

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE
FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**PROFESIONALITA, KOMUNIKÁCIA A TOLERANCIA
ZAMESTNANCOV VO VEREJNEJ SPRÁVE**

Bakalárska práca

Študijný program: Aplikovaná etika - etika profesijných činností

Školiace pracovisko: Katedra všeobecnej a aplikovanej etiky

Školiteľ: doc. PaedDr. Igor Lomnický, PhD.

Nitra 2011

Katarína Bazalová

Zadanie

Abstrakt v štátnom jazyku

BAZALOVÁ, Katarína: *Profesionalita, komunikácia a tolerancia zamestnancov vo verejnej správe*. [Bakalárska práca] Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Filozofická fakulta, Katedra všeobecnej a aplikovanej etiky: Školiteľ: doc. PaedDr. Igor Lomnický, PhD., stupeň: bakalár. Študijný odbor: Aplikovaná etika – etika profesijných činností, Nitra: Filozofická fakulta, Univerzita Konštantína Filozofa, 2011, 40 s.

Cieľom našej bakalárskej práce bolo poukázať na nevyhnutnosť a dôležitosť morálnych a etických aspektov profesionálnej činnosti, v ktoromkoľvek sektore verejnej správy. V prvej kapitole sme vymedzili základné pojmy, s ktorými sme pracovali, a to verejná správa, štátna správa a samospráva. Druhá a tretia kapitola boli ťažiskom našej práce, pričom sme sa zamerali na etické aspekty profesijnej činnosti pracovníkov verejnej správy a definovali sme si etický kódex štátneho zamestnanca. Profesionalita a podporné formy vzdelávania boli témou v nasledujúcich kapitolách. V tretej kapitole sme definovali komunikáciu, aká je dôležitá v prípade, ak chce byť zamestnanec profesionálom a čo ovplyvňuje komunikačný proces. Vo štvrtej kapitole sme sa venovali tolerancii na pracovisku ako významnému faktoru medziľudských vzťahov.

Kľúčové slová: Verejná správa. Zamestnanec. Tolerancia. Komunikácia. Profesionalita. Etické správanie.

Abstrakt v anglickom jazyku

BAZALOVÁ, Katarína: *Ethical principles of communication at public administration*. [Diploma thesis] Constantine the Philosopher University in Nitra, Faculty of Arts, Department of General and Applied Ethics: Supervisor: doc. PaedDr. Igor Lomnicý, PhD., Degree: Master. Field of study: Applied Ethics – Ethical Expertise and Ethical Consulting, Nitra: Faculty of Arts, Constantine the Philosopher University, 2010, 40 p.

The aim of our thesis was to highlight the necessity and importance of moral and ethical aspects of professional activity in any sector of public administration. In the first chapter, we outlined the basic concepts with which we worked, and Verena's report, state and local government. The second and third chapter are the center of our work, while we focus on the ethical aspects of the profession of public administration, and we define a Code of Ethics for Civil Servants. Professionalism and supporting forms of education were the topic in the following chapters. In the third chapter, we define the communication, what is important if an employee wants to be professionals and this affects the communication process. In the fourth chapter is devoted to the tolerance of the workplace as an important factor in interpersonal relationships.

The key words: Public relation. Employee. Tolerance. Communication. Proficiency. Ethical behaviour.

OBSAH

ÚVOD.....	7
1 ORGÁNY VEREJNEJ SPRÁVY.....	9
1.1 Verejná správa	9
1.2 Štátna správa	10
1.3 Samospráva	11
2 ETICKÉ ASPEKTY PROFESIJNEJ ČINNOSTI PRACOVNÍKOV VEREJNEJ SPRÁVY.....	13
2.1 Etický kódex	14
2.2 Profesionalita	15
2.3 Hodnoty a normy zamestnanca.....	16
2.4 Podporné formy vzdelávania pracovníkov verejnej správy.....	17
3 PRAVIDLÁ KOMUNIKÁCIE PRACOVNÍKOV VO VEREJNEJ SPRÁVE	21
3.1 Komunikácia	21
3.2 Komunikácia ako dôležitý predpoklad profesionality	22
3.3 Faktory ovplyvňujúce komunikačný proces	24
3.3.1 Asertivita a ľudské práva	25
3.3.2 Empatia	28
3.3.3 Interpersonálny konflikt.....	30
4 TOLERANCIA – VÝZNAMNÝ FAKTOR ETIKY MEDZIĽUDSKÝCH VZŤAHOV	32
4.1 Tolerancia	32
ZÁVER	36
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	38

ÚVOD

Vznik modernej správy sa datuje na obdobie okolo polovice 17. storočia, kedy boli v Európe konštituované centralizované štáty. Potreba profesionálnej, jednotne organizovanej a racionálne pôsobiacej verejnej správy bola daná záujmami štátu pre riadne zaistenie jeho funkcií. Verejný sektor je v každom štáte významnou súčasťou národného hospodárstva. V súčasnosti prechádza verejná správa mnohými reformami a dáva čoraz väčší priestor mestám, obciam a regiónom a dochádza k organizačným zmenám, v spôsoboch rozhodovania a taktiež sa zefektívnila kontrola jej správy. Je nevyhnuté, aby v štátnych organizáciách fungovali isté etické pravidlá, v inom prípade, by mohlo nastať spoločenský a hospodársky úpadok, čo by následne viedlo k úpadku celej spoločnosti. Etika ako taká má pre človeka funkciu regulátora medziľudských vzťahov. Morálne vedomie nás usmerňuje v správaní čo sa týka aj pracovníkov vo verejnej správe. Vo verejnej správe sa taktiež stretávame s istými nemennými princípmi, ktorých základ tvorí dobre organizovaná profesionálna, komunikatívna a tolerantná práca jej zamestnancov. Činnosť verejnej správy a jej pracovníkov každodenne vstupuje do nášho života, a preto je nevyhnutné, aby bola v súlade s etickými a morálnymi pravidlami.

Túto bakalársku prácu som si vybrala najmä preto, lebo sama som štátnym zamestnancom a komunikujem s ľuďmi. Tak ako klienti vyžadujeme efektívnu spoluprácu, tak oni od nás čakajú profesionalitu, flexibilitu, správnu komunikáciu a empatický prístup. Tieto aspekty práce sú veľmi dôležité pre plynulé a kvalitné fungovanie celej inštitúcie.

Cieľom našej práce je poukázať na dôležitosť etiky v práci zamestnanca verejnej správy, na jeho morálne konanie, ktoré sa zakladá na odbornej komunikácii, empatickom a asertívnom vnímaní. Na základe vymedzenia týchto princípov by sme chceli dôjsť k určitým východiskám v súvislosti s efektívnou prácou vo verejnej správe.

Metódy, ktoré sme využívali v našej práci, bolo hlavne čítanie odbornej literatúry, článkov a taktiež sme použili metódu syntézy, ktorá spájala jednotlivé časti a základných myšlienok do jedného celku súvisiacich s našou problematikou.

Naša práca pozostáva zo štyroch kapitol, ktoré spolu dávajú komplexný pohľad na zvolenú tému práce. V prvej kapitole našej práce sme sa zamerali na vymedzenie základných pojmov ako sú verejná správa, štátna správa a samospráva, ktoré sú výkonnými činiteľmi moci štátu. Definovali sme ich organizačné štruktúry a činnosti v kontexte s etikou. Druhá kapitola je zameraná na etické aspekty profesijnej činnosti pracovníkov verejnej správy. Svoju pozornosť sme venovali aj pojmom profesionalita a vzdelávanie,

ktorá je nevyhnutným aspektom efektívnej práce zamestnanca verejnej správy a etickému kódexu štátneho zamestnanca, ktorý nám stanovuje na základe všeobecne uznávaných základných pravidiel správania v štátnom sektore. Komunikácia je praktická činnosť použiteľná vo všetkých oblastiach života a preto sa naša tretia kapitola venovala problematike komunikácie, kde sme zhrnuli doterajšie existujúce poznatky z hľadiska etiky práce, komunikácie, asertivity a empatie. Zamestnanci pracujúci vo verejnej správe sa každodenne dostávajú do kontaktu s ľuďmi, a preto sme považovali za nevyhnuté spomenúť interpersonálny konflikt, jeho príčiny vzniku a zvládnutia. V štvrtej kapitole sme definovali pojem tolerancia ako významný faktor etiky medziľudských vzťahov.

V závere našej práce sme zhrnuli naše poznatky a vyjadrili sme sa k súčasnému, etickému a morálnemu vedomiu ľudí vo verejnej správe. Prikladáme zoznam použitej odbornej literatúry.

Úprimne ďakujem svojmu školiteľovi doc. PaedDr. Igorovi Lomnickému, PhD. za odborné vedenie a cenné rady, s ktorými mi pomáhal pri vypracovaní mojej bakalárskej práce.

1 ORGÁNY VEREJNEJ SPRÁVY

1.1 Verejná správa

Verejná správa spolu s hospodárskou a politickou oblasťou pokrýva takmer celý rozsah spoločenského spolužitia. Verejnou správou rozumieme isté usporiadanie existencie človeka inštitucionálnou formou, to je sústavou orgánov verejnej správy. V takom prípade, že chceme definovať tento pojem existuje mnoho spôsobov a názorov. Je to súhrn záležitostí a činností, ktoré sú realizované prostredníctvom orgánov štátnej správy, územnej samosprávy a korporácií. Verejná správa zabezpečuje korporáciu ľudí v rámci nej žijúcich a štát prostredníctvom nej vystupuje a koná. Ide hlavne o fakt, že činnosti, ktoré sú vo verejnom záujme patria štátu a verejnou správou sú uskutočňované. Verejná správa vo svojej politike má moc, s ktorou disponuje štát, ako aj iné neštátne organizácie, vzhľadom na to, že majú právom uloženú povinnosť a to zo svojho právneho postavenia ako verejnoprávnych subjektov. Realizuje záležitosti pre občanov, ako prejav výkonnej moci. Organizácie verejnej správy zabezpečujú správu a správnu činnosť štátu.

Organizačná štruktúra verejnej správy umožňuje okrem štátnych a neštátnych inštitúcií taktiež vývoj inštitúcií bez samosprávneho charakteru. Označujú sa tiež ako nevládne organizácie, avšak tieto korporácie sú zriaďované zákonom, financované štátom a podliehajú štátnemu dozoru (Škultéty, 1995, s. 8).

Organizačná a inštitucionálna forma verejnej správy zahŕňa množstvo úloh, pozícií a povinností, ktoré realizujú profesionálni ľudia, ktorým sa často pripisuje rovnaký status. Objektom verejnej správy je prioritne vzťah ku veciam verejným a subjektom je akýkoľvek štátny orgán. Verejnú správu môžeme teda charakterizovať ako istú skupinu procesov, právnych, organizátorských, politických a iných činností, prostredníctvom ktorých orgány transformujú zákony do práv a povinností (Kosorín, 2003, s. 8-11).

„Medzi tradičné požiadavky, ktoré sú kladené na verejnú správu patrí to, aby si zachovala nezávislosť a nebola vystavená vonkajším vplyvom. Inak povedané, je potrebné, aby verejná správa fungovala ako uzatvorený rozhodovací systém. V praxi je však takáto požiadavka nerealizovateľná, pretože verejná správa musí komunikovať s vonkajším svetom a najviac je objektom záujmu politických strán, nátlakových skupín, pôsobenia verejnej mienky a ďalších faktorov. Zákonite sa teda stáva otvoreným rozhodovacím systémom. To však neznamená, že by sa malo rezignovať na požiadavku nestrannosti verejnej správy. Naopak, je potrebné vykonať všetky právne, organizačné, personálne a ďalšie predpoklady na to, aby nestrannosť bola zaistená. Zároveň musí byť zaistená

otvorenosť verejnej správy, aby bola zaistená účasť občanov na jej výkone a na jej kontrole“ (Pavlaák, 2005, s. 14).

