

Komunikácia a jej význam v sociálnej práci

Communication and its importance in social work

Lenka PASTERŇÁKOVÁ⁵⁸

Abstrakt

V príspevku sa zaoberáme problematikou komunikácie v rámci profesie sociálneho pracovníka. V súvislosti s danou témou sme uskutočnili prieskum, ktorý bol zameraný na zisťovanie názorov respondentov (klientov sociálnych služieb) týkajúcich sa spôsobu komunikácie medzi nimi a sociálnymi pracovníkmi. V predmetnom príspevku poukazujeme na najzaujímavejšie zistenia.

Kľúčové slová: Sociálna práca. Sociálny pracovník. Komunikácia. Klient.

Abstract

The paper deals with communication within the profession of social worker. In connection with this issue we conducted a survey, which was aimed at determining the views of respondents (clients of social services) regarding the means of communication between them and social workers. In the present paper we point out the most interesting findings.

Keywords: Social work. Social worker. Communication. Client.

Úvod

Analýza komunikácie je pre oblasť vedy veľmi dôležitá, lebo komunikácia medzi ľuďmi sprostredkováva spoločenskú determináciu psychických javov a ich regulačnú funkciu v sociálnych aktivitách a vzťahoch. V sociálnej oblasti zohráva komunikácia kľúčovú úlohu.

1. Komunikácia a sociálna interakcia

Komunikácia je spájaná so sociálnou interakciou. Ak chápeme interakciu ako vzájomné ovplyvňovanie ľudí, je zrejmé, že komunikácia ako podávanie informácie je spravidla jej nutnou zložkou. Na druhej strane sociálny styk zahŕňa vzájomné ovplyvňovanie ako aj informovanie. Analýza vnútorného prepojenia komunikácie s interakciou je teda zároveň cestou k sociálnemu psychologickému poznaniu komunikácie samotnej. V klasickej podobe, ktorá ovplyvnila najmä americkú sociálnu psychológiu sú sociálne psychologické problémy komunikácie (Búgelová 2002).

⁵⁸Prešovská univerzita v Prešove FHPV Katedra pedagogiky; e-mailová adresa: lenka.pasternakova@unipo.sk; Tel.: +421517570366

Činnosť jedinca, píše Janoušek (1988), je podľa odborníkov fragmentom sociálneho aktu. Spoločné vykonávanie sociálneho aktu si preto vyžaduje nutne vzájomné odovzdávanie, komunikovanie a na druhej strane komunikovať možno iba tam, kde zároveň prebieha nejaká spoločná činnosť. Predstavme si, že niekoľko jedincov má mlčky urobiť určitú spoločnú činnosť. V takom prípade budú pre účastníka začiatočného štádia aktivít partnerov gestá slúžiace ako vodítko ku vzájomnému zladeniu činnosti a tým aj dokončenie spoločného aktu takáto gestikulačná komunikácia je prvotným typom komunikácie a gestá sú prvotné symboly. Jednak zastupujú a označujú ďalšie štádia aktivity, v ktorej sú štádiom prvotným, zároveň však druhotne označujú i objekty zahrnuté do týchto aktivít. Táto prvotná gestikulačná komunikácia je skôr gestikulačnou interakciou, ovplyvňovaním, z ktorej komunikácia postupne vyrastá.

1.2 Hlavné zásady pre medziľudskú komunikáciu

Rozhodujúci je odhodlaný prístup k veci.

Nešetrite sa – môžete vyvolať pocit nezáujmu alebo neúprimnosti. Je dôležité, aby ste dali najavo elán a nadšenie zo skutočnosti, že máte predniesť prejav k týmto poslucháčom a k tejto téme nečakajte, že vám v tom pomôže publikum alebo poslucháči. Ak budete svojou rečou zaujatý, váš poslucháč to spozná a možno sa nadchne tak isto. Ale opačne to nefunguje. Ak niekedy po vystúpení evidentne znechuteného, melancholického tzv. Mŕtveho rečníka vypuklo v poslucháčoch nadšenie, tak len preto, že to trápne vystúpenie už skončilo. Je to krutá pravda, ale pokiaľ nie ste nadšený z možnosti vystúpiť, a predsa vystúpiť musíte, tak to vám ostáva len jediné - nadšenie predstierajte. Je totiž k poslucháčom neetické ich niekam pozvať a potom ich okrádať o čas tým, že budete jednotvárne hovoriť tak, aby váš prejav bol nezaujímavý. Vzbudiť u poslucháčov záujem je priam rečníkovou povinnosťou. Ak to len predsa nezládnete pre svoju povahu tak to jednoducho zrušte, upozorňuje Vybíral (2008).

