

## **Erneker, J. Sociální komunikace ve veřejné správě**

České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2007, 136 s. ISBN 978-86708-47-8

Prof. PhDr. Jaroslav Erneker, DrSc., prorektor pre vedu a výskum na Vysokej škole európskych a regionálnych štúdií v Českých Budejovicích, vypracoval ďalšiu odbornú publikáciu v podobe vysokoškolskej učebnice „Sociální komunikace ve veřejné správě“. Podarilo sa mu naplniť svoje predsavzatie a poskytnúť v nej *základné teoretické a metodické poznatky z oblasti interpersonálnej komunikácie a aplikovať ich na podmienky verejnej správy*. Vychádza pritom zo skutočnosti, že pre jej súčasný proces modernizácie je signifikantná vysoká informačná náročnosť a kreatívne uplatňovanie vedeckých poznatkov o sociálnej (resp. manažérskej) komunikácii. Všeobecné komunikačné znalosti a primeraná úroveň zodpovedajúcich aplikačných spôsobilostí jednotlivých pracovníkov významne determinujú efektivnosť v dosahovaní cieľov a v realizácii náročných úloh v systéme verejnej správy.

Autor uvedenej vysokoškolskej učebnice uplatnil pozoruhodnú formu jej spracovania. *Moderné didaktické poňatie sa môže stať dôležitým študijným motívom a zároveň zefektívniť proces osvojovania potrebných vedomostí o sociálnej komunikácii vo verejnej správe*. Každá kapitola sa netradične začína expozíciou vyučovacieho materiálu, kde sa študent oboznamuje s teoretickými, metodickými a praxeologickými aspektmi interpersonálnej komunikácie v systéme verejnej správy. Priebežne pre podrobnejšie štúdium autor uvádza adekvátne publikácie a v nich konkrétne strany, ktoré sa danej problematike bezprostredne dotýkajú. Na uľahčenie orientácie v texte a zdôraznenie úsekov, ktoré sú hodné zvláštneho zreteľa, sú vyznačené názorné symboly. Za každou kapitolou je uvedený zoznam použitej a študentom odporúčanej odbornej literatúry. Za osobitne hodnotné (a v podobných učebniciach menej frekvencované) treba považovať formulovanie otázok a modelových situácií, ktorých riešenie študentom umožňuje diagnostikovať úroveň osvojených poznatkov a posúdiť výsledky vlastnej učebnej aktivity. Autor túto časť považuje za dôležitý podkladový materiál na cvičenia a semináre interných študentov. Pre študentov externého štúdia by mal tvoriť základ konzultácií s učiteľom prostredníctvom školskej elektronickej siete. *Celkové grafické spracovanie a logické členenie dodáva učebnici prehľadnosť a uľahčuje orientáciu v analyzovanej učebnej látke*.

Obsah učebnice je okrem úvodných metodických poznámok rozčlenený do piatich kapitol. Autor v ňom zreteľne vychádza z potrieb verejnej správy. Napriek odbornej náročnosti problematiky je pre čitateľa podaný zrozumiteľne. *Prednosťou je množstvo ilustrácií, praktických príkladov vzťahujúcich sa na medziosobnostnú komunikáciu v systéme verejnej správy*. Senzitivne je uplatnený interdisciplinárny prístup, pričom sú akcentované sociálno-psychologické a sociologické pohľady.

Vo vstupnej kapitole je podaná základná charakteristika, pravidlá a princípy sociálnej komunikácie. Autor približuje jej vývin spolu s vývinom človeka a spoločnosti – od epochy jednoduchých signálov (zvuky, pohyby tela) cez hovorenú a písanú reč až po aktuálnu epochu masovej komunikácie reprezentovanú modernými (a často zložitými) technickými systémami. Na vymedzenie komunikácie, ako jednej z významných rovín sociálneho styku, nadväzuje klasický prístup k štruktúre komunikačného aktu a procesu a ich špecifiká v podmienkach verejnej správy. Podstatná časť kapitoly je venovaná problematike *uplatnenia jednotlivých foriem verbálnej a nonverbálnej komunikácie v procese ovplyvňovania kognitívnej, motivačnej a činnostnej sféry komunikačných partnerov*. Autor sa zaoberá aj špecifikami

díšťančnej komunikácie v činnosti verejnej správy, paralingvistickými prejavmi a komunikáciou prostredníctvom predmetov (emblémy).

