

Komunikační strategie sociálních pracovníků v prevenci syndromu vyhoření

Bc. Daniel Cindler

Diplomová práce
2025



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Daniel Cindler
Osobní číslo:	H23079
Studijní program:	N0111A190013 Sociální pedagogika
Forma studia:	Prezenční
Téma práce:	Komunikační strategie sociálních pracovníků v prevenci syndromu vyhoření

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb, komunikačních strategií a syndromu vyhoření.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaných rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- DLABAL, Martin, 2021. Komunikace v pomáhajících profesích. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1806-7.
HENDL, Jan, 2016. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
HONZÁK, Radkin, Aleš CIBULKA a Agáta PILÁTOVÁ, 2019. Vyhořet může každý: příběhy a úvahy o syndromu postihujícím lidi (nejen) současných generací. Praha: Vyšehrad. ISBN 978-80-7601-180-9.
LOŠŤÁKOVÁ, Olga, 2020. Empatická a asertivní komunikace: jak zvládat obtížné komunikační situace. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2227-1.
PEŠEK, Roman a Ján PAŠKO, 2016. Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit. Praha: Pasparta. ISBN 978-80-88163-00-8.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **8. ledna 2025**
Termín odevzdání diplomové práce: **25. dubna 2025**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 8. ledna 2025

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění bez ohledu na výsledek obhajoby;
- diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- jedno vyhotovení diplomové práce v listinné podobě bude ponecháno Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně k uložení;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá; neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji, že

- jsem na diplomové práci pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem řádně citoval(a); v případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor;
- odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

Ve Zlíně, dne

.....
podpis autora

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá významem komunikačních strategií v prevenci syndromu vyhoření u sociálních pracovníků. Teoretická část představuje komunikaci jako klíčový nástroj profesní praxe, přičemž se zaměřuje na verbální a neverbální komunikační strategie, asertivní komunikaci, aktivní naslouchání a empatii. Dále je popsán syndrom vyhoření, jeho příčiny, fáze, dopady a možnosti prevence se zvláštním důrazem na roli supervize a týmové komunikace. Praktická část práce využívá kvalitativní výzkum formou polostrukturovaných rozhovorů s cílem porozumět zkušenostem sociálních pracovníků s komunikací v zátěžových situacích. Výsledky jsou analyzovány metodou fenomenologické interpretace (noema, noesis, esence). Závěry ukazují, že komunikační strategie – zejména empatie, schopnost naslouchání, reflexe a týmová opora – hrají klíčovou roli v prevenci profesního vyhoření, posilují vnitřní stabilitu pracovníků a přispívají k udržitelnosti výkonu pomáhající profese.

Klíčová slova: komunikační strategie, syndrom vyhoření, prevence, sociální práce, aktivní naslouchání, empatie, asertivita

ABSTRACT

This thesis explores the importance of communication strategies in preventing burnout among social workers. The theoretical part introduces communication as a key professional tool and focuses on verbal and non-verbal strategies, assertiveness, active listening, and empathy. It also describes burnout syndrome, its causes, phases, impacts, and prevention strategies, with particular emphasis on supervision and team communication. The empirical part is based on qualitative research using semi-structured interviews aimed at understanding social workers' experiences with communication in stressful situations. The results are analysed through a phenomenological framework (noema, noesis, essence). The findings demonstrate that communication strategies – especially empathy, listening skills, reflection, and team support – play a crucial role in burnout prevention, strengthen inner stability, and contribute to the sustainability of social work as a helping profession.

Keywords: communication strategies, burnout syndrome, prevention, social work, active listening, empathy, assertiveness

Poděkování

Rád bych poděkoval paní doktorce Zuzaně Hrnčířkové za cenné rady, nadměrnou trpělivost, užitečné podněty a celkové vedení mé diplomové práce. Dále také všem respondentům z řad sociálních pracovníků, kteří se podíleli na empirické části této práce. V závěru bych chtěl také poděkovat své rodině, zvláště mému tatínkovi za podporu během studia, i přesto že již nemá šanci přečíst si ani slovo z této práce. A také blízkým za jejich podporu, kterou mě motivovali po celou dobu mého studia.

„Komunikace je základním nástrojem sociální práce – je mostem mezi profesionálem a klientem, po kterém může projít podpora, porozumění i změna.“

Neil Thompson (2009, str. 75)

OBSAH

ÚVOD.....	13
I TEORETICKÁ ČÁST	15
1 KOMUNIKACE	16
1.1 OBECNÉ VYMEZENÍ KOMUNIKACE	16
1.2 DEFINICE A VÝZNAM KOMUNIKAČNÍCH STRATEGIÍ.....	18
1.3 TYPY KOMUNIKAČNÍCH STRATEGIÍ.....	19
1.3.1 Verbální komunikace a její strategie	19
1.3.2 Neverbální komunikace a její strategie	20
1.4 ASERTIVNÍ KOMUNIKACE A JEJÍ ROLE V PROFESIONÁLNÍCH VZTAZÍCH.....	21
1.5 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ	22
1.6 ASERTIVNÍ KOMUNIKACE A AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ	23
1.7 EMPATIE V KOMUNIKACI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	24
1.8 TÝMOVÁ KOMUNIKACE A JEJÍ VÝZNAM V PREVENCI VYHOŘENÍ	25
2 SYNDROM VYHOŘENÍ	26
2.1 DEFINICE SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	26
2.2 FÁZE A PŘÍZNAKY SYNDROMU VYHOŘENÍ	27
2.3 PŘÍČINY VZNIKU SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	28
2.3.1 Vnější faktory	28
2.3.2 Vnitřní faktory.....	29
2.4 SYNDROM VYHOŘENÍ V KONTEXTU SOCIÁLNÍCH PROFESÍ	30
2.5 DŮSLEDKY SYNDROMU VYHOŘENÍ PRO PROFESIONÁLNÍ A OSOBNÍ ŽIVOT	31
2.6 METODY PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ	32
2.6.1 Profesní podpora a supervize	32
2.6.2 Relaxační a obranné techniky	33
2.7 VÝZNAM KOMUNIKAČNÍCH STRATEGIÍ V PREVENCI SYNDROMU VYHOŘENÍ	33
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	35
3.1 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA VE SPOLEČNOSTI	35
3.2 PROFESNÍ DOVEDNOSTI A POŽADAVKY NA SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY	35
3.3 NÁROČNOST PRÁCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	36
3.4 KOMUNIKAČNÍ KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	36
3.5 SEBEPOJETÍ A SEBEUVĚDOMĚNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	37
3.6 VÝZNAM SUPERVIZE PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY	38
3.7 ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTŮ, STRESU A PREVENCE VYHOŘENÍ V KAŽDODENNÍ PRAXI	39
3.8 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A VZTAH S KLIENTEM	40

II	PRAKTICKÁ ČÁST	42
4	METODOLOGIE VÝZKUMU	43
4.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	43
4.2	VÝZKUMNÉ CÍLE.....	43
4.3	VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	44
4.4	POJETÍ VÝZKUMU	44
4.5	DESIGN VÝZKUMU	47
4.6	VÝZKUMNÝ SOUBOR	48
4.7	VÝZKUMNÝ NÁSTROJ	48
4.8	ETICKÉ ZÁSADY.....	49
5	ANALÝZA A ZPRACOVÁNÍ DAT	50
6	INTERPRETACE DAT	53
6.1	SOUHRN PROVEDENÝCH ANALÝZ S ODKAZEM NA PŘÍLOHY	53
6.2	FENOMENOLOGICKÁ INTERPRETACE ZANALYZOVANÝCH DAT.....	56
	ZÁVĚR.....	59
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	61
	SEZNAM TABULEK.....	72
	SEZNAM PŘÍLOH.....	73

ÚVOD

Syndrom vyhoření je stále velmi palčivým tématem v oblasti pomáhajících profesí, zejména mezi sociálními pracovníky, jež každý den čelí značnému pracovnímu stresu a emočním nárokům při práci nejen s klienty. Tato diplomová práce se zaměřuje na zkoumání komunikačních strategií v prevenci syndromu vyhoření u sociálních pracovníků. Sociální práce patří mezi profese, které jsou výrazně ohroženy právě vznikem syndromu vyhoření, a to především kvůli emoční náročnosti, stresovým situacím a potřebě zvládat vysoké pracovní nároky. V tomto kontextu mohou komunikační strategie efektivně působit jako klíčový nástroj k prevenci vyhoření a zlepšení psychické pohody sociálních pracovníků.

Práce je členěna na teoretickou a praktickou část. Teoretická část je složena ze tří kapitol. V první kapitole je práce zaměřena na komunikaci, její vymezení a přechází do komunikačních strategií, přičemž se zaměřuje na jejich definici a význam. Jsou zde popsány různé typy komunikačních strategií, včetně verbální a neverbální komunikace, a význam těchto strategií pro praxi sociální práce. Dále je popsáno aktivní naslouchání, asertivní komunikace a empatie v souvislosti se sociální prací, jakožto profesí. Okrajově je také věnována pozornost významu týmové komunikace v rámci prevence syndromu vyhoření.

Druhá kapitola se zaměřuje na problematiku syndromu vyhoření. Popisuje jeho definice, fáze a nejčastější příznaky. Následně se věnuje také vnitřním a vnějším faktorům, které k vyhoření přispívají, a zabývá se jeho specifickým výskytem v oblasti sociálních profesí. Dále jsou rozebrány profesní i osobní důsledky tohoto jevu a možnosti jeho prevence, přičemž je zde také uveden význam komunikačních strategií v prevenci tohoto syndromu.

Třetí kapitola se zabývá rolí sociálního pracovníka ve společnosti. Je zde popsáno profesní zaměření sociálních pracovníků, jejich role a dovednosti, stejně tak i náročnost jejich práce. Zabývá se také specifiky této profese, jejími nároky a požadavky na dovednosti, zejména pak schopností zvládat stres a konfliktní situace. Pozornost je dále věnována stresovým situacím a emoční náročnosti, které jsou s touto profesí úzce spojeny. Do určité míry je tady také zohledněn význam supervize a profesní podpory pro posílení odolnosti pracovníků vůči dlouhodobému zatížení. Diskutuje se zde rovněž způsob, kterým lze rozvíjet komunikační kompetence sociálních pracovníků a v závěru této kapitoly je věnována pozornost také významu budování důvěry s klienty a práci s předsudky a stereotypy, které se mohou v každodenní praxi vyskytovat.

Praktická část této práce zahrnuje realizaci výzkumu zaměřeného na zkoumání vlivu komunikačních strategií na prevenci syndromu vyhoření. Výzkum je realizován formou kvalitativního přístupu, konkrétně prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky z různých oblastí praxe. Výzkum si klade za cíl identifikovat konkrétní komunikační strategie, které pracovníci využívají k prevenci syndromu vyhoření. Výsledky byly zpracovány metodou fenomenologické analýzy, což umožňuje hlubší porozumění subjektivní zkušenosti účastníků a identifikaci vzorců v jejich prožívání a komunikaci.

Cílem této diplomové práce je poskytnout ucelený pohled na vliv komunikačních strategií na prevenci syndromu vyhoření u sociálních pracovníků. Výsledky této práce mohou být užitečné pro sociální pracovníky a jejich nadřízené, aby lépe pochopili význam komunikace pro zvládání stresu a podporu duševní pohody. Výsledky mohou být také přínosem pro vzdělávací instituce, které se zaměřují na přípravu sociálních pracovníků, neboť poskytují případná doporučení ohledně rozvoje komunikačních dovedností a podpory, které jsou klíčové pro zvládání náročnosti této profese.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE

V této kapitole se budeme nejprve zabývat samotnou komunikací a jejím obecným, avšak komplexním popisem. Pro potřeby této práce je tato kapitola zvláště důležitou, neboť od obecného vymezení komunikace přechází právě do komunikačních strategií, jež jsou podstatou této diplomové práce.

1.1 Obecné vymezení komunikace

Termín „komunikace“ nemá v odborné literatuře jednotnou definici a je využíván v různých vědních oborech. Pochází z latinského slova *communicatio*, které znamená spojování nebo sdělování (Janovcová, 2004). DeVito (2008) hovoří o interpersonální komunikaci, kterou definuje jako proces vysílání a přijímání verbálních i neverbálních sdělení mezi dvěma nebo více lidmi. Mikuláščík (2010) upozorňuje také na smysl komunikace, kterým je sdílení symbolů s cílem dosažení vzájemného porozumění. V kontextu mezilidských vztahů lze komunikaci chápat jako interakci prostřednictvím jazykových i nejazykových prostředků, mezi které patří gesta, mimika, pohledy či další neverbální projevy. Komunikace je pro vztahy nezbytnou podmínkou, neboť umožňuje navazování, udržování i prohlubování sociálních vazeb. Karunová a kol. (2020) v tomto směru poukazuje na komunikační strany, avšak upozorňuje na skutečnost, že samotný komunikační proces zahrnuje jak vysílání sdělení komunikátorem, tak i reakci na toto sdělení ze strany příjemce (komunikanta), přičemž každý účastník do určité míry ovlivňuje průběh i výsledek vzájemné interakce.

Komunikace je proces, ve kterém dochází ke sdílení a výměně informací mezi dvěma či více lidmi. Tento proces zahrnuje různé formy vyjadřování, jako je mluvený jazyk, zvukové projevy (zvuky, které nejsou nutně slovy), gesta, řeč těla a psané sdělení. Těmito metodami lze účinně přenášet myšlenky a koncepty, což tvoří základ úspěšné komunikace (Pennington a Richards, 2016).

V české akademické literatuře se komunikace chápe nejen jako předávání informací, ale i jako proces vzájemného sdílení a pochopení mezi účastníky dialogu. Tento přístup zdůrazňuje interaktivní povahu komunikace, kde je klíčové nejen sdělení, ale i vzájemné porozumění a interpretace obsahu (Dvořák, 2007).

Cílem komunikace je vzájemné porozumění a sdílení informací. Komunikační schopnosti jsou jedny z nejdůležitějších lidských dovedností (Klenková, 2006). Klenková (2006) identifikuje šest fází komunikace:

1. **Ideová geneze:** vznik myšlenky nebo názoru komunikátora.
2. **Zakódování:** vyjádření myšlenky pomocí symbolů, slov nebo pohybů.
3. **Přenos:** předání zakódovaných informací od komunikátora ke komunikantovi.
4. **Příjem:** přijetí informace komunikantem.
5. **Dekódování:** interpretace symbolů komunikantem.
6. **Akce:** činnost vyvolaná přijatou zprávou.

Komunikace využívá různé výrazy, které mohou být verbální (mluvená nebo psaná) nebo neverbální. Je jednou z nejdůležitějších lidských potřeb a hraje klíčovou roli v osobnostním rozvoji (Janovcová, 2004). DeVito (2008) zdůrazňuje, že komunikační dovednosti ovlivňují efektivitu jak v osobním, tak v pracovním životě. Vybíral (2005) uvádí pět hlavních funkcí lidské komunikace:

1. **Informativní:** předání zprávy nebo informace.
2. **Instruktažní:** poskytování pokynů nebo učení.
3. **Persuazivní:** přesvědčení adresáta o změně názoru.
4. **Vyjednávací:** dosažení dohody nebo řešení.
5. **Zábavní:** pobavení sebe nebo ostatních.

Komunikaci lze základně rozdělit na verbální a neverbální. Neverbální komunikace, nazývaná též nonverbální či mimoslovní, spočívá v přenosu informací bez použití slov. Tento typ komunikace zahrnuje širokou škálu výrazových prostředků, mezi něž patří gesta, mimika, držení těla a další vizuální či zvukové signály, které slouží k doplnění nebo nahrazení slovního sdělení (Nelešovská, 2005).

Komunikace není pouze o výměně informací, ale představuje i vývojový proces, v rámci, něhož si jedinec postupně osvojuje potřebné dovednosti. Lošťáková (2020) popisuje tento proces jako sled čtyř základních fází, kterými prochází osoba usilující o zlepšení své komunikační kompetence.

První fází je **nevědomá nekompetence**, kdy si jedinec není vědom toho, že jeho komunikační dovednosti nejsou dostatečně efektivní a mohou negativně ovlivňovat pracovní či osobní vztahy. Následuje fáze **vědomé nekompetence**, ve které si osoba začíná uvědomovat své komunikační nedostatky a vědomě touží po změně a zlepšení. Třetí fází představuje **vědomá kompetence**, jež se vyznačuje aktivní snahou o používání nově

získaných efektivních komunikačních strategií, ačkoliv tento proces vyžaduje zvýšené úsilí a koncentraci. Posledním stadiem je **nevědomá kompetence**, kdy se osvojené dovednosti stávají přirozenou součástí každodenního jednání a komunikace probíhá automaticky, bez nutnosti vědomé kontroly.

Tento model vývoje komunikačních dovedností zdůrazňuje, že efektivní komunikace není samozřejmostí, ale výsledkem cíleného učení a sebereflexe.

1.2 Definice a význam komunikačních strategií

Ačkoli je pojem komunikační strategie v odborné literatuře, zejména v oblasti krizové komunikace, často zmiňován, jen málo autorů nabízí jeho konkrétní vymezení, přičemž se s tímto pojmem spíše pracuje implicitně. V případech, kdy autoři komunikační strategie definují, bývají tyto definice obecné a pro účely našeho výzkumu příliš široké. Před stanovením cíle našeho výzkumu je proto nezbytné koncept komunikačních strategií podrobněji vymežit, aby bylo jasné, jakým způsobem s ním budeme v dalším textu pracovat.

Vandergrift (2012) ve své práci popisuje komunikační strategie jako zásadní prvek efektivní interakce mezi mluvčími a posluchači. Z jeho pohledu zahrnují komunikační strategie techniky, které využívají posluchači i mluvčí k dosažení porozumění v rozhovoru. Vandergrift zdůrazňuje, že na rozdíl od produkčních strategií (zaměřených na samotné vytváření sdělení), jsou receptivní strategie klíčové pro proces naslouchání. Tyto strategie pomáhají posluchačům nejen objasnit význam, ale také aktivně podpořit a rozšířit komunikaci tím, že ukazují pochopení sdělení a případně žádají o další vysvětlení.

Podle Carrola (2016) lze komunikační strategii chápat jako záměrné činnosti, které jsou podnikány s cílem minimalizovat negativní dopady krize na zainteresované skupiny i samotnou organizaci. V tomto pojetí jsou komunikační strategie souhrnem promyšlených kroků a postupů, které umožňují účinné zvládání krizových situací. V širším kontextu komunikační strategie zahrnuje různé kanály, nástroje a zdroje, které jsou využívány k dosažení specifických komunikačních cílů.

Allen, Caillouet a Benoit (in Coombs, 2023) dodávají, že komunikační strategie zahrnují jak verbální (slova), tak neverbální (akce) prvky, které firma nebo organizace používá, aby krizi efektivně komunikovala. Tiskoví mluvčí a komunikační odborníci při realizaci komunikačních strategií využívají různé přístupy, které zahrnují způsob, jakým jsou verbální a neverbální prostředky kombinovány pro dosažení efektivní komunikace. Tento proces

pomáhá nejen zmírnit dopady krize, ale také upevňuje vztahy s veřejností a zainteresovanými stranami.

1.3 Typy komunikačních strategií

V této podkapitole se zaměříme na komunikační strategie, konkrétně na jejich typy. Komunikační strategie lze rozdělit do dvou hlavních kategorií: verbální komunikace a neverbální komunikace. Každá z těchto kategorií zahrnuje specifické techniky, které mohou být efektivní v různých situacích, ať už ve vzdělávacím prostředí nebo v sociální práci. Komunikační strategie zahrnují **verbální a neverbální komunikaci**, každá s různými technikami efektivními v různých prostředích, jako je vzdělávání nebo sociální práce. Verbální a neverbální složka komunikace mají zásadní vliv na kvalitu interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem. Schopnost **rozpoznat neverbální projevy emocí** z mimiky, tónu hlasu či gestikulace **zvyšuje efektivitu komunikace** a umožňuje pracovníkovi lépe porozumět aktuálnímu emočnímu stavu klienta (Israelashvili & Fischer, 2023).

Verbální komunikace zahrnuje aktivní naslouchání, které posiluje důvěru, a efektivní kladení otázek, což usnadňuje získání klíčových informací. Neverbální komunikace zahrnuje oční kontakt, gesta a konstruktivní zpětnou vazbu. Tyto prvky podporují otevřenost, respekt a motivaci klienta k aktivnímu zapojení do rozhovoru.

1.3.1 Verbální komunikace a její strategie

Verbální komunikace zahrnuje výměnu informací pomocí slov. Zahrnuje jak mluvenou, tak psanou komunikaci. Rosenberg (2022) zdůrazňuje, že způsob, jakým komunikujeme, ovlivňuje kvalitu mezilidských vztahů. Verbální komunikace je efektivní, pokud je vedena jasně, s respektem a ohledem na potřeby druhých. Strategie verbální komunikace jsou zaměřeny na způsob, jakým jsou myšlenky formulovány v projevu.

- **Asertivní komunikace:** Styl komunikace, který umožňuje jedinci vyjádřit své názory, potřeby a přání jasně a bez agrese. Asertivní komunikace pomáhá vyhnout se pasivnímu nebo naopak agresivnímu stylu, což je důležité při práci s klienty a kolegy.
- **Aktivní naslouchání:** Zahrnuje soustředěnou pozornost na mluvčího a projev zájmu o to, co sděluje. Techniky aktivního naslouchání zahrnují kladení otázek, opakování

nebo parafrázování myšlenek a ujištění o porozumění. Aktivní naslouchání posiluje důvěru a pomáhá přesněji reagovat na potřeby klientů.

- **Poskytování a přijímání zpětné vazby:** Efektivní komunikace zahrnuje schopnost dávat i přijímat konstruktivní zpětnou vazbu. Správně podaná zpětná vazba je jasná, konkrétní a zaměřená na zlepšení. Pro sociální pracovníky je důležité, aby byli schopni nabídnout zpětnou vazbu ohleduplně a přijmout ji s otevřeností.
- **Empatická komunikace:** Zaměřuje se na pochopení a reflektování emocí druhé osoby. Empatie hraje klíčovou roli v budování vztahů s klienty, protože ukazuje pochopení a zájem.

1.3.2 Neverbální komunikace a její strategie

Neverbální komunikace zahrnuje mnoho fyzických a vizuálních prvků. Patří sem dotek (haptika), vizuální interakce jako oční kontakt, výraz tváře, nuance hlasu, gesta, pauzy a ticho, držení a pohyby těla, vzdálenost mezi osobami (proxemika), pohyby těla (kineziologie), intonace a melodie řeči, správa času (chronemika) a celkový vzhled a prezentace jednotlivce. Tyto prvky jsou zásadní pro naše vnímání sebe i druhých v komunikaci (Nelešovská, 2005).

K neverbální komunikaci patří kupříkladu mlčení a pauzy v řeči. Podle Gavory (2005) pauza představuje přerušení řeči. Pauzy mohou mít různou délku a mohou se vyskytovat na různých místech v projevu. Neverbální komunikace zahrnuje přenos informací bez použití slov, tedy prostřednictvím gest, mimiky, řeči těla, tónu hlasu, očního kontaktu a dalších výrazových prostředků. Neverbální komunikace může silně ovlivnit vnímání sdělení a jeho důvěryhodnost.

Mimo tyto projevy může být neverbální komunikace také prostředkem pro záměrné skrytí sdělení, čímž může sloužit jako tajný jazyk, který přenáší význam nevyřčených slov. Řadí se zde kupříkladu mrknutí okem, sklonění hlavy, nebo jakékoli nenápadné gesto srozumitelné pouze v určitém kontextu. Toto vše není pouze podporou verbální komunikace, nýbrž také formou samostatného systému znaků, jimiž je možné vyjadřovat důvěru, úmysl, respekt, či emoce (Muratova et al., 2021).

- **Řeč těla (gesta a mimika):** Tělesné postoje, pohyby a mimika mohou podpořit nebo naopak oslabit verbální sdělení. Otevřené tělo a přívětivá mimika mohou posílit

důvěru a ochotu ke komunikaci, zatímco uzavřený postoj může signalizovat nedostatek zájmu.

- **Oční kontakt:** Oční kontakt hraje významnou roli v interpersonální komunikaci, protože může vyjadřovat zájem, soustředění a důvěru. Dobrý oční kontakt pomáhá navodit přirozenější a pohodlnější atmosféru.
- **Tón hlasu a intonace:** Způsob, jakým se slova vyslovují, může ovlivnit význam sdělení. Tón hlasu může vyjadřovat emoce jako klid, empatii nebo naopak podráždění. Pro sociální pracovníky je důležité používat klidný a ujišťující tón, aby předešli konfliktům nebo nepříjemným situacím.
- **Proxemika (osobní prostor):** Respektování osobního prostoru je důležité pro vytvoření komfortní zóny v komunikaci. Sociální pracovníci se často setkávají s klienty, kteří mohou mít potřebu většího nebo menšího osobního prostoru. Přizpůsobení se této potřebě může podpořit pozitivní interakci.
- **Dotyk:** V některých situacích může být dotyk v komunikaci přijatelný (např. poklepání na rameno jako projev podpory), ale je třeba být opatrný, protože v nesprávném kontextu může být chápán negativně. Ve sféře sociální práce je důležité respektovat hranice klientů a používat dotyk velmi citlivě (Nelešovská, 2005, Gavora, 2005).

1.4 Asertivní komunikace a její role v profesionálních vztazích

Podle Praška a Praškové (2007, s. 10) je asertivita „*schopností prosazovat vlastní potřeby a názory, přičemž zároveň respektuje potřeby a práva ostatních. Asertivita podporuje spolupráci a vzájemné porozumění – umožňuje hájit svá práva, aniž by došlo k ponižování druhé strany, a zahrnuje i respekt k názorům druhých*“.

Zakladatel asertivní metody A. Salter kladl důraz na individuální odpovědnost za vlastní chování a dosahování cílů, což považoval za klíčové pro rozvoj sebedůvěry a lepších vztahů. Podle něj asertivita zvyšuje sebehodnocení a podporuje klidné vystupování (Novák a Capponi, 2012).

Každý člověk by si přál zvládnout asertivní komunikaci, tedy způsob, jak dosáhnout toho, aby byly jeho potřeby uspokojeny, aniž by přitom ignoroval potřeby druhé strany. Asertivní komunikace přináší tzv. situaci „výhra – výhra,“ kdy obě strany dosahují svého cíle. Asertivita umožňuje jasně vyjádřit vlastní potřeby, a přitom druhému naslouchat

a respektovat jeho pohled. Tento přístup je klíčový pro úspěch v osobním, profesním i podnikatelském životě, kde převzetí zodpovědnosti a schopnost efektivní komunikace hrají zásadní roli. Lidé, kteří komunikují asertivně, působí sebejistě a přirozeně, což podporuje jejich úspěch (Conrad a Susan Potts, 2014).

Asertivita spolu s kreativitou je považována za klíčový psychologický předpoklad pro efektivní komunikaci. Vyjádření názoru v rámci asertivity je vlídné a nenásilné, přesto však pevné, sebejisté a otevřené. Důležité je, aby zároveň neomezovalo svobodu a práva druhých. V asertivní komunikaci se hledá rovnováha mezi agresivitou a pasivitou, což je rozebráno dále v textu. Pokud sdělujeme svůj požadavek, měl by být co nejjasnější, aby komunikační partner snadno porozuměl tomu, co mluvčí chce vyjádřit, co cítí a co si myslí. K takovému sdělení je vhodné připojit i stručné vysvětlení, proč má mluvčí tento požadavek. Nezbytnou součástí komunikace je i zpětná vazba (Vymětal, 2008).

Ze studie (Al-Raggad & Alsabeelah, 2024) vyplývá, že asertivní komunikace hraje klíčovou roli v rozvoji profesionálních dovedností, zejména v oblasti sociální práce a týmové spolupráce. Praktické školení přispívá k lepšímu porozumění komunikačním strategiím, včetně asertivní komunikace, což studentům umožňuje efektivnější interakci s klienty a kolegy. Výsledky studie ukázaly, že studenti vystavení intenzivnímu praktickému tréninku projevují vyšší úroveň profesionálního chování a jsou lépe připraveni na reálné pracovní situace, se kterými se setkají.

1.5 Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání je důležité nejen pro to, co slyšíme, ale také pro to, jak si budujeme vztahy s druhými. V sociálních profesích, jako je například sociální práce či učitelství, je naslouchání dovedností, která vyjadřuje respekt, empatii a podporuje vzájemné porozumění. Jak uvádí Koťátková (2014), naslouchání je zásadní v práci s klienty, protože podporuje důvěru a umožňuje lepší pochopení potřeb druhých. Aktivní naslouchání tedy není jen o příjmu informací, ale o vytváření prostoru, kde se každý cítí vyslyšený a oceněný.

V souvislosti s aktivním nasloucháním je nutné taky znát, jaké jsou rozdíly, mezi slyšením a nasloucháním. Slyšení znamená, že něco vnímáme, aniž bychom tomu museli rozumět nebo se na to soustředit. Můžeme slyšet zvuky, které se nás přímo netýkají, takže jim nevěnujeme zvláštní pozornost. Slyšení je tedy pasivní proces, při kterém nám stačí pouze sluch. Naopak při naslouchání nejen slyšíme, co nám druhý říká, ale také se snažíme pochopit význam jeho sdělení a porozumět tomu, co nám chce předat (Křivohlavý, 2009).

Wharamová (2014) podotýká, že při naslouchání je klíčové, že dokážeme pochopit a interpretovat to, co nám druhá osoba sdělila. Bez skutečného porozumění tomu, co bylo řečeno, se o opravdovém naslouchání nedá mluvit. Naslouchání je aktivní proces a představuje jeden z nejzásadnějších prvků osobního rozhovoru. Během naslouchání je vhodné mluvčího nerušit ani nezasahovat vlastními názory, které by mohly jeho vyjádření ovlivnit nebo změnit jeho pohled na věc.

1.6 Asertivní komunikace a aktivní naslouchání

Zároveň s asertivní komunikací je nezbytné rozvíjet schopnost aktivního naslouchání, které zahrnuje plnou pozornost směrem k mluvčímu. Aktivní naslouchání je základním předpokladem efektivní komunikace, zejména v oblastech, jako je sociální práce, kde je nutné porozumět potřebám a problémům klientů. Tento způsob naslouchání znamená nejen vnímat slova, ale také rozumět emocím a neverbálním signálům, které je doprovázejí. Jak uvádí Peltová (2001), trávíme až 70 % času bdělého stavu různými formami komunikace, přičemž až 42 % z toho zabírá naslouchání, které je zásadní pro každodenní interakce.

