



## 40. FTP 31. 5. 2018 v Praze (Sananim, z.ú.)

### Téma:

“Frustrace pracovníka po investování energie do zakázky klienta”

### Úvod a organizační část:

Počet účastníků: 19

Zastoupení cílových skupin:

Děti (6), Uživatelé návykových látek (10), Rodiny (2), Sexbyznys (1)

Téma na příště (předběžný název): *Smrt a umírání* - paliativní péče o umírající; vztah pracovníků ke smrti; úmrtí blízkého člověka klienta (rodiče, kamarádi, partneři);

Termín příštího setkání: říjen (podle možností prezentátorů a organizátorů)

Místo příštího setkání – nabídka od organizace Salinger (Hradec Králové) – bude upřesněno

### 10:15 – 12:00

Petra Vltavská, Olga Neumannová - Prostor plus o.p.s., Kolín

Práce ve skupinách na předem připravených krátkých situacích (originální zápis výstupů je na konci zápisu)

### Skupina 1a)

Co vedlo pracovníka – hranice, čas – omezení pracovní dobou, nebyla by to kvalitně odvedená práce (nestálo by to za to), výchovný prvek – zodpovědnost klienta si předem připravit

Pocity pracovníka – Šmejd (oboustranně)

Provinilost pracovníka, že nepomohl.

Strach, že přijdeme o klienta.

Pocity klienta – nikdo mu nepomůže, měl snahu a okolí se vykašlalo – demotivace.

Jak s klientem o situaci mluvíme – vysvětlení klientovi, snaha uklidnit, co pro to můžeme udělat nyní, když jsme se potkali.

Dát najevo, že chceme pomoci.



Pracovat s reálným časem – počkalo to doteď, počká to ještě chvíli, pracovník má více možností zjistit, co potřebuje klient.

Důslednost v tom, co jsme dojednali na začátku – časové ohraničení.

Domluvit se, jak moc to řeší. Domluvit se, kdy se sejdeme.

Věci kolem úřadů lze snadno odůvodnit pracovní dobou institucí.

Věci kolem zdraví, krize se odmítají hůře, protože se obáváme o klientův život.

I když službu neposkytnu, tak se s klientem společně na tom domluvíme

### Skupina 1b)

Pocit moci nad pracovníkem.

Pocit výjimečnosti, že dostal speciální službu.

Jak to klientovi řeknu – záleží na tom, jak předtím spolupráce (ne)proběhla.

Jednat s klientem autenticky.

Vysvětlit, co dělám za práci, vychovávat si klienty.

Přiznání svých slabostí – ale záleží na obsahu.

Pracovník si může nést s sebou odsunutou zodpovědnost.

Jde o pracovníka, jak se rozhodne na začátku, předtím než začne pracovat na zakázce – nenechat se ovlivnit postojem klienta. Pak je větší šance na odstup a vyhnout se frustraci, když to nevyjde.

### Skupina 1c)

Vždycky se vyplatí otevřít nedodržení pravidel, aby nezůstalo nic mezi námi a klienty.

Je rozdíl v chuti a energii pracovníka řešit s klientem uplynulé nedodržení pravidel, dohod, když uběhla doba druhého dne, týden, měsíc atd.

12:00 - 13:00

Pauza na oběd

13:00 – 15:00 (s přestávkou)

### Skupina 2a)



Pracovník je více vtažený, pokud mu na zakázce osobně záleželo. Tím spíše může přehlédnout znaky, které pracovníka varují a napovídají, jak s tím zacházet.

Osobní vtažení do kontextu může vyvolat dřívější zážitky pracovníka.

Hledáme umělé způsoby, jak říct, že nám není něco příjemné a nejsme v souladu se sebou, když to nedokážeme říct klientovi narovinu. Klienti to sami poznají.

### Skupina 2b)

Nedržel se striktně daného postupu, zjišťovat, proč se najednou klient zastavil na práci k IP.  
Jak to udělat

Čím se pracovníci řídí, když jdou napřed před klientem – hledat řešení, jak to udělat, abychom pokračovali ve spolupráci. Nedívat se na konec cesty, ale na konkrétní kroky, které pomohou překonat zádrhel, bariéru.

Sdílet frustraci.

15:15 - 16:00

### Zhodnocení roku

- počet setkání 3

- poděkování prezentátorům za přípravu témat a účastníkům za naplnění setkání skrze sdílení

- poděkování týmu FTP - Lenka Pethöová (zástupce koordinátora), Radek Jurníkl (webmaster), Martin Pazlar (koordinátor)

- Radek představil novou FB stránku a funkce – na každé setkání FTP udělat událost, ale přihlašování bude probíhat přes mail

- zachováme přihlašování na setkání, 1 pracovník za zařízení pracující terénní formou (může být vícero zařízení za jednu organizaci)

### Volba týmu FTP pro další roční období

Pozice webmaster – Radek Jurníkl – 16 hlasů pro - zvolen

Pozice zástupce koordinátora – Lenka Pethöová - 16 hlasů pro - zvolena

Pozice koordinátor – Martin Pazlar – 16 hlasů pro - zvolen



Zpětná vazba účastníků k tématu setkání:

Přínosná je pro mě práce ve skupinách. Daří se mi zamyslet se nad vlastní prací, konkrétními klienty. Pestré složení pracovníků z různých služeb a cílových skupin.

