

Frankův příběh - dokreslení CARE Modelu

CARe Academy Blended Learning Programme, Podpora zotavení a začlenění (*Dirk den Hollander, Jean Pierre Wilken, 2015*)

Úvod

Následující příběh je o Frankovi a obsahuje základní prvky modelu CARE, které byste si měli osvojit v základním kombinovaném kurzu. Prosíme vás proto, abyste si příběh přečetli dřív, než začnete vypracovávat domácí úkoly. Snadněji tak pochopíte základní pojmy CARE v jejich vzájemných souvislostech.

Příběh se odkazuje na knihu „Podpora zotavení a začlenění“, ve které je vyložena metodika CARE modelu na témže příběhu. Níže najdete zpracované všechny základní oblasti podrobněji, než jsme je uvedli v knize. Někdy se na knihu odkazujeme, protože v ní najdete témata charakteristická pro metodu (zdroje).

1. Seznamme se s Frankem

Frank je pětatichtník, který už rok žije v chráněném bydlení. Je to veselý chlapík, občas ale mívá náladu chmurnou. Oblečení nikdy moc neřeší, nosí džíny, triko, džínovou bundu, na bradě má neholené strniště. Každého zdraví, i když ho nezná. Frank se před třemi lety rozvedl, od té doby se se svojí šestiletou dcerou vídá zřídka. Je to proto, že se vídá málo se svojí bývalou manželkou Kitty, ta se totiž snaží kontakt s ním snížit na minimum. A zhoršuje se to. Frank prakticky není v kontaktu ani s nikým jiným.

Frank má pro sebe v chráněném bydlení garsonku. Je spokojený a líbí se mu tam. Přemýšlí nicméně o tom, že by bydlel na vlastní pěst a získal tím větší nezávislost. Ale k nějakému konkrétnímu činu se nerozhoupal.

Frankova klíčová pracovnice je Rita. Znájí se už nějaký čas a vycházejí spolu dobře. Podařilo se jim vybudovat vzájemnou důvěru na přiměřené úrovni. Frank zápasí s tím, co se mu stalo v minulosti. Rita pečlivě naslouchá a v těžkých časech ho významně podporuje. Frank občas vypráví o Kitty, ale je pro něj těžké něco udělat. Chtěl by, ale necítí se v tom bezpečně. Radši zůstává zavřený ve své garsonce s počítačem, sbírkou cedéček a plakáty fotbalových týmů.

2. Zapojit se, vybudovat prostor pro vztahy a prostor pro aktivitu

Rita je Frankovou klíčovou pracovnící už nějakou dobu. Všimá si, že se Frank stahuje stále méně, ale zdá se jí pořád příliš opatrný na to se zapojit do nějaké nové aktivity. Jeho garsonka je jeho „ulita“, cítí se tam bezpečně a komfortně. Dokáže poslouchat muziku a pít kávu celé dny. Jen po určitém úsilí se ho podaří vylákat ven. Jinak dělá všechno ve své garsonce a se spolubydlícími nemá prakticky žádný kontakt.

Rita se rozhodla využít některé prvky CARE modelu: ty, které podpoří člověka k nové aktivitě. V CARE tomu říkáme „rozšířit prostor pro vztahy a pro aktivitu“. Vlastně to znamená rozšíření světa klienta o nová témata a jeho napojení na nové aktivity.

Rita začala využitím BAP principů: základní pocit bezpečí, aktivní podpora a setkání na osobní úrovni. Tyto pojmy jsou vzájemně propojené a jsou přítomny v celém procesu zotavení. Ptáme se proto pokaždé následujícím způsobem: Co je pro konkrétního klienta v dané fázi nejdůležitější a co mám

dělat, aby podpora, kterou poskytují, byla ta pravá? V tomto příběhu se můžeme ptát: Jakou podporu mám dát, aby se věci daly do pohybu? A pokud už se věci dějí, jak je v pohybu udržet?

Základní pocit bezpečí: stojí na počátku všeho, bez pocitu bezpečí se nestane nic. Když se necítíte bezpečně, začnete dělat vše pro to, abyste se bezpečně cítili (chování zaměřené na zvládání zátěže). Základní pocit bezpečí má svoji subjektivní a objektivní stránku. Vnímání situace jako bezpečné záleží na mnoha okolnostech a liší se člověk od člověka. Je důležité vždycky zkoumat, co pocit bezpečí pro toho kterého člověka znamená. Může to znamenat transparentnost (protože Frank neví, co se od něj ve společných prostorách čeká, zůstává raději ve své garsonce), dostupnost (neví, kdy může od Rity něco chtít a kdy ne) a způsob jednání, který pro sebe považuje za respektující. Týká se to také fyzické bezpečnosti. Když proces stagnuje, vždy se nejprve ptejte: Co pro tohoto člověka (nebo skupinu) znamená pocit bezpečí?

Aktivní podpora: kde je bezpečí, tam se mohou dát věci do pohybu (například můžu opustit pokoj). Aktivní podpora je taková podpora, kterou podporovaný jako podporu opravdu vnímá. Rita si začala při svých službách dělat na Franka čas. Společně se domluvili, kdy se budou vídat. Vybrali si středu večer, protože to je v televizi fotbal. Frank se cítí dobře, protože spolubydlíci sledují televizi a on se s nimi může o fotbale bavit.

Setkání na osobní úrovni: pokud se poskytuje aktivní podpora, věci se dávají do pohybu a postupuje se vpřed. Vztah se stává osobnějším a prohlubuje se. Říkáme tomu setkání na osobní úrovni. Podstatná je lidská stránka pracovníka i klienta, nikoliv jejich role profesionála a klienta.

Pro některé setkání na osobní úrovni přispívá k základnímu pocitu bezpečí, pro jiné takové setkání může vzniknout teprve časem. Krok za krokem se Frank a Rita poznávali a důvěra mezi nimi rostla. Jejich vztah byl opravdovější.

Principy BAP nám pomáhají sledovat procesy (podpory) a posoudit, co je třeba udělat, aby se věci pohnuly vpřed a vývoj se nezastavil.

Ještě předtím, než Rita začala Franka podporovat, zvažovala optimální přístup, jak ho oslovit. Probrala situaci na skupinovém koučování, kde dostala podporu od svého týmu. Díky skupinovému koučování získala řadu užitečných nápadů, které mohla při podpoře Franka vyzkoušet.

