**Stefan, 46 let**

**Souvislosti:**
Pan Stefan, 46letý bývalý stavební dělník, je již více než rok nezaměstnaný poté, co utrpěl zranění zad, které mu brání v návratu k fyzické práci. Žije v malém pronajatém bytě v chudinské čtvrti. Jeho jediným příjmem je skromný invalidní důchod, který sotva stačí na pokrytí nájemného a základních životních nákladů. Dluhy z nezaplacených lékařských účtů a každodenních výdajů se stále hromadí, což Stefana přivádí do stavu beznaděje a zoufalství. Stefanovy finanční potíže vedly ke ztrátě jeho auta, což mu ztěžuje přístup ke zdravotní péči a účast na pohovorech. Často vynechává jídlo, aby ušetřil peníze, a ze studu se vyhýbá kontaktu s přáteli a rodinou. V poslední době začal zapomínat na schůzky, ztrácet věci a cítit se dezorientovaný na známých místech. Spí nepravidelně a trpí neustálou únavou. Stefan se cítí uvězněný ve své situaci a často vyjadřuje pocity selhání a izolace.

**Obecná vodicí otázka:**

*Jak můžeme napříč různými profesemi koordinovat poskytování podpory Stefanovi, která zohlední jeho emocionální vyčerpání, systémové překážky a touhu znovu najít smysl života?*

**Vývoj případu podle kompetencí** a **kompetenčně orientované otázky**

1. **Základní pomocné dovednosti**

Stefanovy rozhovory jsou krátké, jeho hlas je bez energie a mumlá: „Byl to prostě těžký rok.“ Jeho kdysi pevný stisk ruky je nyní jen polovičatým gestem a oči zřídka zvedne od podlahy. Když mu někdo věnuje chvíli upřímné pozornosti, jeho opatrné chování na chvíli změkne a odhalí jeho vyčerpání. Frustruje ho, když má pocit, že otázky jsou nacvičené nebo povrchní, a vnímá, že mu nikdo neprojevuje skutečný zájem. Vzácné okamžiky, kdy se cítí skutečně vyslyšen, v něm vyvolávají záblesk úlevy, kterou podle svého pocitu dlouho potlačoval. Pro podporu Stefana jsou klíčové empatie, aktivní naslouchání a uznání.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jak můžeme pomocí vřelosti, uznání a upřímného naslouchání vytvořit bezpečné prostředí, ve kterém bude Stefan moci otevřeně mluvit, aniž by se cítil souzený nebo odmítnutý?*

1. **Povědomí o kultuře a rozmanitosti**

Stefan vyrůstal v dělnické rodině, kde hodnotu člověka určovala tvrdá práce. Nyní se cítí ponížen svým zdravotním postižením a finanční závislostí a věří, že jeho potíže ho označují za neúspěšného. Srovnává se se svými bývalými spolupracovníky, kteří i přes těžkosti zdánlivě pokračují dál, což prohlubuje jeho izolaci. Jeho výchova ho naučila řešit problémy sám, takže se stydí požádat o pomoc. Jeho hrdost, zakořeněná v soběstačnosti, se stala jeho brněním i vězením. Požádat o pomoc nebo dokonce přemýšlet o duševním zdraví se mu zdá nemožné a neomalený přístup odborníka, který mu radí „prostě někoho navštívit“, by nefungoval.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jakým způsobem může Stefanovo výchova a hodnoty dělnické třídy týkající se nezávislosti, mužnosti a pracovní morálky ovlivňovat jeho ochotu hledat nebo přijímat podporu?*

1. **Znalosti o duševním zdraví**

Stefan si neuvědomuje, že jeho neustálá únava, zapomnětlivost a dezorientace mohou být příznaky deprese. Své bezesné noci připisuje výhradně finančním starostem, aniž by si uvědomoval, že jeho nespavost je způsobena stresem a úzkostí. Zrychlený tep ho znepokojuje, ale považuje ho za vedlejší účinek svého zranění. Napětí, které svírá jeho hruď, vnímá jako selhání, které se stále více prohlubuje, a ne jako příznak chronického stresu. V jeho mysli je žádost o pomoc přiznáním slabosti, nikoli prvním krokem k úlevě.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jak můžeme Stefanovi pomoci pochopit, že mnoho z jeho příznaků – únava, problémy s pamětí, neklid – jsou běžnými příznaky stresu nebo deprese, a ne osobní slabostí?*

