

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Marie Ryšavá

Poradenství pro pozůstalé ve státě Kentucky, USA
a v České republice

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Pavlína Valouchová, Ph.D.

2016

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracovala samostatně a že jsem všechny informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 18. března 2016

.....
Marie Ryšavá

Poděkování

Děkuji Mgr. Pavlíně Valouchové, Ph.D. za odborné vedení při tvorbě práce, její cenné připomínky a trpělivost, kterou se mnou při samotném zpracování měla. Mé velké díky patří organizaci Hospice of Western Kentucky, USA za veškerou podporu a spolupráci. Také bych chtěla poděkovat za odborné konzultace při porovnávání situace v USA a v České republice, řediteli Centra pro paliativní léčbu PhDr. Martinu Loučkovi PhD, dále Ing. Jindřišce Prokopové z hospicové organizace Cesta domů z. ú. za její souhlas s účastí na tomto výzkumu a všechnu podporu, kterou mi věnovala. Poradcům z Poradny pro pozůstalé Hořec při Fakultní nemocnici Olomouc, kteří mi poskytli odborné konzultace a zúčastnili se mého výzkumu. Chtěla bych také poděkovat svým blízkým – své rodině a přátelům, kteří mi byli v průběhu práce velkou oporou.

*„Rozdělte-li se s někým o svou radost, zdvojnásobí se,
rozdělíte-li se o smutek, stane se polovičním.“*

Sinclair Lewis

Obsah

Úvod	7
I Teoretická část	9
1 Zármutek a truchlení	9
1.1 Truchlení.....	9
1.2 Stádia prožívání zármutku	10
1.3 Nekomplikované truchlení.....	12
1.4 Komplikovaný zármutek	13
2 Poradenství pro pozůstalé	14
2.1 Význam doprovázení pozůstalých	15
2.2 Základní principy	16
2.3 Předpoklady pro osobu provázejícího	19
2.4 Možné role pracovníka pracujícího s pozůstalými	20
2.4.1 Role poradce	20
2.4.2 Role doprovázejícího.....	21
2.4.3 Role terapeuta	22
2.4.4 Role školitele a konzultanta.....	23
3 Poradenství pro pozůstalé v ČR	24
3.1 Kvalifikace Poradce pro pozůstalé	24
3.2 Poradce pro pozůstalé podle NSK	25
3.3 Kompetence poradce pro pozůstalé	26
3.4 Asociace poradců pro pozůstalé.....	27
3.5 Služby nabízející doprovázení pozůstalých.....	27
3.5.1 Hospicové poradny a specializované poradny pro pozůstalé	27
3.5.2 Svépomocné skupiny.....	28
3.5.3 Pracovníci v pohřebních službách.....	29
3.5.4 Další formy pomoci.....	29

4 Služba doprovázení pozůstalých v americké praxi	30
4.1 Osobnost doprovázejícího	31
4.2 Formy pomoci pozůstalým v USA.....	32
4.2.1 Doprovázení pozůstalých – hospicová péče	33
4.2.2 Pohřební služby – funeral homes	33
II Výzkumná část	35
5 Metodologie výzkumu	35
5.1 Formulace výzkumného problému a otázky.....	35
5.2 Metodologie kvalitativního výzkumu	36
5.3 Metoda sběru dat.....	36
5.4 Popis výzkumného souboru.....	37
5.5 Průběh výzkumu	37
5.6 Reflexe výzkumu	40
5.7 Fixace a zpracování dat	40
6 Analýza dat.....	41
6.1 Profese doprovázejícího pozůstalých a jeho role	42
6.1.1 Poskytované způsoby pomoci.....	45
6.2 Přínos této profese ve službě pozůstalým.....	47
6.3 Osobnost doprovázejícího	49
6.3.1 Rizika a ohrožení	51
6.3.2 Postoje k práci s vírou	52
6.3.3 Postoje k práci s kulturou	54
6.4 Společnost.....	54
6.4.1 Americké prostředí.....	55
6.4.2 České prostředí.....	56
6.5 Osobní vnímání.....	58
7 Závěry výzkumu.....	62

8 Diskuze.....	65
Závěr	67
Seznam použitých zkratek	69
Seznam použitých zdrojů.....	70
Přílohy.....	74

Úvod

V období nemoci se většina pozornosti směřuje k nemocnému, v průběhu umírání k umírajícímu. Všichni se snaží o to, aby mu poskytli komplexní péči, která bude nastavena na míru jeho potřebám. Kolem lůžka ale stojí celá rodina, která prožívá jeho odchod více než kdo jiný. Smrt jim nemilosrdně bere jejich partnera, manžela, rodiče, přítele... a oni se s tím musí smířit a postupně se naučit žít ve světě, který už nikdy nebude stejný. Prožitky, smutek, zármutek, pláč, které toto období provázejí, jsou přirozenými projevy truchlení, které přichází do života rodiny s různě velkou intenzitou. Pozůstalí v tomto období potřebují více než kdy jindy oporu svých blízkých. Hledají u nich útočiště a bezpečné místo, ve kterém by mohli dát prostor svým emocím, prožitkům s vědomím toho, že jim podají pomocnou ruku a utěší je. V okamžiku, kdy tyto opory selžou nebo jsou nedostatečné, může pozůstalý vyhledat pomoc poradce pro pozůstalé.

Tato bakalářská práce je zaměřena na profesi Poradce pro pozůstalé, se kterou jsem se poprvé setkala při mém zahraničním výjezdu do USA. V rámci služeb Hospice of Western Kentucky jsem měla možnost vidět přínos tohoto poradenství i velké ocenění doprovázení ze strany doprovázených. Tyto zkušenosti pro mě byly motivací k tomu, abych svou bakalářskou práci psala právě na toto téma a to nejen v americké praxi, ale se zaměřením na stejnou službu i v našem prostředí. V České republice se totiž jedná o službu poměrně novou, která není velmi rozšířená a nedostala se natolik do povědomí lidí. Zejména z toho důvodu jsem se rozhodla popsat, jak vypadá postava doprovázejícího v Česku a v USA. K takovému popisu však podle mého názoru mají největší kompetence sami poradci pro pozůstalé, proto jsem oslovila různá zařízení, která pracují s touto cílovou skupinou.

Mým hlavním cílem tedy je představit službu poradce pro pozůstalé z pohledu samotných pracovníků na této pozici a zaměřit se na základní vnímání této profese na území České republiky a USA spolu s jejími přínosy a riziky. Zejména proto, že je každé poradenství naprosto individuální a poradce může mít jiný přístup k pozůstalým než ostatní, jsem se rozhodla pro metodu kvalitativního výzkumu. Ten následně probíhal při konzultacích s odborníky na poradenství pro pozůstalé v jejich organizacích. Měla jsem tak možnost navštívit různá hospicová zařízení, pohřební nebo zdravotnické služby. Tento druh poradenství velmi úzce souvisí se sociální prací zaměřenou na cílovou

skupinu umírajících a pozůstalých. Velkou část poradců pro pozůstalé totiž tvoří sociální pracovníci, kteří rodinu klienta doprovází i po jeho smrti.

Bakalářská práce je rozdělena na dva základní oddíly. V prvním z nich, teoretické části, se nejprve zaměřuji na obecné vymezení doprovázení pozůstalých a základních pojmů, které se s tímto tématem pojí. Následující kapitoly se budou věnovat profesi Poradce pro pozůstalé v českém prostředí a později v americké praxi. Zároveň vždy uvádím formy poskytovaných služeb pozůstalým, se kterými jsem se na daném území setkala. Na teoretickou část přímo navazuje část výzkumná, ve které popisuji nejprve metodologii kvalitativního výzkumu, definuji výzkumný problém a provádím reflexi celému výzkumu. Na základě tohoto vymezení následně provedu analýzu dat a její výsledky shrnu do závěrů výzkumu.

I Teoretická část

1 Zármutek a truchlení

V této kapitole se zaměřím na vymezení základních pojmů, které zásadně souvisí s prací Poradců pro pozůstalé a které ukazují na význam doprovázení v období truchlení pro samotného truchlího. Nejprve budu obecně definovat truchlení, jako přirozenou reakci na ztrátu a determinanty, které ovlivňují způsob prožívání v různých oblastech. Proces, který člověk prožívá ve chvílích ztráty, velmi významně ovlivňuje celou intervenci s odborníkem. Zároveň ji ohraničuje a poskytuje pomůcku, díky které pracovník může lépe pochopit prožívání jednotlivce. Poradce pro pozůstalé by tento proces měl velmi dobře poznat a to zejména proto, aby rozpoznal, ve kterém stádiu se klient právě nachází, dokázal mu porozumět a nastavit intervenci tím nejadekvátnějším způsobem.

1.1 Truchlení

Truchlení bychom mohli definovat jako přirozenou reakci člověka na ztrátu jeho blízkého, nebo v obecnější rovině ztrátu pro něho velmi důležité věci hodnoty. Kübler-Rossová (2013, s. 83) říká: „*Jestliže život funguje v mnoha ohledech jako škola, je lekce ztráty důležitou součástí jejich osnov*“ Samotná ztráta je tedy prožitkem, který by se dal označit jako „další lekce života“, která člověku může dát příležitost zhodnotit svůj život nebo se na něho podívat z jiného pohledu. Prožitek, který je s ní spojen, může být vnímán velmi různě. Záleží na mnoha parametrech a osobních rysech každého člověka, na důležitosti ztraceného předmětu, hodnoty. Tyto determinanty rozdělila Kubičková (2001, s. 43 – 113) na dvě základní oblasti. První definovala jako determinanty, které se vztahují k zesnulému a zabývají postavou zesnulého v životě pozůstalého. Při jejich zkoumání pak vnímáme příbuzenský poměr, který truchlíci se zesnulým člověkem měl a jak tento vztah vypadal. Také se zkoumá věk zesnulého nebo okolnosti úmrtí. Druhou skupinou jsou ty, které nám více ukazují na samotného truchlího. Ptáme se na jeho pohlaví, věk, osobnostní faktory, jeho předcházející zkušenosti se smrtí a truchlením. Velmi důležité jsou otázky náboženského přesvědčení, sociokulturních faktorů, rodinných vazeb, existence sociální podpory, ve kterých můžeme najít přirozené zdroje pomoci a podpory, ale i možné bariéry, rizika nebo ohrožení.

1.2 Stádia prožívání zármutku

„Pozorování toho, jak někteří lidé reagují na ztrátu svého blízkého příbuzného, ukazují, že v průběhu týdnů a měsíců jejich reakce obvykle procházejí několika fázemi“ (Bowlby 2013, s. 79). Tyto stádia definovalo mnoho autorů a jsou jedním z nosných témat, které musí doprovázející znát při práci s umírajícími a pozůstalými a které ovlivňují průběh celé intervence.

Mezi významné rozdělení patří pět fází, které popsala Kübler-Rossová jako stádia vyrovnávání se se smrtí. Definovala je zejména podle prožívání umírajících, ale mohou být aplikována i na prožívání a vyrovnávání se se ztrátou neblížšího u pozůstalých. Rodina i sám umírající se v průběhu těchto stádií snaží pochopit a přijmout celou situaci a to pomocí vyrovnávacích mechanismů v čase od oznámení diagnózy terminálního onemocnění, k samotnému přijetí nevyhnutelnosti situace, po přijetí pravdy jako takové (Kübler-Rossová 2015, s. 51 – 153).

Pro tuto práci jsem si vybrala čtyři fáze, které definuje ve své knize Bowlby (2013, s. 79). Vybrala jsem je proto, že lépe zachycují prožívání pozůstalých. Jsou to stádia, která nemusí být jasně ohraničená nebo vymezená a též připouští, že jedinec může po určitou dobu mezi nimi přecházet. Přesto se na základě dlouhodobějšího zkoumání dá vypozařovat jakási posloupnost v chování a prožívání lidí. Tento výzkum Bowlby zaměřoval na psychologické vnímání a prožívání ztráty u vdov, které ztratily svého manžela.

Prvním stádiem je prožitek otupělosti, která následuje jako okamžitá reakce na zprávu o smrti blízkého. Liší se podle prožívání jednotlivce, ale také doby tohoto prožitku (Bowlby 2013, s. 79). Je to první fáze šoku, ve kterém příbuzní „nemohou uvěřit tomu, že opravdu odešel“. Mimořádný význam proto má všechno, co může přispět k akceptaci ztráty. Např. tiché rozloučení a setrvání u zemřelého, nebo jen u lůžka, kde k úmrtí došlo (Haškovcová 2001, s. 91).

Obvykle v období několika hodin až jednoho týdne se pozůstalý snaží téměř automaticky pokračovat ve svém obvyklém životě. Pociťuje ale neustálé napětí, nejistotu, která může přerůst v jakémkoliv okamžiku do záchvatu paniky, velmi silné tísně nebo hněvu. V ty chvíle potom někteří můžou hledat útočiště u přátel a svých neblížších (Bowlby 2013, s. 86 – 87). Prožívání zármutku je však vysoce individuální a také jeho projevy jsou velmi rozdílné. To, co se zdá přiměřeným pro jednu rodinu, nemusí být pro

druhou. Někteří pozůstalí v prvních hodinách vítají přítomnost přátel, sousedů a známých, jiní naopak potřebují zůstat sami (Haškovcová 2001, s. 90).

Během několika hodin nebo možná dnů od úmrtí blízkého pozůstalý začíná, i když jen občas, vnímat realitu prožité ztráty. Dominantními pocity jsou směsice lítosti, hněvu, bezmoci, žalu, strachu... Téměř okamžitě nastupuje velký neklid, nespavost, neodbytné myšlenky na ztraceného manžela, které přichází s pocitem toho, že je stále vedle nich. Pociťují jeho přítomnost, snaží se interpretovat zvuky a signály jako důkaz, že se vrátil. Dalším projevem v této druhé části je hněv, který v pozůstalém vyvolávají lidé, kterým on připisuje odpovědnost za svou ztrátu, a jisté frustrace z bezvyslednosti své situace, protože ten po kom on touží, se již nikdy nevrátí (Bowlby 2013, s. 80).

„Teprve kdy dokáže tolerovat chřadnutí žalem, toto více či méně vědomé hledání, zdánlivě nekonečné rozpitvávání, jak a proč ztráta nastala, a hněv na každého, kdy by za ni mohl být zodpovědný, dokonce včetně zemřelého člověka, tak může postupně uznat, že ztráta je opravdu trvalá a že svůj život musí poskládat znovu“ (Bowlby 2013, s. 86 – 87).

V tu chvíli přichází období, které je provázeno chaosem, z toho, že musí opustit role, které do té doby zastával. Z manželky se stává vdova. Tyto staré vzorce je třeba odložit, aby byl pozůstalý schopen přijmout role nové, toto hledání bývá provázeno velkým zmatkem, který vlastně znamená opustit veškerou naději, že se ztracený člověk vrátí.

Poslední fází je hledání a nastavení nového řádu života. Je to proces, který Parkers (1972, podle Bowlby 2013, s. 86 – 87) popisuje jako vlastní realizaci. Je to období přijetí, akceptace, smíření, ale i odhodlání a nové naděje na lepší zítřek.

Normální proces zármutku zakončený obdobím smíření a nalezením nové identity trvá zpravidla jeden rok. Šest až osm týdnů má podle Haškovcové (2000, s. 91) pozůstalý právo na otevřený žal. V tomto období by mělo okolí tolerovat jeho pláč, smutné nálady, nejrůznější rozlady a určitou nedostatečnost při vykonávání domácích povinností. K poklesu výkonu může dojít na pracovišti. Ostatní pracovníci i zaměstnavatel by měli být informováni o této situaci a měli by truchlícímu umožnit prožívat smutek přirozenou cestou. V minulosti se v období jednoho roku nosilo na výraz smutku oblečení černé barvy. To mělo dát jednoznačný signál okolí k tomu, aby volilo ohleduplnou a šetrnou komunikaci.

„Prožíváme-li ztrátu, zažíváme zpravidla současně i to, jak o nás lidé, kteří nás mají rádi – a často i lidé, které vůbec neznáme, pečují, jak nám v tom těžkém čase pomáhají. Ztráta je jako kráter vyhloubený v našem srdci, ale ten kráter je současně prostorem, který probouzí lásku druhých lidí a dokáže ji pojímat a schraňovat“ (Kübler-Rossová 2013, 81).

1.3 Nekomplikované truchlení

Každé prožívání smutku je individuální a nelze říci, že to co pomůže jednomu, musí pomoci druhému. Techniky, kterými si vypořádáváme se situací tzv. copingové strategie, máme totiž každý jiné. Přesto můžeme na základě delšího pozorování odlišit projevy, které se dají označit jako přirozené nebo normální a ty, které už můžeme považovat za patologické. Poradci pro pozůstalé se nejčastěji setkávají s projevy nekomplikovaného truchlení.

Tím někdy bývá označován normální smutek, který zahrnuje široké spektrum psychických prožitků, reakcí, způsobů chování, které můžeme pozorovat u pozůstalého (Kubíčková 2001, s. 117). Jelikož je truchlení komplexním prožitkem, projevuje se na úrovni emocionální, tělesné, kognitivní a na úrovni chování a jednání truchlící osoby.¹

Symptomatologie (= soubor příznaků symptomů, kterými se může projevit určitá nemoc²) normálního zármutku je však velmi rozsáhlou oblastí. Pro práci v oblasti poradenství nebo terapie je nezbytná dobrá znalost základních charakteristik a projevů. Zejména proto, aby poradce mohl pochopit prožívání truchlících, a aby se mu podařilo od sebe rozlišit projevy normálních a patologických projevů (Kubíčková 2001, s. 119).

Ztráta blízkého člověka vrhá blízké do pocitů osamocení, beznaděje. Zakouší chvíle silného žalu, ze kterého není úniku. Podle internetového serveru Umirani.cz³, který nabízí informace, radu a pomoc všem, kteří prochází tímto těžkým obdobím, se může jednat o mnoho různě silných a vzájemně si odporujících pocitů. Pocity neklidu, strachu, prázdnoty, bezradnosti, ale i vlny radosti, vděčnosti, lásky. Lidé prožívající toto období se můžou cítit zmítání sem a tam, proto ho často přirovnávají k pocitům na horské dráze

¹ Umirání.cz (2015) Rady a informace? Truchlení – ztráta blízké osoby, [on-line]. Dostupné dne 29. 2. 2016, <http://www.umirani.cz/rady-a-informace/truchleni/ztrata-blizke-osoby>

² Velký lékařský slovník (2016) Symptomatologie, [on-line]. Dostupné dne 26. 2. 2016, <http://lekarске.slovníky.cz/pojem/symptomatologie>

³ Umirání.cz (2015) Rady a informace? Truchlení – ztráta blízké osoby, [on-line]. Dostupné dne 29. 2. 2016, <http://www.umirani.cz/rady-a-informace/truchleni/ztrata-blizke-osoby>

nebo na houpačce. Na tělesné úrovni se mohou projevovat příznak nechutenství, poruchy koncentrace, svalové slabosti, svírání v prsou, bušení srdce, zvýšená únava.

1.4 Komplikovaný zármutek

Pracovník se ale může setkat s projevy, které se již považují za patologické. Ty mohou být vyvolány úmyslným potlačováním smutku nebo vyhýbáním se mu. Úmyslné popírání pak způsobuje problémy, které brání lidem postavit se čelem ke ztrátě a oddalují návrat jedince k přirozenému fungování. Toto dlouhodobé zůstávání v zármutku pak vede k řadě komplikací a problémů, které se již nepovažují na přirozený způsob vypořádávání se s bolestnou událostí. Ve většině případů je při rozpoznání základních charakteristik nezbytná odborná pomoc.

