

Autor materiálu:	Ing. Jana Düringerová
Název materiálu:	VY_32_INOVACE_02.03_LV_Komunikace ve veřejné správě
Ročník:	2.
Vzdělávací oblast / téma:	Logistika ve veřejné správě, Komunikace s úřady
Datum (období) tvorby:	5.11.2012
Anotace:	<i>Materiál je určen žákům 2. ročníku oboru LSF. Žáci se seznámí s pojmy a problematikou komunikace mezi občanem a úředníkem.</i>

Materiál je určen k bezplatnému používání pro potřeby výuky a vzdělávání na všech typech škol a školských zařízení. Jakékoliv další používání podléhá autorskému zákonu.

Tento výukový materiál vznikl v rámci Operačního programu Vzdělání pro konkurenceschopnost.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

KOMUNIKACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Styk s veřejností,

Vztah občan - úředník

Všechny teorie na světě jsou k nepotřebě, pokud nejsou doprovázeny skutky a pozitivními změnami. Pokud nedokážeme komunikovat s ostatními, je to proto, že nevíme, jak komunikovat sami se sebou. Poznejme, co se v nás děje, abychom věděli, čeho se máme zříci. Buďme k sobě mírní, umožněme si naslouchat a sami se sebou jednejme laskavě. Musíme si dát možnost plně vnímat, abychom mohli provádět vědomá a inteligentní rozhodnutí.

Louise L. HAY

POJMY K ZAPAMATOVÁNÍ

- ▶ POSTOJE VEŘEJNOSTI
- ▶ SOCIÁLNÍ POSTOJE
- ▶ SPOLEČENSKÝ STATUS
- ▶ KOMUNIKACE
- ▶ ROLA ÚŘEDNÍKA
- ▶ MORÁLNÍ KODEX
- ▶ SOCIÁLNÍ ROLE

Na činnost pracovníka veřejné správy jsou kladeny určité nároky. Za zejména důležité je považováno studium sociálních rolí, sociálního statusu, sociálních postojů a z nich vyplývajícího možného negativního chování a jednání.

ŽÁDOUCÍ VLASTNOSTI ÚŘEDNÍKA

- ▶ Všestranná vzdělanost
- ▶ Vysoká odborná zdatnost
- ▶ Pozitivně vyhraněné charakterové vlastnosti
- ▶ Pružnost, adaptabilita, tvořivost
- ▶ Emocionální vyrovnanost
- ▶ Dobré komunikační schopnosti a dovednosti

NEGATIVNÍ PROJEVY V CHOVÁNÍ

- ▶ Nadřazenost, povýšenost, egoismus
- ▶ Nezájem o práci, rezignace
- ▶ Nedostatečná odbornost
- ▶ Nespravedlnost, nedostatek taktu a empatie
- ▶ Nepružnost
- ▶ Emocionální labilita
- ▶ Nedostatečná připravenost
- ▶ Nedostatečné komunikační schopnosti

SOCIÁLNÍ VLIV A ZDROJE MOCI SOUVISEJÍCÍ S POZICÍ ÚŘEDNÍKA

- ▶ Legitimní moc
- ▶ Sociální kontakty
- ▶ Expertnost
- ▶ Kontrola

Občané uvádějí pozitivní vlastnosti jako ideální. Neodpovídají tedy osobní zkušenosti, na rozdíl od negativních charakteristik, které byly výsledkem zkušenosti z jednání na úřadech.

CO JE
DŮVODEM?

MOŽNÉ DŮVODY NEGATIVNÍHO VNÍMÁNÍ ÚŘADŮ

- ▶ Doznívající vlivy předchozí totalitní administrativy
- ▶ Přetíženost úředníků
- ▶ Nedokonalá organizace
- ▶ Nízká úroveň kontroly
- ▶ Špatná práce s informacemi
- ▶ Nedokonalý informační systém

FAKTORY NEGATIVNĚ OVLIVŇUJÍCÍ VÝKON VEŘEJNÉ SPRÁVY

- ▶ Nepřesné definování legislativních norem
- ▶ Nedůsledný systém kontroly
- ▶ Absence zákona a pravidel o výkonu funkce úředníka
- ▶ Absence morálního kodexu
- ▶ Špatná organizace
- ▶ Klientelismus
- ▶ Nízká úroveň občanské společnosti
- ▶ Systém odměňování
- ▶ Malá prestiž a image

Veřejné mínění je významným politickým činitelem a úkolem úředníků je na negativní názory občanů reagovat. Zafixování těchto postojů u veřejnosti má nežádoucí dopady na osobní percepci úředníka, pracovní spokojenost a pověst instituce.

KOMUNIKACE S OBČANY

Komunikaci veřejné správy s občanskou veřejností můžeme zařadit do kategorie masové komunikace a proto lze definovat základní podmínky a zásady úspěšné komunikace veřejných institucí a občanů.

ZÁSADY ÚSPĚŠNÉ KOMUNIKACE

Důvěryhodnost

Obsahová
jasnost

Konzistence
sdělení

Kontinuálnost
sdělování

Kontextuální
adekvátnost

Respekt

Správný
komunikační
prostředek

Orientace v
problematice

Redukovat

DŮVODY NEÚSPĚŠNOSTI V KOMUNIKACI

- Selekcce informací
- Snaha zamlčovat
- Absence zpětné vazby

- Autoritativnost
- Nepřipravenost

- Nedostatečná úroveň informací
- Neochota naslouchat

ÚKOLY:

- ▶ Kde Vy osobně spatřujete jádro problému ve vztahu občan – úředník?
- ▶ Jak Vy osobně vnímáte společenský status a roli pracovníků ve veřejné správě?

Seznam použité literatury a pramenů:

1. DUPLINSKÝ, Josef a Šárka BRYCHTOVÁ. *Komunikace ve veřejné správě*. Vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004, 72 s. ISBN 80-719-4653-2.

Objekty, použité k vytvoření materiálu jsou vlastní originální tvorbou autora. pocházejí z veřejných knihoven obrázků (public domain) nebo z databáze SW Smart Notebook.

Ing. Jana Düringerová
SOŠ logistická a SOU Dalovice
duringerova@logistickaskola.cz
Listopad 2012