Úprimnosť a otvorenosť.

Ďalší pojem, ktorý patrí do oblasti vnútornej techniky. Máme na mysli úprimnosť a otvorenosť vo veciach relevantných, v medziach zdvorilého správania, vyhnite sa sarkazmu a nikdy neublížujte.

Pestujte si široký rozhľad.

Rýchlejšie a jednoduchšie nadviažete a udržíte si kontakt s druhými ľuďmi. Zďaleka nejde len o rozhľad vo vašom obore, rečníkovi je materiál sám život a potom sa pochtivo zaujímate aj o dianie vôkol seba.

Buďte zvedavý a trpezlivý v naslúchaní svojmu komunikačnému partnerovi.

Aj keď vaša prezentácia má monolitický ráz, nenechajte sa pomýliť, v skutočnosti so svojimi poslucháčmi vediete rozhovor. Čítajte ich reč tela a pokiaľ v závere niekto položí otázku a vy nešťastne zareagujete, pretože

nevystihnete podstatu otázky, môže sa stať, že rázom stratíte skoro všetky sociálne body nazbierané počas rozhovoru.

Neberte sa príliš vážne.

Keď sa niečo nepodarí, váš život tým nekončí a svet sa bude točiť ďalej, pokiaľ nie ste schopný určitého nadhľadu, používajte humor ako najlepšie korenie medziľudskej komunikácie (Luknič 1995; Vybíral 2008).

V súvislosti s efektívnou komunikáciou je dôležité mať na pamäti, že kto chce úspešne komunikovať s ľuďmi, musí ich mať rád. Asi len z tohto citu je chuť a odhodlanie niečo ľuďom odovzdať, prejavit' záujem o komunikačných partnerov. Ak sa chcete stať dobrým rečníkom, musíte si rozvíjať dve základné rečnícke schopnosti – schopnosť vlastného úsudku a schopnosť empatie. Prehlbovať svoju schopnosť empatie znamená klásť si otázky a poctivo na ne odpovedať, a to nie len pri príprave, ale aj počas rozhovoru. Bez dostatočne rozvinutej schopnosti vcítiť sa do duše poslucháča sa úspešný rečník a komunikátor nezaobíde, pretože hovorený prejav a rozhovor je o spojení a vzájomnom obohacovaní sa medzi ľuďmi (Balogová 2002).

1.2 Sociálny pracovník/sociálna pracovníčka a jeho rola v kontexte so sociálnou komunikáciou

Sympaticky, odborne, spoľahlivo. Znie to ako zaklínadlo, ale v skutočnosti je to pravidlo z dôb Cicera. Sú to základné požiadavky na dobrého rečníka. Tak ako v staroveku i dnes svojho poslucháča ľahšie presvedčíte, ak mu predkladané argumenty zabalíte, inak povedané pozitívne na neho zapôsobíte celkovým dojmom. Moderná rétorika používa slovo dojem – tzv. *image*. Pôsobivá image predpokladá integritu, celistvosť, čo v praxi znamená, že musí zvýrazniť kladné stránky rečníkovej osobnosti. Image je pomyselný inzerát, ktorým dávate najavo taký som, viem toto a ponúkam to a to. Image je niečo, čo vaše geniálne myšlienky presadí. Zhruba 75% z toho čo robíte, je vaša odbornosť, zostávajúcich 25% je váš osobitný štýl. Práve schopnosť zdôrazniť tých 25% je cestou ako sa presadiť. Image súvisí s prvým dojmom. Ten si o vás poslucháč vytvorí v priebehu pár minút a trvá niekedy aj pol roka. Zvlášť v dnešnej uponáhľanej a pretechnizovanej dobe ľudia na prvý dojem spoliehajú (Zelina 1990).

Sociálny pracovník sa počas výkonu svojej profesie dostáva do viacerých rolí, upozorňujú aj Skyba a Šoltésová (2014).