Rita a její kolegové se věnovali komunikačním strategiím. Existuje deset strategií, které můžete pro prohloubení vztahu použít (viz níže).

KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE © Wilken & Den Hollander, 1996, 1999, 2010	
Strategie	Prvky, které mohou spoluvytvářet tuto strategii
1. Vyhýbání se ▼	Buďte trpěliví, přátelští; udržujte si odstup; pozorujte s kritickým odstupem.
2. Pozorná přítomnost ▼	Uplatňujte otevřený, pozorný přístup; buďte vnímaví k člověku, jeho zkušenostem, životnímu kontextu (sít', komunita); neskákejte do řeči. Naslouchejte; vyvarujte se intenzivní verbální komunikaci ze své strany. Vybudujte důvěru prostřednictvím prosté přítomnosti. Na vašem názoru nezáleží (v této fázi). Vžijte se do přechodné perspektivy člověka.
3. Facilitace ▼	Vytvořte bezpečné prostředí, atmosféru sociální podpory. Zdůrazňujte kvalitní zdravotní péči pro zajištění pohody člověka, snažte se naplnit základní

KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE © Wilken & Den Hollander, 1996, 1999, 2010	
Strategie	Prvky, které mohou spoluvytvářet tuto strategii
	potřeby (např. naslouchání a porozumění, podpora v souvislosti s financemi, jídlem, střechou nad hlavou a společenskými aspekty). Používejte efektivní komunikační techniky, které odpovídají kognitivním schopnostem (neschopnostem).
4. Informování	Výměna informací na partnerské úrovni (rovnocennost). Sbírejte informace o tom, co je pro člověka důležité (hodnoty, přání a osobní preference). Dávkujte informace, ne příliš mnoho a ne příliš rychle. Poskytujte informace o možnostech (individuální podpora, služby, programy, zařízení).
5. Podpora a povzbuzování	Poskytujte souhlasnou podporu, včetně následujících druhů podpory: morální podpora, sociální podpora a pomoc při každodenním fungování. Pracujte na budování partnerství. Motivujte a povzbuzujte, inspirujte a dávejte naději. Upevňujte silné stránky a možnosti jedince.
6. Dialog	Dialog zahrnuje strategie 2-5. Spolupracujte v rámci vzájemného partnerství. Prostřednictvím stanovování cílů a společně sdílených plánů usilujte o otevřenost. Vybudujte základy pro společné zkoumání, stanovování cílů, plánování rozvoje a realizaci činností.
7. Vyjednávání	Vyjednávajte na základě vzájemného porozumění a důvěry, jakmile je na to člověk připravený a je toho schopen, v jeho zájmu. Snažte se udržet rovnováhu mezi zájmy člověka, sociální sítě a komunity.
8. Lákání ▲	Podávejte informace barvitým způsobem, pobízejte a navazujte, zdůrazňujte výhody.
9. Přesvědčování (nátlak) ▲	Verbálně podněcujte a pobízejte, předkládejte argumenty, které ukazují na nutnost a nezbytnost.
10. Vynucování (donucení) ▲	Uvádějte důvody pro intervenci, pokud v souvislosti s akutním ohrožením člověka nebo jeho okolí prosazujete názor pomáhajícího pracovníka či týmu.

Nejdřív je třeba zvážit, nakolik je klient otevřený kontaktu, nakolik je nastavený pro spolupráci a pro změnu ve svém životě (můžeme zvažovat stupeň odporu (rezistence). Zde je důležité zdůraznit, že "odpor" je třeba chápat neutrálně: je-li přítomen odpor, je tu něco, co je třeba lépe pochopit. Odhadnutí stupně odporu nám pomůže vybrat vhodný přístup, a to takový, který je vyvážený: tlaku na klienta nesmí být ani moc, ani příliš málo.

Práce s komunikačními strategiemi nám pomáhá setkat se jeden s druhým. Není to tak, že jen jedna komunikační strategie je správná, jde o to pochopit, která strategie nejlépe funguje. Model komunikačních strategií nám umožňuje o tom tvořivě a strukturovaně přemýšlet. Zároveň je třeba zdůraznit, že při užití jakékoli komunikační strategie vždy ctíme základní principy psychosociální



rehabilitace, recovery a etická východiska profese. Respekt k druhému člověku, otevřenost, přítomnost a přijetí by měly být samozřejmou výbavou pracovníka.

Je třeba také reflektovat svá očekávání vzhledem k použitým komunikačním strategiím (např. pokud vytváříme nátlak na klienta, přesvědčujeme ho, nebo dokonce ho nutíme k nějaké aktivitě, nemohu očekávat, že klient za to bude rád a s nadšením se do aktivity zapojí. Nátlak je zpravidla spojen s určitou mírou rezistence z druhé strany - rezistence tedy může být chápána v takovém případě jako projev "zdraví").

Model sestává z deseti strategií sahajících od vyhýbání se až po vynucování. Strategie na opačných koncích žebříčku se navzájem výrazně liší. Jedná se o extrémy, které by měly být používány pouze ve výjimečných případech. Je však zarážející, jak často jsou tyto techniky používány. Děje se to možná proto, že pomáhající pracovníci neznají škálu alternativních možností. Proto se uchylují k ochuzenému výběru ze dvou alternativ: vynucování nebo ignorování.

Poslední tři strategie (lákání, přesvědčování, vynucování) jsou často používány při intervencích, které jsou spojeny s akutními situacemi. Může se například jednat o závažné zdravotní nebo bezpečnostní riziko. Tyto strategie byly do diagramu zahrnuty, protože rovněž spadají do kompetence pomáhajících pracovníků, např. v ACT týmech. Nicméně i při intervencích v urgentních situacích se s postupem komunikace vyplácí přejít na jiné strategie, které jsou v diagramu uvedeny výše (2-7).

Nežádánější situací v rámci metodiky CARE je **dialog**. Dialog je posilován strategiemi 2-5. Ne všichni klienti se stejně snadno zapojují do dialogu. Někdy je třeba vynaložit značné úsilí, aby se klient do dialogu zapojil.