1. **Problémy duševního zdraví a hodnocení rizik**

Problémy duševního zdraví a hodnocení rizik: Stefanovy dny jsou poznamenány izolací, celé odpoledne tráví nepozorovaně v posteli. Jeho slova jsou pesimistická – „Prostě nevidím východisko.“ Ztratil zájem o činnosti, které ho kdysi bavily, od kutění s nářadím po nedělní fotbal v televizi. Často se budí z nočních můr a jeho úbytek na váze kvůli vynechávání jídel je již viditelný. Mlha beznaděje, která ho obklopuje, s sebou nese nevyslovenou tíhu, která naznačuje myšlenky, které se bojí vyslovit.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jaké znaky ve Stefanových slovech a chování mohou naznačovat hlubší problémy duševního zdraví nebo riziko sebepoškozování a jak je můžeme soucitně a přesně posoudit?*

1. **Dosahování dopadu na základě důkazů**

Malé rutiny, jako opravit rozbitou polici, nabízejí krátké okamžiky kontroly, ale jsou prchavé. Jednou vyzkoušel bezplatnou místní podpůrnou skupinu, ale úsilí spojené s účastí ho příliš zatěžovalo, a tak se už nevrátil. Jeho dny splývají v jedno, hodiny neklidu střídá otupující vyčerpání. Když mu soused doporučil kliniku pro léčbu bolesti, na okamžik se v něm probudil zájem, ale odradila ho cena. Jeho tělo je napjaté z vnitřního boje – má ztuhlé ramena, zaťaté čelisti a zrychlený puls.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jaké malé, na důkazech založené intervence (např. plánování aktivit, aktivace chování, krátké přístupy k řešení problémů) by mohly Stefanovi pomoci znovu získat pocit struktury a dynamiky?*

1. **Péče o sebe a o kolegy/zaměstnance**

Stefan zanedbává péči o sebe; hromadí se mu nádobí a jeho oblečení je opotřebované a nevyprané. Jeho strava je nepravidelná, často nahrazuje jídlo šálkem kávy. Izolace nahradila přátelství, protože se vyhýbá lidem, kteří by mohli vidět jeho úpadek. Jeho telefon, který kdysi zvonil kvůli SMS a hovorům, nyní mlčí a je plný nezodpovězených zpráv. Dny ubíhají bez struktury a jeho svět se s každým dalším dnem zmenšuje.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jaké strategie můžeme jako odborníci použít, abychom zůstali emocionálně dostupní pro Stefana, aniž bychom se sami cítili přetížení nebo odrazeni?*

1. **Podpora zotavení**

Ačkoli Stefan ztratil mnoho, stále cítí touhu po smyslu, když vzpomíná na léta, kdy stavěl domy – práci, která mu dávala pocit naplnění. S nostalgií mluví o opravování spotřebičů, což je malá připomínka jeho dovedností. Myšlenka na návrat k jakékoli práci se mu zdá vzdálená, ale představa, že by mohl znovu přispívat, v něm stále vyvolává emoce. Když pomáhá sousedovi s nákupem, v jeho vyčerpání se mihne stín jeho bývalého já. Pod povrchem zoufalství se skrývá muž, který chce začít znovu, ale momentálně nemůže najít nástroje, je příliš vyčerpaný.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jaké praktické kroky můžeme podniknout, abychom Stefanovi pomohli znovu se spojit s jeho minulými dovednostmi, hrdostí na řemeslnou zručnost a touhou přispívat, a to způsobem, který podpoří jeho zotavení a motivaci?*

1. **Orientace v širších systémech podpory a péče**

Stefanovy pokusy o pomoc narážejí na překážky. Dlouhé čekání na schůzky, matoucí papírování a telefonáty, na které nikdo neodpovídá. Po rozporuplných radách od různých úřadů se vzdal žádosti o další pomoc. Ztráta dopravního prostředku mu znemožňuje docházet na schůzky. Systém mu připadá jako nekonečné bludiště a on už nevěří, že z něj existuje cesta ven. Každá překážka ještě více prohlubuje jeho pocit porážky.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jaké překážky na úrovni systému (např. doprava, dlouhé čekací doby, nekonzistentní komunikace) brání Stefanovi v získání pomoci a jak mu můžeme pomoci je překonat?*

