

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**STRATÉGIE KOMUNIKÁCIE V PORADENSTVE A TERAPII  
EMOCIONÁLNE A SOCIÁLNE NARUŠENÝCH DETÍ A  
MLÁDEŽE**

**Bakalárska práca**

Študijný program:

Pedagogika

Školiace pracovisko:

Katedra pedagogiky

Školiteľ:

PaedDr. Ružena Žarnovičanová, PhD.

**2011**

**Jana Švarcbacherová**



Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre  
Pedagogická fakulta

## ZADANIE ZÁVEREČNEJ PRÁCE

- Meno a priezvisko študenta:** Jana Švarcbacherová  
**Študijný program:** pedagogika (Jednoodborové štúdium, bakalársky I. st., denná forma)  
**Študijný odbor:** 1.1.4 pedagogika  
**Typ záverečnej práce:** Bakalárska práca  
**Jazyk záverečnej práce:** slovenský
- Názov:** Stratégie komunikácie v poradenstve a terapii emocionálne a sociálne narušených detí a mládeže  
**Anotácia:** Bakalárska práca sa bude orientovať na špecifiká komunikácie využívané v poradenstve a terapii detí a mládeže, ktorí sú klasifikovaní ako jedinci s emocionálnymi a sociálnymi poruchami.
- Školiteľ:** PaedDr. Ružena Žarnovičanová, PhD.  
**Oponent:** PaedDr. Katarína Szijjartoová, PhD.  
**Katedra:** KPG - Katedra pedagogiky  
**Vedúci katedry:** prof. PhDr. Viera Kurincová, CSc.  
**Dátum zadania:** 29.09.2009  
**Dátum schválenia:** 27.11.2009

  
prof. PhDr. Viera Kurincová, CSc.  
vedúci/a katedry

## **Abstrakt**

ŠVARCBACHEROVÁ, Jana: *Stratégie komunikácie v poradenstve a terapii emocionálne a sociálne narušených detí a mládeže*. [Bakalárska práca] / Jana Švarcbacherová – Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre. Pedagogická fakulta; Katedra pedagogiky. Školiteľ: PaedDr. Ružena Žarnovičanová, PhD. Stupeň odbornej kvalifikácie: Bakalár /Bc./ - Nitra: PF UKF, 2011. 44 strán.

V bakalárskej práci sa zaoberáme problematikou komunikačných stratégií s emocionálne a sociálne narušenými deťmi a mládežou v poradenstve a terapii. Práca je teoretického charakteru a pozostáva z troch kapitol. Prvá kapitola je zameraná na vymedzenie pojmu komunikácia, jej význam, funkcie, typy a druhy komunikácie a zaoberá sa tiež efektívnou komunikáciou. Druhá kapitola je venovaná emocionálnemu a sociálnemu narušeniu. Venujeme pozornosť príčinám a problémom, ktoré spôsobujú tieto ťažkosti a definujeme si jednotlivé narušenia. V závere práce definujeme termíny poradenstvo a terapia, ďalej prechádzame ku komunikácii s emocionálne a sociálne narušenými deťmi a mládežou v poradenstve a terapii.

Kľúčové slová:

Komunikácia. Stratégie komunikácie. Emocionálne narušenie. Sociálne narušenie. Poradenstvo. Terapia.

## **Abstrakt**

ŠVARCBACHEROVÁ, Jana: *The communication strategies in consulting and therapy of emotionally and socially disturbed children and young people*. [Bachelor work] / Jana Švarcbacherová.– Univesity of Constantine the Philospoher in Nitra. Faculty of Education; Department of Pedagogy. Consultant: PaedDr. Ružena Žarnovičanová, PhD. Qualification Degree: Bachelor Bakalár /Bc./ - Nitra: PF UKF, 2011. 44 pages

The bachelor's work deals with the communication strategies of emotionally and socially disturbed children and young people in consulting and therapy. The work itself has got theoretical character and consists of three chapters. The first chapter focuses on the concept of communication, its importance, function, kinds and types of communication and also deals with effective communication. The second chapter deals with emocional and social disturbance. It focuses on the reason and problems caused and it also defines particular disturbances. The conclusion defines the conception of consulting and therapy and deals with communication with socially disturbed children and young people in communication and therapy.

Key words:

Communication. Communicative Strategies. Emotional Disturbance. Social disturbance. Consulting. Therapy.

## **Pod'akovanie**

Touto cestou si dovoľujem vysloviť pod'akovanie PaedDr. R. Žarnovičanovej, PhD. za jej odborné vedenie a cenné rady počas vypracovávania tejto bakalárskej práce.

## Obsah

<b>Úvod</b> .....	7
<b>1 Komunikácia</b> .....	8
1.1 Vymedzenie komunikácie.....	8 - 10
1.2 Funkcie komunikácie.....	10
1.3 Typy komunikácie.....	11 - 12
1.4 Druhy komunikácie.....	12 - 13
1.4.1 Verbálna komunikácia.....	13 - 14
1.4.2 Neverbálna komunikácia.....	14 - 16
1.5 Efektívna komunikácia.....	16 - 18
<b>2 Emocionálne a sociálne narušené detí a mládež</b> .....	19
2.1 Poruchy správania a súvisiaci pojmový aparát.....	20 - 22
2.2 Emocionálna narušenosť.....	22 - 24
2.3 Sociálna narušenosť.....	24 - 28
<b>3 Komunikácia v poradenstve a terapii emocionálne a sociálne narušených detí a mládeže</b> .....	29
3.1 Poradenstvo a terapia.....	29 - 32
3.2 Rozhovor v poradenstve a terapii.....	32 - 33
3.2.1 Podmienky pre rozhovor.....	33 - 34
3.2.2 Priebeh a fázy podporného rozhovoru.....	34 - 37
3.2.3 Umenie počúvať.....	37 - 38
3.3 Otázky v rozhovore.....	38 - 41
<b>Záver</b> .....	42
<b>Zoznam použitej literatúry</b> .....	43 - 44

## Úvod

Súčasná problematika emocionálne a sociálne narušených sa v poslednej dobe dostáva viac do popredia. Častokrát sa stretávame s názorom odborníkov, ale i širokej verejnosti, že je dôležité, aby dieťa od malička vyrastalo v harmonickej rodine a príjemnom prostredí. Nie každá rodina je však ideálna a pôsobí na vývin dieťaťa optimálne, pretože určité problémy sa vyskytujú skoro v každej rodine. V prípade, že negatívne rodinné prostredie, alebo nepriaznivé podmienky pôsobia na dieťa dlhodobo, môžu sa tiež negatívne prejavíť v jeho správaní a prežívaní. Je dôležité venovať problematike detí a mladých ľudí s emocionálnym a sociálnym narušením dostatočnú pozornosť zo strany rodiny, školy a tiež odborníkov, pretože sami svoje problémy nemusia zvládnuť.

Cieľom našej bakalárskej práce je poukázať na to, ako by mal odborník, resp. terapeut a poradca viesť komunikáciu s emocionálne a sociálne narušenými deťmi a mládežou, aby bola efektívna. V práci využívame poznatky získané štúdiom odbornej literatúry. Táto problematika je však stále viac aktuálna a preto je dôležité sa ňou neustále zaoberať. Poukazujeme, že je dôležité, aby sa týmto deťom poskytla kvalitná odborná pomoc.

Bakalárska práca je teoretického charakteru a pozostáva z troch kapitol. V prvej kapitole si definujeme komunikáciu, jej význam a funkcie. Ďalej si uvádzame jednotlivé typy a druhy komunikácie s ktorými sa v spoločnosti najčastejšie stretávame. V závere kapitoly sa venujeme faktorom a zásadám efektívnej komunikácie. Druhá kapitola je venovaná problematike detí a mládeži s emocionálnym a sociálnym narušením a príčinám, ktoré spôsobujú ich ťažkosti. Záverečná kapitola venuje pozornosť špecifikám komunikácie v poradenstve a terapii s emocionálne a sociálne narušenými deťmi a mládežou. V rámci tretej kapitoly sa venujeme príprave odborníka na rozhovor, ako aj samotnému rozhovoru s klientom, zásadám, ktoré by mal pri svojej práci dodržiavať a poukazujeme na chyby, ktorým by sa mal odborník vyhýbať pri svojej práci s týmito deťmi, aby bola jeho práca úspešná.

# 1 Komunikácia

## 1.1 Vymedzenie komunikácie

Dorozumievanie, predávanie informácii a fungovanie našej spoločnosti si nemožno predstaviť bez komunikácie. Komunikácia je nevyhnutná a pre ľudský život má nesmierny význam, pretože slúži ako prostriedok k získaniu informácií a tiež umožňuje ľuďom navzájom sa dohovárať. Vďaka kontaktu s druhými ľuďmi sa človek zúčastňuje na dianí v spoločnosti, osvojuje si jej pravidlá a hodnoty. Ľudská reč a slovo je vlastné len človeku, učí sa komunikovať od detstva v rámci socializácie, pretože človek nežije sám, ale v spoločenstve ľudí. Ľudská reč je však veľmi variabilná. Ľudia komunikujú verbálne i neverbálne, v súčasnej dobe je špecifikom aj využívanie rôznych komunikačných technológií. Človek môže dať slovu rôzny zmysel a význam. Dokáže ním opísať svoje pocity, nálady, priblížiť dávne spomienky, sformulovať svoje potreby a požiadavky, taktiež môže nevhodnými slovami inému človeku ublížiť, raniť, ale aj poďakovať a ospravedlniť sa. Komunikácia a predovšetkým slovo má preto obrovskú silu.

J. Zacharová (2007, s. 13) píše: „*Ak chceme objasniť pojem komunikácie, musíme vychádzať z dvoch základných pojmov, ktorými sú sociálna percepcia a sociálna interakcia*“. Sociálna percepcia je proces poznávania druhých ľudí, ktorý sa zaoberá otázkami koho a ako vnímame. V sociálnej interakcii nastáva nielen vzájomné pôsobenie v kontakte s inými ľuďmi, ale i výmena informácií, čiže komunikácia.

Slovo komunikácia sa vyvinulo z latinského *communicare*, ktorého význam je robiť niečo spoločným, radiť sa, rokovať, zhovárať sa. Komunikáciu teda chápeme ako rozhovor a slovo komunikovať ako sprostredkovať, spájať, dohovárať sa (Škvareninová, O., 1995, s. 7).

Jednou z najbežnejších foriem komunikácie je sociálna komunikácia, pomocou ktorej sa medzi ľuďmi denne uskutočňuje výmena informácií. V odbornej literatúre sa stretávame s rôznymi definíciami komunikácie. Krech, Crutchfield, Ballachey (In Verešová, M. a kol., 2007, s. 119) chápu sociálnu komunikáciu ako proces zahrňujúci interakciu medzi komunikujúcimi jednotlivcami, ale podľa M. Nakonečného (In Verešová, M. a kol., 2007, s. 119) komunikácia „*je aj produkciou a recepciou určitých poznávacích, emotívnych a snahových obsahov*“. Podľa J. Boroša (2001, s. 176-177): „*komunikácia to je vzájomná výmena informácií, správ, významov medzi jednotlivcami či skupinami*“.



Sociálnu komunikáciu:

- v užšom chápaní rozumieme len ako oznamovanie, t.j. ako výmenu informácií,
- v širšom chápaní si jednotlivci v priebehu socio-kultúrnej a ekonomickej činnosti vzájomne vymieňajú svoje myšlienky, predstavy, názory, postoje, záujmy, dojmy, pracovné skúsenosti, životné zážitky a pod.,
- treba odlíšiť od technickej komunikácie, pri ktorej nejde o sociálnu komunikáciu, ale o komunikáciu, ktorá prebieha medzi dvoma či viacerými strojmi (technickými systémami). Tento typ komunikácie je spravidla jednoduchší ako sociálna (medziľudská) komunikácia.

Dôvodov prečo komunikujeme je veľa a pre každého človeka môže mať iný význam. V. Farkašová (In Boroš, J., 2001, s. 176) odpovedá na otázku : „ Prečo komunikujeme?“ nasledovne:

- aby sme si vymieňali a získavali informácie a poznatky,
- aby sme presvedčali a získavali iných na svoju stranu, pre plnenie úloh vytýčených nami, alebo niekým iným,
- aby sme poznali seba a iných (spolupracovníkov, priateľov aj nepriateľov),
- aby sme nadväzovali sociálny kontakt, a neboli izolovaní, osamotení, pretože mať niekoho blízkeho patrí k základným ľudským potrebám.

Komunikácia medzi ľuďmi je proces v ktorom dochádza k vzájomnému dorozumievaniu ľudí, k výmene ich názorov, postojov, prežívania. Základnú štruktúru ľudskej komunikácie tvoria:

1. komunikátor – osoba, ktorá správu, informáciu odovzdáva,
2. komuniké – obsah správy alebo informácie,
3. komunikačný kanál – cesta, ktorou sa správa alebo informácia odovzdáva (ústne, písomne, rozhlasom),
4. komunikant – osoba, ktorej je správa či informácia určená.

Do priebehu komunikácie však vstupujú aj rôzne iné faktory, napr. podmienky v akých sa informácia odovzdáva, zámer, ktorý sa informáciou sleduje, zmeny správania pod vplyvom informácie, prekážky v komunikácii a pod. (Kollárik, T., 1993, s. 95-96).