Vytváření pouta je dlouhodobý proces. Úspěšné použití strategie v krátkodobém horizontu („klient dnes užil léky“) může mít za následek zdržení z dlouhodobého hlediska („ale jeho nedůvěra ve vás se ve skutečnosti prohloubila“). Na strategii je nutno pohlížet jako na kontinuum: linie s extrémy na konci a nuancemi uprostřed. Strategie rozlišujeme podle míry, v jaké je vyvíjen tlak: od vyhýbání se (prakticky žádný tlak) po vynucování (maximální nátlak).

Existuje řada komunikačních teorií, z nichž vychází různé komunikační strategie. Pro srovnání zde odkazujeme také na známé rozlišování "pomoci" (kdy pracovník jedná na základě dojednané zakázky) a "kontroly" ("péče", kdy si pracovník "bere věci na starost") dle Kurta Ludewiga (1994, 2011).

Ať už volíme jakékoli komunikační strategie (profesionální způsoby práce), je třeba vždy jednat vědomě, cíleně a reflektovat účinnost svého jednání.

Rita zvolila strategii facilitace a strategii podpory a povzbuzování. Ty jí pomohou v podpoře Franka postupovat s ohledem na jeho velká životní přání a jejich naplňování citlivě vpřed.

3. Metodicky pracovat na životních cílech

Rita a Frank začínají pracovat na tom, co chce Frank dále ve svém životě dělat a jak se v tom nejlépe posunout vpřed. Rita přináší Osobní profil, který obsahuje důležité životní domény (dům a sousedství, zaměstnání, učení a rekreace) a důležité osobní domény (péče o sebe, zdraví, bezpečí a sociální vztahy), a vysvětluje, že nejdůležitější je, aby to celé dávalo Frankovi smysl. U každé domény je dobré přemýšlet a probrat, jak důležitá je ta která doména pro kvalitu Frankova života a jestli mu to, čeho se doména týká, dává v životě smysl.

Z toho je vidět, že **smysluplnost** je ve všech doménách podstatným kritériem. Někdy bývá užitečné ohodnotit smysluplnost v každé doméně číslem od nuly do deseti. Frank udává tyto hodnoty: rekreace 5, protože se mu jeho aktivity moc smysluplné nezdají. Nicméně Frank je blázen do muziky, když začne o muzice mluvit, oči mu září a začne mluvit nahlas. Vždycky chtěl umět hrát na nějaký hudební nástroj, ale nikdy to nedopadlo. Nejraději by uměl hrát na elektrickou kytaru „Since I’ve been loving you“ od Led Zeppelin.

V doméně sociálních vztahů dává Frank 4. To souvisí s nedostatkem času, který může trávit se svojí dcerou. Necítí se moc jako otec a tíží ho to. Postupně si uvědomuje, že chce svoji roli otce posílit, toto přání má těsnou vazbu na smysl. Frank s Ritou se tedy vydávají na cestu vytyčenou dvěma Frankovými přáními: posílení otcovské role a hra na elektrickou kytaru. Zaujetí pro obě přání je zřejmé. Frank s Ritou hodně o tomhle zaujetí mluví a od současné situace vyhlížejí směrem k budoucnosti. Obě přání proměňují v cíle.

3.1 Osobní profil

Frank a Rita zpracovávají své rozhovory do Osobního profilu. V něm se objevují Frankovy silné stránky. Tyto silné stránky, příležitosti a zkušenosti se využijí při dosahování cíle. Rozlišujeme 5 typů silných stránek (jsem, umím, mám, chci, znám).

Frankův Osobní profil se naplňuje rozpoznávanými silnými stránkami. Vždy, když Frank s Ritou společně konzultují, chodí na nákupy a vaří spolu, diskutují následně o tom, jaké silné stránky objevili. Frank si užívá to, co o sobě čte ve svém profilu: „Vidím se teď konečně jako člověk, na kterém někomu záleží, který něco dokáže a který něco znamená.“ Když pracuje na svém Osobním profilu, celý září.

Toto je Osobní profil Franka, který sestavil společně s Ritou.

OSOBNÍ PROFIL		Jméno:	
© J.P. Wilken a D. den Hollander (2011; převzato od Rapp a Goscha, 2006)			
Nynější schopnosti, předpoklady a zkušenosti	Přání a ambice	Schopnosti, předpoklady a zkušenosti v minulosti	
Žiji sám v bytě, který je ale součástí chráněného bydlení, takže se necítím osamocený. Můj byt je plně vybavený a cítím se tam jako doma. Jsem schopen vykonávat všechny činnosti sám: úklid pokoje, nákup, vaření. Ve svém bytě se cítím velmi dobře.	Bydlení Postupem času bych chtěl získat (větší) nezávislost, žít v bytě v centru města, kde by bylo dost místa, aby u mě mohla přespávat dcera.	Tři roky jsem žil se svou ženou Kitty a dělal jsem s ní domácí práce (vaření, úklid, nakupování). Neměl jsem problém cestovat veřejnou dopravou.	
Opravdu chci pracovat. Pracuji teď tři dny v týdnu ve společnosti (HelSo), kde vyrábíme Maxi-Cosi. Mým úkolem je montovat součásti a to mi jde. Mám skvělé kolegy, kteří mi pomáhají, když mám s něčím potíže.	Práce, zaměstnání Rád bych nadále pracoval v HelSo. Možná bych pracoval více hodin, abych si vydělal o trochu víc peněz a mohl se lépe o sebe starat.	Několik let jsem roznášel noviny. Vstávání brzy ráno jsem zvládal a noviny jsem roznášel bezchybně. Jsem velmi pečlivý. Šest měsíců jsem pracoval ve skladu, kde mě to nebavilo, ale zůstával jsem tam kvůli kolegům, kteří mi naslouchali.	
V blízkosti mého bydliště je hudební škola, kde vyučují hře na kytaru. Můj bratr William je také blázen do muziky a rád by se se mnou na něčem podílel.	Učení – vzdělání Rád bych se na elektrickou kytaru naučil hrát skladbu „Since I’ve Been Loving You“ od Led Zeppelin.	Šest měsíců jsem byl členem pěveckého sboru. Bylo to náročné, ale vytrval jsem, protože to mám v povaze. Měl jsem také rád společnost.	