Pro poradce je velmi důležité rozlišit, kdy je truchlení přirozenou reakcí na důležitou ztrátu a kdy projevy zármutku jsou spíš nepřirozenou součástí truchlení. Výzkum ukázal, že většina truchlících je odolná a zvládá toto období přirozenou cestou. Je důležité být pozorný k projevům a využít všech možností, které mohou pomoci předejít závažnějším problémům. Možností jsou podpůrné skupiny nebo samotní doprovázející pozůstalých působící při hospicích, nemocnicích nebo poradnách. Poradci pro pozůstalé jsou potom vyškoleni k tomu, aby rozpoznali hrozbu komplikovaného truchlení. Ve chvíli, kdy zármutek negativně ovlivňuje přirozené fungování jedince a hraje klíčovou roli v destruktivním chování jak ve vztahu sám k sobě tak k jiným, nebo ve chvíli, kdy člověk prožívá neustálé nutkání si vzít život, je důležité vyhledat terapeutickou pomoc.⁴

Jako takové je komplikované truchlení novou diagnostickou jednotkou zařazenou do DSM-5 jako Persistent complex bereavement disorder. Podle definice se jedná o intenzivní smutek nad ztrátou blízké osoby, který trvá minimálně jeden rok. Zároveň musí pacient splňovat jeden z příznaků separační úzkosti (stesk, intenzivní zármutek, zabývání se zemřelým a zabývá se okolnostmi úmrtí) a alespoň šest dalších specifických příznaků, které přesahují hranice fyziologického zármutku. Mezi ty patří obtíže s přijetím ztráty, pocity šoku nebo omráčenosti, otupělosti, sebeobviňování, vyhýbání se vzpomínkám a další (Látalová, Kamarádová, Praško 2013, s. 182).

⁴ Doka K. (2013) Grief and the DSM: A Brief Q & A, [on-line]. Dostupné dne: 17. 2. 2016, [http://www.huffingtonpost.com/kenneth-j-doka/grief-and-the-dsm_b_3340216.html%20\(http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21284063](http://www.huffingtonpost.com/kenneth-j-doka/grief-and-the-dsm_b_3340216.html%20(http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21284063)

2 Poradenství pro pozůstalé

V této kapitole jsem se zaměřila na obecné vymezení toho, co znamená doprovázení pozůstalých, jeho význam a možnou pomoc, kterou nabízí truchlícím. V další části pak popisují základní předpoklady, které se pojí s profesí poradce a jeho možné role, které při samotných intervencích zastává. Špatenková (2013, s. 8) hned v úvodu své knihy velmi jasně definuje, proč se v našem prostředí používá zároveň pojmenování poradce i doprovázejícího. Truchlící totiž potřebují někoho, kdo by jim byl „průvodcem“ po cestě jejich zármutku a půjde s nimi. Jde totiž podle ní o to „*aby pozůstalí nebyli ve svém zármutku osamoceni, aby se na své cestě truchlením neztratili, nesešli z ní a aby nakonec dorazili ke kýženému cíli.*“ V České republice se častěji setkáváme s postavou Poradce pro pozůstalé podle kvalifikačního standardu, který byl v roce 2012 uveden do Národní soustavy povolání. Na tuto kvalifikaci se zaměřím v samostatné kapitole. Na závěr této kapitoly vysvětlím základní role, které pracovník na pozici poradce pro pozůstalé zastává.

Obecně bychom mohli říct, že je poradenství pro pozůstalé jednou z možností, které člověk prožívající ztrátu nekomplikovaným truchlením může využít při adaptaci na vzniklou krizovou situaci. Doprovázející při ní „*naslouchá pozůstalému, komunikuje s ním, pomáhá mu na sebe nahlížet jako na hodnotnou a respektovanou bytost a vede ho k učinění aktivních kroků ke konstruktivním změnám v jeho nastalé životní situaci*“ (Ludačková 2011, s. 19).

Podle definice National Hospice and Palliative Care Organization (NHPCO) ve standardech, které zavazují hospice zajistit službu doprovázení pozůstalých, se jedná o emocionální, psychosociální a spirituální podporu, která je nabízena v období před smrtí nemocného a po jeho smrti rodině a zajistit jim pomoc, která se pojí s otázkami ztráty, smutku a období truchlení.⁵

To se podle Parkerse a kol. (2007, s. 131) děje prostřednictvím ustanovení podpůrného vztahu, který pomůže identifikovat a vyjádřit pocity. Někdy je totiž pro truchlící těžké vyjádřit své pocity před rodinou nebo přáteli. Podpora, kterou mu doprovázející nabízí, mu umožňuje vyjádřit, prozkoumat své pocity a zamyslet se nad vlastními prožitky. Poradce by měl rozpoznat oblasti, které by se v průběhu truchlení mohli stát ohrožujícími a ošetřit je. Snaží se ujistit truchlící o normálnosti prožívání

⁵ National Hospice and Palliative Care Organization (2016) Medicare Hospice Condition of Participation Bereavement, standard č. 418.3 [on-line].
http://www.nhpc.org/sites/default/files/public/regulatory/Bereavement_tip_sheet.pdf

zármutku a vysvětlit jim obvyklosti, které se s ním pojí. Nabízí i asistenci při řešení problémů.

2.1 Význam doprovázení pozůstalých

Období truchlení je, jak už bylo řečeno, časem, kdy pozůstalý nejen oplakává zemřelého, ale zároveň hledá novou identitu, nové role života, ze kterého jeden podstatný člověk odešel. Proto může být truchlení velmi namáhavým obdobím a někteří lidé ho nezvládnou bez pomoci druhých (Haškovcová 2000, s. 90). Té se jim ale často v jejich přirozeném prostředí nedostává. Hlavním zdrojem pomoci by totiž měli být na prvním místě jejich nejbližší – rodina, příbuzní, blízcí přátelé, známí. V případě úmrtí v rodině jsou sami členové touto ztrátou postižení. Též prožívají pocity zármutku a období truchlení.

Smrt proto významným způsobem ovlivňuje i fungování celého rodinného systému, „*stávající systém hodnot je výrazně narušen a musí se přebudovat, otřeseny jsou také priority ostatních členů rodiny a mění se identita nejen rodinného systému, ale i identita každého z jeho členů*“ (Špatenková, Jansa 2010, s. 103). Ten může být touto změnou natolik zasažen, že se zhroutlí. Ve fázi umírání se rodina obvykle maximálně angažuje v péči o umírajícího a snaží se mu zajistit všechny jeho potřeby. Je přirozené, že přitom začne zapomínat na své vlastní potřeby. Tato saturace se později projeví např. jako únava, vyčerpání členů rodiny, problémy s ventilací emocí, psychické nebo fyzické zhroucení (Špatenková, Jansa 2010, s. 103). Zároveň úmrtí člena rodiny vyvolá nové, specifické problémy, které musí rodina řešit – otázky zajištění pohřbu, posledních přání zemřelého, dědictví. Mohou otevřít dříve nevyřešené existující problémy či vyhrotit stávající. V takovém případě pak rodina nemůže poskytovat bezpečné místo k truchlení a nemůže nabídnout účinnou pomoc, protože ji sama potřebuje (Špatenková 2013, s. 11). Nejrizikovější jsou v tomto ohledu děti, protože dospělí zpravidla ani netuší, co prožívají a zakoušejí, nebo jak by jim mohli pomoci. Je tedy třeba na ně klást zvýšenou pozornost a pomoci jim, aby si obdobím truchlení mohli přirozeně projít. Dalším útočištěm, ve kterém hledají pozůstalí pomoc, je širší rodina, přátelé a známí.

Tento způsob neformální pomoci však většinou není dostačující a v některých případech může být pro truchlícího ještě více zraňující. Přátelé totiž nejsou podpořit takovým způsobem, který by byl dostatečný. Většinou sami neví, jak by se v danou situaci zachovali a co by poradili. Neví, jak se k pozůstalým chovat, co udělat, co říci.

Snaží se pomoci slovy útěchy, které bohužel v pozůstalých vyvolávají větší pocity samoty, osamocení, protože v nich nenašli toho, kdo jim rozumí. Pokud tímto způsobem selže pomoc na přirozených místech je pro truchlícího řešením vyhledat pomoc jinde a to na místech, na kterých jim podle Špatenkové (2013, s. 13) poradí, co mají se svým zármutkem dělat. Poradí jim „*jak se z toho nezbláznit*“ a najdou tam někoho, kdo je na „*cestě plné žalu, smutku, nářku, slz aspoň kousek doprovodí*“. To je jeden z hlavních důvodů proč stále více lidí vyhledává pomoc odborníků – tzv. formalizovanou pomoc. Hledají prostor, ve kterém mohou mluvit o svém prožívání, bolestných událostech a zraňujících záležitostech otevřeně s vědomím toho, že jim poradce bude naslouchat, nebude je posuzovat nebo je k ničemu nutit. Poradce jim vytváří bezpečné prostředí k vyjádření emocí a nabízí jim odbornou znalost v této problematice.

Přesto ze zkušenosti vyplývá, že pacienti a jejich příbuzní nehledají na prvním místě formální poradenství kvalifikovaných poradců, ale chtějí si o této situaci nejprve pohovořit s pečovateli, kteří jejich rodinu znají z jiné perspektivy a např. pečovali - znali zesnulého. Jako příklad bychom mohli uvést návštěvu pečovatelky, která při péči hovoří s rodinou o jejich problémech a prožívání, zajímá se o to, co se děje. Nabízí jim určitý způsob doprovázení, které není vystavěno na odbornosti, ale na tom, že se pečovatelka stává „přítelem a provázejícím“. Tento vztah pak může být důvodem toho, proč se jen velmi málo zdravotnických pracovníků považuje za „poradce“. Základním prvkem poradenství však je samotné naslouchání lidem, při kterém se snaží pracovníci umožnit doprovázeným podělit se o své zkušenosti a sdílet svoje prožitky. Na první dojem proto může být obtížné odlišit uplatnění poradenských dovedností a vlastní poradenství. Hlavní rozdíl spočívá v úrovni výcviku a porozumění lékařů a dalších členů zdravotnických profesí, v zaměření jejich role, a ve znalostech aplikace takového přístupu (Parkers a kol. 2007, s. 50 – 52).

2.2 Základní principy

Worden (1982, podle Parkers a kol. 2007, s. 132) definuje jeden z hlavních cílů truchlení jako přizpůsobení se životu bez osoby, která zemřela. Zesnulý hrál v životě pozůstalého mnoho rolí a plnil mnoho funkcí, jeho smrt pak způsobila velkou ztrátu a zásah do běžného fungování truchlícího. „*Pozůstalé nelze škatulkovat podle počtu a velikosti signifikantních ztrát ani je nutit, aby své truchlení zbavili všech konvenčních forem, všech naučených vybraností, všech nedobrovolně vnímaných šablon. Stačí, když je přimějeme uchopit samu skutečnost, vést je k hlubokému ponoru do jejich minulosti,*

vyzbrojit je praktickými radami souvisejícími s pohřbem a jeho organizací, s hrobem a jeho symbolikou, abychom jednou mohli uctívat své předky stejně jako ty, kteří tu s námi zůstali“ (Bajer 2010, s. 20). Základním principem poradenství pro pozůstalé je tedy podpora, která zahrnuje pomoc v promýšlení postupů jak pokračovat dále, promýšlení změn, které se udály s orientací na budoucnost.

„Při takovém „malém“ poradenství pro pozůstalé nelze sledovat hodinky, ale vyžaduje to klidnou kancelář bez kolegů a sekretářek, ztišený mobil a vypnutý monitor, malé občerstvení, sklenici vody, šálek čaje nebo hrnek kávy, přirozený úsměv, papír a tužku“ (Bajer 2010, s. 20).

Poradci si podle Špatenkové (2013, s. 41 – 51) při výkonu této profese musí uvědomovat průběh dynamiku poradenského procesu, vztahu doprovázejícího a doprovázeného. Měli by respektovat základní pravidla, specifika a možná omezení této profese. Ve své knize pak definovala základní principy, podle kterých by se měl každý pracovník řídit. Mezi ně patří:

- **pomoci pozůstalým v akceptaci jejich ztráty**

V období po smrti blízkého člověka pozůstalý prožívají pocit depersonalizace (odosobění) a derealizace (nereálnosti) celé situace. Je pro ně obtížné si přijmout realitu, proto je jedním ze základních úkolů poradce pro pozůstalé pomoci truchlících uvědomit si situaci, její význam, dopady na jejich budoucnost a jakousi nezvratnost, která z prožitku ztráty blízkého člověka vyplývá. Poradce může využít otázek, které povedou k detailnímu popisu celé události, při které k úmrtí došlo – *„Kde k úmrtí došlo? Jak k tomu došlo?, Kdo Vás kontaktoval?“*

- **pomoci pozůstalým identifikovat své pocity a vyjádřit je**

V průběhu truchlení jsou pozůstalí zaplaveni velkým množstvím pocitů, ve kterých je velmi obtížné se vyznat a zvládnout je. V poradenství však není důležité podporovat prožívání a ventilaci emocí, ale spíše umět je ošetřit. To znamená identifikovat jejich význam, nasměrovat je, ověřit jejich skutečnost apod. Mezi nejproblematictější emoce patří především hněv, pocit viny, strachu a bezmoci. Úkolem poradce je tedy pomoci zvládnout a nasměrovat tyto emoce tak, aby pozůstalému co nejméně ublížili.

- **pomoci pozůstalým žít dál bez zemřelého**

Úkolem poradce je na základě toho principu vést truchlíci k tomu, aby našli chuť do každodenního života a podporovat je ve snaze žít dál – i bez zemřelého. Jedním z vyrovnávacích mechanismů je překonání ztráty zaměřením se na něco nového např. nácvikem nových dovedností, osvojováním si nových rolí. Truchlíci, kteří utrpěli ztrátu v blízké době, se mohou snažit uniknout ze světa, ve kterém žili se svými blízkými a chtějí udělat radikální rozhodnutí. Poradce by měl správně rozpoznat, jestli jsou tato rozhodnutí vhodná, a spíš být opatrný a odrazovat pozůstalé od unáhlených rozhodnutí – jako je změna zaměstnání, bydliště, adopce dítěte.

- **podporovat pozůstalé v emocionálním odpoutávání od zemřelého**

Podle Špatenkové (2013, s. 41 – 51) nejde o to „*ukončit vztah k zemřelému člověku, ale pomoci truchlícímu najít v jeho emocionálním životě pro zemřelého nové, jiné místo.*“ Takové místo, které mu může pomoci jít ve svém životě dál a vytvářet si i nové vztahy.

- **poskytnout pozůstalým prostor a čas pro truchlení**

Pozůstalým nějakou dobu trvá, než se vyrovnají se smrtí jejich blízkého. Délka potřebné doby se může lišit stejně jako způsob truchlení. Je velmi důležité, aby truchlícímu někdo sdělil, že jeho zármutek je přirozený a že má čas k tomu, aby si urovnal své vlastní potřeby. Tendence jeho okolí ho totiž můžou tlačit k tomu, aby se „*už konečně vzpamatovali*“. Ale ve skutečnosti to nepotřebuje ten, kdo prožil ztrátu, ale jeho okolí, které už vyžaduje, aby se vrátil „*jako ten starý známý*“. Úkolem poradce pak je poskytnout truchlícímu dostatečný čas a prostor k tomu, aby mohl prožít toto období zármutku. Je však nutné vzít v potaz, že příliš dlouhá doba truchlení může být znakem patologického neboli komplikovaného truchlení.

- **interpretovat „normální“ reakce na ztrátu**

Mnoho truchlících je velmi znepokojeno a vystrašeno vlastními prožitky zármutku na nejrůznějších úrovních. Úkolem poradce proto je ujistit, že jejich pláč a smutek jsou přirozenou reakcí, za kterou se nemusí stydět, že to neznamená psychické zhroucení, ale že to jsou přirozené a adekvátní reakce na krizi, kterou si procházejí.

- **respektovat individuální rozdíly v truchlení**

Individuální projevy truchlení mohou být velmi různé, je proto zapotřebí rozumět jim, respektovat je a v případě nutnosti je umět vysvětlit rodinným příslušníkům.

- **poskytovat pozůstalým kontinuální podporu**

Poradce pro pozůstalé by měl zajišťovat dlouhodobou pomoc a podporu podle potřeby až jeden rok. Tato doba podpůrného kontaktu se liší podle standardů, které byly vydány v České Republice i v USA. Přesto má velký význam obzvláště v době, kdy pozůstalý zůstává sám, opuštěný, z důvodu úplné ztráty, nebo oslabení sociální podpory ze svého okolí.

- **prozkoumat obranné mechanismy a copingové strategie pozůstalých**

Přirozenými zdroji pomoci truchlícímu můžou být jeho zvládací mechanismy, které mu pomáhají v době největší krize. Pozůstalí však často nejsou schopni se na situaci podívat z jiného pohledu, nejsou schopni situaci kontrolovat nebo ji regulovat. Z toho důvodu nemusí využívat všech zdrojů a možností, které přirozeně mají. Úkolem poradce je jim pomoci objevit tyto vzorce, prozkoumat je a využít. Měl by se také snažit o to, aby odhalil potencionální vzorce, které by mohli vést k patologickému jednání a podporovat ty strategie, které by mohli pomoci je překonat. To vyžaduje vytvoření důvěrného vztahu mezi pracovníkem a klientem.

- **identifikovat potíže a doporučit adekvátní pomoc**

Poradce by měl umět včas rozeznat, kdy je nutné předat truchlícího do kompetence odborníka, ať už lékaře, psychologa, psychoterapeuta, nebo specialistu na terapii pozůstalých.

2.3 Předpoklady pro osobu provázejícího

Sobota (2001, podle Hatoková 2009, s. 95) popisuje základní předpoklady, které by měl doprovázející mít pro práci s umírajícími. Pro účely této práce jsem je využila i pro roli poradce pro pozůstalé, protože jsou v mnoha ohledech velmi podobné. Jednou ze základních charakteristik je **psychická odolnost a „zatažitelnost“**. V průběhu intervence a při doprovázení vlastně do jisté míry prožíváme osud pozůstalého. Není však naší úlohou se touto bolestí nechat ovlivnit, pohltnit. Je velmi důležité mít pevně **stanovené hranice** ve vztahu s klientem, ale mít také vytvořený určitý odstup od celé

situace. Mít určité zábrany, které budou chránit pozůstalé i nás samotné. Je tedy vhodné, pokud prožíváme osobní emocionální krizi, kontakt s doprovázeným na určitou dobu přerušit, protože by se tato krize mohla promítnout do průběhu celé intervence. Předpokladem je též to, aby se pracovník **nenacházel sám v procesu truchlení**. V našem prostředí je to dokonce jedna z podmínek kvalifikačního standardu Poradce pro pozůstalé. Je nutné, aby pracovníci uvedli, že neprožili v nejbližší době smrt blízké osoby, respektive dávnější ztráty mají zpracované, uzdravené a zacelené. To by mohlo mít špatný vliv na kladný výsledek intervence a na prožívání klienta i pracovníka.

2.4 Možné role pracovníka pracujícího s pozůstalými

Podle Špatenkové (2013, s. 36) jsou základními typy pomoci pozůstalým poradenství, doprovázení, terapie, edukace a konzultace. Ve skutečnosti však není hranice mezi těmito odbornými dovednostmi tak zřetelná a v praxi se často stírá. Pracovník pracující s pozůstalými by měl být kompetentní jim pomoci ve všech těchto oblastech. V další části práce se proto zaměřím na role odborného poradce pro pozůstalé, které zastává při kontaktu s rodinou nebo s pracovníky hospice.

2.4.1 Role poradce

Jednou z rolí pracovníka je poradce, který nabízí poradenství a pomoc na základní úrovni. Tato služba patří mezi základní poskytované činnosti.

Poradenství je obecně definováno jako proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, skupině, rodině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení a podporu přiměřeně k jeho nepříznivé životní situaci (Baštecká 2009, s. 236). Role poradce je tedy vystavěna na vybudovaném vztahu s klientem. Pomoc, kterou pracovník v intervenci rozvíjí, se děje na základě klientova přání a míří k rozvinutí možností a východisek z klientovy situace. Ve chvíli, kdy klient přichází, pocítuje překážky, které mu znemožňují dosáhnout cílů. Přeje si je odstranit a překonat ty, jimž nerozumí, nebo mu brání v pohledu na další možnosti. Pracovník na to odpovídá nabídkou rad, návodů, nápadů či námětů, které vybírá právě nyní, pro tuto příležitost a pro tohoto klienta. Vytváří je na základě své zkušenost v průběhu rozhovoru s klientem. Měl by k tomu mít vypracovaný bohatý zásobník rad a návodů. Umění čerpat z nich pak závisí na jeho tvořivosti a momentální spolupráci s klientem. Pracovník klientovi pomáhá najít nejužitečnější cesty, ale sám klient by měl rozhodnout, které rady mu budou užitečné a které ne (Úlehla 2007, s. 49). Snaží se tedy

zejména o to, aby se zlepšila schopnost člověka se v dané situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a všech možných zdrojů okolí, sám dokázal tuto situaci co nejlépe řešit nebo ji přijmout včetně přijetí odpovědnosti za důsledky rozhodnutí (Baštecká 2009, s. 236).