Na základe uvedených poznatkov vieme, že existuje veľa definícií, ktoré sa týkajú komunikácie. Ich primárnou podstatou je vzájomná výmena informácií medzi jednotlivcami, čiže odovzdanie a prijatie informácie. V našej spoločnosti prebieha nepretržitá komunikácia. Komunikujeme doma, v práci, v škole, telefonujeme si, píšeme

správy, riešime problémy, ale veľa problémov medzi ľuďmi vzniká práve na základe nesprávnej a nedostatočnej komunikácie.

## 1.2 Funkcie komunikácie

Komunikácia nie je iba samoúčelný proces, ale má spravidla určitý zmysel a plní viaceré funkcie, ktoré sa navzájom prelínajú a dopĺňajú. Zrealizovaním určitej funkcie dostáva komunikácia svoj zmysel, význam.

J. Zacharová (2007, s. 14) uvádza nasledovné funkcie:

1. vzdelávacia funkcia – spočíva v odovzdávaní, doplňovaní, spresňovaní a korigovaní informácií, ktoré odosielateľ poskytuje adresátovi. Informácie sa týkajú určitej oblasti napr. v užšom ponímaní sem možno zaradiť pedagogickú komunikáciu ako špecifický typ komunikácie.
2. inštruktážna funkcia – hovorí o poskytnutí určitého návodu alebo riešenia problému napr. komunikácia medzi rodičom a dieťaťom.
3. výchovná funkcia – podstata spočíva v pôsobení na emotívnu a konatívnu zložku osobnosti jednotlivca, pričom sa zdôrazňuje aktívna účasť a spolupráca jednotlivca, napr. prevencia pri drogovej, alebo alkoholovej závislosti a pod.
4. zbližovacia a posilňovacia funkcia – prostredníctvom úsmevu, pochvaly či pozitívnej haptiky možno vytvárať kladné medziľudské vzťahy a dosiahnutie spolupráce.
5. zábavná funkcia – je zameraná na rozptýlenie, rozveselenie seba, druhého, v podstate „strieda“ niektorú z predchádzajúcich funkcií.

*„Niektorí komunikujúci sa viac zameriavajú na formu než na obsah (predvádzajú sa, v ich vystupovaní ja zdanlivá mánia, dôraz na zdvorilosť či spisovnosť a pod. Účelom ich komunikácie môže byť exhibícia, upútavanie pozornosti na svoju osobu“ (Vybíral. J., 2005, s. 32). Zoznam funkcií môžeme doplniť o dve ďalšie funkcie:*

1. kontaktná funkcia – hovorí o prežití pocitu, že pre niekoho má cenu s nami hovoriť.
2. seba-prezentačná funkcia – podstata spočíva v prezentovaní seba samého, v snahe zapáčiť sa, inokedy zastrašiť.

Všetky uvedené funkcie nepôsobia samostatne, ale vzájomne sa dopĺňajú, prelínajú, často ich kombináciami vznikajú nové. Ich hlavnou úlohou je dať komunikácii zmysel, význam. Je dôležité, aby sme vedeli v čom je zmysel komunikácie, čo chceme povedať. V reakciách druhého človeka môžeme vidieť, či daná funkcia splnila svoj účel.

### 1.3 Typy komunikácie

Väčšina autorov definuje komunikáciu ako odovzdávanie a prijímanie informácií v sociálnom styku, preto je dôležité definovať si aj podstatu komunikácie, ktorou je informácia. Informácie zbierame aby sme mohli komunikovať, šíriť ich ďalej tak, aby ich niekto iný prijal, porozumel im a použil ďalej. Preto sa komunikácia označuje ako proces prijímania a odovzdávania informácií.

J. Boroš (2001, s. 177-178) vysvetľuje informáciu ako pomer toho, čo sa vie pred prijatím novej správy, k tomu, čo sa vie po jej prijatí. Týka sa to informačného toku, t.j. množstva informácií, ktoré konkrétnym informačným kanálom prechádzajú za časovú jednotku. Informácia sa v procese komunikácie presúva od informátora k príjemcovi a tým sociálna komunikácia poskytuje orientáciu jednotlivca v spoločnosti a jeho adaptáciu na spoločenské podmienky, situácie. Podľa spôsobu prenosu informácie možno rozlišovať viacero typov sociálnej komunikácie. J. Zacharová (2007, s. 14-15) uvádza tieto typy:

1. Kruhovú komunikáciu – predstavuje výmenu informácií medzi najbližšími susedmi v rôznom smere. Nikto z nich nemá dominantné postavenie a neriadi komunikáciu napr. komunikácia v čakárni u lekára a pod.
2. Reťazovú komunikáciu – znamená komunikáciu iba s najbližším susedom, ktorý informáciu sprostredkúva ďalším osobám napr. odovzdávanie informácií o žiakovi medzi učiteľom a vychovávateľom v rámci výchovno-vzdelávacieho procesu, alebo medzi učiteľom a rodičom, tak isto medzi žiakmi o učiteľovi, medzi žiakmi o žiakoch, pričom môže ísť o šírenie overených, ale i neoverených informácií.
3. Ohniskovú komunikáciu – dáva priestor na dominantné postavenie jednej osoby, ktorá riadi a sprostredkúva výmenu informácií napr. neformálny vodca v skupine.
4. Vertikálnu komunikáciu – výmena informácií prebieha smerom od nadriadeného k podriadeným a naopak, čiže od vyššie postavených osôb k osobám nižšie postaveným v organizačnej štruktúre. Umožňuje i účasť nižšie postavených osôb na komunikácii, čo závisí od stupňa demokracie v danej komunite napr. komunikácia vedenia školy smerom k žiakom, učiteľom, učiteľia smerom k žiakom, komunikácia vedenia firmy so zamestnancami a pod.
5. Horizontálnu komunikáciu – predstavuje komunikáciu a výmenu informácií medzi členmi skupiny, ktorí majú rovnakú pozíciu a postavenie, sú na rovnakej úrovni napr. komunikácia medzi žiakmi daného ročníka o zadanej úlohe, medzi učiteľmi navzájom, alebo medzi zamestnancami.

6. Jednosmerná komunikácia – zahŕňa sprostredkovanie informácií len v jednom smere, bez spätnej väzby, čo zabraňuje overeniu ich správneho pochopenia. Najčastejšie ide len o vydávanie rozkazov, bez snahy o ďalšiu spoluprácu.
7. Obojsmerná komunikácia – je opak jednosmernej komunikácie. Umožňuje totiž spätnú väzbu a korekciu nesprávne pochopených informácií.
8. Všekanálová komunikácia – zahŕňa komunikáciu i spätnú väzbu medzi všetkými členmi danej skupiny. Môže predstavovať efektívny typ komunikácie napr. diskusia na vyučovacej hodine, pracovnej porade a pod.

Jednotlivé typy komunikácie môžu rôzne pôsobiť na efektívnosť skupiny i na jej členov, pretože vytvorenie siete v skupine môže byť ovplyvnené rôznymi skutočnosťami ako je napr. postavenie jednotlivca v skupine a jeho význam pre plnenie hlavnej úlohy, možnosti komunikácie, priestorová blízkosť medzi členmi skupiny, charakter skupiny a pod.

#### **1.4 Druhy komunikácie**

Výmena informácií v rámci komunikácie sa uskutočňuje rôznym spôsobom. Jednotlivé druhy komunikácie preto môžeme členiť z viacerých hľadísk, napr. podľa vzťahového hľadiska, z hľadiska pôvodu znakov a pod. Viacerí autori uvádzajú, že jednotlivé druhy komunikácie sa od seba odlišujú v charaktere reakcie medzi komunikátorom a adresátom, odlišnými vlastnosťami komunikačného kanálu, spätnej väzby.

M. Nakonečný (In Boroš, J., 2001, s. 180-199) zo vzťahového hľadiska uvádza také druhy (formy) komunikácie, ako je:

- Intrapersonálna komunikácia – ide o prenos informácií v rámci konkrétneho jednotlivca. Môže to byť napríklad získavanie informácie z počítača, alebo z archívu.
- Interpersonálna komunikácia – ide o komunikáciu medzi dvoma a viacerými jednotlivcami. Vyznačuje sa možnosťou okamžitej spätnej väzby.
- Manažérska komunikácia – týka sa prenosu informácie medzi manažérom inštitúcie a jej zamestnancami, ako aj medzi inými (kooperujúcimi) inštitúciami.
- Masová komunikácia – je komunikácia sprostredkovaná prostredníctvom masmédií (rozhlas, televízia, tlač, literatúra, počítače a pod.).

Každá z uvedených foriem komunikácie má svoj špecifický význam a poslanie. Ďalšie členenie komunikácie je z hľadiska pôvodu znakov.

Z hľadiska pôvodu znakov sa delí komunikácia na verbálnu a neverbálnu. Verbálna a neverbálna komunikácia sú súčasťou každodenného dorozumievania medzi ľuďmi. Častokrát sa vzájomne dopĺňajú a prelínajú. V nasledujúcich podkapitolách si ich však priblížime osobitne.

### 1.4.1 Verbálna komunikácia

Verbálnou komunikáciou rozumieme dorozumievanie sa pomocou slov, čiže jej podstatu tvorí slovo. Verbálna komunikácia je špecificky ľudský proces, pretože v ňom môže ísť o výmenu názorov, postojov, emócií. Môže sa uskutočňovať priamo, kedy ide o rozhovor, alebo nepriamo s využitím rôznych pomôcok napr. papier, pero, telefón, počítač. Nepriamy spôsob komunikácie sa dnes stáva čoraz viac rozšírený, pretože je pre ľudí pohodlnejší.

Základom verbálnej komunikácie je slovo a vo väčšine odbornej literatúry sa stretáme s jej rozdelením na hovorovú verbálnu komunikáciu a písomnú verbálnu komunikáciu.

1. Hovorová komunikácia – hovorená reč patrí k najpraktickejším prostriedkom dorozumievania. Môže byť bezprostredná alebo sprostredkovaná, môže prebiehať medzi dvoma alebo viacerými komunikujúcimi, môže byť prísne štruktúrovaná alebo voľná. Osobitnú rolu zohrávajú činitele ako pružnosť myslenia a následne rečového vyjadrenia, kvalita zapamätávania a znovuvybavovania si informácií, sebaregulácia a regulácia reakcií, intenzita hlasového prejavu (hlasnosť), výška tónu hlasu, sfarbenie hlasu, intonačné schopnosti, rytmus, tempo a plynulosť reči, chyby a kvalita reči, produkovanie slov, artikulácia (Boroš, J., In Poláková, S., 2010, s. 32).
2. Písomná komunikácia – je založená na používaní písomných znakov a symbolov. O psychickom stave, nálade a pocitoch komunikantov vypovedá samotný text a formálna úprava textu.

Najbežnejším typom interpersonálnej komunikácie je rozhovor, ktorý sa dnes nahrádza synonymom dialóg. Dialógu sa môžu zúčastniť viac než dve osoby a môžeme ho viesť aj sami so sebou. I. Plaňava (In Sollárová, E., a kol., 2002, s. 85) uvádza štyri komunikačné štýly, ktoré sa najčastejšie uplatňujú v rozhovore:

- Konvenčný, keď hovoríme krátko.
- Konverzačný, ktorého účelom je výmena informácií, názorov, postojov, pobavenie, alebo sebaapresadenie.
- Operatívny, s cieľom uspokojovania bežných potrieb.

- Osobný, alebo intímny, ktorého funkciou je ochrana a reprodukcia života, ako aj uspokojovanie základných ľudských potrieb.

Aby bola komunikácia úspešná a správna, musí spĺňať aj určité kritériá. J. Zacharová (2007, s. 30) uvádza nasledovné kritéria úspešnej verbálnej komunikácie:

1. *Jednoduchosť* – spočíva v podaní jasnej, stručnej informácie, s použitím bežných slov. Rozhovor treba viesť bez zbytočne dlhého opisu situácie.
2. *Stručnosť* – stručné podanie informácie pôsobí profesionálne. Vyhýbavosť však vzbudzuje nedôveru. V písomnom prejave je dôležité, aby stručnosť nebola na úkor zrozumiteľnosti.
3. *Zreteľnosť* – vystihuje jasne podstatu veci.
4. *Vhodné načasovanie* – je veľmi dôležité pri riešení závažných problémov a tém. Podmienkou je pokojné a ničím nerušené prostredie.
5. *Adaptabilita* – je nutné prispôbiť štýl rozhovoru reakciám poslucháča. Všímame si predovšetkým jeho neverbálne prejavy.

Kritériá úspešnej verbálnej komunikácie je nepochybne viac, my sme však uviedli tie najzákladnejšie, ktoré by sa mal každý človek snažiť dodržiavať.

Vo verbálnom prejave človek niekedy nedokáže dokonale vyjadriť svoje myšlienky, zážitky iba slovne, preto využíva rôzne gestá, mimiku, gestikulácie a pod. na lepšie vyjadrenie. Tu však už ide o neverbálnu komunikáciu ktorej sa budeme venovať v nasledujúcej podkapitole.