Rád poslouchám rockovou muziku, jako Led Zeppelin. Mám hudební sluch a dobrou paměť na různé druhy melodií. Mám rozsáhlou sbírku CD, na kterou jsem pyšný. Rád si vypiji kávu se svým spolubydlicím Ahmedem. Moc nemluví a to mi vyhovuje.	Rekreace – volný čas Mám hodně volného času a rád bych tento čas více vyplnil. Možná jednou budu mít chuť vrátit se ke hraní šachů?	Jako chlapec jsem byl pět let členem šachového kroužku. Když mi bylo 22, skončil jsem na druhém místě na domácím šachovém mistrovství v Eindhovenu. To byl docela úspěch. Tři měsíce jsem hrál volejbal. Moc mě to nebavilo, ale zůstal jsem u toho, protože se mnou chodila Francy, která se mi líbila.
Můj handicap je (stresuje mě), že někdy nejsem schopen vše unést, ale neztrácím naději: všechno dobře dopadne. Vím, co musím udělat, když se cítím vystresovaný. Mohu požádat o pomoc, pokud je třeba. Vím, jak se vyhnout nebezpečí, že začnu pít. Dostává se mi velké podpory od Rity, se kterou mohu hovořit o čemkoli. Užívám léky podle předpisu bez nutnosti dohledu.	Zdraví a životní pohoda Cítím se zdravý a chci, aby to tak zůstalo.	Nechci o tom hovořit, možná někdy příště.
Umím o sebe dobře pečovat. Každý den se sprchuji, vyjdu s málem peněz. Můj plat a přídavky mi k životu stačí. Rita mi pomáhá s finančním plánováním chodu domácnosti.	Péče o sebe sama a o ostatní Rád bych se o sebe nadále dobře staral, protože si myslím, že je to důležité.	Vždy jsem byl schopen vyjít s málem. Vždy jsem považoval za důležité starat se o svůj zevnějšek.
Moje dcera Marcela a bývalá manželka Kitty žijí rovněž v tomto městě. Dokážu s Kitty rozumně mluvit. Když potřebuji, mohu požádat o pomoc. Moje osobní poradkyně Rita mi pomáhá pracovat na mé roli otce.	Vztahy Moje dcera Marcela a bývalá manželka Kitty rovněž žijí v Helmondu. Komunikace s Kitty je přiměřená. Když potřebuji, mohu požádat o pomoc. Moje podpůrná pracovnice Rita mi pomáhá pracovat na mé roli otce.	Vždy jsem se velmi rád staral o Marcelu a docela mi to šlo.
Tam, kde nyní žiji a pracuji, se cítím bezpečně. Cítím se bezpečně s lidmi, kteří mě přijímají takového, jaký jsem.	Bezpečí Chci, aby se Marcela se mnou cítila bezpečně.	Vždy jsem se cítil v bezpečí, když mě lidé přijímali takového, jaký jsem: s mými úzkostmi a tím, jak jsem je řešil (pitím alkoholu). Když mě někdo kritizoval, ihned jsem pociťoval nejistotu.
Jaká přání jsou pro mě nejdůležitější? 1. Znovu plnit roli otce. 2. Naučit se hrát na kytaru.		

Osobní preference k přání

Budeme sledovat cestu Franka a ukazovat, jak se jeho klíčový pracovník snaží nalézt osobní preference skrývající se za jeho přáními. Na tomto příkladu je také patrné, jak během hledání dochází k odhalování Frankových silných stránek.

Frank a Rita se nejprve rozhodnou navštívit hudební školu, která není daleko od chráněného bydlení. Mezitím také pravidelně hovoří o roli Franka jako otce: jak se věnoval dceři v minulosti a jak vidí svou úlohu otce do budoucna. Tímto způsobem Rita velmi přirozeně získává představu o Frankových

osobních preferencích. Další výhodou tohoto přirozeného způsobu práce je to, že Rita získává obrázek Franka v „přirozeném prostředí“, jako například v hudební škole. To jí umožňuje vidět velmi odlišné stránky Frankovy osobnosti – jiné než ty, které jsou viditelné v chráněném bydlení. Vzniká také jasnější obraz Frankových silných stránek, i těch, které se projevují v jeho (přirozeném) prostředí.

Prioritou Franka a Rity je hledat tyto silné stránky a čerpat z nich ve prospěch plnění Frankových přání. Nejde jen o silné stránky, kterými sám Frank disponuje, ale také o možnosti, které se nabízejí v okolním prostředí, protože všechny formy podpory z vnějšího prostředí představují silné stránky, které lze využít.

Frank si uvědomuje, že má cit pro hudbu: například si dobře pamatuje různé druhy melodií. Už má značné množství nahrávek a rozsáhlou kolekci CD, jež rád poslouchá. Také má značnou vytrvalost. Vezměme si například, že Frank působil šest měsíců v pěveckém sboru, a i přesto, že to pro něj nebylo snadné, nevzdával to. To svědčí o vytrvalosti.

V místním nákupním centru sídlí hudební škola, která nabízí lekce hry na kytaru. Frank je čas od času v kontaktu se svým bratrem Williamem, který je rovněž hudebním fandou a hraje na klavír. Několik obyvatel chráněného bydlení má také zájem o hudbu a někteří z nich umí hrát na hudební nástroj. Stručně řečeno, máme důkazy o několika osobních silných stránkách a silných stránkách vyplývajících z prostředí.

Kromě toho si Frank přeje plnit roli otce. Silné stránky a možnosti v této doméně zahrnují následující faktory. Frank žije ve stejném městě jako jeho bývalá manželka Kitty a dcera (dostupnost); může požádat o pomoc; má k dispozici oddané pomáhající pracovníky. Jeho dcera Marcela je pro něj nesmírně důležitá. Ona je smyslem a motivací Frankova života: důležité silné stránky. Kontakt s Kitty probíhá bez potíží, i když si již nejsou tak blízcí. Když byla Marcela malá, Frank se o ni velmi rád staral a má na toto období hezké vzpomínky. Prozradil na sebe, že péče o někoho mu přináší velkou radost: dává to jeho životu smysl. Frankovi rodiče žijí ve stejném městě a vždy se Marcele věnovali. Jejich dům je natolik velký, že by tam Frank a Marcela mohli pobývat spolu.