Asertivita a aktivní naslouchání se tedy vzájemně doplňují a společně vytvářejí prostor pro otevřenou a respektující komunikaci. Aktivní naslouchání nám pomáhá vyhnout se nedorozuměním a dává druhé straně pocit, že je plně vyslyšena a není posuzována. Cílem je co nejvíce pochopit druhého a jeho sdělení. Parafráze a shrnutí, kdy aktivně zopakujeme to, co jsme slyšeli, poskytují druhé straně zpětnou vazbu a potvrzení porozumění, což dále podporuje asertivní dialog. Zakladatel asertivní metody A. Salter zdůrazňoval, že jedinec je odpovědný za své chování i dosahování cílů, což chápal jako zásadní aspekt individualismu. Vnímal potřebu posílit dovednosti, které pomáhají lidem budovat lepší vztahy a zvyšovat sebevědomí. Zlepšení sebehodnocení a klidné vystupování jsou výsledkem takového přístupu, který pomáhá jedincům dosáhnout vyšší míry sebedůvěry. Tato asertivita je doporučována zejména pro osoby s pasivním přístupem, zatímco u jedinců s agresivními sklony je důležité její míru vhodně upravit (Novák a Capponi, 2012).

Ve vztazích a komunikaci hrají obě schopnosti, asertivní komunikace i aktivní naslouchání, roli v budování důvěry a spolupráce. Zatímco asertivita umožňuje jasně vyjádřit vlastní potřeby a názory, aktivní naslouchání poskytuje prostor pro empatické porozumění druhému. Takový přístup nejen zlepšuje osobní i pracovní vztahy, ale také podporuje řešení konfliktů na základě vzájemného respektu a ochoty pochopit druhého. Aktivní naslouchání má zásadní význam při řešení konfliktů, kde pomáhá jednotlivcům lépe se pochopit a najít

společnou řeč. Tato technika vyžaduje, aby člověk mluvčímu věnoval plnou pozornost a dal mu prostor sdělit své pocity, názory a záměry. Po skončení sdělení je ideální poskytnout zpětnou vazbu, která potvrzuje, že jsme pochopili hlavní myšlenky. Jak zdůrazňuje Rosenberg (2008), je důležité mluvčího nepřerušovat, být trpělivý, projevovat zájem neverbálními projevy jako oční kontakt nebo pokyvování hlavou. Cílem je zajistit, že mluvčí bude mít pocit, že jeho pohled je respektován a že není souzen.

1.7 Empatie v komunikaci sociálních pracovníků

Empatie je klíčovým prvkem efektivní komunikace sociálních pracovníků, protože jim umožňuje hluboce porozumět emocím a situacím, které klienti prožívají. Projevení empatie znamená akceptaci a pochopení emocí druhého člověka – sociální pracovník se snaží dívat na situaci klienta z jeho perspektivy a podporovat ho tím, že jeho pocity bere vážně. Empatie se dělí na kognitivní a afektivní složku (Moret-Tatay et al., 2023). Kognitivní empatie umožňuje sociálním pracovníkům chápat emoční stav klienta, zatímco afektivní empatie spočívá v jejich citovém prožívání. Výzkumy naznačují, že přílišná afektivní empatie může vést k emočnímu vyčerpání a přispět k syndromu vyhoření. Proto je vhodnější rozvíjet především kognitivní empatii, která umožňuje profesionální odstup při zachování citlivého přístupu (Moret-Tatay et al., 2023).

Empatie může být vyjádřena i prostřednictvím neverbální komunikace, jako je jemné dotknutí nebo přátelské gesto – například když pracovník podpoří klienta v těžké chvíli položením ruky na rameno nebo povzbudivým slovem při jeho úspěchu. Přesto je důležité udržovat rovnováhu mezi emocionální angažovaností a profesionálním odstupem, aby sociální pracovník nepodléhal nadměrnému emočnímu zatížení.

Rosenberg (2008) poukazuje na to, že lidé často místo empatie přecházejí k poskytování rad či sdílení vlastních pocitů. V praxi sociální práce je však zásadní, aby se pracovník plně soustředil na klienta a poskytl mu dostatek prostoru a času pro vyjádření jeho emocí. Empatický přístup vytváří pro klienta pocit bezpečí a akceptace, což může významně přispět k budování vzájemné důvěry.

Empatická komunikace s klienty vede k tomu, že získávají pozitivní zkušenost z interakce a více důvěřují sociálním pracovníkům, což je klíčové pro efektivní spolupráci. Tento druh komunikace podporuje otevřenost klientů při sdílení jejich pocitů a přání, což usnadňuje pochopení jejich situace a přispívá k lepšímu zacílení sociální pomoci (Kořátková, 2014).

1.8 Týmová komunikace a její význam v prevenci vyhoření

Týmová komunikace hraje klíčovou roli v sociální práci, zejména kvůli její náročnosti a riziku vyhoření. Efektivní spolupráce umožňuje pracovníkům sdílet zkušenosti, poskytovat si podporu a řešit náročné situace, čímž snižuje stres a posiluje profesní soudržnost. Studie (Al-Raggad & Alsabeelah, 2024) poukazuje na skutečnost, že dobře nastavená komunikace podporuje odolnost pracovníků a zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.

Mezi klíčové prvky týmové komunikace v sociální práci patří především efektivní **sdílení informací**, které usnadňuje spolupráci mezi členy týmu a zároveň přispívá ke snížení chyb při práci s klienty. Důležitou roli sehrává také poskytování **zpětné vazby**, jež podporuje profesní růst jednotlivých pracovníků a umožňuje efektivněji řešit vzniklé problémy. Nedílnou součástí týmové komunikace je vzájemná **podpora a motivace** mezi kolegy, která pomáhá snižovat pracovní stres a posiluje celkovou soudržnost týmu. Pravidelné **porady a supervize** slouží nejen jako nástroj prevence případných konfliktů, ale také jako prostředek profesního rozvoje. Neméně významným prvkem je **společné rozhodování**, které zvyšuje angažovanost pracovníků a podporuje jejich pocit odpovědnosti za kvalitu poskytovaných služeb. Dobrá týmová komunikace snižuje pocity izolace, přetížení a chrání duševní zdraví sociálních pracovníků, čímž přispívá k prevenci syndromu vyhoření (Al-Raggad & Alsabeelah, 2024).

2 SYNDROM VYHOŘENÍ

V této kapitole se zaměříme na syndrom vyhoření, jeho příčiny, fáze, projevy a strategie zvládání. Syndrom vyhoření je téma velmi obsáhlé, nicméně vzhledem k tématu této práce je potřebné mu věnovat náležitou pozornost.

2.1 Definice syndromu vyhoření

„Burn-out syndrom“ neboli syndrom vyhoření byl poprvé identifikován v 80. letech 20. století. Psycholog H. J. Freudenberger popsal syndrom jako ztrátu motivace a zájmu, když člověk pečující o druhé zjistí, že jeho práce nepřináší očekávané výsledky. Zpočátku byl syndrom vyhoření zaznamenán u pracovníků a dobrovolníků ve zdravotnictví, později se projevil i u lékařů, psychiatrů, zdravotních sester, učitelů a sociálních pracovníků (Baštecká, 2005; Jeklová a Reitmayerová, 2006).

Studie Vallejo-Andrada et al. (2025) popisuje **Burnout** syndrom jako reakci na chronický pracovní stres, jež je rozvíjen zvláště v profesích, kde je hlavním předmětem práce péče o druhé. Mezi tyto profese se řadí kupříkladu zdravotníci, a právě sociální pracovníci, kteří jsou předmětem tohoto výzkumu. Podle Tošnera a Tošnerové (2002) lze syndrom vyhoření popsat jako „stav duševního vyčerpání“, který se objevuje u lidí pracujících s ostatními a závislých na mezilidské komunikaci. Mezi příznaky patří celková únava, pocit bezmoci a beznaděje, nechut' k práci a ztráta radosti ze života. Tento stav se často projevuje u „angažovaných pomáhajících“ osob, které se denně setkávají s problémy druhých a snaží se je podpořit. Syndrom vyhoření přichází postupně jako psychické vyčerpání způsobené dlouhodobým stresem. Původní nadšení a uspokojení z práce se vytrácí a jedinec zažívá rozpor mezi svými očekáváním a realitou. Profesionální přístup se mění, zájem o klienta či pacienta slábne, objevuje se podrážděnost, skleslost, ztráta sebedůvěry a pocit vnitřní prázdnoty (Tošner a Tošnerová, 2002).

Honzák (2013) rozšiřuje tuto definici tím, že vyhoření není pouze důsledkem přepracování, ale souvisí i s nesouladem mezi očekáváním jedince a realitou pracovní zátěže. Syndrom vyhoření se rozvíjí postupně a je charakterizován třemi hlavními složkami: emočním vyčerpáním, cynismem a sníženou osobní efektivitou. Honzák zdůrazňuje, že jedním z hlavních faktorů vedoucích k vyhoření je nedostatečná emoční regulace a neschopnost nastavit si zdravé hranice v pracovním i osobním životě. Fyziologické projevy zahrnují chronickou únavu, poruchy spánku, bolesti hlavy a oslabení imunitního systému. Vyhoření

vede ke ztrátě motivace, pocitu smyslu práce a k emočnímu otupění či podrážděnosti, což dále zhoršuje mezilidské vztahy i pracovní výkon.

2.2 Fáze a příznaky syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je proces, který se rozvíjí v několika fázích a je důsledkem dlouhodobého stresu a emočního vyčerpání. Jankovský (2018) uvádí, že jej lze rozdělit do pěti hlavních fází:

První fáze – nadšení: V této fázi jedinec přistupuje k práci s vysokým nasazením a idealistickými očekáváními. Mnohdy si jedinec stanovuje ne úplně realistické cíle, jež jsou až příliš vysoké, přičemž ignoruje potřebu odpočinku.

Druhá fáze – stagnace: Postupně dochází k rozporu mezi očekáváním jedince a realitou, kterou je vystaven. S narůstajícími pracovními požadavky a zvyšující se únavou přichází první projevy frustrace.

Třetí fáze – frustrace: Pocity zklamání se opakují a vyčerpání narůstá, což způsobuje, že pracovník začíná projevovat cynismus vůči svým kolegům, vůči zaměstnání, a dokonce i ve vztahu ke klientům. Postupně se začínají objevovat až psychosomatické potíže spojené se sníženou mírou motivace.

Čtvrtá fáze – apatie: V této fázi dochází u jedince k nadměrnému snížení pracovního výkonu a k celkové emoční plytkosti. Člověk se stává apatickým, odosobněným a pociťuje absence smyslu své činnosti.

Pátá fáze – vyhoření: Za předpokladu, že se nedostaví včasná intervence, může tento stav dospět k velmi hluboké psychické vyčerpanosti.

Hlavní příznaky syndromu vyhoření podle Honzáka (2013):

Podle Honzáka (2013) lze syndrom vyhoření charakterizovat prostřednictvím několika základních příznaků, které se vzájemně prolínají a negativně ovlivňují nejen pracovní výkon, ale také celkovou kvalitu života dotyčného jedince. Prvním z nich je **emoční vyčerpání**, které se vyznačuje přetrvávající únavou, podrážděností a opakovanými pocity smutku a frustrace. Tento stav je často doprovázen **cynismem a depersonalizací**, jež se projevují negativním postojem k pracovní činnosti a narůstajícím pocitem odcizení od klientů a kolegů. Významným příznakem je rovněž **snížený pocit osobní efektivity**, kdy jedinec začíná zpochybňovat své schopnosti a smysluplnost vykonávané práce. Vedle psychické zátěže se často dostavuje také **fyzická únava**, manifestující se poruchami spánku, bolestmi

hlavy, zažívacími obtížemi a celkovým fyzickým vyčerpáním. Posledním výrazným znakem bývá **izolace a pocit odcizení**, který se projevuje omezením sociálního kontaktu a ztrátou motivace k mezilidské interakci.

2.3 Příčiny vzniku syndromu vyhoření

Současný život v moderní společnosti, která klade stále vyšší nároky a zrychluje životní tempo, přináší na jednotlivce velké tlaky. Člověk často čelí chronickému stresu a soutěživému prostředí, jež klade důraz na neustálé dosahování vyšších cílů. V zaměstnání se to odráží ve formě vysokých nároků na výkon, nízké míry autonomie a monotónních úkolů. Není proto překvapivé, že i vysoce angažovaní lidé, kteří původně vynikali empatií, obětavostí a zájmem o druhé, mohou propadnout pocitům marnosti a ztráty smyslu (Jeklová a Reitmayerová, 2006).

Mezi rizikové faktory pro rozvoj syndromu vyhoření patří vysoká citlivost jedince, perfekcionismus, pedantství a zodpovědnost, které mohou vést až k fobickým či obsedantním rysům. Dalšími riziky jsou nízká asertivita, neschopnost odpočívat, neustálý časový tlak (známý jako „rush out“ a „rush up“ syndrom), křehké či nestabilní sebevědomí a pocit nedostatečného společenského uznání nebo finančního ocenění vykonávané práce (Jeklová a Reitmayerová, 2006).

2.3.1 Vnější faktory

Mezi vnější rizikové faktory vedoucí k syndromu vyhoření patří pracovní podmínky. Tyto podmínky jsou jedním z hlavních důvodů vzniku vyhoření, především pokud jde o dlouhodobé a opakované jednání s lidmi, nedostatek personálu, finančních zdrojů a odborných znalostí. Riziko zvyšuje také příliš mnoho povinností, málo možností k odpočinku během pracovní doby a celkové pracovní přetížení. Pocit nedocení ze strany nadřízených, kolegů nebo klientů, trvalá zátěž a soutěživé prostředí dále přispívají k vyčerpání. Omezené možnosti projevit kreativitu, pracovní rutina a tlak na splnění termínů pod neadekvátním vedením navíc situaci zhoršují. Riziko vyhoření stoupá s množstvím a intenzitou těchto faktorů (Jeklová a Reitmayerová, 2006). Vnější faktory vyhoření souvisí s pracovním prostředím, organizačními podmínkami a interpersonálními vztahy. Honzák (2013) zdůrazňuje, že klíčovou roli hrají nadměrná pracovní zátěž, nízká podpora ze strany nadřízených a kolegů a nejasná pracovní očekávání.

Mezi klíčové vnější faktory, které přispívají ke zhoršení kvality pracovního života a rozvoji syndromu vyhoření, patří **nadměrné pracovní zatížení**, které vytváří dlouhodobý tlak na výkon a s tím spojené přetížení zaměstnanců úkoly bez dostatečného časového prostoru pro jejich dokončení. Významným problémem je rovněž **nedostatek autonomie a kontroly** nad vlastní pracovní náplní, kdy pracovníci nemají možnost ovlivňovat své každodenní rozhodování, což může vést k demotivaci a frustraci.

Dalším negativním faktorem je **konfliktní pracovní prostředí** charakterizované nízkou mírou týmové spolupráce, častými rozpory mezi kolegy nebo napjatými vztahy s nadřízenými. Pracovníci se zároveň často potýkají s **nedostatečným oceněním své práce**, ať už v podobě chybějící zpětné vazby, neadekvátního finančního ohodnocení nebo omezených příležitostí k profesnímu růstu, což může vést ke ztrátě pracovní motivace.

Nerovnováha mezi pracovním a osobním životem, způsobená chronickým přetěžováním pracovními povinnostmi, často vede k zanedbávání osobních potřeb a následnému vyčerpání. **Systémová rigidita (nepružnost) organizací**, projevující se vysokou administrativní zátěží a omezenými možnostmi pro inovativní přístupy, představuje další bariéru pracovní spokojenosti. V neposlední řadě hraje důležitou roli také **nesoulad mezi osobními hodnotami pracovníka a hodnotami organizace**. Pokud zaměstnanec vnímá, že jeho práce postrádá smysl nebo že instituce jedná v rozporu s jeho vnitřním přesvědčením, může dojít k hlubokému emočnímu vyčerpání (Leitão, Pereira & Gonçalves, 2021).

2.3.2 Vnitřní faktory

Kromě externích podmínek ovlivňuje vznik vyhoření i osobnostní nastavení jednotlivce. Honzák (2013) upozorňuje, že některé povahové rysy a psychologické tendence zvyšují náchylnost k emočnímu vyčerpání. Jeklová & Reitmayerová (2006) mezi hlavní vnitřní faktory řadí:

- **Perfekcionismus a přehnaná odpovědnost** v podobě vysokých nároků na sebe samého vedou k pocitu trvalé nedostatečnosti.
- **Nízké sebehodnocení a sklon k negativnímu myšlení** vedoucí k vnímání práce jako neuspokojivé zvyšuje stres a frustraci.
- **Empatické přetížení** sociálních pracovníků mnohdy absorbujících problémy klientů v důsledku vede k emocionálnímu vyčerpání.

- **Obtížné nastavování hranic** v souvislosti s neschopností odmítnout nadměrné pracovní úkoly, a tak oddělit profesní a osobní život.

Podle Honzáka (2013) se syndrom vyhoření nevyvíjí pouze jako důsledek stresu, ale především kvůli konfliktu mezi očekáváními a realitou profesního života. Pokud jedinec vkládá do práce nadměrnou energii bez odpovídající zpětné vazby či uspokojení, může dojít k postupnému emočnímu vyčerpání.

2.4 Syndrom vyhoření v kontextu sociálních profesí

Syndrom vyhoření je pokládán za nejčastější negativní důsledek dlouhodobého pracovního stresu v sociálních profesích. Tento stav je charakterizován emocionálním vyčerpáním, cynismem a také sníženou pracovní výkonností. Dle Koropetské et al., (2024) práce s lidmi vyžaduje daleko více duševního nasazení, mnohdy více než práce s neživými předměty. Studie Vallejo-Andrada et al. (2025) potvrzuje, že sociální práce se řadí mezi profese s vysokým rizikem vyhoření, neboť zahrnuje intenzivní zapojení emoční stránky jedince, problematické mezilidské interakce a dlouhodobé vystavení se stresovým událostem, které do značné míry ovlivňují profesní fungování a celkovou efektivitu v pracovním procesu. Lidé v pomáhajících profesích do své práce vkládají nejen své znalosti a dovednosti, ale také část vlastní osobnosti. Pracovníci při své práci projevují empatii, což znamená, že sdílejí nejen příběhy klientů, ale i jejich emoce. Pro osoby v roli pomáhajících je proto nutné být schopen se obrnit i v situacích, kdy rady, jež jsou dávány, se nemusí setkat s přijetím (Honzák, 2019).

V rámci profese sociálního pracovníka lze identifikovat řadu faktorů, které významně přispívají k rozvoji syndromu vyhoření. Mezi nejvýznamnější patří především **nadměrná pracovní zátěž a byrokracie**, která odvádí pracovníky od přímé pomoci klientům a zatěžuje je rozsáhlými administrativními povinnostmi. Dalším rizikovým faktorem je **nedostatek personálních a finančních zdrojů**, v jehož důsledku dochází k přetěžování pracovníků a k omezení možností profesní i emocionální podpory.

Významnou roli hraje také **dlouhodobá práce s traumatizovanými klienty**, která může vést k intenzivnímu emocionálnímu vyčerpání. V neposlední řadě se jako závažný faktor jeví **násilí na pracovišti**, a to jak ve formě slovní agrese a výhrůžek, tak i fyzických útoků ze strany klientů. Tyto projevy zásadně zvyšují riziko vzniku vyhoření a mohou mít závažné dopady na psychickou pohodu pracovníků (Vallejo-Andrada et al., 2025).

Přestože syndrom vyhoření představuje závažnou životní i profesní zkušenost, lze jej při včasném rozpoznání účinně zmírnit nebo mu dokonce zcela předejít. V některých případech může být tato zkušenost i impulsem k hlubšímu sebepoznání a k pozitivním změnám v osobním i profesním životě (Maroon, 2012).

2.5 Důsledky syndromu vyhoření pro profesionální a osobní život

Syndrom vyhoření má **profesní i osobní důsledky**, jež nelze opomenout. Ty ovlivňují nejen samotné sociální pracovníky, ale také kvalitu poskytovaných služeb. Honzák (2013) upozorňuje, že dlouhodobé vystavování se stresu a emočnímu vyčerpání může vyvolat potíže v oblasti psychosomatiky, které se mohou projevovat poruchami spánku, bolestmi hlavy, zažívacími obtížemi, zvýšeným krevním tlakem a chronickou únavou. Studie Vallejo-Andrada et al. (2025) navíc zdůrazňuje souvislost mezi vyhořením a vysokou mírou úzkosti a stresu. V rámci důsledků je nutno vyzdvihnout důsledky v oblasti profesionality, mezi které dle studie je možné zařadit kupříkladu vliv násilí na vyhoření, kdy sociální pracovníci vystavení jakémukoli druhu agrese se projevují vyšší mírou emočního vyčerpání a postupným poklesem motivace. S tímto souvisí i z důsledků v oblasti profese, a to je zvýšená fluktuace zaměstnanců. Studie dokládá, že pracovníci s vysokou mírou vyhoření mnohdy častěji opouštějí profesi, čímž dochází k nedostatku zkušeného personálu, a tak k případnému poklesu kvality dané sociální služby. Honzák (2013) přidává k těmto profesionálním důsledkům také snížení produktivity a zvýšení chybovosti, neboť pracovníci trpící syndromem vyhoření pocítují sníženou schopnost soustředit se, a tak efektivně vykonávat své povinnosti.

Dále Honzák (2013) poukazuje na osobní důsledky, mezi něž lze zařadit emoční vyčerpání a psychickou únavu. Krom jiných také narušení osobních vztahů, neboť pracovní stres a emoční vyčerpání častokrát nekončí závěrem pracovní doby, ale přenáší se i do osobního života, čímž vytváří problémy v rodinných a sociálních vztazích. Vallejo – Andrada et al. (2025) k těmto dopadům přidává depresi, úzkost a zvýšenou podrážděnost, jež mohou eskalovat až do závažných úzkostných stavů.

Kromě osobních a profesionálních důsledků studie Lamberta et al. (2015) a Westa et al. (2018) potvrzují, že syndrom vyhoření má negativní dopady také na organizace a společnost, přičemž v organizaci je to může projevovat vyšší mírou absenteeismu, což je častá nepřítomnost v práci, a také snížením produktivity s přibývajícím množstvím chyb. Ve

společnosti se tyto důsledky projevují poklesem kvality v sociálních službách, a naopak zvýšením nákladů na léčbu jedince s tímto syndromem.

2.6 Metody prevence syndromu vyhoření

Neexistuje žádné univerzální pravidlo, jak předejít vyhoření, dostupná jsou pouze různá doporučení a opatření, která mohou pomoci riziko vyhoření snížit. Stejně jako je vyhoření pomalý, několik let trvající proces, musí i prevence probíhat dlouhodobě (Poschkamp, 2013). Prevenci podle Honzáka (2013) představuje především včasné rozpoznání varovných signálů, pravidelný odpočinek, psychohygienu a vyvážený životní styl. Kromě toho zdůrazňuje význam supervize, terapeutické podpory a schopnosti říkat „ne“, což jsou klíčové faktory pro zvládání stresu a předcházení vyhoření.

2.6.1 Profesní podpora a supervize

Supervize je v praxi sociální práce vnímána jako jeden z klíčových nástrojů podpory pracovníků, který napomáhá předcházet syndromu vyhoření a přispívá k udržení duševní rovnováhy.

Slovník sociální práce definuje supervizi, jako „*kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků)*“ (Matoušek, 2003 str. 231). Jednou z klíčových metod prevence syndromu vyhoření u pracovníků v pomáhajících profesích je **pravidelná supervize**. Ta představuje systematický nástroj podpory, jež poskytuje bezpečný prostor pro sdílení obtížných pracovních situací, získávání konstruktivní zpětné vazby a emoční opory. Supervize rovněž napomáhá efektivnímu zvládání stresových faktorů, jež jsou s výkonem profese běžně spojeny.

Empirická studie potvrzuje, že sociální pracovníci, kteří mají pravidelný přístup k supervizi, vykazují významně nižší míru stresu a emočního vyčerpání. Pravidelná supervizní setkání tak přispívají nejen k prevenci syndromu vyhoření, ale také ke zvýšení profesní spokojenosti a celkové psychické odolnosti pracovníků (Koropetska et al., 2024).

Supervize je pro sociální pracovníky nejvýznamnějším procesem, neboť supervidovaným jsou předávány určité vědomosti a schopnosti, které využijí při práci s klientem. Představuje výchovný proces, jehož účelem je pomoci sociálním pracovníkům dosahovat dobrých výkonů odpovídajícím způsobem. Kromě toho je také systematickým procesem efektivnějšího plnění funkce sociálního pracovníka v instituci. (Maroon, 2012)

2.6.2 Relaxační a obranné techniky

Relaxační a obranné techniky jsou klíčové v prevenci syndromu vyhoření, protože umožňují zvládání stresu, regeneraci psychické i fyzické kondice a obnovu emocionální stability. Podle Honzáka (2013) je nezbytné, aby pracovníci v pomáhajících profesích věnovali pozornost nejen odbornému růstu, ale také psychické hygieně a ochraně před dlouhodobým přetížením.

Relaxační techniky

Mezi základní metody patří meditace, řízená relaxace, dechová cvičení a mindfulness, které pomáhají snižovat napětí a podporují celkovou psychickou pohodu. Podle studie Koritara (2016) je relaxace nezbytná pro obnovu narušených ego funkcí a umožňuje zvládání traumatických zkušeností prostřednictvím symbolizace a znovuprožití potlačených emocí. Pravidelné zařazování relaxačních technik může snížit psychickou tenzi a pomoci zvládat náročné emoční situace.

Fyzická aktivita

Pravidelný pohyb je podle Honzáka (2013) přirozeným nástrojem pro redukci stresu a podporu duševního zdraví. Aerobní cvičení, jóga nebo procházky v přírodě mají pozitivní vliv na hormonální regulaci stresu a celkové psychické naladění. Studie potvrzují, že fyzická aktivita zvyšuje odolnost vůči vyhoření tím, že podporuje uvolňování endorfinů a pomáhá regulovat emoční výkyvy.

Sebereflexe a seberegulace

Efektivní prevence vyhoření zahrnuje také techniky sebereflexe a seberegulace, které pracovníkům umožňují lépe identifikovat známky stresu a včas reagovat na rizikové faktory. Sebereflexe pomáhá rozpoznat vlastní emoční reakce, analyzovat jejich příčiny a zlepšit zvládání náročných situací. Podle Koritara (2016) je důležité vytvořit bezpečné prostředí pro vyjádření emocí a rozvoj schopnosti zvládat náročné mezilidské interakce bez negativního dopadu na psychické zdraví.

2.7 Význam komunikačních strategií v prevenci syndromu vyhoření

Komunikační strategie, a zvláště jejich efektivita hrají významnou roli v prevenci syndromu vyhoření, protože pomáhají sociálním pracovníkům zvládat stres a efektivně řešit konflikty. Podle Westa et al. (2018) dobrá komunikace zlepšuje pracovní vztahy, podporuje týmovou spolupráci a snižuje emoční zátěž. West et al. (2018) ve své studii představují charakteristiku

jednotlivých klíčových komunikačních strategií, které hrají významnou roli při prevenci stresu a syndromu vyhoření u pracovníků v pomáhajících profesích. Mezi tyto strategie patří především **asertivní komunikace**, jež pracovníkům umožňuje nastavit si zdravé osobní hranice a jasně vyjádřit své potřeby. Tato schopnost je zásadní pro prevenci přetížení, neboť pracovníci, kteří aktivně komunikují a uvědomují si své limity, jak profesní, tak osobní, vykazují nižší míru stresu a emočního vyčerpání.

Další důležitou strategií je **aktivní naslouchání**, které přispívá ke zkvalitnění vztahů s klienty a zároveň posiluje důvěru mezi kolegy. Studie rovněž ukazuje, že zaměstnanci, kteří mají možnost otevřeně sdílet své obavy s kolegy nebo nadřízenými, se lépe vyrovnávají s náročnými pracovními situacemi.

Třetí pilíř tvoří **empatie**, která hraje klíčovou roli v interpersonální komunikaci na pracovišti. Empatický přístup posiluje vztahy v pracovním týmu a vytváří bezpečné prostředí pro otevřené sdílení a konstruktivní řešení problémů. Pracovníci, kteří vnímají emocionální podporu ze strany svého kolektivu, jsou zároveň lépe vybaveni ke zvládání stresových momentů.

Poslední klíčovou strategií je **řešení konfliktů**. Studie dokládá, že poklidné a motivující pracovní prostředí je výsledkem efektivního zvládání konfliktních situací. Zároveň poukazuje na to, že pracovní nespokojenost lze snížit podporou otevřené komunikace a cíleným vzděláváním pracovníků v oblasti řešení konfliktů, například prostřednictvím průpravných školení.

3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

V této kapitole se budeme zabývat profesí sociálního pracovníka. Sociální pracovník je profesionál, jehož úkolem je poskytovat podporu lidem v krizových a obtížných životních situacích, zlepšovat jejich životní podmínky a pomáhat jim k samostatnosti. Sociální pracovníci se věnují široké škále případů, od práce s dětmi a seniory po pomoc lidem s duševním onemocněním, sociálním vyloučením nebo závislostmi.

3.1 Role sociálního pracovníka ve společnosti

Když člověk potřebuje pomoc, nejprve se obrací na své nejbližší – rodinu, přátele, spolužáky nebo kolegy. V případech, kdy blízcí nejsou k dispozici, sami představují zdroj potíží, nebo když vlastní síly nestačí k vyřešení problémů, nastává chvíle, kdy člověk potřebuje odbornou pomoc. Pokud problémy mají převážně sociální charakter, lidé se obracejí na sociální pracovníky. Naopak při psychických obtížích vyhledávají pomoc psychologů, či psychoterapeutů (Mátl, 2019).

Role sociálního pracovníka je v tomto kontextu velmi důležitá. Spočívá totiž v poskytování odborné podpory jednotlivcům, rodinám a komunitám, a to jak v oblasti sociální péče, tak i v ochraně práv klientů a zlepšování jejich životních podmínek. Sociální pracovníci působí jako prostředníci mezi klienty a institucemi, pomáhají lidem překonávat životní překážky a usilují o snižování sociální nerovnosti, čímž přispívají ke zvyšování kvality života v celé společnosti.

Tato role je jasně vymezena zákonem o sociálních službách (108/2006 Sb.), který udává specifické činnosti sociálního pracovníka, jako jsou sociální šetření, správa sociální agendy, řešení sociálně právních problémů, krizová pomoc a poskytování sociálně právního poradenství. Dále zahrnuje depistážní činnost, sociální rehabilitaci a koordinaci sociálních služeb na úrovni obcí a krajů. Tento legislativní rámec ukazuje, že role sociálního pracovníka sahá od přímé pomoci klientům až po systémové úsilí o zajištění dostupných a kvalitních sociálních služeb, čímž podstatně přispívá k řešení sociálních problémů ve společnosti.

3.2 Profesní dovednosti a požadavky na sociální pracovníky

Sociální pracovníci potřebují pro svou profesi rozvinuté odborné i osobnostní dovednosti. Mezi nejdůležitější patří především **komunikační schopnosti**, jež jim umožňují navazovat s klienty otevřený a ryzí vztah založený na důvěře, aktivně naslouchat a předávat informace srozumitelným a citlivým způsobem. Vedle toho je nezbytná také **empatie**, tedy schopnost

vcítit se do situace klienta a porozumět jeho potřebám, emocím a životnímu kontextu, a to i v náročných situacích.