#### **1.4.2. Neverbálna komunikácia**

Špecifickou formou komunikácie je neverbálna komunikácia, ktorá stvára mimoslovnú komunikáciu a nepoužíva žiadne slová. Zjednodušene povedané ide o reč tela, pri ktorej človek namiesto slov používa gestá, pohľady, dotyky, výraz tváre, ktoré častokrát povedia viac ako samotné slová, alebo ich dokážu úplne nahradiť. Je spojená s verbálnou zložkou prejavu, ktorú dopĺňa a umožňuje jej lepšie chápanie ako sme už uviedli v predchádzajúcej podkapitole. Neverbálna komunikácia je nesmierne dôležitá pri vyjadrovaní emócií, vytváraní dojmu a pod.

T. Kollárik (1993, s. 102) uvádza, že neverbálna komunikácia „v ľudskej spoločnosti má nezastupiteľné miesto v procese interakcie, či už ako primárny, alebo sekundárny spôsob komunikácie. U človeka sa vyvinuli určité prejavy neverbálneho správania, ktoré

*sú dobrým ukazovateľom a zdrojom informácií o situácii, stave, úmysloch, postoji a pod. Účastníci komunikácie dokážu tieto prejavy identifikovať a prisúdiť im náležitý význam“.*

Ľudia často spájajú neverbálnu komunikáciu iba s mimikou. Väčšina odbornej literatúry však rozlišuje osem základných druhov neverbálnej komunikácie, ktorými sú:

- pohľady (reč očí),
- výrazy tváre (mimika),
- pohyby tela (kinezika),
- fyzický postoj (posturoológia)
- komunikácia gestami (gestika),
- komunikácia dotykmi (haptika),
- komunikácia priblížením či oddialením (proxemika),
- úprava zovňajšku.

Pohľady – reč očí – sú častým spôsobom komunikovania. Podľa T. Kollárika (1993, s. 103) *„oči sú najčastejším prostriedkom na nadviazanie kontaktu“*. Môžu vyjadrovať momentálnu náladu ľudí, ako je smútok, šťastie, zlosť a pod. Očami možno prosiť o pomoc, odpustenie, vyjadriť vďaku. Klopením očí ľudia vyjadrujú pocit viny, strach z komunikácie, ako aj nezáujem.

Mimika – reč tváre – ide o vyjadrenie emocionálnych pocitov vo výraze tváre, pričom každá časť tváre prezrádza inú emóciu napr. šťastie sa určuje z dolnej časti tváre a očí, smútok a strach možno vidieť najviac v prejavoch očí a mihalníc. Všeobecne sa dá čítať z troch základných zón ľudskej tváre: oblasti čela a obočia, oblasti očí a mihalníc a oblasti dolnej časti tváre – brada, nos, ústa (Verešová, M. a kol., 2007, s. 119).

Kinezika – ide o pohyby tela a končatín, ktoré sú prirodzené a spontánne. Výskumy ukázali, že je zhoda medzi vyslovovaním slov a viet a pohybmi tela a končatín. Synchronizácia je výraznejšia u ľudí, ktorí si rozumejú.

Posturoológia – fyzický postoj – ide o celkové držanie tela, ktoré vyjadruje ako sa ľudia cítia. Inú polohu zaujíma človek, ktorý je veselý a cíti sa medzi ľuďmi dobre a iný človek, ktorý je v napätí.

Gestika – gestikulácia – gestá slúžia na doplnenie slov, niekedy ich môžu aj úplne nahradiť. Rozlišujeme symsémantické gestá, ktoré sú zrozumiteľné len v rámci konkrétnej reči, resp. ilustrujú reč. Druhú skupinu tvoria autosémantické gestá, ktoré sú najviac schopné v určitých situáciách nahradiť reč.

Haptika – ide o reč prostredníctvom dotykov napr. o podanie ruky, pohladkanie, objatie, bozk a pod. Dotyk môže byť realizovaný pôsobením tepla, chladu, chvenia, ale tak isto aj bolestivými podnetmi.

Proxemika – reč prostredníctvom vzdialenosti, kde komunikujúci naznačujú svoj vzťah približovaním sa a vzdáľovaním.

Úprava zovňajšku – týka sa spôsobov obliekania, úpravy účesov, rôznych doplnkov a make-upu. Úpravou zovňajšku ľudia môžu vyjadrovať príslušnosť k určitej skupine, signalizovať určitý postoj, hodnoty, vierovyznanie a pod. (Boroš, J., 2001, s. 203-208).

Prikláňame sa k názoru autorov, že neverbálna komunikácia má nezastupiteľné miesto v interakcii medzi ľuďmi a veľmi dôležitá je pri vyjadrovaní ľudských emócií. Niekedy stačí dotyk, aby sme vyjadrili náklonnosť druhej osobe, alebo milý úsmev, pohladenie, taktiež možno z dotykov a pohľadov vyčítať smútok a sklamanie. Neverbálna komunikácia je navzájom prepojená s verbálnou komunikáciou, dopĺňa ju, ale niekedy nás dokáže informovať lepšie ako samotná reč.

## 1.5 Efektívna komunikácia

Niektorí ľudia disponujú od narodenia schopnosťou vedieť bezprostredne a nenútené komunikovať, iní musia svoje komunikačné zručnosti viac rozvíjať. Ak vie človek dobre a pohotovo komunikovať, tým ľahšie sa začleňuje a uplatňuje v spoločnosti. Základom úspešnej komunikácie s druhými ľuďmi je predovšetkým počúvanie. Vedieť skutočne počúvať dokáže málokto a preto by sme sa mali snažiť naučiť pozorne vypočuť aj druhého človeka čo nám chce povedať, nemyslieť len na svoje ja, vedieť prijať názory a argumenty iných.

Z. Bakošová (2003, s. 34) píše: *„Efektívna komunikácia je obojsmerná komunikácia medzi hovoriacim a počúvajúcim, vyjadrujúca podporujúco, popisne a asertívne myšlienky, pocity, postoje, názory. Je založená na kooperatívnych vzťahoch, dobrom počúvaní a odovzdávaní spätnej väzby. Návyky na efektívnu komunikáciu možno utvárať až po dôkladnom sebazpoznávaní“.*

Ak má byť komunikácia naozaj efektívna, je dôležité brať do úvahy viacero faktorov, ktoré ju ovplyvňujú (Zacharová, J., 2007, s. 28):

1. Schopnosti komunikujúceho – patria sem predpoklady odosielateľa podať jasne a zrozumiteľne správu a chápania príjemcu napr. schopnosť aktívne počúvať.



2. Vnímovosť prijímateľa – je nielen schopnosť pochopiť správne informáciu, ale ju aj primerane spracovať a interpretovať.
3. Osobný priestor človeka – je priestor, ktorý si okolo seba vytvára. Ak je v priebehu komunikácie narušený, môže ovplyvniť jeho kvalitu.
4. Teritorialita – znamená priestor a veci, ktoré jednotlivец považuje za svoje, napr. jeho vlastná izba, pracovný stôl, posteľ, školská lavica.
5. Postavenie a vzťahy komunikujúcich – charakter komunikácie je rôzny v závislosti od spoločenského postavenia, čo následne vplýva na priebeh komunikácie napr. v zamestnaní je komunikácia formálnejšia.
6. Čas a charakter udalostí – najmä tých, ktoré predchádzajú danej komunikácii. Môžu to byť rôzne konflikty, hádky, šikanovanie a pod.
7. Postoje – ak sa prejavuje pri komunikácii úcta, pozornosť, ide o kladný postoj. Ak prevažuje nadradenosť a chladnosť ide o záporný postoj, ktorý môže narušiť priebeh komunikácie.
8. Emócie a sebaúcta – ovplyvňujú schopnosť interpretovať správy. Pre silné emocionálne rozrušenie môže mať človek problém vnímať komunikáciu.

*„Komunikácia je kľúčom k úspechu v každej práci i v našich sociálnych vzťahoch. Mať komunikačné zručnosti potrebujeme preto, aby sme sa mohli dozvedieť viac o veciach, ktoré nás zaujímajú, aby sme mohli vysvetliť ľuďom okolo, čo chceme. Rozvíjanie jazyka i neverbálnych signálov tela je základom toho, aby sme mohli vyjadrovať naše pocity a postrehy“ (Bakošová, Z., 2003, s. 26).*

Okrem osvojenia komunikačných zručností by sme mali disponovať primeranou empatiou, vedieť pochopiť druhých ľudí, vcítiť sa do ich situácie, byť otvorený, počúvať čo nám chce ten druhý povedať, nepresadzovať tvrdo iba svoje názory, pretože len tak budú ľudia s nami skutočne radi komunikovať.

V závere tejto kapitoly zdôrazňujeme, že komunikácia má nesmierny význam. Komunikácia slúži nielen ako významný dorozumievací prostriedok, ale je aj zdrojom informácií pre človeka, umožňuje mu poznávanie a začlenenie sa do spoločnosti. Ľudia môžu komunikovať, aby získavali a vymieňali si informácie, aby spoznali seba a iných ľudí, neboli osamelí a pod. Keďže ide o vzájomné dorozumievanie medzi ľuďmi, základnú štruktúru komunikácie tvorí: osoba, ktorá informáciu odovzdáva, obsah informácie, komunikačný kanál, alebo cesta ktorou sa informácia odovzdáva a osoba, ktorej je informácia určená.

Ako sme už uviedli komunikácia plní viaceré funkcie, ktoré sa vzájomne prelínajú a ich realizáciou dostáva komunikácia určitý zmysel. Dôležité je však vedieť čo je cieľom komunikácie a podľa reakcie druhého človeka sa dozvieme, či komunikácia splnila svoj význam.

Dôležitou súčasťou komunikácie sú informácie, ktoré ľudia zbierajú a šíria ďalej, aby ich mohol niekto iný prijať, pochopiť a odovzdať ďalej. Podľa použitého spôsobu prenosu informácií môžeme potom rozlišovať niekoľko typov sociálnej komunikácie, ktoré sú ovplyvňované postavením jednotlivcov v skupine.

Ďalej sme uviedli niekoľko druhov komunikácie. Najčastejšie delenie komunikácie je z hľadiska pôvodu znakov na verbálnu a neverbálnu komunikáciu s ktorými sa každodenne stretávame. Podstatu verbálnej komunikácie tvorí slovo, niekedy však človek nedokáže vyjadriť svoje názory, myšlienky iba slovne a využíva pritom prvky neverbálnej komunikácie, napr. mimiku, gestá, pohľady a pod. Z toho vyplýva, že verbálna a neverbálna komunikácia sú veľmi úzko prepojené a vzájomne sa dopĺňajú.

Ak sa chceme úspešne presadiť v spoločnosti a mať dobré vzťahy s ostatnými ľuďmi, je potrebné osvojiť si základné komunikačné zručnosti. Primárnou podstatou je naučiť sa počúvať druhých ľudí, čo nám chcú povedať, taktiež je potrebné vedieť komunikovať jasne, stručne, zrozumiteľne a získať si poslucháčov, vedieť objasniť a pochopiť informácie. Vďaka osvojeným komunikačným zručnostiam sa môžeme viac dozvedieť, vyjadriť naše názory, myšlienky zrozumiteľne, ľudia budú s nami radi komunikovať a tým sa stane naša komunikácia naozaj efektívna.

Skôr ako prejdeme konkrétnejšie ku komunikácii s emocionálne a sociálne narušenými deťmi a mládežou, v ďalšej kapitole si bližšie priblížime problematiku emocionálneho a sociálneho narušenia.

## 2 Emocionálne a sociálne narušené deti a mládež

V našej spoločnosti žijú deti a mladí ľudia na ktorých iní páchali násilie, stali sa obeťami násilných činov bez vlastného pričinenia, nikdy nepoznali rodičovskú lásku a objatie, trpia, sú citovo zraniteľní, porušujú práva iných ľudí, alebo zákony štátu. Odpoveďou a reakciou na ich situáciu je správanie, ktoré spoločnosť označuje ako problematické a vyžaduje si neustále korigovanie a pomoc iných, pretože sami svoje správanie nedokážu kontrolovať. V porovnaní s minulosťou sa týmto tzv. problémovým deťom, ktoré sa chápali iba ako príťaž venuje viac pozornosti, pretože problematika emocionálne a sociálne narušených detí a mládeže čoraz častejšie vystupuje do popredia a je nevyhnutné sa ňou zaoberať. Tieto deti si vyžadujú totiž zvýšenú pozornosť od svojich rodičov, učiteľov vychovávateľov a predovšetkým odborníkov.

A. Škoviera (2002, s. 9) uvádza, že problematika výchovy detí, ktoré nereagujú na bežné výchovné postupy sa presúva postupne z okraja pedagogického a psychologického záujmu a venuje sa jej viac pozornosti z viacerých dôvodov.

Prvým dôvodom môže byť to, že modely, ktoré sa snažili vysvetliť príčiny spoločensky neakceptovaného správania s dôrazom na etický a právny pohľad, alebo na jeden z troch aspektov (biologický, psychosociálny a sociálny), priniesli na jednej strane jasno do vnímania problematiky z hľadiska mravnej a právnej normy a na druhej strane jasno do niektorých mechanizmov vzniku porúch správania. Tieto modely mali však často blízko k schematizmu, čo bolo vidieť napr. v tom, že sa hovorilo hlavne o deťoch, na ktoré sa model dal použiť (delikventné, ťažkovychovateľné), oveľa menej sa však hovorilo o deťoch, ktorých problémy neboli navonok jasne čitateľné, ale miera ohrozenia ich ďalšieho zdravého vývinu bola oveľa vyššia.