Správnu vedu definujem ako spoločenskovednú disciplínu, ktorá objasňuje všeobecné otázky organizácie a činnosti verejnej správy. Usiluje sa o zistenie vzťahu medzi nimi a ich súvislosť. Zaoberá sa verejnou správou a okrem toho poskytuje v praxi konkrétne návody k jednaniu za účelom zvýšenia racionalizácie (Pavlaák, 2005, s. 5).

Verejná správa ako samostatná vedná disciplína má svoj predmet skúmania. Charakterizujeme ju nasledovnými bodmi:

- vysvetľuje a analyzuje priebeh funkcií správy a štruktúry správneho aparátu,
- skúma správnu činnosť, kvalitu, efektivitu, jej priebeh a kategorizuje ju,
- štrukturuje prípravu kvalifikovanej pracovnej sily a zabezpečuje skúmanie v oblasti

účinnosti správneho aparátu Všeobecné funkcie verejnej správy vyplývajú z postavenia verejnej správy v organizácii štátu a odrážajú charakter výkonnej moci štátu. V rámci všeobecných funkcií rozlišujeme nasledované: Organizátorská funkcia – základnou úlohou je komplexný postup a pohľad na organizačné usporiadanie subjektov a adresátov správy, ako aj úprava ich vzájomných vzťahoch a vo forme centralizácie a decentralizácie. Príznačná je pre ňu plynulosť, realizácia cieľov a úloh medzi orgánmi správy, taktiež sem patrí efektívnosť pri plnení úloh a racionalita. Mocensko-ochranná funkcia – zaraďujeme sem ochranu práv, kde sa jedná o výkon a chod orgánov verejnej správy ako aj právne, technické a ekonomické zabezpečenie tých subjektov, ktorým hrozí porušenie ich práv. (Benčo, Polák, 2000, s. 7).

1.2 Štátna správa

Subjektmi verejnej správy sú štátna správa, územná samospráva a iné subjekty. V nasledujúcich riadkoch si definujeme štátnu správu, jej výkonný charakter a nariadenia. Štátna správa má výkonný charakter, uskutočňuje sa v mene štátu a prináleží jej aj donucovacia moc, ktorých ciele reguluje právny systém.

Podľa Škultétyho (1995, s. 10) štátna správa vykonáva činnosti, ktoré jej umožňujú správny priebeh: výkonná činnosť štátnej správy zdôrazňuje vzťah štátnej správy k jej zastupiteľským orgánom, to je Národnej rade Slovenskej republiky. Je charakteristická hlavne výkonom zákonov vo svojej, tvorivej činnosti. Nariaďovacia činnosť verejnej správy vyjadruje metódy vo vzťahu občana a právnych osôb, pričom tu vystupuje organizátorský charakter štátnej správy, ktorý umožňuje riadiacu a kontrolnú činnosť.

Bez spomínaného oprávnenia nariadovania by nebolo možné dosiahnuť ciele, ktorými sa sledujú ústavné zákony a zákony Národnej rady Slovenskej republiky. Štátna správa ako činnosť výkonná a nariadovacia je činnosťou podzákonnou. To znamená, že je vykonávaná len na základe zákonov (Škultéty, 1995, s. 10).

Štátna správa je tá časť verejnej správy, kde sa uskutočňujú jedny z najdôležitejších zámerov štátu, respektíve funkčnosť štátu. Ako celok orgány štátnej správy vytvárajú vnútorne členenú sústavu orgánov štátnej správy. Ich najvyšším orgánom je vláda. Štátna správa sa uskutočňuje buď formou správnych úkonov alebo službami štátnej správy (Thurzo, 2002, s.84).

Štátnu správu taktiež chápeme ako sústavu istých orgánov štátu. Takýmto orgánom štátu môže byť len taký druh, ktorého aktivity majú charakter štátnej správy. Tieto orgány musia mať definované črty vlastné všetkým štátnym orgánom. Sú nimi nasledovné:

- svoju činnosť vykonávajú výhradne v mene štátu,
- kompetencie sú stanovené právom,
- štruktúra je regulovaná taktiež právom,
- sú charakteristické personálnou a materiálnou základňou (Benčo, Polák, 2000, s. 20).

Štátna správa predstavuje jednu zo základných zložiek verejnej správy. Samotným výkonom štátnej správy sa zabezpečuje realizácia všetkých funkcií štátu a má výkonnú a nariadovacu činnosť. Štát, ktorý vykonáva prostredníctvom verejnej správy činnosť priamo alebo nepriamo, pomocou správnych úradov zriadených na tento účel, alebo cez jej iné subjekty (Paulička, 2002, s. 248).

1.3 Samospráva

Podľa Benča a Poláka (2000, s. 24) samosprávou rozumieme oprávnenie určitého spoločenského organizmu obstarávať istý okruh záležitostí samostatne. Za predpoklad samosprávy môžeme považovať realizáciu občana, účinnejšie zasahovať do procesu politického a ekonomického rozhodovania. Predpokladom pre plynulé fungovanie samosprávy je prioritne zabezpečenie nedotknuteľnosti (autonómnosti) a držby jej kompetencie.

Samospráva nám umožňuje najjednoduchším spôsobom realizovať právo občanov, podieľať sa na riadení verejných záležitostí ako jedného z najdôležitejších demokratických princípov. Za prednosti samosprávy môžeme považovať to, že je vykonávaná priamo občanmi, je k nim najbližšie a je priamo pod kontrolou občanov.

Základným článkom územnej samosprávy je obec. Obec ako základný samosprávny celok je verejnoprávnou korporáciou, reprezentantom verejných záujmov, samostatným ekonomickým subjektom, zabezpečovateľom verejnej služby. Taktiež môže zakladať obecné podniky, vkladať svoj majetok do spoločných podnikov, no musí mať určitú finančnú suverenitu. V poňatí zákona je obec verejnej moci a zaisťuje rozvoj obce (Pavláček, 2005, s. 16-17).

Samosprávou rozumieme istú organizáciu, ktorá má možnosť spravovať územie, respektíve druh záležitostí individuálne, nezávisle na štáte. Môže, ale aj nemusí byť podporovaná štátom, zdroje jej financovania sú ustanovené štátom. Základným predpokladom územnej samosprávy je vývoj v obci, ktorá je samosprávnym spoločenstvom občanov, alebo v meste a podpora občanov v ich činnosti. Obec je právnická osoba, ktorá samostatne vstupuje do právnych vzťahov s inými právnickými osobami s cieľom nadobúdať práva a zaväzovať sa k povinnostiam. Má svoj majetok a zdroje financovania. Samospráva je spôsob riadenia, kde si daná organizácia spravuje svoje povinnosti a záležitosti viac menej sama. Záujmová samospráva. Zahrňuje určitý profesionálne vymedzený okruh osôb, ktorá podliehajú režimu samosprávnej inštitúcie. Majú spoločenský aspekt a patria sem zväzy, komory a podobne.

2 ETICKÉ ASPEKTY PROFESIJNEJ ČINNOSTI PRACOVNÍKOV VEREJNEJ SPRÁVY

Osobnosť človeka je výnimočná a autonómna sama o sebe. Dnes sa o autonómnosť a jedinečnosť usiluje ne jeden človek sebauváraním a stáva sa, že človek uspeje a je samostatný a výnimočný. Človek je jedinečný a nenahradiiteľný a stáva sa ohniskom postojov a stavov. A práve toto etike káže, aby sa usporiadala na všeobecne platne formulované príkazy a zákony, aby mohla človeka usmerňovať, pri jeho vývoji, či v budúcom živote. To isté sa deje aj v súvislosti s morálkou, kedy sa individualizuje a prestáva byť iba záležitosťou paušálne platných noriem, a mohla sa stať akýmsi životným merítkom správneho chovania sa človeka. Tu sa otvára otázka súvislosti účinnej morálnej motivácia špecifického konania každého človeka, ktoré už nedokážu zabezpečiť spomínané imperatívne formulované vzory, ktoré zabezpečujú jeho všeobecné chovanie.

Všeobecne možno povedať, že z pohľadu morálky možno ľudskú činnosť rozdeliť na činy s morálnym významom. Premieta sa v nich hodnotový a morálny vzťah k spolupracovníkom, uznanie významu ich záujmov ich dôstojnosti a osobnosti (Vajda, 2001, s. 23).

Etika ako veda má viaceré stránky ktoré môžu zobrazovať rôzne stránky ľudskej existencie a zároveň sa obracajú k rôznym problémom vyskytujúcim sa v živote človeka. To znamená, že etika vypracúva určité normy konania, určuje nariaďuje alebo predpisuje ako vyzerá dobré konanie človeka. Nie je to však iba vonkajšia norma, ktorá nás usmerňuje v rozhodovaní či konaní, ale je aj vnútornou normou – normou nášho svedomia. Od každého pracovníka verejnej správy sa očakáva vysoko morálne etické správanie. Otázkou je však to, či je pracovník informovaný o prípadoch, hodnotách a formách správania, ktoré sa od neho očakávajú. Je schopný študovať právne normy a nariadenia, aby si bol vedomý toho čo je etické, správne a čo nevhodné a neetické?

Etické aspekty profesijnej činnosti sa týkajú tak ako pracovníkov verejnej správy tak aj zamestnancov akejkoľvek inštitúcie, organizácie či firmy na celom svete. Každý jeden zamestnanec by mal mať isté hranice, či pravidlá, podľa ktorých by sa mal riadiť a ktoré by ho mali usmerňovať v jeho činnosti. Jedná sa v prvom rade o jeho vystupovanie na verejnosti ako vzdelaným a profesionálnych odborníkov, ktorý sú schopný vedenia spoločnosti a plynulej komunikácie s okolím. Nesmieme zabudnúť aj na hodnoty a normy, ktoré by si mal každý pracovník uvedomovať a ktoré by mali byť pre neho prioritou.

V nasledujúcej podkapitole si priblížime každý spomenutý etický aspekt a pár slovami sa oboznámime aj s etickým kódexom, ktorý by mal byť zavedený v každej úspešnej organizácii.

2.1 Etický kódex

Zavádzanie Etického kódexu do činnosti verejnej správy nám reflektuje zmenu jej orientácie – zosúladiť maximalizáciu prospechu so starostlivosťou o občanov. Etické kódexy majú mnohé významy, no najznámejšie z nich sú tie, ktoré formulujú práva a povinnosti zamestnancov tak do vnútra organizácie ako aj navonok, teda vo vzťahu k občanovi. Druhým významným bodom je fakt, že poskytujú oporný bod pri rozhodovaní pracovníkov v praxi ako je prijímanie úplatkov, poskytovanie služieb, interných informácií, či akceptovanie darov. Veľmi vhodné pre kultúrnosť a efektívnosť verejnej správy je zavedenie morálneho kódexu fungovania verejnej správy. Sú v ňom stanovené ciele, cesty, spôsoby a prostriedky pôsobenia verejno-správnej inštitúcie a jej zamestnancov, hlavne vo vzťahu ku klientom a ich prostrediu (Vajda, 2001, s. 66).