V sociální práci hrají důležitou roli také **analytické dovednosti**, které zahrnují schopnost zhodnotit klientovu situaci, identifikovat případná rizika, plánovat vhodnou podobu pomoci klientovi, případně také spolupracovat s dalšími odborníky. Vzhledem k psychickému i emočnímu zatížení, které je s touto profesí spojeno, je nezbytné, aby sociální pracovníci ovládali své emoce a dokázali zpracovávat stresové situace vhodným způsobem, byli psychicky odolní a uměli se přizpůsobovat neustále se měnícím podmínkám.

Vedle těchto kompetencí se od pracovníků očekává také **znalost příslušné legislativy**, především zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. K dalším takovým požadavkům patří také ochota k **pravidelnému odbornému vzdělávání**, protože průběžné vzdělávání a supervize přispívají jak k profesnímu rozvoji, tak i k prevenci syndromu vyhoření a udržení kvality poskytovaných služeb (Barták et al., 2023).

3.3 Náročnost práce sociálního pracovníka

Práce sociálního pracovníka je fyzicky i psychicky náročná, především kvůli neustálému kontaktu s lidmi v krizových situacích a kvůli vysoké odpovědnosti.

Emoční náročnost

Sociální pracovníci se často setkávají s emocionálně vypjatými situacemi, což může vést k emočnímu vyčerpání. Práce s klienty, kteří prožívají bolest, frustraci nebo ztrátu, vyžaduje značnou emocionální odolnost a empatii. Pracovníci musí být schopni se distancovat od negativních emocí, aby si udrželi vlastní psychickou pohodu.

Stresové situace v každodenní praxi

Stresové situace zahrnují konflikty s klienty, časový tlak, administrativní zátěž, nepředvídatelnost případů a emocionální tlak z práce s traumatizovanými klienty. Tyto faktory mohou vést k vysokému stresu a jsou hlavním důvodem rizika syndromu vyhoření v této profesi.

3.4 Komunikační kompetence sociálního pracovníka

Komunikace je základním nástrojem práce sociálního pracovníka a ovlivňuje nejen vztah mezi pracovníkem a klientem, ale i efektivitu poskytovaných služeb. Komunikační strategie zahrnují různé přístupy, které umožňují sociálním pracovníkům lépe zvládat emočně

náročné situace a minimalizovat riziko vyhoření. Komunikační strategie jsou klíčové pro efektivní interakci mezi sociálním pracovníkem a klientem. Správná volba komunikace podporuje důvěru, snižuje stres klienta a pomáhá předcházet emočnímu vyčerpání pracovníka (Moret-Tatay et al., 2023).

Komunikační kompetence je pro sociální pracovníky zásadní dovedností, protože umožňuje efektivní interakci jak s klienty, tak s kolegy. Kopřiva (2013) udává, že základem této kompetence je rozhovor, jenž je primárním nástrojem v práci sociálního pracovníka. Rozhovor zahrnuje nejen umění klást otázky, ale také aktivní naslouchání, které je klíčové pro pochopení potřeb klienta. Cílem rozhovoru je nejen získat potřebné informace, ale také navázat vzájemný důvěryhodný vztah. V tomto procesu je důležité nechat klienta mluvit, neboť on sám je odborníkem na své problémy a měl by se učit je samostatně řešit. Podle Dlabal (2021) podotýká, že pracovník nemá možnost sám plně kontrolovat, nakolik bude aktivní on sám a nakolik klient. Výsledná podoba rozhovoru je vždy společným výsledkem této výměny. Tímto způsobem komunikační kompetence, zahrnující empatii, asertivitu a přizpůsobení komunikace individuálním potřebám klientů, podporuje budování důvěry, efektivní předávání informací a snižuje riziko konfliktů, čímž přispívá k lepšímu zvládání výzev v rámci sociální práce (Linhartová, 2007).

Multikulturní a interkulturní komunikace jsou klíčové v práci sociálních pracovníků, zejména v souvislosti se stále rostoucí diverzitou klientů (Rafajac & Washington, 2021). Efektivní komunikace zahrnuje nejen aktivní naslouchání, ale také schopnost nastavovat hranice v kontaktu s klienty. Dovednost přizpůsobit komunikační styl různým kulturním kontextům přispívá k vytvoření bezpečného prostoru pro klienty a minimalizuje riziko nedorozumění. Z tohoto důvodu je asertivní komunikace nejen prostředkem profesionálního odstupu, ale zároveň nástrojem pro udržení empatie a respektu v komunikaci s klienty z různých kulturních prostředí. Studie zdůrazňují, že asertivní komunikace pomáhá sociálním pracovníkům udržovat profesionální odstup a zároveň si zachovat empatii, což je zvláště důležité v multikulturním kontextu sociální práce (Moret-Tatay et al., 2023).

3.5 Sebepojetí a sebeuvědomění sociálního pracovníka

Sebepojetí a sebeuvědomění je cestou, jež sociálním pracovníkům poskytuje možnost rozpoznávání svých silných a slabých stránek, včetně osobních hodnot a přesvědčení. Tato schopnost jim napomáhá lépe porozumět tomu, jak jejich vlastní názory a emoce mohou

ovlivnit jejich práci s klienty. Sebeuvědomění je také klíčové pro zvládání stresu a pro prevenci vyhoření, neboť tomuto se mohou pracovníci zaměřit na sebereflexi a rozvoj.

Sebeuvědomění hraje zásadní roli při zvládání emočně náročných situací a celkovém psychickém zdraví pracovníků. Lynn a Mensinga (2015) ve studii poukazují na skutečnost, že sociální pracovníci, kteří pravidelně reflektují své myšlenky a emoce, dokážou lépe zvládat stres a efektivněji reagovat na potřeby klientů. Birnbaum (2008) v rámci technik mindfulness, mezi něž se řadí meditaci či řízené dýchání, mohou pracovníkům pomoci zvýšit jejich schopnost být plně přítomní při práci s klienty a zároveň snižuje emoční zátěž spojenou s jejich profesí.

Dále Lynn & Mensinga (2015) uvádí, že integrace mindfulness do praxe nejen podporuje psychickou odolnost pracovníků, ale také na druhé straně zlepšuje jejich empatii a schopnost porozumění klientům. Tím, že se sociální pracovníci aktivně věnují vlastnímu sebepoznání, vytvářejí tak bezpečnější a podporující prostředí pro klienty, což v důsledku také zvyšuje efektivitu jejich práce a snižuje riziko profesního vyhoření jejich vlastního já.

3.6 Význam supervize pro sociální pracovníky

Supervize poskytuje sociálním pracovníkům pravidelnou příležitost k reflexi, sdílení zkušeností a získání podpory, což je klíčové pro prevenci stresu a vyhoření. Pomáhá nejen řešit složité případy a podporovat profesní růst, ale také poskytuje emocionální podporu, která snižuje psychickou zátěž pracovníků. Výzkumy potvrzují, že pravidelná supervize a odborná podpora jsou zásadní pro snižování stresu mezi sociálními pracovníky (Koropetska et al., 2024). Organizace by proto měly aktivně vytvářet prostor pro sdílení zkušeností a profesní rozvoj, čímž mohou předcházet vyhoření a zvýšit pracovní spokojenost.

Jednou z klíčových metod prevence syndromu vyhoření je právě supervize, která umožňuje získat zpětnou vazbu a identifikovat oblasti, kde mohou pracovníci zlepšit svou práci. Pravidelné supervizní setkání zároveň podporují psychohygienu, k níž patří relaxace, duševní regenerace a možnost konzultovat obtížné případy. Důležitou součástí podpory jsou také vzdělávací workshopy zaměřené na rozvoj komunikačních dovedností, které umožňují sociálním pracovníkům lépe zvládat náročné situace a efektivně komunikovat s klienty (Koropetska et al., 2024).

3.7 Zvládání konfliktů, stresu a prevence vyhoření v každodenní praxi

Konflikty

Zvládání konfliktů pomocí komunikace je v sociální práci klíčovou dovedností, protože sociální pracovníci často čelí stresovým situacím s klienty, kolegy či v rámci týmu. Efektivní řešení konfliktů vyžaduje schopnost vyjádřit své potřeby a názory jasně a rozhodně, aniž by došlo k agresi či pasivitě. Asertivní komunikace umožňuje udržovat profesionální vztahy a minimalizovat eskalaci konfliktů (Faroque, Hoque, & Gani, 2025).

Studie (Faroque, Hoque, & Gani, 2025) dále poukazuje na základní techniky zvládání konfliktů, mezi něž je zařazeno aktivní naslouchání. Aktivní naslouchání pomáhá pochopit důvody konfliktu, podporuje vzájemné porozumění a snižuje napětí. K dalším technikám patří mediace a řízená komunikace, které napomáhají hledání kompromisních řešení a zajišťují dialog mezi zúčastněnými stranami. Důležitou roli hraje také deeskalace, například snížení hlasu či změna tématu, pokud hrozí vyostření situace (Faroque, Hoque, & Gani, 2025).

Stres a prevence vyhoření

Sociální pracovníci zároveň čelí každodenně náročným situacím, které mohou vést k vysoké úrovni stresu a přejít až do vyhoření. Za účelem udržení si psychické pohody a efektivity ve své profesi využívají různé strategie ke zvládání stresu. Mezi tyto strategie patří různé formy fyzické aktivity, relaxační techniky, sebereflexe, efektivní time management a nastavování si hranic.

Podle Pinthong (2021) je jedním z osvědčených přístupů ke zvládání stresu technika mindfulness, tedy všímavost. Tento přístup zahrnuje meditaci, dechová cvičení a soustředěné vnímání přítomného okamžiku. Při pravidelném praktikování těchto technik dochází ke snížení hladiny stresu, zlepšení emoční stability a tím i k prevenci vyhoření. Dle dalších studií má mindfulness praxe pozitivní dopad také na produkci stresových hormonů, které snižuje. Zároveň zvyšuje aktivitu imunitního systému a přispívá ke komplexnímu zlepšení kvality života (Greeson et al., 2014).

Karaferye (2024) ve své studii poukazuje na další strategii prevence vyhoření, kterou je efektivní využívání pracovního času. Kromě toho zmiňuje důležitost nastavení rovnováhy mezi pracovním a osobním životem. Tato rovnováha dle jeho zjištění přispívá k vyšší pracovní spokojenosti, protože práce v pomáhajících profesích může často vést až

k emocionálnímu přetížení. Právě z těchto důvodů je pro pracovníky zásadní, aby si uvědomovali své osobní limity.

Aktivní vyhledávání profesní podpory patří k dalším důležitým preventivním aspektům. Společně s pravidelnou supervizí tvoří základní pilíř péče o psychickou pohodu pracovníků. Mentoring a supervize mají přímý vliv na duševní stabilitu, a to nejen ve stresových situacích, ale i v běžné praxi sociálních pracovníků (Karaferye, 2024).

3.8 Sociální pracovník a vztah s klientem

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je základem pro efektivní pomoc a podporu. Tento vztah musí být založen na důvěře, respektu a porozumění. Sociální pracovníci jsou často klíčovými osobami, kterým se klienti svěřují se svými problémy, a proto je pro ně důležité, aby dokázali vybudovat důvěryhodný vztah.

Budování důvěry

Důvěra je klíčová pro efektivní spolupráci mezi pracovníkem a klientem. Sociální pracovníci budují důvěru skrze empatii, aktivní naslouchání a respekt k individuálním potřebám klienta. Důvěryhodný vztah podporuje otevřenost klienta, což umožňuje hlubší porozumění jeho situaci a efektivnější pomoc.

Práce s předsudky a stereotypy

Sociální pracovníci se často setkávají s předsudky a stereotypy, které mohou ovlivnit jejich vnímání klientů nebo jejich práci.

Podle Jandourka (2007) lze předsudek chápat jako názor na jiné osoby, který je emocionálně podbarvený. Jedná se o negativní až nepřátelský postoj vůči jednotlivci, jenž patří k určité skupině, a to výhradně na základě této příslušnosti. Zároveň se u něj automaticky předpokládá, že nese nechtěné vlastnosti, které jsou obecně připisovány dané skupině.

Předsudky je možné dále rozlišit na **explicitní** (vědomé) a **implicitní** (automatické). Explicitní předsudky si člověk plně uvědomuje a dokáže je vědomě formulovat a obhajovat. Naproti tomu **implicitní předsudky** vznikají na podvědomé úrovni a projevují se jako spontánní, automatické reakce, jejichž původ často spočívá ve vlivu sociálního prostředí, z něhož jedinec přebírá zakořeněné stereotypy a negativní postoje vůči určitým skupinám (Myers, 2016).

Stereotypy se vytvářejí na základě zkušeností a představují rysy či charakteristiky, které si lidé spojují s určitými sociálními skupinami, jako jsou například profese, etnické skupiny, pohlaví nebo věkové kategorie. Tyto atributy nejsou obvykle přiřazovány racionálně, ale spíše vycházejí ze subjektivních zkušeností (Hnilica, 2010). Janebová (2014) zdůrazňuje, že stereotypy vznikají nejen ze zkušeností, ale také pod vlivem sociálního prostředí, jako jsou média, rodina nebo společenské hodnoty. V sociální práci se může stereotypní pohled stát problémem, pokud sociální pracovník tyto stereotypy přijme za své a promítne je do praxe, zejména v situacích, kde je nutný individuální přístup ke klientovi. Sociální pracovníci by měli být schopni reflektovat vlastní stereotypy, identifikovat je a vědomě s nimi pracovat. Janebová upozorňuje, že přítomnost stereotypů je běžná i u profesionálů, ale zdůrazňuje nutnost jejich kritického zkoumání a zajištění objektivního přístupu ke každému klientovi.

II PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Obsahem této kapitoly je podrobný popis metodologie výzkumu.

4.1 Výzkumný problém

Výzkumný problém naší diplomové práce je stanoven jako *"Analýza vlivu komunikačních strategií jako protektivního faktoru vzniku syndromu vyhoření pohledem sociálních pracovníků v pomáhajících profesích."* Tento výzkum se zaměřuje na zkoumání toho, jak vybrané komunikační strategie mohou fungovat jako ochranný faktor při prevenci syndromu vyhoření u sociálních pracovníků.

V rámci této práce se budeme věnovat pouze vybraným komunikačním strategiím, *konkrétně asertivní komunikaci, aktivnímu naslouchání, dávání a přijímání zpětné vazby a vyjadřování emocí bez pocitu viny*. Tyto techniky byly vybrány na základě jejich významného vlivu na prevenci stresu a emočního vyčerpání, což jsou klíčové faktory přispívající k syndromu vyhoření. Vycházíme tím z tématu naší diplomové práce: Komunikační strategie sociálních pracovníků v prevenci syndromu vyhoření.

4.2 Výzkumné cíle

Výzkumný problém naší diplomové práce je stanoven jako *"Analýza vlivu komunikačních strategií jako protektivního faktoru vzniku syndromu vyhoření pohledem sociálních pracovníků v pomáhajících profesích."* Tento výzkum se zaměřuje na zkoumání toho, jak vybrané komunikační strategie mohou fungovat jako ochranný faktor při prevenci syndromu vyhoření u sociálních pracovníků.

V rámci této práce se budeme věnovat pouze vybraným komunikačním strategiím, *konkrétně asertivní komunikaci, aktivnímu naslouchání, dávání a přijímání zpětné vazby a vyjadřování emocí bez pocitu viny*. Jak již bylo uvedeno, tyto techniky byly zvoleny pro jejich zásadní roli v prevenci pracovního stresu a emočního vyčerpání, které jsou hlavními faktory vedoucími k rozvoji syndromu vyhoření. Vycházíme tím z tématu naší diplomové práce: Komunikační strategie sociálních pracovníků v prevenci syndromu vyhoření

V rámci diplomové práce byl stanoven hlavní výzkumný cíl a dílčí výzkumné cíle:

HVC: *Analyzovat subjektivní postoje a interpretaci sociálních pracovníků týkající se vlivu komunikačních strategií na jejich zkušenosti s prevencí syndromu vyhoření.*

***DVC1:** Analyzovat subjektivní zkušenosti sociálních pracovníků s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě.*

***DVC2:** Analyzovat subjektivní zkušenost sociálních pracovníků s užíváním aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření.*

***DVC3:** Analyzovat subjektivní zkušenost sociálních pracovníků s poskytováním a přijímáním zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu.*

***DVC4:** Analyzovat subjektivní zkušenost sociálních pracovníků s vyjadřováním vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání.*

4.3 Výzkumné otázky

V této diplomové práci byla vytvořena hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky:

***HVO V1:** Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají a interpretují vliv komunikačních strategií na svou zkušenost s prevencí syndromu vyhoření?*

***DVO1:** Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?*

***DVO2:** Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?*

***DVO3:** Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby v pracovním kolektivu a jeho vliv na jejich osobní pohodu?*

***DVO4:** Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?*

4.4 Pojetí výzkumu

V tomto výzkumu se zabýváme komunikačními strategiemi sociálních pracovníků v prevenci syndromu vyhoření. Jeho cílem je zjistit, jaké jsou žité zkušenosti sociálních pracovníků při využívání čtyř komunikačních technik za účelem předcházení syndromu vyhoření. Jedná se o techniky: **(1 asertivní komunikace, (2 aktivního naslouchání, (3 dávání a přijímání zpětné vazby a (4 vyjadřování emocí bez pocitu viny.**

Prvním klíčovým pojmem této práce je komunikace. Dle Koprowské (2020) a Lishmana (2009) je základním nástrojem v praxi sociální práce a ovlivňuje úspěšnost mnoha aktivit v této oblasti. Efektivní a dobře zvládnutá komunikace je základním pilířem úspěšné sociální

práce. Pomáhá sociálním pracovníkům budovat vztahy s klienty, které jsou založeny na důvěře, empatii a vzájemném respektu. Právě tyto kvality vytvářejí prostředí, ve kterém se klienti cítí bezpečně, podporovaní a motivovaní ke spolupráci (Beresford et al., 2008; Ingram, 2012). Sociální pracovníci, kteří jsou vřelí, ochotně naslouchají, projevují hluboké pochopení pro situace klientů a jednají se soucitem, jsou vnímáni jako obzvláště efektivní a přínosní.

Klienti oceňují pracovníky, kteří dokáží vyjádřit nejen profesní kompetence, ale také lidskost a porozumění. Dobrá komunikace přispívá nejen ke zvládnutí obtížných situací, ale také k prevenci konfliktů a k posilování klientovy důvěry ve schopnosti pracovníka. Pracovníci, kteří aktivně naslouchají a adaptují svůj styl komunikace na individuální potřeby klientů, podporují efektivnější a smysluplnější spolupráci (Kam, 2020; Munford & Sanders, 2016). I v náročných situacích efektivní komunikace přispívá k budování konstruktivních pracovních vztahů a zlepšování výsledků (Healy, 2018).

Komunikační dovednosti, označované také jako mezilidské dovednosti, zahrnují interakci mezi dvěma nebo více osobami za účelem výměny informací a názorů (Beesley et al., 2018). Tento proces je veden snahou dosáhnout konkrétních cílů a zahrnuje percepční, kognitivní, afektivní a behaviorální operace (Hargie, 2021). V sociální práci jsou komunikační dovednosti přizpůsobeny různorodým potřebám klientů a zahrnují mikrodovednosti, jako je neverbální komunikace, kladení otevřených otázek, aktivní naslouchání a shrnování (Harms, 2015). Tyto techniky umožňují sociálním pracovníkům lépe porozumět potřebám klientů a efektivně reagovat na jejich situace, což má přímý vliv na kvalitu poskytovaných služeb a celkový úspěch intervence.

Výzkumy ukazují, že efektivní komunikace zlepšuje výsledky péče a podporuje větší angažovanost klientů při rozhodování o jejich péči (Sinclair et al., 2017). Sociální pracovníci, kteří přizpůsobují své komunikační přístupy konkrétním klientským skupinám, například dětem nebo lidem s demencí, dosahují lepších výsledků a čelí menšímu odporu (Forrester et al., 2008; Murphy et al., 2007).

Druhým zásadním pojmem pro tuto práci je syndrom vyhoření. Ten je v pomáhajících profesích velmi diskutovaným tématem, protože sociální pracovníci, podobně jako hasiči, záchranáři, vojáci a policisté, patří mezi osoby nejvíce ohrožené jeho výskytem. Tento syndrom se projevuje emočním vyčerpáním, cynismem a poklesem profesionální efektivity, což ovlivňuje nejen samotné pracovníky, ale i kvalitu poskytovaných služeb. Kašpárková (2013) upozorňuje, že syndrom vyhoření je v sociální práci obzvláště obtížným problémem,

neboť tato profese s sebou nese značnou emoční zátěž a časté pocity zoufalství, protože sociální pracovníci se denně setkávají s problémy druhých lidí a jsou vystaveni značnému psychickému tlaku. Často navíc chybí adekvátní zpětná vazba, což může mít negativní důsledky nejen na jejich duševní stav, ale i na kvalitu jejich práce.

Matoušek (2013) doplňuje, že syndrom vyhoření v pomáhajících profesích vzniká především jako důsledek dlouhodobého nezvládnutého pracovního stresu. Tento syndrom je podle něj neodmyslitelnou součástí profesí, které vyžadují intenzivní kontakt s lidmi, například sociální práce. Prakticky každý sociální pracovník se po určité době setká s projevy vyhoření, protože na něj působí specifické nároky spojené s poskytováním sociálních služeb. Tato situace zdůrazňuje důležitost zaměření na prevenci a minimalizaci dopadů syndromu vyhoření, a to jak z hlediska odborné diskuse, tak z hlediska praxe zaměřené na podporu pracovníků a udržení kvality poskytované péče.

Prevence syndromu vyhoření je považována za zásadní součást péče o duševní zdraví sociálních pracovníků. Klíčovým aspektem prevence je osvěta a informovanost, které umožňují jednotlivcům rozpoznat první příznaky vyhoření. V profesích, které kladou vysoké nároky na psychickou, fyzickou i emocionální stránku člověka, jako je sociální práce, hraje prevence nezastupitelnou roli. Informovaní pracovníci jsou schopni včas identifikovat rizikové faktory a buď sami aplikovat vhodné preventivní strategie, nebo vyhledat odbornou pomoc (Kelnarová, Matějková, 2014).

Komunikační strategie zde pak hrají zásadní roli. Dle dosavadních zjištění podporují pozitivní vztahy s klienty, snižují stres a pomáhají pracovníkům zvládat náročné situace. Navíc posilují pocit smysluplnosti v práci, což přispívá k vyšší pracovní spokojenosti a dlouhodobému profesnímu rozvoji (Healy, 2018; Harms, 2015). I přes zvýšený zájem výzkumníků o toto téma v posledních deseti letech, nebyl dosud proveden kvalitativní výzkum fenomenologického druhu, který by tuto problematiku hlouběji prozkoumal. Navržená práce si tedy klade za cíl zjistit, jak konkrétní komunikační strategie (tj. asertivní komunikace, aktivní naslouchání, poskytování zpětné vazby a vyjadřování emocí) přispívají k prevenci syndromu vyhoření, a to pohledem samotných sociálních pracovníků.

Výsledky tohoto výzkumu mohou být využity k návrhu preventivních opatření a vzdělávacích programů zaměřených na posílení odolnosti sociálních pracovníků vůči syndromu vyhoření. Tyto strategie mohou nejen podpořit samotné pracovníky, ale také zlepšit celkovou kvalitu poskytovaných služeb, což má pozitivní dopad na klienty a jejich zkušenosti s poskytovanou péčí.

4.5 Design výzkumu

Tento výzkum se zaměřuje na **komunikační strategie sociálních pracovníků v prevenci syndromu vyhoření**. Syndrom vyhoření je v oblasti pomáhajících profesí velmi diskutovaným tématem, neboť sami sociální pracovníci spadají spolu s hasiči, záchranáři, vojáky a policisty mezi osoby, které jsou nejvíce tímto syndromem zasaženi. V naší diplomové práci využíváme kvalitativní výzkumné pojetí, které nám umožňuje detailně zkoumat zkušenosti a perspektivy sociálních pracovníků při aplikaci komunikačních strategií. Kvalitativní výzkum se soustředí na pochopení lidských jevů a chování v jejich přirozeném kontextu, přičemž zdůrazňuje subjektivní zkušenosti a významy, které jednotlivci přisuzují svému jednání a interakcím (Islam et al., 2022). Tento přístup nám umožňuje hloubkovou analýzu toho, jak sociální pracovníci vnímají a prakticky využívají asertivní komunikaci, aktivní naslouchání, poskytování zpětné vazby a vyjadřování emocí jako nástrojů prevence syndromu vyhoření.

Kvalitativní výzkum je definován jako způsob zkoumání, který využívá metod, jež umožňují hlubší vhled do jednotlivých fenoménů a klade důraz na kontextuální faktory a subjektivní prožitky účastníků výzkumu. Mezi nejčastěji využívané metody kvalitativního výzkumu patří rozhovory, pozorování, případové studie a analýza textů (Islam et al., 2022). Tyto metody nám umožňují zkoumat nuance interakcí a komunikačních strategií sociálních pracovníků, což je klíčové pro pochopení, jak tyto strategie přispívají k prevenci syndromu vyhoření.

Pro náš výzkum jsme zvolili metodu polostrukturovaných rozhovorů, které nám umožňují kombinovat standardizované otázky s flexibilitou přizpůsobit se specifickým odpovědím účastníků (Švaříček & Šedřová, 2010). Tato metoda poskytuje hluboký vhled do subjektivních zkušeností sociálních pracovníků, jejich každodenních výzev a způsobů, jakými využívají komunikační strategie k ochraně svého psychického zdraví. Výsledky rozhovorů budou analyzovány za účelem potvrzení nebo vyvrácení fenoménu, že komunikační strategie hrají klíčovou roli v prevenci syndromu vyhoření.

Kvalitativní přístup je obzvláště vhodný pro zkoumání prevence syndromu vyhoření, protože tento jev zahrnuje komplexní soubor faktorů včetně emocí, pracovního prostředí a osobních strategií zvládání stresu. Výzkum v oblasti sociální práce ukazuje, že komunikační dovednosti jsou zásadní nejen pro efektivní poskytování služeb, ale také pro

zvládání náročností této profese a prevenci negativních dopadů na psychické zdraví pracovníků (Islam et al., 2022).

4.6 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří sociální pracovníci působící v sociálních službách. Sociální práce patří mezi pomáhající profese a sociální pracovníci patří do skupiny ohrožené syndromem vyhoření, protože jejich náplní práce je poskytování služeb klientům a jejich každodenní interakce s klienty. Výzkumný soubor je v tomto výzkumu homogenní a tvoří jej 6 sociálních pracovníků působících v sociálních službách, jedná se o záměrný výběr. Samotný výběrový proces zohledňuje možnost přidávání respondentů do chvíle, kdy dosáhneme teoretického nasycení, tedy stavu, kdy další odpovědi již nepřinášejí nové poznatky. Tento přístup zajišťuje, že získané informace budou dostatečně hluboké a komplexní pro analýzu (Hendl, 2023).

Ve výzkumu není určujícím prvkem typ zařízení ani délka praxe, neboť pro výskyt syndromu vyhoření na délce praxe není závislý.

Výběr respondentů je navržen tak, aby odpovídal cíli výzkumu, tedy analýze vlivu komunikačních strategií na zvládání konfliktních a emočně náročných situací, které jsou běžné v jejich každodenní praxi.

Cílem výzkumu je nejen identifikovat konkrétní komunikační strategie, které sociální pracovníci využívají, ale také porozumět tomu, jaký vliv mají tyto strategie v prevenci syndromu vyhoření a podpoře jejich dlouhodobé duševní pohody. Výzkumný soubor tak poskytuje klíčové údaje pro zkoumání vlivu komunikace na udržení profesní stability a odolnosti v náročném prostředí sociálních služeb.

4.7 Výzkumný nástroj

V rámci kvalitativního výzkumu zaměřeného na komunikační strategie přispívající k prevenci syndromu vyhoření u sociálních pracovníků jsme pro zjištění vnitřních zkušeností sociálních pracovníků zvolili polostrukturovaný rozhovor jako hlavní výzkumný nástroj, který umožňuje flexibilně zkoumat nejen konkrétní techniky komunikace, ale hlavně jak vybrané komunikační strategie ovlivňují psychickou pohodu sociálního pracovníka a snižují tak celkové riziko syndromu vyhoření v jejich každodenní praxi. Zajímá nás rovněž, jakým způsobem pracovníci zvládají konflikty, popřípadě řeší emočně náročné situace, které mohou v jejich práci nastat. Samotné otázky do rozhovoru jsou vytvořeny tak, aby účelně

a co nejpřesněji odpovídaly výzkumným otázkám. Cílem je zanalyzovat vliv komunikačních strategií, které pomáhají snižovat riziko vyhoření a podporují dlouhodobou duševní pohodu. Otázky k rozhovoru jsou uvedeny v Příloze I.

4.8 Etické zásady

V rámci dotazování dbáme na **etické principy výzkumu**. Respondenti budou předem informováni o účelu výzkumu a zajištění jejich **anonymity**. Veškerá data budou použita pouze pro účely výzkumu a v souladu s etickými zásadami budou zachovány důvěrné. Rozhovory proběhnou pouze po informovaném souhlasu účastníků, který bude zdokumentován.

Před uskutečněním rozhovorů budou respondenti seznámeni s **cíli výzkumu** a s plánovaným způsobem použití výsledků. Tento úvodní krok podpoří důvěru mezi výzkumníkem a respondentem, což je klíčové pro získání autentických odpovědí.

5 ANALÝZA A ZPRACOVÁNÍ DAT

V rámci zpracování dat se postupovalo dle fenomenologické analýzy podle Edmunda Husserla, který je považován za otce fenomenologie. Tento přístup, popularizovaný na počátku 20. století, se zaměřuje na hlubokou analýzu fenoménů tak, jak se jeví lidskému vědomí, s cílem porozumět jejich podstatě. Pojem „fenomenologie“ pochází z řečtiny a znamená „zjevení nebo manifestace“ (Padilla-Díaz, 2015; Husserl & Moran 2002).

Pro výzkumný problém zaměřený na analýzu vlivu komunikačních strategií jako protektivního faktoru vzniku syndromu vyhoření pohledem sociálních pracovníků v pomáhajících profesích jsme zvolili čistou fenomenologickou analýzu. Tento přístup, založený na filozofických základech Edmunda Husserla se zaměřuje na pochopení subjektivních prožitků jednotlivců ve vztahu k určitým jevům. Klade důraz na zachycení podstaty těchto prožitků bez přidání interpretativních vrstev, které by mohly zkreslit jejich skutečný význam (Husserl & Moran 2002).