Druhý dôvod vidí v zmene pohľadu na výchovu a na pozíciu rodiča a dieťaťa v nej. Štruktúra a rozdelenie rolí v rodine boli v židovskokresťanskej tradícii vždy jasné, ako aj v socialistickej výchove. V súčasnosti už takéto modely postavené na prísnych pravidlách a limitoch neprevažujú, menia sa zaužívané pravidlá. Dohovor o právach dieťaťa zmenil dieťa z objektu práva na jeho subjekt. Zmenu možno vidieť aj v tzv. „informačnej závislosti“ detí od dospelých. Dnes sú to práve deti, ktoré vedia a učia rodičov narábať s mobilom, počítačom a pod.

Ako tretí dôvod autor uvádza nárast percentuálneho zastúpenia tých detí v celkovej detskej populácii, ktoré potrebujú či už vzhľadom na svoje správanie a známe riziká špeciálne ciele odbornú intervenciu.

## **2.1 Poruchy správania a súvisiaci pojmový aparát**

Podstata výrazu ako „poruchy správania dieťaťa“, alebo výrazu „narušené správanie u detí“ je veľmi široká a v rôznych odboroch v každodennej praxi sa môžeme stretnúť s rôznymi pojmami, ktoré sa týkajú tejto problematiky. Každý vedný odbor, alebo disciplína môže používať rôzne termíny, pritom však podstata problému je rovnaká.

Špeciálna pedagogika používa termín „ťažkovochovatel'nosť“, ale existuje voči nemu dosť výhrad, pretože ide o nejasné definovanie problému a nízku diagnostickú hodnotu pojmu. Taktiež sa v tejto disciplíne vyskytujú pojmy ako defekt, defektivita. Defekt je relatívne nemenná porucha vyjadrujúca určitý trvalý stav nedostatku.

Právo a kriminológia používajú pojem delikventné správanie, delikvencia, kriminalita. Za delikt sa považuje správanie, ktoré porušuje právne normy, alebo správanie v nesúlade s nimi.

V sociologickej, psychologickej a psychiatrickej literatúre býva správanie vybočujúce z rámca noriem spoločnosti označované aj ako deviantné. Za deviantné možno považovať porušenie noriem, ktoré prekračuje úroveň tolerancie malej skupiny, alebo spoločenstva a vedie k negatívnym sankciám.

V psychiatrii sa používa termín duševné poruchy, ktorý označuje duševné nemoci a prejavy psychopatologických zmien a abnormálneho správania (Lábath, V., 2001, s. 41-43).

My sa prikláňame k terminológii špeciálnej pedagogiky. F. Kábele a L. Edelsberger (In Vašek Š. 2006, s.194) rozdeľujú poruchy správania podľa závažnosti na tri stupne:

1. disociálne správanie – nie je pre spoločnosť nebezpečné, ale vymyká sa z noriem. Môžeme sem zaradiť napr. vzdor, neposlušnosť a rôzne fóbie na báze neuróz ako napr. chorobná úzkosť a pod.
2. asociálne správanie – ide o skupinu porúch správania, ktorá je závažnejšia ako disociálne správanie. Správanie je nespoločenské, jednotliviec porušuje spoločenské a morálne normy, nemôže byť však trestne stíhaný. Patrí sem napr. záškoláctvo, toxikománia, drobné krádeže a pod.

3. antisociálne správanie – ide o najzávažnejší stupeň porúch správania. Je spoločensky nebezpečné a zároveň aj zacielené protispoločensky, pretože sa porušujú právne normy spoločnosti, čo sa už trestá. Tento stupeň porúch správania sa označuje aj termínmi delikvencia a kriminalita.

R. Žarnovičanová (2007, s. 78) píše: „*V minulosti sa z hľadiska fenoménu tzv. problémových detí pristupovalo k poruchám správania ako k ťažkostiam, ktoré sú faktorom participujúcim na znižovaní efektívnosti realizovaného edukačného procesu učiteľom a výchovných snáh rodičov*“. Nepripúšťala sa však možnosť, že za takýmto správaním sa môžu skrývať vnútorné konflikty a citová bolesť a utrpenie dieťaťa.

Príčinou problémov týchto detí bývajú obvykle dôsledky násilného správania iných ľudí či negatívnych udalostí, ktorých sa stali obeťami. Autorka tiež uvádza, že terminológia označujúca túto skupinu detí sa neustále mení a v súčasnosti sa môžeme stretnúť s pojmami ako psychosociálne narušení, deti a mládež s poruchami správania a emocionalita alebo emocionálne a sociálne narušení jednotlivci. Posledné označenie najkomplexnejšie postihuje celé spektrum problémov prejavujúcich sa v správaní a prežívaní detí alebo mládeže a zároveň emocionálne aj sociálne narušenie diferencuje.

E. Komárik (1999, s. 8-9) uvádza, že „*teoretickou reflexiou a základom výchovnej práce s týmito a podobnými skupinami osôb je pedagogika emocionálne a sociálne narušených, ktorú považujeme za jednu zo špeciálno-pedagogických disciplín*“.

Pedagogika emocionálne a sociálne narušených sa niekedy zvykla označovať ako etopédia z gréckeho slova ethos (mrav). V preklade do slovenčiny by mohla etopédia označovať výchovu smerujúcu ku korekcii správania, návykov a zvykov, alebo výchovu smerujúcu k náprave mravov. Objektom výchovy emocionálne a sociálne narušených sú zvyčajne deti a mladiství trpiaci funkčnými neuropsychickými poškodeniami, alebo jednotlivci, ktorí, hoci sú inak zdraví, správajú sa neadaptívne a taktiež deti a mladiství, ktorí nedokážu sami zvládnuť niektoré životné situácie. Pedagogika emocionálne a sociálne narušených sa zaoberá základnými problémovými okruhmi výchovy a prevýchovy emocionálne a sociálne narušených, kde patria:

- otázky zdroja narušenosti,
- otázky diagnostikovania typu a stupňa narušenosti,
- otázky vyrovnávania sa s citovými traumami,
- otázky reedukácie neadaptívneho správania,

- otázky spojené so vzdelávaním intelektovo normálnych a nadaných detí, ktorých prežívanie a správanie vybočuje z priemeru.

Primárnym cieľom výchovy emocionálne a sociálne narušených je zdravý vývin osobnosti, riešenie problémov citového prežívania, navodenie zmeny správania, ktorá by umožnila ich resocializáciu na úrovni úplnej integrácie, so súčasným poskytovaním vzdelania, ktoré im neskôr umožní profesionálne uplatnenie a začlenenie sa do bežného života spoločnosti.

Pedagogika emocionálne a sociálne narušených je pomerne mladá vedná disciplína čerpajúca poznatky aj z iných vedných odborov. Problémy týchto detí sú však známe už od nepamäti. Je preto potrebné aby ich spoločnosť a odborníci neprehliadali, ale venovali im stále viac pozornosti a snažili sa im pomôcť prekonať prekážky, ktoré sami inak nedokážu zvládnuť. Zaslúžia si totiž rovnakú pozornosť ako deti s iným narušením, či handicapom.

## 2.2 Emocionálna narušenosť

V predchádzajúcej kapitole sme už spomenuli emocionálne a sociálne narušenie detí a rôzne termíny, ktoré označujú špecifiká ich správania napr. ako problémové, odlišné, nápadné a pod. Tieto pojmy sú si veľmi blízke a vyjadrujú podobnú skutočnosť, ale v tejto kapitole sa budeme samostatne venovať emocionálnej narušenosti, čiže deťom a mládeži u ktorých sa prejavujú nedostatky v citovej oblasti.

*„Emocionálnou narušenosťou sa u detí rozumejú poruchy správania a sociálnych vzťahov, u ktorých sa ako zdroj dá predpokladať vnútorný zmätok a bolesť. Spravidla ide o poruchy, ktoré majú v anamnéze citové traumy a dlhodobé neuspokojenie základných sociálnych a rozvojových potrieb“* (Komárik, E., 1999, s. 62).

J. Svetlíková (2005, s. 16) uvádza definíciu emocionálnej narušenosti používanej v USA, ktorá hovorí, že tento pojem znamená situáciu vykazujúcu jednu alebo viac z nasledujúcich charakteristík po dlhý čas a vo výraznom stupni tak, že spätne ovplyvňuje edukačnú výkonnosť dieťaťa:

- Neschopnosť učiť sa, ktorá nemôže byť vysvetlená intelektuálnymi, senzorickými alebo zdravotnými faktormi.
- Neschopnosť budovať a udržiavať uspokojujúce medziľudské vzťahy s rovesníkmi a učiteľmi.
- Nevhodný typ správania alebo prežívania za normálnych okolností.
- Všeobecná nálada nešťastia a depresie.

- Tendencia rozvinúť fyzické príznaky strachu spojené s osobnými alebo školskými problémami.

Táto definícia však bola kritizovaná, pretože uvedené charakteristiky boli stanovené bez patričného výskumu a jej použitie v školách umožňuje prehliadať mnohé deti s poruchami správania a prežívania.

R. Žarnovičanová (2007, s. 78-79) označuje emocionálne narušených jednotlivcov ako obeť, na ktorých boli spáchané rôzne formy násilia, ďalej sem zaraďuje aj deti traumatizované, citovo poranené, zanedbané, opustené, citovo deprivované absenciou rodičovskej lásky, deti bez rodičov. Autorka do tejto skupiny zahŕňa aj deti a mladých ľudí, ktorých konanie a činy sa neklasifikujú ako protisociálne, ale ich reakcie a odpovede na obvyklé životné situácie bývajú neštandardné a tým neadaptívne a neefektívne. V ich prípade ide o hľadanie adekvátnych spôsobov fyzickej a emocionálnej existencie vo svojom negatívnom svete.

Poruchy emocionality sa prejavujú v celej množine príznakov z ktorých E. Komárik (1999, s. 63-66) spomína len najvýznamnejšie: agresia, depresia, hanba, hnev, mánia, motorický nepokoj, naučená bezmocnosť, perfekcionizmus, pocit menejcennosti, poslušnosť, pýcha, ritualizácia správania, smútok, strach, úzkosť, vina, výčiny, závisť, žiarlivosť.

O emocionálnej narušenosti sa hovorí v dvoch súvislostiach, kedy môže ísť o:

1. poruchy emocionality spôsobované poruchami osobnosti,
2. emočné poruchy, ktoré patria do kategórie neuróz.

Zmeny emocionality spojené s duševnými chorobami, ako je schizofrénia, paranoja, alebo maniodepresívna psychóza sú osobitné prípady s ktorými sa môžeme stretnúť skôr v klinickej praxi ako v školách.

Poruchy osobnosti (v staršej terminológii psychopatie) predstavujú dysfunkčné odchýlky normálnych čŕt osobnosti, a to vtedy, keď sú nemenné, maladaptívne a spôsobujú významné zníženie schopností sociálneho, alebo pracovného uplatnenia, či subjektívny pocit nepohody. Z porúch osobnosti, ktoré sú sprevádzané citovým zmätkom autor uvádza tieto: závislá porucha osobnosti, pasívno-agresívna porucha osobnosti, narcistická porucha osobnosti, úniková porucha osobnosti.

Neurotické poruchy možno označiť ako poruchy emočného prežívania. Členia sa na afektívne poruchy (sú to poruchy nálady), úzkostné poruchy, somatoformné poruchy (neurotické poruchy, ktoré sa prejavujú v somatickej oblasti) a disociatívne poruchy

(skupina neuróz v ktorých sa istá časť separuje a tým sa stráca väzba na celok osobnosti). Aj napriek tomu, že tieto uvedené poruchy sa dajú ako plne rozvinuté diagnostikovať až v dospelosti je potrebné o nich vedieť, pretože sa rozvíjajú už v detstve a dospievaní a niektoré príznaky možno diagnostikovať už vtedy.

Dospelí a predovšetkým rodičia by mali svoje deti ochraňovať a vytvárať im pocit istoty, bezpečia a zahrňovať ich láskou. Častokrát svojím správaním dieťaťu skôr škodia ako prospievajú, výsledkom čoho môže byť aj vznik emocionálneho narušenia. Emocionálne narušenie si vyžaduje špeciálnu starostlivosť a ako sme už uviedli, ak sa mu včas poskytne odborná pomoc, môže sa stať z neho v dospelosti zdravý človek bez následkov.