Mravné kategórie ako dobro a zlo spočívajú v súhlase či nesúhlase nášho dobrovoľného konania so zákonom, čím si podľa vôle zákonodarcu spôsobujeme odmenu alebo trest. Skupina expertov RE takzvaná GRECO vypracovala Kódex verejného činiteľa, respektíve etického správania sa, ktorý by sa mal dodržiavať v každej demokratickej krajine, v prípade ak chce kvalitne fungovať. Taktiež však musia dodržiavať etické a mravné podmienky ktoré sú zahrnuté aj v už spomínanom etickom kódexe. Morálne vedomie nám určuje spôsob etického správania sa. Súčasné aktivity orgánov Rady Európy vychádzajú zo základného dokumentu prijatého v roku 1996. Program činností boja proti korupcii. Členské štáty európskej únie sú orientované na zvyšovanie morálneho povedomia a odporúčajú v súlade s právnymi predpismi aby sa dodržiavali národné etické kódexy. Každý etický kódex, by mal obsahovať nasledovné: pracovitosť, čestnosť, poctivosť, každý sa musí chovať čestne vo všetkých svojich podnikateľských aktivitách. Taktiež je prísne stanovené, aby nekonal protizákonne, či už v spolupráci s nadriadeným, zamestnancom a v žiadnom prípade nesmie túto činnosť podporovať (Paulička, 2002, s. 60-61).

Ch. Tylor obhajuje takzvanú silnú tézu, podľa ktorej je úplne nemožné, aby sme konali mimo hodnotovo vymedzených rámcov. Inými slovami, život vo vnútri takýchto hodnotovo vymedzených rámcov nie je dobrovoľnou záležitosťou, niečím, o čom rozhoduje človek sám, žiť vo vnútri takýchto hodnotových rámcov je pre človeka

nevyhnutné, pretože orientujú človeka „v morálnom priestore“, to znamená že len v nich môže človek usmerňovať svoje konanie, spôsob života a poznať, čo je dobré (Remišová, 2008, s. 745).

Etický kódex štátneho zamestnanca nám stanovuje na základne všeobecne uznávaných a všeobecne uplatňovaných morálnych pravidiel normy správania zamestnanca v štátnom sektore. Obsahom kódexu v oblastiach štátnej správy sú špecifické ustanovenia etiky spoločenského styku so zamestnancami a klientmi. Štátny zamestnanec plní úlohy, ktoré vyplývajú z jeho postavenia včas a riadne. Zamestnanci verejnej správy by mali v rámci Etického kódexu dodržiavať etické a mravné hodnoty, ktoré im prináležia. Určujúcou líniou im je vlastná sebareflexia, vnútorný postoj a uvedomenie si svojho ja (Etický kódex, 2002, s. 1).

Od každého zamestnanca verejnej správy je očakávané morálne, etické a mravné správanie, ktoré sa zakladá na normách a hodnotách. Tieto ustanovenia si má možnosť naštudovať v spomínanom Etickom kódexe, ktorého dodržiavanie sa od neho očakáva. Sú v ňom uvedené informácie o tom čo inštitúcia považuje za etické, správne, vhodné, nevhodné či neetické.

Princípy práce štátneho zamestnanca:

Objektívnosť: štátny zamestnanec vykonáva svoju prácu objektívne a adekvátne, vzhľadom na podstatu veci.

Čestnosť: verejný činitelia majú povinnosť prezentovať svoje záujmy vzťahujúce sa na výkon ich práce a následne tak zabrániť konfliktu v záujme ochrany verejného záujmu.

Integrita: zamestnanec verejnej správy nesmie prijať žiadne peňažné záväzky, ktoré by uprednostňovali iné osoby.

Otvorenosť: verejný činitelia by mali byť otvorení pri výkone všetkých svojich rozhodnutí a aktivít. Taktiež musia uvádzať dôvody, ktoré ho viedli k tomu ktorému rozhodnutiu.

Zodpovednosť: činitelia verejnej správy sa zodpovedajú za svoje konanie verejnosti a sú povinní podrobiť sa akémukoľvek vyšetrovaniu ktoré sa týka jeho práce (Paulička, 2002, s. 69).

Obsahom etického kódexu zamestnanca verejnej správy sú teda pravidlá správania sa štátneho zamestnanca, ktorý je povinný dodržiavať ustanovené z hľadiska etiky.

2.2 Profesionalita

Podľa Martinkovičovej (2009, s. 62) termín profesia znamená isté priznanie sa k povolaniu, remeslu – hlásenie sa k nemu. Rozumieme ním inštitucionalizovanú profesiu v

ktorej ide o presne vymedzené vykonávanie úloh. Pojem profesia súvisí s odbornosťou a možno ho definovať ako vysokú úroveň intelektuálnej zručnosti.

Profesionalita sa u zamestnanca môže charakterizovať aj ako rešpektovanie predpisov, zákonov, aplikovanie pokynov daných inštitúciami, taktiež musia vedieť zabezpečovať promptné a kvalitné služby. Ak by mal byť zamestnanec profesionál, mal by v prvom rade byť kvalitne vyškolený v danom obore, mal by vedieť poskytnúť čo najkomplexnejšie informácie klientovi a v neposlednom rade musí spĺňať pokyny a pravidlá danej inštitúcie, ktoré sú stanovené v zamestnaneckých predpisoch. Všetko je to predovšetkým otázkou správania sa medzi sebou. Profesionalita zamestnanca je stanovená a upravovaná v etickom kódexe, ktorý je doplnený špecifickými kódexmi, vzťahujúcimi sa na jednotlivé činnosti zamestnania. Profesionalita zabezpečuje, aby každý zamestnanec rešpektoval etické pravidlá pri svojej činnosti, mal isté znalosti a skúsenosti. Popredné demokratické štáty sa snažia o cielené presadzovanie a dodržiavanie etických zásad v prvom rade vo verejnej správe a ekonomickej činnosti. V tomto úsilí sa vo všeobecnosti uplatňujú najmä tri etické princípy, ktoré sa potom premietajú so takzvaných etických kódexoch: humanizmus, spravodlivosť a rovnosť, čestnosť a svedomitosť (Thurzo, 2002, s. 56 -57).

Ľudský faktor zohráva rozhodujúcu úlohu pri zabezpečovaní efektívnosti Verejnej správy. Zlou personálnou politikou možno stratiť kvalifikovaný personál a zanedbaním jeho profesionálnej kultivácie môže dokonca dôjsť k jeho profesionálnej degradácii.

V súhrne môžeme profesionalitu definovať ako „...cieľavedomé kultivovanie, zdokonaľovanie, alebo v istom zmysle zretia vedomostí, schopností, zručností, ale aj osobnostných vlastností jednotlivca súvisiacich s výkonom profesie. Okrem rozmeru aktuálnosti a množstva považovaných vedomostí a ďalších spôsobilostí je žiaduce brať do úvahy aj vzťah k vykonávanej profesii“ (Martinkovičová, 2009, s. 69).

Náročnosť do tohto procesu profesionalizácie v akejkoľvek sfére verejnú správu nevynímajúc je potrebné vnímať celý proces ako neustálu zmenu. Vnímanie takejto zmeny a jej prijímanie veľmi úzko súvisia s tým, aby si človek osvojoval a spracovával nové informácie a vedomosti, čo nás vedie k úspešnému procesu profesionalizácie.

2.3 Hodnoty a normy zamestnanca

V nasledujúcej podkapitole sa budeme venovať predovšetkým systémovým základom obecnej etiky a psychológie hodnôt, ktoré sú nesmierne dôležité pre etiku v pracovnom prostredí. Pri vyobrazovaní veľmi členitých a rôznych hodnôt je

psychologicky veľmi významná skutočnosť, že sú súčasťou motivácie osobností. Pri zamyslení sa nad tým, že hodnoty sú vlastne dobro, ku ktorému sa usilujeme približovať, existujú aj v sústave motivačných premenných. Jedná sa o túžby, priania, záujmy, ciele, ideály, potreby, pudy, inštinkty a iné. V ľudských potrebách, ktoré sa charakterizujú aj ako najzákladnejšie ľudské premenné sa to prejavuje hierarchiou ich usporiadania. Ideálnym spôsobom pre pochopenie to opísal A. Maslow. Na najzákladnejšej úrovni sú fyziologické potreby, medzi ktoré patria napríklad hlad, smäd, sex a podobne, ďalej na ne nadväzuje potreba bezpečia a potreba spolupatričnosti a lásky. Na štvrtú pozíciu stavia Maslow sebaúctu a uznanie druhými, na piatom mieste sa nachádza seberealizácia a na poslednom, šiestom mieste sa nachádza potreba transpersonálna – ide tu a akési presiahnutie seba samého. Tieto potreby pôsobia na hodnoty ako motivačné premenné, ktoré sú v jej nadväznosti nevyhnutné (Armstrong, 2007, s. 29-32).

Základným spoločným znakom európskych krajín je, že všetky vychádzajú z rovnakých zdrojov svojich hodnôt, ktorými sú spoločnosť, demokracia, profesia. Medzi tradičné hodnoty patria nestrannosť, neutralita, bezúhonnosť, čestnosť, spravodlivosť a ľudskosť. Ďalšie demokratické hodnoty sú zákonnosť, transparentnosť, otvorenosť, zodpovednosť, rovnosť., nepodvádzat', neohovárať, nebyť príliš neformálnym a príliš na nevnucovať. Zamestnanec verejnej správy by nemal narúšať skupinový výkon či už prílišnou aktivitou, pracovným úsilím alebo neprimeranými otázkami. Na rozhodovanie v otázkach etiky môžete pristupovať s predpokladom jej objektivity alebo subjektivity. Podľa objektívneho pohľadu je mravnosť nejakého činu absolútnou a existuje oddelene od hodnôt, presvedčení alebo viery jednotlivca a kultúry či špecifické okolnosti.

2.4 Podporné formy vzdelávania pracovníkov verejnej správy

Profesijné vzdelávanie pracovníkov vo verejnej správe je zamerané v prvom rade na vytváranie pracovných schopností zamestnancov. Taktiež je zamerané na dôležité doškoloňovanie a prehľbovanie kvalifikácie, preškoloňovanie, rekvalifikácie a v neposlednom rade rozvoj vlastností a osobnosti zamestnanca. Pre verejnú správu predstavuje tento proces nástroj na zvyšovanie adaptability podniku, na presadzovanie kultúry podniku, na zvládnutie nových úloh, na zvyšovanie produktivity a kvality práce, na uspokojovanie potrieb zamestnancov v oblasti profesijnej seberealizácie (Tokárová a kol. 2009, s. 194).

Verejná služba sa na dlhý čas chápala ako hierarchicky nadriadená občanovi a ten bol v pozícii jej podriadeného. Systémy vzdelávania vo verejnej správe sa nám dostali do centra pozornosti až na konci 60-tych a 70-tych rokov. Hlavný cieľ vzdelávania vo

verejnej správe vo väčšine západných krajín bol smerovaný k utváraniu celkom nových služieb zameraných na prístupnosť k verejnej správe. Štátni úradníci sa prispôbili novým požiadavkám a uvedomili si potrebu vzdelávania štátnych zamestnancov a zamestnancov verejnej správy. Najhlavnejším podnetom v tomto prípade bol proces reformy verejnej správy (Martinkovičová, 2009, s. 72).

V porovnaní s krajinami Európskej únie Slovenská republika nedisponuje systémom uceleného vzdelávania zamestnancov vo verejnej správe. Uznesením vlády Slovenskej Republiky č. 940/95 sa schválil návrh vzdelávania pracovníkov vo verejnej správe, ktorá však nezahŕňa pracovníkov samosprávy. Do tohto procesu vstupujú univerzity, rezortné a súkromné inštitúcie. V súlade so zákonmi o verejnej službe je potrebné prijať ucelenú koncepciu vzdelávania pracovníkov a uplatniť vedomostné štandardy Európskej únie (Hamalová, Žárska, 2002, s. 94).