Rola diagnostika – pre sociálneho pracovníka ja podstatná, pretože poznanie človeka, poznanie problémov a príčin umožňuje riešenie i tých najzložitejších problémov;

Rola poradcu – vedieť poradiť, usmerniť v otázkach výchovy a rozvoja osobnosti;

Rola podnecovateľa – by mala byť najfrekvencovanejšia a nejde len o to, aby sociálny pracovník dával informáciu, poznatky, ale skôr má dodať silu,

energiu, motiváciu do činnosti; z tohto pracovníka musí vyžarovať entuziazmus;

Rola kontrolóra – nie je jednoznačná, sociálny pracovník ba mal vystupovať skôr ako poradca, priateľ a nie ako človek, ktorý neustále niečo kontroluje;

Rola vyšetrovateľa, sudcu – takúto rolu by nemal na seba brať (Lokšová a Portík 1993; Luknič 1995).

V súvislosti s komunikáciou a aj pri práci sociálneho pracovníka sa často stretávame s klamstvom. Lož sa tak veľmi často stáva komunikačným problémom. Obsah pojmu lož nápadne korešponduje s pojmom problém lat. *problema*. Lož je niečo, čo človek pred sebou drží alebo stavia, aby sa tým bránil alebo tomu druhému predostiera, aby sa toho chytil. Pretože lož je vo svojej podstate problém, niektorí psychológovia, ktorí sa výskumom klamstiev podrobne zaoberali, dospeli k záveru, že lož je tiež podmienkou nášho adaptovania sa v živote spoločnosti. Je zrejmé, že vo všetkých situáciách nehovoríme pravdu, preto nie je hneď možné nás označiť za klamára. Napríklad vtedy, keď sme boli oklamaní a uverili sme klamstvu, ktoré nám niekto podsunul. Teraz odovzdávame klamstvo ďalej, pretože sme boli oklamaní a vôbec netušíme, že nehovoríme pravdu. Ťažko v takom prípade tvrdiť, že sme klamári (Baláž 1988).

Kalifornský psychológ Paul Ekman rozlišuje medzi lžou a inými druhmi klamstiev. Pre klamstvo stanovil dve kritéria. Kritérium úmyslu a možnosti voľby: človek má v úmysle klamať. Schválne a teda úmyselne si vyberie lož. Pritom ma na výber, či povie pravdu alebo bude klamať – mohol by si vybrať pravdu, ale jeho zámerom je klamať. Kritérium nenaznačiť adresátovi že je oklamáný. Nenaznačím druhému človeku nijako, že je by to nemusela byť pravda teda je veľká pravdepodobnosť že sa ho pokúšam oklamať. Väčšina definícií klamstiev zdôrazňuje zámer. Klamstvo môžeme vymedziť napríklad ako komunikačnú výmenu, ktorej cieľom je presvedčiť druhého človeka o tom, že to, čo si doteraz myslel, nie je pravda. Gordonová a Miller pridali k problematickým faktom ďalší: je rozdiel, kedy nám človek klame z pozície prenasledovateľa alebo človek z pozície obeť. Pretože lož je situačná, musíme si pripustiť, že je skutočne podstatné, kto, prečo a dokonca v akej pozícii klame. Ďalšia otázka, ktorú si tiež väčšina z nás už položila a tá znie: je klamstvo aj zatajovanie? Ekman má na to šalamúnske riešenie – niekde je zatajovanie lož, niekde nie je. Filozof Davidson zaradil pojem pravdy medzi základné pojmy, na ktorú nie je žiadna uspokojivá definícia. Definíciu je možné hľadať napríklad v dialógu o pravde, ale pojem samotný definovať je nemožné. Zo subjektívnej istoty, z tušenia alebo z intuitívnych odhadov, že to či ono je pravda. Z tohto poznania vychádzajú naše rozhodnutia, niektoré z nich nezvratne osudové, upozorňuje DeVito (2001). Aj keď si musíme priznať, že v rade situácií a možno, že vo väčšine komunikačných odovzdaní nevieme presne či druhý človek práve klame alebo či hovorí pravdu. Nie je

tiež našou úlohou to vždy vedieť a rozpoznať, dokonca v mnohých prípadoch to nie je ani možné. Neostáva nám nič iné, len v danom momente dôverovať alebo nedôverovať. Komunikácia je nie len fenoménom ale hlavne umením. Pre efektivitu komunikácie je dôležité:

1. Kladenie otázok – kráľovská cesta ku kultivovanému rozhovoru.
2. Naviazať na návnadu rozhovor.
3. Klad'te, pokiaľ je to možné, len otvorené otázky.
4. Zdôrazňujte to, čo je spoločné, predchádzajte tomu, čo rozdeľuje.
5. Súlad reči slov a reči tela.