Poradenství pro pozůstalé respektuje zásady, metody a přístupy, které jsou základními složkami poradenství obecně. Přesto je v mnoha ohledech odlišné. Bowlby (1980, podle Špatenková 2013, s. 40) konstatuje, že ztráta milovaného je jednou z nejhorších a nejbolestnějších ztrát, které můžou člověka postihnout. Je bolestné jak pro pozůstalého, ale i pro ty, kteří jsou svědky jeho utrpení a můžou jen tak málo pomoci. Nejtěžším úkolem poradce je skutečnost, že nemůže dát pozůstalému to, co by potřeboval – totiž zemřelého přivést nazpět k životu. Na tento problém pak poukazuje Parkers (1996, podle Špatenková 2013, s. 40).

2.4.2 Role doprovázejícího

Na životní dráze doprovázejí každého z nás od narození do smrti druzí lidé. I když je povaha některých lidí introvertní a vytvářejí si vlastní světy, i přesto se jim dostává pozornosti ze svého okolí. To se je svým způsobem snaží vtáhnout zpět do světa a nasměrovat na správnou cestu (Vávrová 2012, s. 65). Všichni, kteří se setkají v daném okamžiku s pozůstalým, se můžou stát jeho doprovázejícími. Ať na okamžik nebo delší dobu. Setkání s člověkem, který prožívá období truchlení, však není jednoduché. Pro doprovázejícího to může být setkáním s vlastními emocemi, vlastní bolestí nebo nevyřešenými otázkami.

To, co následuje, může mít podle Hatokové (2009, s. 95) dvě podoby – stáhnutí se do sebe, nebo vykročení k druhému. Únik je totiž přirozenou lidskou obranou v případě, že nevíme, jak se vypořádávat s případnými projevy zármutku a bojíme se, že naše schopnosti jsou nedostatečné. Nechceme druhému ublížit a zranit ho. Může se tak dít i proto, že nemáme zpracované otázky vlastní smrtelnosti, otázky utrpení a hledání jeho smyslu. V tu chvíli se vedle sebe ocitají osamocení dva – doprovázený i doprovázející. Druhou podobou je vykročení směrem k truchlícímu a zahájení samotného doprovázení.

I na to se můžeme podívat ze dvou pohledů. Laickou pomoc a odbornou neboli profesionální. Doprovázení truchlících je možností, která představuje profesionální pomoc pozůstalým při nekomplikovaném zármutku. Úlehla (2007, s. 35) charakterizuje

provázení jako pomoc klientovi s problémem, o kterém ví, že ho nelze změnit. Klient přichází v situaci, kdy jako držitel problémů už neunesse toto břemeno sám a žádá o pomoc. Doprovázející v tomto případě pomáhá jako nosič tohoto břemene, pomáhá mu situaci přijmout, podpořit ho a pomoci se opět postavit na nohy. Klient neočekává změnu toho, co je dáno, ale potřebuje někoho, komu by se mohl svěřit a kdo mu situaci pomůže zvládnout. To klade velký důraz na schopnosti, dovednosti a profesionalitu poradce. Definice profesionálního doprovázení je podle Vávrové (2012, s. 66) zacíleno a časově omezeno – subjekt doprovázení by měl mít před sebou jasnou vidinu konce doprovázení, který je úzce navázán na dosažení kýženého cíle.

Hatoková (2009, s. 75) ve své knize, která je zaměřená na doprovázení nemocných a umírajících velmi dobře popisuje vztah mezi doprovázejícím a člověkem, který v danou chvíli potřebuje někoho, kdo půjde určitý kus cesty s ním. Podstatou práce doprovázejícího je všeobecně být přítomen, což je vystavěno na velmi dobré znalosti a využívání prvků aktivního naslouchání, respektování intimity člověka, což je předpokladem důvěrného vztahu. Je důležité si uvědomit, že v centru celé intervence stojí klient, který udává způsob, tempo i téma doprovázení. Úkolem doprovázejícího potom není ho do něčeho tlačit nebo přesvědčovat.

2.4.3 Role terapeuta

Profesionál vstupuje do role terapeuta v případě, kdy si klient přeje sám sebe zbavit problému a zároveň má představu, že by to bylo možné. Spolu s pracovníkem pak hledají a vytvářejí možnosti řešení. Na zvládnání komplikovaných forem zármutku se zaměřuje terapie pozůstalých. Ta je indikována tehdy, kdy u truchlících přetrvává závislost na zemřelém, trápí je silné výčitky svědomí, intenzivní pocity hněvu a vzteku (Špatenková 2013, s. 36).

Terapie pozůstalých sleduje stejné zásady jako poradenství pro pozůstalé. Má však svoje specifika. Poradenství je vhodné pro ty, kteří prožili ztrátu blízkého člověka v nedávné době a potřebují pomoc a podporu v této nové situaci a v adaptaci na ni. Terapie je však potřebná tehdy, pokud pozůstalý netruchlí vůbec, nebo naopak přehnaně. Také v případě, že je toto období truchlení protahováno a larvováno, nebo se projevuje jako somatický syndrom. Terapie se tedy zaměřuje na pomoc při zvládnání a léčebnou terapii komplikovaných a patologických projevů zármutku. Je doménou

hlavně kvalifikovaných odborníků, zejména psychiatrů a psychologů (Kubičková 2001, 166 – 167).

Je na zvážení samotného poradce, na jeho kompetencích a možnostech, zda dokáže poskytovat odbornou terapeutickou pomoc. V případě, že se u pozůstalého začnou objevovat projevy komplikovaného zármutku a poradce nemá potřebné kompetence, měl by vědět, kde a kam se obrátit.

2.4.4 Role školitele a konzultanta

Pozůstalý vyhledává pomoc, protože potřebuje další informace, vysvětlení, poučení. Tyto služby se většinou pojí s profesí sociálních pracovníků, kteří nabízejí možnost konzultací a společně s klientem se snaží najít nejvhodnější řešení a východisko z klientovy situace. Poradci pro pozůstalé, kteří tuto službu nabízejí, by se měli orientovat a mít aktuální informace o dění např. ve zdravotnictví, v sociálním systému péče nebo v právním systému.

Velmi důležitá je role, kterou pracovník zastává v multidisciplinárním týmu v hospicové péči. Podle standardu č. 418.3 programu Medicare⁶ pro National Hospice and Palliative Care Program, který nastavuje základní standardy pro své členy⁷ se poradce pro pozůstalé stará i o soustavné vzdělávání celého týmu v tématech smrti, umírání, období truchlení. Ostatní pracovníci by totiž měli být schopni rozlišovat mezi základními projevy přirozeného truchlení a poznat příznaky komplikovaného zármutku. Zároveň jim poskytuje školení o tom, jakým způsobem je vhodné doprovázet a podporovat truchlícího klienta nebo jeho rodinu.

⁶Medicare spolu s programem Medicaid jsou dva vládní programy zaměřené na poskytování zdravotních služeb specifickým skupinám ve Spojených státech amerických. Více informací k těmto programům můžete nalézt na stránkách www.medicare.gov

⁷ National Hospice and Palliative Care Organization (2016) Medicare Hospice Condition of Participation Bereavement, standard č. 418.3 [on-line].
http://www.nhpco.org/sites/default/files/public/regulatory/Bereavement_tip_sheet.pdf

3 Poradenství pro pozůstalé v ČR

Poradenství pro pozůstalé na našem území se pojí s činností hospicové a paliativní péče, která se zaměřuje na péči nejen o klienta, ale i jeho rodinu. Soustavná péče je proto nabízena v období před smrtí jejich blízkého (doprovázení multidisciplinárním týmem), ale i po jeho smrti jako následná péče nabízená doprovázejícím.

V této kapitole se budu zaměřovat na kvalifikaci poradce pro pozůstalé, která byla schválena v roce 2012. V říjnu loňského roku však byla schválena druhá kvalifikace - Doprovázející umírajících a pozůstalých (kód 69-056-M)⁸, která nabízí soustavné doprovázení rodiny a umírajícího od oznámení diagnózy až po poradenství. Toto osvědčení by mělo být určeno především pracovníkům sociálních služeb, zařízení pro seniory, hospiců, ale třeba i pro psychology. *„Absolventi této profesní zkoušky by měli být schopni doprovázet umírající i pozůstalé, musejí se orientovat v rituálech souvisejících se smrtí, vypravováním pohřbů a vykonáváním poslední vůle. Měli by disponovat také základní orientací v oblasti lidských práv“⁹*

Pro účely této práce jsem se však rozhodla popisovat hlavně profesi Poradce pro pozůstalé a to zejména z toho důvodu, že pracovníci, se kterými jsem měla možnost mluvit v rámci svého kvalitativního výzkumu, mají tuto odbornou kvalifikaci. Myslím si, že schválení nového kvalifikačního standardu Doprovázející umírajících a pozůstalých je velmi dobrým krokem k zajištění soustavné podpůrné péče truchlících již v průběhu nemoci jejich blízkých a to nejen v hospicové péči, ale i v rámci dalších zdravotnických zařízení nebo sociálních služeb.

3.1 Kvalifikace Poradce pro pozůstalé

Na základě potřebné definice možné kvalifikace se Vláda České republiky usnesením č. 8 /2008 zavázala do roku 2012 zpracovat koncepci péče o truchlící a pozůstalé. Pracovní skupina, která byla pro tvorbu těchto standardů určena, začala při Ministerstvu pro místní rozvoj od roku 2009 ve smyslu zákona č. 179/2006 Sb., o uznávání výsledků dalšího vzdělávání, vytvářet návrh dílčí kvalifikace Poradce pro

⁸ Ministerstvo pro místní rozvoj (2015), Kvalifikace doprovázení umírajících a pozůstalých, [on-line]. Dostupné dne 27. 2. 2016, <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Pohrebnictvi/Kvalifikace-doprovazeni-umirajicich-a-pozustalych>

⁹ Deník, Region Střední Morava (2014) Nové kurzy učí lékaře i kaplany, jak pomoci truchlícím [on-line]. Dostupné dne 27. 2. 2016, <http://www.narodnikvalifikace.cz/Clanky/nove-kurzy-uci-lekare-i-kaplany-jak-pomoci-truchlicim>

pozůstalé. Cílem kvalifikačního a hodnotícího standardu profesní kvalifikace Poradce pro pozůstalé (kód 69-020-M) bylo umožnit zvýšení kvalifikace všem laikům i profesionálům v České republice, kteří již léta dobrovolně přispívali ke zkvalitnění života pozůstalých¹⁰

V rámci Národní soustavy kvalifikací¹¹ byl v roce 2010 vytvořen kvalifikační standard Poradce pro pozůstalé, který byl potom zahrnut do Národní soustavy povolání¹² (NSP- všem dostupná databáze povolání, monitorující požadavky trhu práce).

3.2 Poradce pro pozůstalé podle NSK

Profese poradce je popsána takto: „*ten, kdo samostatně a systematicky pod dohledem supervizora doprovází klienty v průběhu umírání jim blízké osoby, při přípravě pohřebních obřadů a při jejich práci se smutkem, a to prostřednictvím poradenského vztahu.*“¹³

Pracovní náplň je podle tohoto dokumentu definována v několika bodech, do kterých patří samostatné provádění soustavné psychosociální podpory a podle potřeby akutní krizové intervence, vytváření dlouhodobých pietně uměřených vztahů klienta k zemřelému, vedení poradenského rozhovoru a specializovaných výcvikových programů usnadňujících práci se vzpomínkami a ventilaci emocí, analytická a metodická činnost v individuálním a skupinovém poradenství pro pozůstalé, identifikování „komplikované“ reakce na ztrátu osoby blízké, doporučování dostupné svépomoci (jak mohou pozůstalí účinně pomoci sami sobě) a evidence klíčových dat o průběhu a výsledcích poradenského procesu.

Doporučuje se úplné střední vzdělání, alespoň jednoletá praxe s pozůstalými pod dohledem supervizora, od něhož může být ke zkoušce vydáno doporučení. V případě, že je uchazeč sám v roli doprovázejícího, požaduje se čestné prohlášení, že od úmrtí blízké osoby uběhlo minimálně 13 měsíců.¹⁴

¹⁰ Ministerstvo pro místní rozvoj (2010) Péče o pozůstalé [on-line]. Dostupné dne: 17. 2. 2016,

<http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Pohrebnictvi/Koncepce-Strategie/Pece-o-pozustale-v-CR>

¹¹ Ta vznikla ve spolupráci s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy České republiky a Národního ústavu odborného vzdělávání.

¹² Ministerstvo práce a sociálních věcí (2016) Národní soustava povolání: o NSP [on-line]. Dostupné dne 18. 2. 2016, <http://nsp.cz/>

¹³ Ministerstvo práce a sociálních věcí (2016), Národní soustava povolání: katalog profesí [on-line].

http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=101680&kod_sm1=20

¹⁴ Národní soustava kvalifikací (2016) Poradce pro pozůstalé (kód: 69-020-M), Hodnotící standard, [on-line]. Dostupné dne: 7. 3. 2016, http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-475-Poradce_pro_pozustale/revize-477

Podle Špatenkové (2013, s. 32) hlavní ideou této kvalifikace je myšlenka, že znalosti a dovednosti jsou důležitější než způsob jejich získání. Z toho důvodu je kvalifikace Poradce pro pozůstalé podmíněna zkouškou u autorizované osoby, která by měla ověřit kompetence žadatele. Tato zkouška může probíhat ústní, písemnou nebo praktickou formou.

3.3 Kompetence poradce pro pozůstalé

Kompetence bychom mohli rozdělit na osobní (v tomto dokumentu jsou označeny jako měkké), obecné a odborné. Tyto požadavky jsou pak rozřazeny do 5 klasifikačních úrovní podle jejich potřeby.¹⁵

Některými ze základních osobnostních předpokladů, pak jsou podle NSP tyto¹⁶:

- schopnost **efektivní komunikace**. Formulování myšlenek v písemné i ústní podobě na výborné úrovni, aktivní naslouchání, zdravé a přiměřené sebeprosazování
- **kooperace** - poradce se aktivně zapojuje se do činností skupiny, celého týmu a sehrává v něm pozitivní roli
- **kreativita**, díky které aktivně vyhledává příležitosti ke zlepšení či změně.
- **flexibilita**, kdy ve změně vidí příležitosti, je schopen reagovat v nepředvídatelných situacích a je neustále připraven a ochoten se učit novému, dále se rozvíjet
- **uspokojování zákaznických potřeb**. Poradce je empatický, předpovídá potřeby a očekávání zákazníka. Jedná a komunikuje na profesionální úrovni. Zvládá řešit konfliktní situace.

Obecnými dovednostmi jsou schopnost práce na PC, řídičský průkaz skupiny B, právní povědomí, ekonomickou znalost a další. Mezi odborné znalosti¹⁷ patří znalost psychologie, historie, sociologie, právních předpisů, pohřebnictví a základy komunikačních teorií - základy komunikace, komunikační dovednosti, metody alternativní komunikace.

¹⁵ Národní soustava povolání (2015) Přílohy manuálu, Klasifikační úrovně. [on-line] Dostupné dne 27. 2. 2016, http://katalog.nsp.cz/Napoveda/Prilohy_Manualu_NSP/Priloha_c1_manualu.pdf#page=2

¹⁶ Národní soustava povolání (2015), Poradce pro pozůstalé, měkké kompetence, [on-line] Dostupné dne 27. 2. 2016 http://katalog.nsp.cz/mekkeKompetence.aspx?kod_sm1=20&id_jp=101680

¹⁷ Národní soustava povolání (2015), Poradce pro pozůstalé, odborné kompetence, [on-line] Dostupné dne 27. 2. 2016 http://katalog.nsp.cz/odborneKompSpec.aspx?kod_sm1=20&id_jp=101680

Odborné dovednosti poradce pro pozůstalé jsou:

- rozvíjení účinné komunikace, podpory a doprovázení pozůstalých
- orientace v hodnotovém kontextu poradenství pro pozůstalé
- aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty
- usnadňování procesu truchlení
- aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé
- charakterizování osobnosti poradce pro pozůstalé.

3.4 Asociace poradců pro pozůstalé

V současné době je jedním z hlavních propagátorů oblasti práce s pozůstalými Asociace poradců pro pozůstalé, které se snaží o rozvoj této oblasti. Mezi její hlavní cíle patří zpracování koncepce poradenství pro pozůstalé, spolupráce s orgány veřejné správy a samosprávy, podílení se na řešení aktuálních otázek z oblasti poradenství pro pozůstalé a další. Realizuje též různé výzkumy, připomínkuje legislativní normy z oblasti pohřebnictví, vzdělává poradce pro pozůstalé a poskytuje supervizi v této oblasti. Pořádání seminářů, konferencí, debat a publikační a dokumentační činnost pak patří do doplňkových činností.¹⁸

3.5 Služby nabízející doprovázení pozůstalých

V České republice rozvíjí péči o pozůstalé především hospicová a paliativní péče. Neopominutelné místo však v systému odborné péče patří duchovním autoritám, ale i pastoračním asistentům, kteří působí přímo v nemocnicích nebo v ústavech sociální péče. Pozůstalým nabízejí pomoc také některá občanská sdružení (např. Sdružení pohřebnictví, Dlouhá cesta, Bílý kruh bezpečí, České sdružení obětí dopravních nehod). Tyto služby nabízejí většinou o osobní návštěvy, výměnu korespondence, společná setkávání pozůstalých, bohoslužby, různé vzpomínkové akce, linky pomoci, individuální rozhovory či podpůrné skupiny (Špatenková, Kotrlý, Běhouňková 2010, s. 111).

3.5.1 Hospicové poradny a specializované poradny pro pozůstalé

„Smrtí klienta péče pracovníků mobilního hospice Ondrášek nekončí. Po úmrtí nechává pracovník hospice v rodině kartičku „Nejste sami“, v níž nabízí podporu a pomoc truchlící rodině“ (Kopřivová 2010, s. 9). Jako příklad bych chtěla uvést

¹⁸ Asociace poradců pro pozůstalé (2016), O nás, [on-line]. Dostupné dne 20. 2. 2016, <http://poradci-pro-pozustale.cz/>

poradenství pro pozůstalé v mobilním hospici Ondrášek v Ostravě, které je určeno všem, kterým zemřel jejich blízký a potřebují pomoc, radu nebo sdílení. Poradna je otevřena nejen pozůstalým klientů hospice, ale i všem ostatním.¹⁹ Sociální pracovnice, která zde pracuje, se může sama pokusit pozůstalé kontaktovat. Je však obtížné poznat pravý okamžik, kdy je vhodné komunikaci s rodinou navázat. Důvody mohou být různé. Jedním z nich je i ten, že pozůstalí se již nechtějí stýkat s pracovníky hospice, protože jim neustále připomínají zemřelého a oni se s jeho smrtí chtějí vypořádávat sami (Kopřivová 2010, s. 9).