Úlohou vzdelávania zamestnanca vo verejnej správe je v prvom rade zabezpečenie riešenia úloh decentralizovanej a modernej verejnej správy. Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky vychádza z analýzy od roku 1996 a súčasného stavu vzdelávania vo verejnej správe. Je veľmi dôležité, aby sa podporovala horizontálna mobilita zamestnancov prostredníctvom vzdelávania s cieľom získať odbornosť potrebnú na výkon nových úloh na nezmenenej úrovni pri súčasnom zlepšení flexibility a taktiež podporovať profesionalizmus verejnej správy. Realizácia vzdelávania pracovníkov verejnej správy má podobu projektov adaptačného vstupného a adaptačného prípravného štúdia pre dvadsaťtri úsekov činností zamestnancov krajských úradov a okresných úradov. Spoluúčastníkmi sú mnohí externí lektori, vzdelávacie zariadenia, ministerstvá a úrady. Najväčší rozsah adaptačného prípravného vzdelávania poskytuje inštitút zo svojho rozpočtu, ktorý zároveň koordinuje a metodicky usmerňuje jeho teoretický obsah. Možno konštatovať, že v súčasnosti sa systém podpory uberá cestou stimulácie a rozvoja tých lepších stránok človeka.

Pojem vzdelávanie je zásadným prvkom personálnych systémov vôbec. Úsilie manažérov vo verejnej správe musí viesť k súčasnému i budúcemu zvyšovaniu schopností a výkonností zamestnancov. Vzdelávanie vo verejnej správe je obzvlášť veľmi dôležité pre rozvoj profesionálnej štátnej služby a demokratickej vlády v krajinách strednej a východnej Európy. Jedným z najvýznamnejších nástrojov dosiahnutia vyššej kvalifikácie pracovnej motivácie a zároveň vytvorenia konkurencieschopnej organizácie je koncepcia vzdelávania a rozvoja zamestnancov.

Absencia, či nedodržovanie pravidiel prijímania, kariérneho postupu a odvolávania z funkcií pracovníkov verejnej správy vedie k deštrukcii verejnej správy. Osobná snaha pracovníkov verejnej správy o zvyšovanie kvalifikácie môže byť aj blokováná ich zlou motiváciou (Paulička, 2002, s. 63).

Vo všetkých organizáciách verejnej správy pôsobia riadiaci zamestnanci – manažéri, ktorí spĺňajú v organizáciách významné poslanie, pretože v dobrom i zlom zmysle ovplyvňujú jej činnosť ako aj celkové výsledky. Cieľom koncepcie vzdelávania vo verejnej správe je nasledovné: vytvoriť efektívne fungujúci vzdelávací systém vo verejnej správe so zámerom skvalitniť. Činnosť verejnej správy na všetkých jej úrovniach, navrhnúť inštitucionálne a právne zabezpečenie fungovania tohto systému a jeho koordinácie, zlepšiť prepojenie vzdelávacích programov pre verejnú správu s praxou a s ňou súvisiace skvalitnenie poskytovaných služieb občanovi. Základné princípy koncepcie vzdelávania vychádzajú z nasledovných kritérií: nadviazať na koncepciu decentralizácie a modernizácie verejnej správy, vychádzať z analýzy súčasného stavu, chápať vzdelávanie ako podsystem riadenia ľudských zdrojov, uplatňovať jednotný systém vzdelávania vo verejnej správe, stavať na legislatívne vymedzených právach a povinnostiach zamestnancov a zamestnávateľov verejnej správy na vzdelávanie, vychádzať z povinného plánovania finančných prostriedkov na vzdelávanie a z transparentnosti a efektívnosti ich využívania (Dagmar Hrašková, 2004, s. 8-15).

Vzdelávanie vo verejnej správe by sa malo zameriavať aj na oblasť rozvoja zamestnancov, ktorá je orientovaná na získavanie širšej palety vedomostí a zručností než aké sú nevyhnutne nutné k vykonávaniu súčasného zamestnania. Veľmi výrazné je pritom zameranie na pochopenie a zvládnutie komplexných problémov, ktoré nezriedka prekračujú ich hranice odboru. Vedľa formovania čisto pracovných schopností patrí k tejto oblasti významné miesto i formovaniu osobnosti jedinca. Môžeme teda konštatovať, že rozvoj je orientovaný viac na kariéru zamestnanca než na ním momentálne vykonávanú prácu. Formuje skôr jeho pracovný potenciál než kvalifikáciu a vytvára tak z jedinca adaptabilný pracovný zdroj.

Výsledkom riadenia kariéry zamestnancov je najmä podpora rozvoja interných zamestnancov, zníženie fluktácie a stimulácia zamestnancov k rozvoju. Aktuálnym vzdelávacím programom verejnej správy je Operačný program Výskum a vývoj 2007 – 2013, ktorý schválila vláda s ďalšími 10 operačnými programami, ktoré sú súčasťou dokumentu „Národný strategický referenčný rámec“ začiatkom decembra 2006. Program

je financovaný z prostriedkov Európskeho fondu regionálneho rozvoja (ERDF) oprávnené budú pre program všetky regióny Slovenska (Hrašková, 2004, 18-25).

V súčasnosti prebiehajú aj mnohé odborné prípravy štátnych zamestnancov vymenovaných do štátnej služby, rekvalifikačné kurzy s akreditáciou Ministerstva školstva Slovenskej Republiky, odborné semináre, informačná činnosť v oblasti vzdelávania verejnej správy a mnohé iné.

Existujúca široká škála foriem vzdelávania, ktorá je odrazom administratívnej tradície a kultúry. Premyslený britský systém vzdelávania počas svojho života je do príznačnej miery dôsledkom hlavne neexistujúceho vstupného vzdelávania. Na druhej strane nemecký a francúzsky systém, ktorý zabezpečuje kvalitné „vstupné“ vzdelávanie, alebo vzdelávanie po nástupe do zamestnania dlhú dobu zanedbávala celoživotné vzdelávanie. Vstupné vzdelávanie je v mnohých krajinách zabezpečované univerzitami a špecializovanými školami pre verejnú správu. Americké univerzity, ale tiež univerzity v Európe realizujú postgraduálne štúdium vo verejnej správe. V Nemecku a vo Francúzsku takýto druh vzdelávania ponúka systém v ktorom boli študenti už prijatí do verejnej správy a dostali určitú funkciu. Dĺžka tohto druhu vzdelávania trvá od troch do šiestich rokov. V priebehu prvých dvoch rokov po nástupe do verejnej správy, zamestnanec prejde adaptačnými vzdelávacími cyklami orientovanými na pracovné miesto. Tieto kurzy zvyčajne štyri až šesť týždňov bývajú rozvrhnuté do zvyčajných školení. Poskytujú celkový prehľad o metódach práce, rozpočtových pravidiel, verejného práva, správneho práva a tak ďalej. Celoživotné vzdelávanie zamestnancov verejnej správy v krajinách OECD pripravuje zamestnancov na nové úlohy v rámci horizontálnej mobility, pomáha im v kariérom postupe, informuje o organizačných, alebo legislatívnych zmenách a predovšetkým o dôležitých reformách (Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky, 2000).

3 PRAVIDLÁ KOMUNIKÁCIE PRACOVNÍKOV VO VEREJNEJ SPRÁVE

Na začiatok by sme si mali položiť otázku, či je možné vedieť komunikovať efektívne a odborne, a či nám to zabezpečí nejaký úspech. Efektívne a úspešne bude komunikovať človek, ktorý bude v prvom rade rozumieť iným, bez ohľadu na svoju artikuláciu a podobne. Čím viac sa budeme snažiť pochopiť iných ľudí, tým ľudskejší sa nám zdajú a tým skôr pochopíme aj vlastnú komunikáciu., ktorú začneme nevedomky meniť, no nebude to tým, že nás to niekto naučil, ale preto, lebo sme sa naučili chápať iných ľudí, vcítili sme sa do ich situácie a využili sme pri tom triky správnej komunikácie. Ako Mystrík povedal v jednej zo svojich kníh „Človek si po celý život zveľaďuje svoju komunikáciu.“ Práve preto je etika a porozumieť iným pre nás nesmierne dôležité. V nasledujúcej kapitole sa zameriame na komunikáciu ako takú a vymedzíme aj zopár situácií, ktoré vstupujú do našej každodennej komunikácie (Škvareninová, 2004, s. 4-7).

3.1 Komunikácia

Slovo komunikácia sa vyvinulo z latinského *communicare*, ktorého význam je robiť niečo spoločným, deliť sa, zverovať sa. Vo všeobecnosti komunikáciu chápeme ako rozhovor a slovo komunikovať ako dorozumievať sa, zhovárať sa, sprostredkovať, spájať. V širšom ponímaní je komunikácia výmena informácií medzi jedincami pomocou spoločného systému znakov“ (Škvareninová, 2004, s. 6).

Podľa Liguša (1996, s. 6) znamená komunikácia nasledovné: „Sociálne, myšlienkové, citové a intelektuálne vplyvanie na iných ľudí takým spôsobom, aby v komunikačnom procese dochádzalo k všestrannému, šľachetnému pôsobeniu na iných ľudí, aby komunikačné procesy napomáhali k zušľacht'ovaniu medziľudských vzťahov a k šíreniu ozajstných ľudských hodnôt, ako je dôvera, priateľstvo, porozumenie, a aby sa tým vplývalo na sociálnu a antropologickú transformáciu ľudského spolunažívania“? Komunikácia je základom spoločenského styku ľudí, komunikujú v každej situácii, o bežných záležitostiach, názoroch a podobne. Komunikácia sa dokonca realizuje aj vtedy, keď jeden z jej účastníkov mlčí a nie je totiž možné nekomunikovať. V komunikácii je veľmi dôležité využitie etiky a morálky. Psychológovia neustále skúmajú komunikáciu tak, aby nám slúžila na skúmanie pacienta i ako jedna z foriem terapie umelci, architekti a spisovatelia sa zameriavajú na jej širokospektrálny vývoj. Vo väčších sociálnych systémoch je dôležitá stabilizácia podmienok pre získanie úcty a rešpektu. Morálka je teda

kódovací proces, ktorého špecifickou funkciou je riadiť komunikáciu úcty pomocou podmienok úcty. Funkciou morálky je stabilizovať komunikáciu (Škvareninová, 2004, s. 6 - 7).

Výskum komunikácie dnes predstavuje celý komplex škôl, smerov, skupín, aktivít, ktoré sú zamerané na rozdielne aspekty komunikácie. V jazykovede sa rečová (jazyková) komunikácia definuje ako „ústne alebo písomne sprostredkovanie informácií rečou“ (Encyklopédia jazykovedy, 1993, s. 203).

„Základným predpokladom vzniku rečovej komunikácie je rozhodnutie sa komunikanta produkovať text. Komunikácia sa realizuje cez komunikačný kanál (k) od jedného komunikanta (A) k druhému komunikantovi (B). Komunikant A má úlohu emitenta („odosielateľa“) informácie a komunikanta B recipienta („prijímateľa“) informácie. Medzi týmito dvoma účastníkmi sa prostredníctvom komunikačného kódu (K) prenáša obsah komunikátu (k). Informáciu vyslanú emitentom (A) na náprotivnej strane dekóduje recipient (B)“ (Škvareninová, 2004, s. 7).