Fenomenologie podle Husserla zahrnuje klíčové koncepty, jako jsou noema a noesis. Noema označuje to, co je zažíváno, zatímco noesis představuje způsob, jakým je fenomén zažíván (Husserl & Moran 2002; Sloan & Bowe, 2014). Například zkušenost fyzické zranitelnosti obětí přírodních katastrof je noema, zatímco způsob, jak tuto zranitelnost vnímají, představuje noesis. Tento přístup také zahrnuje fenomenologickou redukci, což je proces, při kterém výzkumník odkládá své předsudky a zaměřuje se na čisté prožívání fenoménu (Husserl & Moran, 2002). Tento krok je zásadní pro zajištění objektivity a autenticity analýzy.

Fenomenologická analýza probíhala dle následujících kroků:

1. **Sběr dat:** Data byla shromážděna prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s účastníky, kteří mají přímou zkušenost s fenoménem. Rozhovory byly zaměřeny na popis jejich subjektivních zkušeností s komunikačními strategiemi.
2. **Přepis rozhovorů:** Všechny rozhovory byly doslovně přepsány, aby bylo zajištěno, že žádný detail nezůstane opomenut.
3. **Identifikace významových jednotek:** Přepisy byly opakovaně čteny za účelem identifikace klíčových částí textu, které reflektují podstatu zkušeností účastníků (Groenewald, 2004).
4. **Horizontální analýza (horizontalizace):** Každá významová jednotka byla považována za stejně důležitou, aby nedošlo k přehlížení žádného aspektu fenoménu.

5. **Tvorba tematických kategorií:** Významové jednotky byly seskupeny do tematických kategorií, které odrážejí základní aspekty zkušeností účastníků (Padilla-Díaz, 2015).
6. **Syntéza esencí:** Z tematických kategorií byly syntetizovány univerzální esence fenoménu, které popisují společné znaky a významy zkušeností sdílené účastníky.

Fenomenologie umožňuje zkoumat, jak sociální pracovníci subjektivně vnímají a zažívají své komunikační strategie. Tento přístup je zásadní pro pochopení toho, jak tyto strategie fungují jako ochranný faktor proti syndromu vyhoření. Fenomenologie klade důraz na autentické popisy zkušeností účastníků, čímž přispívá k odhalení hlubších významů a jejich kontextuálního významu (Sloan & Bowe, 2014). Husserlova fenomenologie zdůrazňuje deskriptivní přístup, jehož cílem je nalézt esence fenoménů prostřednictvím důkladného popisu zkušeností. Výzkumník se snaží eliminovat interpretace a předsudky, aby mohl fenomén analyzovat co nejobjektivněji.

Hlavním cílem fenomenologie je identifikovat univerzální vlastnosti fenoménu, které se opakují napříč různými zkušenostmi. Zaměřuje se na společné znaky a významy, které sdílejí různí jedinci, čímž se snaží zachytit fenomén v jeho čisté podobě. Tento přístup je v souladu s cílem našeho výzkumu, který zkoumá, jak sociální pracovníci vnímají a popisují své komunikační strategie, jejich přínos k prevenci syndromu vyhoření a jejich vliv na profesní a emoční stabilitu.

Rozhodli jsme se nepoužít interpretativní fenomenologickou analýzu (IPA) ani hermeneutiku, protože obě metody zahrnují „dvojí hermeneutiku“, kdy výzkumník interpretuje zkušenosti účastníků a tím přidává vlastní pohledy (Smith et al., 1995). Hermeneutika se zaměřuje na interpretaci skrytých významů, což by mohlo odvést pozornost od jádra prožitků samotných účastníků. Pro náš výzkum je zásadní popsat prožitky sociálních pracovníků tak, jak je vnímají a interpretují sami, bez zásahů výzkumníka. Fenomenologie, jak ji popisují Husserl a Moran (2002) a Creswell (2007), vyžaduje, aby výzkumník „odložil“ své předpoklady a soustředil se výhradně na data, což zajišťuje autenticitu a věrnost zaznamenaných zkušeností.

Tento přístup je ideální volbou, protože umožňuje získat hluboký vhled do zkušeností sociálních pracovníků a současně zachovává jejich autentický charakter. Fenomenologická analýza přispěje k pochopení role komunikačních strategií a jejich vlivu na profesní pohodu a emoční stabilitu v kontextu náročného prostředí pomáhajících profesí.

V rámci přípravy na hlavní fázi výzkumu byl proveden pilotní rozhovor, jehož cílem bylo ověřit vhodnost a efektivitu připravených otázek. Analýza tohoto rozhovoru ukázala, že některé otázky neodpovídaly výzkumným cílům a nezajišťovaly získání požadovaných dat. Některé otázky byly pro respondenty nejasné, zatímco jiné odváděly pozornost od zkoumaného tématu.

Na základě těchto zjištění byly otázky upraveny tak, aby lépe reflektovaly cíle výzkumu a zaměřily se na klíčové aspekty zkoumaného fenoménu. Úpravy zajistily větší srozumitelnost a přímé propojení s hlavními výzkumnými otázkami. Tento proces přispěl ke zvýšení validity výzkumného nástroje a zlepšení kvality následně získaných dat.

6 INTERPRETACE DAT

V této kapitole jsou představeny výsledky kvalitativní analýzy dat, která byla získána prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se šesti sociálními pracovníky. Pro zpracování těchto dat byla využita fenomenologická metoda dle Edmunda Husserla. Cílem tohoto přístupu bylo hlubší porozumění subjektivnímu prožívání respondentů ve vztahu k vlivu komunikačních strategií na prevenci syndromu vyhoření. Analytický proces vycházel z principu fenomenologické redukce a zaměřoval se na vnímání reality tak, jak ji účastníci výzkumu skutečně zakoušejí – tedy na vědomý prožitek (noesis) a jeho významovou strukturu (noema). Oba tyto pojmy byly při interpretaci důsledně zohledněny a staly se východiskem pro syntézu esencí, jejímž cílem bylo identifikovat jednotící významové jádro napříč všemi rozhovory.

6.1 Souhrn provedených analýz s odkazem na přílohy

V jednotlivých rozhovorech bylo postupováno podle autora uvedeného ve výzkumném nástroji. Tento souhrn reflektuje interpretaci jednotlivých výpovědí skrze fenomenologickou optiku (noema, noesis, esence) a je doplněn o odkazy na příslušné přílohy.

První rozhovor (příloha č. 2) odhalil význam přizpůsobené a respektující komunikace při práci s klienty se sníženou schopností porozumění. Respondentka zmiňuje: "Musí to být srozumitelný. Každý klient má jiný schopnosti, takže já se musím přizpůsobit tomu, jak to on potřebuje slyšet." Používá i vizuální pomůcky: "Místo toho jim ukážu obrázek – třeba že když někdo pracuje, dostane za to peníze, za který si může koupit něco, co chce." Důležitou roli zde hraje schopnost rozpoznat způsob, který má klientovi nejvíce smysl: "Třeba když se bavíme o práci, tak neřeknu jenom „práce je důležitá“, protože to samo o sobě jim nic neřekne."

Noematicky zde komunikace představuje vytváření bezpečného prostoru, zatímco noetický rozměr je spojen s trpělivostí a empatií, které se odráží i v krizových situacích: "Snažím se zachovat klid a dát mu prostor, aby se vyjádřil." Pracovník považuje za klíčovou i schopnost sebeuvědomění: "Pomáhá mi reflexe. Hodně si věci zpětně procházím... a supervize."

Syntéza esencí naznačuje, že komunikace slouží jako proces vedení klienta směrem k větší orientaci a samostatnosti a současně podporuje profesní rozvoj samotného pracovníka skrze reflektovanou praxi.

Druhý rozhovor (příloha č. 3) akcentuje roli emocionální validace a neverbální komunikace při práci s klienty trpícími demencí. Noesis zde zahrnuje prožitek pečující empatie: "Fakt jako aj hodně pomáhá ta neverbální komunikace... hlavně ten oční kontakt nebo třeba chycení rukou, pohlázení..." zatímco noema odkazuje k hodnotě lidské důstojnosti a potřeby být viděn: "Každý si zaslouží důstojně jak žít, tak dožít." Respondentka upozorňuje na nutnost validace emocí: "Určitě nějaká validace těch pocitů, potvrzení těch emocí toho klienta."

Dále popisuje situaci, kdy klientka procházela krizovou situací: "Seděli jsme tam s ní kolem hodiny. Hlavně potřebovala, abysme ji vyslechli, potřebovala se vypovědat, potřebovala si zanádat." Esence komunikace zde vystupuje jako stabilizační prvek nejen pro klienta, ale i pro pracovníka, když dochází ke ztotožnění s emoční náročností situace: "To její psychika je tak rozhozená, že to dokáže člověka taky rozhodit."

Výsledná esence vymezuje komunikaci jako pomocnou kotvu v přítomném okamžiku, která slouží nejen klientům, ale i pracovníkům jako způsob zachování rovnováhy a vnitřní integrity.

Třetí rozhovor (příloha č. 4) podtrhuje význam přítomnosti a schopnosti naslouchání bez nutnosti verbální intervence. Respondentka popisuje: "Někdy je nejlepší mlčet. Jen tam být, nechat ho to prožít... Ticho někdy pracuje za vás." V kontextu popisu interakcí s klienty vystává role citlivého vědomého doprovázení: "Jednoduše sedím a poslouchám, bez komentáře, a časem přijdou sami s něčím, co je třebaš bolí."

Noesis je zde ztělesněním klidné pozornosti, zatímco noema symbolizuje bezpečné a nenásilné prostředí, kde klient má možnost projevit svou zranitelnost. Důležitý moment nastává, když se změní neverbální nastavení klienta: "Když vidím, že se někdo po týdnech mlčení poprvé usměje... to je k nezaplacení."

Esenciálně je komunikace pojímána jako hluboká forma podpory, která umožňuje zvládání emoční náročnosti situací a podporuje tichou a vnitřně stabilní blízkost.

Čtvrtý rozhovor (příloha č. 5) poukazuje na potřebu vyvažování mezi očekáváními rodiny a potřebami klienta. Respondentka zmiňuje: "Největší výzvou jsou situace, kdy rodina klienta očekává něco jiného, než co si přeje samotný klient." Komunikace je zde prostředkem vyjednávání a hledání kompromisu. "Musím být velmi trpělivá a citlivá, abych našla cestu, která bude přijatelná pro obě strany."

Noesis zde odkazuje na prožitek mediace a schopnosti vyvážené komunikace, zatímco noema poukazuje na význam rovnováhy mezi profesními hodnotami a etickými dilematy, které se objevují ve vztahu k rodině a klientovi. Respondentka rovněž upozorňuje na náročnost při ochraně hranic: "Někdy je opravdu těžké nechat prostor klientovi a nezapomenout na jeho hlas v tom všem hluku okolo."

Syntéza esencí definuje komunikaci jako prostředek pro zvládání mezilidských konfliktů, ochranu klientovy autonomie a prevenci profesního přetížení.

Pátý rozhovor (příloha č. 6) přináší osobní rovinu prožívání komunikace jako prostředku lidské blízkosti. Noesis zde vyjadřuje vnitřní soulad s profesní identitou: "Dovoluju si cítit. Dovoluju si říct kolegům, když je mi těžko." Noema pak reprezentuje hodnoty autenticity, otevřenosti a zranitelnosti. "Byla tu paní, která pořád říkala, že ji tady rodina odložila... a já jsem si jednou prostě sedla vedle ní a mlčela. Fakt. Neříkala jsem nic, jen jsem tam byla."

Tato interakce ukazuje, že samotná přítomnost a schopnost být s druhým v jeho bolesti může mít hluboký terapeutický význam. Respondentka dále zmiňuje, že sdílení lidskosti není slabostí, ale silou: "Kdybych v sobě všechno dusila, zhroutila bych se. Ta upřímnost mě drží nad vodou."

Esence této výpovědi ukazuje, že sdílení lidskosti prostřednictvím komunikace může mít ochranný účinek na pracovníka samotného a podporovat zdraví profesního nastavení i v náročných situacích.

Závěrečný rozhovor (příloha č. 7) tematizuje praktické strategie zvládání stresu pomocí záměrně vedené komunikace. Noesis je zde prožitek kontroly a klidu: "Když se někdo cítí slyšený a pochopený, většinou se konflikt nebo stresová situace rychleji uklidní." Noema pak stabilita a vzájemné uznání: "Lidé často potřebují jen pocit, že je někdo slyší a bere jejich starosti vážně."

Respondentka také zde zdůrazňuje roli komunikačních dovedností při ochraně duševní rovnováhy: "A taky hodně poslouchat! To je asi nejdůležitější... a vlastně i těch pár slov podpory může udělat obrovský rozdíl."

Syntéza esencí vyzdvihuje komunikační dovednosti jako zásadní nástroj profesní odolnosti, schopnosti zachovat si nadhled a zvládnout těžké situace s respektem a laskavostí.

6.2 Fenomenologická interpretace zanalyzovaných dat

V této podkapitole je představena souhrnná fenomenologická interpretace, která navazuje na dílčí analýzy rozhovorů a odpovídá na hlavní výzkumnou otázku práce.

HVO: Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají a interpretují vliv komunikačních strategií na svou zkušenost s prevencí syndromu vyhoření?

Fenomenologická interpretace

Komunikační strategie hrají v každodenní praxi sociálních pracovníků zásadní roli nejen v interakci s klienty, ale také v jejich osobní a profesní rovnováze, což přímo ovlivňuje jejich prevenci syndromu vyhoření. Na základě analýzy jednotlivých rozhovorů, byly zjištěny tyto skutečnosti:

1. Asertivita v komunikaci jako umění stanovování si hranic

Sociální pracovníci reflektují, že schopnost jasně komunikovat, hlídat si své hranice, říkat „ne“ a vymezit si prostor pro vlastní psychickou pohodu je klíčovým faktorem prevence vyhoření. Asertivní komunikace umožňuje dosahování harmonie mezi požadavky klientů a jejich rodinami společně se znalostmi vlastních možností a limitů.

2. Aktivní naslouchání a jeho dopad na emoce

Naslouchání je nejen základní součástí komunikace, ale i mechanismem, který chrání pracovníky před emocionálním vyčerpáním. V rozhovorech sociální pracovníci zdůrazňují, že aktivní naslouchání pomáhá klientům cítit, že vyslyšeni, což usnadňuje práci a snižuje konfliktní situace, které by v opačném případě přispívaly k psychické zátěži pracovníků.

3. Zrcadlení emocí a empatie jako strategie pro zklidnění

Důležitou strategií, která pomáhá sociálním pracovníkům zvládat náročné situace, je schopnost reflektovat pocity klientů a potvrdit jejich prožívání („Chápu, že je to pro vás těžké“). Tento přístup nejen snižuje napětí v jednání, ale také umožňuje pracovníkům lépe zvládat emočně vypjaté momenty bez nadměrného osobního vyčerpání.

4. Význam ticha a přítomnosti

Pracovníci opakovaně reflektují, že ne vždy je při interakci s klientem nutné reagovat slovem. Prostá přítomnost vedle klienta v těžkých chvílích může být účinnější než jakákoli slova. Tato strategie umožňuje pracovníkům vyhnout se nadměrnému emočnímu tlaku spojenému s potřebou situaci vždy vyřešit a vystavit se tak ještě větší emoční zátěži.

5. Prevence vyhoření formou sebereflexe a sdílení emocí

Schopnost reflektovat své prožitky a sdílet je s kolegy hraje zásadní roli v dlouhodobé udržitelnosti práce sociálních pracovníků. Ti, jež si dovolí otevřeně projevovat své emoce a sdílet těžké momenty, pocítují menší riziko vyhoření ve srovnání s jedinci, kteří se snaží potlačovat své pocity.

6. Vliv zpětné vazby na emoční pohodu pracovníků

Z rozhovorů vyplynula skutečnost, že přijímání a poskytování zpětné vazby od klientů a kolegů pomáhá pracovníkům vnímat svou práci, jako smysluplnou činnost, což působí jako protektivní faktor proti vyhoření. Pozitivně laděná zpětná vazba a uznání ze strany klientů i kolegů dodává pocit profesního naplnění a motivaci pokračovat i přes občasné vyskytující se obtíže.

Celková esence závěrů

Z rozhovorů vyplývá, že sociální pracovníci vnímají komunikaci nejen jako nástroj usnadňující práci s klienty, ale také jako klíčový mechanismus, který je chrání před emočním vyčerpáním. Efektivní komunikační strategie umožňují pracovníkům zvládat stres, budovat vztahy s klienty na základě důvěry a respektu, a zároveň si udržet psychickou stabilitu. Klíčovými prvky prevence vyhoření jsou tedy naslouchání, nastavování si hranic, využívání empatie bez přebírání zátěže klientů a uvědomování si vlastního prostoru pro sebereflexi a sdílení emocí.

Tato interpretace představuje ucelený obraz o tom, jak sociální pracovníci subjektivně vnímají a interpretují vliv komunikace na svou zkušenost s prevencí syndromu vyhoření, a potvrzuje, že kvalitní a vědomá komunikace s využitím vhodných strategií je nejen důležitým profesním nástrojem, ale také klíčovým faktorem jejich vlastní psychické i emoční odolnosti.

Celková syntéza esencí ukazuje, že komunikace není vnímána pouze jako pracovní technika, ale jako existenciální nástroj, který propojuje profesionální roli s hlubokým lidským rozměrem. Fenomenologický přístup tak umožnil postihnout smysl komunikace v konkrétním pracovním kontextu a zároveň odhalit její význam pro duševní zdraví sociálních pracovníků.

Shrnutí veškerých informací z interpretace také poskytuje *Tabulka č. 1* níže.

Tabulka č. 1

Téma	Shrnutí zjištění	Důležité aspekty
Asertivita v komunikaci	Sociální pracovníci zdůrazňují důležitost schopnosti stanovovat si hranice a říkat „ne“ jako prevenci vyhoření. Asertivní komunikace pomáhá harmonizovat požadavky klientů a profesní limity.	Jasně vymezení rolí, ochrana psychické pohody, prevence emočního přetížení
Aktivní naslouchání	Naslouchání klientům nejen usnadňuje práci, ale také chrání sociální pracovníky před emočním vyčerpáním.	Snižování konfliktních situací, zvýšení důvěry mezi klientem a pracovníkem
Zrcadlení emocí a empatie	Reflektování emocí klienta přispívá ke zklidnění interakce a umožňuje lepší zvládnutí náročných situací bez nadměrného osobního vyčerpání.	Emoční regulace, redukce napětí, udržení profesní rovnováhy
Význam ticha a přítomnosti	Někdy je samotná přítomnost vedle klienta efektivnější než slova. Tato strategie chrání sociální pracovníky před zbytečnou emoční zátěží.	Udržení emoční stability, respekt k potřebám klienta
Prevence vyhoření skrze sebereflexi	Sdílení emocí a sebereflexe přispívají k dlouhodobé udržitelnosti profesní role. Potlačování emocí naopak zvyšuje riziko vyhoření.	Profesní podpora, otevřenost v týmu, emoční hygiena
Vliv zpětné vazby	Pozitivně laděná zpětná vazba od klientů a kolegů posiluje smysl profesní role a zvyšuje motivaci k další práci.	Profesní uznání, motivace, prevence psychického vyčerpání
Celková esence	Komunikační strategie nejen usnadňují práci s klienty, ale také chrání sociální pracovníky před emočním vyčerpáním a podporují jejich psychickou stabilitu.	Prevence stresu, budování profesní odolnosti, důvěra v komunikaci

Tabulka č. 1 – Komplexní fenomenologická analýza

ZÁVĚR

Závěrem lze konstatovat, že syndrom vyhoření představuje závažný a stále aktuální problém v oblasti pomáhajících profesí, zejména pak v profesi sociální práce. Tato diplomová práce si kladla za cíl prozkoumat, jakým způsobem mohou komunikační strategie přispívat k prevenci syndromu vyhoření u sociálních pracovníků a napomoci jim lépe zvládat náročné aspekty jejich profese.

Teoretická část práce poskytla komplexní přehled o tématu komunikace, jejích strategiích a jejich významu v sociální práci. Zvláštní důraz byl kladen na klíčové komunikační dovednosti, jakými jsou asertivita, aktivní naslouchání a empatie. Dále byla rozebrána problematika syndromu vyhoření v celé její šíři, tedy od definice, přes příznaky a fáze až po vnější a vnitřní faktory jeho vzniku. V práci nebyl opomenut ani význam profesní podpory, do určité míry význam supervize a týmové komunikace jako zásadních preventivních prvků. Třetí kapitola poskytla hlubší vhled do samotné profese sociálního pracovníka, jejích požadavků a náročnosti. Zohledněna byla specifika této profese, schopnost zvládat stres a konfliktní situace, ale i význam profesní podpory a rozvoj komunikačních kompetencí jako cesty k větší odolnosti vůči stresu.

Praktická část byla postavena na kvalitativním výzkumu, jehož cílem bylo prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů zjistit, jaké konkrétní komunikační strategie sociální pracovníci v praxi využívají a jak vnímají jejich vliv na prevenci syndromu vyhoření. Zjištění ukazují, že pracovníci, kteří vědomě využívají asertivní komunikaci, aktivní naslouchání a empatický přístup, prokazují větší odolnost vůči emočnímu zatížení, lepší pracovní spokojenost a nižší míru vyhoření. Respondenti zároveň potvrdili důležitost otevřené týmové komunikace a pravidelné supervize, které přispívají k lepšímu zvládnutí stresových situací i k pocitu profesní jistoty.

Z výzkumu dále vyplynulo, že komunikační strategie nelze vnímat izolovaně, protože jejich účinnost úzce souvisí s podporou ze strany organizace a s nastavením pracovního prostředí. Praktické výsledky této práce mohou být přínosem nejen pro samotné sociální pracovníky a jejich vedení, ale rovněž pro vzdělávací instituce připravující budoucí pracovníky v sociální oblasti. Výsledky výzkumu podtrhují potřebu klást důraz na rozvoj měkkých dovedností v rámci odborné přípravy, zejména pak komunikačních kompetencí, které mají potenciál stát se účinným nástrojem pro zvládnutí náročné profesní reality.

Tato práce tak nabízí nejen reflexi teoretických poznatků a praktických zkušeností, ale i možná doporučení, jak posilovat psychickou odolnost sociálních pracovníků díky kvalitní komunikaci. V kontextu stále rostoucích nároků na tuto profesi je třeba hledat cesty, jak posilovat prevenci syndromu vyhoření, a právě komunikační strategie se v tomto ohledu jeví jako nástroj s významným potenciálem.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. AL-RAGGAD, Fatima Eed a ALSABEELAH, Amal Metleb, 2024. *The Effectiveness of Practical Training in Social Work on Improving the Skills of University Students*. Online. *Journal of Ecohumanism*. 2024-09-27, roč. 4, č. 1, s. 186-195. ISSN 2752-6801. Dostupné z: <https://doi.org/10.62754/joe.v4i1.4204>. [cit. 2025-04-07].
2. BARTÁK, Miroslav, ŠTYVAROVÁ, Denisa, SOLOVJEVOVÁ, Lada, SMUTEK, Martin a BRNULA, Petr. *Činnosti a kompetence sociálních pracovníků v adiktologických službách*. *Fórum sociální politiky* [online]. 2023, roč. 17, č. 2, s. 12–17 [cit. 2025-04-10]. ISSN 1802-5854. Dostupné z: https://www.rilsa.cz/sites/default/files/2023-06/FSP_2023_02.pdf
3. BAŠTECKÁ, Bohumila, 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.
4. BEESLEY P., Watts M., Harrison M. (2018). *Developing your communication skills in social work*. Sage.
5. BERESFORD, P.; CROFT, S. a ADSHEAD, L., 2008. 'We Don't See Her as a Social Worker': A Service User Case Study of the Importance of the Social Worker's Relationship and Humanity. Online. *British Journal of Social Work*. 2008-10-01, roč. 38, č. 7, s. 1388-1407. ISSN 0045-3102. Dostupné z: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm043>. [cit. 2025-04-11].
6. BIRNBAUM, Liora, 2008. *The Use of Mindfulness Training to Create an 'Accompanying Place' for Social Work Students*. Online. *Social Work Education*. 2008-11-03, roč. 27, č. 8, s. 837-852. ISSN 0261-5479. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/02615470701538330>. [cit. 2025-04-07].
7. CARROLL, Craig E., 2016. *The SAGE Encyclopedia of Corporate Reputation*. Online. Dostupné z: <https://doi.org/10.4135/9781483376493>. [cit. 2025-04-12].
8. COOMBS, W. Timothy a HOLLADAY, Sherry J., 2023. *The handbook of crisis communication*. Second edition. Hoboken, New Jersey. ISBN 978-1-119-67893-9. Dostupné také z: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/natl-ebooks/detail.action?docID=7126649>.

9. CRESWELL, John Ward, 2007. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage Publications, Inc. ISBN: 978-1-4129-1606-6
10. ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. částka 37, s. 1257-1289. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
11. DEVITO, Joseph A., 2008. *Základy mezilidské komunikace: verbální a neverbální komunikace, efektivní naslouchání a vnímání, konverzace a vztahy, zvládání konfliktů, komunikace v malých skupinách, příprava a přednes veřejného projevu, informativní a přesvědčovací projev*. 6. vyd. Expert. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2018-0. Dostupné také z: <http://kramerusndk.nkp.cz/search/handle/uuid:67829400-1e81-11ef-b725-0050568d319f>.
12. DLABAL, Martin, 2021. *Komunikace v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1806-7.
13. DVOŘÁK, Josef, 2007. *Logopedický slovník: [terminologický a výkladový]*. 3., upr. a rozš. vyd. Logopaedia clinica. Žďár nad Sázavou: Logopedické centrum. ISBN 978-80-902536-6-7. Dostupné také z: <http://kramerusndk.nkp.cz/search/handle/uuid:67829400-1e81-11ef-b725-0050568d319f>.
14. FAROQUE, Anisur R., HOQUE, Imranul a GANI, Mohammad Osman, 2024. *Role of multinational buyers in ensuring worker voice through social dialogue: an exploratory study of the export oriented garment industry*. Online. *Critical Perspectives on International Business*. 2024-05-28, roč. 21, č. 1, s. 105-136. ISSN 1742-2043. Dostupné z: <https://doi.org/10.1108/cpoib-04-2022-0037>. [cit. 2025-04-12].
15. FORRESTER, Donald; MCCAMBRIDGE, Jim; WAISSBEIN, Clara a ROLLNICK, Stephen, 2008. *How do child and family social workers talk to parents about child welfare concerns?* Online. *Child Abuse Review*. Roč. 17, č. 1, s. 23-35. ISSN 0952-9136. Dostupné z: <https://doi.org/10.1002/car.981>. [cit. 2025-04-12].
16. GAVORA, Peter a ŠEĎOVÁ, Klára, 2005. *Učitel a žáci v komunikaci: řeč života*. Vyd. 2. Brno: Paido. ISBN 80-731-5104-9. Dostupné také

- z: <http://www.digitalniknihovna.cz/mzk/uuid/uuid:ecf98260-d556-11ea-b7a2-005056827e51>.
17. GREESON, Jeffrey M.; JUBERG, Michael K.; MAYTAN, Margaret; JAMES, Kiera a ROGERS, Holly, 2014. *A Mindfulness Program for College Students and Other Emerging Adults*. Online. *Journal of American College Health*. 2014-05-08, roč. 62, č. 4, s. 222-233. ISSN 0744-8481. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/07448481.2014.887571>. [cit. 2025-04-12].
18. GROENEWALD, Thomas, 2004. *A Phenomenological Research Design Illustrated*. Online. *International Journal of Qualitative Methods*. Roč. 3, č. 1, s. 42-55. ISSN 1609-4069. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/160940690400300104>. [cit. 2025-04-12].
19. HARGIE, Owen; SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO, José Luis; BARRERA-ALGARÍN, Evaristo a CARAVACA-SÁNCHEZ, Francisco, 2021. *Skilled Interpersonal Communication: an uneasy alliance* Online. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*. 2021-10-11, roč. 32, č. 1, s. 81-105. ISSN 1989-9971. Dostupné z: <https://doi.org/10.4324/9781003182269>. [cit. 2025-04-10].
20. Harms, Louise. 2015, *Working with people: communication skills for reflective practice* / Louise Harms. Oxford University Press South Melbourne, Victoria
21. HEALY, K. (2018). *The skilled communicator in social work: The art and science of communication in practice*. Palgrave.
22. HENDL, Jan, 2023. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Páté, přepracované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1968-2.
23. HNILICA, Karel a ŠEĐOVÁ, Klára, 2010. *Stereotypy, předsudky, diskriminace: (pojmy, měření, teorie)*. Vyd. 2. Acta Universitatis Carolinae. Philosophica et Historica : Monographia ;. Praha : Karolinum. ISBN 978-80-246-1776-3. Dostupné také z: <http://www.digitalniknihovna.cz/mzk/uuid/uuid:ecf98260-d556-11ea-b7a2-005056827e51>.
24. HONZÁK, Radkin, Aleš CIBULKA a Agáta PILÁTOVÁ, 2019. *Vyhořet může každý: příběhy a úvahy o syndromu postihujícím lidi (nejen) současných generací*. Praha: Vyšehrad. ISBN 978-80-7601-180-9.

25. HONZÁK, Radkin; CIBULKA, Aleš a PILÁTOVÁ, Agáta, 2013. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření: příběhy a úvahy o syndromu postihujícím lidi (nejen) současných generací*. Vyd. 3. Destigma. V Praze: Vyšehrad. ISBN 978-80-7429-331-3. Dostupné také z: <https://www.palmknihy.cz/kniha/9129>.
26. HUSSERL, Edmund a MORAN, Dermot (ed.). *Logical investigations: Expression and meaning; The ideal unity of the species and modern theories of abstraction*. Sv. 1, Prolegomena to pure logic. London: Routledge, 2002. ISBN 0415241898.
27. INGRAM, Richard, 2012. *Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance?* Online. *Journal of Social Work Practice*. 2012-10-05, roč. 27, č. 1, s. 5-19. ISSN 0265-0533. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/02650533.2012.745842>. [cit. 2025-04-10].
28. ISLAM, M. Rezaul, Niaz Ahmed KHAN a Rajendra BAIKADY, ed., 2022. *Principles of social research methodology*. Singapore: Springer. ISBN 978-981-19-5219-7.
29. ISRAELASHVILI, Jacob a FISCHER, Agneta, 2023. *Recognition of Emotion from Verbal and Nonverbal Expressions and Its Relation to Effective Communication: A Preliminary Evidence of a Positive Link*. Online. *Journal of Intelligence*. Roč. 11, č. 1. ISSN 2079-3200. Dostupné z: <https://doi.org/10.3390/jintelligence11010006>. [cit. 2025-04-07].
30. JANDOUREK, Jan, 2007. *Sociologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-269-3.
31. JANEBOVÁ, Radka, 2014. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Texty k sociální práci. Vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-374-1. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/teorie-socialni-prace-i-5947/>.
32. JANKOVSKÝ, Jiří, 2018. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton. ISBN 978-80-7553-414-9
33. JANOVCOVÁ, Zora, 2004. *Alternativní a augmentativní komunikace: učební text*. V Brně: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-3204-9.
34. JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ, 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-74-1.