Příkladem specializované poradenské činnosti zaměřené na doprovázení pozůstalých je Poradna Hořec, která vznikla v loňském roce při Fakultní nemocnici Olomouci. Je prvním zdravotnickým zařízením, která ve spolupráci s Arcibiskupstvím olomouckým takovou službu poskytuje.²⁰ Byla otevřena pro lidi, kteří v souvislosti s nemocí nebo ztrátou blízkého prožívají náročnou životní situaci a potřebují v ní pomoci, podpořit a doprovázet. Poradci z Poradny Hořec jsou nemocniční kaplani, kteří mají zkoušky profesní kvalifikace Poradce pro pozůstalé a zpravidla také výcvik v krizové intervenci nebo psychologické první pomoci (Špatenková 2015, s. 5). Poradna není určena pouze pro pacienty nemocnice a jejich rodiny. Je otevřena i pro další zájemce z řad veřejnosti, kteří pečují o těžce nemocného a umírajícího člověka.²¹

3.5.2 *Svépomocné skupiny*

*„Klub Podvečer nabízí pomoc a podporu pozůstalým. Je to prostor pro setkání lidí, kteří mají podobné zkušenosti a prožívají podobné životní období. V klidné a přívětivé atmosféře zde mohou sdílet své zkušenosti, starosti i radosti.“*²² Tento klub je zřízen organizací Cesta domů z.ú., která nabízí podporu lidem prožívající ztrátu svého blízkého. Setkání jsou určena pro ty, kteří se nacházejí v období truchlení a chtějí by se podělit o své pocity s těmi, kdo prožívají podobnou zkušenost. Je to příležitost sdílet starosti i radosti, vzájemně se obohatit či povzbudit k vykročení do dalšího života.²³

¹⁹ Mobilní hospic Ondrášek (2016) Poradna pro pozůstalé. [on-line] Dostupné dne 27. 2. 2016, <http://www.mhondrasek.cz/1-1-9-9/Poradenstvi-pro-pozustale.xhtml>

²⁰ Poradna Hořec (2016) Kdo jsme a co děláme, [on-line]. Dostupné dne 20. 2. 2016 z <http://www.poradna-horec.cz/clanky/kdo-jsme-a-co-delame.html>

²¹ Poradna Hořec (2016) Kdo jsme a co děláme, [on-line]. Dostupné dne 20. 2. 2016 z <http://www.poradna-horec.cz/clanky/kdo-jsme-a-co-delame.html>

²² Cesta domů, z. ú., (2015) Umírání: Rady a informace, truchlení – klub Podvečer [on-line]. Dostupné dne: 18. 2. 2016, <http://www.umirani.cz/rady-a-informace/truchleni/klub-podvecer>

²³ Cesta domů, z. ú. Pro pozůstalé. [on-line]. Dostupné dne 27. 2. 2016, <http://www.cestadomu.cz/cz/pro-pozustale.html>

Zjištění, že i jiní lidé prožili podobnou ztrátu a dokázali ji nějakým způsobem zvládnout, je jednou z hlavních myšlenek svépomocných skupin, které jsou zaměřené na pomoc pozůstalým. Toto zjištění může truchlícím dodat naději, že i oni můžou jednou dospět do fáze vyrovnání se se smrtí nebo ztrátou. Svépomocné skupiny mohou pro truchlící znamenat nalezení opory v přítomných, kteří jim opravdu rozumí, a zároveň jim může ukázat cestu, jak se dostat z pocitů izolovanosti, osamělosti a zoufalství. Zatímco v zahraničí je tento model péče velmi využívanou formou pomoci, u nás zatím nejsou tolik rozšířené (Špatenková 2013, s. 69).

3.5.3 Pracovníci v pohřebních službách

Konkrétní praktickou pomoc a rady s organizací pohřbu a výběrem hrobu by měli pozůstalým poskytovat především pracovníci v pohřebních, kremačních a hřbitovních službách. Na rozdíl od dalších pracovníků v pomáhajících profesích disponují pracovníci v pohřebnictví zkušeností z práce s touto skupinou a také teoretickou přípravou v poradenství pro pozůstalé. Většina provozovatelů pohřebních služeb v České republice absolvovala v rámci akreditovaného rekvalifikačního kurzu, nebo výuku psychologie a poradenství pro pozůstalé. Pracovníci v pohřební službě se setkávají s pozůstalými ve chvíli akutního zármutku, většinou jen chvíli po smrti jejich blízkého. Proto musí disponovat odbornými schopnostmi k tomu, aby tuto situaci dokázali zvládnout. Problém však nastává ve chvíli, kdy by rodiny měli s pracovníky v pohřební službě diskutovat o svém prožívání a přijímat od nich útěchu. Toto by mohlo být vysvětlením, proč se do pozdějších fází procesu truchlení pohřební služby v současné době více nezapojují. (Špatenková a kol. 2010, s. 111).

3.5.4 Další formy pomoci

Mezi další běžně využívanou formu podpory patří v hospicích korespondence s pozůstalými, jež se udržuje různě dlouho a hlavně velmi citlivě na základě odezvy. „*Je-li reakcí na pohlednici obratem zasláný dvanáctistránkový srdcervoucí dopis, je zřejmé, že je péče nutná*“ (Svatošová 2010, s. 207). Intervaly mezi dopisy se zpravidla prodlužují, dopisy se zkracují a těch, kteří potřebují tuto pomoc po delší době, není mnoho. V případě, že se jejich délka a intenzita naopak zvětšuje, může to být jedním z příznaků problematického prožívání truchlení, které může přerůst až ke komplikovanému zármutku. Poradce pro pozůstalé by měl být schopen správně rozlišovat tyto případy a ve chvíli problémů pozůstalému doporučit odbornou terapeutickou pomoc.

Mnoho pozůstalých přijímá s vděčností pozvání hospiců na různé vzpomínkové akce. Ty jsou pořádány pravidelně a směřovány jsou především do období Dušiček, které bývá pro truchlící rodinu obtížné. Souvisí to s trendem, který vytěsňuje smrt, který odsuzuje a popírá význam pohřbu jako událost rozloučení se. Přirozená potřeba rozloučení je však opravdu důležité. Dokazuje to i hojná účast např. na slavnostním zápisu do knihy živých nebo vzpomínkovém setkání. To jsou akce, na které se každoročně zvou příbuzní těch, které hospic za poslední rok doprovázel (Svatošová 2010, s. 207).

4 Služba doprovázení pozůstalých v americké praxi

Hammerschlag (1988, s. 10) přirovnává poradenství k umění tance s klientem. Říká, že se sice můžeme naučit kroky stejného tance, ale každý bude vnímat hudbu jiným způsobem. Služba doprovázení pozůstalých je tedy učením základních kroků jak se vyrovnávat se smutkem. Každý z nás se díváme na svět jiným pohledem a proto i truchlení prožíváme jinak. Úkolem doprovázejícího je naslouchat příběhům lidí s otevřeným srdcem i myslí a díky poradenství nebo terapiím jim pomoci překonat období truchlení a dojít k novému začátku.²⁴

V této kapitole se budu zaměřovat na doprovázení pozůstalých, které má v americké praxi již dlouholetou tradici. S pozůstalými pracují hospice a specializované poradny, které vznikly buď samostatně, nebo při některých nemocnicích. Grief counselors můžeme najít taktéž v pohřebních službách (funeral homes), kde jsou součástí týmu, který se stará nejen o zařízení pohřbu a potřebných záležitostí, ale také o rodinu zesnulého.

Bereavement services neboli služby doprovázení pozůstalých jsou popsány ve standardech Medicare²⁵. Ty byly definovány jako požadavky pro účast hospiců na tomto programu. Podle standardu 418.3 je poradenství pro pozůstalé zaměřeno na poskytování emocionální, psychosociální a spirituální podpory a poradenství v oblasti vztahující se k zármutku, ztrátě před a po úmrtí pacienta. V současnosti je tato role úkolem hlavně sociálního pracovníka nebo duchovního. V některých případech je úkolem dalšího

²⁴ Wolfé, B. (2015) Grief Counseling and Therapy, [on-line]. Dostupné dne 27. 2. 2016, <http://www.encyclopedia.com/doc/1G2-3407200128.html>

²⁵ National Hospice and Palliative Care Organization (2016) Medicare Hospice Condition of Participation Bereavement, standard č . 418.3 [on-line]. http://www.nhpco.org/sites/default/files/public/regulatory/Bereavement_tip_sheet.pdf

člena týmu, který jejich práci v této oblasti doplňuje nebo přebírá. Poradci pro pozůstalé jsou velmi důležitou součástí interdisciplinárního týmu, a to zejména tím, že zajišťují vzdělávání pracovníků zařízení v oblasti pomoci lidem prožívající ztrátu.

Podle dalšího ze standardů 418,64 je vyžadováno, aby každý hospic měl organizovaný program, který bude poskytovat služby doprovázení odborníkem se zkušenostmi nebo vzděláním zaměřené na zármutek nebo poradenství v případě ztráty. Tyto služby musí být dokumentovány a přikládány do plánu péče, který identifikuje klientovy potřeby a specifikuje poskytovanou odbornou péči a její frekvenci.

NHPCO vydává každoročně zprávu o činnosti hospiců, podle ní je služba poradenství pro pozůstalé nabízená rodinám pacientů hospice i veřejnosti. Nejméně jeden rok po smrti jejich nejbližších doprovází truchlící rodiny a nabízí jim informace o zármutku a truchlení a podporu v tomto období. V roce 2014 průměrně každá druhá americká rodina přijala pomoc v období truchlení od hospicové péče. Tato podpora byla formou telefonického kontaktu, návštěvy a korespondence v průběhu jednoho roku po smrti jejich nejbližšího. Většina hospicových organizací (92,1 %) nabízí zároveň nějakou službu doprovázení, která je otevřená veřejnosti. Ta tvoří 12,3 % z celkového počtu poskytovaných poradenství truchlícím a podpory ze strany hospiců.²⁶

Pro práci poradce nebo terapeuta pracujícího v oblasti se smrtí souvisejících témat se většinou vyžaduje mít titul v oblasti sociální práce, ošetrovatelství, psychologie, medicíny teologie a dalších. Množství univerzit na území USA nabízí vysokoškolské vzdělání nebo kurzy zaměřené na poradenství nebo terapie zármutku. Certifikát poradce pro pozůstalé je nabízen i organizací Association for Death Education and Counseling²⁷, která též sdružuje odborníky v této oblasti a organizuje kurzy, různá školení atd. Mezi další nadnárodní organizace, které nabízí další vzdělávání nebo certifikované kurzy pro poradce jsou American Association of Suicidology nebo U. S. National Hospice and Palliative Care Organization – NHPCO.

4.1 Osobnost doprovázejícího

Každý poradce by měl naplňovat určité osobní a odborné kompetence, které jsou nutné pro výkon této služby. Podle požadavků na pozici bereavement counselor v Hospici

²⁶ National Hospice and Palliative Care Organization (2015) NHPCO's Facts and Figures, Hospice Care in America, [on-line]. Dostupné dne: 7. 3. 2016 <http://www.nhpc.org/hospice-statistics-research-press-room/facts-hospice-and-palliative-care>

²⁷ Více na: www.adec.org

of Western Kentucky by to měl být člověk empatický, zodpovědný, spolehlivý a inteligentní. Poradce by měl být v dobré psychické i fyzické kondici, schopný reagovat a pracovat nezávisle. Měl by být schopen pravidelně posuzovat fyzické, emoční, sociální a spirituální potřeby truchlících rodinných příslušníků stejně jako identifikovat faktory, které mohou pozůstalé dostat do situace komplikovaného truchlení.

V případě nutnosti by měl být ochoten pracovat i nad rámec normálních pracovních hodin, o víkendech i o prázdninách. Z profesních dovedností je nutné mít vynikající psaný i mluvený projev. Musí být motivovaný, schopný pracovat flexibilně a s minimálním dohledem. Jedním z hlavních předpokladů pro práci doprovázejícího je nepředsudečný postoj a schopnost pracovat efektivně s osobami, které mají odlišné hodnoty a názory, jak sociální, ekonomické, politické nebo náboženské.²⁸

4.2 Formy pomoci pozůstalým v USA

Mezi formy pomoci pozůstalých, se kterými jsem se setkala, patří:

- odborné poradenství poskytované psychoterapeuty, psychology, poradci pro pozůstalé – většinou soukromé praxe
- neziskové organizace, asociace a centra zaměřené na pomoc pozůstalým formou vzdělávání, kurzů, seminářů, pořádání skupinových setkání a svépomocných skupin
- církevní podpůrné programy
- doprovázení pozůstalých v rámci poskytování hospicové péče
- pohřební služby
- nemocniční akreditační program, který vede speciální pracovník nemocnice vzdělaný v psychoterapii a speciálních programech zaměřených např. na organizaci pohřbu, komunikaci s nejrůznějšími institucemi i jednotlivými odborníky (Kalvínská 2007, podle Špatenková a kol. 2010, s. 111).

Pro účely mé práce jsem se rozhodla zaměřit se na mě nejvíce dostupné služby – hospicovou péči a profesi Poradce pro pozůstalé v rámci pohřebních služeb. Zároveň jsou tyto zařízení v USA nejčastějšími poskytovateli tohoto typu poradenství.

²⁸ Hospice of Western Kentucky, Job description – bereavement services coordinator, 2015

4.2.1 Doprovázení pozůstalých – hospicová péče

Hospice of Western Kentucky (HOWK) je nezisková organizace, do které jsem se dostala v rámci povinné praxe ve třetím ročníku Caritas Vyšší odborné školy sociální Olomouc na dvouměsíční stáž. Tato organizace poskytuje hospicovou péči v městě Owensboro a ve čtyřech okolních okresech – Daviess County, Hancock County, Muhlenberg County a Hopkins County. HOWK je certifikovaným zařízením Commonwealth of Kentucky a pojištěním Medicare a Medicaide. Své hlavní poslání vnímá jako pomáhat jedincům zachovat život v důstojnosti v průběhu posledních stádií života. Svou hlavní činností bychom HOWK mohli zařadit mezi mobilní hospice s možností umístění pacienta do denního stacionáře paliativní péče Heartford House.

HOWK poskytuje ošetrovatelské služby, podporu a poradenství lidem s životem-ohrožující nemocí i jejich rodinám. Ošetrovatelská a zdravotní péče je dostupná nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Tým, který čítá přes 65 placených zaměstnanců a 130 dobrovolníků, se denně stará o více než 100 klientů.²⁹

Služba poradenství pro pozůstalé v HOWK je podle manuálu³⁰, který dostávají pacienti a rodiny při přijetí, součástí hospicového programu. Pacienti hospice a jejich rodiny prožívají období plné bolesti a smutku spojených s očekávanou ztrátou a přípravou na smrt. V průběhu této doby se celý tým hospice snaží o emocionální podporu, poskytování poradenství o normálních stádiích truchlení a prožívání zármutku. V období, které následuje po pacientově smrti, hospic nabízí doprovázení truchlící rodině. Postavení profese Poradce pro pozůstalé je ve fungování celého týmu jedinečné. V organizaci Hospice of Western Kentucky (HOWK) se doprovázející neúčastní žádné intervence, nepřichází do kontaktu se všemi rodinami, ale pouze z těmi, které jeho pomoc potřebují. Tento pracovník nabízí pomoc a podporu i celému týmu hospice. Je proto velmi důležitou součástí celého interdisciplinárního týmu.

4.2.2 Pohřební služby – funeral homes

Glenn Family Services³¹ je organizací s dlouholetou tradicí v Owensboro, která poskytuje pohřební služby. Tato organizace poskytuje svoje služby při plánování pohřbu,

²⁹ Hospice of Western Kentucky, Manuál dobrovolníka – Volunteer manual 2015

³⁰ Hospice of Western Kentucky, Patient/Family Orientation for Hospice Care 2015

³¹ Glenn Family Services (2016) About us, Our Heritage, [on-line]. Dostupné dne 17. 3. 2016 <http://glennfuneralhome.com/about/ourheritage/>

dne vizitace³², vyzvednutí těla, pohřbení či kremace. Podporu, kterou nabízí rodinám, má na starosti tým, který vede koordinátor a poradce pro pozůstalé. Ten pak vede velkou škálu aktivit, které se zaměřují na dlouhodobou pomoc lidem postiženým ztrátou. Ty jsou svým zaměřením i vedením velmi podobné aktivitám, které se pro pozůstalé nabízí u nás.

³² Tzv. Visitation day = den, kdy se v pohřebním domě sejde celá truchlící rodina kolem zesnulého. Je to prostor k poslednímu rozloučení, ale také k vzájemné podpoře členů rodiny, kteří by jinak zůstali sami. V tento den mají možnost se přijít rozloučit i přátelé, známí.

II Výzkumná část

5 Metodologie výzkumu

Ve výzkumné části této práce budu nejprve definovat výzkumný problém a otázku, kterou jsem si pro svoji bakalářskou práci zvolila jako stěžejní. Dále budu popisovat metody sběru dat, popis výzkumného souboru, jakožto pracovníků na pozici Poradce pro pozůstalé. V dalším bodě budu reflektovat průběh celého výzkumu, fixaci a zpracování dat. Následně provedu analýzu výsledků již získaných dat a provedu závěrečnou interpretaci.

5.1 Formulace výzkumného problému a otázky

Při základním mapování hospicové tematiky před odjezdem na svou zahraniční praxi do organizace Hospice of Western Kentucky v USA jsem narazila na jednu ze základních myšlenek paliativní péče. Ta totiž nabízí péči o rodinu umírajícího již v průběhu jeho posledních dní a doprovází rodinné příslušníky i v období truchlení. Doprovázení se většinou nabízí formou přímého oslovení rodiny a zahájení intervence, nebo nabídkou specializované hospicové poradny. Tyto služby jsou ale v naší republice nabízeny zejména příbuzným, o které daná služba pečovala v posledních dnech a ne široké veřejnosti. Z toho důvodu je pro mnoho lidí poměrně neznámá. **Hlavním výzkumným problémem tedy bylo to, že je povědomí o existenci, nebo nabízené pomoci pro pozůstalé v naší republice téměř mizivé.** Bohužel hodně lidí ani neví, že mají možnost najít tuto oporu v období truchlení. V USA jsem se setkala s prvními poradci pro pozůstalé, kteří své služby nabízeli veřejnosti. Možnost poradenství byla hojně využívána, a protože jsem viděla velký přínos v jejich podpoře a pomoci pozůstalým, rozhodla jsem se provést výzkum mezi samotnými pracovníky na této pozici. Cílem bylo zjistit, jaký největší význam a přínos může mít toto doprovázení a následně tyto poznatky aplikovat na možnosti využitelné v české praxi. Ve chvíli, kdy jsem se pak začala cíleně a hlouběji zajímat o problematiku doprovázení truchlících v Česku, jsem zjistila, že tyto služby sice existují, ale svou činností zatím nepokrývají území celého státu. Přesto je tato oblast v současné době zkoumána mnoha odborníky zaměřených na hospicovou a paliativní tematiku, ale i dalšími profesionály z pomáhajících profesí, kteří soustavně pracují na zkvalitňování poskytovaných služeb v oblasti podpory rodinám po smrti jejich blízkého. Svou inspiraci čerpají zejména ze

zkušeností ze zahraničí. Uvědomila jsem si, že nejsou natolik znatelné rozdíly v samotném ukotvení profese Poradců pro pozůstalé, v jejich filosofii, jejich činnosti nebo poskytovaných aktivitách na území ČR a Kentucky. Základní rozdíly jsou ty, které vychází z jiného kulturního a náboženského zázemí. Proto se i přístup poradců musí přizpůsobit potřebám klientů. Zejména proto jsem od svého prvotního záměru upustila a rozhodla se věnovat srovnání těchto rozdílných východisek ve své absolventské práci.

Zároveň mi přišlo velmi zajímavé se zaměřit na vnímání profese doprovázejícího samotnými poradci. Snažit se zachytit, jaký smysl v ní vidí a jak podle nich pomáhá truchlícím. Podle toho jsem pak definovala výzkumné otázky pro tuto práci: „*Jak vnímají profesi Poradce pro pozůstalé pracovníci na této pozici? Jaký význam jí s ohledem na truchlící připisují a jaký v ní vidí největší přínos?*“

5.2 Metodologie kvalitativního výzkumu

Pro kvalitativní výzkum jsou podle Miovského (2006, s. 17) klíčovými termíny jedinečnost a neopakovatelnost. Výzkum se tedy nezřídka týká výzkumů fenoménů, které jsou jedinečné a neopakovatelné a které mohou lidé vnímat velmi odlišně a v různých kvalitách a rovinách. To koresponduje se základním cílem tohoto výzkumu - snažit se zachytit vnímání profese samotnými poradci. Na téma smrti, zármutku a truchlení existuje celá řada dokumentů, které se ve své části většinou zabývají významem sociální opory pro pozůstalého a možnostmi intervence odborníků. Přesto pokud se zaměřujeme na postavu poradce, nemůžeme generalizovat motivace, které je vedou k výkonu této mnohdy velmi náročné služby a jejich vnímání základních přínosů pro potřeby klienta. Z toho důvodu jsem se rozhodla pro metodu kvalitativního výzkumu, který nabízí prostor pro možnou individualizaci.