1.3 Prieskumné výsledky

V súvislosti s analyzovanou problematikou sme uskutočnili prieskum, ktorého sa zúčastnilo 84 respondentov, z toho 30 mužov a 54 žien, klientov domovov sociálnych služieb z východu Slovenska. Naším zámerom bolo zistiť, aká je úroveň komunikácie medzi sociálnymi pracovníkmi a respondentmi (klientmi domovov sociálnych služieb).

V prvom okruhu prieskumného zámeru sme zisťovali, aká je úroveň komunikácie medzi respondentmi a sociálnymi pracovníkmi. Potešili nás odpovede respondentov, ktorí túto komunikáciu vnímajú tak, že je na veľmi dobrej úrovni (53,57%). 42,86% respondentov odpovedalo, že táto komunikácia je primeraná a 3,57% respondentov označilo, v komunikácii medzi nimi a sociálnym pracovníkom cítia bariéry.

Na základe uvedeného môžeme konštatovať, že podľa odpovedí respondentov je úroveň komunikácie medzi respondentmi a sociálnymi pracovníkmi na veľmi dobrej úrovni, je tiež primeraná, sú teda s ňou spokojní. Pokiaľ ide rodové rozdiely v odpovediach, ženy boli tie, ktoré upozornili na bariéry, ktoré cítia v komunikácii so sociálnymi pracovníkmi. Možno by sme to mohli pripísať ostýchavosti, ktorá je pre ženské pokolenie príznačnejšia oproti mužskému. 38,88 % žien respondentiek úroveň tejto komunikácie označilo za primeranú a 55,55% respondentiek ju vníma „na veľmi dobrej úrovni“. Pokiaľ ide o mužov respondentov 50% úroveň komunikácie medzi nimi a sociálnymi pracovníkmi hodnotí, že je na veľmi dobrej úrovni a druhá polovica z nich ju považuje za primeranú.

V súlade s komunikačnými pravidlami je veľmi dôležitá dôvera medzi aktérmi komunikácie. Aj nás zaujímalo, či respondenti sociálnemu pracovníkovi, s ktorým prichádzajú do kontaktu dôverujú. 40,48% respondentov odpovedalo, že sociálnemu pracovníkovi skôr dôverujú ako nedôverujú. 39,29% jednoznačne odpovedalo, že sociálnemu pracovníkovi dôverujú. 15,48 respondentov sa k tejto odpovedi nevedelo vyjadriť a 4,76% uviedlo, že sociálnemu pracovníkovi skôr nedôverujú ako dôverujú.

Celkovo sú tieto výsledky pozitívne, lebo len 4,76% respondentov vyjadrilo skôr nedôveru. Pokiaľ by sme porovnali odpovede respondentov z hľadiska rodového zaradenia, muži respondenti sociálnemu pracovníkovi

dôverujú menej ako ženy respondentky. Jednoznačne im dôveruje 20% mužov ale až 50% žien. Muži respondenti najčastejšie označili odpoveď „skôr áno, ako nie“, boli teda pri svojich tvrdeniach opatrnejší. Až pätina žien (20,37%) sa k tejto otázke nevedela vyjadriť. 6,67% mužov respondentov volilo odpoveď „neviem“.

Prostredníctvom ďalšej otázky sme zisťovali, ako vnímajú respondenti sociálnych pracovníkov, s ktorými prichádzajú do kontaktu. 57,15% respondentov ho vníma ako človeka, ktorý im chce pomôcť. Tretina respondentov (33,33%) ich vníma neutrálne a 8,33% opýtaných sociálneho pracovníka vidí ako osobu, s ktorou musí komunikovať (8,33%). Jeden respondent (1,19%) sociálneho pracovníka považuje za „svoju nádej pri riešení jeho problému“. Takto odpovedal respondent muž. Z hľadiska rodového zaradenia sú pri odpovediach mužov a žien značné rozdiely. Nie v poradí, ale v kvantite ich odpovedí. Rovnako muži aj ženy, ktoré sa zúčastnili prieskumu najčastejšie vnímajú sociálneho pracovníka ako osobu, ktorá im chce pomôcť. „Neutrálne“ ho vnímajú častejšie ženy (40,74%) ako muži (20%). Muži zas oproti tomu častejšie sociálneho pracovníka považujú za osobu, s ktorou musia komunikovať (16,67%) oproti ženám (3,70%).