Prostřednictvím mapování silných stránek, možností a zdrojů dochází také k vytvoření jasnější představy o tom, co je pro daného člověka důležité a co je pro něj významné v souvislosti s jeho přáním. Vytvoření jasnější představy o budoucím, žádoucím, stavu spolu s rozkrytím osobních silných stránek a zdrojů významně pomáhá nejen v následném sestavení smysluplného Osobního plánu, ale pomáhá především najít naději a motivaci k realizaci změn v životě.

3.2 Osobní plán

Když spolu Rita a Frank dva měsíce pracovali na Osobním profilu, rozhodli se pokročit k Osobnímu plánu. Osobní plán je vlastně takový seznam úkolů, podobný seznamu toho, co máme koupit, když jdeme nakupovat. Píší se do něj aktivity, které si můžete, jakmile je splníte, odškrtnout. Obvykle si uděláte napřed nějakou rychlou první verzi a pak postupně plán doplňujete.

Než začali Rita s Frankem dělat Osobní plán, podívali se podrobně na Osobní profil. Profil obsahuje silné stránky, ty se musí proměnit v konkrétní aktivity Osobního plánu. Využili přitom i Přehled možností volby. V něm se objevují možnosti, které se pak použijí v plánu. Tak společně vytvořili Osobní plán pro dva různé cíle (tedy vlastně dva různé seznamy úkolů).

Jeden cíl se týká hraní na kytaru, druhý zlepšení vztahu s dcerou. Z praxe víme, že dva cíle jsou víc než dost, když se pracuje na více cílech, snadno se ztratí přehled.

Toto je Přehled možností sestavený Frankem a Ritou.

PŘEHLED MOŽNOSTÍ VOLBY	Cíl: Nejdéle za rok budu znovu s Marcelou trávit čas a budeme společně dělat něco zajímavého.	
© J.P. Wilken a D. den Hollander 2011; citováno Rappem a Goschou,2006)	Osobní preference v tomto směru: nejlépe odpoledne; zjistit, co má ráda, například vycházky do města	
Možnosti	Výhody	Nevýhody
1. Zeptat se Kitty, zda mohu strávit čas s Marcelou u svých rodičů.	Moje matka a otec se o nás budou řádně starat, takže je to bezpečné. Není to daleko; Kitty ji může přivést na kole. Marcela si s mými rodiči rozumí. V domě svých rodičů se cítím uvolněně.	Bude to poprvé za dlouhou dobu, takže Kitty bude mít proti mému návrhu určitě nějaké námitky. Není jisté, že Marcela bude chtít strávit čas v domě mých rodičů.
2. Vzít Marcelu do ZOO.	Je to snadné: není to daleko, ani to není drahé.	Žádné
3. Najít s Marcelou drobný dárek pro Kitty.	Moje matka mi s tím může pomoci, může mi poradit.	Nejsem velmi dobrý v nakupování. Nikdy nevím, co mám koupit.
4. Docházet do kurzu rodičovství ve vzdělávacím centru.	Kurz nabízí to, co se chci naučit: běžné věci pro roli táty.	Mívám problémy dostavit se v přesný čas na dané místo.
5.		
Nejlepší možnost: Vzít Marcelu do ZOO. Vnímám to rovněž jako krok směrem k tomu, abychom si na sebe více zvykli.		
Druhá nejlepší možnost: Mohu poté s Marcelou koupit dárek pro Kitty. Jakmile něco seženeme, zjistíme, zda bude možné strávit čas v domě mých rodičů.		

Tento postup ve skutečnosti znamená společný brainstorming. Pokud se nám nepodaří najít dost volitelných možností, můžeme s výhodou do procesu zapojit i další osoby, jako jsou členové rodiny, přátelé nebo kolegové.

Zde je Osobní plán, jak jej sestavil Frank s Ritou.

OSOBNÍ PLÁN		Jméno: Frank		
© J.P. Wilken en D. den Hollander (2010)		Podpůrný pracovník: Rita		
		Datum: 2. dubna 2015		
Čeho chci dosáhnout (cíl):				
Nejdéle za rok budu znovu s Marcelou trávit čas a budeme společně dělat něco zajímavého.				
Proč je to pro mě důležité:				
Chci být Marcele dobrým otcem.				
Co udělám já	Co udělají ostatní	Kdy chci cíle dosáhnout	Termín, kdy jsem cíle dosáhl/a	Poznámky
1. Napíšu své bývalé manželce dopis, ve kterém	Rita mi pomůže nalézt	15. dubna 2015		

vyjádřím své úmysly	správná slova			
2. Zeptám se své bývalé manželky na její názor na můj dopis	Rita je mi nablízku	1. května 2015		
3. Vytvořím seznam aktivit, o kterých vím, že je má Marcela ráda		1. května 2015		
4.				
5.				

Skupinové koučování

V určitém okamžiku požádala Rita tým, aby jí přispěl svými nápady. Použili k tomu metodu skupinového koučování. Jedná se o týmové setkání, na kterém klíčový pracovník probírá otázky týkající se jeho klienta. Cílem je získat co nejvíce nejrozumnějších tipů a možností od kolegů ke zlepšení podpory, kterou klient dostává. Setkání má strukturu, která se skládá z těchto kroků:

Krok 1: Stručný popis klienta založený na Osobním profilu;

Krok 2: Stanovení přání/cílů klienta a otázky mluvčího;

Krok 3: Jaká je aktuální situace a jaké kroky již byly podniknuty?

Krok 4: Co by tým potřeboval objasnit, doplnit?

Krok 5: Brainstorming možností;

Krok 6: Co hodlá mluvčí s těmito návrhy udělat?

Nejdůležitější je situaci klienta představit prostřednictvím Osobního profilu. Každý účastník týmového setkání obdrží jeho kopii. Způsob práce kouče i týmu se nece díky skupinovému koučování v duchu recovery a je opřen o silné stránky a zdroje klienta.