1. **Doporučení a pomoc při orientaci v různých službách**

Stefan slyšel o službách, které by mu mohly pomoci – pomoc s bydlením, dluhové poradenství a profesní rehabilitace –, ale neví, kde začít. Jeho první pokus o vyhledání pomoci skončil hlasovou schránkou a nikdo mu nezavolal zpět. Přítel mu jednou navrhl potravinovou banku, ale hrdost mu bránila tam jít. Jeho zmatenost ohledně toho, koho se na co zeptat, ho paralyzovala. Každý nezodpovězený hovor nebo slepá ulička v doporučeních ho utvrzují v přesvědčení, že pomoc, kterou potřebuje, neexistuje.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jak můžeme zajistit, aby doporučení byla poskytována osobním, postupným a podpůrným způsobem, aby se Stefan necítil přetížený, opuštěný nebo odmítnutý?*

1. **Spolupracujte/komunikujte s odborníky a službami mimo vlastní sektor a organizaci.**

Spolupracujte/komunikujte s odborníky a službami mimo vlastní sektor a organizaci: Stefan propadl mezerami nesourodých systémů; jeho lékař neví o jeho finanční krizi a jeho sociální pracovník neslyšel o zhoršujícím se zdravotním stavu. Svůj příběh opakoval tolikrát, že ho nyní vypráví mechanicky, bez naděje. Lékařské prohlídky se zaměřují na jeho bolesti zad a nikdy se nedotýkají jeho úzkosti nebo bezesných nocí. Jeho vymahač dluhů ví o jeho životě víc než jeho zdravotníci. Odtrženost těch, kteří by mu měli pomáhat, v něm vyvolává pocit, že nikdo nevidí celý obraz.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Co můžeme udělat pro zlepšení komunikace mezi Stefanovými zdravotníky, pracovními úřady, dluhovými poradci a agenturami pro zprostředkování zaměstnání, aby všichni měli stejnou představu o jeho potřebách?*

1. **Podpořte rozvoj dalších služeb.**

Stefanova zkušenost je plná mezer – mezer v koordinaci, dostupnosti a oslovení. Jeho potíže s orientací v systému pomoci zdůrazňují potřebu jednodušších, centralizovaných služeb pro osoby se zdravotním postižením. Jeho zmatenost ohledně příznaků duševního zdraví odráží širší mezeru ve veřejném vzdělávání. Kdyby se ho někdo zeptal, mohl by politikům přesně říct, kde systémy selhávají vůči zranitelným osobám. Ale prozatím zůstává jeho příběh neslyšen, dalším tichým příkladem nefunkční sociální sítě.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jaké poučení z Stefanovy zkušenosti by mohlo pomoci zlepšit přístupnost, koordinaci nebo uživatelsky přívětivost služeb pro jiné osoby, které čelí podobným finančním a duševním problémům?*

1. **Spolupracujte/komunikujte s odborníky ze svého týmu**

Spolupracujte/komunikujte s odborníky z jejich týmu: Stefan se nikdy nesetkal s lidmi, kteří posuzují jeho žádosti o invalidní důchod nebo jeho nárok na bydlení. Dostal protichůdné rady – jeden člověk mu řekl, že by mohl mít nárok na pracovní rehabilitaci, jiný mu řekl, že jeho zranění ho diskvalifikuje. Mezi úřady se ztratily dokumenty, takže musel znovu a znovu opakovat svou anamnézu. Začal nedůvěřovat každému novému kontaktu a připravoval se na další zklamání. Nedostatečná koordinace mezi těmi, kteří mu měli pomáhat, jen prohloubila jeho izolaci.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jak může Stefanův podpůrný tým komunikovat mezi sebou konzistentněji a transparentněji, aby se předešlo duplicitě, zpoždění nebo nesprávnému nasměrování podpory?*