V súvislosti s realizovaným prieskumom sme tiež zisťovali, aký je komunikačný štýl sociálneho pracovníka s klientom, teda respondentom. 47,62% - skoro polovica respondentov tento komunikačný štýl označila za liberálny. 41,67% ho považuje za demokratický a len 10,71% respondentov za autoritatívny. V odpovediach respondentov boli rozdiely z hľadiska rodového usporiadania. Ženy respondentky najčastejšie odpovedali, že komunikačný štýl medzi sociálnym pracovníkom a nimi je liberálny. Tretina žien (27,29%) tento komunikačný štýl označila za demokratický a 12,96% za autoritatívny. Respondenti muži najčastejšie odpovedali, že tento komunikačný štýl je demokratický (66,67%) a liberálny (26,66%).

Dôležitým druhom sociálnej komunikácie je aj verbálna a neverbálna komunikácia. Prostredníctvom prieskumu sme zisťovali, aká je úroveň neverbálnej komunikácie sociálneho pracovníka pri rozhovore s respondentom - klientom. Na základe získaných výsledkov môžeme konštatovať, že respondenti neverbálnu komunikáciu sociálneho pracovníka smerom k nim považujú za dobrú. Tak odpovedalo 59,52% z nich. Tretina (29,76%) odpovedala, že túto neverbálnu komunikáciu považujú za skôr dobrú. 7,14% to nevedelo posúdiť a traja respondenti

úroveň tejto komunikácie nepovažujú za dobrú.

S úrovňou neverbálnej komunikácie sú viac spokojné ženy (66,67%) ako muži (46,67%), ktorí sa zúčastnili prieskumu. 36,67% mužov túto komunikáciu považujú za skôr dobrú. Ženy túto odpoveď volili v 25,92%-tách. 13,33% mužov a 3,70% žien sa k tejto otázke nevedelo vyjadriť. V súvislosti s efektívnou komunikáciou je nesmierne dôležitý očný kontakt účastníkov komunikácie. Jednou z otázok, ktoré sme kládli respondentom,

bola tá, ktorá odhaľovala prítomnosť očného kontaktu sociálneho pracovníka pri komunikácii s respondentmi. Respondenti zväčša (61,90%) jednoznačne potvrdili prítomnosť očného kontaktu pri tejto komunikácii. 27,38% uviedlo, že táto komunikácia je skôr prítomná; 3,57% respondentov k tejto otázke nevedelo zaujať stanovisko. 5,95% respondentov upozornila na neprítomnosť očného kontaktu pri komunikácii medzi sociálnym pracovníkom a nimi.

Až 81,48% žien tento očný kontakt potvrdilo jednoznačne, oproti mužom, ktorí jednoznačne odpovedali v zastúpení 26,67%. Muži respondenti najčastejšie odpovedali, že očný kontakt je skôr prítomný. Boli teda vo svojich odpovediach opatrnejší oproti ženám respondentkám. V teoretickej časti sme upozornili na význam gestikulácie v rámci sociálnej komunikácie. Väčšina respondentov (66,67%) úroveň gestikulácie zo strany sociálneho pracovníka pri rozhovore s nimi ako klientmi označila za primeranú. 26,19% jej úroveň považuje za veľmi dobrú a 4,76% za primeranú. 83,33% mužov respondentov úroveň tejto gestikulácie považuje za primeranú a 16,67% za veľmi dobrú. 57,41% žien považuje úroveň gestikulácie sociálneho pracovníka, s ktorým prichádzajú do kontaktu za primeranú a 31,48% za veľmi dobrú. 7,41% žien uviedlo, že gestikulácia sociálneho pracovníka je prehnaná a 3,70% žien upozornila na prítomnosť rušivých gest pri komunikácii sociálnych pracovníkov. Žiaden z mužov respondentov na túto skutočnosť neupozornil.