### **2.3 Sociálna narušenosť**

Príčinou narušenia ľudského správania nemusí byť len emocionálna porucha, ale aj sociálna. Myslíme si, že v živote každého dieťaťa, alebo mladého človeka sa môžu objaviť príznaky neprimeraného správania, ktoré sa mu vymyká spod kontroly a sám ho nedokáže ovládať. V niektorých prípadoch nejde však len o prechodné ťažšie obdobie, ale o dlhodobejšiu záležitosť. Ak rodičia, ktorí si nevedia s deťmi sami poradiť a všimli si jeho problémy je potrebné aby sa obrátili na odborníka, ktorý ho môže usmerniť. Viacerí autori sa zhodujú v tom, že je veľmi ťažké určiť akúsi deliacu čiaru medzi správaním, ktoré je v rámci normy a správaním, ktoré je už za čiarou normality. Niekedy môže človek presadzovať správanie a normy, ktoré ho vnútorne uspokojujú ale spoločnosť ich odmieta, inokedy to však môže byť práve naopak, ak si spoločnosť stanoví normy a pravidlá, ktoré mu spôsobujú nepokoj a napätie.

Pri sociálne narušenom správaní ide o nedodržiavanie a prekračovanie spoločensky záväzných pravidiel, zásad, predpisov a ustanovení, ktoré určujú správanie a konanie človeka vzhľadom na celú spoločnosť a vyžaduje si špeciálno-pedagogickú, alebo inú odbornú pomoc. Znamená to, že dieťa alebo mladý človek nie je v súlade so svojím spoločenským prostredím, ani sám so sebou a máva rôzne odchylnú štruktúru osobnosti. Rovnováha medzi osobnou a sociálnou zložkou je považovaná za základnú podmienku želaného sociálneho správania, ktoré na jednej strane uspokojuje jednotlivca a ktoré na druhej strane schvaľuje spoločnosť (Žarnovičanová, R., 2006, s. 78).

E. Komárik (1999, s. 54-61) tiež pod sociálnou narušenosťou rozumie správanie porušujúce práva druhých ľudí a zákony štátov. Toto správanie možno označiť ako



kriminálne, prípadne delikventné. Kriminálne, alebo delikventné správanie môže mať korene v osobnosti človeka, ale môže vyplývať aj z dôvodov, ktoré sú súčasťou spoločnosti. K sociálnym príčinám, ktoré môžu viesť ku kriminalite autor zaraďuje sociálne a ideologicky podložené javy ako sú:

Kultúrna inkompatibilita – každá kultúra má určitú fixovanú sústavu noriem a požadovaných spôsobov správania. Častokrát dochádza k situácii, že činy, ktoré jedna kultúra považuje za akceptovateľné správanie, druhá považuje za kriminálne priestupky. Trestné činy spáchané na základe kultúrnej inkompatibility páchatelia vnímajú ako zlyhanie a trest považujú skôr za diskrimináciu.

Ideologicky definované minoritné normy – patria k nim náboženské a ideologické skupiny, kulty a pod., ktoré považujú zločiny za odôvodnený spôsob riešenia existujúcich spoločenských problémov. Typickými činmi takýchto skupín je napr. terorizmus.

Kriminálne subkultúry – dôvodom kriminálneho konania môže byť pocit nespravodlivosti. Páchatel' je presvedčený, že spoločnosť upiera jednotlivcovi alebo skupine niečo, na čo oni majú z ich pohľadu oprávnený nárok. Táto skupina považuje za správne riešiť vnímanú nespravodlivosť vlastnými silami.

Osobnostné činitele môžu byť ďalším zdrojom kriminálneho správania. Patria k nim poruchy osobnosti. „*Poruchou osobnosti sa spravidla rozumie abnormalita vzťahujúca sa k nejakej črte osobnosti, to znamená, že ide o trvalé stavy, často pozorovateľné už v detstve, ale pretrvávajúce dlhodobo*“ (Komárik, E., 1999, s. 56). K základným poruchám osobnosti patria:

- paranoidná porucha osobnosti – vyznačuje sa bludnými presvedčeniami, ktoré sa vždy týkajú určitého možného ohrozenia zo strany druhých. Na tieto ohrozenia reagujú agresiou, podozrievaním.
- antisociálna porucha osobnosti – prejavuje sa nerešpektovaním zákonov a manipulativnosťou. Typické prejavy u týchto ľudí sú strata úcty k právam druhých a úplný nedostatok hanby a viny.
- hraničná porucha osobnosti – správanie sa vyznačuje rýchlymi zmenami nálad, tendenciami k silnej depresii a úzkosti, majú nestále vzťahy voči blízkym osobám, využívajú a urážajú ich.
- sexuálne deviácie – zdrojom kriminálneho správania sú hlavne deviácie, kde sa sexuálne vzrušenie dosahuje prostredníctvom simulovaného alebo skutočného utrpenia, alebo prostredníctvom nesúhlasiacich partnerov. Medzi najčastejšie patria sexuálny sadizmus, pedofília, exhibicionizmus.

- sexuálna promiskuita – sociálna narušenosť prejavujúca sa sexuálnym stykom s mnohými partnermi.
- porucha konania – je to vývinová porucha u detí a mladistvých. Sú to také formy antisociálneho správania, ktoré sú prítomné viac ako pol roka a majú vážnejšie podobu než bežné priestupky. Podľa miery agresivity sa delia na agresívne (napr. lúpež, znásilnenie) a neagresívne (záškoláctvo, užívanie drog). Ďalej možno hovoriť o nesocializovanej poruche konania, kedy aktér nie je schopný dosiahnuť stav náklonnosti a citového vzťahu voči druhým a socializovaných poruchách konania, kedy sa jednotlivci s takýmito poruchami združujú do delikventných skupín.

Okrem klinických porúch správania spomenieme ešte poruchy, ktoré sa bežne a čoraz častejšie vyskytujú u detí. V. Kurincová, P. Seidler (2005, s. 90-90) uvádzajú nasledovné:

- Klamstvá – o klamstvách v skutočnom slova zmysle môžeme hovoriť až v školskom veku dieťaťa, kedy dokáže rozlíšiť čo je pravda a čo je iba výmysel. M. Vágnerová (In Kurincová, V., Seidler, P., 2005, s. 90) však upozorňuje, že je potrebné odlišiť klamstvá spojené s fantáziou a túžbou po dobrodružstve od premyslených klamstiev s cieľom vyhnúť sa napr. nepríjemnostiam. Príčiny a motívy, ktoré vedú ku klamstvu môžu byť napr. v pomste, v snahe podobať sa niekomu, alebo upútať na seba iba pozornosť.
- Záškoláctvo – M. Sovák (In Kurincová, V., Seidler, P., 2005, s. 90) uvádza ako príčiny záškoláctva strach zo skúšania, odpor k učiteľovi, strach pred šikanovaním, ovplyvnenie inými vrstovníkmi, túžba vyskúšať niečo nové a pod.
- Krádeže – aj pri krádežiach je potrebné rozlíšiť vek dieťaťa, pretože v predškolskom veku dieťa nie je schopné uvažovať o dôsledkoch svojho konania. Vážnym prejavom poruchy socializácie sú dopredu naplánované krádeže, ktoré sa často vyskytujú v staršom veku a medzi najzávažnejšie patria opakované krádeže v skupine.
- Šikanovanie – je najviac rozšírené na školách. P. Říčan (In Kurincová, V., Seidler, P., 2005, s. 92) uvádza definíciu publikovanú britskými psychológmi, ktorí tvrdia, že: *„Šikanovanie prebieha vtedy, ak jedno dieťa, alebo skupina detí hovorí inému dieťaťu nepekné a nepríjemné veci, vyhráža sa mu, bije ho či inak ponižuje. Tieto incidenty sa často opakujú a pre šikanované dieťa je veľmi ťažké sa im brániť“*.
- Syndróm CAN (syndróm týraného, zneužívaného a zanedbávaného dieťaťa) – je to veľmi závažný problém, ku ktorému často v spoločnosti dochádza. M. Vágnerová (1999, s.320 – 321) uvádza, že syndróm CAN je definovaný ako akékoľvek nenáhodné

konanie rodičov, alebo inej dospeljej osoby, ktoré poškodzuje telesný, duševný, spoločenský stav a vývoj dieťaťa, prípadne spôsobuje jeho smrť.

- zanedbávané dieťa trpí nedostatočnou pozornosťou a aktivitou rodičov, čo sa prejaví nedostatočným uspokojovaním jeho potrieb, čiže depriváciou. Závažné následky môže zanechať predovšetkým citová deprivácia – nedostatok v oblasti citových potrieb dieťaťa.
- týranie môže byť fyzické, alebo psychické. Fyzické týranie sa prejavuje nadmerným bitím, alebo telesným trestaním dieťaťa, kedy dospelý zneužíva svoju silu. Pri psychickom týraní ide o časté a nadmerné kritizovanie, ponižovanie a citové vydieranie dieťaťa.
- pri sexuálnom zneužívaní dospelý človek zneužíva svoju moc nad dieťaťom za účelom uspokojenia svojich sexuálnych potrieb, čím mu môže ublížiť v telesnej, aj psychickej oblasti.

Na záver môžeme skonštatovať, že pod sociálnou narušenosťou sa rozumie porušovanie spoločenských noriem, zákonov štátu a práv druhých ľudí. Okrem klinických porúch správania sem však patria aj poruchy, ktoré sa čoraz častejšie v našej spoločnosti vyskytujú. Spoločnosť tieto deti a mladých ľudí často odsudzuje, ale je potrebné uvedomiť si, že aj oni potrebujú podať pomocnú ruku, že za ich správaním sa môžu skrývať rôzne vážne poruchy a problémy s ktorými si sami nevedia poradiť a ich riešenia sú často odsudzované a abnormálne.

Ako sme už na začiatku uviedli pedagogika emocionálne a sociálne narušených je pomerne mladá vedná disciplína a preto je potrebné, aby sa jej venovala dostatočná pozornosť odborníkov, ale aj celej spoločnosti a aby sa jednotlivci nebrali ako nenapraviteľní. Veľmi často môže byť správanie detí, ktoré nazývame nevychované a rozmazané varovným signálom, že sa s dieťaťom niečo deje.

Emocionálne a sociálne narušenie sú veľmi blízke pojmy, my sme si ich však v našej práci rozpracovali samostatne. Emocionálne narušené deti trpia vnútorne, častou príčinou ich porúch správania sú bolesť, citové traumy a predovšetkým neuspokojené potreby v citovej oblasti. Sociálne narušený jednotlivec negatívne pôsobí na svoje okolie, prekračuje, alebo porušuje normy a zákony štátu, čím sa často dostáva do problémov so zákonom.

Negatívne príčiny, ktoré sme uviedli spôsobujú komplikácie vo vývine detí a mladých ľudí a to sa odzrkadľuje predovšetkým v ich správaní a zvládaní záťažových situácií.

Myslíme si, že rodičia by nemali prehliadať problémy svojich detí, ale včas sa obrátiť na odborníka, pretože podstatou poskytnutia pomoci emocionálne a sociálne narušeným deťom je včasné odhalenie a určenie problému. Na základe určenia diagnózy zvolí odborník ďalší postup, či už v rámci terapie, alebo poradenstva. Tieto dva termíny si bližšie definujeme v nasledujúcej kapitole.

### **3 Komunikácia v poradenstve a terapii emocionálne a sociálne narušených detí a mládeže**

V našich predchádzajúcich dvoch kapitolách sme si vo všeobecnosti vymedzili termín komunikácie a aj ďalšie pojmy, ktoré s ňou súvisia. Ďalej sme si popísali emocionálne a sociálne narušenie detí a mládeže. V poslednej kapitole prejdeme ku komunikácii s emocionálne a sociálne narušenými jednotlivcami v poradenstve a terapii na ktorú sa celá práca primárne zameriava. Skôr ako prejdeme ku komunikačným stratégiám, považujeme za dôležité bližšie si definovať aj termíny poradenstvo a terapia.

#### **3.1 Poradenstvo a terapia**

Mnohí ľudia sa vo svojom živote stretnú s rôznymi problémami, alebo situáciami s ktorými sa nevedia sami vyrovnáť, alebo poradiť si. Časkokrát sa uzavru do seba, pretože si myslia, že s ich problémami im nikto nepomôže vrátane blízkych osôb. Pri dlhotrvajúcich a závažných problémoch by mali však ľudia vyhľadať odborníka, akým je napr. poradca alebo terapeut. Poradenstvo môžeme chápať ako jednu z foriem pomáhajúcich profesií, ktoré sa snažia človeku pomôcť s jeho nepriaznivou životnou situáciou, pochopiť ho a podporiť. Môžeme sa s ním stretnúť v rôznych sférach spoločenského života.

B. Baštecká (In Novosad, L., 2009, s. 99) opisuje poradenstvo ako proces, pri ktorom profesionál poskytuje druhému človeku, páru, rodine alebo skupine vo vzťahu partnerskej spolupráce informácie, rady a podporu primerané k nepriaznivej životnej situácii človeka tak, aby sa zlepšila schopnosť jednotlivca orientovať sa v nej a na základe využitia vlastných síl a zdrojov okolia ju čo najlepšie riešil a naučil sa prijať zodpovednosť za dôsledky svojho rozhodovania. Viacerí autori uvádzajú podobné definície, rovnako aj O. Matoušek (2003, s. 84-85) chápe poradenstvo ako jednu z možností pomoci ľuďom pri prekonávaní ich problémov, objasňovaní osobných cieľov a spôsobov ako ich dosiahnuť. Uvádza tiež kľúčovú vetu na ktorej sa zhodujú všetci odborníci: „*Pomáhať znamená pomôcť ľuďom, aby si dokázali pomôcť sami*“. Prikláňame sa tiež k názoru autorov, že najdôležitejšie je, aby klient vložil všetku svoju energiu do poradenského procesu, pretože iba tak mu dokáže odborník pomôcť a môže nastať zmena. Niekedy ľudia vyhľadajú

poradenskú pomoc, ale pritom sú vnútorne presvedčení, že s ich problémom im nemôže nikto pomôcť.