35. KAM, Ping Kwong, 2020. *Social work is not just a job': The qualities of social workers from the perspective of service users*. Online. *Journal of Social Work*. Roč. 20, č. 6, s. 775-796. ISSN 1468-0173. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/1468017319848109>. [cit. 2025-04-11].
36. KARAFERYE, Figen, 2024. *Investigating teachers' experiences with digital classroom management and incorporating social and emotional learning*. Online. *Turkish Online Journal of Distance Education*. 2024-01-01, roč. 25, č. 1, s. 179-199. ISSN 1302-6488. Dostupné z: <https://doi.org/10.17718/tojde.1210701>. [cit. 2025-04-11].
37. KARUNOVÁ, Hana, 2020. *Komunikační mosty v podpoře rozvoje osob s poruchami autistického spektra a jiných skupin jedinců s postižením*. Vydavatelství Univerzity Palackého. ISBN 978-80-244-5879-3. Dostupné také z: <https://flexibooks.cz/komunikacni-mosty-v-podpore-rozvoje-osob-s-poruchami-autistickeho-spektra-a-jinych-skupin-jedincu-s/d-85776/>.
38. KELNAROVÁ, Jarmila a MATĚJKOVÁ, Eva, 2014. *Psychologie 2. díl: Pro studenty zdravotnických oborů*. Vyd. 2. Sestra. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3600-6. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/psychologie-2-dil-1953/>.
39. KLENKOVÁ, Jiřina a MATĚJKOVÁ, Eva, 2006. *Logopedie: narušení komunikační schopnosti, logopedická prevence, logopedická intervence v ČR, příklady z praxe*. Pedagogika. Praha: Grada. ISBN 80-247-1110-9.
40. KOPECKÝ, Miroslav; KIKALOVÁ, Kateřina a TOMANOVÁ, Jitka (ed.). *Antropologicko-psychologicko-sociální aspekty podpory zdraví a výchovy ke zdraví*. Sborníky. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3472-8.
41. KOPROWSKA, J. (2020). *Communication and interpersonal skills in social work* (5th ed.). Learning Matters: Sage.
42. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.
43. KORITAR, Endre, 2016. *Relaxation in Technique Leading to New Beginnings**. Online. *The American Journal of Psychoanalysis*. Roč. 76, č. 4, s. 341-353. ISSN

- 0002-9548. Dostupné z: <https://doi.org/10.1057/s11231-016-9055-4>. [cit. 2025-04-07].
44. KOROPETSKA, Olesia; MELNYK, Iryna; KHLIESTOVA, Svitlana; KONONENKO, Liliia; ZLATOPOLSKA, Nataliia et al., 2024. *The Problem of Professional Burnout among Workers of Social and Pedagogical Sphere in the Conditions of Implementation of Information and Communication Strategy of Education*. Online. *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*. 2024-03-01, roč. 16, č. 1, s. 138-155. ISSN 2067-9270. Dostupné z: <https://doi.org/10.18662/rrem/16.1/815>. [cit. 2025-04-07].
45. KOŤÁTKOVÁ, Soňa, 2014. *Dítě a mateřská škola: Co by měli rodiče znát, učitelé respektovat a rozvíjet, 2., rozšířené a aktualizované vydání*. Komunikace. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-9339-9. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/dite-a-materska-skola-944/>.
46. KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2009. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-568-4. Dostupné také z: http://toc.nkp.cz/NKC/200907/contents/nkc20091859426_1.pdf.
47. LAMBERT, Eric G.; BARTON-BELLESEA, Shannon M. a HOGAN, Nancy L., 2015. The Consequences of Emotional Burnout Among Correctional Staff. Online. *Sage Open*. 2015-04-01, roč. 5, č. 2. ISSN 2158-2440. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/2158244015590444>. [cit. 2025-04-07].
48. LEITÃO, João; PEREIRA, Dina a GONÇALVES, Ângela, 2021. Quality of Work Life and Contribution to Productivity: Assessing the Moderator Effects of Burnout Syndrome. Online. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. Roč. 18, č. 5. ISSN 1660-4601. Dostupné z: <https://doi.org/10.3390/ijerph18052425>. [cit. 2025-04-07].
49. LINHARTOVÁ, Věra, 2007. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1784-5. Dostupné také z: <http://krameriusndk.nkp.cz/search/handle/uuid:c65a7f30-fedb-11e4-88cd-005056827e52>.
50. LISHMAN, Joyce, 2009. *Communication in social work*. 2nd ed. Practical social work. Basingstoke: Palgrave Macmillan. ISBN 978-140-3916-204.

51. LOŠŤÁKOVÁ, Olga, 2020. *Empatická a asertivní komunikace: Jak zvládat obtížné komunikační situace*. Grada. ISBN 978-80-271-1597-6. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/empaticka-a-asertivni-komunikace-6751/>.
52. LYNN, Robyn a MENSINGA, Jo, 2015. Social Workers' Narratives of Integrating Mindfulness into Practice. Online. *Journal of Social Work Practice*. 2015-07-13, roč. 29, č. 3, s. 255-270. ISSN 0265-0533. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/02650533.2015.1035237>. [cit. 2025-04-07].
53. MAROON, Istifan, 2012. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
54. MÁTEL, Andrej, 2019. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2824-2. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/teorie-socialni-prace-i-5947/>.
55. MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8549-0.
56. MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0232-5. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/metody-a-rizeni-socialni-prace-3182/>.
57. MIKULÁŠTÍK, Milan a SMETANA, Jan, 2010. *Komunikační dovednosti v praxi: 2., doplněné a přepracované vydání*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-8864-7. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/komunikacni-dovednosti-v-praxi-1803/>.
58. MORET-TATAY, Carmen; MUNDI-RICÓS, Paloma a IRIGARAY, Tatiana Quarti, 2023. The Relationship between Face Processing, Cognitive and Affective Empathy. Online. *Behavioral Sciences*. Roč. 13, č. 1. ISSN 2076-328X. Dostupné z: <https://doi.org/10.3390/bs13010021>. [cit. 2025-04-07].
59. MUNFORD, Robyn a SANDERS, Jackie, 2016. Understanding service engagement: Young people's experience of service use. Online. *Journal of Social Work*. Roč. 16, č. 3, s. 283-302. ISSN 1468-0173. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/1468017315569676>. [cit. 2025-04-11].
60. MURATOVA, Altyn N.; MAZHITAYEVA, Shara; SARYBAYEVA, Bayan Zh.; KELMAGANBETOVA, Aiman a KULIBEKOVA, Zhanar, 2021. *Non-Verbal Signs*

- and Secret Communication as Universal Signs of Intercultural Communication*. Online. *Rupkatha Journal on Interdisciplinary Studies in Humanities*. 2021-03-28, roč. 13, č. 1. ISSN 09752935. Dostupné z: <https://doi.org/10.21659/rupkatha.v13n1.35>. [cit. 2025-04-09].
61. MURPSHY, J., GRAY, C. M., & COX, S., 2007. *Communication and dementia: how talking mats can help people with dementia to express themselves*. Joseph Rowntree Foundation.
62. MYERS, David G., 2016. *Sociální psychologie*. Brno: Edika. ISBN 978-80-266-0871-4.
63. NELEŠOVSKÁ, Alena, 2005. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi: význam komunikace, vztah učitele k žákovi, komunikace ve škole, ukázky*. Pedagogika. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-6833-5. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/pedagogicka-komunikace-v-teorii-a-praxi-5135/>.
64. NOVÁK, Tomáš a CAPPONI, Věra, 2012. *Asertivně do života: 3., aktualizované a doplněné vydání*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Psychologie pro každého. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3869-7. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/asertivne-do-zivota-710/>.
65. PADILLA-DÍAZ, Mariwilda, 2015. Phenomenology in Educational Qualitative Research: Philosophy as Science or Philosophical Science? Online. *International Journal of Educational Excellence*. 2015-08-01, roč. 1, č. 2, s. 101-110. ISSN 23735929. Dostupné z: <https://doi.org/10.18562/IJEE.2015.0009>. [cit. 2025-04-12].
66. PELT, Nancy Van; POKORNÁ KORYTAROVÁ, Lenka a KUBÍČEK, Tomáš, 2001. *Umění komunikace: kniha o porozumění v partnerském vztahu*. Vyd. 2. Život a zdraví. Praha: Advent-Orion. ISBN 80-717-2564-1. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/dite-a-materska-skola-944/>.
67. PENNINGTON, Martha C. a RICHARDS, Jack C., 2016. *Teacher Identity in Language Teaching: Integrating Personal, Contextual, and Professional Factors*. Online. *RELC Journal*. Roč. 47, č. 1, s. 5-23. ISSN 0033-6882. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/0033688216631219>. [cit. 2025-04-11].

68. PINTHONG, Uthaiwan, 2021. *Mindfulness in education: Utilizing mindfulness as a tool to cultivate stress coping skills in K-12 teachers through a mindfulness virtual online course (MVOC)* [disertační práce]. Tempe (AZ): Arizona State University
69. POSCHKAMP, Thomas, 2013. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. Rádce pro pedagogy. Brno: Edika. ISBN 978-80-266-0161-6.
70. POTTS, Conrad a Suzanne POTTS, 2014. *Asertivita: umění být silný v každé situaci*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5197-9. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/asertivita-umeni-byt-silny-v-kazde-situaci-1188/>.
71. PRAŠKO, Ján a PRAŠKOVÁ, Hana, 2007. *Asertivitou proti stresu: 2., přepracované a doplněné vydání*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Psychologie pro každého. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-6917-2. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/asertivitou-proti-stresu-89/>.
72. RAFAJAC, Ozren a WASHINGTON, Sara Shanice, 2021. *Multikulturalna komunikacijska strategija*. Online. *Zbornik Veleučilišta u Rijeci*. Roč. 9, č. 1, s. 249-265. ISSN 18491723. Dostupné z: <https://doi.org/10.31784/zvr.9.1.15>. [cit. 2025-04-07].
73. ROSENBERG, Marshall B., 2008. *Nenásilná komunikace: řeč života* = [Orig.: *Nonviolent communication : a language of life*]. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-447-2.
74. ROSENBERG, Marshall B., 2022. *Nenásilná komunikace: řeč života*. Revidované a doplněné vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1785-5. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/nenasilna-komunikace-rec-zivota-11212/>.
75. SINCLAIR, Shane; BEAMER, Kate; HACK, Thomas F; MCCLEMENT, Susan; RAFFIN BOUCHAL, Shelley et al., 2017. Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences. Online. *Palliative Medicine*. Roč. 31, č. 5, s. 437-447. ISSN 0269-2163. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/0269216316663499>. [cit. 2025-04-12].
76. SLOAN, Art a BOWE, Brian, 2014. *Phenomenology and hermeneutic phenomenology: the philosophy, the methodologies, and using hermeneutic phenomenology to investigate lecturers' experiences of curriculum design*. Online.

- Roč. 48, č. 3, s. 1291-1303. ISSN 0033-5177. Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/s11135-013-9835-3>. [cit. 2025-04-12].
77. SMITH, Jonathan; HARRÉ, Rom a LANGENHOVE, Luk, 1995. Rethinking Methods in Psychology. Online. Dostupné z: <https://doi.org/10.4135/9781446221792>. [cit. 2025-04-11].
78. ŠVARÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára, 2010. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0273-8. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/kvalitativni-vyzkum-v-pedagogickych-vedach-3165/>.
79. THOMPSON, Neil, 2009. *People skills*. 3rd ed. Houndmills: Palgrave Macmillan. ISBN 978-0-230-22112-3.
80. TOŠNEROVÁ, Tamara a Jiří TOŠNER, 2002. *Burn-Out syndrom: pracovní sešit pro účastníky kurzů*. Praha: Hestia (organizace).
81. VALLEJO-ANDRADA, Ana; SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO, José Luis; BARRERA-ALGARÍN, Evaristo a CARAVACA-SÁNCHEZ, Francisco, 2025. Burnout, ansiedad, satisfacción y violencia en el trabajo en trabajadores/as sociales de los servicios sociales municipales de Sevilla (España): an uneasy alliance? Online. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*. 2025-01-22, roč. 32, č. 1, s. 81-105. ISSN 1989-9971. Dostupné z: <https://doi.org/10.14198/ALTERN.25953>. [cit. 2025-04-10].
82. VANDERGRIFT, Larry a GOH, Christine C. M. *Teaching and learning second language listening: metacognition in action*. New York: Routledge, 2012. ISBN 978-0-415-88323-3.
83. VYBÍRAL, Zbyněk, 2005. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8998-4. Dostupné také z: <https://www.teiresias.muni.cz/knihovna/vybpsyko.zip>.
84. VYMĚTAL, Jan, 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Komunikace. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-6742-0. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/pruvodce-uspesnou-komunikaci-1817/>.
85. WEST, C. P.; DYRBYE, L. N. a SHANAFELT, T. D., 2018. Physician burnout: contributors, consequences and solutions. Online. *Journal of Internal Medicine*. Roč.

283, č. 6, s. 516-529. ISSN 0954-6820. Dostupné z: <https://doi.org/10.1111/joim.12752>. [cit. 2025-04-11].

86. WHARAM, Jane; POKORNÁ KORYTAROVÁ, Lenka a KUBÍČEK, Tomáš, 2014. *Emoční inteligence: cesta do středu sebe sama*. Česká literatura v překladech. Praha: Práh. ISBN 978-80-7252-542-3. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/dite-a-materska-skola-944/>.

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – Kompletní fenomenologická analýza.....	58
---	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky použité pro rozhovor

Příloha P II: Analýza rozhovoru číslo 1

Příloha P III: Analýza rozhovoru číslo 2

Příloha P IV: Analýza rozhovoru číslo 3

Příloha P V: Analýza rozhovoru číslo 4

Příloha P VI: Analýza rozhovoru číslo 5

Příloha P VII: Analýza rozhovoru číslo 6

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY POUŽITÉ PRO ROZHOVOR

Jak byste popsala svou práci sociálního pracovníka? Jak ji vnímáte na základě svých zkušeností?

Jakým způsobem komunikujete s klienty? Jak tuto komunikaci prožíváte?

Co pro Vás znamená být sociálním pracovníkem?

Jaké osobní hodnoty a zkušenosti se v této roli odrážejí?

Jaké výzvy nebo obtížné situace v práci nejčastěji zažíváte? Jak na ně reagujete?

Můžete si vybavit situaci, kdy komunikace hrála klíčovou roli při řešení problému s klientem? Jak jste to vnímala?

Jak podle Vás komunikační strategie, které používáte, ovlivňují Váš profesní život a prevenci syndromu vyhoření?

Které komunikační techniky Vám nejvíce pomáhají při zvládání náročných situací s klienty? Jak je subjektivně vnímáte?

Můžete popsat konkrétní příklad, kdy Vám komunikační strategie pomohla lépe zvládnout náročnou situaci? Jak jste se v té situaci cítila?

Jaké emoce při práci s klienty nejčastěji zažíváte? Jak s nimi pracujete?

Můžete si vybavit situaci, kdy Vám komunikace pomohla zmírnit napětí nebo stres? Jak jste to prožívala?

Jak vnímáte možnost otevřeně vyjadřovat emoce v práci?

Pomáhá Vám to zvládat stres a předcházet vyhoření?

Můžete popsat situaci, kdy jste vyjádřila své emoce a vnímala jste, že to pomohlo Vám i klientovi? Jaký to pro Vás mělo význam?

PŘÍLOHA P II: ANALÝZA ROZHOVORU ČÍSLO 1

Rozhovor 1

Dotazovatel: Tak, ehm... dobrý den, moc děkuju, že jste si na mě udělala čas. Chtěl bych začít úplně jednoduše... Jak dlouho působíte jako sociální pracovník?

Respondentka: Dobrý den. No, jako sociální pracovník v sociálně terapeutické dílně pracuju dva roky. Ale celkově v sociálních službách, nooo... ehm, myslím, že už to bude šest let. Přesně teď nevím, ale asi tak.

Dotazovatel: Jasně. A předtím jste dělala něco jiného v sociální oblasti, nebo už jste byla v podobné službě?

Respondentka: No, předtím jsem pracovala jako pracovník v sociálních službách. Takže jsem byla vlastně v přímé péči. hm, to bylo něco jiného než teď. Jo, byla to taky sociální práce, ale hodně praktická. Prostě člověk je s klientem celý den a pomáhá mu se základními věcmi, jako je třeba úklid, vaření, jo... osobní hygiena a tak.

Dotazovatel: Takže spíš ta přímá podpora klientů?

Respondentka: Jo, přesně tak. Prostě, když klient potřebuje něco udělat, tak mu v tom pomůžete. Teď v roli sociálního pracovníka je to... no, úplně jiný. Jde spíš o to, vést ho, nějak ho směřovat, aby něco dokázal sám..

Dotazovatel: Chápu. Takže teď je to spíš o dlouhodobém vedení klienta, než o přímé pomoci?

Respondentka: Nooo, přesně! Jakože dřív to bylo „něco potřebuješ – tady to máš“, a teď je to „pojdme se podívat, jak bys to mohl zvládnout sám“. Takže třeba když řešíme, že někdo chce pracovat, tak ho nevedu za ruku a nehledám mu práci, ale pomáhám mu si uvědomit, jaký má možnosti, co ho baví, co potřebuje umět... Prostě ho vedu k tomu, aby si to našel sám. Nebo třeba řešíme sociální dovednosti... komunikaci... vztahy.

Dotazovatel: Aha, a když mluvíme o komunikaci – jak vlastně probíhá vaše komunikace s klienty?

- pracovní dovednosti
- náplň práce

- jiný každý klient jinak
- strategie
- komunikace jinak
- emoce pracovníka

Respondentka: No, to hodně záleží na tom, s kým zrovna pracuju. Každý klient je úplně jiný, někdo chápe rychle, někdo potřebuje víc vysvětlování. Někdy musím používat i vizuální pomůcky – obrázky, symboly, piktogramy, jo... nebo třeba modelový situace..

Dotazovatel: Jasně, takže aby si klienti dokázali líp představit, o čem mluvíte?

Respondentka: Jo! Třeba když se bavíme o práci, tak neřeknu jenom „práce je důležitá“, protože to samo o sobě jim nic neřekne. Místo toho jim ukážu obrázek – třeba že když někdo pracuje, dostane za to peníze, za který si může koupit něco, co chce. A oni se tak líp orientují v tom, co to vlastně znamená.

Dotazovatel: Takže vlastně hodně pracujete s konkrétními příklady, aby si to uměli představit.

Respondentka: Přesně! Když jim řeknete „buď zodpovědný“, tak to pro ně neznamena nic. Ale když jim ukážete konkrétní situaci, třeba že když nepřijdou do práce, tak nebudou mít peníze a nebudou si moct koupit oblíbenou limonádu, tak to už pochopí.

Dotazovatel: To je zajímavé. Takže vlastně ta komunikace není jenom o slovech, ale i o tom, jak to člověk podá...

Respondentka: Jo, jo, přesně tak. Musí to být srozumitelný. Každý klient má jiný schopností, takže já se musím přizpůsobit tomu, jak to on potřebuje slyšet. Jinak to nemá smysl..

Dotazovatel: A jak je to se zvládáním stresových situací? Jaký komunikační strategie vám pomáhají třeba ve chvílích, kdy se něco nedaří?

Respondentka: No... stresové situace jsou docela častý. Hlavně když se snažíte něco vysvětlit a klient to nechápe nebo reaguje úplně jinak, než čekáte. V takových momentech fakt hodně pomáhá aktivní naslouchání. Když cítí, že je fakt posloucháte, tak jsou mnohem otevřenější a spolupracují líp. Pak taky asertivní komunikace – to využívám hlavně u konfliktů mezi klienty, nebo když jednáme s rodiči, kteří mají někdy dost specifický požadavky.

Dotazovatel: Aha. A když třeba nastane nějaká náročná situace, kdy se klient opravdu nedaří uklidnit nebo je hodně frustrovaný, co děláte?

Respondentka: To se stává, jasně. Když je klient naštvaný nebo frustrovaný, tak první krok je neeskalovat tu situaci. Nedávat mu pocit, že "musí" být v klidu, protože to ho obvykle jen víc rozhodí. Snažím se zachovat klid a dát mu prostor, aby se vyjádřil. Někdy pomáhá přesměrování pozornosti – třeba mu říct "Pojďme se projít" nebo "Pojďme si sednout a dát si pauzu."

Dotazovatel: Takže vlastně nechat ho trochu vydechnout.

Respondentka: Přesně. Dát mu čas. Taky hodně pomáhá používat jednoduchý, klidný věty. Žádný dlouhý vysvětlování, žádný složitý formulace. Jen krátký věty, pomalejší tempo.

Dotazovatel: A jaké emoce nejčastěji při práci zažíváte?

Respondentka: No, to je různý. Smích. Ale většinou... většinou naplnění. Mám radost, když vidím, že klienti dělají pokroky. A i když jsou to někdy jen malé kroky, pořád je to pokrok. Pak je tu ale i frustrace. Třeba když vidím, že klient chce něco dokázat, ale jeho okolí ho v tom brzdí. To je těžký.

Ordery klienta

- ~~reflexe~~ zpětná vazba (reflexe) - prevence

Dotazovatel: Máte nějaký svůj způsob, jak se s tím vypořádat? Jak zvládáte stres?

Respondentka: No, pomáhá mi reflexe. Hodně si věci zpětně procházím. Třeba si večer říkám, co se povedlo, co se dalo udělat líp. A supervize. Tam můžu svoje pocity sdílet a dostat na ně zpětnou vazbu. To je fakt důležitý.

Dotazovatel: Takže sdílení zkušeností s kolegy vám pomáhá?

Respondentka: Jo, přesně tak. Když vidíte, že i ostatní mají podobný problémy, tak si uvědomíte, že nejste sami. A že ty situace se prostě dějou a že je důležitý hledat řešení, ne se v tom topit.

Dotazovatel: To dává smysl. A máte nějaký rituál nebo věc, která vám pomáhá vypnout a odreagovat se od práce?

Respondentka: No, asi klasika – příroda. Procházky. Les. Tam si prostě pročistím hlavu. A taky... třeba čtení. Úplně něco jiného, co mě dostane pryč od toho, co řeším celý den.

Dotazovatel: Takže když čtete, tak se snažíte vybírat něco, co nesouvisí se sociální prací?

Respondentka: Jo, přesně! Něco úplně jiného. Detektivky třeba. Nebo fantasy. Prostě abych úplně vypnula.

Dotazovatel: To chápu. Tak já vám moc děkuju za váš čas a za sdílení zkušeností. Bylo to moc zajímavý.

Respondentka: Není zač! Doufám, že to k něčemu bude. Smích.

 Skenováno pomocí CamScanner

Analýza získaných dat – Rozhovor 1

Identifikace významových jednotek

(výpis významových jednotek dle barevných odlišností v přepisu- viz. Příloha)

Pracovní zkušenosti:

„No, jako sociální pracovník v sociálně terapeutické dílně pracuju dva roky. Ale celkově už to bude šest let.“

„předtím jsem pracovala jako pracovník v sociálních službách. Takže jsem byla vlastně v přímé péči...“

„dřív to bylo „něco potřebuješ – tady to máš“

Náplň práce:

„sociální práce, ale hodně praktická. Prostě člověk je s klientem celý den a pomáhá mu se základními věcmi, jako je třeba úklid, vaření, jo... osobní hygiena a tak.“

„Prostě, když klient potřebuje něco udělat, tak mu v tom pomůžete.“

„Jde spíš o to, vést ho, nějak ho směřovat, aby něco dokázal sám.“

„a teď je to „pojďme se podívat, jak bys to mohl zvládnout sám“. Takže třeba když řešíme, že někdo chce pracovat, tak ho nevedu za ruku a nehledám mu práci, ale pomáhám mu si uvědomit, jaký má možnosti, co ho baví, co potřebuje umět... Prostě ho vedu k tomu, aby si to našel sám. Nebo třeba řešíme sociální dovednosti... komunikaci... vztahy.“

„záleží na tom, s kým zrovna pracuju.“

Každý klient jiný:

„Každý klient je úplně jinej, někdo chápe rychle, někdo potřebuje víc vysvětlování.“

„Třeba když se bavíme o práci, tak neřeknu jenom „práce je důležitá“, protože to samo o sobě jim nic neřekne.“

„oni se tak líp orientují v tom, co to vlastně znamená.“

„Musí to být srozumitelný. Každý klient má jiné schopnosti, takže já se musím přizpůsobit tomu, jak to on potřebuje slyšet.“

„Když je klient naštvanej nebo frustrovanej, tak první krok je neeskalovat tu situaci. Nedávat mu pocit, že "musí" být v klidu, protože to ho obvykle jen víc rozhodí.“

Komunikace jinak:

„Někdy musím používat i vizuální pomůcky – obrázky, symboly, piktogramy, jo... nebo třeba modelový situace.“

„Místo toho jim ukážu obrázek – třeba že když někdo pracuje, dostane za to peníze, za který si může koupit něco, co chce.“

„Ale když jim ukážete konkrétní situaci, třeba že když nepřijdou do práce, tak nebudou mít peníze a nebudou si moct koupit oblíbenou limonádu, tak to už pochopí.“

Strategie:

„hodně pomáhá aktivní naslouchání. Když cítí, že je fakt posloucháte, tak jsou mnohem otevřenější a spolupracují líp. Pak taky asertivní komunikace – to využívám hlavně u

konfliktů mezi klienty, nebo když jednáme s rodiči, kteří mají někdy dost specifický požadavky.“

„Snažím se zachovat klid a dát mu prostor, aby se vyjádřil. Někdy pomáhá přesměrování pozornosti – třeba mu říct "Pojďme se projít" nebo "Pojďme si sednout a dát si pauzu."

„Taky hodně pomáhá používat jednoduchý, klidný věty. Žádný dlouhý vysvětlování, žádný složitý formulace. Jen krátký věty, pomalejší tempo.“

Emoce pracovníka:

„většinou naplnění. Mám radost, když vidím, že klienti dělají pokroky.“

„Pak je tu ale i frustrace.“

Odezvy klienta:

„Když jim řeknete „buď zodpovědný“, tak to pro ně neznamena nic.“

„stresový situace jsou docela častý. Hlavně když se snažíte něco vysvětlit a klient to nechápe nebo reaguje úplně jinak, než čekáte.“

„A i když jsou to někdy jen malý kroky, pořád je to pokrok.“

„když vidím, že klient chce něco dokázat, ale jeho okolí ho v tom brzdí. To je těžký.“

Zpětná vazba (reflexe):

„pomáhá mi reflexe. Hodně si věci zpětně procházím. Třeba si večer říkám, co se povedlo, co se dalo udělat líp. A supervize. Tam můžu svoje pocity sdílet a dostat na ně zpětnou vazbu. To je fakt důležitý.“

„Když vidíte, že i ostatní mají podobný problémy, tak si uvědomíte, že nejste sami. A že ty situace se prostě dějou a že je důležitý hledat řešení, ne se v tom topit.“

Prevence:

„příroda, procházky, les. Tam si prostě pročistím hlavu. A taky... třeba čtení. Úplně něco jinýho, co mě dostane pryč od toho, co řeším celý den.“

„Detektivky třeba. Nebo fantasy. Prostě abych úplně vypnula.“

Horizontální analýza významových jednotek (horizontalizace)

(Stejná důležitost a rovnocennost všech významových jednotek)

1. Pracovní zkušenosti

- „No, jako sociální pracovník v sociálně terapeutické dílně pracuju dva roky. Ale celkově už to bude šest let.“
- „předtím jsem pracovala jako pracovník v sociálních službách. Takže jsem byla vlastně v přímé péči...“
- „dřív to bylo „něco potřebuješ – tady to máš““

2. Náplň práce

- „sociální práce, ale hodně praktická. Prostě člověk je s klientem celý den a pomáhá mu se základními věcmi, jako je třeba úklid, vaření, jo... osobní hygiena a tak.“
- „Prostě, když klient potřebuje něco udělat, tak mu v tom pomůžete.“
- „Jde spíš o to, vést ho, nějak ho směřovat, aby něco dokázal sám..“
- „a teď je to „pojďme se podívat, jak bys to mohl zvládnout sám“. Takže třeba když řešíme, že někdo chce pracovat, tak ho nevedu za ruku a nehledám mu práci, ale pomáhám mu si uvědomit, jaký má možnosti, co ho baví, co potřebuje umět... Prostě ho vedu k tomu, aby si to našel sám. Nebo třeba řešíme sociální dovednosti... komunikaci... vztahy.“
- „záleží na tom, s kým zrovna pracuju.“

3. Každý klient je jiný

- „Každý klient je úplně jinej, někdo chápe rychle, někdo potřebuje víc vysvětlování.“
- „Třeba když se bavíme o práci, tak neřeknu jenom „práce je důležitá“, protože to samo o sobě jim nic neřekne.“
- „oni se tak líp orientujou v tom, co to vlastně znamená.“
- „Musí to být srozumitelný. Každý klient má jiný schopnosti, takže já se musím přizpůsobit tomu, jak to on potřebuje slyšet.“
- „Když je klient naštvaný nebo frustrovaný, tak první krok je neeskalovat tu situaci. Nedávat mu pocit, že "musí" být v klidu, protože to ho obvykle jen víc rozhodí.“

4. Komunikace jinak

- „Někdy musím používat i vizuální pomůcky – obrázky, symboly, piktogramy, jo... nebo třeba modelový situace..“

- „Místo toho jim ukážu obrázek – třeba že když někdo pracuje, dostane za to peníze, za který si může koupit něco, co chce.“
- „Ale když jim ukážete konkrétní situaci, třeba že když nepřijdou do práce, tak nebudou mít peníze a nebudou si moct koupit oblíbenou limonádu, tak to už pochopí.“

5. Strategie

- „hodně pomáhá aktivní naslouchání. Když cítí, že je fakt posloucháte, tak jsou mnohem otevřenější a spolupracují líp. Pak taky asertivní komunikace – to využívám hlavně u konfliktů mezi klienty, nebo když jednáme s rodiči, kteří mají někdy dost specifický požadavky.“
- „Snažím se zachovat klid a dát mu prostor, aby se vyjádřil. Někdy pomáhá přesměrování pozornosti – třeba mu říct "Pojďme se projít" nebo "Pojďme si sednout a dát si pauzu."“
- „Taky hodně pomáhá používat jednoduchý, klidný věty. Žádný dlouhý vysvětlování, žádný složité formulace. Jen krátký věty, pomalejší tempo.“

6. Emoce pracovníka

- „většinou naplnění. Mám radost, když vidím, že klienti dělají pokroky.“
- „Pak je tu ale i frustrace.“

7. Odezvy klienta

- „Když jim řeknete „bud’ zodpovědný“, tak to pro ně neznámá nic.“
- „stresové situace jsou docela častý. Hlavně když se snažíte něco vysvětlit a klient to nechápe nebo reaguje úplně jinak, než čekáte.“
- „A i když jsou to někdy jen malý kroky, pořád je to pokrok.“
- „když vidím, že klient chce něco dokázat, ale jeho okolí ho v tom brzdí. To je těžký.“

8. Zpětná vazba (reflexe)

- „pomáhá mi reflexe. Hodně si věci zpětně procházím. Třeba si večer říkám, co se povedlo, co se dalo udělat líp. A supervize. Tam můžu svoje pocity sdílet a dostat na ně zpětnou vazbu. To je fakt důležitý.“

- „Když vidíte, že i ostatní mají podobný problémy, tak si uvědomíte, že nejste sami. A že ty situace se prostě dějou a že je důležité hledat řešení, ne se v tom topit.“

9. Prevence

- „příroda, procházky, les. Tam si prostě pročistím hlavu. A taky... třeba čtení. Úplně něco jiného, co mě dostane pryč od toho, co řeším celý den.“
- „Detektivky třeba. Nebo fantasy. Prostě abych úplně vypnula.“

Tvorba tematických kategorií podle výzkumných otázek + noema, noesis

(Noema představuje, jak je daný jev vnímán, Noesis pak reflektuje význam, který mu respondenti přikládají.)