Aj výška hlasového tónu, ktorá patrí k paralingvistickým aspektom reči, má svoj význam nie len pri komunikácii sociálneho pracovníka s klientom. Prostredníctvom uzavretej otázky sme zisťovali aj primeranosť hlasového tónu sociálneho pracovníka pri komunikácii s respondentmi. 55,95% respondentov označilo tón pri komunikácii zo strany sociálneho pracovníka za primeraný. 39,29% tento tón označilo za skôr primeraný a 1,19% respondentov sa k tejto otázke nevedelo vyjadriť. 3,57% tón zo strany sociálneho pracovníka považuje za skôr neprimeraný.

68,52% respondentiek jednoznačne na túto otázku odpovedalo „áno“. 27,78% tón hlasu pri komunikácii sociálneho pracovníka s nimi považuje skôr za primeraný. Takto odpovedalo aj 60% mužov. 33,33% mužov sa ale jednoznačne vyjadrilo, že tón pri tejto komunikácii je primeraný. Prieskumné zistenia pri tejto otázke tiež poukázali na to, ženy majú pri tejto odpovedi jednoznačnejšie postoje. Prostredníctvom dvoch otvorených otázok sme zisťovali, ktorú oblasť v komunikácii so sociálnym pracovníkom považujú respondenti za problémovú a čo by navrhovali pre prípadné zlepšenie tejto komunikácie. Respondenti väčšinou odpovedali, že pri komunikácii so sociálnym pracovníkom „nemajú žiadne problémy“. „Neboja sa ho opýtať“ na možnosti riešenia ich situácie, zo strany sociálneho pracovníka pociťujú „ochotu a empatiu“.

Respondenti ale priznali, že pri prvom kontakte so sociálnym pracovníkom boli „ostýchaví a nedôverčiví“. Nevedeli, čo môžu od danej

situácie očakávať a za svoj „problém“ sa akoby hanbili. Podľa odpovedí opýtaných, so sociálnym pracovníkom nechceli komunikovať. Postupne si ale k nim našli dôveru a v súčasnosti už sociálnych pracovníkov považujú za osoby, ktoré im chcú pomôcť.

Respondenti by pre zlepšenie komunikácie medzi sociálnym pracovníkom a nimi navrhovali posilniť oblasť dôvery. Uvedomujú si, že oni sami sú voči osobe sociálneho pracovníka neraz skeptickí. Respondenti od sociálneho pracovníka očakávajú, že je profesionálom, že bude diskretný a ochotný pomôcť. Niektorí opýtaní dokonca upozornili, že sociálni pracovníci si zaslúžia vyššie finančné ohodnotenie. Potešili nás odpovede väčšiny respondentov, ktorí sa vyjadrili, že s úrovňou komunikácie medzi nimi a sociálnymi pracovníkmi sú spokojní a nemenili by teda na nej nič.

Na základe uskutočneného prieskumu, aj na základe štúdia literatúry si uvedomujeme, že v našom živote neprejde deň bez toho, aby sme jeden s druhým medzi sebou komunikovali. Pomocou komunikácie nachádzame svoje priateľstvá, známosti a lásky, pomocou komunikácie dokážeme posúdiť emócie, ba dokonca aj stav duše druhého človeka. V súčasnosti dochádza k tomu, že prirodzená komunikácia, ktorá bola niekedy jedinou je nahradzovaná rôznymi inými. Ľudia sú pohltení informáciami z celého sveta, kedy nemajú záujem vedieť to, či jeho priateľ nie je chorý, či mu nie je potrebné podať pomocnú ruku. Keď sa človek obzrie späť do minulosti a zamyslí sa nad spôsobom komunikácie a stretávaním sa ľudí medzi sebou, zistí, že to fungovalo úplne inak. Ľudia sa stretávali ráno, na obed, večer, a dokonca bez toho, aby sa museli medzi sebou dohodnúť na danú hodinu alebo miesto. Situácia, ktorá jestvovala v tejto dobe bola donucovacím prostriedkom k tomu, aby sa ľudia jeden k druhému správali úplne inak, len nie tak ako to je v súčasnosti. Neskôr si ľudia písali listy, kedy na odpoveď čakali niekoľko dní, ba dokonca aj týždne. Starším ľuďom to ostalo, na to upozornili aj pri našom prieskume. Ani dnes nedopustia na starší spôsob komunikácie, ktorý bol pre nich obvyklým, ako je v dnešnej dobe pre nás každá sociálna sieť, či mobilný telefón. Vzhľadom k dnešnej dobe, je prirodzené, že nemajú potrebu sedieť dlhé hodiny za počítačovou obrazovkou a moderný spôsob komunikácie vnímajú ako niečo navyše. V súčasnosti sa často stretávame s tým, že mladí ľudia nie sú schopní povedať vlastný názor, pomaly vyjadrujú svoje myšlienky, často odbočujú od tém, nevhodne reagujú na rozdielne názory iných alebo sa navzájom nedokážu rozprávať. Problém môže byť zakotvený v masmédiách, ktoré dnešná mládež, a nielen mládež, ale aj všetky ostatné vekové skupiny používajú. Malí, či veľkí, starí, či mladí denne sadajú do pohodlných kresiel s ovládačom v ruke. Čo je cieľom tohto stereotypu? Nemyslieť, zabudnúť na problémy dnešného sveta, života? Je to riešenie?