Z uvedených definícií vyplýva, že primárny cieľ poradenstva spočíva v pomoci ľuďom, ktorí sú v zlej životnej situácii. J. V. Drapela (In Novosad, L., 2009, s. 100) rozčleňuje tento hlavný cieľ nasledovne.

- pomoc klientovi rozpoznať príčiny problému a začať ich riešiť,
- pomoc klientovi pri prijatí slobodného rozhodnutia i jeho dôsledkov,
- pomoc klientovi ujasniť si jeho krátkodobé a dlhodobé osobné ciele,
- pomoc s lepším sebapoznáním, ako aj s poznaním svojich slabostí a predností,
- dosiahnutie kladného sebahodnotenia, sebadôvery, rozvíjanie schopností dôverovať sebe samému i ostatným ľuďom.

Ako sme už na začiatku uviedli s poradenstvom sa môžeme stretnúť v rôznych sférach spoločenského života, napr. v medicíne, psychológii, v oblasti financií, v školstve a pod. Deti a mladí ľudia s emocionálnym a sociálnym narušením môžu nájsť pomoc napr. v špeciálnom poradenstve. L. Novosad (2009, s. 100) definuje špeciálne poradenstvo ako komplex poradenských služieb určených špecifickým skupinám jednotlivcov, ktorí sú zdravotne či sociálne znevýhodnení. Špeciálne poradenstvo čerpá poznatky z mnohých vied a odborov. V rámci školského poradenstva zákon č. 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov uvádza, že základnými zložkami systému výchovného poradenstva a prevencie sú zariadenia výchovného, psychologického a špeciálno-pedagogického poradenstva a prevencie, ktorých súčasťou je:

- a) centrum pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie,
- b) centrum špeciálno-pedagogického poradenstva.

Ďalšími zložkami tohto systému sú:

- a) výchovný poradca,
- b) školský psychológ,
- c) školský špeciálny pedagóg,
- d) liečebný pedagóg,
- e) sociálny pedagóg,
- f) koordinátor prevencie.

Spomínané poradenské zariadenia vykonávajú činnosti diagnostické, poradenské, terapeutické, preventívne a rehabilitačné.

Poradenstvo môže motivovať človeka k potrebnej zmene a pozitívne tým ovplyvniť kvalitu jeho života, prípadne jeho pocit určitého subjektívneho alebo objektívneho znevýhodnenia. Veľa ľudí nevidí rozdiel medzi poradenstvom a terapiou. Terapia je však dlhodobšia práca s klientom, čiže poradenstvo má krátkodobý charakter.

Na Slovensku sa rozpracúvajú liečebno-pedagogické postupy terapie v rámci liečebnej pedagogiky, veľmi často sú však využívané aj v špeciálnej pedagogike. M. Horňáková (1999, s. 24) uvádza, že liečebná pedagogika je u nás chápaná ako terapeuticko výchovné pôsobenie pri výchovných ťažkostiach. E. Kobi (In Horňáková, M., 1999, s. 31) píše, že v liečebno-pedagogickej starostlivosti sa vyžaduje, aby bol terapeut sám sebou a aby vytváral také vzťahy a situácie, ktoré možno chápať ako interakcie medzi dvoma blízkymi osobami. Vzťah sa podobá viac modelu rodič-dieťa, priateľ-priateľka, ako vzťah odborník-klient.

M. Horňáková (1999, s. 96-101) uvádza, že u malých detí dominuje v prvom rade hra a hrové zamestnania, hovoríme o terapii hrou. Hra je životnou potrebou dieťaťa a odráža jeho vnútorný svet, skúsenosti, spôsob myslenia, zážitky, prania i problémy. U dieťaťa je hra zdrojom diagnostických údajov a preto sa od terapeuta vyžaduje, aby rozumel výrazovým prostriedkom dieťaťa a vedel s ním komunikovať.

U starších detí a dospelých sa využívajú ich zručnosti a záujmy, ktoré možno uplatniť v nasledovných terapiách:

- Činnosťná terapia – pri skupinových zamestnaniach sa klienti učia spolupracovať, získavajú pracovné a spoločenské návyky a zručnosti. Zaujímavé činnosti ich zároveň odpútavajú od negatívnych myšlienok a umožňujú zmysluplné využívanie času. V činnostnej terapii nejde v prvom rade o to, aby bola vykonaná práca, ale podstatnejšie je to, čo sa deje počas zamestnania, čiže v priebehu.
- Dramatoterapia – hranie roly sa využíva na rozšírenie výrazových prostriedkov a uľahčenia pochopenia iných, taktiež rozvíjajú vyjadrovacie schopnosti, tvorivosť, empatiu i fantáziu. Hry s maskami dodávajú odvahu meniť zaužívané modely správania.
- Arteterapia – ponúka bohaté výrazové prostriedky a rozmanité zážitky. Je zdrojom bohatých diagnostických údajov, napr. kresba ľudskej postavy sa využíva pomerne často pri diagnostike porúch vývinu. Veľké možnosti ponúka aj práca s hlinou, ktorá umožňuje sebaopoznanie a sebaformovanie. Umožňuje pracovať samostatne, ale aj v skupine, pričom nesmelí získavajú odvahu a agresívni sa učia kontrolovať.

- Psychomotorická terapia – pri pohybových cvičeniach ide o vyvolanie uvoľnenia, zlepšenie koordinácie, cvičenie sebauvedomovania pri rôznych polohách a pohyboch, prežívanie pocitu radosti a sebauvedomovania.
- Muzikoterapia – hudba má vplyv na fyziologické pochody, pomáha uvoľniť sa, uspokojovať emocionálne potreby, nájsť cestu k iným, ponúka tiež nové možnosti komunikácie (cez zvuky, tóny, rytmus), využíva sa aj spev a hra na jednoduchých hudobných nástrojoch.
- Biblioterapia – využíva literárne diela. U malých detí vyvoláva čítanie s dospelou osobou atmosféru blízkosti a dáva možnosť na rozhovory. Vhodnou ponukou diela možno vytvoriť priestor na rozhovor a výmenu skúseností aj u mládeže a dospelých. Biblioterapia často využíva techniku nedokončených príbehov, kedy môže klient rôznymi spôsobmi pokračovať podľa seba rôznymi spôsobmi. Patrí sem však aj písanie listov, básní, denníkov, životopisov, poviedok, rozprávok a scenárov.

Jednotlivé terapeutické prístupy sa však vzájomne dopĺňajú a môžu sa kombinovať, napr. aj v činnostnej terapii, alebo arteterapii možno využiť počúvanie hudby, pohyb a pod. Dôležité však je, aby odborník poznal možnosti jednotlivých terapií, ale tiež možnosti a problémy svojich klientov, pretože nesprávne zvoleným zásahom mu môže viac uškodiť ako pomôcť.

Terapie majú veľký prínos pre zlepšenie stavu emocionálne a sociálne narušených. Vzhľadom na individualitu dieťaťa sa terapeut rozhodne, ktorý druh terapie je pre dieťa, alebo mladého človeka najvhodnejší. Napr. u detí je veľmi účinná terapia hrou, pretože je pre deti najprírodzenejšia. Dieťa sa pri hre spontánne prejavuje a terapeut má možnosť rozpoznať narušené a zdravé správanie dieťaťa. Hra dáva deťom možnosť vyjadriť ich pocity, pomáha im prekonávať ich traumy. Tým, že sa pocity dostanú von, nebudú potlačené a dieťa sa ich môže naučiť ovládať.

### **3.2 Rozhovor v poradenstve a terapii**

Terapeutický a poradenský proces je založený na komunikácii. Vo viacerých odborných zdrojoch sme sa však stretli s názorom autorov, že neexistuje žiadna špeciálna publikácia, ktorú možno považovať za striktný návod ako presne má terapeut, alebo poradca komunikovať s klientom. Viacerí autori však uvádzajú rôzne zásady a podmienky z ktorých môže odborník čerpať skúsenosti a poznatky k svojej práci. Záleží to však na individualite každého pracovníka, či sa rozhodne ich využiť. Terapeut, alebo poradca by



však mal poznať základné zásady vedenia rozhovoru, taktiež by mal mať snahu sa neustále zdokonaľovať v príprave vo vedení rozhovoru.

Počas vedenia rozhovoru je potrebné rešpektovať kľúčové zásady v jednaní s klientom, ku ktorým patrí (Novosad, L., 2009, s. 135):

- vedieť klienta vypočuť a akceptovať jeho pocity, objasniť si súvislosti a riziká ku ktorým problém povedie,
- rozobrať s klientom korene, podstatu a skryté súvislosti problému, dobre poznať vývoj jeho života,
- pomôcť klientovi k reflexii jeho problémov,
- objasniť si klientove potreby a očakávania, vysvetliť mu v čom, akým spôsobom a za akých podmienok mu poradca môže pomôcť,
- ponúknuť mu možné varianty riešenia,
- dohodnúť sa na ďalšom postupe, dohodnúť sa čo pre neho poradca môže urobiť, v čom ho podporí, ale aj to čo môže klient podniknúť sám a ako sa bude postupovať ďalej.

### **3.2.1 Podmienky pre rozhovor**

Skôr ako sa zrealizuje rozhovor medzi poradcom a dieťaťom, alebo mladým človekom, treba zabezpečiť určité podmienky pre rozhovor a odborník sa musí na jeho začiatok dobre pripraviť. V priebehu tejto prípravnej fázy sa zhromažďujú informácie o klientovi a jeho problémoch. Tieto základné informácie pomáhajú terapeutovi vytvoriť si predstavu o tom, čo sa pre dieťa, alebo mladého človeka dá spraviť. Je dôležité sa na rozhovor dôkladne pripraviť, pretože to môže ovplyvniť úspešnosť terapie.

K. Kopřiva (2000, s. 110-111) uvádza nasledovné podmienky, ktoré treba pre rozhovor zabezpečiť. Ako prvé uvádza, že na rozhovor si treba vyhradiť čas. Ak sa jedná o prvý rozhovor s klientom, nemal by byť kratší ako 30 minút, ale ani dlhší ako 60 minút, pričom čas by mal klient dopredu vedieť a mal by byť aj dodržaný. Ak sa čas napr. predĺži, klient cíti, že sa mu dostalo zvláštne zaobchádzanie a na rôznych reakciách môže neskôr práca stroskotať. Môže mať napr. pocit, že jeho problém je naozaj výnimočný a ostatní ľudia ho nemajú a pod. Miesto rozhovoru by malo byť intímne, bez rušenia návštevami. V miestnosti by sa nemal nachádzať telefón, pretože môže kontakt prerušiť a citlivá časť klientovej duše, ktorá sa začala postupne odhaľovať sa vráti naspäť. Pre rozhovor je potrebný aj vhodný priestor. V miestnostiach určených pre hlbšie rozhovory by malo byť sedenie umiestnené pri konferenčnom stolíku, ktoré stavia účastníkov rozhovoru do

symetrickej pozície. Pred začiatkom sedenia by sa mal pracovník odpútať od ostatných činností, ktoré predtým robil, uvedomil si ako sa cíti, či je unavený, rozčúlený a pod. Ak si takéto veci uvedomí a spojí s tým čo nasleduje, tým skôr ich môže odložiť na neskôr. Poradca by tiež nemal pred príchodom klienta zabudnúť sa preštudovanie jeho spisu, ak nejde o prvé stretnutie, tak si pripomenúť o čom naposledy hovorili a pod.

Konštatujeme, že odborný rozhovor si vyžaduje dôkladnú prípravu poradcu a terapeuta. Nemôžu totiž podceniť žiadne maličkosti, či už čas, úpravu prostredia a pod. Najdôležitejšie však je odpútať sa od vlastných problémov a sústrediť sa len na pomoc dieťaťu, či mladému človeku s jeho nepriaznivou životnou situáciou. Vedieť sa odosobniť od vlastných problémov je ťažké aj pre skúseného odborníka, ale ak bude poradca prenášať svoje problémy do rozhovoru s klientom, môže mu tým uškodiť a nezíska si už viac jeho dôveru.

### **3.2.2 Pribeh a fázy podporného rozhovoru**

Ak si terapeut preštudoval pozorne problém, ktorým trpí dieťa a zabezpečil všetky podmienky a pomôcky, môže začať realizovať komunikáciu s ním. Deti a mladí ľudia s emocionálnym a sociálnym narušením môžu byť voči nemu nedôverčivý, preto by sa mal poradca snažiť vytvoriť príjemnú atmosféru dôvery a otvorenosti a presvedčiť ich o svojej diskretnosti a zachovaní informácií. Je dôležité, aby dieťa vedelo, že čokoľvek povie, alebo urobí zostane dôverné.