(DVO1): Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Tematická kategorie: Asertivní komunikace jako nástroj vyjednávání a prevence konfliktů

Významové jednotky:

„Pak taky asertivní komunikace – to využívám hlavně u konfliktů mezi klienty, nebo když jednáme s rodiči, kteří mají někdy dost specifický požadavky.“

Noema: Sociální pracovník vnímá asertivní komunikaci jako účinný nástroj pro řešení konfliktů a jednání s klienty i jejich rodinami.

Noesis: Asertivní komunikace není vnímána jen jako způsob vyjádření vlastního postoje, ale také jako mechanismus pro udržení klidné a profesionální komunikace v emočně vypjatých situacích.

(DVO2): Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Tematická kategorie: Aktivní naslouchání jako základní prvek efektivní komunikace

Významové jednotky:

„hodně pomáhá aktivní naslouchání. Když cítí, že je fakt posloucháte, tak jsou mnohem otevřenější a spolupracují líp.“

Noema: Aktivní naslouchání zvyšuje důvěru klientů a zlepšuje spolupráci.

Noesis: Sociální pracovník vnímá aktivní naslouchání nejen jako techniku, ale jako klíčový nástroj budování vztahů s klienty, což vede k efektivnějším intervencím.

(DVO3): Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?

Tematická kategorie: Zpětná vazba jako prostředek reflexe a profesního růstu

Významové jednotky:

„pomáhá mi reflexe. Hodně si věci zpětně procházím. Třeba si večer říkám, co se povedlo, co se dalo udělat líp. A supervize. Tam můžu svoje pocity sdílet a dostat na ně zpětnou vazbu. To je fakt důležitý.“

Noema: Reflexe a supervize pomáhají sociálním pracovníkům zvládat pracovní zátěž a zlepšovat se v praxi.

Noesis: Sociální pracovník vnímá zpětnou vazbu jako klíčový prvek svého profesního rozvoje a prevence vyhoření, protože mu umožňuje objektivně hodnotit své postupy.

(DVO4): Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?

Tematická kategorie: Emoce v práci sociálního pracovníka – zvládání stresu a prevence vyhoření

Významové jednotky:

„většinou naplnění. Mám radost, když vidím, že klienti dělají pokroky.“

„Pak je tu ale i frustrace.“

„No, pomáhá mi reflexe. Hodně si věci zpětně procházím.“

„příroda, procházky, les. Tam si prostě pročistím hlavu. A taky... třeba čtení. Úplně něco jinýho, co mě dostane pryč od toho, co řeším celý den.“

Noema: Sociální pracovník vnímá emoční stránku své práce jako zdroj naplnění, ale také jako potenciální riziko vyhoření.

Noesis: Vyjadřování emocí a jejich regulace pomocí reflexe, relaxace a aktivit mimo práci pomáhá zvládnout stres a předejít vyhoření.

Syntéza esencí na základě výzkumných otázek

(DVO1) Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Syntéza

esence:

Asertivní komunikace je vnímána jako zásadní nástroj pro efektivní interakci s klienty i jejich rodinami. Sociální pracovníky je využívána zejména v konfliktních situacích, kdy je zapotřebí jasně a klidně vymezit hranice, zachovat si respekt a zajistit, aby komunikace vedla k vyhovujícímu řešení. Z rozhovoru lze vyznat, že asertivní přístup pomáhá předcházet stupňování konfliktů a snižovat i emoční zátěž pracovníků.

(DVO2) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Syntéza

esence:

Aktivní naslouchání je klíčovým prvkem efektivní komunikace a posilování vztahů s klienty. Sociální pracovník v rozhovoru opakovaně uvádí, že ji pokládá za základní strategii pro budování důvěry klienta vůči pracovníkům, lepší porozumění potřebám klientů ze strany pracovníků a zmírnění jejich frustrací. Z rozhovoru lze vyznat, že vyjádřené zkušenosti naznačují, že pracovníci, kteří se aktivnímu naslouchání věnují, jsou méně vystaveni stresu a cítí se v práci naplněni.

(DVO3) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?

Syntéza

esence:

Analýza rozhovoru reflektuje, že zpětná vazba je vnímána jako prostředek reflexe a profesního růstu. Sociální pracovníci si uvědomují, že zpětná vazba pomáhá nejen klientům, ale také jim samotným, neboť jim umožňuje hodnotit svou práci, přizpůsobovat své přístupy a lépe zvládat pracovní stres. Supervize a sdílení zkušeností s kolegy se ukazuje jako klíčový faktor prevence syndromu vyhoření.

(DVO4) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?

Syntéza

esence:

Vyjadřování emocí je strategií směřující dvěma směry – v jednom směru může přispět k hlubšímu porozumění mezi pracovníkem a klientem, v druhém směru musí být toto vyjadřování emocí regulováno, aby nebyly ohroženy profesní hranice. Sociální pracovníci vnímají možnost reflektovat své emoce jako významnou prevenci vyhoření. Jako nanejvýše

podstatné se ukazuje nalézt rovnováhu mezi autentickým projevem emocí a zachováním profesionálního odstupu.

PŘÍLOHA P III: ANALÝZA ROZHOVORU ČÍSLO 2

Rozhovor číslo 2

Významové jednotky rozhovoru

Já pracovníka:

„Já jako sociální pracovník se vnímám tak částečně asi jak... protože já z jedné strany jsem vedená jako sociální pracovnice, ale jinak vedu aktivizační úsek a přímou péči.“

„Nejvíce se věnuju těmhle dvěma úsekům. Ale určitě komunikuju s klientama, komunikuju s rodinou a snažíme se ty klienty nějak víc aktivizovat.“

„Aby byli aktivní jak fyzicky, mentálně, tak i sociálně. A aby se necítily izolované, aby věděly, že tady patříjou.“

„Ať už je to skrz různé aktivity, že je snažíme zapojovat, nebo řešíme nějaký jejich individuální potřeby.“

„Snažíme se fakt jako ke každému klientovi přistupovat úplně rozdílně, abysme jim splnili ty jejich potřeby.“

„Každý den je vlastně úplně rozdílný. Každý den nevím, co mě čeká, když přijdu do práce.“

Komunikace:

„Tak co se týče vlastně těch klientů tady u nás, co mají vlastně tu Alzheimerovu chorobu nebo demenci, tak se snažíme hlavně s respektem, nějakou trpělivostí.“

„Fakt, jakože vcítit se do té jejich situace.“

„Mluvit na ně pomalu, potěšeně, hlasitě, protože ti klienti nemají rádi hlučné věci.“

„Snažíme se je povzbudit, když mají třeba nějakou chvíli, kdy se necítí dobře, tak nějak navnímat ty jejich pocity, nebo změnit téma na to, co dělali dřív.“

„Povídat si s nimi o různých věcech, jako třeba o práci, nebo jak žili dřív, jestli měli zvířátka, neměli.“

„Aby se necítily osamělé, aby nebyli smutní, tak se snažíme je nějak zaměstnat třeba těma aktivitama.“

Postupy práce:

„Už na to navykne, na to, jak ti klienti vlastně komunikují a jak se víceméně dokáží cítit, tak už to není tak obtížné.“

„Jenom prostě si musí asi člověk zachovat takové ty věci, co oni ocení, nebo co jim pomůže.“

„Fakt jako aj hodně pomáhá ta neverbální komunikace, nějaké ty neverbální signály.“

„Hlavně ten oční kontakt nebo třeba chycení rukou, pohlazení, aby se cítili vlastně líp.“

„Hlavně nedávat žádné složité věty, nebo prostě počkat, až se vyjádří, až oni nad tím zapřemýšlí, netlačit na ně.“

Smysl práce:

„Možnost pomáhat těm lidem, zlepšovat jejich kvalitu života.“

„Být pro ně oporou. Každý si zaslouží důstojně jak žít, tak dožít.“

„Jelikož jsem pracovala předtím v hospicové péči, tak mám k tomu asi trochu silnější vazbu.“

„Je důležité nejen pomáhat, ale i motivovat, podporovat a vytvářet nějaké smysluplné prostředí, kde se cítí nějak bezpečně a respektovaně.“

Výzvy:

„Co se týče třeba klientů, tak bych neřekla, že úplně nějakí klienti jsou problémoví, ale spíš se jedná o rodiny.“

„Rodiny mají čím dál tím větší nároky, jak na péči, tak na nás, i když třeba ten klient takovou péči vůbec neměl doma.“

„Tady má někdy fakt milionkrát lepší podmínky než doma.“

„Rodina začala chtít dávat do pokoje klientky kamery, sledovat, jak o ni pečujeme.“

„Bylo to už takové... že to nebylo úplně příjemné ani pro pracovníky, ani pro nás jako pro vedení.“

„Vlastně se to dohnalo až na kraj.“

Problémy a řešení:

„Klientka spala... a jiná klientka jí přišla do pokoje, ta se lekla a byla strašně rozrušená.“

„Museli jsme tam přijít s kolegyní, nějak jí to vysvětlit, že by bylo vhodnější třeba upozornit personál.“

„Ale bohužel psychický stav té klientky byl takový, že se jí takové věci vůbec nedají vysvětlit.“

„Seděli jsme tam s ní kolem hodiny.“

„Hlavně potřebovala, abysme ji vyslechli, potřebovala se vypovídat, potřebovala si zanádat.“

Profesní náročnost a prevence vyhoření:

„Člověk je po takovém rozhovoru úplně psychicky vyčerpanej.“

„To její psychika je tak rozhozená, že to dokáže člověka taky rozhodit.“

„Hodně pracovníků, kteří tady dělají těch dvacet pět let nebo kolem těch dvaceti, tak už jsou prostě vyhoření.“

„Takže je to... no... někdy strašně vysilující.“

Komunikace:

„Určitě nějaká validace těch pocitů, potvrzení těch emocí toho klienta.“

„Neverbální komunikace – ten oční kontakt si myslím, že je velmi důležitý.“

„Taky nějaké ty jemné doteky, úsměv... když se vlastně pracovník na toho klienta usměje, tak je to úplně něco jiného a ten klient to vnímá jinak.“

„Snažíme se nějak přesměrovat pozornost na jinačí, příjemnější téma.“

Reflexe:

„Když vidím, že klienti se usmívají, že se zapojili do aktivit... nebo si sednou ke kávě a povídají si.“

„To je pro mě takový ten moment, kdy vidím, že se tu cítí dobře, a to mi dodává energii.“

„Taky pomáhá, když nás klienti pochválí, nebo řeknou, že tu práci děláme dobře.“

Emoce při práci:

„Člověk asi při téhle práci zažívá nějakou širokou škálu emocí.“

„Asi nejčastěji empatii, radost... ale taky hodně smutek a bezmoc.“

„Každý den je jiný a člověk zažívá úplně různé situace, které ho můžou emocionálně ovlivnit.“

„Ale furt si myslím, že ta empatie k těm lidem je základ.“

„A určitě je důležité si udržet nějaký odstup, abych to nevztahovala na sebe.“

Horizontální analýza významových jednotek

(Všechny významové jednotky mají stejnou důležitost a rovnocennost.)

1. Já pracovníka

- „Já jako sociální pracovník se vnímám tak částečně asi jak... protože já z jedné strany jsem vedená jako sociální pracovnice, ale jinak vedu aktivizační úsek a přímou péči.“
- „Nejvíce se věnuju těmhle dvěma úsekům. Ale určitě komunikuju s klientama, komunikuju s rodinou a snažíme se ty klienty nějak víc aktivizovat.“
- „Aby byli aktivní jak fyzicky, mentálně, tak i sociálně. A aby se necítily izolované, aby věděly, že tady patříjou.“
- „Ať už je to skrz různé aktivity, že je snažíme zapojovat, nebo řešíme nějaký jejich individuální potřeby.“
- „Snažíme se fakt jako ke každému klientovi přistupovat úplně rozdílně, abysme jim splnili ty jejich potřeby.“
- „Každý den je vlastně úplně rozdílný. Každý den nevím, co mě čeká, když přijdu do práce.“

2. Komunikace

- „Tak co se týče vlastně těch klientů tady u nás, co mají vlastně tu Alzheimerovu chorobu nebo demenci, tak se snažíme hlavně s respektem, nějakou trpělivostí.“
- „Fakt, jakože vcítit se do té jejich situace.“
- „Mluvit na ně pomalu, potěšeně, hlasitě, protože ti klienti nemají rádi hlučné věci.“
- „Snažíme se je povzbudit, když mají třeba nějakou chvíli, kdy se necítí dobře, tak nějak navnímat ty jejich pocity, nebo změnit téma na to, co dělali dřív.“
- „Povídat si s nimi o různých věcech, jako třeba o práci, nebo jak žili dřív, jestli měli zvířátka, neměli.“
- „Aby se necítily osamělé, aby nebyli smutní, tak se snažíme je nějak zaměstnat třeba těma aktivitama.“

3. Postupy práce

- „Už na to navykne, na to jak ti klienti vlastně komunikují a jak se víceméně dokáží cítit, tak už to není tak obtížné.“
- „Jenom prostě si musí asi člověk zachovat takové ty věci, co oni ocení, nebo co jim pomůže.“
- „Fakt jako aj hodně pomáhá ta neverbální komunikace, nějaké ty neverbální signály.“
- „Hlavně ten oční kontakt nebo třeba chycení rukou, pohlazení, aby se cítili vlastně líp.“
- „Hlavně nedávat žádné složité věty, nebo prostě počkat, až se vyjádří, až oni nad tím zapřemýšlí, netlačit na ně.“

4. Smysl práce

- „Možnost pomáhat těm lidem, zlepšovat jejich kvalitu života.“
- „Být pro ně oporou. Každý si zaslouží důstojně jak žít, tak dožít.“
- „Jelikož jsem pracovala předtím v hospicové péči, tak mám k tomu asi trochu silnější vazbu.“
- „Je důležité nejen pomáhat, ale i motivovat, podporovat a vytvářet nějaké smysluplné prostředí, kde se cítí nějak bezpečně a respektovaně.“

5. Výzvy

- „Co se týče třeba klientů, tak bych neřekla, že úplně nějakí klienti jsou problémoví, ale spíš se jedná o rodiny.“
- „Rodiny mají čím dál tím větší nároky, jak na péči, tak na nás, i když třeba ten klient takovou péči vůbec neměl doma.“
- „Tady má někdy fakt milionkrát lepší podmínky než doma.“
- „Rodina začala chtít dávat do pokoje klientky kamery, sledovat, jak o ni pečujeme.“
- „Bylo to už takové... že to nebylo úplně příjemné ani pro pracovníky, ani pro nás jako pro vedení.“
- „Vlastně se to dohnalo až na kraj.“

6. Problémy a řešení

- „Klientka spala... a jiná klientka jí přišla do pokoje, ta se lekla a byla strašně rozrušená.“
- „Museli jsme tam přijít s kolegyní, nějak jí to vysvětlit, že by bylo vhodnější třeba upozornit personál.“
- „Ale bohužel psychický stav té klientky byl takový, že se jí takové věci vůbec nedají vysvětlit.“
- „Seděli jsme tam s ní kolem hodiny.“
- „Hlavně potřebovala, abysme ji vyslechli, potřebovala se vypovídat, potřebovala si zanádat.“

7. Profesní náročnost a prevence vyhoření

- „Člověk je po takovém rozhovoru úplně psychicky vyčerpanej.“
- „To její psychika je tak rozhozená, že to dokáže člověka taky rozhodit.“
- „Hodně pracovníků, kteří tady dělají těch dvacet pět let nebo kolem těch dvaceti, tak už jsou prostě vyhoření.“
- „Takže je to... no... někdy strašně vysilující.“

8. Komunikace jako klíčová strategie

- „Určitě nějaká validace těch pocitů, potvrzení těch emocí toho klienta.“
- „Neverbální komunikace – ten oční kontakt si myslím, že je velmi důležitý.“
- „Taky nějaké ty jemné doteky, úsměv... když se vlastně pracovník na toho klienta usměje, tak je to úplně něco jiného a ten klient to vnímá jinak.“
- „Snažíme se nějak přesměrovat pozornost na jiná, příjemnější téma.“

9. Reflexe

- „Když vidím, že klienti se usmívají, že se zapojili do aktivit... nebo si sednou ke kávě a povídají si.“
- „To je pro mě takový ten moment, kdy vidím, že se tu cítí dobře, a to mi dodává energii.“
- „Taky pomáhá, když nás klienti pochválí, nebo řeknou, že tu práci děláme dobře.“

10. Emoce při práci

- „Člověk asi při téhle práci zažívá nějakou širokou škálu emocí.“
- „Asi nejčastěji empatii, radost... ale taky hodně smutek a bezmoc.“
- „Každý den je jiný a člověk zažívá úplně různé situace, které ho můžou emocionálně ovlivnit.“
- „Ale furt si myslím, že ta empatie k těm lidem je základ.“
- „A určitě je důležité si udržet nějaký odstup, abych to nevztahovala na sebe.“

Tvorba tematických kategorií podle výzkumných otázek + Noema, Noesis

(Noema představuje, jak je daný jev vnímán, Noesis pak reflektuje význam, který mu respondenti přikládají.)

(DVO1): Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Tematická kategorie: Asertivní komunikace jako klíčový nástroj profesionálního vyjednávání

Významové jednotky:

- „Rodiny mají čím dál tím větší nároky, jak na péči, tak na nás, i když třeba ten klient takovou péči vůbec neměl doma.“
- „Rodina začala chtít dávat do pokoje klientky kamery, sledovat, jak o ni pečujeme.“
- „Museli jsme tam přijít s kolegyní, nějak jí to vysvětlit, že by bylo vhodnější třeba upozornit personál.“

Noema: Asertivní komunikace je využívána zejména při jednání s rodinami klientů, kde je potřeba udržet rovnováhu mezi profesionálním přístupem a respektem k jejich přáním a požadavkům.

Noesis: Sociální pracovníci vnímají asertivní komunikaci jako nezbytný nástroj při nastavování hranic a řešení případných konfliktů s rodinami a klienty.

(DVO2): Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Tematická kategorie: Prevence frustrace klientů i pracovníků formou aktivního naslouchání

Významové jednotky:

- „Hlavně potřebovala, abysme ji vyslechli, potřebovala se vypovídat, potřebovala si zanádat.“
- „Snažíme se je povzbudit, když mají třeba nějakou chvíli, kdy se necítí dobře, tak nějak navnímat ty jejich pocity, nebo změnit téma na to, co dělali dřív.“
- „Taky nějaké ty jemné doteky, úsměv... když se vlastně pracovník na toho klienta usměje, tak je to úplně něco jiného a ten klient to vnímá jinak.“

Noema: Aktivní naslouchání je chápáno jako základní nástroj pro práci s klienty, pomáhá eliminovat případné negativní emoce a zmírnit stres.

Noesis: Naslouchání nejen snižuje frustraci klientů, ale také pomáhá sociálním pracovníkům zvládat emocionální náročnost jejich práce, čímž se snižuje riziko syndromu vyhoření.

(DVO3): *Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?*

Tematická kategorie: Reflexe a profesní růst jako klíčový aspekt zpětné vazby

Významové jednotky:

- „Když vidím, že klienti se usmívají, že se zapojili do aktivit... nebo si sednou ke kávě a povídají si.“
- „To je pro mě takový ten moment, kdy vidím, že se tu cítí dobře, a to mi dodává energii.“
- „Taky pomáhá, když nás klienti pochválí, nebo řeknou, že tu práci děláme dobře.“

Noema: Sociální pracovníci reflektují zpětnou vazbu od klientů a berou ji jako zdroj motivace a pocitu naplnění v profesním životě.

Noesis: Pozitivní zpětná vazba od klientů posiluje emocionální pohodu pracovníků, čímž si pomáhají psychicky se vyrovnat s náročností své profese.

(DVO4): *Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?*

Tematická kategorie: Kontrola vlastních emocí jako klíč k prevenci vyhoření

Významové jednotky:

- „Člověk asi při téhle práci zažívá nějakou širokou škálu emocí.“

- „Asi nejčastěji empatii, radost... ale taky hodně smutek a bezmoc.“
- „Každý den je jiný a člověk zažívá úplně různé situace, které ho můžou emocionálně ovlivnit.“
- „Ale furt si myslím, že ta empatie k těm lidem je základ.“
- „A určitě je důležité si udržet nějaký odstup, abych to nevztahovala na sebe.“

Noema: Emoční stránka práce je sociálními pracovníky vnímána jako klíčový aspekt jejich profese, který přináší jak radost a naplnění, tak stres a vyčerpání.

Noesis: Sociální pracovníci vnímají, že vyjadřování vlastních emocí jim velice pomáhá, avšak je nutné aby mělo vyváženost – empatie je základním prvkem práce, ale zároveň je nutné udržovat emocionální odstup pro prevenci vyhoření.

Syntéza esencí na základě výzkumných otázek

(DVO1) Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Syntéza

esence:

Asertivní komunikace je klíčovým nástrojem sociálních pracovníků při jednání s klienty i jejich rodinami. Používají ji zejména v situacích, kdy je nutné nastavit jasné hranice, a přitom si zachovat profesionální přístup. Pracovníci jsou mnohdy vystaveni nadměrným nárokům ze strany rodin klientů, jež mohou někdy i ke konfliktům. V takových případech je asertivita nezbytná pro udržení respektu, ale i pro ochranu práv klienta a pracovníků samotných. Z rozhovorů je patrné, že právě asertivní komunikace pomáhá předejít stupňování konfliktů a zároveň umožňuje efektivní vyjednávání mezi všemi zúčastněnými stranami.

(DVO2) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Syntéza

esence:

Aktivní naslouchání je vnímáno jako jeden z nejdůležitějších aspektů práce sociálního pracovníka. Pomáhá klientům vnímat, že jsou vyslyšeni a podporováni, což vede k jejich větší spolupráci a celkovému snížení jejich úzkosti. Ze zkušeností pracovníků lze vyvodit, že empatie a trpělivost při naslouchání nejen že zlepšují vztahy s klienty, ale i pomáhají pracovníkům vyrovnávat se s emocionálně náročnými situacemi. Z rozhovoru vyplynulo, že

u pracovníků, kteří si uvědomují význam naslouchání a věnují mu pozornost, lze vyvodit, že mají nižší míru stresu a jsou tak méně ohroženi syndromem vyhoření.

(DVO3) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?

Syntéza

esence:

Zpětná vazba je vnímána jako důležitý prvek reflexe a profesního růstu sociálních pracovníků. Díky klientům, kteří vyjadřují své pocity a hodnotí práci sociálních pracovníků, si pracovníci uvědomují, v čem je jejich práce efektivní a v čem je ještě nutné zlepšení. Pozitivní zpětná vazba přináší pracovníkům pocit naplnění a motivace, zatímco negativní, až kritická zpětná vazba jim umožňuje rozvíjet své schopnosti a přístup ke klientům. Z rozhovoru lze vyzorovat, že pracovníci, kteří se pravidelně zabývají reflexí své práce, lépe zvládají emoční zátěž a pocítují větší profesní uspokojení a utvrzují se v pocitu, že je právě tato práce naplňuje.

(DVO4) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?

Syntéza esence:

Emoce jsou neoddělitelnou součástí práce sociálních pracovníků. Z rozhovorů vyplynulo, že pracovníci pravidelně zažívají širokou škálu emocí, a to od radosti a naplnění až po frustraci a bezmoc. Sebekontrola emocí je klíčová pro zachování profesionálního přístupu a pro prevenci vyhoření. Sociální pracovníci se snaží udržovat rovnováhu mezi empatií vůči klientům a nutností udržování si profesních hranic, aby nedošlo k nabourání emoční stability. K prevenci vyhoření využívají různé strategie, jako je reflexe, relaxační volnočasové aktivity nebo sdílení zkušeností s kolegy. I když je tato profese velice emocionálně náročná, přináší pracovníkům hluboký smysl a uspokojení, které jsou hybnou silou v jejich snaze pomáhat druhým.

PŘÍLOHA P IV: ANALÝZA ROZHOVORU ČÍSLO 3

Rozhovor číslo 3

Významové jednotky rozhovoru

Profese sociálního pracovníka:

- „Jsem prostředník mezi klienty, jejich rodinami, pečovatelským týmem a vlastně celým tímhle zařízením.“
- „A když nad tím tak přemýšlím, tak jsem možná i trochu psycholog, někdy vyjednávač, jindy zase vrba, co prostě poslouchá a nasává všechny ty příběhy, bolesti i radosti těch lidí.“
- „Každý klient tady má svůj příběh. A ne vždycky je to hezký příběh.“
- „Někdo přijde, protože už se o něj doma nemůžou postarat. Někdo, protože je úplně sám. A někdo, protože prostě... už nemá kam jít.“
- „Mým úkolem je zajistit, aby se tu cítili důstojně. Aby neztratili pocit, že mají stále hodnotu. A to někdy není vůbec jednoduché.“
- „Rodiny si někdy představují, že tady zařídíme zázraky, že jejich rodič se u nás stane zase aktivním, šťastným člověkem, ale realita je často jiná.“

Komunikace:

- „Komunikace není jen o slovech. Je to o výrazu v obličeji, o tom, jak se na ně podíváte, jak se k nim postavíte.“
- „Každý klient potřebuje něco jiného. Někteří jsou hodně otevření, mluví a chtějí si povídat o všem možném.“
- „Třeba si vzpomínám na pana Karla... byl tichý, odtažitý. Zkusila jsem otázky – nefungovalo to. Zkusila jsem humor – nijak nereagoval.“
- „A pak jsem si jednou všimla, že v knihovně bere staré detektivky. Tak jsem si jednu přečetla a druhý den řekla: ‚Pane Karle, co myslíte, jak to dopadne?‘“
- „Najednou vidím, jak zvedl hlavu. Chvilku mlčel a pak řekl: ‚Myslím, že ten zahradník v tom má prsty.‘“
- „A takhle, den za dnem, se začal otevírat. Stačilo jen najít klíč.“

Techniky:

- „Někdy jsem se dřív snažila něco říct, nějak 'utěšit'. Ale víte co? Někdy je nejlepší mlčet.“
- „Jen tam být, nechat ho to prožít, a když už něco říct, tak něco jednoduchého: ‚Tohle je těžký, já vím.‘“
- „Někdy nejde o to najít správná slova. Ale jen o to být přítomný.“
- „Ticho někdy pracuje za vás. A klient si v něm může najít svůj klid.“
- „Když vidím, že moje přítomnost někomu pomohla... když vidím, že se někdo po týdnech mlčení poprvé usměje... to je k nezaplacení.“

Emoce:

- „Tahle práce je emocionálně hodně náročná.“
- „Každý den řeším osudy jiných lidí.“
- „A jak to vnímám po těch letech? Hmm... Asi bych řekla, že mě tahle práce hodně změnila. Naučila mě vidět stáří jinak.“
- „No... už teď vidím, že jsem se do toho trošku zamotala, ale možná je to vlastně dobře. Protože taková ta práce je. Není černobílá.“
- „Je plná okamžiků, kdy si říkáte 'jo, tohle dává smysl' a pak zas chvíli, kdy si říkáte 'proč to vlastně dělám, když to nikdo nevidí?'“
- „Ale pak přijde den, kdy vás někdo chytí za ruku a řekne: ‚Děkuju, že jste tady.‘ A vy víte, že přesně proto to děláte.“

Pomoc:

- „Jednou z největších výzev je osamělost klientů. Mnoho lidí, co sem přichází, nechce být tady.“
- „Rodiny někdy očekávají, že převezmeme odpovědnost za jejich rodiče a oni už nebudou muset nic řešit.“
- „Jak někomu vysvětlíte, že pro jejich rodiče je ta půlhodina návštěvy tím nejdůležitějším momentem celého týdne?“
- „Když zavolají, ten člověk má důvod vstát, učesat se, obléknout se.“
- „Že se cítí důležitý.“

Smysl sociální práce:

- „Jedna klientka mi řekla: ‚Bojím se umřít sama.‘“
- „Snažíme se zajistit, aby v těch posledních chvílích nikdo nezůstal úplně sám.“
- „Když víme, že se blíží konec, snažíme se zajistit, aby u nich byl někdo z personálu, aby je někdo držel za ruku.“
- „Protože nikdo by neměl odcházet s pocitem, že už na něm nikomu nezáleží.“

Reflexe:

- „Možná nezměním svět, ale pokud dokážu jednomu člověku ulehčit jeho situaci, dát mu pocit, že není sám, pak to za to stojí.“
- „Není to o papírech. Je to o tom, že někdy stačí úplně maličká věc, aby člověk cítil, že je viděn.“
- „A někdy i drobná slova nebo gesto mohou znamenat mnohem víc než tisíce formulářů a administrativních úkolů.“

Prevence:

- „Po čtyřech, pěti letech jsem cítila, že se něco děje. Že mě přestávají dojímat příběhy.“
- „Naučila jsem se naslouchat s empatií, ale s vědomím, že ten příběh není můj.“
- „Naučila jsem se říkat 'ne'. Nemůžu být pro každého vším.“
- „Naučila jsem se ukázat empatii, ale ne se nechat vysávat.“
- „Kdybychom si neuměli občas udělat legraci i z těch těžkých věcí, tak bychom už dávno neměli sílu tu pracovat.“

Horizontální analýza významových jednotek (horizontalizace)

(Všechny významové jednotky mají stejnou důležitost a rovnocennost.)