Komunikáciu skúmajú jazykovedci v rámci psycholingvistiky a sociolingvistiky, kultúrne a sociálne antropológovia a etnológovia. V kognitívne psychológiu zaujímajú popredné miesto výskumy reči. Sociálne psychológmi zaujíma, ako sa komunikácia mení pod vplyvom zastávanej role, dosiahnutého postavenia či akým atribučným chybám podliehajú naše súdy. Komunikácia zohráva dôležitú úlohu vo filozofii jazyka, logike, v psychológii hry, súdobých kognitívnych vedách, ale aj v neurofyziológii. K praktickému rozpracovaniu komunikácie prispeli psychoterapeuti, ktorí predstavili ucelené koncepcie utváranie vzťahu, vedenie rozhovoru, aj tréneri efektívna komunikácia, zvyšujúce úspešnosť marketingových či politických stratégií (Vybíral, 2000, s. 9).

Ako sa Škvareninová (2004, s. 17) vyjadrila o jazyku a reči v jednej zo svojich kníh, sú to dve vzájomné prepojené entity, ktoré často chápeme ako synonymné, akoby sa nimi pomenovávalo to isté. Jazyk a reč treba chápať ako dva pojmy, ktoré spolu úzko súvisia. Jazyk je návod, reč je praktické použitie jazyka v komunikácii.

3.2 Komunikácia ako dôležitý predpoklad profesionality

Najväčšou výhodou interpersonálnej komunikácie je maximalizácia príjemných pocitov a minimalizácia zlých. Pomáhajú znížiť osamelosť, máte sa na koho obrátiť, prítomní vás povzbudia, pomáhajú vám zvýšiť vašu sebaúctu. Ak bude poznávať druhých, máte sa s kým porovnať a následne sa rozvíjať. Zdravé vzťahy na pracovisku posilujú aj sebaúctu. Zlepšujú fyzické a emocionálne zdravie. V prípade, že by vzťahy na pracovisku

neboli priaznivé, sme náchylný na depresiu a osamelosť. Interpersonálnou komunikáciou rozumieme komunikáciu medzi dvoma ľuďmi, či na pracovisku či v osobnom živote. Efektívna konverzácia závisí na efektivite. Znamená to, že jedinec sa je schopný prispôbiť sa konkrétnej situácii, medzi krajnými pólmi, napríklad empatického a asertívneho načúvania. Efektivita konverzácie závisí na otvorenosti, empatii, asertivite, úcte a rešpekte, bezprostrednosti a mnohých ďalších faktorov. V nasledujúcich riadkoch si uvedieme zopár faktorov, ktoré ovplyvňujú efektivitu komunikácie.

Umenie komunikovať je najdôležitejšou schopnosťou pracovníka. Komunikácia nie je len vysielanie signálov a vhodná voľba slov, ale ide o dôležitý proces ktorý zahŕňa veľa aspektov. Komunikácia môže byť definovaná ako súhrn mechanizmov, ktoré podporujú výmenu informácií medzi pracovníkmi. Aby komunikácia splňala svoj účel musí byť otvorená, musí zabezpečovať slobodnú výmenu informácií a je podmienená pocitom vzájomnej dôvery medzi nimi (Pavláček, 2005, s. 94).

Pojem komunikácia sa v minulosti používala v súvislosti s cestami, riekami, kanálmi a podobne. Vtedy bola komunikácia istou formou styku medzi ľuďmi. Bola to ľudská činnosť, ktorá napomáhala nielen pri socializácii ale aj pri autentickom formovaní osobnosti. Neskôr sa komunikácia profesionalizovala a pritom redukovala na výmenu informácií len výnimočne. Profesionalizovala sa vždy iba čiastkovo. To čo dnes rozumieme komunikáciou je už zväčša záležitosť profesionálov a pre väčšinu ľudí ich činnosťou. „V komunikatívnej každodennej praxi sa vždy musia navzájom prelínať kognitívne informácie, morálne očakávania, expresie a hodnotenia“ (Diatka, 2001, s. 51).

Pracovník verejnej správy by nemal mať žiadny problém komunikáciou, vzhľadom na jeho post. Mal by vedieť efektívne komunikovať a bezprostredne reagovať, voliť správne slová, adekvátnu dĺžku výpovedí, mal by mať vzpriamené telo, otvorené gestá, rovnocenne podávať ruku, usmievať sa, chodiť do práce vhodne oblečený a podobne. Ak bude pracovník verejnej správy splňať uvedené kritéria, bude jeho komunikácia na efektívnej a profesionálnej úrovni.

Komunikácia je praktická činnosť, ktorá nás sprevádza takpovediac na každom kroku v našom živote. Prevencia problémov v komunikačnom vzťahu medzi pracovníkom a klientom taktiež a výhradne závisí na spoločnej komunikácii. Medzi najzávažnejšie momenty kedy vzniká problém môžeme zaradiť malé skupiny na pracovisku, milostné vzťahy, interpersonálny konflikt a mnohé iné. Preto je potrebná istá etika v komunikácii, čo nám umožňuje vytvoriť si profesionálne pracovné vzťahy. Základy medziľudskej komunikácia dodržiavajú tradíciu založenú Aristotelom, Cicero a Quintilianem, tromi

veľkými teoretikmi staroveku, ktorí pozerali na etiku ako na neoddeliteľnú súčasť výučby komunikácie.

Podľa subjektívneho pohľadu závisí etika komunikácie na hodnotách a viere kultúry, rovnako ako na konkrétnych okolnostiach. Tak by ste mohli tvrdiť, že klamať je zlé pri voľbách alebo v reklamách na cigarety, ale že je to absolútne etické, keď výsledkom je niečo pozitívne. Napríklad keď pomôže druhému poznámkou, že výborne vyzerá alebo, že určite dobre zvládne prijímací pohovor (Devito, 2008, s. 17).

Vzťahy medzi pracovníkov a klientom môžeme zhrnúť do dvoch rovín:

1. Aký vzťah má pracovník sám k sebe, taký máva aj ku klientom.
2. Aké vzťahy majú pracovníci medzi sebou, také mávajú ku klientom

Profesionálna pomoc je zvláštna situácia. Pracovník sa osobne angažuje, nemôže odložiť svoje prežívanie. Pretože to jediné, čo skutočne môže definovať je on sám, v tomto momente sa stáva pre neho etika nesmierne dôležitá. Pracovník ako zástupca inštitúcie a prostredník medzi klientom a spoločnosťou, pričom stojí na strane toho mocnejšieho, na strane zákona a štátu. To ho zaväzuje dodržiavať normy, ale na druhú stranu to sťažuje jeho kontakt s klientmi. Hoci to na prvý pohľad nevyzerá, je pracovník veľmi mocnou osobou práve voči konkrétnemu jedincovi, pretože je zástupca väčšiny voči menšine. Preto tu platia všetky poznatky, ktoré platí o vzťahu väčšiny a menšiny v spoločnosti. V prípade ak sa klient stane predmetom záujmu pracovníka, ocitá sa vo veľmi nepríjemnej a neľahkej situácii (Úlehla, 2009, s. 113).

Každý človek je osobou bez ohľadu na to, či je členom personalizácie alebo depersonalizácie. Osobou je človek i takom prípade, že je nevedomelý. Nás osobný život sa nachádza medzi depersonalizáciou a personalizáciou. Ani jeden z uvedených pojmov však nie je úplne dosiahnuteľný. Základným bodom personálneho života sú podľa Mouniera interpersonálne vzťahy a komunikácia. „Osoba existuje iba tak, že sa obracia k druhému človeku, iba cez neho môže poznávať seba, iba v druhom sa môže nájsť. Prvotnou skúsenosťou osoby je skúsenosť druhej osoby“ (Remišová, 2008, s. 492).

3.3 Faktory ovplyvňujúce komunikačný proces

V uvedenej podkapitole sa budeme venovať problematike vzťahov na pracovisku a taktiež objasníme pojmy ako je asertivita a empatia. Zameriame sa aj na to, ako tieto faktory vplyvajú na správanie sa zamestnancov a čo spôsobujú.

V súčasnosti dochádza v práci, respektíve na pracovisku ku mnohým problémom, týkajúcich sa sociálneho stresu. Najčastejším zdrojom sociálneho stresu je pracovné

prostredie. Neprijemné vzťahy spolupracovníkov, donášanie a ohováranie dokážu spôsobiť nemalé neprijemnosti. Pracovné vzťahy, podobne ako aj rodinné, potrebujú naše investície aby mohli fungovať podľa našich predstáv. Týmito investíciami sú všímavosť voči druhým, ochota načúvať, porozumenie, ocenenie, spomenúť si napríklad na ich narodeniny, ale i vypočuť si ich kritiku. Veľmi dôležitá je aj komunikácia o mnohých problémoch v práci, naučiť sa hovoriť čo sami potrebujeme a cítime, ale i načúvať tomu, čo druhý potrebujú. Nevyhnutné je taktiež, aby sme vedeli robiť kompromisy v prípade konfliktu záujmov a popritom využívali empatiu a asertivitu.

3.3.1 Asertivita a ľudské práva

Etika ako regulátor vzťahov medzi ľuďmi, či už v súkromí, alebo na pracovisku je psychickou oporou človeka, ktorý je v živote vystavovaný mnohým neprijemným situáciám, ktoré mu život priniesie. V takom prípade, že by etika a etická výchova vôbec neexistovala, mohol by morálne zlyhať, čo by malo za následok mnohé negatívne dopady na spoločnosť. Morálne správanie vytvára kostru celospoločenskej etiky. Je odrazom uplatňovania princípov dobra a spravodlivosti.

Asertívny pracovník si nič nevynucuje násilím, agresivitou a pasivitou. Svoje informácie poskytuje jasne a zrozumiteľne, vyjadruje sa ku všetkým problémom a snaží sa byť užitočný. Nemá radosť z cudzieho nešťastia, nepotrebuje víťaziť v konfliktoch a snaží sa o kompromis a dohodu. Každú svoju komunikáciu prevádza opatrne. Čím viac je v emocionálnom alebo v inom vzťahu s blízkou osobou, tým opatrnejšie zavádza novinky v komunikácii. V opačnom prípade by vyvolal neistotu, úzkosť, napätie, hnev, alebo agresivitu. Ak sa snaží o kontakt s druhou osobou záleží mu na posilnení vzťahu kdekolvek to je možné. Pri dosahovaní cieľov na pracovisku si asertívny človek stanoví priority a teší sa ich čiastočných úspechov. Základom asertívnej komunikácie sú kaskády, ktoré boli odpozorované z komunikácie a doplnené tak, aby u väčšiny ľudí bola reakcia rovnaká. Cieľom je stlmenie afektu, dohoda, kompromis, zamedzenie zbytočným negatívnym emóciám a urážkam (Pospíšil, 1996, s. 187-188).

V roku 1949 Američan A. Salter publikuje (a praktikuje) skúsenosti pod označením reflex therapy, alebo asertivita. Pôvodne tento súbor vedomostí bol koncipovaný ako psychoterapeutická metóda liečby neurotikov, ale jej praktickosť ju predurčila k využitiu v bežnom živote. V holej podstate sa jedná o súbor sociálne – komunikatívnych vedomostí, ktoré nám umožňujú vyjadrovať a presadzovať otvorene a úprimne naše vlastné myšlienky, city, názory a postoje. Asertivita predstavuje sebapresadenie priamym

jednaním. O asertivite môžeme začať hovoriť len v prípade že svoje práva využívam, avšak rešpektujeme i práva druhého. Asertivita je umenie zdravého sebaapresadenia, optimálny stav medzi agresivitou a pasivitou. Tak ako nám stanovuje pravidlá nám stanovuje aj práva (Pospíšil, 1996, s. 180-183).