E. Gendlin (In Kopřiva, K., 2000, s. 114-117) uvádza rady, ako rozvíjať rešpektujúci dialóg:

- Začiatkový kontakt – na začiatku rozhovoru je potrebné venovať chvíľku času tomu, aby sa klient aj poradca v situácii rozhovoru tzv „usadili“. Ak je dieťa silne rozrušené, je na mieste nehovoriť hneď o problémoch, ale o nejakých voľnejších témach, prejsť do príjemného nezáväzného rozhovoru.
- Kontrakt – obaja si musia objasniť čo jeden od druhého očakávajú. Ak dieťa očakáva pomoc, je potrebné vedieť k akej zmene by potrebovalo dospieť. Zďaleka to však nemusí vedieť hneď. Rozhovor o tom, čo by dieťaťu pomohlo môže trvať veľmi dlho, ale môže to byť pre neho užitočná časť rozhovoru.
- Počúvanie – Ak dieťa mlčí, stačí ak si poradca k nemu len sadne a povie, že pri ňom len chvíľku posedí a bude mu robiť spoločnosť. Zásady aktívneho počúvania si podrobnejšie rozoberieme v nasledujúcej podkapitole.

- Prepracovanie problému – terapeut, alebo poradca sa pýta na rôzne okolnosti vzniku problému. Otázky môžu byť nasledovné: Ako dlho trvá problém? Čo sa dialo v dobe jeho vzniku? Ako veci vyzerali predtým? Čo všetko sa zmenilo? Kto všetko je do problému zaangažovaný a kto k problému prispieva? Poradil by si niekto iný s problémom v rovnakej situácii? Ako by to urobil? Čo by mohlo riešenie uľahčiť?

Kladením otázok sa problém v myslí dieťaťa začne rozpletať. Ak má odborník konkrétny nápad, alebo myšlienku je lepšie ich vyjadriť ako otázku než záver. Taktiež musí neustále sledovať neverbálne signály svojho klienta, ako sa zatvári pri položení otázok a pod.

- Pokračovanie kontaktu aj po rozhovore – po významnejšom a dlhšom rozhovore by mala nasledovať chvíľka samoty, pretože stretnutie potrebuje doznieť. Treba si nechať trochu času na polozenie otázok ako napr.: O čom sa nehovorilo? Poradca musí premýšľať aj nad tým o čom sa vôbec nehovorilo. S akým pocitom odišiel klient? Bola to viac radosť, alebo zlosť, strach, smútok? Ak dieťa, či mladý človek odíde s radosťou, tak to terapeut určite vycíti, ale taktiež by sa mal spýtať aj sám seba ako sa cítil počas rozhovoru on sám?

Ak poradca po ukončení sedenia nad ním chvíľku porozmýšľa a nájde odpovede na otázky, môže si ich preniesť do ďalšieho stretnutia a posunúť ich oboch ďalej v spoločnej práci. Musí byť veľmi pozorný a nepodceniť žiadne maličkosti ako napr. neverbálne signály dieťaťa.

Deti a mladí ľudia s emocionálnym a sociálnym narušením často zápasia so svojimi emóciami a chcú by sa ich zbaviť. Od poradcu a terapeuta očakávajú radu, čo majú urobiť, aby sa svojho nepríjemného stavu čo najrýchlejšie zbavili. Žiadna rýchla rada a riešenie však neexistuje. Poradca sa musí najskôr snažiť, aby dieťa svoj stav a problém prijalo a až potom s ním môže začať viesť sedenia a rozhovory, ktoré by jeho problém vyriešili.

K. Hájek (2006, s. 71-90) rozdeľuje priebeh podporného rozhovoru na jednotlivé fázy, ktoré sa v rozhovore prelínajú, spájajú a modifikujú:

I. fáza – Aktívne načúvanie – aj keď je klient usadený, necíti sa pohodlne. Jeho rozprávanie je nesúvislé, skáče z udalosti na udalosť. Terapeut však dáva najavo svoj záujem o rozprávanie a ponúka mu očný kontakt. Neverbálne ho povzbudzuje k ďalším výpovediam. Ak sa klient odmlčí, terapeut nevstupuje do rozhovoru a nepreberá iniciatívu, ale počká na ďalšiu výpoveď. Niekedy hovorí klient terapeutovi to o čom si myslí, že

terapeut chce počuť. Bez otvorenosti mysle nie je schopný sa vrátiť k situáciám, ktoré sú pre neho kľúčové. Sú však aj klienti, ktorým sa nikdy nepodari nájsť cestu k vlastnému prežívaniu. V prvej fáze terapeut ponúka dieťaťu predovšetkým svoj trpezlivý záujem o jeho osobu.

II. – Vyjadrenie porozumenia – skôr, alebo neskôr sa klient odmlčí, pozrie na terapeuta a čaká na jeho reakciu. Niekedy aj napriek predchádzajúcej dohode vyžaduje od terapeuta radu. Terapeut vie, že žiadna rada nepomôže a môže mu len pripomenúť pôvodnú dohodu. Ak sa s tým klient zmieri, terapeut mu môže vyjadriť svoje porozumenie. Treba sa však držať zásady, že menej je niekedy viac. Pri príliš dlhej formulácii môže klient stratiť kontakt so svojimi pocitmi a opäť iba racionálne zvažovať svoje problémy. Preto je vhodnejšie prejavovať porozumenie v kratšej výpovedi ako v príliš dlhej.

III. fáza – Spresňovanie významu – vďaka tomu, že klient v predchádzajúcej fáze počuje, že ho terapeut chápe, rastie jeho dôvera k nemu, ak je medzi terapeutom a klientom nadviazaná dostatočná dôvera, môže sa rozvíjať fáza spresňovania významu. Terapeut na základe svojej empatie určitým spôsobom pochopí rozprávanie klienta a vysvetlí mu svoje porozumenie. Pri vypočutí terapeutovej interpretácie rozprávania konfrontuje klient vyslovené významy so svojim prežívaním. Porozumenie klienta by sa malo týkať najdôležitejších častí klientovho rozprávania. Klient môže terapeutovi lepšie opísať svoje pocity. Pritom zo strany terapeuta stačí málo: poskytnúť mu porozumenie, bezpečie, a spoločne s ním zdieľať jeho situácie.

IV. fáza – osobné vyjadrenie terapeuta – dlhší vzťah s klientom vzbudzuje v terapeutovi pocity, ktoré zvyšujú citlivosť pre jeho porozumenie. Terapeut môže mať napr. úprimnú radosť, ak sa dozvie, že klient zvládol ťažkú životnú situáciu. Nepatria sem však vety, ktoré začínajú napr. „Mám taký pocit, že... Za takým úvodom nenasleduje väčšinou spontánne vyjadrený pocit. Osobné vyjadrenie sa neviaže iba na pozitívne emócie a pomáha prekonať nepríjemné momenty v komunikácii. Vyžaduje si to však veľkú odvahu terapeuta.

V. fáza – prijatie klientovho odmietnutia – cieľom terapeuta je, aby klient v podpornom rozhovore znovu prežíval situácie, ktoré v ňom vyvolávajú bolestivé pocity, čím sa otvára možnosť klientovho odmietnutia. Pre niektorých začínajúcich odborníkov môže byť ignorácia klienta veľmi bolestivá a zraňujúca, keď do svojho osobného vyjadrenia zakomponovali i návod na riešenie situácie, ktoré klient neocení. Terapeut teda pokračuje monológom, emócie idú stranou a rozhovor sa mení na didaktický.

Z vyššie uvedených informácií vyplýva, že rozhovor terapeuta s dieťaťom je veľmi dlhý proces, ktorý prechádza rôznymi fázami a závisí od individuality dieťaťa ako rýchlo sa s nimi vyrovná. Najskôr si terapeut musí získať jeho dôveru, aby sa s ním podelil o svoje pocity, ale musí dávať tiež veľký pozor, aby jeho dôveru nestratil. Nemal by zabudnúť nato, že má svojmu klientovi pomôcť a mal by byť pripravený na rôzne reakcie a na adekvátny spôsob zareagovania.

### 3.2.3 Umenie počúvať

V prvej kapitole pri vymedzovaní komunikácie sme si uviedli, že jedným z prvkov efektívnej komunikácie je aj umenie počúvať, pretože to dokáže skutočne málokto. Terapeut a poradca musí dať deťom s emocionálnym a sociálnym narušením najavo, že je tam pre nich. Tieto deti totiž môžu skrývať závažné problémy, ktoré sa tak na prvý pohľad nemusia javiť. Tiež je veľmi pravdepodobné, že o sebe hneď na prvom stretnutí neprevidia tú najpodstatnejšiu informáciu.

*„Umenie počúvať je vlastne umením vnímať človeka, situácie v ktorej sa rozhovor odohráva“ (Zelina, M., 1990, s. 87).*

K. Kopřiva (2000, s. 112-113) taktiež uvádza, že počúvanie nie je iba pohodlné a pasívne mlčanie, ale je to naopak aktívny proces. Počúvanie znamená pozorne sledovať, čo druhá osoba hovorí a ak sa dá, nevnašať do toho žiadne vlastné názory, komentáre a poznámky.

Aktívne počúvanie si vyžaduje stálu prítomnosť druhého, čiže v tomto prípade terapeuta a odborníka, ktorý by ho mal ovládať a dodržiavať určité zásady. E. Gendlin (Kopřiva, K., 2000, s. 113) sformuloval niektoré zásady aktívneho počúvania:

- Počúvajte a dajte druhému vedieť, ak ste niečomu nerozumeli, alebo ste na chvíľu stratili pozornosť.
- Nikdy nevnašajte do rozhovoru témy, ktoré druhý nepovedal, ani vlastné myšlienky.
- Ľudia vždy potrebujú vedieť, že ste rozumeli. Omnoho silnejší kontakt vznikne, ak po niekoľkých vetách zopakujete jednu, či dvomi vetami ako ste informáciám porozumeli. Pritom zachyťte pocity, ktoré klient vyjadril.
- Ak ste niečomu nerozumeli, alebo vám niečo uniklo požiadajte o zopakovanie. Nenechajte druhého hovoriť viac ako dokážete zachytiť, radšej ho prerušte, zopakujte čo ste zachytili a nechajte ho ďalej pokračovať.

- To že postupujete správne spoznáte podľa toho, že klient sa stále viac vcituje do svojho problému, alebo sedí spokojnejšie a pod.
- Že sa proces nedarí môžete spoznať podľa toho, že v druhom človeku stále rastie napätie, alebo zmätok. Skontrolujte, či sa vaše slová nelíšia od jeho. Môžete tiež povedať, že ste správne nezachytili slová a vrátiť sa k predchádzajúcemu.

Počúvaniu sa však nedá naučiť iba podľa popisu. Každé dieťa je individuálne, preto musí poradca vedieť, kedy môže niečo povedať, alebo prerušiť jeho rozprávanie. Všetko záleží od situácie, niekedy klient naopak očakáva reakciu odborníka na svoje rozprávanie, pretože ho to povzbudí aby ďalej pokračoval.

### 3.3 Otázky v rozhovore

Otázky sú jednoznačne neodmysliteľnou súčasťou každého rozhovoru a rovnako je to i v poradenstve a terapii. Pomocou otázok môže poradca usmerniť rozhovor a dopracovať sa k podstate problému. Sú preto pre terapiu dôležitým nástrojom.

M. Zelina (1990, s. 76) je tiež názoru, že otázka má nesmierny význam a uvádza tzv. hovorené pravidlo: „aká otázka, taká odpoveď“. Otázka by mala byť položená tak, aby bola vysoká pravdepodobnosť, že na ňu dostaneme aj odpoveď.

D. Geldard a K. Geldard (2008, s. 123-127) píšú, že terapeutove otázky môžu ovplyvniť smerovanie celého sedenia. Horšie však je, ak sa pýta terapeut príliš často, pretože dieťa sa naučí otázky očakávať. Sedenie sa tak postupne zmení iba na výsluch a dieťa už nebude otvorené a komunikatívne, ale bude sa snažiť vyhnúť bolestivým záležitostiam. Ak sa teda snaží priviesť dieťa k rozhovoru kladením otázok, je takmer isté, že zvolil nevhodný prístup. Ak sa použijú vhodné terapeutické zručnosti, dieťa bude pokračovať v rozprávaní svojho príbehu i bez kladenia otázok.

Rozlišujeme dva druhy otázok:

- otázky uzavreté,
- otázky otvorené.

Otázky uzavreté - vedú k špecifickej odpovedi a tá býva obvykle krátka „áno“ alebo „nie“.

Kladenie uzavretých otázok môže spôsobiť problémy:

- dieťa môže dať iba stručnú odpoveď a ďalej ju nerozvádzať,
- dieťa sa môže cítiť obmedzované a neposkytne tak zmysluplnú odpoveď,
- dieťa môže čakať na ďalšiu otázku, než aby začalo hovoriť.

Uzavreté otázky sú vhodné na získavanie určitých stručných informácií, väčšinou ich však odborník kladie s cieľom, že dieťa sa rozhovrí.