5.3 Metoda sběru dat

V rámci svého výzkumu jsem si jako metodu získávání kvalitativních dat zvolila techniku polostrukturovaného rozhovoru. To vyžaduje vytvoření si určitého schématu, které specifikuje okruhy otázek, na které se budeme respondentů ptát. Schéma a určené okruhy dotazů nám ale nechávají prostor k dotvoření, záměně pořadí nebo změny znění otázky. Zároveň můžeme využít tzv. inquiry, tedy upřesnění a vyjasnění pohledu účastníka. Díky nim můžeme téma rozpracovat do větší hloubky. U polostrukturovaného rozhovoru máme tedy předem stanovené jádro rozhovoru, které

nám stanovuje minimum otázek, témat, na které se respondentů ptáme. Tím si zaručujeme, že na tyto témata budeme mít odpovědi od všech účastníků našeho výzkumu (Miovský 2006, s. 159 – 160).

Vzhledem k povaze svého výzkumu a vydefinovanému hlavnímu cíli jsem jako jádro rozhovoru zvolila tyto okruhy témat:

- Jaká je podle Vás **role** doprovázejícího pozůstalých?
- Jaký je největší **přínos** této profese?
- Jak byste popsal/a osobní a profesní kompetence, vlastnosti, které jsou důležité pro **osobnost poradce**?
- Jaké je postavení doprovázejícího ve **společnosti**?
- Jaká je Vaše **osobní zkušenost**?

5.4 Popis výzkumného souboru

Výběr výzkumného souboru jsem dělala podle metody stratifikovaného účelného výběru. Ten podle Miovského (2006, s. 135) vychází z toho, že základní soubor je možný dle vybraných kritérií rozdělit do určitých vrstev. Posléze pak z těchto vrstev vybíráme zástupce, se kterými dále pracujeme. Jako členy základního souboru jsem zvolila pracovníky na pozici poradce pro pozůstalé. Tato profese se nevyskytuje pouze v hospicových zařízeních, ale i ve specializovaných poradnách pro pozůstalé vznikající samostatně nebo při nemocnicích. Poradce se také v některých zařízeních stal součástí týmu zajišťující pohřební služby. Díky tomu bylo možné rozlišit doprovázející podle typu služby, ve které pracují. Základním kritériem výběru tedy bylo jejich specifické zaměření profese podle typu organizace. Podařilo se mi oslovit zařízení v USA, ke kterým jsem následně hledala podobně zaměřenou službu v České republice. Měla jsem možnost vést rozhovor s pracovníky dvou hospicových zařízení (USA, ČR) a jedné pohřební služby (USA), dále pak s poradkyní, která zároveň působí jako nemocniční kaplanka (ČR) a pastoračním asistentem (USA).

5.5 Průběh výzkumu

Výzkum byl realizován od října do února akademického roku 2015/2016. Byl zahájen v průběhu mé praxe v USA za velké podpory pracovníků Hospice of Western Kentucky, kteří mi pomohli s oslovením respondentů a dali mi možnost navštívit i další organizace ve městě Owensboro. V USA jsem měla možnost vést rozhovory s

doprovázejícím pozůstalých v hospici, pastoračním poradcem nebo duchovním, dále odborníkem, který svou službu vykonává v rámci pohřebních služeb a jedním pracovníka na pozici duchovního.

Druhá část výzkumu již probíhala v České republice, kdy jsem oslovila dvě organizace, které poskytují služby poradenství pro pozůstalé. Podařilo se mi zkontaktovat Centrum pro paliativní léčbu a prostřednictvím PhDr. Martina Loučky PhD, jsem se dostala do kontaktu s hospicovou organizací Cesta domů z. ú. Druhou organizací, ve které jsem měla možnost svůj výzkum realizovat, byla Poradna Hořec, která vznikla pod záštitou Fakultní nemocnice Olomouc a Arcibiskupství olomouckého v loňském roce.

Celkem jsem vedla rozhovor s pěti pracovníky různých organizací. Velmi si vážím toho, že všichni respondenti ke mně byli otevření a že se mi opravdu snažili poskytnout co nejvíce svých zkušeností, rad i připomínek, které mi byly při zpracování velkou oporou.

Svůj první rozhovor – tzv. pilotní jsem vedla s respondentem č. 1 panem Calebem, který poskytuje poradenství v mé „domovské“ organizaci HOWK. S tímto pracovníkem jsem měla možnost mluvit častěji a dokonce s ním jít na návštěvu do jedné rodiny. Rozhovor, který jsem posléze natočila, byl tedy shrnutím menších rozhovorů, které jsme vedli v průběhu mé praxe. Bylo velmi zajímavé sledovat, jakým způsobem poskytuje intervence, jak postupuje a na čem staví. Tento pracovník doprovází pozůstalé v této organizaci již dva roky. V rámci tohoto rozhovoru jsem zkoušela, jestli budou mnou zvolené okruhy pro tento výzkum vhodné a zda mohou přispět k dosažení cílů mého výzkumu. Zároveň jsem se zaměřovala na způsob kladení otázek. Největší obavy jsem měla obavy z okruhu osobní zkušenosti, ve které jsem chtěla, aby se respondenti více otevřeli a sdíleli se mnou zkušenosti, které mají jak v roli doprovázejícího, nebo doprovázeného. Díky odpovědi tohoto pracovníka jsem ale zjistila, že otázka na tuto oblast, pokud je položena jako otevřená s možností vyjádřit se, problematickou být nemusí. Z toho důvodu jsem se rozhodla téma z výzkumu nevypouštět.

Respondentem č. 2 byl pracovník, pan Mark, který zastává v hospici službu pastoračního asistenta – spiritual coordinator. Pan Mark mi nabídl rozhovor z vlastní iniciativy, protože se o mém výzkumu dozvěděl od svých kolegů, že provádím výzkum. Jelikož jako pastorační asistent spolupracuje velmi úzce s poradcem pro pozůstalé, jeho nabídku jsem přijala. Spolu tvoří tým, který se stará o duchovní a psychickou podporu

klientů a to tak, že pracují souběžně nebo na sebe přímo navazují. Většinou záleží na rozhodnutí ošetřující sestry, koho k rodině zavolá. Bylo tedy pro mě velkou příležitostí se o profesi Poradce pro pozůstalé dozvědět i z trošku jiného úhlu pohledu. Mark byl otevřený všem mým otázkám, a dával zpětnou vazbu k průběhu celého rozhovoru. Na základě jeho připomínky jsem pak změnila některé z otázek. Zároveň mi pomohl pochopit fungování celého interdisciplinárního týmu a jeho spolupráce.

Velkou příležitostí pro mě byla návštěva pohřební služby, do které jsem se dostala na jednodenní exkurzi. V ní jsem měla možnost dotazovat se psychosociální pracovnice – respondentka č. 3. Zastává post koordinátorky velké řady programů zaměřených na pomoc a podporu pozůstalých – od pravidelných svépomocných skupin, přes výlety do okolí (forma aktivity podporující začlenění nazpět do společnosti, prevence sociální izolace osob) až po osobní doprovázení. Tato respondentka mi zároveň doporučila řadu materiálů zaměřených na samotnou intervenci s pozůstalými, které jsou pro mě v současné chvíli významným zdrojem.

Po návratu do České republiky jsem měla možnost vést svůj další rozhovor s respondentkou č. 4, poradkyní pro pozůstalé z Poradny Hořec ve Fakultní nemocnici Olomouc. Tato respondentka doprovází nemocné i jako nemocniční kaplanka. Díky návštěvě tohoto zařízení jsem částečně poznala, jakým způsobem funguje doprovázení pozůstalých v našem kraji. Rozhovor jsem vedla dvakrát. Při prvním setkání mi vysvětlovala fungování poradny a dávala mi cenné připomínky a rady jak dál pokračovat v mém výzkumu. Na další setkání jsem se s ní domlouvala zejména kvůli samotnému rozhovoru. Jsem velmi vděčná za ochotu, se kterou se mi věnovala, i její podporu a pomoc.

Je pro mě velkou ctí, že také má poslední respondentka souhlasila s účastí na mém výzkumu. Prostřednictvím pana PhDr. Martina Loučky PhD., ředitele Centra pro paliativní péči, kterého jsem oslovila s prosbou o odbornou konzultaci, se mi podařilo vést rozhovor s paní Ing. Jindřiškou Prokopovou, psychosociální pracovnicí hospicové organizace Cesta domů. Tato pracovnice je zároveň jedna ze dvou Poradců pro pozůstalé, kteří v této službě poskytují doprovázení. Jsem velmi vděčná za její čas a ochotu i za autorizaci rozhovoru a svolení s citací jejím jménem. Díky tomuto rozhovoru jsem měla možnost poznat fungování hospicové poradny pro pozůstalé. Mnohem více jsem si uvědomila důležitost provázanosti doprovázení rodin před a po smrti jejich blízkého.

5.6 Reflexe výzkumu

Jednou z charakteristik kvalitativního výzkumu je reflexivita, která je velmi citlivým tématem v průběhu výzkumu i při jeho zpracování. Zejména proto při aplikaci pracujeme s tím, že se výzkumník přímo nebo nepřímo spolupodílí na procesech, které zkoumá. Nesnažíme se však o eliminaci tohoto vzájemného ovlivňování, ale spíše se snažíme o porozumění a popsání toho, jak k němu dochází. Současně to přináší to, že je zkoumaný předmět aktivním a přizpůsobuje se novým podmínkám a integruje se s výzkumníkem a výzkumnými nástroji (Miovský 2006, s. 18).

V tomto výzkumu jsem na reflexivitu kladla velký důraz. Snažila jsem se v průběhu zkoumání i vyhodnocování, abych vždy co nejpodrobněji popsala své myšlenkové postupy a postoje a tím vysvětlila průběh tohoto výzkumu. Při psaní práce jsem byla nucena velmi často přehodnocovat a přepracovávat svůj výzkum, abych jeho zpracováním odpovídala na aktuální a nové podmínky, nebo poznatky z této oblasti. Tím se se určitým způsobem spolupodílela na procesu, který jsem zkoumala.

Celý výzkum se tedy odehrával v průběhu půl roku, kdy jsem se snažila více porozumět tomuto tématu. Navzdory všem peripetiím, které jsem měla při získávání dat a předkladů z angličtiny si myslím, že se mi podařilo získat cenná data. Každý z rozhovorů mi otevíral novou oblast práce s pozůstalými a nové postoje, které k tomuto povolání pracovníci mají. To mohlo být způsobeno i tím, že všichni respondenti měli jako své původní zaměření jiné vzdělání. Mluvila jsem s poradci pro pozůstalé, kteří jsou zároveň sociálními pracovníky, duchovními, teology nebo psychoterapeuty.

5.7 Fixace a zpracování dat

Všichni respondenti souhlasili s nahráváním celého rozhovoru. Díky tomu jsem se mi podařilo zachovat autentičnost dat a v případě rozhovoru v anglickém jazyce i jednoduššího přepisu a další práce s daty. Dotazovaným jsem vždy vysvětlila, z jakého důvodu si rozhovory nahrávám a jakým způsobem s nimi budu pracovat. Podle Miovského (2006, s. 197) tento způsob sběru dat představuje pro výzkumníka velkou oporu a pomoc. Nemusí si dělat podrobné poznámky a může se více zaměřit na samotné výpovědi dotazovaných. Záznam je nestranný a je na něm zachyceno vše, jak se událo. Proto je autentický.

Po pořízení audiozáznamu následovala transkripce rozhovoru do textového materiálu. Tento přepis jsem zanechala v podobě doslovných výpovědí. Záznamy, které byly v anglickém jazyce, jsem pro přepis nepřekládala a to z toho důvodu, abych zamezila možnému zkreslení výpovědí. V případě rozhovoru s paní Ing. Jindřiškou Prokopovou jsem přepis rozhovoru převedla za její spolupráce do spisovného jazyka a upravila tak, aby věty neobsahovaly chyby ve větné skladbě. V souvislosti s touto úpravou jsem po úpravách dostala možnost její výpovědi autorizovat a uvádět jejím jménem.

Přepisem dat do textové podoby začala fáze kódování a zobrazování dat, kdy jsem si nejprve vyznačila v textu informace, které vzhledem k mému cíli práce považuji za důležité. Tento proces se nazývá kódováním, kdy prvotní data převádíme do datových jednotek – kódů, s nimiž je možné dále pracovat. V tomto procesu tyto jednotky identifikujeme a přiřazujeme jim pojmenování (Miovský 2006, s. 210). Jako metodu analýzy dat jsem si zvolila analýzu trsů. Slouží k tomu, abychom seskupili výroky do větších skupin. Ty by měly vznikat na základě vzájemné podobnosti mezi identifikovanými jednotkami. Tímto procesem vznikají obecnější kategorie, jejichž zařazení do dané skupiny je asociováno s určitými opakujícími se znaky. Základním principem metody vytváření trsů je srovnávání a přiřazování pojmů do skupin podle určité hierarchie, neboť prostřednictvím kategorizace zvolených základních jednotek vytváříme jednotky obecnější (Miovský 2006, s. 221).

V mém případě jsem nejprve vytvořila základní jednotky, ke kterým jsem následně přiřadila pojmenování. Tyto části jsem pak připisovala k základním kategoriím, které jsem si zvolila před zahájením výzkumu. K zobrazení celého procesu jsem využila grafického znázornění – Příloha č. 1, podle kterého jsem pak následně provedla analýzu dat.

6 Analýza dat

V analytické části této práce budu pracovat s daty, které jsem získala v rámci rozhovorů s pracovníky na pozici Poradce pro pozůstalé v různých službách. Jejich cílem bylo porozumění profesi doprovázejícího pozůstalých tak, jak ji sami vnímají. V této části se budu snažit ukázat na možnosti, které sebou tato práce přináší a ukázat rizika, se kterými se poradci setkávají. Jedním z dílčích cílů je zaměřit se na přístup poradců k této

profesi v České republice a v Kentucky, USA. Analýzu dat budu rozdělovat podle základních témat do pěti kategorií. Tyto kategorie odpovídají okruhům, které jsem si zvolila při definování základní výzkumné otázky a následného rozdělení do jednotlivých témat otázek pro rozhovory s pracovníky.

První z nich je **popis profese** pracovníky, kteří ji sami zastávají. Budu se tedy zaměřovat na základní charakteristiku tohoto povolání. V druhé části se budu zabývat **přínosem**, který má toto povolání pro pozůstalé. Jako další budu popisovat vnímání **osobnosti poradce pro pozůstalé**, kdy jsem se pracovníků ptala, jaké vlastnosti a kompetence by měl mít pracovník vhodný pro tuto práci. Ve čtvrté části se budu zaměřovat na **postavení poradce ve společnosti**, na to jakým způsobem je přijímán ve věřících či nevěřících rodinách. V tomto bodě také budu popisovat nutnost rozdílného přístupu ke klientům různých kultur. Poslední oblast je bude věnována **osobnímu přínosu, zkušenostem** a vlastním obranným mechanismům, které pomáhají poradcům vykonávat tuto profesi.

6.1 Profese doprovázejícího pozůstalých a jeho role

Při rozhovorech s pracovníky na pozici poradce pro pozůstalé jsem se setkávala s velmi podobným vnímáním samotné profese. Doprovázení pozůstalých je podle zjednodušené definice služba, která nabízí následnou péči o rodinu potom, co jejich blízký zemřel. Nabízí jim doprovázení na nelehké cestě truchlením. Podle respondentky č. 4 totiž pozůstalý v určitém okamžiku potřebuje někoho, kdo mu bude tímto doprovázejícím. Jeho nejbližší okolí se může dostat do okamžiku, kdy již není schopno truchlícímu naslouchat a poskytovat oporu jakou by potřeboval. V poradenství pro pozůstalé pak vidí respondentka možné východisko a pomoc, která mu může nabídnout potřebné „naslouchající ucho“.

„Odžít si musí tu situaci, tu ztrátu každý sám za sebe, ale je i pro toho pozůstalého, třeba i pro jeho okolí, potom snazší pokud může o té ztrátě mluvit třeba s někým dalším. Někdy je to tak, že ani v rámci rodiny jednotliví členové nejsou schopní o tom úmrtí hovořit spolu nebo třeba i mezi přáteli. Protože vlastně každý prožívá tu ztrátu jinak. To truchlení je jiné. Někdy je to tak, že člověk už popovídal třeba 50x, 100x že jeho blízký umřel a za takových okolností už to třeba nechce nikdo slyšet po 101., po 102., po 103. Člověku to, že jo, v té hlavě pořád běží ty stejné situace a nemůže z toho vystoupit, nedokáže to a by mu pomohlo, kdyby to řekl po 105. a pak už jakoby

ta potřeba byla naplněná, potom by to už nepotřeboval říkat znovu. Ale každý má tu hranici jinde, takže někdy je to třeba i o tom, že přichází k nám do Poradny a znovu potřebují převyprávět příběh“ (respondentka č. 4). Poradce se dostává do role, ve které nabízí prostředí přijetí, otevřenosti a podpory k vyjádření emocí.

Na to navazuje respondent č. 1, který popisuje hlavní úkol poradce jako snahu dát nový význam zásahu smrti do života rodiny. Jeho cílem je snaha nasměřovat pohled truchlících od bolestné ztráty k tomu, aby uviděli jak krásný a velký vliv na ně měl život jejich blízkého. Říká, že: *„Velmi často rodinám chybí křídla, která by jim pomohla vyletět a podívat se na svět z jiného úhlu. Takže se více zaměřují na to, jak je to hrozné, že jejich blízký umírá. Ale snažím se je nasměřovat k tomu, aby se dívali, jak nádherný měl jejich blízký život. A jak moc ovlivnil svoje okolí – protože díky němu, jsem se stal, kým jsem. Protože ve chvíli, když uvidí to, co v nich vybudovali jejich maminka, tatínek, jejich prarodiče, když uvidí to, že se stali díky nim touto osobou, uvidí, že jejich blízcí žijí i nadále skrze ně. Můj otec byl farmářem v Oklahomě. Když zemřel, uvědomil jsem si, jak moc zvyků a jednoduchých věcí jsem od něho převzal. Tak třeba zvedám telefon a říkám „not hello, but yellow“. Takže úkolem poradce je ukázat lidem, že jejich blízký v nich bude žít i nadále. Skrze ně, skrze jejich děti“ (respondent č. 1).*

Poradce pro pozůstalé však nemusí být v kontaktu se všemi klienty. A to z toho důvodu, že ho mnoho lidí nutně nepotřebuje. Nepotřebuje jeho doprovázení nebo poradenství, protože přijímají smrt jejich blízkého, rozumí, že je přirozenou součástí života a přijímají tuto ztrátu jako něco, co nemůžou změnit. Na to upozorňuje respondent č. 1, když říká: *„Nemusím být nutně zapojen do všech případů. Taký proto, že jsem tu sám a my máme přes devadesát klientů a tak nemůžu být ve všech rodinách. Ale většina lidí mě ani nepotřebuje. Myslím tím, oni rozumí tomu, že smrt jejich blízkého je přirozenou součástí života, rozumí tomu, že jejich blízký onemocněl a odchází. Také sám pacient už ví, že umírá. Oni pak nezbytně nepotřebují, abych se zapojil. Duchovní poradci se o ně starají velmi dobře, a také celý tým se snaží o to, aby tuto situaci přijali a byli smíření s tím, co přijde“ (respondent č. 1). Tým poskytující péči o umírajícího může do velké míry ovlivnit prožívání zármutku pozůstalých. Tím, že je schopen s rodinou mluvit o jejich prožívání, podporovat je, odpovídat na jejich otázky a ukazovat jim, že je truchlení přirozenou reakcí, tak může pomáhající tým předejít komplikovanějším formám truchlení. Do určité míry bychom mohli říct, že péče, kterou poskytuje rodině zdravotnický personál, proto předchází práci poradce. Podle Ing. Jindřišky Prokopové:*

„To neznamená, že by ji zdravotník vykonávat neuměl, nebo by neměl být s umírajícím, pozůstalým... oni toho hodně zvládnou, ale nemusí... můžou spoustu věcí nechat a neřešit, nebo řešit po svém a vědět, že ještě bude ten člověk nějakým způsobem profesionálně „opečovaný“.