Téma mi přineslo více, než jsem čekala, jak to může působit na klienta.

Jsem překvapená, že pocity pracovníka a klienta mohou být tak podobné ohledně frustrace.

Jsem tu poprvé, příjemné inspirující prostředí. Inspirace pro fungování naší pracovní skupiny.

Inspirace pro naši pracovní skupinu. Zajímavý moment, kdy jsem si uvědomila, že hodnocení odpracované zakázky může být ovlivněno něčím, co nelze ovlivnit.

Jsem ráda, že to prezentátorky pojali takto.

První část na mě byla dost rychlá, jsem ráda, že v druhé části jsme více sdíleli a nespíchali. Je to pro mě trochu jiná forma supervize.

Začátek mi připadá hodně málo náročný a pak jsem překvapená, kolik toho uděláme. Dozvíím se tady, co se nedočtu v knížkách. Oceňuji, jak to prezentátorky připravily.

Jsem ráda, že jsem si vzala téma, připravila a mohla se dívat z druhé strany.

Super zpracované téma.

Zapsal: Martin Pazlar



1a

## 1) UDRŽENÍ HRANICE

ČAS - OMEZENÍ PRACOVNÍ DOBOU  
- NEBYLA BY TO KVALITNÍ PRÁCE  
(NESTIHLO BY SE TO)

"VÝCHOVNÝ PRVEK" - ZODPOVĚDNOST KLIENTA  
ZROVNA SE VĚNOVAL JINÉMU KLIENTOVÍ  
- " - NEDISPONUJI PROSTŘEDKY K ŘEŠENÍ

## 2) "ŠMEJD!" (OBOUSTRANNĚ)

JH { POCIT ZNEUŽITÍ - MANIPULACE, VYDÍRÁNÍ  
- " - VINY ("JAK TO TEĎ BEŽE MĚ ZVLADNE?")  
OBAVA, ŽE JSEM ZTRATIL(A) DUVĚRU KLIENTA,  
ŽE HO ZTRATÍME Z KONTAKTU

KLi. { NÁSRAKOST - BUDU SI STĚŽOVAT ("TO JSTE POMÁHAJÍCÍ  
BOUFALSTVÍ (BEZNADEJ) NEPOCHOPENÍ  
MARNOST - "SNAŽÍM SE, ALE VŠICHNI MI HÁZÍ  
↓ KLACKY POD NOHY" - EXTERNAL. PROBL.  
DEMOTIVOVÁNÍ  
↓  
AKTIVIZACE - MOBILIZACE ZDROJŮ (NAPŘ. RODINA)  
↓  
VLASTNÍ ŘEŠENÍ

©



1a

3) NABÍDKU, ŽE ZAVOLÁM ZPĚTKY (ZEPTÁM SE NA ČÍSLO)  
VYSVĚTLÍM, PROČ TEĎ NEMŮŽU <sup>OPRAVIT</sup> PROBLÉM ŘEŠIT,  
ALE - ODKÁŽU NA VÍNOU SLUŽBU  
- POSKYTNUTÍ ZÁKL. PORADENSTVÍ

OHRAŇUJI SI ČAS - KONTRAKTUJI NA ZAČÁTKU KONTRAKTU  
DÁM JASNĚ NA JEVO, ŽE CHCI POMOCI

😊 JDU NA WC - ZAVOLÁM ZPĚTRA - VTAHNU HO DO SVÉHO PROBLÉMU

JAK HLUVÍM :

- KLIDNĚ
- EMPATII - CHÁPU JEHO PROBL.
- NEZLEHČUJI PROBL.
- VŠEOBECNÁ PRAVIDLA - ABY SI TO NEBRAL JAKO OSOBNÍ KŘIVDU
- ~~AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ~~ - SHRNUJI, CO ŘEKL
- DŮSLEDNOST V TOM, CO JSME DOJEDNALI NA ZAČÁTKU - ČAS. OHRAŇENÍ, ...
- DOMLUVIT SI, JAK MOC TO HČÍ
- - " - , KDY SE SEJDEME