Otázky otvorené – poskytujú deťom dostatok slobody a príležitosť pre skúmanie významných problémov a pocitov. Odpovede na otvorené otázky bývajú zdrojom informácií a terapeut ich môže využiť k reflexii obsahu, alebo pocitov, čo dieťa povzbudí k pokračovaniu rozprávania. Ak dieťa odpovedá na otvorenú otázku terapeuta ako napr. „Porozprávaj mi niečo o tvojich súrodencoch“ môže sa zamerať iba na jedného zo súrodencov a takáto reakcia poskytne terapeutovi cenné a nečakané informácie o význame súrodencia v živote dieťaťa. Deťom uľahčíme ich rozprávanie, ak sa pridržame nasledovných pravidiel:

1. Kladieme len otázky, ktoré sú skutočne potrebné.
2. S výnimkou niektorých prípadov dávame prednosť otvoreným otázkam pred uzavretými.
3. Vyhýbame sa otázkam začínajúcim „prečo“. Odpovede na otázky prečo sa radia do kategórie výhovoriek. Použijeme ich, iba ak máme dobrý dôvod.
4. Nikdy nekladíme otázky iba pre uspokojenie vlastnej zvedavosti.

Deťom treba rozprávanie čo najviac uľahčiť a preto je dobré ak odborník vie ako klásť otázky, aké pravidlá by mal dodržiavať a ktorým chybám by sa mal vyhnúť. Načrtli sme niekoľko pravidiel, ktorých by sa mal odborník držať vo svojej práci. Ďalej si uvedieme konkrétne chyby, ktoré by sa počas efektívneho rozhovoru s klientom nemali vyskytnúť.

Každý terapeut, alebo poradca sa môže v rozhovore dopustiť chýb, môže ho klient niečím zaskočiť nepripraveného a pod. Dôležité je, či sa zo svojich vlastných chýb vie aj poučiť pre budúcnosť a vyvarovať sa im.

*„Pri kladení otázok a vedení rozhovoru sa snažíme vyvarovať klasických chýb“*  
(Novosad, L., 2009, s. 134-135):

- obmedzíme telefonáty či hovory s kolegami, klient musí mať pocit, že sa mu naplno venujeme,
- nekladíme sugestívne a útočné otázky typu „...takže vy tvrdíte, že...“, „...hádam si nemyslíte, že...“,
- otázky formulujeme jednoznačne, aby sme obmedzili riziko nedorozumenia,
- otázky ladíme neutrálne, aby klient nevolil intuitívne odpovede o ktorých si myslí, že sú žiadané (niekedy môže terapeut, alebo poradca svojím tónom a „podtextom“ nevedome vyjadrovať čo chce počuť),

- snažíme sa prispôbiť skúsenostiam a úrovni klienta, tým sa zníži nebezpečenstvo, že klient používaným termínom a slovným spojeniam neporozumie,
- netrpezlivosť a rýchle kladenie otázok – (nesnažme sa v krátkom čase dozvedieť príliš veľa...),
- neznehodnocujeme rozhovor autoritatívnym a oficiálnym tónom,
- nekladíme vylučovacie otázky (buď-alebo), musíme klienta vypočuť, na všetko neexistujú jednoznačné odpovede,
- vyvarujeme sa neustálemu opravovaniu a usmerňovaniu hovoreného napr. to sem nepatrí, alebo o tom až neskôr... Takéto zásahy môžu dieťa vyviezť z miery.
- nesnažíme sa stanoviť rýchle a predčasné závery,
- nespôsobujeme dieťaťu psychickú nepohodu neustálym vypytovaním sa na okolnosti, ktoré už poznáme a sú pre neho veľmi neprijemné,
- nežiadame od klienta okamžité rozhodnutie, alebo výber z ponúknutých možností. Ak si nemôže všetko poriadne premyslieť, nie je oboznámený so všetkými kladmi a záporami nemusí sa jeho rozhodovanie zhodovať so skutočným želaním, vôľou, alebo potrebami.

Tieto chyby v rozhovore môžeme ešte doplniť o tie, na ktoré poukazuje a varuje M. Zelina (1990, s. 76-86):

- neveríme vždy hneď prvej odpovedi, ale odpovede treba overovať, vracat' sa k nim inak formulovanými otázkami,
- pozor na prikazovanie, neustály „musizmus“ môže dieťa odradiť vo vzťahu a môže vyvolať opačný efekt, že dieťa má chuť urobiť pravý opak, (napr. namiesto „musíš urobiť“ môže terapeut povedať. „Skúsime porozmýšľať ako by si to mohol urobiť, alebo zvládnuť...),
- poradca by si mal dať pozor, aby nebol v rozhovore egoistický, osobný a sentimentálny.

Každý človek sa môže v komunikácii dopustiť chyby, môže povedať niečo, čo vlastne nechcel, ale už to nevráti späť. To isté sa môže stať aj terapeutovi, ale v jeho prípade to môže mať oveľa závažnejšie následky. Stačí nesprávne položená otázka, alebo tón hlasu a stratí dôveru dieťaťu, ktorému chcel pomôcť. Uviedli sme tu zopár klasických chýb, ktorým by sa mali poradcovia a terapeuti vyhýbať, avšak závisí len od nich, či pristupujú k svojej práci naozaj profesionálne a dokážu sa z nich poučiť.



V poslednej kapitole sme sa zaoberali komunikáciou v poradenstve a terapii emocionálne a sociálne narušených detí a mládeže. Najskôr sme si vysvetlili podstatu terapie a poradenstva. Poradenstvo je proces pri ktorom profesionál poskytuje druhému človeku, alebo skupine pomoc v jeho nepriaznivej životnej situácii. Terapia je však dlhodobejší proces a podľa spôsobu použitých metód rozlišujeme rôzne druhy terapie ako napr.: činnosťná terapia, dramaterapia, arteterapia, psychomotorická terapia, muzikoterapia, biblioterapia a pod.

Poradenský aj terapeutický proces je založený na komunikácii s dieťaťom, alebo mladým človekom s narušením. Každý odborník, ktorý vykonáva takýto proces by mal ovládať základné zásady v jednaní s klientom ako napr.: vedieť vypočuť dieťa, akceptovať ho, rozobrať s ním jeho problém, pomôcť mu, ponúknuť mu rôzne varianty riešenia. Na rozhovor sa však terapeut, alebo poradca musí vopred pripraviť, preštudovať si pozorne všetky dostupné dokumenty, zabezpečiť vhodné a ničím nerušené prostredie. Rozhovor môže byť veľmi náročný kým sa klient a odborník prepracujú od prvého kontaktu až k analýze riešenia problému. Celý rozhovor musí prejsť viacerými fázami a terapeut musí byť pripravený na všetky možné reakcie dieťaťa. Podstatu komunikácie tvoria otázky, ktorými sme sa tiež zaoberali a poukázali na možné chyby, ktoré by odborníci nemali dopustiť, alebo v prípade, že sa vyskytnú vedieť sa z nich poučiť.

Komunikácia medzi ľuďmi je veľmi náročný proces. Skutočne správne komunikovať vie len málokto. Preto si práca terapeuta a poradcu, ktorý chce pomáhať deťom s emocionálnym a sociálnym narušením vyžaduje, aby na sebe neustále pracoval a zlepšoval svoje komunikačné kompetencie zástupcu pomáhajúcej profesie.

## Záver

V dnešnej dobe nájdeme viacero odborných kníh, publikácií, článkov venovaných problematike emocionálneho a sociálneho narušenia. V minulosti pedagógovia a odborníci nepripisovali deťom s takýmito problémami veľký význam a označovali ich ako nevychované, nezvládnuteľné a pod. Nepripúšťala sa možnosť, že za ich správaním sa môžu skrývať závažné duševné poruchy a problémy. S vývojom spoločnosti však odborníci, ktorí prichádzali do kontaktu s emocionálne a sociálne narušenými deťmi a mládežou začali pripisovať tejto problematike väčší význam. Ak sa týmto deťom a mladým ľuďom poskytne včas odborná pomoc, môžu sa naučiť zvládať svoje ťažkosti a viesť v budúcnosti plnohodnotný život.

Cieľom bakalárskej práce bolo poukázať na jednotlivé špecifiká komunikácie s emocionálne a sociálne narušenými deťmi a mládežou v poradenskom a terapeutickom procese. Keďže neexistuje žiadna špeciálna publikácia, ani presný návod ako viesť rozhovor s emocionálne a sociálne narušenými klientmi, zamerali sme sa na základné poznatky, ktoré by mal odborník pri svojej práci dodržiavať a uplatňovať. Uviedli sme napr. aké podmienky by mal odborník zabezpečiť ešte pred príchodom klienta, pretože dôkladná príprava môže ovplyvniť úspešnosť komunikácie. Ďalej sme uviedli jednotlivé fázy rozhovoru, zásady, ktorých by sa mal odborník pri práci pridržiavať a tiež možné chyby, ktorým by sa mal snažiť vyhnúť. Dobrý odborník musí byť pripravený na rôzne reakcie klienta a vedieť vždy adekvátne zareagovať.

Našou prácou sme chceli poukázať na to, že komunikácia samotná je veľmi náročný proces a preto je dôležité, aby odborník, ktorý chce pomáhať deťom s emocionálnym a sociálnym narušením ovládal zásady správnej a efektívnej komunikácie s klientom. Je potrebné, aby poradca, alebo terapeut neustále pracoval na zlepšovaní svojich komunikačných zručností s klientom, pretože iba správnymi slovami si môže získať jeho dôveru a spoločnými silami potom pracovať na zlepšení jeho stavu.

## Zoznam použitej literatúry

- BAKOŠOVÁ, Z. 2003. Efektívna komunikácia. In *Mládež a spoločnosť*. roč. 9, č. 4, s. 26-35.
- BOROŠ, J. 2001. *Základy sociálnej psychológie*. Bratislava: IRIS, 2001. 227 s. ISBN 80-89018-20-3.
- GELDARD, D. – GELDARD, K. 2008. *Dětská psychoterapie a poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 328 s. ISBN 978-80-7367-476-2
- HÁJEK, K. 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 119 s. ISBN 80-7367-107-7.
- HORŇÁKOVÁ, M. 1999. *Liečebná pedagogika*. Bratislava: PERFECT, 1999. 187 s. ISBN 80-8046-126-0
- KOLLÁRIK, T. 1993. *Sociálna psychológia*. 1. vyd. Bratislava: SPN, 1993, 194 s. ISBN 80-08-01828-3.
- KOMÁRIK, E. 1999. *Pedagogika emocionálne a sociálne narušených*. Bratislava: Univerzita Komenského, 1999. 191 s. ISBN 80-223-1394-7.
- KOPŘIVA, K. 2000. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429.
- LÁBATH, V. a kol. 2001. *Riziková mládež*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. 157 s. ISBN 80-85850-66-4.
- MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- NOVOSAD, L. 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. 269 s. ISBN 978-80-7367-509-7.
- POLÁKOVÁ, S. 2007. Komunikácia ako prostriedok a výsledok dialógu. In *Vychovávateľ*. ISSN 0139-6919, 2007. roč. 59, č.3, s. 30-32.
- SEIDLER, P. - KURINCOVÁ, V. 2005. *Inakosti v edukačnom prostredí*. Nitra : PF UKF, 2005. 242 s. ISBN 80-8050-839-9.
- SOLLÁROVÁ, E. a kol. 2002. *Sociálna psychológia*. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa, 2002. 270 s. ISBN 80-8050-579-9.
- SVETLÍKOVÁ, J. 2005. *Hra vo výchove emocionálne a sociálne narušených detí*. Bratislava: RETAAS, 2005. 192 s. ISBN 80-89113-23-0.

- ŠKOVIERA, A. 2002. *Emocionálne a sociálne narušené dieťa a jeho inštitucionálna výchova*. Bratislava: Metodicko-pedagogické centrum, 2002. 56 s. ISBN 80-8052-167-0.
- ŠKVARENINOVÁ, O. 1995. *Rečová komunikácia*. 1. vyd. Bratislava: SPN, 1995. 195 s. ISBN 80-0802228-0.
- VEREŠOVÁ, M. a kol. 2007. *Psychológia: učebnica pre fakulty ošetrovateľstva*. Martin: Osveta. 2007. 191 s. ISBN 80-8063-239-1.
- VÁGNEROVÁ, M. 1999. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. 444 s. ISBN 80-7178-214-9.
- VAŠEK, Š. 2006. *Základy speciální pedagogiky*. 1. vyd. Bratislava: Sapientia, 2006. 217 s. ISBN 80-89229-02-6.
- VYBÍRAL, Z. 2005. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál. 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4.
- ZACHAROVÁ, J. 2007. Význam, typy a formy sociálnej komunikácie – 1. časť. In *Vychovávateľ*. ISSN 0139-6919, 2007. roč. 55, č. 2, s. 28-31.
- ZACHAROVÁ, J. 2007. Význam, typy a formy sociálnej komunikácie – 2. časť. In *Vychovávateľ*. ISSN 0139-6919, 2007. roč. 55, č. 1, s. 13-16.
- ZELINA, M. 1990. *Rozhovor vo výchove, poradenstve a na vyučovaní*. 1. vyd. Bratislava: Psychodiagnostické a didaktické testy, 1990. 241 s. ISBN 80-85179-12-1.
- Zákon č. 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- ŽARNOVIČANOVÁ, R. 2006. *Psychoedukácia ako jedna z foriem inklúzie*. In Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Nitra: PF UKF, 2006. 317 s. ISBN 978-80-8094-085-0.