií, kedy sme nútení komunikovať a jednať s inými ľuďmi. Preto by sme mali poznať a dodržiavať zásady správnej komunikácie. Komunikácia a vzájomná interakcia je v profesionálnom vzťahu snáď to najdôležitejšie. Aby sa klient sociálnemu pracovníkovi zveril, otvoril, je potrebné vybudovať atmosféru bezpečia, istoty a dôvery. Dôležitá je tiež osobnosť sociálneho pracovníka, ten má hlavný podiel na vybudovanie takej atmosféry, ktorá bude vyhovovať obom: klientovi, aby sa dokázal otvoriť a zveriť, a pracovníkovi, aby bol schopný klienta vypočuť a pomôcť mu.

Vzťah sociálneho pracovníka a klienta je úplne závislý na vzájomnej komunikácii. Hovorené slovo je základným nástrojom, ktorým si pra-

covník získava klienta, a jedine vtedy, ak je ich komunikácia obojstranná, môže pracovník klientovi skutočne pomôcť.

Jedným zo základných poznatkov tohto príspevku je skutočnosť, že nie je možné nekomunikovať. V každom okamihu a situácii vysielame určité signály, ktoré ostatní ľudia prijímajú a vyhodnocujú. Je to nielen spôsob, akým sedíme, stojíme, ako sa na partnera v danom momente pozeráme, teda oblasť neverbálnej komunikácie, ale aj to, ako s partnerom hovoríme. Záleží na tom, aké slová použijeme, akým tónom je oznámime, akú použijeme silu hlasu a mnoho ďalšieho. To všetko má vplyv na to, ako partner dané oznámenie prijme.

LITERATURA

- Klein, Zdenek. *Atlas sémantických gest*. Praha: HZ, 1998.
- Laca, Peter. *Komunikovanie kresťanského posolstva prostredníctvom misijnej komunikácie*. In: Zborník príspevkov z vedeckej konferencie Nový humanizmus – výzva pre budúcnosť. Badín: Kňazský seminár sv. Františka Xaverského, 2010.
- Laca, Peter. *Význam komunikačných zručností u ľudí pôsobiacich v sociálnych profesiách*. In: Dialóg pomáhajúcich profesií v kontexte sociálnej práce. Brno: IMS, 2013.
- Laca, Slavomír. *Základy sociálnej pedagogiky*, Bratislava: Beki desing, Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2011.
- Laca, Slavomír. *Koncept teórie a metód v sociálnej práci*. 1. vyd. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálných študií, 2019.
- Nakonečný, Martin. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999.
- NR SR Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

- Philipot, Paul, Feldman, Sebastian, Coats, Eric. *The Social Context of Nonverbal Behavior*. Paris: Cambridge University Press.
- Podgórecki, Jiří. *Jak se lépe dorozumíme*. Ostrava: Amosium servis, 1999.
- Schavel, Milan, Olah, Michal. *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Bratislava: BEKI, 2010.
- Strieženec, Štefan. *Slovník sociálneho pracovníka*. Trnava: Sapientia, 1996.
- Tokárová, Anna et al. *Sociálna práca*. Prešov: Akcent Print, 2002.
- Tůma, Jiří. *Pedagogika volného času*. Praha: Vysoká škola tělesné výchovy a sportu Palestra. 2018.
- Vašina, Lubomir. *Lidská komunikace v normě a patologii*. Brno: Univerzita J. E. Purkyně, 1998.
- Valenta, Jan. *Manuál k tréninku řeči lidského těla, didaktika neverbální komunikácie*. Kladno: AISIS, 2004.
- Watzlawick Paul, Bavelasová, Johana, Jackson, D. D. *Pragmatika lidské komunikace, Interakčné vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové: Konfrontace, 1999.
- Žibritová, Gabriela. *Sociálna komunikácia*. Bratislava: SPN, 1986.
- Žilová, Anna. *Kapitoly z teórie sociálnej práce*. Žilina: Edis, 2000.