Každé skupinové koučování skončí nějakými doporučeními. Rita dostala různé tipy, které jí pomohly se lépe přiblížit Frankovi, například nespěchat na to, aby dostala Franka z pokoje, nebo že je možná vhodné s Frankem zkusit poklábosit, když je v televizi fotbal, protože to má Frank téma, o kterém ho baví mluvit. Další nápady se týkaly kontaktu s Kitty, jak zapojit další rodinné příslušníky a mnoho tipů se týkalo muziky (společně skouknout na YouTube „Since I’ve been loving you“). Rita se rozhodla, že přednese Frankovi všechny tipy a nejlepší možnosti volby do plánu vyberou společně.

4. Vnitřní síla a zranitelnost

Každý člověk je ve své podstatě zranitelný. Podléháme vlivu všech možných věcí, které nás obklopují. Každý člověk má svá citlivá místa. Duševní onemocnění často vede k citlivosti ještě na další věci kromě těch, na které býváme citliví všichni. Tato citlivost může mít mimochodem i svou kladnou stránku. Takoví lidé mívají často pozoruhodnou schopnost intuitivně rozpoznávat emoce.



Frank (1): Jak to začalo

Než se Frank nastěhoval do zařízení podporovaného bydlení, stala se velká spousta věcí.

Frank se narodil rodičům, kterým bylo oběma hodně přes čtyřicet let, a zůstal jejich jediným dítětem. Svůj vztah s matkou popisuje jako dobrý, ale nikdy nebyl schopný vyjít se svým otcem, kterého vnímal jako velmi přísného, a nedokázal dostát vysokým požadavkům, které na něj otec kladl.

Přestože je Frank velice inteligentní člověk, jeho známky ve škole nebyly nijak zvlášť dobré, protože ho zajímaly úplně jiné věci. Jeho největším zájmem byly hvězdy a vesmír. Učitelé ho popisovali jako poněkud zadumaného, samotářského chlapce, který se pohyboval mimo školní realitu a neměl žádné kamarády. Po základní škole šel Frank na odbornou střední školu, ale ani tam nedokázal zapadnout. Dva roky nato začal pracovat ve skladu. Navzdory přesvědčení jeho učitelů, že taková práce je pod jeho úroveň, Franka doopravdy bavila: Měl tam dostatek možností jít svou vlastní cestou a dál rozvíjet svůj zájem „o vesmír“. Četl o něm spoustu knih a každý den trávil hodiny vyhledáváním dalších informací.

Když mu bylo dvacet, začalo se všechno hroutit. Jeho matka náhle onemocněla a brzy nato zemřela. Frankův zájem o vesmír se proměnil v grandiózní představy katastrof, které svět čekají, katastrof, kterým je schopen zabránit pouze on sám.

Když vyšel do ulic a začal oslovovat lidi a vykřikovat své myšlenky, byl přijat do psychiatrické nemocnice. Byla mu diagnostikována schizofrenie a v nemocnici zůstal sedm měsíců. Jakmile začal pravidelně užívat léky, vrátil se zpět k otci a ke své práci ve skladu.

Během následujících let byl přijat do nemocnice ještě několikrát. Období strávená v nemocnici mu výrazně narušovala život. Postupně vyšlo najevo, že Frank je vysoce zranitelný člověk.

Frank (2): Handicapy a potíže se zapojením

Během let vyšlo najevo, že Frank je vysoce citlivý na změny ve svém životě, jako je stěhování, změna zaměstnání (dobrovolná i jiná), ztráta blízkých osob (ať už kvůli úmrtí nebo z jiného důvodu). Frank vždycky reagoval na tento druh událostí tím, že se zcela ponořil do svých grandiózních představ, které lékaři označovali za halucinace. A co víc, snažil se o významu svých myšlenek přesvědčovat ostatní lidi, dokonce i úplně neznámé. V těchto situacích si počínal extrémně divoce a razantně. Lidi to mohlo snadno vyděsit, přestože Frank by neublížil ani mouše. A tak se nakonec ocitl v nemocnici, což v něm pokaždé vyvolalo pocit prázdnoty a zbytečnosti, přesvědčení, že jeho život už nemá žádný smysl. Ve snaze potlačit tyto pocity pil spousty piva. To mu pravidelně způsobovalo různé problémy s lidmi v okolí: s otcem, se sousedy, s lékaři a později také s manželkou Kitty. Po několika měsících se mu nálada opět trochu zlepšila a pití výrazně omezil, i když s ním nikdy úplně nepřestal.

Poruchy duševního fungování ho omezovaly v jeho aktivitách. Když lidem kázel své grandiózní představy, zanechával všech ostatních činností. A v obdobích, kdy konzumoval hodně alkoholu, o sebe přestával pečovat, takže vypadal naprosto zanedbaně.

Výsledkem toho všeho byly nejrůznější potíže se zapojením: Vyhodili ho z práce, manželka se s ním rozvedla a Frank začal být velmi osamělý a izolovaný.

Frank (3): Silné stránky jako protiváha zranitelnosti

Během let se Frank naučil (znovu) objevovat své silné stránky a pochopil, že je může využívat na všech třech úrovních: funkce, aktivity i zapojení (dle klasifikace MKF (ICF)).

Na úrovni duševních funkcí se naučil připustit, že při demonstrování svých myšlenek dokáže být mimořádně neodbytný a že to je na škodu jeho snaze tyto myšlenky předávat: Lidé z něj dostanou strach a začnou se mu vyhýbat. Možnosti (silné stránky a zdroje), které v tomto ohledu během let získal: V případě ztráty zábran přijmout včasná opatření s pomocí plánu časných varovných znamení; podpůrné rozhovory se svou sociálně psychiatrickou sestrou (a později také s podpůrnou pracovnící Ritou); a užívání léků. V obdobích, kdy se cítí prázdný a dostává pocit, že jeho život nemá smysl, je mu nejpříjemnější uchýlit se do svého pokoje a přehrávat si oblíbenou hudbu. V těchto chvílích čerpá podporu také z rozhovorů s komunitní psychiatrickou sestrou a Ritou.

Částečně se učí akceptovat svá znevýhodnění i v oblasti aktivit: Je to součást jeho údělu a i to dříve či později pomine. Jednou z věcí, které Frank udělal, bylo sestavení seznamu několika aktivit, které provádí každý den: jednoduchých činností, jako snídaně a sprcha. V tomto ohledu mu podpůrné rozhovory pomáhají zůstat soustředěný. Kromě toho mu pomáhá poslouchání určité hudby, zvláště hudba Led Zeppelin má pro něj mimořádně velký význam.