1) - P. dá přednost urgentní situaci, když ostatní nehorří

- vztek → není to běžná situace = větší důležitost
- pracovník "špásitel"
- momentální nálada a chut' pracovníka
- předchozí zkušenosti v obdobné situaci (+)
- velký nátlak od klienta (-)
- p. nemí říct NE
- oblíbený klient
- podpora týmu (umožnění skrze delegování povinností)
- jednoduchý úkol

2) (a) PRACOVNÍK - vztek (na poslední chvíli...)  
- pocit důležitosti (já jsem ten jediný)  
- zodpovědnost (co kdyby to dopadne špatně)  
- nechut' (je to furt stejný)  
- soucit (situace)  
- strach (... když nezástane)  
- rezignace (100x...)  
- stres  
- naděje (může se to polehnout)  
- RÁDOST

(b) KLIENT - úleva  
- naděje  
- moc  
- nekompetentnost  
- výjimečnost  
- vztek (prac. se nechce)  
- strach (nemáplní očekávání; poslední šance)  
- štud ("kvůli mně nemusíš...")

3) - autentický X dělá, že je vše OK  
- zradlení pocitů, chování klienta X NE  
- požehnaní výjimečnosti (společně, chování p.)  
X  
NE... (oblíbený k.) →  
- přiznání své slabosti (uadečtění)

1b.



## Odpovědi:

1) - konečně pořádná záležitost

- soucítění s klientovou situací
- jedinečnost okamžiku; vyřešení situace klienta
- strach z narušení vztahu s klientem
- upřednostnění požadavků kl. před pracovníkovými plánujemi
- emoce vyhrály nad rozumem

2) - zklamání; navětrání; zklamání sám ke sebe; nepochopení  
o hledání důvodu - omlouvání si klienta; pocit nekompetentnosti

- klient:
- lhostejnost; padává nad pracovníkem
  - kl. se má na koho obrátit; naděje; úleva
  - přenesení zodpovědnosti na pracovníka
  - nepochopení vlastního důvodu proč nedotázal
  - předpoklad stejného přístupu pracovníka i jině

3) setkání 2 den:

- snaha o vyvážení proč?
- pracovník požaduje omluvu; aby klient pocítil důsledky
- popis vynaloženého úsilí na klientovu záležitost

} kartárení/připomenutí hranic a pravidel sám sobě

setkání týden a více:

- pracovník téma ani nemíní
- zlehčování a omlouvání klienta a jeho reakce
- pracovník nechce připomínat špatnou zkuš. s klientem
- postupem času přestává být jasně kdo udělal chybu





Proč se pracovník rozhodl pro dané řešení?

- nechce k podsouvat jinou záležitost
- nechce zachraňovat k
- respektuje rozhodnutí k
- pracovník je naštvaný
- předchozí snaha motivovat selhala
- p. si uvědomuje své hranice
- nechává k. nést odpovědnost (zkušenost z následků k chování)
- je potřeba řešit jinou urgentní záležitost
- dává principy služby
- ústředí pracovníka o službu

Jaké to vyvolalo u pracovníka pocity?

Jaké pocity to může vyvolat u klienta?

(P)

- frustrace
- bezmoc
- nashánost
- výstřelky
- selhání
- úleva
- lítost
- potvrzení očekávání  
→ vyhoření
- rezignace
- odsouzení k.
- nedůvěra
- chce se domstít

(K)

- ztráta důvěry
- naštvání
- rezignace
- úleva
- selhání
- zklamání
- zmotení ze změny ob.
- aktivizace

Jak bude pracovník dít postupovat při práci s klientem?

- vyhýbá se kontaktu s ním
- vyhýbá se tématu
- "nová spolupráce"
- reflexe neúspěchu - pojmenování zdrojů, poučení
- opečuje se
- vyhoří
- podsouvání tématu
- mapování situace
- domluví se s k co dít
- předtí klienta

2a



1. • BOLO MU LÚTO UYNALOŽENÍ  
ENERGIE A ČASU

- JE TO JEDNODUCHŠÍE A RÝCHEJŠÍE
- 

2. a) • FRUSTRÁCIA  
• VYČERPANOSŤ  
• SPOLUPATRIEBOSŤ  
• REZIGNÁCIA  
• DOBRE VYKONANÁ  
PRÁCA (ŠŤÁSTIE)  
• ZRAIDA

2. b) • FRUSTRÁCIA  
• MENEJCENNOSŤ  
• VŤAČENOSŤ  
• HNEV  
• REZIGNÁCIA  
• SPOKOJNOSŤ  
• ZRAIDA (STRATA  
DÔVERY)

3.) • BEZ ZMENY  
• BUDE MENEJ AKTÍVNY  
• S NEDÔVEROU VOČI KLIENTOM  
• LEPŠIE NALADENÝ NA KLIENTA  
• PRESUNIEŠ KLIENTA NA KOLEGOV

2b

• KLIENT BUDE MANIPULOVAŤ S PRACOVNÍKOM