1. **Řešení mezioborových konfliktů**

Řešení meziprofesních konfliktů: Stefan pocítil na vlastní kůži bolestivé důsledky profesních neshod – jeho zdravotní postižení bylo zpochybněno pojišťovacím likvidátorem, který nečetl jeho lékařskou dokumentaci. Zaslechl ostrou výměnu názorů mezi svým sociálním pracovníkem a úředníkem pro bydlení ohledně pravidel pro přiznání nároku. Když se pokusil objasnit svou situaci, bylo mu řečeno, že se na něj vztahují protichůdné předpisy. Byrokratické spory zpozdily jeho přístup ke službám a zanechaly v něm pocit bezmocnosti. Systém mu připadá více zaměřený na hádky než na pomoc.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Když se odborníci zapojení do Stefanova případu neshodnou, jaké postupy můžeme použít k řešení konfliktů, aniž by to mělo negativní dopad na Stefanův přístup ke službám?*

1. **Společné rozhodování**

Společné rozhodování: Stefan si zvykl, že rozhodnutí za něj dělají jiní – o jeho zdravotním postižení, plánu péče a dávkách. Podepsal formuláře, kterým nerozuměl, a souhlasil s podmínkami, které nemohl zpochybnit. Jeho ojedinělé pokusy vyjádřit své preference byly odmítnuty slovy: „Taková je politika.“ Přeje si, aby se ho někdo zeptal, co podle něj potřebuje, místo aby mu říkal, na co má nárok. Jeho naděje na autonomii pohasla a nahradila ji rezignace.

**Orientační otázka založená na kompetencích:**

*Jak můžeme přejít od modelu „říkání“ k modelu, který aktivně zapojuje Stefana do rozhodování o jeho péči, dávkách nebo možnostech rehabilitace, aby se mu vrátil pocit kontroly?*

1. **Reflexe**

Reflexe: Stefanův úpadek byl pro mnohé neviditelný, protože jeho bolest je tichá, vyjadřuje se mlčením a nepřítomností. Cítil se neviditelný, když byly jeho potíže redukovány na čísla v formuláři. Ptá se, jak mohou ti, kteří hodnotí jeho potřeby, pochopit jeho život zpoza stolu. Jeho vlastní úvahy v něm vyvolávají pocit viny – mohl udělat něco jinak? Jeho utrpení, ačkoli je hluboce osobní, je také odrazem systému, který vidí případy před lidmi, a nedostatek znalostí o duševním zdraví a omezená disciplína mají na člověka krutý dopad.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jaké předpoklady nebo předsudky můžeme jako odborníci mít o lidech v Stefanově situaci a jak nám naše úvahy mohou pomoci zlepšit způsob, jakým s nimi komunikujeme a podporujeme je?*

1. **Vyjasnění rolí**

Vyjasnění rolí: Stefan se často cítí ztracený v síti rolí – případoví manažeři, lékaři, advokáti – všichni jsou to cizí lidé s nejasnými úlohami. Zaměnil svého úředníka pro bydlení za sociálního pracovníka a svého lékaře za posuzovatele invalidity. Otázka „Kdo to řeší?“ se stala rutinní frustrací. S každou novou tváří přichází další vysvětlení jeho situace, což ho vysiluje a zbavuje naděje. Role, které ho měly podporovat, se rozplynuly v beztvarý systém.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jak můžeme Stefanovi usnadnit pochopení toho, kdo co dělá v jeho pečovatelské síti, a zajistit, aby byly role jasně vysvětleny, aby nedocházelo k záměně a frustraci?*

1. **Mezioborové hodnoty a etika**

Stefanova cesta byla chladná, zbavená důstojnosti spěšnými schůzkami a automatickými odpověďmi. Cítil, že jeho případ je považován spíše za papírování než za člověka. Byly mu slíbeny následné kroky, které nikdy nepřišly, a omluvy, které zněly nacvičeně. Touží po upřímnosti – když není k dispozici pomoc, raději slyší pravdu než falešné naděje. Jeho zkušenosti ho naučily, že soucit není v pravidlech, ale v lidech, kteří za nimi stojí.

**Kompetenční vodicí otázka:**

*Jak můžeme zajistit, aby se Stefan cítil zacházeno s důstojností, transparentností a soucitem, i když systémová omezení omezují to, co mu můžeme nabídnout?*