V okamžiku, kdy péče o rodinu zdravotnického personálu už nestačí, je možné přivolat pomoc duchovního, pastoračního pracovníka nebo poradce pro pozůstalé. Podle respondenta č. 2. se služba poradenství pro pozůstalé zaměřuje především na péči o rodinu po smrti klienta, ale *„pomalu se tato potřeba mění. Čím dál víc si uvědomujeme, že je pro vyrovnávání se se zármutem potřeba delší doby“*. To by mohlo vést k tomu, že služby poradce pro pozůstalé se budou zaměřovat i na péči před úmrtím. Tím dojde k určitému propojení služeb poradce se službou, kterou na našem území zajišťují většinou služba nemocničních kaplanů nebo pastoračních asistentů. V USA se tato profese nazývá spiritual counselors. Ti pak zajišťují péči ve spirituální oblasti u umírajících i rodiny před smrtí jejich blízkého.

Na to, že je profese Poradce pro pozůstalé velmi úzce spojena se službou duchovních upozorňuje většina respondentů. Respondentka č. 4, která je zároveň nemocničním kaplanem a poradcem pro pozůstalé, ve svém rozhovoru popisovala tyto služby jako ty, které jdou ruku v ruce. *„V podstatě je to, nechci říct úplně denní chléb nemocničního kaplana, to určitě ne, ale šlo by to i takto charakterizovat, že vlastně kaplan se s umírajícími setkává velmi často, často se setkává třeba i s příbuznými. Řekla bych, že většina kaplanů dokáže být i takovým průvodcem při ztrátě blízkého, poradce pro pozůstalé zase nemusí nutně být nemocniční kaplan, i když tady v nemocnici vlastně zrovna to takto máme. Polovina nemocničních kaplanů, kteří tu teď aktuálně jsou, jsou zároveň i certifikovaní poradci pro pozůstalé. Jsou to vlastně jakoby dvě služby, které můžou působit odděleně a na druhou stranu prostě můžou vlastně jít ruku v ruce a myslím si, že jako dokonce, že je to docela jakoby přínosné i vlastně i pro toho kaplana pokud jaksi má alespoň nějaké základy poradenství pro pozůstalé. Pomůže mu to vlastně při té jeho práci, při jeho rozhovorech, při práci s těmi umírajícími nebo pozůstalými“* (respondentka č. 4).

O tomto propojení mluví také respondent č. 1, podle něho dokonce neexistuje přesné rozlišení, které by tyto dvě profese oddělovalo, naopak se v „šedé zóně“ prolínají. Pracovníci, kteří pracují na pozici spiritual counselors by tuto službu bez potíží zvládli,

přesto upozorňuje, že propojení obou by mohlo být pro jednoho pracovníka příliš obtížné. „je velmi obtížné mít pouze jednoho člověka, který by vyřizoval korespondenci, telefonáty, poskytoval poradenství a zároveň byl jako duchovní poradce přítomen u každého klienta, protože jsou základními členy stálého pečujícího týmu“ (respondent č. 1).

Samotné postavení poradce v průběhu péče však podle Ing. Jindřišky Prokopové není definováno rolí, jako spíše vztahem, který by měl v hospicové péči vzniknout již v průběhu péče o nemocného. Tuto proměnu rolí pak nazývá paní Prokopová jako chvíli pokračování „Kdy se z toho, kdo doprovází rodinu v době péče, se přesouváme do pozice, kdy po úmrtí jsme rodině nějakým způsobem k dispozici. Nenazýváme to tedy doprovázením, ale nabízíme jim možnost se vidět, potkat se, organizujeme skupinové programy, na které pozůstalé zveme.“ Zároveň upozorňuje na velký přínos, který toto propojení přináší. Poradce, který nabízí následnou péči, totiž do rodiny přichází nejprve jako sociálního pracovník nebo psychoterapeut. V průběhu této doby se seznamuje s rodinou, nabízí jim pomoc s praktickými záležitostmi, ale také pomáhají rodině k „předzpracování zármutku“. Pomoc, kterou pak nabízí rodině, již stojí na vytvořeném vztahu. „Vidí nás už ve chvíli, kdy jsme v jejich rodinách a pak jsou daleko ochotnější přijít na skupinový program nebo se ozvat, že jim je fakt špatně, nebo že by si rádi přišli popovídat. Pečující nás tak vidí už v době života umírajícího a my s nimi vlastně sdílíme ten jejich příběh, na který pak můžou snadněji navázat..., když přijdou tak ví, že já jsem u toho pána byla a byla jsem u toho, jak umíral. A vlastně tím to je už nějak propojený. Což je výhoda i nevýhoda“ (Ing. Jindřiška Prokopová).

6.1.1 Poskytované způsoby pomoci

Další oblastí, na kterou jsem se respondentů ptala, bylo, jaké služby pozůstalým nabízí. Odpovědi se většinou mírně liší podle zaměření organizace. Přesto tyto rozdíly nejsou tak velké, jak jsem očekávala. Mezi základní poskytované způsoby péče a pomoci patří individuální setkání – **doprovázení, poradenství, terapie, skupinové programy – svépomocná setkání, podpůrné skupiny a vzpomínkové akce.**

Nabídka těchto aktivit se většinou odehrává v době, kterou respondentka č. 3 popsala takto: „Když je po pohřbu, a pracovníci, kteří měli na starosti jeho řízení, svou práci již odvedli, většinou kontaktuji rodinu. Pozvu je na setkání, nebo za nimi jedu a nabízím jim doprovázení tak dlouho jak budou potřebovat. Nabízím jim 8 bezplatných individuální setkání a potom pokud potřebují více, jim nabízím

zprostředkování pomoci psychiatrů nebo doktorů“ (respondentka č. 3). Tato individuální setkání by tedy měla být ohraničená. Měla by být jasně stanovená doba, po kterou bude intervence trvat. Tím se snaží pracovníci zamezit tomu, aby se klienti stali na službě závislími a motivovat je k vlastnímu překonávání. V Cestě domů platí pravidlo 10 bezplatných setkání, která jsou určena pro rodinu pacienta hospice. Jsou součástí péče, kterou platili. Pokud tato setkání nestačí a je třeba pokračovat dál, je možnost si další setkání doplatit. „Máme takovou „legrační“ cenu, ale přitom to jsou důležité peníze ve vyjednávání...v tom kontraktu... Umět si říct: „stojí mi to za to?“ Taky to, že něco dávají, že to není jenom pomoc, že my jsme hodní... vlastnost být hodný není vlastnost úplně potřebná pro tuto profesi. Rozhodně totiž nestačí a někdy může až překážet. Takže po těch 10 setkáních se domlouvá, jestli budeme pokračovat dál nebo ne. To je za 250 korun za hodinu. Je to pravidlo, který už třetí rok držíme.“ Tato setkání probíhají buď v Cestě domů, nebo v domovech klientů. „Obvykle jdu do té rodiny, když to nejde jinak, tak je zveme zase k nám. Protože dokud pečovali, tak nemohli odejít z bytu, protože pečovali o toho člověka a pokud to není stará paní o berlič, (za ní určitě jedu), ale jinak se je snažíme podpořit, aby přišli, protože to jsou další kroky, že vlastně se vydají...“ (Ing. Jindřiška Prokopová).

Tato individuální setkání však nemusí být určena pouze pro rodiny klientů. Poradce pro pozůstalé by měl být otevřený potřebám celého týmu pracovníků a poskytovat poradenství a doprovázení také jim. Vyrovnavání se se smrtí není lehké ani pro ošetřující personál. „Čas od času přijde někdo z pracovníků, zavře dveře, sedne tady na tu židli, jak sedíš ty, a začne povídat. A jen se snaží z toho dostat. Protože smrt může zasáhnout a ovlivnit opravdu každého“ (respondentka č. 3). Velmi bolestivé bývají případy, ve kterých zemřelo dítě. Chvilé takového smutku, pak podle ní jde velmi poznat i na atmosféře, která ve službě panuje. „Minulý týden, nebo ten předtím jsme pochovali dítě, které mělo jedenáct let. To pak jde velmi poznat na prostředí tady v práci, všichni byli zamlklí, tiší – většina manažerů, kteří se starají o chod pohřební služby má doma děti toho věku. Takže je to vždycky zasáhne. Všichni jsme nějakým způsobem zasaženi“ (respondentka č. 3).

Mezi další možné způsoby podpory pozůstalých podle Ing. Jindřišky Prokopové patří posílání kondolence a informačního letáku, ve kterém je text pro pozůstalé. Velmi významné jsou také svépomocné skupiny, na které jsou pozváni pozůstalí dva měsíce po úmrtí. „To probíhá jednou měsíčně, takový moderovaný prostor, kdy lidi můžou navzájem

sdílet, jak to zvládají... Někdy je to opravdu cenný, že vidí, co jednomu funguje, nefunguje, co jemu by nikdy nefungovalo...“ (Ing. Jindřiška Prokopová). Pozvání do svépomocné skupiny je součástí nabídky aktivit i pohřební služby Glenn’s , která zajišťuje podle slov respondentky č. 3 např. oběd, pořádaný týmem této služby v jedné z místních restaurací. Na ten jsou zváni všechny rodiny, jejich přátelé a mohou se přijít setkat s těmito pracovníky. Každý měsíc služba pořádá výletní den, na který naplánují návštěvu některého z okolních větších měst, nebo jiné aktivity a nabízí možnost potkat se. Tím se snaží předcházet možnému sociálnímu vyloučení těchto osob. V průběhu vánočních svátků mají tradici, kdy na dva velké vánoční stromy postupně zavěšují jména všech zesnulých za poslední rok. Na ty potom vzpomínají na závěr při vzpomínkovém setkání.

Respondent č. 2 popisuje aktivity, které poradce pro pozůstalé vykonává takto: *„Co vím, tak posílá rodinám dopisy a doprovází je až 13 měsíců poté co jim jejich blízký zemřel. Tímto způsobem s nimi zůstává v kontaktu. Určitou dobu jim pravidelně volá a ptá se, jak to zvládají. Pořádá různá školení a vzdělávání, kdy navštěvuje různé školní zařízení a přednáší na různá témata. V HOWK pořádáme každoročně Camp Courage, což je příměstský tábor pro děti, kterým v posledním roce zemřel někdo blízký v hospici. Tímto je blíž poznáme a máme možnost se zeptat, jak prožívají toto nelehké období. Také děláme memorial services – vzpomínkové setkání, které probíhá pravidelně před Vánoci. Na tento den zveme rodiny těch, o které jsme v posledním roce pečovali a vzpomněli na ně. Určitě se také zúčastní pohřbů nebo dnů vizitace“ (respondent č. 2.)*

Doba nabízené péče se velmi liší – nemůžeme ji generalizovat, protože truchlení je velmi individuální záležitostí. Podle respondentky č. 3 se jedná většinou o období jednoho roku, po které o pozůstalé pečuje. Toto období trvá většinou do prvního výročí ztráty. Tento den pak bývá opět náročným, takže se *„Snaží o to, aby se nějak na toto výročí připravili, aby jim pomohla důstojně si vzpomenout na tuto osobu“ (respondentka č. 3).*

6.2 Přínos této profese ve službě pozůstalým

Všichni respondenti vnímají tuto profesi jako velmi důležitou součást pomoci nabízené pozůstalým. V dnešní uspěchané době se poradce může dostat do role zpomalovače, který bude lidem ukazovat, jak moc důležité je smutek nepopírat, nepřecházet ho a nesnažit se ho jen tak přeskočit. To jako největší přínos pro komunitu vidí respondent č. 1, který říká: *„Myslím si, že největším přínos je mít v komunitě někoho,*

kdo bude ostatní zpomalovat. Protože většina lidí se snaží rychle přeskóčit období zármutku – chci se hned dostat přes něho, chci už být zase veselý. Ale neuvědomují si, jak přínosné a významné toto období může být pro jejich život“ (respondent č. 1).

Největším přínosem této profese podle respondentů je nabídka odborného doprovázení a vytvoření bezpečného prostoru a místa pro ty, kteří nemají kde projevit své emoce. Poradci jim nabízejí podporu, pomoc a možné ujištění, že jejich způsob truchlení není projevem nemoci ale naopak je přirozenou reakcí na ztrátu blízké osoby. *„Jsou tak rádi, že to můžou někomu říct, že mi té situaci rozumíme, že jim neříkáme, že už mají být po roce veselí, ale že můžou truchlit, protože potřebují truchlit. Lidé oceňují pochopení a respekt k tempu, kterým oni jdou při vyrovnávání a taky oceňují to, že jim neříkáme, co by měli. Že respektujeme jejich způsob truchlení“ (Ing. Jindřiška Prokopová).* Velkým přínosem může být i to, že proces, kterým truchlíci prochází, musíme pojmenovat. Tím mu můžeme pomoci k tomu, dát věci pravé jméno, nějakou formu. Snažíme se reflektovat jeho situaci, což může umožnit dál se posunout a hledat novou cestu životem.

Na otázku, zda si myslí, jestli je tato profese nezbytná většina respondentů odpověděla, že by rozhodně péče o pozůstalé měla být nějakým způsobem ošetřena. Že by měla být přirozenou součástí pečujícího týmu. Měla by být také otevřena veřejnosti, aby každý, kdo prožívá tuto ztrátu, věděl o této možné pomoci a věděl, kde ji hledat. *„Myslím si, že je to něco potřebného co by mělo být obecně dostupné a nemyslím tím zdarma... nemyslím tím bezhraniční. Ale aby věděl ten, komu někdo umřel, kam jít nebo kam se obrátit. To by opravdu mělo být“ (Ing. Jindřiška Prokopová).*

Role poradce pro pozůstalé může být velmi přínosná i ve zdravotnických zařízeních, které se starají o nevléčitelně nemocné. Respondentka č. 4 vnímá přínos pracovníka, který bude nabízet pohled na smrt ne jako na selhání medicíny, ale na přirozenou součást života. Toho je třeba zejména ve chvíli, kdy se zdravotník se těchto témat bojí a neví jak s nimi pracovat. *„Myslím si, že je to často tak, že někdo z těch zdravotníků, kdo třeba přijde do kontaktu s těmi příbuznými je jaksi srovnán s vlastní smrtelností a prostě nevnímá tu smrt jenom jako něco negativního, nebo jako by třeba selhání zdravotnického přístupu a tak prostě může hodně pomoci i třeba těm příbuzným. Pokud se ten zdravotník sám prostě nějak těch témat bojí, bojí se toho úmrtí, prostě neví si s tím rady tak, a je z toho pomalu víc v šoku než ten pozůstalý tak*

samozřejmě může nadělat taky spoustu škody. I právě s ohledem na ty příbuzné, je dobré mít tohoto doprovázejícího“ (respondentka č. 4).

6.3 Osobnost doprovázejícího

Zaměřovala jsem se také na vnímání postavy poradce pro pozůstalé. Respondentů jsem se ptala na to, jaké vlastnosti nebo kompetence by měl pracovník mít a které jsou nezbytné pro výkon této nelehké profese. Do tohoto bodu jsem zařadila i rizika a ohrožení, které si poradci uvědomují a proti kterým se snaží chránit. Způsoby a techniky této prevence velmi souvisí s odbornými schopnostmi a vlastnostmi poradce, které musí pracovník pro výkon tohoto povolání ovládat.

Nejprve začnu se základní charakteristikou osobních vlastností poradce pro pozůstalé, jak mi ji popisovali respondenti. Z rozhovorů vyplývá, že člověk, který se rozhodne stát se profesionálním doprovázejícím, by měl být silnou osobností, která je schopná empaticky vnímat potřeby lidí. Empatie, však není někdy jednoduchá, protože v některých případech není lehké či dokonce se nelze vcítit do prožívání klienta. Takovou chvíli popisuje respondentka č. 3 : *„Někdy přijde někdo, např. rodiče dítěte, které zemřelo, víš a v tu chvíli neumím být empatická, protože opravdu nevím, co prožívají. Vždy jim nejprve říkám, že opravdu nevím, čím si musí procházet. V takové chvíli je důležitější vlastností soucit, protože opravdu nemůžu jít v jejich botách“ (respondentka č. 3).*

Velmi důležitou vlastností je schopnost pokory k vlastním schopnostem, protože není jednoduché odpovědět na všechny vyřčené otázky. Na některé z nich ani nejsou odpovědi. To popisuje v rozhovoru respondent č. 1: *„Ne vždy musíš umět zodpovědět všechny vyřčené otázky, protože to tak není, také musíš být schopen lásky, měl by si být schopen milovat člověka, který sedí naproti tobě. Nemyslím tím, že bys měl za ním přijít a říct mu: Hej, miluju tě, ale spíš to, že lidé vnímají, pokud o ně projevuješ opravdový zájem. Jestli opravdu chceš, aby se cítil líp“ (respondent č. 1).* Ochota projevit zájem by však neměla znamenat přestoupení hranic, ani přehnanou náklonnost, které patří mezi další velmi důležité schopnosti, které by poradce měl mít. Práce s lidmi, kteří procházejí obdobím zármutku, může být velmi jemná, ale zároveň velmi náročná. Proto by měl *„vydržet určitou prostě zátěž, že i psychickou, přeci jenom je to jaksi docela náročná a vyčerpávající služba“ (respondentka č. 4).* K tomu je důležitá pevnost a síla osobnosti, která poradci pomůže sám se vyrovnat s otázkami smrti a umírání, i s prožíváním

zármutku pozůstalých. „bytí na zemi a pochopení a uchopení vlastního života, aby se člověk přímo v tom „úplně jako nerozpad“ s tím zoufalstvím toho druhého“ (Ing. Jindřiška Prokopová).

Pro práci poradce je tedy nezbytná určitá zralost pracovníka, která nemusí znamenat pouze určitou věkovou zralost, ale především schopnost člověka uvědomit si své vlastnosti. „Rozhodně by to měl být člověk, ale to taky nepatří mezi vlastnosti, nějakým způsobem zralý, nemyslím, že to musí být věkem, ale zralý ve svém vlastním životě ...“ (Ing. Jindřiška Prokopová). S tím souvisí i umění odpočívat, kdy by pracovník neměl zapomínat na své potřeby a uměl se na nějakou dobu od těžkých témat truchlení oprostít. „Doprovázející by měl umět odpočívat, neměl by na to zapomínat, že taky prostě musí někde vyložit“ (respondentka č. 4).

Respondent č. 2 říká, že je by se tato práce nedala vykonávat bez určitých „darů“ a vlastností. Podle něho by poradce pro pozůstalé měl mít srdce otevřené lidským potřebám a jejich způsobu truchlení. „Nemyslím si, že tuto práci může dělat kdokoliv, ale podle mě musíš mít speciální dar od Boha, abys byl schopný takto sloužit. A radit těm, kteří truchlí. A to si myslím, že je důležitější než vzdělání v tomto oboru. Charakter a osobnost s tím má hodně společného. Musíš mít srdce pro lidi“ (respondent č. 2). Měl by to být také člověk, který bude mít jistou dávku taktu a schopnosti mluvit v pravou chvíli. „Můj největší strach je z toho, že nebudu mít slova, které bych řekl. Občas je to tak přirozené, že to jde samo. A tehdy se cítím bezpečněji... Ale ne vždy se to stane“ (respondent č. 2). Schopnost komunikace se pojí i s dobrým nasloucháním, které v odpovědi na tuto otázku uvedli všichni respondenti. Vnímají ji jako jednu z nejdůležitějších vlastností, které by doprovázející měl mít a to zejména proto, že pozůstalí potřebují vytvoření bezpečného prostoru k vyjádření vlastních emocí. Za doprovázejícím přichází nejenom s prosbou o radu, ale také s prostou snahou ulevit svému trápení. Pracovník se pak dostává do role, kdy je jeho hlavním úkolem zejména naslouchat. „vlastnosti, které jsou nezbytné? No, rozhodně umění naslouchat“ (respondentka č. 3).