Tato opatření do určité míry zmírňují jeho znevýhodnění také v oblasti zapojení. Frankovi se daří chodit na sezení klientů, kteří prožívají stejné problémy jako on, a tato peer podpora mu pomáhá v boji proti jeho izolaci.

Pomáhající pracovník v metodice CARE může ve spolupráci s klientem využít Osobní profil k vytvoření pracovního plánu na zvládání zranitelnosti. V tomto ohledu může klientovi pomoci mobilizovat jeho silné stránky a zdroje.

Frank (4): Coping

I v době, kdy Frank bydlel v chráněném bydlení, míval období, kdy se stahoval do svého pokoje, a dny, kdy vůbec nevylezl z postele. Tyto chvíle nastávaly obvykle po nějakých změnách, jako byl příchod nových spolubydlících nebo odchod těch starých a známých. Tímto způsobem reagoval také na příchod své nové osobní pomáhající pracovnice Rity. Rita ho našla v jeho pokoji a podařilo se jí promluvit s ním o jeho situaci. Až do té chvíle různí pomáhající pracovníci dávali Frankovi v podstatě najevo, že by se měl konečně vzchopit a něco dělat, protože z polehávání v posteli nic dobrého nevzejde. Rita mu ale sdělila něco jiného. Řekla Frankovi, že chápe, proč se takto chová, a naprosto to uznala: „Je zcela pochopitelné, že se máte na pozoru, když toho na vás začíná být moc.“ Dodala také, že příliš dlouhá doba strávená v posteli má sama o sobě potenciál stát se zdrojem frustrace, a promluvila si s ním o tom, jaké to má nepříjemné stránky, které Frank sám pociťoval. Shodli se na tom, že je pro Franka důležité svůj „způsob copingu“ trochu upravit, aby nezůstával v posteli celé dny. Frankovi to dodalo odvalu vrátit se zpátky do hry a podařilo se mu omezit dobu strávenou o samotě v pokoji nanejvýš na dva dny v kuse.

Frankova copingová strategie (polehávání v posteli) byla neúčinná, protože na ní lpěl příliš dlouho, což pouze přispívalo k jeho pocitu osamělosti. Tím, že jej Rita neodsuzovala a místo toho se vžila do jeho pocitů, dokázala Frankovi pomoci efektivněji používat jeho copingovou strategii.

Plán časných varovných příznaků © J. P. Wilken a D. den Hollander (1999; 2011; založeno na Van der Werf e. a., 1998)		Jméno: Frank Datum posouzení: 1. září 2014 Datum vyhodnocení: 1. prosinec 2014		
Fáze	Příznaky, jak je vnímám já sám	Příznaky, jak je vnímají ostatní	Co mám udělat já	Co mají udělat ostatní
Zelená	Cítím se dobře, chodím do práce, poslouchám rockovou hudbu. Zajímá mě aktuální dění a rád se setkávám s jinými lidmi.	Frank chodí do práce, popíjí kávu se spolubydlícími, sleduje aktuální dění v televizi a čte si noviny. Všichni si navzájem rozumějí.	Zajistit, aby moje dny měly řád. Z vlastní iniciativy udržovat kontakt s lidmi, kteří jsou pro mě důležití, jako je William (můj bratr), Elisa a Jack (spolubydlící).	Udržovat kontakt, aniž by na mě vyvíjeli nátlak, např. mě přesvědčovali o tom, co je pro mě dobré.
Oranžová	Začínám se cítit do něčeho tlačeny, trápí mě tím, co se ve světě odehrává, chodím spát čím dál později, vyhledávám informace a znamení na internetu.	Frank začíná víc poslouchat blues a čím dál víc používat internet. Vzájemné porozumění začíná být o něco problematictější.	Poslechnout si třetí album Led Zeppelin: to mě uklidňuje. Zeptat se Elisy a Jacka, zda nechtějí častěji zajít na kávu, častěji volat svému bratrovi Williamovi, v případě potřeby každý večer. Být důkladnější, co se týče práce na seznamu mých denních aktivit. Chodit na skupinová sezení s peer pracovníkem.	Když bude třeba, Rita mi může nabídnout medikaci, ale když odmítnu, nemá dovoleno jakkoli na mě tláčit. Když si Rita bude myslet, že se mi moc dobře nedaří, promluví si o tom s Williamem, Elisou a Jackem.
Červená	Už nejsem schopný odpoutat se od mezinárodních katastrof a musím na ně neustále myslet. Ostatní na mě začínají vyvíjet čím dál větší nátlak, a to je něco, čemu se bráním.	Frank už nespí, je neustále zaměstnaný přesvědčováním ostatních a neposlouchá, co mu ostatní říkají. Poslouchá už jen heavy metal. Vzájemné porozumění nyní nefunguje.	Přemohla mě úzkost a obavy. Mezi tím vším si musím najít bezpečné útočiště, to ale sám většinou nedokážu. V takových situacích se budu snažit aspoň pořádně jíst, jinak zeslábnu hladem a bude mi ještě hůř.	Rita se mnou zůstane, jak nejvíc to půjde, protože jsem nejklidnější, když ji mám u sebe. Quincy (moje komunitní psychiatrická sestra) mi nabídne léky navíc. Když mě budou muset odvézt do nemocnice, Rita pojedje se mnou, ale komunikace zůstane věčná a Rita toho bude říkat co nejméně, protože jinak rychle začnu ještě více ztrácet klid.
Důležité informace	Frank se rozvedl už před časem, ale zasáhlo ho to na mnoho let. Jakkoli nátlakově se Frank dovede chovat, nikdy nemá vůči lidem sebemenší zlé úmysly.			

5. Práce s prostředím

Podporu Franka jsme až dosud vesměs popisovali jako individuální proces. Avšak CARE model je zaměřený jak na konkrétního člověka, tak na jeho okolní prostředí. Proces individuální podpory člověka se rozvíjí nejlépe v prostředí, které podporuje zotavení. Pro hodnocení kvality různých typů sociálních vztahů a typů prostředí byly vyvinuty různé nástroje.