Asertívne správanie koná človek, ktorý trvá na svojich právach, má svoju mienku, pocity, nehanbí sa ich prejavovať a podobne. Každý asertívny pracovník, ktorý vie povedať áno, v prípade ak súhlasí a na druhej strane nie, v prípade ak nesúhlasí. Asertívne jednanie vyjadruje sebaistotu človeka. Asertívny rozhovor s klientom zdôrazňuje ja a my – ja si myslím, že by som si prijal, mali by sme sa dohodnúť, urobíme to spolu, vyriešime to spolu a podobne. Jednoducho povedané, snažíme sa byť profesionálmi, no berieme ohľad aj na pocity a myšlienky druhých. V takom prípade, ak dáme právo druhým a nie seba teda tolerujeme alebo ospravedlníme chybu druhým a sebe nie, správame sa neasertívne. Ak berieme právo pre seba a upierame ho iným ľuďom, správame sa agresívne (Diatka, Pongó, 1996, s. 581).

Medzi základné ľudské práva môžeme zaradiť napríklad právo posudzovať svoje vlastné správanie, myšlienky a emócie a byť za ne zodpovedný, človek má právo nedávať žiadne ospravedlnenia ani výhovorky, ktorými by obhajoval svoje správanie, človek má právo posúdiť nakoľko a ako je zodpovedný za riešenie problémov druhých ľudí, človek má právo zmeniť svoj názor, človek má právo povedať „ja neviem“, človek má právo byť nezávislý na dobrej vôli ostatných, človek má právo robiť chyby a byť za ne zodpovedný, človek má právo robiť nelogické rozhodnutia, človek má právo povedať „nerozumiem ti“ a človek má právo povedať „je mi to jedno“.

Roche Oliviar (1992, s. 115) sa vyjadril k asertivite nasledovne: „Je to iniciatíva, rozhodnosť a vytrvalosť pri presadzovaní určitého správania, a to napriek situačným, interpersonálnym či sociálnym prekážkam“. Iní autori ako napríklad Barret a Radke, 1977, ju definujú ako „snahu usmerňovať aktivitu druhej osoby“ alebo „ovplyvňovať a kontrolovať druhého, avšak bez toho, že by sme ho urazili alebo sa ho dotkli“.

Etika je vedná disciplína a jej naplnením je mravnosť. Morálka je systém pravidiel, hodnôt a noriem, ktoré určuje správanie a jednanie ľudí. Každý obor ľudskej činnosti má svoju etiku a má ju aj spolupráca medzi ľuďmi na pracovisku.

Cieľom asertívneho tréningu, respektíve zdravého sebaapresadenia je autentické prejavovanie emócií a primerané komunikovanie svojich postojov a požiadaviek, vrátane zotrvania na svojom v prípade ak je ďalšia argumentácia zbytočná. Nácvič asertivity ako

novej efektívnejšej a adaptabilnejšej komunikačnej stratégie súvisí s pozitívnym prístupom k možnostiam sociálneho učenia v priebehu celého života.

Asertivitu vymedzujú neefektívne komunikačné stratégie – pasivita a agresivita. Asertívne správanie charakterizuje konanie psychosociálne a emocionálne zrelého jedinca schopného kooperatívne riešiť problémové a konfliktné situácie. Asertívne koná človek, ktorý dokáže komunikovať čo si myslí, cíti a ako vidí situáciu. Vie požiadať druhých o láskavosť a sám ju poskytnúť. Vie presadiť svoje požiadavky, ale povedať nie tam, kde je požiadavka pre neho neprijateľná. Rešpektuje partnera, neponižuje ho, ctí si dôstojnosť druhých. Po uvedomení si svojej potencionálne nevhodnej sociálnej role nasleduje nácvik transparentnej komunikácie. Špecifické „asertívne“ komunikačné schopnosti sú príznačné presadením oprávnenej požiadavky alebo toho, čo je na nás príliš a postupy vyrovnávania sa s kritikou.

Asertivita charakterizovaná aj ako ochota stáť za svojimi právami a rešpektovať pritom práva druhých. Ak si človek praje zvyšovať svoju asertivitu, analyzuje asertívne a neasertívne správanie druhých, analyzuje svoje vlastné správanie z hľadiska asertivity a zaznamenávajúce si ich, nacvičujúce si asertívne chovanie a potom vo vhodných situáciách asertívne jednáte. Využívajte spätnú väzbu od druhých, aby ste získali ďalšie vodítka pre zvyšovanie svojej asertivity (DeVito, 2001, s. 41).

„Priority a opatrenia rozvoja v sociálnej sfére vychádzajú najmä z rešpektovania, akceptácie a uznania svetových kultúr, foriem, prejavu a spôsobov života ľudí, k čomu vedie tolerancia. Je pestovaná poznávaním, otvorenosťou, komunikáciou a slobodou myslenia, svedomia a viery. Vyplýva z pochopenia všeobecných ľudských práv a základných slobôd iných“ (Polák, Gajdošová, Fráterová, 2007, s. 68).

Pojem asertivita môžeme definovať aj ako priebornosť, smelosť, odvaha, ktoré sú potrebné na presadenie nových myšlienok. medzi faktory, ktoré ovplyvňujú náš komunikačný proces patria empatia, asertivita a tolerancia, ktoré majú významný vplyv na činnosť pracovníkov.

Prejavy prosociálneho správania ako pomoc, darovanie a solidarita zvyčajne vyplývajú zo súcitu, spoznania alebo vytušenia potrieb druhých, jedným slovom z empatie. Empatia zjednodušuje komunikáciu medzi osobami. Čím väčšia je empatia, tým kratšia môže byť komunikácia. Ide hlavne o prijatie a pochopenie výpovede alebo postoja partnera na efektívnej a racionálnej úrovni a tiež prejavíť, že sme ho skutočne pochopili (Porovnaj, 1992, s. 97).

Princípy asertivity boli po prvý krát komplexne publikované Salterom v USA v roku 1950. Tvorca asertívneho tréningu vychádzal z nasledovných predpokladov: neurotické ťažkosti jednotlivcov sú vysvetliteľné neprimerane vysokými zábrami - argumentoval tým, že väčšina neurotických zábran miznú u človeka po požití alkoholu a psychologická pomoc jednotlivcovi by sa mala predovšetkým sústreďovať na modifikáciu jeho sociálnych vzťahov, tj. vybaviť ho do týchto vzťahov (či náhodných alebo trvalých) repertoárom techník, väčším sebedomím, komunikačnou istotou, slobodou bez zábran (Vybírál, 2000, s. 204).

Asertívne správanie sa niekedy stáva komunikačným manévrom vo vypätých sociálnych kontaktoch a pri sporoch. Nemá byť ani agresívne, ani pasívne. Asertívne jednajúci človek dokáže vecne čeliť: kritike (najmä neoprávnené), manipulácii, afektovaným a agresívnym výpadom, ktoré sú namierené voči nemu (Vybírál, 2000, s. 204)

Za asertívne správanie na pracovisku môžeme považovať aj vecný a pevný komunikačný štýl, no patrí sem aj prípadný vzťah s človekom s ktorým komunikujeme. Asertívne správanie na pracovisku môže vyzeráť aj tak, že sa primerane snažíme presadzovať alebo brániť v danej situácii. Asertívne komunikovanie či konanie sa prejavuje hlavne tým, že nie sme agresívny a snažíme sa vyriešiť situáciu vecne, snažíme sa čeliť kritike, manipulácii, prípadne rôznym agresívnym výpadom. Komunikovať asertívne je v podstate umenie, pretože sa vždy snažíme nájsť optimálnu hranicu medzi opatrnosťou, alebo prehnanou podráždenou reakciou. Výroky charakteristické pre empatickú asertivitu: „Viem, čo chceš a rešpektujem to“, „...záleží mi na tom, aby si bol ty spokojný“ a podobne (Novák, Kudláčková, 2002, s. 42).

„Asertívny človek dokáže vyjadriť to, čo chce alebo nechce, to, ako situáciu vidí, aký má názor, nesnaží sa nič skrývať, naznačovať, je otvorený a úprimný. Je ale potrebné upozorniť aj na to, že úprimnosť nie je možné vyjadrovať do dôsledkov a vo všetkých situáciách. Je potrebné rešpektovať slušnosť a galantnosť, ohľaduplnosť. Nemôžeme vždy a za každých okolností povedať, čo si o človeku myslíme. Sú situácie, keď musíme pravdu ukrývať, aby sme človeku neublížili. Asertívny človek trvá na svojich právach, ale robí to tak, že nepoškodzuje práva iných“ (Mikuláščík, 2003, s. 90).

3.3.2 Empatia

Etické správanie predpokladá okrem morálneho správania sa úctu k sebe samému, ku vonkajšej osobe, schopnosť empatického cítenia sa do druhej osoby. Empatia v zmysle

humanistického prístupu, znamená prijať druhého. „Pre rozvíjanie medziľudských vzťahov je veľmi dôležité spojenie asertivity s empatiou. Empatická asertivita je výsledkom procesu zloženého z mnohých činiteľov. Je to schopnosť osobnosti pomocou bezprostrednej komunikácie vžiť sa do prežívania druhého človeka, zároveň porozumieť jeho myšlienkovému uvažovaniu a na základe toho anticipovať jeho správanie“ (Lomnický, 2010, s. 94).

Podľa Vymětala (2008, s. 16) je empatia istý načúvanie, kedy načúvame predovšetkým pocitom odosielať a zdelenia, snažíme sa do nich vcítiť a pochopiť, prečo je komunikované zdelenie práve tak, ako je odosielané. Načúvajúcí teda musí byť súcitným poslucháčom a úroveň jeho empatie je závislá na jeho charakterových a temperamentných vlastnostiach. Prevažou rozumu je pri tomto spôsobe načúvania skôr prekážkou, preferované je načúvanie, chápanie, podporovanie, psychologický a intuitívny prístup, ale nie interpretácia.

Empatia je prostriedkom na uľahčenie komunikácie medzi ľuďmi. Čím väčšia je empatia, tým ľahšia môže byť komunikácia. Všetky faktory, ovplyvňujúce komunikáciu majú významný vplyv na nadväzovania vzťahov medzi ľuďmi a vôbec na pracovisku. Asertivita a empatia sa u každého človeka prejavujú iným spôsobom. Avšak môžeme konštatovať, že každý človek, ktorý takýmito vlastnosťami disponuje podstatne jednoduchšie nadväzuje kontakty.

Podľa niektorých autorov empatia znamená, že sa na problémy snažíme pozerat' očami iného človeka. Očami človeka, ktorý dané problémy má, a snažíme sa pritom zohľadniť nie iba obsah slov, ktoré hovorí, ale i to, čo sa deje v jeho vnútri.

Empatia na pracovisku sa prejavuje v mnohých podobách a je v podstate nevyhnutná pre primeraný spôsob spoluzitia a spolupráce zamestnancov a kontaktu s klientmi. Sociálna empatia sa prejavuje hlavne v takých situáciách, keď vedieme citlivý rozhovor, ako napríklad v prípade, ak musíme skritizovať prácu niektorého so zamestnancov, alebo iného kolegu a nechceme ho uraziť. Pokiaľ by sme ho kritizovali len v tých oblastiach, ktoré by pre našu prácu neboli postrádateľné, nič by sme nedosiahli. Iné to nie je ani v prípade komunikácie s klientmi či nadriadenými. Empatia nám umožňuje aby sme vnímali aj pocity druhých a dokázali ho tak spoznať lepšie.