V nasledujúcej kapitole, prostredníctvom všeobecnej klasifikácie funkcií sociálnej komunikácie, autor orientuje pozornosť na jej *funkcie typické pre verejnú správu – informačnú, riadiacu a vedenie ľudí*, ktorých uplatnenie významne determinuje konanie a správanie podriadených pracovníkov.

Premisou pre tvorbu tretej kapitoly bola požiadavka súčasných reformných trendov, ktoré vyvolávajú potrebu nových prístupov v riadení a v tej súvislosti aj v skvalitňovaní sociálnej komunikácie. Autor sa podrobnejšie zaoberá *profilom sociálnej komunikácie v prostredí verejnej správy, upozorňuje na jej výrazný normatívny charakter*. Zásadnú pozornosť venuje otázkam internej komunikácie v organizačnej štruktúre verejnej správy, ale najmä základným predpokladom efektívnej vertikálnej komunikácie s občianskou verejnosťou. Autor formuluje ciele, požiadavky a zásady externej komunikácie, podáva prehľad jej hlavných prostriedkov. Zdôrazňuje jej úlohu pri prezentácii výsledkov práce orgánov verejnej správy, predkladaní údajov o hospodárení s majetkom a financiami, pri vysvetľovaní vlastných plánov a zámerov a poskytovaní pomoci občanom.

Vo štvrtej, pomerne rozsiahlej kapitole, sa autor venuje *analýze najpodstatnejších komunikačných spôsobilostí pracovníkov verejnej správy*, ktoré sa premietajú do ich zrozumiteľného a presvedčivého ústneho a písomného vyjadrovania, do rýchleho a presného získavania a poskytovania informácií, vedenia rozhovorov, účinnej argumentácie, do asertívneho a empatického kontaktu s klientmi a pod. V tejto súvislosti autor tvorivým spôsobom nadviazal na výsledok svojej predchádzajúcej úspešnej publikačnej činnosti (učebná pomôcka pre študentov Akadémie Policajného zboru v Bratislave s názvom Komunikácia v riadiacej činnosti), pôvodné poznatky osožne rozšíril a vhodne transformoval do podmienok verejnej správy. Čitateľ si tak môže osvojiť znalosti o princípoch úspešného oznamovania informácií občanom, ujasniť si požiadavky na vedenie interview (vrátane formulácie otázok), oboznámiť sa s významom, prejavmi a priebehom aktívneho načúvania komunikačných partnerov. Pozornosť je venovaná spôsobilosti persúazie s dôrazom na metodické požiadavky a stratégie ovplyvňovania osobnosti. Kapitola vyúsťuje do priblíženia podstaty a hodnotenia spôsobilosti poskytovať a získavať spätnú väzbu prinášajúcu významné informácie o aktuálnom správaní účastníkov komunikácie, do prehľadu zásadných asertívnych spôsobilostí a naznačenia ich významu v činnosti vedúceho i pracovníka.

V záverečnej, piatej, kapitole autor vychádza zo skutočnosti, že kvalitu komunikačných procesov v podmienkach verejnej správy determinuje celá škála rušivých faktorov. *Približuje problematiku komunikačných bariér*, ktoré bezprostredne súvisia s osobnostnými vlastnosťami komunikačných partnerov, s obsahom, formou a prostriedkami realizovanej komunikácie a s externými faktormi komunikačného prostredia. V tejto súvislosti podáva návod, ako zabrániť vzniku a šíreniu falošných správ.

Som presvedčený, že vysokoškolská učebnica naplňa svoje poslanie – sústreďuje zásadné teoretické poznatky a poskytuje bohaté praktické odporúčania každému, kto je motivovaný rozšíriť si svoj vedomostný obzor v sfére sociálnej komunikácie. *Učebnica tak presahuje svoje predpokladané uplatnenie iba v podmienkach verejnej správy*. Autorovi sa podarilo vytvoriť obsahovo hodnotné a z hľadiska formálneho spracovania atypické, a preto prít'azlivé dielo.

*doc. PhDr. Jaromír Hašek, PhD.  
Akadémia Policajného zboru v Bratislave  
Katedra manažmentu a informatiky  
Tel.: 0961 0 57584*