Jedním z nástrojů, s jejichž pomocí se můžeme s klientem podívat na jeho sociální prostředí, je Maastrichtská Analýza sociálních vztahů (MSNA, Baars, 1997). Rita s Frankem můžou MSNA využít k tomu, aby zjistili, kolik lidí bylo a je v jeho sociální síti a od koho dostává jakou podporu. To může vést k novým cílům, například "mám jen omezený kontakt s bratrem Jakubem, který je ale vůči mně hodně podpůrný, tak bych se mohl snažit o častější kontakt s ním".

Nyní se podíváme na ukázkou Profilu prostředí. Budeme pracovat s případovou studií Franka, jehož přáním je naučit se hrát na kytaru. Frank se rozhodne zjistit, zda mu bude vyhovovat místní hudební škola.

Profil prostředí © J. P. Wilken a D. den Hollander (1999; 2011)	Prostředí: Městská hudební škola
Obecná charakteristika	Velká budova v centru města; snadno se tam dostanu.
Zařízení, vybavení a prostředky	Učebny pro individuální výuku, skupinové učebny; sál s pódiem.
Aktivity	Hudební kurzy, individuální i v malých skupinách; workshopy; jam sessions; kapely.
Lidé	Učitelé hudby a žáci/studenti, děti i dospělí.
Konkrétní podmínky dané prostředím	Žádné požadavky na úroveň/pokročilost; jsou k dispozici lekce pro začátečníky i pokročilé. Další podmínky: chození včas; zaplacení výuky.
Zdroje, které lze využít	Učitelé hudby, další studenti.
Další informace	U některých aktivit jsou seznamy čekatelů.
Silné stránky prostředí	Není to daleko od mého bydliště; snadno se tam dostanu. Učitel, se kterým jsem mluvil, se zdál být skvělý chlap, také trpělivý. Je tu spousta možností hudebního zapojení.
Omezení/slabé stránky prostředí	Je tu kapela, kde bych rád hrál, ale momentálně nepotřebuje kytaristu. Škola vám nedokáže říct, kdo vás hře na kytaru bude učit; přidělí vám někoho, kdo na vás bude mít prostor.

Jak vyplývá z tohoto příkladu, na konci profilu jsou vyvozené závěry, které shrnují silné i slabé stránky daného prostředí. Na jejich základě se člověk (zde Frank) bude schopen rozhodnout, zda by se do hudební školy chtěl přihlásit.

Jiným nástrojem je Vitamínový profil prostředí podporujícího zotavení. Tento nástroj analyzuje fyzické prostředí, kde se setkává víc lidí, například azylový dům pro lidi bez domova, denní stacionář nebo Recovery college. Vitaminová analýza bývá využívána ke zjištění, zda je všech deset vitamínů prostředí zastoupeno v dostatečném množství. Všechny vitamíny musí být přítomny a musí být přítomny ve vhodné dávce. Tým chráněného bydlení se rozhodne vypracovat Vitamínový profil. Výstupem je několik oblastí pro zlepšení, například zbavit se některých zbytečných pravidel, probrat pravidla na klientských setkáních, nakoupit více her (k tomu je třeba zajistit zdroje). Díky této analýze se tým také shodnul na nových postupech, jak zacházet s lidmi, se kterými je to "komplikované". Tito lidé také potřebují ocenění toho, kým jsou, což je možná ten nejdůležitější vitamín.

6. Přehledné shrnutí celého procesu

CARe model vychází ze třech důležitých teoretických rámců: **zaměření na přítomnost, zplnomocnění a zotavení**. Zaměření na přítomnost je základním předpokladem pro vztah s klientem, je to základní postoj, ze kterého je třeba vycházet. Ve vztahu po celou dobu zachováváte zaměření na silné stránky. Základními prvky jsou zde principy BAP a komunikační strategie. Jean Pierre Wilken, jeden z těch, kteří CARe model vyvinuli, identifikoval díky svému výzkumu pět pilířů procesu zotavení. Jelikož je CARe model zamýšlený jako nástroj podpory zotavení, je důležité využívat těchto pět faktorů zotavení jako kompas. Jsou to:

Motivace: hnací síla pro zotavení, jako jsou naděje, přání a aspirace. To je důvod, proč vždycky začínáme přáními klienta, přáními, ve kterých je touha. U Franka to bylo posílení jeho otcovské role, muzika a jeho fotbalový tým.

Identita: rozvoj osobní identity vytvářením vlastního životního příběhu a objevováním osobních silných stránek. K tomu slouží Osobní profil. Frank se viděl jako otec, jako člověk, který má koníčky, jako člověk, který něčím je díky tomu, že objevil své silné stránky v Osobním profilu. Na počátku se viděl jako někdo se zpackaným životem.

Znalosti a dovednosti: potenciál umožňující zvládat své znevýhodnění a posílit nezávislost. Frank dokáže říct, co v něm vzbuzuje napětí a jakou podporu naopak vnímá jako užitečnou. Zkoumá své rodičovství s pomocí čtení knih, rozhovorů s Ritou a spolubydlícími. Lidé ho vnímají jako jemného člověka, někoho, s kým je snadné navázat vztah. Stává se hráčem na kytaru.

Postavení a smysl: smysluplné aktivity, ceněné společenské role a pozitivní vztahy. Proto smysluplností poměříme všechny domény v profilu. Frank opírá svoji sebeúctu o své role otce, hráče na kytaru a fotbalového fanouška. Říká: „Konečně můžu být zase normální, to je to, jak to chci.“

Sociální a materiální podpora: kontakt s těmi, co prožili něco podobného. Bydlení, práce, profesionální péče a podpora. Na začátku Frank dostával podporu většinou jenom od Rity. Vzhledem k tomu, že je nyní v intenzivnějším kontaktu se svými spolubydlícími, může si vyměňovat zkušenosti také s nimi, například ohledně toho, jak je těžké nepít. Fotky Kitty, kytara a fotbalové plakáty jsou jeho nejcennější majetek.

CARe model je zaměřený na udržení silných stránek a možností, které člověk má k dispozici, případně na podporu těchto základních pilířů. CARe může posilovat jak na straně člověka, tak na straně jeho prostředí. Nástroj na analýzu uvedených pěti pilířů je k dispozici. Je možné ho využít ke zjištění, jestli je péče zaměřená na zotavení dostatečná, na začátku i během procesu podpory.