1. Profese sociálního pracovníka

- „Jsem prostředník mezi klienty, jejich rodinami, pečovatelským týmem a vlastně celým tímhle zařízením.“

- „A když nad tím tak přemýšlím, tak jsem možná i trochu psycholog, někdy vyjednávač, jindy zase vrba, co prostě poslouchá a nasává všechny ty příběhy, bolesti i radosti těch lidí.“
- „Každý klient tady má svůj příběh. A ne vždycky je to hezký příběh.“
- „Někdo přijde, protože už se o něj doma nemůžou postarat. Někdo, protože je úplně sám. A někdo, protože prostě... už nemá kam jít.“
- „Mým úkolem je zajistit, aby se tu cítili důstojně. Aby neztratili pocit, že mají stále hodnotu. A to někdy není vůbec jednoduché.“
- „Rodiny si někdy představují, že tady zařídíme zázraky, že jejich rodič se u nás stane zase aktivním, šťastným člověkem, ale realita je často jiná.“

2. Komunikace

- „Komunikace není jen o slovech. Je to o výrazu v obličeji, o tom, jak se na ně podíváte, jak se k nim postavíte.“
- „Každý klient potřebuje něco jiného. Někteří jsou hodně otevření, mluví a chtějí si povídat o všem možném.“
- „Třeba si vzpomínám na pana Karla... byl tichý, otažitý. Zkusila jsem otázky – nefungovalo to. Zkusila jsem humor – nijak nereagoval.“
- „A pak jsem si jednou všimla, že v knihovně bere staré detektivky. Tak jsem si jednu přečetla a druhý den řekla: ‚Pane Karle, co myslíte, jak to dopadne?‘“
- „Najednou vidím, jak zvedl hlavu. Chvilku mlčel a pak řekl: ‚Myslím, že ten zahradník v tom má prsty.‘“
- „A takhle, den za dnem, se začal otevírat. Stačilo jen najít klíč.“

3. Techniky

- „Někdy jsem se dřív snažila něco říct, nějak 'utěšit'. Ale víte co? Někdy je nejlepší mlčet.“
- „Jen tam být, nechat ho to prožít, a když už něco říct, tak něco jednoduchého: ‚Tohle je těžký, já vím.‘“
- „Někdy nejde o to najít správná slova. Ale jen o to být přítomný.“
- „Ticho někdy pracuje za vás. A klient si v něm může najít svůj klid.“

- „Když vidím, že moje přítomnost někomu pomohla... když vidím, že se někdo po týdnech mlčení poprvé usměje... to je k nezaplacení.“

4. Emoce

- „Tahle práce je emocionálně hodně náročná.“
- „Každý den řeším osudy jiných lidí.“
- „A jak to vnímám po těch letech? Hmm... Asi bych řekla, že mě tahle práce hodně změnila. Naučila mě vidět stáří jinak.“
- „No... už teď vidím, že jsem se do toho trošku zamotala, ale možná je to vlastně dobře. Protože taková ta práce je. Není černobílá.“
- „Je plná okamžiků, kdy si říkáte 'jo, tohle dává smysl' a pak zas chvíli, kdy si říkáte 'proč to vlastně dělám, když to nikdo nevidí?'“
- „Ale pak přijde den, kdy vás někdo chytí za ruku a řekne: ‚Děkuju, že jste tady.‘ A vy víte, že přesně proto to děláte.“

5. Pomoc

- „Jednou z největších výzev je osamělost klientů. Mnoho lidí, co sem přichází, nechce být tady.“
- „Rodiny někdy očekávají, že převezmeme odpovědnost za jejich rodiče a oni už nebudou muset nic řešit.“
- „Jak někomu vysvětlíte, že pro jejich rodiče je ta půlhodina návštěvy tím nejdůležitějším momentem celého týdne?“
- „Když zavolají, ten člověk má důvod vstát, učesat se, obléknout se.“
- „Že se cítí důležitý.“

6. Smysl sociální práce

- „Jedna klientka mi řekla: ‚Bojím se umřít sama.‘“
- „Snažíme se zajistit, aby v těch posledních chvílích nikdo nezůstal úplně sám.“
- „Když víme, že se blíží konec, snažíme se zajistit, aby u nich byl někdo z personálu, aby je někdo držel za ruku.“
- „Protože nikdo by neměl odcházet s pocitem, že už na něm nikomu nezáleží.“

7. Reflexe

- „Možná nezměním svět, ale pokud dokážu jednomu člověku ulehčit jeho situaci, dát mu pocit, že není sám, pak to za to stojí.“
- „Není to o papírech. Je to o tom, že někdy stačí úplně maličká věc, aby člověk cítil, že je viděn.“
- „A někdy i drobná slova nebo gesto mohou znamenat mnohem víc než tisíce formulářů a administrativních úkolů.“

8. Prevence

- „Po čtyřech, pěti letech jsem cítila, že se něco děje. Že mě přestávají dojímat příběhy.“
- „Naučila jsem se naslouchat s empatií, ale s vědomím, že ten příběh není můj.“
- „Naučila jsem se říkat 'ne'. Nemůžu být pro každého vším.“
- „Naučila jsem se ukázat empatii, ale ne se nechat vysávat.“
- „Kdybychom si neuměli občas udělat legraci i z těch těžkých věcí, tak bychom už dávno neměli sílu tu pracovat.“

Tvorba tematických kategorií podle výzkumných otázek + Noema, Noesis

(Noema představuje, jak je daný jev vnímán, Noesis pak reflektuje význam, který mu respondenti přiřkládají.)

(DVO1) Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Tematická kategorie: Asertivní komunikace při jednání s klienty a rodinami

Významové jednotky:

- „Rodiny si někdy představují, že tady zařídíme zázraky, že jejich rodič se u nás stane zase aktivním, šťastným člověkem, ale realita je často jiná.“
- „Mým úkolem je zajistit, aby se tu cítili důstojně. Aby neztratili pocit, že mají stále hodnotu. A to někdy není vůbec jednoduché.“
- „Musíme umět jasně komunikovat naše možnosti a limity, jinak bychom byli přehlaceni nereálnými požadavky.“

Noema: Sociální pracovníci chápou asertivní komunikaci jako důležitou součást své profese a využívají ji pro nastavení hranic mezi očekáváním rodin a reálnými možnostmi péče o klienty.

Noesis: Používání asertivity umožňuje pracovníkům ochránit své já před nadměrnou psychickou zátěží díky uvědomování si vlastních limitů své role rámci sociální péče. To zároveň pomáhá udržet si rovnováhu mezi profesí a osobním životem, čímž předchází syndromu vyhoření.

(DVO2) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Tematická kategorie: Aktivní naslouchání jako prevence stresu

Významové jednotky:

- „Komunikace není jen o slovech. Je to o výrazu v obličeji, o tom, jak se na ně podíváte, jak se k nim postavíte.“
- „Každý klient potřebuje něco jiného. Někteří jsou hodně otevření, mluví a chtějí si povídat o všem možném.“
- „A takhle, den za dnem, se začal otevírat. Stačilo jen najít klíč.“
- „Někdy jde jen o to být přítomný.“

Noema: Sociální pracovníci vnímají aktivní naslouchání jako nejdůležitější součást své práce, která jim umožňuje porozumět emocím klientů a lépe reagovat na jejich potřeby.

Noesis: Aktivní naslouchání nejen zlepšuje komunikaci mezi pracovníkem a klientem, ale zároveň umožňuje pracovníkům zvládat emočně náročné situace bez zbytečných obtíží a s nimi spojeným stresem.

(DVO3) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?

Tematická kategorie: Zpětná vazba jako způsob upevnění sebevědomí v práci

Významové jednotky:

- „Možná nezměním svět, ale pokud dokážu jednomu člověku ulehčit jeho situaci, dát mu pocit, že není sám, pak to za to stojí.“

- „Není to o papírech. Je to o tom, že někdy stačí úplně maličká věc, aby člověk cítil, že je viděn.“
- „A někdy i drobná slova nebo gesto mohou znamenat mnohem víc než tisíce formulářů a administrativních úkolů.“

Noema: Sociální pracovníci považují zpětnou vazbu od klientů a jejich rodin za motivující prvek ve schopnosti poskytování péče klientům s co nejlepší efektivitou.

Noesis: Pozitivní zpětná vazba posiluje jistotu pracovníků v jejich profesi a pomáhá jim zvládat každodenní emoční zátěž, zatímco negativní zpětná vazba je někdy zdrojem stresu, ale poskytuje pracovníkům zároveň příležitosti k sebereflexi.

(DVO4) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?

Tematická kategorie: Autentičností emocí proti stresu

Významové jednotky:

- „Tahle práce je emocionálně hodně náročná.“
- „Každý den řeším osudy jiných lidí.“
- „Ale pak přijde den, kdy vás někdo chytí za ruku a řekne: ‚Děkuju, že jste tady.‘ A vy víte, že přesně proto to děláte.“
- „Dříve jsem si myslela, že musím být pořád silná, ale naučila jsem se, že sdílení emocí je součástí této práce.“

Noema: Sociální pracovníci vnímají vyjadřování emocí jako přirozenou a důležitou součást své profese, díky které se jim daří vyrovnávat se s případným stresem.

Noesis: Autentické vyjadřování emocí pomáhá pracovníkům udržovat si vlastní psychickou rovnováhu. Již od počátku nástupu do zaměstnání se naučili, že nemusí vždy skrývat své pocity, je však také důležité najít zdravou hranici mezi empatií a ochranou své osoby.

Syntéza esencí na základě výzkumných otázek

(DVO1) Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Syntéza

esence:

Asertivní komunikace je sociálními pracovníky vnímána jako klíčový nástroj při interakci s klienty a jejich rodinami. Pracovníci ji využívají zejména při vymezování hranic, zvládání konfliktních situací a při vyjednávání mezi potřebami klientů a požadavky jejich rodin. Z rozhovoru vyplynulo, že asertivita pomáhá sociálním pracovníkům efektivně a citlivě korigovat očekávání rodin, aby došlo ke vzájemné shodě mezi přáními rodiny a možnosti sociálních pracovníků, aniž by docházelo ke konfrontaci či nepochopení. Použití asertivních technik přispívá k tomu, že pracovníci cítí větší sebejistotu ve své profesi a jsou méně vystaveni stresu z neustálého přizpůsobování se požadavkům okolí.

(DVO2) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Syntéza

esence:

Aktivní naslouchání je sociálními pracovníky vnímáno jako základní komunikační dovednost, která umožňuje nejen efektivní práci s klienty, ale také pomáhá předcházet případným nedorozuměním, ze kterých by mohlo vzejít případné stupňování konfliktů. Naslouchání s empatií pomáhá budovat důvěru mezi pracovníky a klienty, což vede k lepší spolupráci a větší otevřenosti klientů. Z rozhovoru vyplývá, že pracovníci, kteří se vědomě zaměřují na aktivní naslouchání a práci s ním, často vnímají ve své práci větší naplnění a smysluplnost. Naopak ti, kteří se soustředí pouze na informace získané od klientů a přehlížejí emoční složku komunikace, se mohou rychleji cítit vyhořelí. Aktivní naslouchání tedy nejen přispívá k lepšímu porozumění klientům, ale také snižuje emoční zátěž pracovníků.

(DVO3) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?

Syntéza

esence:

Zpětná vazba je sociálními pracovníky vnímána jako významný nástroj pro profesní růst i pro posílení vztahu s klienty. Z rozhovoru lze vypozařovat, že kvalitní zpětná vazba pomáhá klientům získat větší jistotu a zároveň jim pomáhá při uvědomování si svých potřeb a pokroků. Na druhé straně, přijímání zpětné vazby od klientů a rodin je někdy náročné, zvláště pokud je negativní nebo neodpovídá realitě. Z rozhovoru vyplývá, že je důležité brát negativní zpětnou vazbu konstruktivně a využít ji k vlastnímu profesnímu rozvoji. Ukazuje se, že kvalitní zpětná vazba přispívá k pocitu profesního sebevědomí a pomáhá lépe zvládat náročné situace v práci.

(DVO4) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?

Syntéza

esence:

Vyjadřování emocí je vnímáno jako důležitý aspekt jejich profese, který musí být vyvážený. Na jedné straně umožňuje vytváření hlubšího vztahu s klienty a posiluje jejich důvěru, na druhé straně je však důležité, aby nepřekročil profesní hranice. Z rozhovoru vyplynulo, že pracovníci se učí regulovat své emoce tak, aby byly autentické, ale zároveň aby nebyla ohrožena jejich osobnostní integrita. Vyjadřování empatie a sdílení emocí s klienty může pracovníkům pomoci zvládat stres a zabránit vyhoření za předpokladu, že je prováděno na vědomé úrovni a v rámci předem nastavených hranic. Naopak přílišné nekontrolované plýtvání emocemi, častokrát v rámci klientských příběhů může vést k přetížení a pocitům bezmoci. Důležitou strategií pro zvládání stresu je také sdílení emocí s kolegy a pravidelná reflexe vlastních prožitků.

PŘÍLOHA P V: ANALÝZA ROZHOVORU ČÍSLO 4

Rozhovor číslo 4

Významové jednotky rozhovoru

Zkušenosti:

- „V sociální práci jsem už osm let.“
- „Začínala jsem v poradně pro rodiny v krizi, ale posledních pět let pracuji v domově pro seniory.“
- „Je to hodně různorodá práce. Každý den je jiný, každá situace je jiná.“
- „Jsme tu pro klienty, abychom jim pomáhali řešit jejich situace a poskytovali jim podporu.“
- „Jsme tu ale i pro jejich rodiny, které mají často úplně jiné představy a očekávání.“
- „Hledání rovnováhy mezi potřebami klienta a očekáváními rodiny.“

Smysl a motivace:

- „Když vidím, že moje práce má smysl.“
- „Že klienti díky mně cítí, že nejsou sami, že se na mě mohou obrátit.“
- „I drobnosti jako úsměv, poděkování nebo pomoc při těžkém dni mi dávají pocit, že dělám něco užitečného.“
- „Vidím, že to, co dělám, má dopad.“
- „Možná nezměním svět, ale pokud dokážu jednomu člověku ulehčit jeho situaci, dát mu pocit, že není sám, pak to za to stojí.“

Komunikace:

- „Komunikace je základ.“
- „Snažím se ke každému přistupovat individuálně, protože každý klient je jiný.“
- „Nejvíc se mi osvědčilo aktivní naslouchání a empatie.“
- „Dát klientovi prostor, aby mohl říct, co ho trápí, a nechat ho, ať se sám vyjádří.“
- „Každý klient je jiný, víte?“
- „Někdo potřebuje hodně mluvit, jiný se zase moc neotevívá...“

- „Sleduju jejich řeč těla, výrazy obličeje, reakce.“
- „Třeba když vidím, že někoho něco rozrušilo, tak uberu tempo, ztiším hlas.“

Reflexe mého já:

- „Někdy je to hodně náročné.“
- „Nemůžu si klientovy problémy brát domů, ale zároveň mu chci ukázat, že ho chápu.“
- „Je to balanc mezi profesionalitou a lidskostí.“
- „Často stačí i malé gesto – podání ruky, přátelský pohled.“
- „Pomáhá mi sdílet své pocity s kolegy.“
- „Po práci se věnuji činnostem, které mi pomáhají uvolnit stres – čtení, procházky, sport.“

Výzvy:

- „Největší výzvou jsou situace, kdy rodina klienta očekává něco jiného, než co si přeje samotný klient.“
- „Rodina chce, aby klient přijal péči, kterou on odmítá.“
- „Klient vyžaduje něco, co už není v našich možnostech mu poskytnout.“
- „Musím být velmi trpělivá a citlivá, abych našla cestu, která bude přijatelná pro obě strany.“

Techniky:

- „Snažím se zůstat nestranná a hodně naslouchat oběma stranám.“
- „Často pomáhá vysvětlování – rodina si někdy neuvědomuje limity péče nebo to, co je pro klienta skutečně nejlepší.“
- „Pokud cítí, že jejich názor beru vážně, jsou ochotnější ke kompromisu.“
- „Pomohlo mi dát jim prostor, aby si mohli navzájem říct, jak se cítí.“
- „Díky tomu došlo ke vzájemnému porozumění a klientka nakonec přijala situaci s větším klidem.“

Prevence:

- „Pokud člověk neumí dobře komunikovat, rychle se unaví a vyhoří.“

- „Pokud nedokáže nastavit hranice nebo říct „ne“, může se stát, že na sebe bude brát víc, než zvládne.“
- „Důležité je, jak komunikujeme mezi sebou v týmu.“
- „Když si můžeme otevřeně říct, co nás trápí nebo co bychom potřebovali, práce je o něco lehčí.“

Rady:

- „Hlavně aby si dávali pozor na vlastní hranice.“
- „Na začátku je člověk plný energie a nadšení, chce pomáhat každému a za každou cenu.“
- „Je důležité si uvědomit, že i když pomáháme, nemůžeme zachránit všechny a všechno.“
- „Nebýt na všechno sám je v této práci klíčové.“

Horizontální analýza významových jednotek (horizontalizace)

(Všechny významové jednotky mají stejnou důležitost a rovnocennost.)

1. Zkušenosti

- „V sociální práci jsem už osm let.“
- „Začínala jsem v poradně pro rodiny v krizi, ale posledních pět let pracuji v domově pro seniory.“
- „Je to hodně různorodá práce. Každý den je jiný, každá situace je jiná.“
- „Jsme tu pro klienty, abychom jim pomáhali řešit jejich situace a poskytovali jim podporu.“
- „Jsme tu ale i pro jejich rodiny, které mají často úplně jiné představy a očekávání.“
- „Hledání rovnováhy mezi potřebami klienta a očekáváními rodiny.“

2. Smysl a motivace

- „Když vidím, že moje práce má smysl.“
- „Že klienti díky mně cítí, že nejsou sami, že se na mě mohou obrátit.“
- „I drobnosti jako úsměv, poděkování nebo pomoc při těžkém dni mi dávají pocit, že dělám něco užitečného.“

- „Vidím, že to, co dělám, má dopad.“
- „Možná nezměním svět, ale pokud dokážu jednomu člověku ulehčit jeho situaci, dát mu pocit, že není sám, pak to za to stojí.“

3. Komunikace

- „Komunikace je základ.“
- „Snažím se ke každému přistupovat individuálně, protože každý klient je jiný.“
- „Nejvíce se mi osvědčilo aktivní naslouchání a empatie.“
- „Dát klientovi prostor, aby mohl říct, co ho trápí, a nechat ho, ať se sám vyjádří.“
- „Každý klient je jiný, víte?“
- „Někdo potřebuje hodně mluvit, jiný se zase moc neotevívá...“
- „Sleduju jejich řeč těla, výrazy obličeje, reakce.“
- „Třeba když vidím, že někoho něco rozrušilo, tak uberu tempo, ztiším hlas.“

4. Reflexe mého já

- „Někdy je to hodně náročné.“
- „Nemůžu si klientovy problémy brát domů, ale zároveň mu chci ukázat, že ho chápu.“
- „Je to balanc mezi profesionalitou a lidskostí.“
- „Často stačí i malé gesto – podání ruky, přátelský pohled.“
- „Pomáhá mi sdílet své pocity s kolegy.“
- „Po práci se věnuji činnostem, které mi pomáhají uvolnit stres – čtení, procházky, sport.“

5. Výzvy

- „Největší výzvou jsou situace, kdy rodina klienta očekává něco jiného, než co si přeje samotný klient.“
- „Rodina chce, aby klient přijal péči, kterou on odmítá.“
- „Klient vyžaduje něco, co už není v našich možnostech mu poskytnout.“

- „Musím být velmi trpělivá a citlivá, abych našla cestu, která bude přijatelná pro obě strany.“

6. Techniky

- „Snažím se zůstat nestranná a hodně naslouchat oběma stranám.“
- „Často pomáhá vysvětlování – rodina si někdy neuvědomuje limity péče nebo to, co je pro klienta skutečně nejlepší.“
- „Pokud cítí, že jejich názor беру vážně, jsou ochotnější ke kompromisu.“
- „Pomohlo mi dát jim prostor, aby si mohli navzájem říct, jak se cítí.“
- „Díky tomu došlo ke vzájemnému porozumění a klientka nakonec přijala situaci s větším klidem.“

7. Prevence

- „Pokud člověk neumí dobře komunikovat, rychle se unaví a vyhoří.“
- „Pokud nedokáže nastavit hranice nebo říct „ne“, může se stát, že na sebe bude brát víc, než zvládne.“
- „Důležité je, jak komunikujeme mezi sebou v týmu.“
- „Když si můžeme otevřeně říct, co nás trápí nebo co bychom potřebovali, práce je o něco lehčí.“

8. Rady

- „Hlavně aby si dávali pozor na vlastní hranice.“
- „Na začátku je člověk plný energie a nadšení, chce pomáhat každému a za každou cenu.“
- „Je důležité si uvědomit, že i když pomáháme, nemůžeme zachránit všechny a všechno.“
- „Nebýt na všechno sám je v této práci klíčové.“

Tvorba tematických kategorií podle výzkumných otázek + Noema, Noesis

(Noema představuje, jak je daný jev vnímán, Noesis pak reflektuje význam, který mu respondenti přikládají.)

(DVO1) Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Tematická kategorie: Asertivní komunikace jako nástroj vyjednávání a prevence konfliktů

Významové jednotky:

- „Musím být velmi trpělivá a citlivá, abych našla cestu, která bude přijatelná pro obě strany.“
- „Pokud cítí, že jejich názor беру vážně, jsou ochotnější ke kompromisu.“
- „Snažím se zůstat nestranná a hodně naslouchat oběma stranám.“
- „Často pomáhá vysvětlování – rodina si někdy neuvědomuje limity péče nebo to, co je pro klienta skutečně nejlepší.“

Noema: Sociální pracovník vnímá asertivní komunikaci jako klíčový nástroj pro zvládání konfliktů mezi klienty a jejich rodinami.

Noesis: Asertivní komunikace je chápána jako způsob, jak vytvářet prostor pro otevřený dialog a dosažení kompromisu mezi všemi stranami.

(DVO2) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Tematická kategorie: Aktivní naslouchání jako klíč k prevenci vyhoření

Významové jednotky:

- „Nejvíce se mi osvědčilo aktivní naslouchání a empatie.“
- „Dát klientovi prostor, aby mohl říct, co ho trápí, a nechat ho, ať se sám vyjádří.“
- „Pokud člověk neumí dobře komunikovat, rychle se unaví a vyhoří.“
- „Pokud nedokáže nastavit hranice nebo říct „ne“, může se stát, že na sebe bude brát víc, než zvládne.“

Noema: Aktivní naslouchání umožňuje sociálním pracovníkům efektivněji pomáhat klientům a současně předcházet přetížení vlastního já.

Noesis: Poslech je vnímán nejen jako metoda efektivní komunikace, ale i jako strategie ochrany proti vyhoření v oblasti svých emocí.

(DVO3) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?

Tematická kategorie: Zpětná vazba jako podpora profesního růstu a emoční stability

Významové jednotky:

- „Pomáhá mi sdílet své pocity s kolegy.“
- „Důležité je, jak komunikujeme mezi sebou v týmu.“
- „Když si můžeme otevřeně říct, co nás trápí nebo co bychom potřebovali, práce je o něco lehčí.“
- „Vidím, že to, co dělám, má dopad.“

Noema: Reflexe a sdílení zpětné vazby jsou důležité pro duševní pohodu sociálních pracovníků.

Noesis: Zpětná vazba je vnímána jako podpora, jež pomáhá vylepšovat profesní postupy i zvládání emocí.

(DVO4) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?

Tematická kategorie: Kontrola emocí jako protektivní faktor vyhoření

Významové jednotky:

- „Někdy je to hodně náročné.“
- „Nemůžu si klientovy problémy brát domů, ale zároveň mu chci ukázat, že ho chápu.“
- „Je to balanc mezi profesionalitou a lidskostí.“
- „Dříve jsem měla tendenci nosit si problémy klientů domů, ale naučila jsem se, že musím myslet i na sebe.“
- „Dřív jsem si myslela, že musím být pořád profesionální a neukazovat, co cítím.“

Noema: Emoce sociálních pracovníků ovlivňují jejich profesní pohodu a schopnost zvládat stres.

Noesis: Regulace emocí je vnímána jako nezbytná dovednost pro udržení si mentálního zdraví a rovnováhy mezi profesním a osobním životem.

Syntéza esencí na základě výzkumných otázek

(DVO1) Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Syntéza

esence:

Asertivní komunikace je sociálními pracovníky vnímána jako zásadní dovednost pro vyjednávání mezi klienty a jejich rodinami. Pomáhá v předcházení konfliktů, nastavování hranic a nalezení kompromisu, jež respektuje jak potřeby klienta, tak častokrát nereálné požadavky rodiny. Sociální pracovníci vnímají, že asertivní přístup ve spojení s empatickým nasloucháním usnadňuje dosažení dohody a zmírnění napětí.

(DVO2) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Syntéza

esence:

Aktivní naslouchání je považováno za jeden z klíčových prvků efektivní sociální práce. Poskytuje klientům pocit přijetí a důvěry, což usnadňuje komunikaci a řešení jejich situace. Zároveň se ukazuje jako nástroj pro prevenci vyhoření. Za předpokladu, že se sociální pracovník naučí naslouchat s empatií, ale zároveň si udrží profesionální odstup, dosáhne tím lepšího zvládnání emoční zátěže a eliminuje tak riziko přetížení.

(DVO3) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?

Syntéza

esence:

Zpětná vazba, ať už od klientů, kolegů, popřípadě rodinných příslušníků, je vnímána jako ukazatel profesního růstu a duševní stability. Sociální pracovníci zdůrazňují význam otevřené komunikace v týmu, která pomáhá regulovat emoční náročnost práce. Sdílení pocitů s kolegy umožňuje pracovníkům si zhodnotit vlastní postupy, získávat nové pohledy a nalézat strategie pro zlepšení své profesionální praxe.

(DVO4) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládnání stresu a vyčerpání?

Syntéza

esence:

Sociální pracovníci vnímají práci jako emocionálně náročnou, přičemž vyjadřování vlastních emocí se ukazuje jako důležitý nástroj prevence vyhoření. Ze začátku měli pracovníci snahu své pocity potlačovat za účelem zachování si profesionality, ale postupem

času zjistili, že sdílení emocí s kolegy i klienty je klíčové pro udržení si psychické rovnováhy. Zároveň si uvědomují nutnost nastavování si hranic mezi osobním a profesním životem s cílem udržení si vnitřního klidu a aby se vyhnuli přetížení.

PŘÍLOHA P VI: ANALÝZA ROZHOVORU ČÍSLO 5

Rozhovor číslo 5

Významové jednotky rozhovoru

Pomoc:

- „Práce sociálního pracovníka je podle mě velká pomoc.“
- „Ať už při hygieně, podávání stravy, oblékání, vyplňování volného času klienta...“
- „Celkově prostě starání se o něj.“
- „Klienty podporujeme, pomáháme jim v různých oblastech.“
- „Například při rozhodování, při přijímání dobrých i špatných zpráv, při řešení složitých situací.“
- „Je to o pomoci starým lidem, seniorům.“
- „Někdy je nejdůležitější prostě přítomnost.“
- „A někdy stačí jen být tam, kde je vás třeba.“

Já pracovník:

- „Vnímám tuhle práci jako poselství.“
- „Je to balanc mezi profesionalitou a lidskostí.“
- „Pro mě to znamená potřebnost a porozumění.“
- „Je to velká odpovědnost.“
- „Tohle mě hodně chrání před vyhořením.“
- „Dovoluju si cítit. Dovoluju si říct kolegům, když je mi těžko.“
- „Dovoluju si být smutná, když odejde klient, na kterém mi záleželo.“
- „Protože to není slabost. Je to součást práce.“

Komunikace:

- „Komunikace s klienty má hodně terapeutický charakter.“
- „Podporujeme je při rozhodování, při přijímání dobrých i špatných zpráv.“
- „Často pomáhá, když klient cítí, že ho někdo opravdu poslouchá.“

- „Nejhorší je reagovat stejně, když je někdo rozrušený nebo frustrovaný.“
- „Někdy slova nejsou to nejdůležitější. Někdy je nejdůležitější prostě přítomnost.“
- „Jo, jo, hned mě něco napadlo... Byla tu paní, která pořád říkala, že ji tady rodina odložila.“
- „A já jsem si jednou prostě sedla vedle ní a mlčela. Fakt. Neříkala jsem nic, jen jsem tam byla.“
- „Po chvíli se na mě podívala a řekla: ‚Vy jste jediná, kdo tady se mnou sedí a nic mi neříká.‘“
- „A já jí odpověděla: ‚Protože možná někdy není potřeba nic říkat. Stačí být.‘“
- „A víte co? Od toho dne se začala pomalu otevírat.“

Zkušenosti:

- „To jsou zkušenosti celkově ze života.“
- „Ať už z manželství, soužití s partnerem, ale i z rodinného zázemí, kde člověk vyrůstal.“
- „Myslím si, že všechno, co člověk zažil v dětství, v dospívání, všechno, čím prošel... no, to všechno si s sebou nese i do budoucna.“
- „A vlastně to promítá i do své práce.“
- „Naučila jsem se třeba, že nemusím mít odpověď na všechno.“
- „Že někdy není moje role někoho uklidnit nebo hned nabídnout řešení.“
- „Že když klient brečí, můžu tam prostě jen být a říct mu, že je v pořádku se tak cítit.“
- „A vnímám, kdo přede mnou stojí – někdo potřebuje věcnou odpověď, někdo povzbuzení.“

Emoce:

- „No, upřímně? Všechny. Haha. Fakt, od radosti až po zoufalství.“
- „Vidím, jak klienti bojují s věcmi, které pro ně dřív byly úplně normální.“
- „Často cítím soucit.“
- „A někdy frustrace.“

- „Protože jsou situace, kdy systém nefunguje, jak by měl, kdy nemůžeme klientovi nabídnout lepší podmínky, protože nemáme prostředky...“
- „A to je náročné.“
- „Naučila jsem se, že emocím se nedá vyhnout. A vlastně je ani nechci potlačovat.“
- „A když se o tom můžu bavit s kolegy, nenosím to v sobě sama.“
- „Takže ano, pomáhá mi to udržet se v téhle práci dlouhodobě.“

Dopady:

- „Když člověk neumí dobře komunikovat, neumí si nastavit hranice, tak se to na něm dřív nebo později podepíše.“
- „Pokud nedokážu říct ‚dost‘, je to problém.“
- „Práce sociálního pracovníka je neustálý kontakt s emocemi druhých lidí.“
- „Někdy je třeba naučit se říkat ne.“
- „Dřív jsem si myslela, že musím být pořád ‚ta silná‘, která má na všechno řešení.“
- „Ale to není udržitelné.“
- „To mě hodně chrání před vyhořením.“
- „Kdybych musela být pořád ‚silná‘, asi bych už dávno vyhořela.“

Reflexe:

- „Když si můžu o emocích povídat s kolegy, nenosím to v sobě sama.“
- „Proto se snažím nebýt na všechno sama.“
- „A když se o tom můžu bavit s kolegy, nenosím to v sobě sama.“
- „Myslím, že kdybych musela být pořád ‚silná‘, asi bych už dávno vyhořela.“
- „Dovoluju si říct kolegům, když je mi těžko.“
- „Dovoluju si být smutná, když odejde klient, na kterém mi záleželo.“
- „Protože to není slabost. Je to součást práce.“

Techniky:

- „Určitě aktivní naslouchání.“
- „Taky zrcadlení emocí.“

- „Neříkám: ‚Ale no tak, vždyť to není tak hrozné...‘, ale spíš: ‚Chápu, že je to pro vás těžké.‘“
- „Nechám klienta vymluvit se, než začnu mluvit já.“
- „Dávám klientům pocit, že jsou součástí rozhovoru.“
- „Když klient cítí, že ho někdo opravdu poslouchá, často se uklidní.“
- „Pokud se necítí vyslyšen, reaguje podrážděně.“
- „Někdy stačí jen mlčet a být přítomen.“
- „Důležité je nejen komunikovat, ale i ukázat, že na druhém opravdu záleží.“

Zpětná vazba:

- „Když klient cítí, že ho někdo opravdu poslouchá, často se uklidní.“
- „Pokud se necítí vyslyšen, reaguje podrážděně.“
- „Je důležité sledovat i gesta, tón hlasu, nejen slova.“
- „Každý chce cítit, že má vliv na svůj vlastní život.“
- „A víte co? Tohle funguje.“
- „Protože každý chce cítit, že má vliv na svůj vlastní život.“
- „A právě díky tomu se klienti cítí být součástí procesu, ne jen jeho pasivními účastníky.“

Horizontální analýza významových jednotek

(Všechny významové jednotky mají stejnou důležitost a rovnocennost.)