V konečnom dôsledku môžeme povedať, že bez empatickej asertivity by sme to mali v živote pomerne ťažké, keďže pocity a poznatky, ktoré nám poskytuje empatia sú dôležité na akejkol'vek úrovni medziľudských vzťahov. Empatická asertivita nám hovorí hlavne o konsenze vzájomného komunikačného stretnutia, pričom dávame dokopy

emocionálne a racionálne prvky komunikácie v etickom zmysle. Povedomie o mravnom zákone má každý človek – patrí k jeho bežnej skúsenosti. K tomu aby každý človek mravne konal nemusí byť teoretikom, stačí, keď bude v plnom slova zmysle človek, to je v podstate najvlastnejší zmysel Kantovej teórie. Človek sa stáva sám sebe dôležitým. Ľudské ja, predovšetkým však neobyčajné, geniálne ja sa stáva meradlom hodnoty života. V istom zmysle, i keď trochu schématicky je nastavenie tradičnej etiky možné navrhnúť od Aristotela po Kanta. Empatia však neznamena, že súhlasíme so všetkým, čo druhý človek hovorí. Netreba strácať svoju vlastnú identitu a názory. Empatia znamená citovo a súcitiť s druhými.

3.3.3 Interpersonálny konflikt

Zamestnanci pracujúci v oblasti verejnej správy sa dennodenne dostávajú do kontaktu s ľuďmi, či už spolupracovníkmi, či klientmi. Je preto nevyhnutné, aby sme si uvedomil, že nikto z nás nie je rovnaký a každý má iné zmýšľanie. Iné spôsoby chovania, konania, vyjadrovania sa, či už sme pomalší, rýchlejší, vzdelanejší, a podobne. Tu nastáva moment, kedy môže vzniknúť konflikt. Ak vzniká konflikt medzi občanom a verejnou správou, je to hlavne kvôli pomalosti, nedostatočnej ústretovosti, ignorácii, arogancii a podobne. Takýmto momentom je nutné sa vyvarovať, aby nevznikol problém a komunikácia bola efektívna.

Ak komunikácia má byť presná, efektívna, úspešná, logická a uvážená, taktiež musí sa opierať aj o zásady kritického myslenia. V nasledujúcej kapitole sa budeme snažiť vymedziť konflikt v komunikácii a ako ich zvládnuť.

Konflikty sú významným druhom problémovej komunikácie. Podľa Akademického slovníka, je tento pojem používaný v zmysle rozporu, nezhody, nesúhlasu, zrážky, stretnutia, a vojny. Vo väčšine prípadov je konflikt chápaný ako istá forma rozporu. Vzniká aj vtedy, keď jedna z dvoch strán je obvykle silnejšia, ak tvrdí, že má právo na obmedzené zdroje, a ich jednanie môže zmať túžby iných. Konflikt má ako pozitívnu, tak aj negatívnu stránku. Ide tu o to, že pri vzniku pozitívneho konfliktu sa dostávajú dve strany kontaktu a nastáva vášnivá diskusia, otvorená debata nad dôležitým problémom. V tomto poňatí je konflikt nepríjemným zážitkom ale i tvorcovským procesom. Vo väčšine prípadov je konflikt využívaný v negatívnom zmysle, ku deštruktívnym účelom, ku negatívnej konfrontácii rozdielov medzi komunikujúcimi partnermi, z ataku, obvinenia, manipulácie alebo podobne. Príčinou vzniku konfliktu je obvykle prehliadanie a nedocenenie jedinca alebo časti spoločnosti, ďalej sem môžeme zaradiť osobnostné

rozdiely, chybnú informovanosť, nejasné vymedzenie kompetencií, neúčelnosť cieľu komunikácie, stereotyp a radu iných (Vymětal, 2008, s. 14-17).

Medzi príčiny vzniku medziľudských konfliktov môžeme zaradiť taktiež zlú komunikáciu, ak strany nedokážu presne vyjadriť svoje potreby či výstižne pomenovať svoj problém. Môže vzniknúť aj na základe vnímaných rozdielov medzi jednotlivými stranami. Ide o to, že ľudia si prirodzene vytvárajú skupiny a majú potrebu sa odlišovať o tých, do ktorých nepatria. To môže vyvolať konflikt. Biologické sklony sú charakteristické tým, že pramena z Darwinovej teórie a síce – koncepcia prežitia najzdatnejšieho. Priestorové vzťahy – jednotlivci pre seba potrebujú vlastný priestor, v preplnenom priestore obvykle vzniká konflikt (Eggert, 2005 s.47-52).

Jedným z problémov zvládnutia interpersonálneho konfliktu je skutočnosť, že pracujeme s falošnými domnienkami o tom, čo je konflikt a čo znamená. Čo konflikt vlastne znamená? V prvom rade by sme sa mali zamyslieť nad tým, ako sa konflikty vyvíjajú. Začnú slovom, nesúhlasom, či podnetom a následne sa rozvíjajú. Ak sa budeme snažiť spoznať jeho spúšťač, dokážeme ho rozptýliť.

4 TOLERANCIA – VÝZNAMNÝ FAKTOR ETIKY MEDZIĽUDSKÝCH VZŤAHOV

Človek už svojim narodením vstupuje do spoločnosti, ktorá je nevyspytateľná. Žije v nej ako samostatný jedinec v spoločenstvách, skupinách a ku nim si vytvára isté medziľudské vzťahy, ktoré sa zakladajú na istých morálnych hodnotách. Život prináša mnohé kontakty s etnickými a národnými zoskupeniami individuálneho charakteru. Aby tieto vzťahy mohli fungovať je preto nevyhnuté, aby medzi nimi existovala istá forma rešpektu a tolerancie. Napriek tomu sa ale morálne normy a hodnoty, ktoré sú záväzné pre každú spoločnosť a skupinu ľudí neustále porušujú. Aby bol náš život na kvalitnej úrovni je nevyhnuté, aby sme sa na našej ceste držali istých morálnych kvalít. Osobným typom medziľudských kontaktov sú vzťahy na pracovisku, hovoríme im kolegalita a má mravný podtón. Medziľudské vzťahy v živote človeka majú veľký význam. Dávajú nám podstatu a náplň, podmieňujú osobnostný vývin a taktiež poskytujú potreby istoty, bezpečia, lásky a priateľstva. Aby fungovali, je potrebná istá dávka asertivity a empatie v našej komunikácii. Z etického pohľadu máme zodpovednosť voči sebe a v individuálnej konštalácii vzťahovej prepojenosti k druhej osobe, z čoho nám vyplýva prejav rešpektu a tolerancie (Lomnický, 2010, s. 71-93).

4.1 Tolerancia

Termín tolerancia pochádza z latinčiny a mal podobu tollere. Pôvodne tento termín mal význam uniesť bremeno, niesť ho. Odvožené sloveso tollerare má trojaký význam: znášať, trpieť, zniesť vydržať, neklesať, uhájiť, prežiť, udržiavať, zachovávať, zakúšať (Palouš, 1995, s. 19-23).

K hlavným predmetom tolerancie a intolerancie patria mnohé podnety spoločnosti, jej vzájomných vzťahov a ideových podôb. Medzi hlavné patrí morálka, náboženstvo, politika, výchova, veda a estetika. Ďalším podnetom tolerancie a intolerancie môže byť aj konanie, správanie sa, zvyky, symboly a vôbec zmyslový podnet. Predmetom tolerancie ako takej je spoločenský vzťah subjektu k predmetu ich potrieb. Taktiež treba podotknúť, že predmet tolerancie a intolerancie, či je to len myšlienka, presvedčenie, konanie a podobne, treba posudzovať na širšom pozadí hodnotového systému. Pri analýze tolerancie mnohí kladú dôraz na psychológiu a postoje ľudí a dokonca tvrdia, že existujú dva druhy osobností : tolerantné a netolerantné. Princíp tolerancie, vzájomnej dohody, slušnosti,

taktnosti a rešpektu sa dotýka všetkých zúčastnených, lebo inak si je len veľmi ťažké predstaviť spolužitie ľudí a ich spoluprácu (Vajda, 2001 s. 62).

Vo vyspelých demokratických štátoch v súčasnosti platí názor, že dobre riadená a prosperujúca spoločnosť sa musí opierať nielen o demokratické, ale aj pevné etické zásady. Morálne excesy v spoločnosti môžu spôsobiť spoločenský a hospodársky úpadok štátu. Preto na zdravých etických základoch fungujúca verejná správa môže byť účinným nástrojom na budovanie nielen demokratického a právneho, ale i etického štátu (Kolektív autorov, 2002, s. 52).

Predmetom tolerancie je teda spoločenský vzťah subjektov k predmetu ich potrieb, no nie je ním „holý“ predmet. Tolerancia je harmóniou rôznorodosti a je pestovaná poznávaním odlišností, otvorenosťou, komunikáciou a slobodou myslenia, svedomia a viery. Znamená, byť samým sebou bez potreby vnucovania svojich pohľadov a názorov iným. Nerozumieme ňou ustupovanie, zhovievavosť, alebo len nezúčastnené konštatovanie či ignorovanie skutočnosti. Ak disponujeme toleranciou neznamená to, aby sme tolerovali sociálnu nespravodlivosť, alebo vzdať sa svojho presvedčenia. Znamená to, že každý má slobodne mať svoje presvedčenie akceptovať, že iní majú tiež svoje (Polák, Gajdošová, Fráterová, 2007, s. 8).

Tolerancia definujeme ako „znášanie druhého človeka v jeho inosti“. Sú veci, voči ktorým treba aj v dobe ideálnej tolerancie zachovať intoleranciu (napríklad rasizmus, národný šovinizmus, antisemitizmus a iné). Toleranciu ani v jednom ideálnom ponímaní nemožno teda chápať kvantitatívne (tolerovať čokoľvek), ale kvalitatívne (tolerovať všetko, čo nie je výslovne antihumánne). Existuje teda správne ponímaná tolerancia a tolerancia falošná, tak ako existuje aj oprávnená intolerancia a nesprávna tolerancia (Kišš, 2006, s. 284).

Po globálnych problémoch, ktoré sa v poslednom období stávajú pomerne závažnými, výrazne sa nás dotýka aj problematika etiky, najmä výchovné faktory, ktoré ohrozujú človeka v jeho duchovnej podstate. Začali sme si uvedomovať, že nestačí len poznanie, vzdelanie, ale potrebujeme dobrú výchovu a sebvýchovu. Mnohí učitelia, profesori, významní filozofovia, psychológovia, či iní odborníci upozorňujú na nárast násilia a intolerancie v spoločnosti. Je to vyvolané hlavne vplyvmi okolia, ako je stres, zhon, nesprávna rodinná výchova, negatívne vzory správania, konzumný spôsob života a podobne. Jedným z najzávažnejších medzier v súčasnom výchovnom systéme je nedostatok pozornosti venovanej aspektom medziľudských a sociálnych vzťahov.

Ak chceme vychovávať deti, mládež a celkovú spoločnosť ku tolerancii, znamená to, že chceme ovplyvňovať ich postoje. Postoj jedinca ku určitej osobe, predmetu, situácii jednáť, vnímať, myslieť a taktiež cítiť. Existuje tu kognitívna a emotívna zložka postojov. Pôsobiť na zložku postoja však vyžaduje pôsobenie na všetky tieto zložky, a neobmedzovať sa iba na niektoré z nich. John Lock označil toleranciu za hodnotový fenomén spoločnosti. Termínom tolerancia označil istý vzťah štátu k náboženským vyznaniam a náboženským organizáciám, teda náboženskú toleranciu. Európske národy si osvojili toleranciu ako postoj k odlišnému náboženskému presvedčeniu zo skúseností náboženských vojen a náboženskej nevráživosti. Neskôr bol termín tolerancia úzko spätý s formujúcim sa právnym vedomím a o všeobecných ľudských právach a z nich najmä s právom každého človeka verejne vyjadrovať svoje presvedčenie. Kým termín tolerancia s počiatku označoval iba neľúbe strpenie odlišného náboženstva, odlišných hodnôt, neskôr chladnú ľahostajnosť k nim, najnovšie sa odlišnosť kultúr, názorov a tak ďalej. začína čoraz chápať ako zdroj duchovného a kultúrneho obohacovania jednotlivca a kultúrneho spoločenstva. Rozlišujem a zdôvodňujeme nasledovné typy tolerancie: disjunktívna, konjunktívna a synergická (Seiler, 1997, s. 75).