Poradce by měl být důvěryhodný a schopný přistupovat otevřeně a se stejným zájmem k lidem různého smýšlení. „měl by být otevřený ke všem lidem, kteří přichází z různého prostředí, víry nebo sociálního statusu“ (respondent č. 2). Doprovázející by měl mít smysl pro humor, který může prolomit některé bariéry a ukázat truchlícím, že

smích je přirozenou emocií, která může pomoci ve zvládnání smutku. „rozhodně by to měl být člověk, který má smysl pro humor... myslím si, že je to jedna z mála věcí, které buď člověk má, nebo nemá... a myslím, že to k tomu opravdu patří. Aspoň moje zkušenost je taková, že spousta smutku, zoufalství do těch setkání, který probíhají, není dobrých. Takže humor má své místo a má mít své místo... že to neznamena, že jenom pláčeme, nebo pláče ten klient, ale když řekne něco vtipného, tak je v pořádku a má vidět, že je v pořádku, se zasmát, protože truchlení není jenom smutek...“ (Ing. Jindřiška Prokopová).

V tomto výzkumu jsem se na oblast odborných vlastností ptala spíše okrajově. Zejména z toho důvodu, že pracovníci, se kterými jsem se setkala, měli velmi rozdílné vzdělání a původní profesní zaměření. Rozhovory jsem dělala s pracovníky, kteří jako výchozí měli sociální práci, teologická studia či psychologii.

Velmi důležitými však z oblasti odborných vlastností byly ty, které pracovníci mohou získat v terapeutickém výcviku. Ten jim podle Ing. Jindřišky Prokopové může poskytnout určitou výbavu potřebnou k lepšímu poskytování péče lidem, kteří se ocitli v této náročné situaci. „Nedokážu si představit roli poradce bez terapeutického výcviku. Asi by to nějakým způsobem šlo, ale opravdu si to neumím představit. Zejména proto, že kromě znalostí potřebuju mít i nějakou vnitřní výbavu, umět pracovat s časem, umět pracovat sám se sebou, s emocemi. To jsem se naučila v terapeutickém výcviku. To, že to dělá někdo jiný, to chápu, ale já si to neumím představit. Že to tak někde funguje, však nijak nezpochybňuju. Ale já vlastně mám i výcvik krizové intervence, to mi přijde též dobré. Ale dává mi to klid pro práci s lidmi a je dobré mít nějaký základ“ (Ing. Jindřiška Prokopová).

6.3.1 Rizika a ohrožení

Oblast rizik a ohrožení, které se můžou objevit v poradenství, velmi souvisí s odbornými schopnostmi pracovníka a to zejména proto, že většině z nich lze předejít na základě dovedností, které může získat vzděláváním. Největší rizika se pojí s tím, že pracovník nezvládne ustát neustálou konfrontaci se smrtí a dojde u něho k vyhoření. To, že je toto povolání velmi náročné na zvládnání, protože s otázkami smrti a umírání není jednoduché pracovat, vyplývá z rozhovoru s respondentkou č. 4. která popisuje dlouhodobé nasazení pro službu pozůstalým jako velmi vyčerpávající. „Někdy prostě je tou intenzitou celé té skutečnosti, někdy prostě i třeba hloubkou nějakého rozhovoru s pozůstalým, takže pokud dojde k nějaké větší kumulaci, třeba je těch případů úmrtí

hodně nebo prostě, že přijde více příbuzných, tak samozřejmě člověka to hodně jakoby vyčerpává a vlastně pokud by se člověk chtěl být plně nasazený, tak to prostě nejde dělat třeba celý den tímhle způsobem“ (respondentka č. 4).

Strach ze špatného poradenství pak pocítuje respondent č. 1, který říká, že existuje mnoho knih na téma doprovázení pozůstalých, které radí jak k nim správně přistupovat nebo popisují, jak vypadají typy klientů. Přesto se podle něho jedná o určitý generalizovaný pohled, který nikdy nemůže popsat všechny způsoby další intervence. *„Při poradenství mám strach, že budu radit špatně, protože lidi jsou tak rozdílní. Mám mnoho knížek, které by měli pomoci poradcům, ale každá osoba je naprosto jedinečná a odlišná, protože odborníci většinou nabídnou pouze generalizovaný pohled“ (respondent č. 1).* Rizikem proto může být to, že se pracovníci budou snažit klienta „napasovat“ do těchto předepsaným norem a nedokážou nabídnout pomoc, která bude pro truchlícího nejvhodnější a bude odpovídat jeho potřebám.

Dalším rizikem může být přílišná fixace klienta na pracovníka, která ho může ve chvíli ukončení intervence ještě více zranit. Tato oblast by měla být ošetřena ze strany poradce, ten by měl mít pevně nastavené hranice ve vztahu s truchlícím a neustále znovu rekapitulovat proběhlé rozhovory. Vzniklá fixace totiž ve chvíli přerušení bude znamenat nutnost dalšího loučení a další ztrátu. *„Rizikem je, že se ten klient bude nějakým způsobem víc fixovat na doprovázejícího. To je ovšem práce toho doprovázejícího, aby to nějakým způsobem zvládnul. Aby byla jasně stanovená hranice a kontakt, aby to nebyl závislý vztah, ale opravdu proto mluvím o terapii, terapeutický vztah, vztah, doprovázejícího a doprovázeného. Pak samozřejmě může dojít k tomu, že to přeroste v nějaký přátelský vztah, ale to musí být práce toho terapeuta a doprovázejícího... musí to být v jeho výbavě...nemělo by tam být ani zdání toho, že by se to mohlo stát... protože to potom produkuje nutnost dalšího loučení. Jestliže během provázení se ten klient naváže tak pevně s provázejícím... to nemůže trvat věčně... došlo by pak k další ztrátě... že kvůli jedné ztrátě se navázal na někoho jiného, na vztah, který musí někdy skončit. A pak musí truchlící znovu a znovu zpracovat loučení. Takže riziko loučení a to riziko, toho co vyvolá je strašně důležitá“ (Ing. Jindřiška Prokopová).*

6.3.2 Postoje k práci s vírou

K možných rizikům a ohrožením podle mě patří chyby v oblasti poradenství, které se zaměřují na duchovní směřování. Ohrožení vnímám především v přístupu pracovníka,

který s klienty otevírá otázky smyslu života, smyslu utrpení a možné víry v nadpřirozeno, což je velmi důležitá oblast při zpracovávání zármutku. Pracovník by měl být pozorný k otázkám, které jsou pro truchlícího důležité. K tomu je třeba určité odvahy si sám odpovědět na otázky smyslu života, pojmenování vlastní motivace a opory, díky kterým bude schopný se tyto oblasti otevřít spolu s klientem. „*Obzvláště tady v tom je třeba mít nějakou pozornost... Myslím si, že ten, který doprovází, by si měl být velmi vědom toho, co je jeho opora, jeho východisko a motivace, zpracovávání utrpení, života po smrti nebo neživota po smrti... To je vnitřní věc života toho člověka a proto říkám, že má být zralý... že tomu musí minimálně u sebe rozumět a být schopný se toho dotýkat. Nikdo přece nevíme, jak to je. Takže ta ambice toho, že bychom v tom měli jasno, je příliš velká...*“ (Ing. Jindřiška Prokopová)

Při rozhovorech s respondenty jsem dostala velmi rozdílné odpovědi. Většina z nich se shodla na tom, že otázky víry jsou velmi důležitými oporami, se kterými by pracovník měl umět pracovat. Rozdílné vnímání pozoruji také v pohledu poradců v USA, kteří víru berou jako svou velkou motivaci pro výkon této práce. Zároveň nabízí pomoc, která z velké části stojí na hodnotách, které se pojí s křesťanstvím. Respondentka č. 3 říká, že své poradenství staví na základech, které má velmi propojené s vírou. Ve chvíli, kdy k ní přichází člověk, který je nevěřící, není její snahou ho přesvědčit, ale spíš snaha ho přijmout takový jaký je. Zároveň se jim snaží ukázat a spolu s nimi hledat přirozenou víru a naději, že se přes toto období dostanou. „*Pokud přijde někdo, kdo řekne: já nejsem křesťan a nechci mluvit o Bohu, snažím se to přijmout a dále s ním pracovat. Ale nebudu ho přesvědčovat nebo obracet na svou víru, ale zároveň chci, aby věděli, že musí mít přirozenou víru a naději, že tuto situaci zvládnout překonat*“ (respondentka č. 3).

Pracovník by tedy měl umět vystoupit ze svého smýšlení, dokázat se přiblížit a pokusit se chápat přirozené opory, které člověk má. Na tomto bodě se shodli respondenti v USA i v ČR, ale mluvili o tom, že to není vůbec jednoduché. Špatným přístupem se dá udělat spousta sekundární bolesti, kterou si pozůstalí potom ponесou dál. To říká v rozhovoru Ing. Jindřiška Prokopová: „*Je to ještě křehčí a jemnější opravdu se dá udělat spousta sekundární bolesti a chyb, které si ti pozůstalí ještě ponесou dál. A tak je podporuju v tom, co je jejich posilou. A jestli to je pro jednoho to znamená, že bude chodit sázet kytky do botanický zahrady, pro druhýho, že zaplatí na kostel a bude chodit na mši, tak bych ho v tom podpořila*“ (Ing. Jindřiška Prokopová).

Poradce by tedy měl hledat přirozené mechanismy a z nich potom vycházet při další intervenci. Není však jeho úkolem, aby truchlícímu předkládal svůj názor, své smýšlení. Od doprovázejícího to vyžaduje určitou otevřenost a schopnost vystoupit na danou chvíli ze svého názoru. *„Doprovázející má být k dispozici k těm mechanismům, které ten člověk jako oporu má... takže je mají studovat, sledovat, dívat se na ně. Klidně o nich pochybovat. Ale vždycky to musí vycházet od toho člověka. Takže pokud ten člověk vychází z toho, že po smrti nic není a dělá mu dobře vzpomínat jen na to, co bylo předtím, tak mým úkolem rozhodně není mu otevírat možnost, co kdyby náhodou po smrti něco bylo... pokud on o tom nezačne a jsou lidi, kteří říkají, že kdybych věřila, že je něco po smrti, tak možná by to bylo pro mě jednodušší... Já se pak ptám: „V čem by to bylo pro vás jednodušší, a čemu byste vlastně chtěla věřit“ ... Mým úkolem rozhodně není nikoho obracet, ani v době péče, ani při péči o pozůstalé, ale vlastně uchopit líp ty opory, které mají...“ (Ing. Jindřiška Prokopová)*

6.3.3 Postoje k práci s kulturou

Stejně jako vnímání spirituálních potřeb klienta si uvědomuji na základě rozhovorů s respondenty jako velmi důležitou oblast vzniku možných rizik pochopení kulturních předpokladů truchlících. Poradce by měl být schopný přistupovat se stejným zájmem a pochopením k lidem různého smýšlení. Na to reaguje respondent č. 2, když říká, že by pracovník *„měl být otevřený ke všem lidem, kteří přichází z různého prostředí, víry nebo sociálního statusu“ (respondent č. 2)*. To klade velký důraz na jeho toleranci k rozdílným názorům a vědomí toho, že ve chvíli poskytování služby není nejdůležitější jeho smýšlení, ale opory a kulturní zvyklosti, které klient má a které mu pomáhají se přes toto náročné období dostat. Ing. Jindřiška Prokopová tak zmiňuje případ, kdy pečovali o buddhistického chlapečka. V tu chvíli pracovníci museli být otevření ke smýšlení a respektovat dané zvyklosti, které k dané kultuře patří. Museli respektovat například to, že *„u toho dítěte potřebují být 12 hodin v meditaci a nikdo jiný u něho být nesmí. Rodina tohoto chlapečka pak zařídila pohřeb v krematoriu s budhistickým obřadem. Krásně to zvládli“ (Ing. Jindřiška Prokopová)*.

6.4 Společnost

Další oblast, která mě zajímala, byla zaměřena na vnímání společnosti z pohledu lidí, se kterými se pracovníci na této pozici setkávají. Podle mého názoru se totiž jedná

o spíše novou službu, která se ještě natolik nedostaly do povědomí lidí. Z toho pak plynou různé předsudky či nedůvěra k využívání této následné péče.

V oblasti společenského vnímání budu z důvodu rozdílného kulturního předpokladu popisovat samostatně společenské postavení poradců nejprve v USA. Na to navážu pohledem z českého prostředí.

Myslela jsem si, že v této oblasti budou také nejvíce znatelné rozdíly v našem prostředí ve srovnání se společností v USA. Při analýze dat jsem však nenašla mnoho rozdílů. Například povědomí lidí o nabízené službě popisovali poradci hodně podobně. Mluvili o tom, že není dostatečné a nabídka, kterou poskytují, nemůže pokrýt potřebu lidí v dané oblasti. Přesto je toto povědomí větší na území USA, kde se nejedná o novou službu, a poradci se stali součástí týmů většiny zdravotnických zařízení. Spíše jsem si uvědomila to, že jsou americké služby více zaměřené na duchovní vnímání a podporu truchlících. To vychází z jejich kulturního zázemí. Proto i práci poradců velmi významně ovlivňuje příslušnost klientů k některému z náboženství. Zejména z toho důvodu jsem se pak ptala respondentů na to, jakým způsobem pracují s otázkou víry, jak víra ovlivňuje jejich přístup ke klientovi či jak jsou přijímáni ve věřících či nevěřících rodinách. Všichni respondenti z USA se pak shodli na tom, že je pro ně víra velmi důležitou oblastí, která dává jejich práci určitý smysl a směřování. K těmto osobním postojům se však budu vyjadřovat v poslední kapitole analýzy.

6.4.1 Americké prostředí

Jeden z respondentů přirovnal pohled společnosti na roli poradce k povolání hasiče. Ten totiž stejně jako poradce může znamenat předzvěst něčeho špatného. Proto spousta lidí raději nechce vidět poradce přicházejícího do jejich domu, protože to znamená, že se něco stalo. „*Poradce je možné přirovnat k hasičům, ty pravděpodobně nechceš, aby se nacházeli někde poblíž, protože pokud tam jsou, může to znamenat, že se v okolí stalo něco špatného. Ale jsou rádi, že existují. Jsou vděční, že hasič dokáže uhasit plameny ve chvíli, kdy zachvátí domy, ale většinou nechtějí vidět, jak se hasič blíží do jejich domu, protože to znamená, že se něco stalo. Stejně je to s poradci pro pozůstalé. Většina lidí mě nechce vidět, jak přicházím do jejich domu, protože se muselo stát něco tragického“ (respondent č. 1).*

Služba doprovázení pozůstalých na území Kentucky má delší tradici ve srovnání s Českou republikou, přesto je podle respondentů malé povědomí o jejím možném

využití. „Rád bych věřil, že většina lidí v Owensboro ve chvíli, kdy tuto službu potřebují, k ní mají přístup. Ale myslím si, že tomu tak není. Spíš bych řekl, že se ani zdaleka nedotýkáme té hranice potřeby. Podle mě nenaplňujeme potřeby lidí a ani to, že bychom o její využitelnosti dávali dostatečně vědět“ (respondent č. 2).

Počáteční ostych však nemusí být důsledkem nevědomosti, ale může být způsoben i obavou z rozdílného náboženského přístupu. „Někteří z náboženských lídrů odrazovali své věřící od návštěvy doprovázejícího pozůstalých. Jejich strach pramenil z obavy, že poradci budou lidi přesvědčovat o svém názoru a přesvědčení. Protože nevěřili, že by poradenství bylo v souladu s Písmem. V mnoha případech to může být pravda, ale poradci se kterými jsem se setkal, jsou velmi dobří“ (respondent č. 2).

Zaměřila jsem se i na postavení poradců v rámci pohřebních služeb v USA. V Owensboro jsou čtyři pohřební služby, ale Glenn's jsou jediní, kteří mají pracovníka na pozici doprovázejícího pozůstalých. Některé pohřební služby tuto úlohu přidávají k roli pohřebního koordinátora. Velmi často se však stává, že k tomu nemají potřebné vzdělání a kurzy. Pohřební služby tak využívají služeb externích poradců, aby zajistili tuto následnou péči. Respondentka č. 3 říká, že k ní chodí klienti i jiných služeb – na individuální konzultace nebo podpůrné skupiny. Je poradcem pro pozůstalé v Glenn's už přes 7 let a neustále se setkává s lidmi, kteří o této službě nevědí. „Je to stále nové. I když jsem tady už sedmým rokem, je to pořád něco nového pro lidi ve městě. Ale myslím si, že se povědomí šíří. Pokud měla rodina někoho, kdo odešel v posledních letech, už ví, že jsem tady pro ně. Také využíváme různých reklamních materiálů, máme články v novinách, různé reklamní spoty v televizi. Já sama to nedělám – ale ano, opravdu si myslím, že se povědomí rozšiřuje“ (respondentka č. 3).

6.4.2 České prostředí

Podle slov respondentky č. 4 bychom na českém území mohli zaznamenat jakýsi posun společnosti, která se v minulosti se smrtí vyrovnávala přirozenými mechanismy k takové, která ji odsouvá na pokraj. K popsání použila příkladu vesnice, ve které se dříve mezi sebou všichni znali a ve chvíli, kdy někdo zemřel, sešli se u jeho rodiny všichni známí a přátelé, aby podpořili truchlící a přišli se rozloučit. Smrt tak byla přirozenou součástí života. V dnešní době je toto téma odsouváno spíše jako něco nepatřičného a nežádoucího. Ve chvíli úmrtí našeho blízkého si dnes se smrtí nevíme rady, neumíme

se s ní sami vyrovnávat a potřebujeme někoho, kdo nám pomůže. Poradenství pro pozůstalé pak vidí jako možné východisko z této situace.

„Myslím si, že jsme se posunuli, vlastně celá společnost, právě k tomu, že si vlastně přirozeně nevíme rady i s tou smrtí. Dřív, hlavně na vesnicích, kde se všichni znali a kde někdo zemřel, tak prostě všichni přišli na pohřeb, všichni se prostě účastnili nějaké i hostiny pohřební, že a tak dále a vzpomínali prostě na toho zemřelého a chodili se prostě navštěvovat, tak prostě tu zkušenost my už dnes málo kdo máme, málo k do z nás jsme viděli někoho zemřít doma, málo kdy jsme viděli zemřelé tělo, spíš jsou to výjimky, takže vlastně máme z toho jakýsi strach protože prostě jsme to nezažili a tím, že vlastně s tím si nevíme rady, tím vlastně potřebujeme někoho, kdo nám s tím pomůže. Kdyby jaksi řekla bych věci fungovaly, a nehodnotím to teď tak, jak mají, tak vlastně ani poradci by nebyli potřební, ale tím že vlastně ty přirozené mechanismy, prostě jsme poztráceli, tak vlastně řekla bych toto je jakési náhradní řešení v podstatě, jakoby té přirozené situace.“(respondentka č. 4).