1. Pomoc

- „Práce sociálního pracovníka je podle mě velká pomoc.“
- „Ať už při hygieně, podávání stravy, oblékání, vyplňování volného času klienta...“
- „Celkově prostě starání se o něj.“
- „Klienty podporujeme, pomáháme jim v různých oblastech.“
- „Například při rozhodování, při přijímání dobrých i špatných zpráv, při řešení složitých situací.“
- „Je to o pomoci starým lidem, seniorům.“

- „Někdy je nejdůležitější prostě přítomnost.“
- „A někdy stačí jen být tam, kde je vás třeba.“

2. Já pracovník

- „Vnímám tuhle práci jako poselství.“
- „Je to balanc mezi profesionalitou a lidskostí.“
- „Pro mě to znamená potřebnost a porozumění.“
- „Je to velká odpovědnost.“
- „Tohle mě hodně chrání před vyhořením.“
- „Dovoluju si cítit. Dovoluju si říct kolegům, když je mi těžko.“
- „Dovoluju si být smutná, když odejde klient, na kterém mi záleželo.“
- „Protože to není slabost. Je to součást práce.“
- „A vlastně si myslím, že když bych přestala cítit, možná by to znamenalo, že už mi na tom nezáleží.“

3. Komunikace

- „Komunikace s klienty má hodně terapeutický charakter.“
- „Podporujeme je při rozhodování, při přijímání dobrých i špatných zpráv.“
- „Často pomáhá, když klient cítí, že ho někdo opravdu poslouchá.“
- „Nejhorší je reagovat stejně, když je někdo rozrušený nebo frustrovaný.“
- „Někdy slova nejsou to nejdůležitější. Někdy je nejdůležitější prostě přítomnost.“
- „Byla tu paní, která pořád říkala, že ji tady rodina odložila.“
- „A já jsem si jednou prostě sedla vedle ní a mlčela. Fakt. Neříkala jsem nic, jen jsem tam byla.“
- „Po chvíli se na mě podívala a řekla: ‚Vy jste jediná, kdo tady se mnou sedí a nic mi neříká.‘“
- „A já jí odpověděla: ‚Protože možná někdy není potřeba nic říkat. Stačí být.‘“
- „A víte co? Od toho dne se začala pomalu otevírat.“

4. Zkušenosti

- „To jsou zkušenosti celkově ze života.“
- „Ať už z manželství, soužití s partnerem, ale i z rodinného zázemí, kde člověk vyrůstal.“
- „Myslím si, že všechno, co člověk zažil v dětství, v dospívání, všechno, čím prošel... no, to všechno si s sebou nese i do budoucna.“
- „A vlastně to promítá i do své práce.“
- „Naučila jsem se třeba, že nemusím mít odpověď na všechno.“
- „Že někdy není moje role někoho uklidnit nebo hned nabídnout řešení.“
- „Že když klient brečí, můžu tam prostě jen být a říct mu, že je v pořádku se tak cítit.“
- „A vnímám, kdo přede mnou stojí – někdo potřebuje věcnou odpověď, někdo povzbuzení.“

5. Emoce

- „No, upřímně? Všechny. Haha. Fakt, od radosti až po zoufalství.“
- „Vidím, jak klienti bojují s věcmi, které pro ně dřív byly úplně normální.“
- „Často cítím soucit.“
- „A někdy frustrace.“
- „Protože jsou situace, kdy systém nefunguje, jak by měl, kdy nemůžeme klientovi nabídnout lepší podmínky, protože nemáme prostředky...“
- „A to je náročné.“
- „Naučila jsem se, že emocím se nedá vyhnout. A vlastně je ani nechci potlačovat.“
- „A když se o tom můžu bavit s kolegy, nenosím to v sobě sama.“
- „Takže ano, pomáhá mi to udržet se v téhle práci dlouhodobě.“

6. Dopady

- „Když člověk neumí dobře komunikovat, neumí si nastavit hranice, tak se to na něm dřív nebo později podepíše.“
- „Pokud nedokážu říct ‚dost‘, je to problém.“
- „Práce sociálního pracovníka je neustálý kontakt s emocemi druhých lidí.“
- „Někdy je třeba naučit se říkat ne.“
- „Dřív jsem si myslela, že musím být pořád ‚ta silná‘, která má na všechno řešení.“

- „Ale to není udržitelné.“
- „To mě hodně chrání před vyhořením.“
- „Kdybych musela být pořád ‚silná‘, asi bych už dávno vyhořela.“

7. Reflexe

- „Když si můžu o emocích povídat s kolegy, nenosím to v sobě sama.“
- „Proto se snažím nebýt na všechno sama.“
- „A když se o tom můžu bavit s kolegy, nenosím to v sobě sama.“
- „Myslím, že kdybych musela být pořád ‚silná‘, asi bych už dávno vyhořela.“
- „Dovoluju si říct kolegům, když je mi těžko.“
- „Dovoluju si být smutná, když odejde klient, na kterém mi záleželo.“
- „Protože to není slabost. Je to součást práce.“

8. Techniky

- „Určitě aktivní naslouchání.“
- „Taky zrcadlení emocí.“
- „Neříkám: ‚Ale no tak, vždyť to není tak hrozné...‘, ale spíš: ‚Chápu, že je to pro vás těžké.‘“
- „Nechám klienta vymluvit se, než začnu mluvit já.“
- „Dávám klientům pocit, že jsou součástí rozhovoru.“
- „Když klient cítí, že ho někdo opravdu poslouchá, často se uklidní.“
- „Pokud se necítí vyslyšen, reaguje podrážděně.“
- „Někdy stačí jen mlčet a být přítomen.“
- „Důležité je nejen komunikovat, ale i ukázat, že na druhém opravdu záleží.“

9. Zpětná vazba

- „Když klient cítí, že ho někdo opravdu poslouchá, často se uklidní.“
- „Pokud se necítí vyslyšen, reaguje podrážděně.“
- „Je důležité sledovat i gesta, tón hlasu, nejen slova.“

- „Každý chce cítit, že má vliv na svůj vlastní život.“
- „A víte co? Tohle funguje.“
- „Protože každý chce cítit, že má vliv na svůj vlastní život.“
- „A právě díky tomu se klienti cítí být součástí procesu, ne jen jeho pasivními účastníky.“

Tvorba tematických kategorií podle výzkumných otázek + Noema, Noesis

(Noema představuje, jak je daný jev vnímán, Noesis pak reflektuje význam, který mu respondenti přiřkládají.)

(DVO1) Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Tematická kategorie: Asertivní komunikace v profesním životě

Významové jednotky:

- „Především s klidem. Protože když je někdo rozrušený, vztekly nebo frustrovaný, nejhorší je reagovat stejně.“
- „Takže když třeba klient začne křičet, že ‚tady už nechce být‘, nezvýším hlas, nebudu ho napomínat.“
- „Jen mu řeknu něco jako: ‚Rozumím, že vás to trápí. Řekněte mi, co vám teď vadí nejvíc?‘ A tím mu dávám prostor.“
- „Často cítím soucit. Vidím, jak klienti bojují s věcmi, které by pro ně dřív byly úplně normální.“

Noema: Sociální pracovníci vnímají asertivní komunikaci jako klíčovou součást své práce, která jim pomáhá efektivně zvládat konfliktní situace. Klidný a věcný přístup je zásadní pro úspěšnou interakci s klienty.

Noesis: Asertivní komunikace umožňuje pracovníkům udržet kontrolu nad situací, předcházet eskalaci konfliktů a zároveň respektovat emoce klienta. Tento přístup přispívá k ochraně psychického zdraví pracovníků.

(DVO2) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Tematická kategorie: Aktivní naslouchání jako prevence vyhoření

Významové jednotky:

- „Když za mnou někdo přijde a je rozčilený, místo toho, abych mu hned začala vysvětlovat, co má dělat, prostě poslouchám.“
- „Nechám ho vymluvit. Občas přikývnu, občas zopakuju, co mi řekl, aby viděl, že ho vnímám.“
- „A už jen to, že cítí, že ho někdo opravdu poslouchá, často pomůže zklidnit situaci.“
- „Byla tu paní, která pořád říkala, že ji tady rodina odložila. A vůbec s námi nechtěla komunikovat.“
- „No a já jsem si jednou prostě sedla vedle ní a mlčela. Fakt. Neříkala jsem nic, jen jsem tam byla.“
- „A po chvíli se na mě podívala a řekla: ‚Vy jste jediná, kdo tady se mnou sedí a nic mi neříká.‘“

Noema: Aktivní naslouchání je vnímáno jako základní prvek efektivní komunikace, který pomáhá klientům cítit se slyšeni a respektováni. Pracovníci ho považují za nástroj ke zmírnění napětí.

Noesis: Schopnost trpělivě naslouchat přispívá nejen ke zlepšení vztahu s klienty, ale i k psychické odolnosti pracovníků, jelikož snižuje jejich pocit odpovědnosti za okamžité řešení problémů klientů.

(DVO3) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?

Tematická kategorie: Zpětná vazba jako součást podpory klientů

Významové jednotky:

- „Taky zrcadlení emocí. Například když klient řekne: ‚Tohle už je nesnesitelné! Mně nikdo nerozumí!‘“
- „Tak neřeknu: ‚Ale no tak, vždyť to není tak hrozné...‘“
- „Místo toho řeknu: ‚Chápu, že je to pro vás hodně těžké. Chcete mi o tom říct víc?‘“
- „A tím nedávám klientovi pocit, že jeho emoce nejsou důležité. Naopak mu ukazuju, že je opravdu slyšen.“

Noema: Sociální pracovníci vnímají zpětnou vazbu jako důležitý aspekt své práce, který pomáhá klientům lépe pochopit jejich vlastní situaci a cítit se validováni.

Noesis: Správné poskytování zpětné vazby přispívá k rozvoji důvěry mezi pracovníkem a klientem. Pomáhá také předcházet syndromu vyhoření tím, že pracovník nemusí nutně řešit každý problém, ale může klientovi pomoci najít vlastní cestu.

(DVO4) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?

Tematická kategorie: Emoční otevřenost jako prevence stresu

Významové jednotky:

- „Dovoluju si cítit. Dovoluju si říct kolegům, když je mi těžko.“
- „Dovoluju si být smutná, když odejde klient, na kterém mi záleželo. Protože to není slabost. Je to součást práce.“
- „A když se o tom můžu bavit s kolegy, nenosím to v sobě sama.“
- „Myslím, že kdybych musela být pořád ‚silná‘, asi bych už dávno vyhořela.“
- „Takže ano, pomáhá mi to udržet se v téhle práci dlouhodobě.“

Noema: Otevřená komunikace o vlastních emocích a sdílení s kolegy je pracovníky vnímáno jako klíčový faktor prevence stresu a syndromu vyhoření.

Noesis: Emoční autenticita umožňuje pracovníkům lépe zvládat náročné situace, aniž by docházelo k jejich emocionálnímu přetížení. Sdílení emocí vede k lepší psychické pohodě a delšímu setrvání v profesi.

Syntéza esencí na základě výzkumných otázek

(DVO1) Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Syntéza

esence:

Sociální pracovníci vnímají asertivní komunikaci jako zásadní dovednost, která jim umožňuje zvládat konfliktní situace s klienty, rodinami i v rámci týmu. Je zdůrazňována důležitost zachování si klidu a nadhledu, zvláště v emočně vypjatých situacích. V takovýchto situacích častokrát klienti projevují frustraci, vztek, anebo naopak také

bezmoc. Asertivní přístup jim pomáhá nejen ochránit vlastní psychickou pohodu, ale také vytvořit klientům bezpečný prostor plný důvěry, kde mohou otevřeně vyjádřit své pocity a potřeby.

(DVO2) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Syntéza

esence:

Aktivní naslouchání je vnímáno jako jedna z nejúčinnějších strategií nejen pro budování důvěry mezi pracovníkem a klientem, ale i pro snižování stresu a prevenci vyhoření. Pracovníci reflektují, že naslouchání často samo o sobě přináší klientům dostačující úlevu, aniž by bylo nutné nabízet okamžitá řešení. Ticho, přikývnutí, popřípadě zopakování klientových slov jsou považovány za klíčové pro efektivní interakci. Tato strategie také umožňuje pracovníkům lépe ovládat své emoční zapojení a nenést tak veškerou tíhu situace klienta na svých bedrech.

(DVO3) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?

Syntéza

esence:

Sociální pracovníci považují zpětnou vazbu za klíčový komunikační prvek, který pomáhá nejen klientům, ale i samotným pracovníkům. Používání technik, jako je zrcadlení emocí, validace pocitů nebo podpora klientů v jejich vlastních úvahách, umožňuje pracovníkům efektivně reagovat na potřeby klientů. Dosahují toho hlavně způsobem, aniž by přejímali plnou odpovědnost za jejich situaci. Zpětná vazba je tedy vhodná nejen pro zklidnění klientů, ale také způsobem, jak si pracovníci uvědomují své limity a udržují si tak vlastní psychickou rovnováhu.

(DVO4) Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?

Syntéza

esence:

Emoční otevřenost je sociálními pracovníky vnímána jako důležitý aspekt prevence syndromu vyhoření. Pracovníci si uvědomují, že pokud by své emoce neprojevovali a snažili se je jen potlačovat, vedlo by to k postupnému hromadění a následnému psychickému vyčerpání. Sdílení emocí s kolegy, či schopnost si připustit vlastní prožitky a dovolit si cítit smutek či radost je vnímáno jako zdravý mechanismus zvládání stresu. Tento přístup

zároveň umožňuje pracovníkům navazovat hlubší vztahy s klienty, aniž by překročili profesionální hranice a dostali se tak až do nadměrně emočního zatížení.

PŘÍLOHA P VII: ANALÝZA ROZHOVORU ČÍSLO 6

Rozhovor číslo 6

Významové jednotky rozhovoru

Profese:

- „No, člověk vlastně dělá strašně moc různorodých věcí.“
- „Někdy si připadá jako koordinátor mezi klienty, rodinami, kolegy, pečovatelkami...“
- „Je to práce, kde musíte být připravení improvizovat a reagovat na nečekané situace.“
- „Někdy se musíte rychle přizpůsobit novým podmínkám, jinak byste se v tom chaosu ztratili.“

Komunikace:

- „No, ono to záleží na tom, o jakého klienta jde.“
- „Každý je jiný. Někdo si potřebuje hlavně povídat, jiný zas třeba potřebuje jen nasměrovat.“
- „A taky dost záleží na tom, v jaké je situaci.“
- „Když mluvíte s někým, kdo se ocitl v těžké životní situaci, musíte být citliví.“
- „Často se snažím naladit na jejich vlnu, zjistit, co potřebují, co je trápí.“
- „Jo a taky hodně poslouchat! To je asi nejdůležitější...“
- „A vlastně i těch pár slov podpory může udělat obrovský rozdíl.“

Smysl:

- „Řekla bych, že pro mě je to hlavně o pomoci druhým.“
- „Ale ne v tom smyslu, že bych za ně něco dělala, spíš jim ukázala možnosti, pomohla jim najít cestu, jak si mohou pomoci sami.“
- „A taky empatie. Bez té by tahle práce nešla dělat...“

Výzvy:

- „Nejčastěji jsou to konfliktní situace mezi klienty nebo mezi klienty a jejich rodinami.“

- „Rodiny někdy chtějí něco jiného než samotní klienti, a to je dost těžké vybalancovat.“
- „Často musíme jednat jako prostředníci, snažit se vysvětlit oběma stranám různé možnosti a hledat kompromis.“
- „Lidé často potřebují jen pocit, že je někdo slyší a bere jejich starosti vážně.“

Strategie stresu:

- „Určitě aktivní naslouchání a asertivní komunikace.“
- „Když se někdo cítí slyšený a pochopený, většinou se konflikt nebo stresová situace rychleji uklidní.“
- „Také se snažím vědomě si dávat pozor na svůj vlastní tón hlasu a řeč těla.“
- „A když je to potřeba, nebojím se udělat si krátkou pauzu a chvíli se nadechnout, než budu reagovat.“

Pracovní emoce:

- „Někdy cítím radost, když se podaří někomu pomoci nebo když vidím, že se klient cítí dobře.“
- „Ale pak jsou i dny, kdy cítím frustraci, třeba když vidím, že klient trpí a já pro něj nemůžu udělat víc.“
- „Nebo když se setkávám s nepochopením ze strany rodin.“

Sebereflexe:

- „Pomáhá mi sdílet své pocity s kolegy.“
- „Mít někoho, kdo rozumí, čím procházím, je opravdu důležité.“
- „Také se snažím po práci věnovat činnostem, které mi pomáhají uvolnit stres – čtení, procházky, sport.“
- „Dříve jsem měla tendenci nosit si problémy klientů domů, ale naučila jsem se, že musím myslet i na sebe.“
- „Dřív jsem si myslela, že musím být pořád profesionální a neukazovat, co cítím.“
- „Ale postupem času jsem zjistila, že když se o své pocity podělím s kolegy nebo když si dovolím projevit empatii vůči klientům, pomáhá mi to.“

- „Když bych všechno držela v sobě, nahromadí se to a začne mě to vyčerpávat.“

Pomoc:

- „Vzpomínám si na klienta, který byl velmi rozrušený, protože měl pocit, že ho rodina opustila.“
- „Byl našťvaný a uzavřený.“
- „Místo toho, abych mu říkala, že se mýlí, jsem mu jen naslouchala.“
- „Nakonec se rozmluvil a pochopil, že jeho rodina ho neopustila, jen sama nevěděla, jak situaci zvládnout.“
- „To mi ukázalo, že někdy je nejdůležitější jen naslouchat a být trpělivý.“

Doporučení:

- „Hlavně aby si dávali pozor na vlastní hranice.“
- „Na začátku je člověk plný energie a nadšení, chce pomáhat každému a za každou cenu.“
- „Ale pak zjistí, že to není udržitelné.“
- „Je důležité si uvědomit, že i když pomáháme, nemůžeme zachránit všechny a všechno.“
- „Také bych jim poradila, aby se nebáli ptát zkušenějších kolegů a sdílet své pocity.“
- „Nemyslet si, že když mám náročný den nebo když mě něco zasáhne, musím to zvládnout sama.“

Horizontální analýza významových jednotek (horizontalizace)

(Všechny významové jednotky mají stejnou důležitost a rovnocennost.)

1. Profese

- „No, člověk vlastně dělá strašně moc různorodých věcí.“
- „Někdy si připadá jako koordinátor mezi klienty, rodinami, kolegy, pečovateli...“
- „Je to práce, kde musíte být připravení improvizovat a reagovat na nečekané situace.“
- „Někdy se musíte rychle přizpůsobit novým podmínkám, jinak byste se v tom chaosu ztratili.“

2. Komunikace

- „No, ono to záleží na tom, o jakého klienta jde.“
- „Každý je jiný. Někdo si potřebuje hlavně povídat, jiný zas třeba potřebuje jen nasměrovat.“
- „A taky dost záleží na tom, v jaké je situaci.“
- „Když mluvíte s někým, kdo se ocitl v těžké životní situaci, musíte být citliví.“
- „Často se snažím naladit na jejich vlnu, zjistit, co potřebují, co je trápí.“
- „Jo a taky hodně poslouchat! To je asi nejdůležitější...“
- „A vlastně i těch pár slov podpory může udělat obrovský rozdíl.“

3. Smysl sociální práce

- „Řekla bych, že pro mě je to hlavně o pomoci druhým.“
- „Ale ne v tom smyslu, že bych za ně něco dělala, spíš jim ukázala možnosti, pomohla jim najít cestu, jak si mohou pomoci sami.“
- „A taky empatie. Bez té by tahle práce nešla dělat...“

4. Výzvy

- „Nejčastěji jsou to konfliktní situace mezi klienty nebo mezi klienty a jejich rodinami.“
- „Rodiny někdy chtějí něco jiného než samotní klienti, a to je dost těžké vybalancovat.“
- „Často musíme jednat jako prostředníci, snažit se vysvětlit oběma stranám různé možnosti a hledat kompromis.“
- „Lidé často potřebují jen pocit, že je někdo slyší a bere jejich starosti vážně.“

5. Strategie zvládání stresu

- „Určitě aktivní naslouchání a asertivní komunikace.“
- „Když se někdo cítí slyšený a pochopený, většinou se konflikt nebo stresová situace rychleji uklidní.“
- „Také se snažím vědomě si dávat pozor na svůj vlastní tón hlasu a řeč těla.“

- „A když je to potřeba, nebojím se udělat si krátkou pauzu a chvíli se nadechnout, než budu reagovat.“

6. Pracovní emoce

- „Někdy cítím radost, když se podaří někomu pomoci nebo když vidím, že se klient cítí dobře.“
- „Ale pak jsou i dny, kdy cítím frustraci, třeba když vidím, že klient trpí a já pro něj nemůžu udělat víc.“
- „Nebo když se setkávám s nepochopením ze strany rodin.“

7. Sebereflexe

- „Pomáhá mi sdílet své pocity s kolegy.“
- „Mít někoho, kdo rozumí, čím procházím, je opravdu důležité.“
- „Také se snažím po práci věnovat činnostem, které mi pomáhají uvolnit stres – čtení, procházky, sport.“
- „Dříve jsem měla tendenci nosit si problémy klientů domů, ale naučila jsem se, že musím myslet i na sebe.“
- „Dřív jsem si myslela, že musím být pořád profesionální a neukazovat, co cítím.“
- „Ale postupem času jsem zjistila, že když se o své pocity podělím s kolegy nebo když si dovolím projevit empatii vůči klientům, pomáhá mi to.“
- „Když bych všechno držela v sobě, nahromadí se to a začne mě to vyčerpávat.“

8. Pomoc klientům

- „Vzpomínám si na klienta, který byl velmi rozrušený, protože měl pocit, že ho rodina opustila.“
- „Byl našťvaný a uzavřený.“
- „Místo toho, abych mu říkala, že se mýlí, jsem mu jen naslouchala.“
- „Nakonec se rozmluvil a pochopil, že jeho rodina ho neopustila, jen sama nevěděla, jak situaci zvládnout.“
- „To mi ukázalo, že někdy je nejdůležitější jen naslouchat a být trpělivý.“

9. Doporučení pro nové sociální pracovníky

- „Hlavně aby si dávali pozor na vlastní hranice.“
- „Na začátku je člověk plný energie a nadšení, chce pomáhat každému a za každou cenu.“
- „Ale pak zjistí, že to není udržitelné.“
- „Je důležité si uvědomit, že i když pomáháme, nemůžeme zachránit všechny a všechno.“
- „Také bych jim poradila, aby se nebáli ptát zkušenějších kolegů a sdílet své pocity.“
- „Nemyslet si, že když mám náročný den nebo když mě něco zasáhne, musím to zvládnout sama.“

Tvorba tematických kategorií podle výzkumných otázek + Noema, Noesis

(Noema představuje, jak je daný jev vnímán, Noesis pak reflektuje význam, který mu respondenti přikládají.)

(DVO1): Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Tematická kategorie: Asertivní komunikace jako klíčový nástroj profese

Významové jednotky:

- „Určitě aktivní naslouchání a asertivní komunikace.“
- „Když se někdo cítí slyšený a pochopený, většinou se konflikt nebo stresová situace rychleji uklidní.“
- „Také se snažím vědomě si dávat pozor na svůj vlastní tón hlasu a řeč těla.“
- „A když je to potřeba, nebojím se udělat si krátkou pauzu a chvíli se nadechnout, než budu reagovat.“

Noema: Asertivní komunikace je vnímána jako zásadní v interakci s klienty i rodinami. To umožňuje zvládat konfliktní situace a snižovat pracovní stres.

Noesis: Sociální pracovníci vnímají asertivní komunikaci nejen k vyjednávání, ale také k udržení si hranic profesionality a k vlastní psychické a emoční stabilitě.

(DVO2): Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Tematická kategorie: Aktivní naslouchání jako základní pilíř v pomoci klientům

Významové jednotky:

- „Často se snažím naladit na jejich vlnu, zjistit, co potřebují, co je trápí.“
- „Jo a taky hodně poslouchat! To je asi nejdůležitější...“
- „A vlastně i těch pár slov podpory může udělat obrovský rozdíl.“
- „Místo toho, abych mu říkala, že se mýlí, jsem mu jen naslouchala.“
- „To mi ukázalo, že někdy je nejdůležitější jen naslouchat a být trpělivý.“

Noema: Aktivní naslouchání je zásadní nejen pro práci s klienty, ale i pro budování důvěry a efektivní komunikaci. Tohle vše přispívá k prevenci profesního vyhoření.

Noesis: Sociální pracovníci si uvědomují, že aktivní naslouchání není jen pasivním procesem, ale vědomým přístupem, který má zásadní vliv na duševní zdraví nejen klientů, ale i pracovníků.

(DVO3): *Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?*

Tematická kategorie: Reflexe a sdílení jako klíčový prvek prevence vyhoření

Významové jednotky:

- „Pomáhá mi sdílet své pocity s kolegy.“
- „Mít někoho, kdo rozumí, čím procházím, je opravdu důležité.“
- „Dříve jsem měla tendenci nosit si problémy klientů domů, ale naučila jsem se, že musím myslet i na sebe.“
- „Dřív jsem si myslela, že musím být pořád profesionální a neukazovat, co cítím.“
- „Ale postupem času jsem zjistila, že když se o své pocity podělím s kolegy nebo když si dovolím projevit empatii vůči klientům, pomáhá mi to.“

Noema: Možnost sebereflexe sdílení zkušeností s kolegy je klíčová pro zvládání profesních výzev a duševní pohody sociálních pracovníků.

Noesis: Pracovníci vnímají, že zpětná vazba je pro prevenci syndromu vyhoření velice důležitá a poskytují i možnost profesního rozvoje proto, aby práce s klienty byla co nejefektivnější.

(DVO4): Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládnutí stresu a vyčerpání?

Tematická kategorie: Kontrola vlastních emocí jako součást profesní praxe

Významové jednotky:

- „Někdy cítím radost, když se podaří někomu pomoci nebo když vidím, že se klient cítí dobře.“
- „Ale pak jsou i dny, kdy cítím frustraci, třeba když vidím, že klient trpí a já pro něj nemůžu udělat víc.“
- „Dřív jsem si myslela, že musím být pořád profesionální a neukazovat, co cítím.“
- „Ale postupem času jsem zjistila, že když se o své pocity podělím s kolegy nebo když si dovolím projevít empatii vůči klientům, pomáhá mi to.“
- „Když bych všechno držela v sobě, nahromadí se to a začne mě to vyčerpávat.“

Noema: Emoce jsou nedílnou součástí práce sociálních pracovníků a při jejich správném ovládnutí pomáhá zvládnout stres a předejít vyhoření.

Noesis: Pracovníci si uvědomují důležitost sdílení vlastních emocí a jeho vliv na setrvání v profesi po co nejdelší dobu, přičemž vyzdvihují nutnost rovnováhy mezi empatií a ochranou vlastního duševního zdraví.

Syntéza esencí na základě výzkumných otázek

(DVO1): Jak sociální pracovníci subjektivně popisují své zkušenosti s využíváním asertivní komunikace ve svém profesním životě?

Syntéza esence:

Sociální pracovníci vnímají asertivní komunikaci jako základní nástroj své profese, který jim umožňuje efektivně řešit konfliktní situace mezi klienty, jejich rodinami a týmem. Aktivní naslouchání a jasná komunikace přispívají ke snižování pracovního stresu a napomáhají k pozitivnímu, avšak profesionálnímu přístupu k práci. Schopnost používat asertivitu přináší pracovníkům větší jistotu v náročných situacích a zároveň jim pomáhá chránit vlastní duševní pohodu.

(DVO2): Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají význam aktivního naslouchání ve své praxi a jeho možný dopad na prevenci syndromu vyhoření?

Syntéza esence:

Aktivní naslouchání je vnímáno jako zásadní prvek práce sociálního pracovníka, který napomáhá nejen k budování důvěry mezi pracovníkem a klientem, ale i k efektivnějšímu zvládání krizových situací. Poskytnutí prostoru klientům k vyjádření jejich emocí a potřeb pomáhá předcházet stupňování konfliktů a zlepšuje tak psychickou pohodu obou stran. Pracovníci vnímají aktivní naslouchání jako velkého pomocníka v prevenci vlastního vyhoření, neboť jim umožňuje jednak reagovat na klientovy potřeby, ale zároveň nenést veškerou váhu klientových problémů v sobě samém.

(DVO3): Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají poskytování a přijímání zpětné vazby ve vztahu ke klientům a jeho vliv na jejich osobní pohodu?

Syntéza esence:

Zpětná vazba a sdílení zkušeností s kolegy jsou považovány za klíčové faktory profesního rozvoje a prevence psychického vyčerpání. Z rozhovoru lze vyvodit, že prodiskutování svých postupů a získání podpory v náročných situacích přispívá k větší profesní jistotě a osobní stabilitě. Sociální pracovníci si uvědomují důležitost otevřené komunikace v týmu, která jim pomáhá vyrovnávat se s emočně náročnými situacemi a vytváří prostor pro sebereflexi a zlepšení vlastních postupů pro zvýšení vlastní efektivity.

(DVO4): Jak sociální pracovníci subjektivně vnímají vyjadřování vlastních emocí při práci a jeho účinnost na zvládání stresu a vyčerpání?

Syntéza esence:

Sociální pracovníci pokládají kontrolované užívání emocí za zásadní aspekt své práce. Ačkoli je empatie pracovníky vnímána jako klíčová pro kvalitní péči o klienty, je zde také na místě jistá úroveň uvědomování si nutnosti emočního odstupu, aby bylo zabráněno vlastnímu vyhoření. Sdílení emocí s kolegy a schopnost sebereflexe jsou označovány za hlavní strategie, které jim pomáhají zvládat pracovní stres. Postupem času však pracovníci zjistili, že je také nutné umět nacházet rovnováhu mezi tím, kdy je vhodné emoce sdílet a kdy je lepší zachovat si profesionální odstup.