Nie je teda tolerancia ako tolerancia. Pre našu prácu je veľmi zaujímavá práve súvislosť, teda chápanie termínu tolerancia ako hodnotiaceho súdu subjekt – subjektový vzťah. Takého chápanie termínu tolerancia je totiž najbližšie prvému svetonázorovému statusu pojmu tolerancia, ktorý nachádzame u Johna Locka (17. storočie). V tejto súvislosti je typický Terentiov výrok „Tvoja rozvážnosť znáša zvyky (mravy) iného“. V uvedenom výroku ide nielen o subjekt – subjektový vzťah, ale aj o predmet tohto vzťahu, ktorým sú odlišné zvyky, mravy druhého subjektu vzťahu. Tieto mravy sú nielen jednoducho odlišné, ale zrejme sa aj protivia subjektu, ktorého chváli autor výroku práve preto, že si voči odlišným i priečiacim sa mravom zachoval rozvahu, „strpel“ ich, z čoho sa dá usúdiť, že má voči nim spontánny citový postoj (Seilerová, 1997, s. 10-11).

Z povedaného nám vyplýva, že tolerancia, či už je na pracovisku, v domácnosti, na ulici, či v obchode je veľmi dôležitý faktor pre udržanie a zlepšovanie medziľudských vzťahov. V takom prípade, že by tolerancia v našej spoločnosti nefungovala, malo by to za následok veľký dopad na morálku celého ľudstva. Nanešťastie v dnešnej dobe sme svedkami toho, že v istých oblastiach naozaj dochádza k úplnému zlyhaniu tolerancie, čo má za následok mnohé prejavy intolerancie, ako je diskriminácia, násilie, šikana na pracovisku, agresia a podobne.

Tolerancia v pravom slova zmysle znamená „Ži a nechaj žiť.“ Je teda nevyhnutné, aby sme zdôrazňovali a dodržiavali isté ľudské práva a rešpektovali všetky prijateľné odlišnosti, ktoré súvisia s toleranciou na pracovisku. Tolerancia je akceptácia a uznanie odlišnosti iného spôsobu života každého jedného z nás (Gajdošová, Fráterová, Polák, 2007, s. 129).

Záver

Vládnutie a spravovanie určitých záležitostí je také staré ako civilizácia sama. Súvisí to v prvom rade s tým, že spoločnosť v záujme prežitia hľadala od počiatku civilizovaného života formy vzájomnej spolupráce a spoločného života. Možno konštatovať, že administratíva ako taká, teda v akomkoľvek zmysle slova, bola súčasťou ľudskej histórie o to od momentu, kedy ľudské bytosti pochopili, že sa musia organizovať, ak chcú prežiť v prostredí, ktoré ich obklopuje. Naša práca bola zameraná na verejnú správu a jej formy a vytvorila empirický základ o jej podstate a fungovaní.

Verejná správa je oblasťou, ktorá je bohatá vo všetkých oblastiach. Sprewádza nás životom už od narodenia, kedy sa prostredníctvom matričného úradu dostávame do nášho systému a neskôr prostredníctvom povinnej školskej dochádzky či vybavovania si potvrdení a povolení na rôznych úradoch až po matričný záznam o úmrtí človeka. Navyše s verejnou správou sa stretávame prakticky každodenne ako obyvatelia nejakej obce, občania istého štátneho útvaru a podobne. Činnosť štátu vo forme verejnej správy môžeme vidieť v čomkoľvek, napríklad vo výkone policajtov, vojakov, údržbe chodníkov, odpadkov, prostriedkoch hromadnej dopravy, kultúrnych a historických pamiatkach a v mnohom inom. Etický rozmer vnáša do prístupov k organizovaniu a riadeniu zamestnancov vo verejnej správe etický prvok, ktorý je pre človeka prirodzený a samozrejme významným spôsobom ovplyvňuje spokojnosť zamestnancov príslušnej organizácie, čo znamená, že je zároveň faktorom ovplyvňujúcim efektívnosť jej fungovania. Za vhodný nástroj posilňujúci morálnu slobodu zamestnancov v tejto súvislosti považujeme rozumnú mieru decentralizácie. Ako sme si spomenuli na začiatku s činnosťou verejnej správy sa stretávame prakticky na každom kroku. Je preto nevyhnutné aby jej činnosť fungovala plynule a efektívne v súlade s mravnými normami a hodnotami, a spĺňala isté požiadavky občana ako klienta. Existuje nespočetne veľa zamestnaní, kde ich hlavnou úlohou je pomáhať druhým. Jednou z nich je aj zamestnanie vo verejnej správe, keďže ju chápeme ako službu občanovi. Tak isto, ako každé iné povolanie má táto profesia svoju požadovanú odbornosť, a teda očakávané vedomosti, skúsenosti, odbornú komunikáciu, ktoré sú potrebné pre efektívny výkon tejto činnosti. Okrem toho je nevyhnutné, aby pracovník mal už spomínané morálne vlastnosti a pri práci s klientom sa správal primerane v súlade s etickým kódexom pracovníka verejnej správy.

Na rozdiel od iných povolání, je v tomto odbore jedna veľmi dôležitá podmienka, a to je ľudský vzťah, ktorý je nevyhnutný pre kontakt s verejnosťou. Je potrebné aby boli pracovníci asertívny, empatický, vzdelaný a ovládali komunikáciu na profesionálnej úrovni pretože v tejto profesii je hlavným nástrojom pracovníka jeho osobnosť. Táto práca mi priniesla veľa, hlavne preto, lebo pracujem ako štátny zamestnanec a po preštudovaní si odborných kníh a článkov, som si mohla vytvoriť názor o morálnych aspektoch v našej práci.

Zoznam použitej literatúry

- ARMSTRONG, M. 2007. *Etické řízení ve firmě*. Praha : Grada, 2007. 168 s. ISBN 978-80-247-1621-3.
- BENČO, J. – POLÁK, J. 2000. *Verejná správa*. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa, 2000. 78 s. ISBN 80-8050-321-4.
- DEVITO, J. A. 2001. *Základy mezilidské komunikace*. Praha : Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- DEVITO, J. A. 2008. *Základy mezilidské komunikace*. Praha : Grada Publishing, 2008. 502 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
- DIATKA, C. 2001. *Etika a súčasnosť*. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa, 2001. 154 s. ISBN 80-8050-493-8.
- DIATKA, C., PONGÓ, Š. 1996. *Sloboda a etické konanie človeka*. Nitra : Garmond, 1996. s. 594. ISBN 80-8050-047-9.
- EGGERT, M. A. 2005. *Řešení konfliktů*. Praha : Portál, 2005. 112 s. ISBN 80-7367-011-9.
- HAMALOVÁ, M. – ŽÁRSKA, E. 2002. *Vybrané kapitoly z ekonomiky územnej verejnej správy*. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa, 2002. 110 s. ISBN 80-8050-518-7.
- KIŠŠ, I. 2006. *Sociálna etika*. Bratislava : Univerzita Komenského, 2006. 385 s. ISBN 80-223-2127-3.
- KOSORÍN, F. 2003. *Verejná správa (konceptia, reformy, organizácia)*. Bratislava : Ekonóm, 2003. 168 s. ISBN 80-225-1696-1.
- LIGUŠ, J. 1996. *Medziľudská komunikácia*. Banská Bystrica : Univerzita Mateja Bela, 1996. 94 s. ISBN 80-88825-35-0.
- LOMNICKÝ, I. 2010. *Etická výchova ako inšpirácia na každý deň*. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa, 2010. 119 s. ISBN 978-80-8094-701-9.
- MARTINKOVIČOVÁ, M. 2009. *Etika ako súčasť profesionalizácie zamestnancov verejnej správ*. Banská Bystrica : Univerzita Mateja Bela, 2009. 170 s. ISBN 978-80-8083-729-7.
- MIKULAŠTÍK, M. 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada Publishing, 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
- MISTRÍK, J. 1993. *Encyklopédia jazykovedy*. Bratislava : Obzor, 1993. 513 s. ISBN 80-215-0250-9.

- NOVÁK, T., KUDLÁČKOVÁ, Y. 2000. *Jak se prosadit asertivně*. Praha : Grada Publishing, 2000. 96 s. ISBN 80-7169-953-5.
- PAULIČKA, I. 2002. *Všeobecný encyklopedický slovník*, Bratislava : Ottovo nakladateľstvá, 2002. 1063 s. ISBN 80-7181-768-6.
- PAVLÁK, M. 2005. *Náuka o verejnej správe*. Plzeň : Západočeská univerzita, 128 s. 2005. ISBN 80-7043-406-6.
- POLÁK, J., GAJDOŠOVÁ, E., FRÁTEROVÁ, Z. 2007. *Výchova k tolerancii a socioetnickej súdržnosti v školách informačnej spoločnosti*. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa, 2007. 219 s. ISBN 978-80-8094-074-4.
- POSPÍŠIL, M. 1996. *Asertivita aneb jak ze slepé uličky v mezilidských vztazích*. Plzeň : Vydané vlastným nákladom, 1996. 238 s. ISBN 80-85424-88-6.
- REMIŠOVÁ, A. 2008. *Dejiny etického myslenia v Európe a USA*. Bratislava : Kalligram, 2008. 894 s. ISBN 978-80-8101-103-0.
- ROCHE OLIVAR, R. 1992. *Etická výchova*. Bratislava : Istropolitana, 1992. 209 s. ISBN 80-7158-001-5.
- SEILER, V. 1997. *Tolerancia verzus intolerancia*. Bratislava : Vladimír Sailer, 1997. 188 s. ISBN 80-967789-4-3.
- ŠKULTÉTY, P. 1995. *Verejná správa a správne právo*. Bratislava : Univerzita Komenského, 1995. 56 s. ISBN 80-7160-034-2.
- ŠKVARENINOVÁ, O. 2004. *Rečová komunikácia*. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 2004. 278 s. ISBN 80-10-00290-9.
- TOKÁROVÁ a kol. 2009. *Sociálna práca*. Prešov: Akcent, 2009. 576 s. ISBN 978-80-89295-16-6.
- THURZO, A. 2002. *Vybrané kapitoly z verejnej správy*. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa, 2002. 87 s.
- ÚLEHLA, I. 2009. *Umění pomáhat*. Praha : Sociologické nakladatelství, 2009. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.
- VAJDA, J. 2000. *Sociálna etika*. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa, 2000. 117 s. ISBN 80-8050-357-5.
- VYBÍRAL, Z. 2000. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.
- VYMĚTAL, J. 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha : Grada Publishing, 2008. 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4

Internetové zdroje:

ETICKÝ KÓDEX ŠTÁTNEHO ZAMESTNANCA. 2002. Dostupné na internete:

<http://www.minv.sk/?eticky-kodex-statneho-zamestnanca> (11.04.2011).

MINISTERSTVO VNÚTRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY. 2000. Dostupné na internete:

<http://www.minv.sk/?sekcia-verejnej-spravy> (20.02.2011).