Žijeme v 21. storočí, nuž to neznamená, že charakter človeka sa má vyvíjať s vyvíjajúcou sa modernou technológiou (Határ 2009). Dnešná

mládež je pohltená internetom. Dokáže stráviť viac ako polovicu dňa za počítačom. Samozrejme, že je to úplne nepotrebné, pretože ak chce človek pracovať, študovať a bežne fungovať v tomto svete, tak sú potrebné počítačové zručnosti, či chceme alebo nie. Ale nie je to dôvod na to, aby človek nemal komunikovať s mamou, otcom, súrodencami, aj ostatnými. Rodičia strácajú kontakt so svojimi deťmi a deti so svojimi rodičmi, ktorí často nevedia o svojom dieťati ako sa má, s kým sa stretáva, čo robí. Strácame tiež kontakt so svojimi starými rodičmi. Sociálni pracovníci nás často supľujú. Podľa nami realizovaného prieskumu, respondenti majú radi spoločnosť sociálnych pracovníkov, aj z toho dôvodu, že sa môžu s nimi zhovárať, nakoľko im chýba spoločnosť.

2. Literatúra

- BALÁŽ, Jozef et al., 1988. *Interpersonálna komunikácia a jej poruchy*. Bratislava: SPN. ISBN 80-7216-052-4.
- BALOGOVÁ, Beáta, 2002. Quality of life change caused by modifying post productive-aged people's economic conditions. In: *Equality - inequality of adult education opportunities in Europe*. Bonn: IIZ/DVV, pp. 212-215. ISBN 3-88513-831-x.
- BÚGLOVÁ, Tatjana, 2002. *Komunikácia v škole a rodine*. Prešov: PU FF. ISBN 80-8068-133-3.
- DEVITO, Joseph, A., 2001. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-988-8.
- HATÁR, Ctibor, 2009. *Sociálna pedagogika, sociálna andragogika a sociálna práca - teoretické, profesijné a vzťahové reflexie*. Praha: Educa Service a Česká andragogická spoločnosť, s. 124. ISBN 978-80-87306-01-7.
- JANOÚŠEK, Josef, et al., 1988. *Sociální psychologie*. Praha: SPN. ISBN 80-08-02498-4.
- KOZOŇ, Antonín, 2009. *Sociálna práca s rizikovým klientom*. Trenčín: VSSPSV. ISBN 978-80-970121-6-8.
- LOKŠOVÁ, Irena a Milan PORTÍK, 1993. *Pedagogická komunikácia*. Prešov: PdF UPJŠ. ISBN 80-7097-274-2.
- LUKNIČ, Arnold, 1995. *Vzťah ako tanec*. Bratislava: SAP. ISBN 80-8566-554-9.
- SKYBA, Michaela a Denisa ŠOLTĚSOVÁ, 2014. *Service-learning vo vzdelávaní (školských) sociálnych pracovníkov a pracovníčok*. Prešov: Filozofická fakulta Prešovskej univerzity v Prešove. ISBN 978-80-555-1156-6.
- VYBÍRAL, Zbyněk, 2008. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-429-8.
- VYBÍRAL, Zbyněk, 2004. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-387-1.
- ZELINA, Miron, 1990. *Rozhovor vo výchove, poradenstve a na vyučovaní*. Bratislava: SPN. ISBN 80-85179-12-1.

Kontakt na autorku: doc. PaedDr. Lenka Pasternáková, PhD., Prešovská univerzita v Prešove FHPV Katedra pedagogiky, Ul. 17. novembra 1, 081 16 Prešov, Slovensko, lpaster@unipo.sk.