Poradenství pro pozůstalé je možným způsobem pomoci, který nabízí východisko. Přesto se poradci v České republice setkávají s prvotním ostychem rodin, který může plynout ze záměny s psychologickou pomocí. Větší přijetí tak zažívají pracovníci v rodinách, které se již v minulosti s poradcem setkali. *„Myslím si, že v rodinách, kde pečujeme, mají větší schopnost požádat o podporu i po úmrtí... a obecně si myslím, že je to něčím podobný s návštěvou u psychologa... a to si myslím, že tady v Praze chodí lidi víc... Nemám žádné statistiky nebo počty, kolik lidí chodí na Moravě k terapeutovi a tak... ale jistý ostych, zvláště u těch, kterým je nad 60 vidám – mají představu, ... že by to přece měli zvládnout sami. Pokud ale mají nabídnuto, pocítí, že je to v pořádku...vědí, že to je součástí péče a že na tom není nic divného, tak si o to umí víc požádat i starší lidé... Strach, abych nikoho neobtěžoval, je často bariéra“ (Ing. Jindřiška Prokopová).*

Povědomí, které mají pracovníci ve zdravotnictví podle respondentky č. 4, není tolik velké. Pomalými krůčky se však podle jejích slov tato situace proměňuje k lepšímu. *„Myslím si, že to je opravdu běh na velmi dlouhou trať, nicméně si uvědomuju, že pomalými krůčky se leccos daří měnit, na prvním místě je samozřejmě povědomí zdravotnických pracovníků o tom, že je třeba tahle ta služba, tahle ta možnost, což samozřejmě taky nejde prostě dát nějak příkazem a je to potřeba taky pomalými postupnými krůčky. Možná bych řekla spíš na osobní rovině, prostě postupně jaksi i ten*

zdravotnický personál prostě k tomuto směřovat“ (respondentka č. 4). Podle jejich slov to vyžaduje hodně trpělivého vysvětlování, objasňování a postupného vzdělávání zdravotnického personálu. Uvádění na pravou míru, co vlastně poradci pro pozůstalé mohou nabídnout, čím mohou být nápomocní při kontaktu s rodinou. „Ale to zatím teda úplně nefunguje, nebo minimálně, naprosto minimálně zatím. Takže v tom vidím takovou... je to pro mě jakási výzva, vize kudy dál se jakoby ubírat, nebo prostě jak, kam směřovat, ale nebude to hned“ (respondentka č. 4).

Reakce lidí na nabízenou pomoc se velmi rozcházejí. Některé rodiny pracovníky přijímají po překonání počátečního ostychu, kdy ho spíše akceptují. Musíme však vzít v úvahu, že ne každý tuto pomoc potřebuje a je pro něho vhodná. *„Když oslovím příbuzného tady v nemocnici, tak prostě, že jo ty jsou různé, ale pokud vysvětlím, proč jsem tady, co můžu nabídnout, tak většinou jakoby to akceptuje a pokud o to aspoň trošku stojí, tak vstoupíme do nějakého kontaktu. Ve výsledku potom ti lidi jsou opravdu rádi, jo. Ne každý samozřejmě jaksi chce tu pomoc, potřebuje, někdy opravdu nepotřebuje a je to naprosto v pořádku“ (respondentka č. 4).*

6.5 Osobní vnímání

Poslední oblast výzkumu jsem zaměřila na osobní postoje ke službě poradce pro pozůstalé. Ptala jsem se respondentů na jejich motivaci, na to co si díky této práci uvědomili, co je posunulo, co jim tato práce přináší. V jedné z minulých kapitol jsem se zabývala ohrožením a možnými riziky. Jejich předcházení se však liší podle osobního stylu práce, proto jsem se jich ptala na obranné a vyrovnávací mechanismy, které mají vytvořené, aby byli schopni pracovat s truchlícími a vyvarovat se rizikům a ohrožením.

Největším přínosem podle respondentky č. 3 je vzájemná služba, která je postavena na obohacování jeden druhého. *„Vnímám, že je to služba. Pracuji již v pomáhající profesi už 25 let a pořád vnímám to stejné. Je to velmi obohacující – mám lidi, kteří mi pomáhají. Takže to, že pomáhám ostatním, pomáhá i mě. Mám moc ráda lidi, se kterými pracuji, ale i rodiny, které přišli kvůli své ztrátě. Potkala jsem zde velmi velmi dobré lidi a poznala skvělé přátele“ (respondentka č. 3). Ve vztahu k druhým lidem také respondent č. 1 zmiňuje to, že se učí navazovat rychleji kontakt s lidmi jiného smýšlení a otázka smrti ho přivádí ke snaze nedělat rozdíly mezi lidmi. „Vnímám, že čím dál lépe navazuji kontakt s druhými lidmi. Protože vidím shodné rysy, které máme. Jsou lidé, kteří schválně vyzdvihují, jak se liší od ostatních. Třeba jsem republikán, tato osoba je*

demokrat. Ale já nejsem křesťan... ten člověk je vysoký, druhý menší. Ale tento pohled zeslábne ve chvíli, kdy si uvědomíš, že všichni jsme stejným způsobem zranitelní ke smrti a zármutku – a jakoby začneš lidi vidět více jednotně“ (respondent č. 1).

Velmi jedinečným a obohacujícím také může být každý kontakt s klientem, na to upozorňuje v rozhovoru Ing. Jindřiška Prokopová. *„Já myslím, že mě posune v podstatě každý kontakt zvlášť. Když se podaří ho zreflektovat, tak mě posouvá mnohem víc do roviny respektu k tomu, jak se kdo vyrovnává s úmrtím a roztodivností, jak se kdo může vyrovnávat a zároveň respektu k tomu, protože vidím, že to pomáhá“ (Ing. Jindřiška Prokopová). O tom, že z každého poradenství může odcházet obohacený, mluví i respondentka č. 4. „Doprovázela jsem pacienty i třeba delší dobu a někdy taky kratší a musím říct, že mi hodně dali, nebo možná, že jsme si hodně dali vzájemně, opravdu není to vždycky u všech, ale řekla bych, to jsou takové ty perličky, třešničky prostě na celém tom dortu vlastně, celé té služby, které prostě člověka velmi obohacují, velice. To prostě jsou zkušenosti, které jsou prostě k nezaplacení, a opravdu je to o tom, že to člověk sám prožije, často to není ani nějak uchopitelné, popsatelné, definovatelné. Člověk na to nemá slov, jsou to takové prostě drobné a svým způsobem záznaky a řekla bych, to jsou takové ty chvíle, které prostě každý doprovázející by si měl shromažďovat jaksi pro sebe, pro tu svoji službu a třeba z ní čerpat kdy se úplně třeba nedaří, nebo není to úplně, tak jak by člověk třeba úplně chtěl“ (respondentka č. 4).*

Ing. Jindřiška Prokopová zároveň zmiňuje, že může být velkým obohacením pro poradce účast na svépomocném setkání pozůstalých. *„Co mě teda přijde skvělé, tak ty svépomocné skupiny, ze kterých jsem vždycky překvapená, že se tam sejde desítka lidí, která se v životě neviděla a zemřel jim rodič, partner, někdo při mrtvičce, při bouračce... a pozůstalí tam můžou být pro sebe navzájem oporou... ne rady, co a jak máte dělat... ale sdílení o tom, jak to zvládají... osobní sdělení o vypořádávání se... jsou pro ně vždycky cenné...“ (Ing. Jindřiška Prokopová) Zároveň tyto setkání můžou pomoci poradci si uvědomit, že jeho hlavním úkolem je hledat ty přirozené opory, které v lidech jsou a pomoci jim nalézt odvahu je využívat. „...že vlastně ty zdroje jak dál uchopit život a jak dál pokračovat, v těch lidech jsou a ta role toho doprovázejícího je vlastně zprostředkovat a navést je, ukázat jim, že ty zdroje v sobě mají a pomoci jim nalézt odvahu je používat...“ (Ing. Jindřiška Prokopová)*

Pro většinu respondentů je jednou z hlavních motivací právě osobní víra a vědomí toho, že jsou účastníkem plánu, který je větší než oni sami. „*Je pro mě motivací vědomí toho, že jsem součástí Božího plánu, který chce dobro pro každého člověka*“ (respondent č. 2). Respondentka č. 3 říká, že poskytuje poradenství, které je přímo postaveno na základech křesťanství, protože je tímto způsobem vedena. „*Jsem věřící katolička, proto poradenství, které poskytuji je založeno na těchto základech. To jsem já. Glenn's když mě přijímali tak to byla jedna z podmínek, za kterých mě vzali*“ (respondentka č. 3). Přesto jak už bylo řečeno v předešlých kapitolách, není úkolem poradce klienty obracet na svou víru. „*V podstatě jakoby spíš se snažím ty pozůstaté, jakoby vyslechnout, nechat je aby mi oni řekli, jaká je ta jejich představa, co vlastně jakoby do ní zahrnují, co do ní spadá, co třeba nespadá a pokud jakoby jsou schopni nastínit toto za sebe, tak já jim můžu říct, pokud je na to jaksi příležitost, k tomu, že třeba já mám tuto perspektivu, ale samozřejmě není to o tom, že bych jim ji nějak vnucovala, prostě říkala jediné tohle, lze, tak musím říct, že to jsou pro mě takové těžší situace a ne vždycky úplně si s nimi vím rady*“ (respondentka č. 4). Mluví tedy o tom, že otázky víry není vždy jednoduché otevírat, ale je důležité spíše vnímat své vlastní ukotvení, svou oporu, své východisko. „*Myslím si, že ten, který doprovází, si musí být vědom toho co je jeho opora, jeho východisko a motivace, zpracovávání utrpení, smrti nebo života po smrti nebo neživota po smrti... to je vnitřní věc života toho člověka a proto říkám, že má být zralý... že tomu musí minimálně u sebe rozumět a být schopný se toho dotýkat*“ (Ing. Jindřiška Prokopová).

Jedním z ohrožení, které pracovníci vnímají, je jejich vlastní vyhoření. Obava plyne z toho, že nebudou zvládat pracovat s tímto těžkým tématem, které na ně působí v rovině psychické, fyzické i spirituální. „*Po poskytování tolika hodin poradenství mám strach, abych sám nějaké nepotřeboval. Může to být extrémně náročné na tělo, mysl i ducha. Člověk by měl mít vytvořené nějaké hranice, které mu budou pomáhat se od těchto témat odstříhnout*“ (respondent č. 2). Tyto vyrovnávací mechanismy byly poslední oblastí, na kterou jsem se respondentů ptala.

Respondenti se shodli na tom, že je třeba mít přirozené opory, kterých můžou využít. Mezi ty základní patří dobře nastavené hranice svého profesního a osobního života, které jim pomůžou zachovat si určitý odstup od celého případu. V osobním životě je důležité dobré rodinné zázemí, ale i prostor k vlastní seberealizaci, čas na koníčky. Podle respondentky č. 4 si poradce „*Musí hlídat nějaký vlastní prostor, opravdu si najít*

čas na rodinu, koníčky, prostě na relax, jakýkoliv... prostě někdo prostě bude prostě skákat po horách, že jo, někdo si bude kutit v dílně, někdo pěstovat já nevím bylinky. Jako může to být různé a každý by si asi měl najít ten svůj prostor a opravdu hodně vypnout. Taky netahat si prostě ty zemřelé domů, samozřejmě, řekla bych, že člověk, který jako tohle to dokáže docela dobře, tak stejně vždycky je někdo kdo, koho si člověk domů odnese, ale proto je hodně důležitá i třeba supervize v tomhle tom“(respondentka č. 4).

Jak vyplývá z této výpovědi, často přirozené osobní mechanismy nestačí a je proto dobré mít někoho, kdo bude pracovníka doprovázet i v odborné oblasti – supervizor. Ten mu může poskytnout nový pohled na celou intervenci, zároveň mu může poradit, jakým směrem nadále směřovat, jak vést celé doprovázení a poskytnout mu zpětnou vazbu. „*Co pomáhá mě? Dobře, pomáhá mi, když mám někoho, s kým můžu mluvit, protože občas jsou situace pro mě velmi náročné, nebo hluboké – jsem matka, a také babička, takže třeba pokud umře nějaké dítě je to pro mě hodně náročné, to pro většinu lidí, ale i tragická úmrtí, tragické ztráty, kdy slyším, jak mi vykládají příbuzní o své ztrátě. To všechno mě může ovlivnit. Takže mám někoho, kdo to nese se mnou a za kým pravidelně chodím. Jen proto, abych si věci třeba ujasnila“(respondentka č. 3).*

Jako velkou oporu vidí respondenti ve spolupracujícím týmu, který v určitých chvílích může poradce podpořit, dát mu zpětnou vazbu nebo jen vyslechnout. „*Hodně důležitá je jakákoliv i zpětná vazba třeba od kolegů. Jo, máme, řekla bych výhodu v nemocnici, že je nás tady třeba i víc kaplanů, takže vlastně když máme něco, s čím si úplně nevím rady, nebo prostě něco si neseme, nějakou nejistotu, takže vlastně můžeme hned třeba s kolegou ty věci třeba si nějak říct nebo prostě ujasnit, nebo se v tom zorientovat, což je velká výhoda, řekla bych, že pokud někdo je trošku jak sám voják v poli, někde třeba v menší nemocnici, v tom to má určitě těžší“(respondentka č. 3).*

7 Závěry výzkumu

V tomto výzkumu bylo mým hlavním cílem popsat profesi Poradce pro pozůstalé z pohledu pracovníků, kteří na této pozici doprovází klienty v různých zařízeních. Analýzu dat jsem rozdělovala do pěti kategorií podle témat, která jsem si stanovila před zahájením výzkumu. Podle těchto kategorií nyní provedu i závěrečné shrnutí.

První část analýzy se zaměřovala na popis profese poradce a jeho roli, kterou zastává v pomáhajícím týmu. Podle tohoto výzkumu je poradce pracovníkem, který poskytuje odborné poradenství a doprovázení na určité cestě truchlením. Nabízí mu „naslouchající ucho“ a vytváří bezpečný prostor k vyjádření emocí. Zároveň ale nechává pozůstalým možnost k přirozenému truchlení, které nutně nepotřebuje odborně ošetřit. Tato profese se částečně překrývá a určitým způsobem doplňuje s profesí nemocničních kaplanů nebo duchovních, kteří poskytují doprovázení umírajícím a pozůstalým většinou před smrtí jejich blízkého. Ve výzkumu se ukazuje, že velmi přínosné je propojení péče před smrtí a po ní, kdy poradce staví celou intervenci již na základech vzniklého vztahu. Význam poradce pro pozůstalé v rámci pečujícího týmu může být i ten, že ostatní pracovníci mají dostatečný prostor k vlastnímu výkonu a oblast zvládání po psychické stránce a můžou přenechat někomu dalšímu s vědomím toho, že bude o truchlící dobře postaráno. Poskytované služby poradce se dělí na individuální setkání a skupinové programy. První skupinu tvoří nabízené doprovázení, poradenství a terapeutická setkání. Tato individuální setkání by měla být ohraničená – vztahem, dobou doprovázení. Jsou různá pravidla, počet bezplatných setkání atd., které se odvíjí od jednotlivých typů zařízení. Mezi skupinové programy většinou patří vedená podpůrná a svépomocná setkání pozůstalých. Poradce může poskytovat supervize, vzdělávání v oblasti zármutku a samotné doprovázení také podpůrnému týmu.

Druhé téma se zaměřovalo na přínos, který z pohledu pracovníků tato profese má. Z analýzy dat vyplývá, že je služba velmi přínosná a v některých případech nezbytná. Podle respondentů by se mělo jednat o profesi, která by měla být dostupná veřejnosti. Poradce se staví do role zpomalovače svého okolí, edukátora, který se snaží ukazovat na fakt, že truchlení je přirozenou reakcí na ztrátu. Dnešní společnost se podle poradců dostává do velmi rychlého tempa, kdy se v období truchlení snaží spoustu lidí přejít nebo přeskočit. Úkolem poradce je snaha ukázat jim důležitost těchto prožitků pro jejich život. Jako největší přínos potom výzkum označil samotné odborné doprovázení, kdy pracovníci nabízí pozůstalým psychickou podporu a pomoc. Poradenství můžeme vnímat

jako velmi přínosné také ve zdravotnických zařízeních, ve kterých může být poradce tím, kdo bude doprovázet rodinu i v době od sdělení diagnózy.

Další část analýzy se věnovala tématu osobnosti poradce, jeho charakteristice - jeho potřebných osobním i z části profesním dovednostem. Z výzkumu vyplývá, že je toto povolání velmi náročné na zvládání a je třeba určité vnitřní zralosti a osobní síly, k tomu, aby ji poradce mohl vykonávat. Velkou důležitost připisovali respondenti empatii a schopnosti aktivního naslouchání. Poradce by měl dokázat promluvit v pravý čas a umět naslouchat lidským potřebám. Vědomí vlastních profesních i osobních hranic, je uměním, které pracovníka chrání před mnoha problémy. Další neméně důležitou schopností je určitá otevřenost k různým názorům, postojům a umění pracovat bez předsudků.

Čtvrtou část výzkumu jsem zaměřovala na oblast rizik a ohrožení, které s profesí souvisí. Z výzkumu vyplývá, že ohrožení a rizika se propojují především s osobním postojem doprovázejícího a jeho schopnostmi udržet si hranice. Zejména ve vztahu s klientem, kdy rizikem může být přílišná fixace klienta na pracovníka, ale jsou důležité i v postoji ke svým osobním hranicím. Rizikem při jejich překročení tak může být velké vyčerpání, které v některých případech vede až k vyhoření. Oblastí, ve kterých je třeba dát si velký pozor, jsou otázky osobního nastavení klienta v spirituální nebo kulturní rovině. V nich může při špatném přístupu vzniknout spousta sekundárních bolestí.

Společenské postavení poradců jsem popisovala v páté kapitole. Profese doprovázejícího pozůstalých je v americkém prostředí povolání, které je z pohledu pracovníků stále nové. Povědomí se něm ale neustále rozšiřuje. Přesto je poradce ve společnosti spojený spíše s negativním vnímáním. V Owensboro je kultura velmi významně ovlivněna náboženstvím, z toho vyplývá obava, že poradci budou jiného vyznání a budou jim poskytovat poradenství, které bude postavené na jiném základu, než je to jejich. Povědomí o profesi Poradce pro pozůstalé v českém prostředí je velmi malé. Přesto se na základě výzkumu jedná o téma, které začíná být velmi aktuální. To vyplývá z postupného posunu společnosti, která se stále více snaží truchlení vytlačit ze života a tlačí jedince, aby se co nejdříve vrátili do běžného fungování. S tím se poradci setkávají spolu s prvotními obavami a ostychem z neznámé služby. Po jejich překonání si většinou pozůstalí doprovázení cenní. Velmi důležitou oblastí výzkumu je ale postavení pracovníka ve zdravotnických zařízeních, kdy se poradce staví do role vzdělavatele a v některých případech supervizora personálu.

Poslední kategorií analýzy dat je pohled na osobní vnímání poradců, na jejich postoj a motivaci k této službě. Největším přínosem v této rovině je podle výzkumu vzájemné obohacování, které je postaveno na vztahu mezi poradcem a klientem. Z každého poradenství může podle poradců čerpat nejenom pozůstalý, ale i jeho samotného to může velmi obohatit. Díky doprovázení se poradce učí přistupovat k lidem bez předsudků a s otevřeným srdcem.

Poradenství pro pozůstalé je službou, která může být v některých chvílích velmi náročná na prožívání. Jako obrana proti vyhoření, které by z vyčerpanosti mohlo plynout, slouží pracovníkům mechanismy, které mají chránit nejenom je, ale můžou zabránit větším problémům i ve vztahu s klientem. Těmito mechanismy jsou podle výzkumu dobře nastavené hranice osobního a profesního života, schopnost odpoutání se a udržení si odstupu. Velmi důležitý je dostatečný prostor k seberealizaci a rodinné zázemí, které může být pro pracovníka velkou oporou.

8 Diskuze

Provedený kvalitativní výzkum se snažil odpovědět na otázku, jak vnímají profesi Poradce pro pozůstalé pracovníci na této pozici. Můj prvotní záměr, srovnat postavu poradce v České republice a v USA podle mého názoru nešel naplnit a to z toho důvodu, že se profese poradce neliší v zásadních prvcích, které by šlo dále popisovat. Přesto jsem se snažila o to, abych ukázala alespoň na některé rozdílné přístupy k práci s pozůstalými, kterých jsem si v průběhu pozorování nebo rozhovorů s pracovníky všimla. Poradci vnímají tuto profesi jako velmi potřebnou, v určitém směru nenahraditelnou a myslí si, že by měla být dostupná všem, kteří by o ni stáli. Význam, na který jsem se ptala v druhé výzkumné otázce, vidí pracovníci zejména v možnosti odborného doprovázení člověka na cestě truchlení. Největším přínosem tak může být role poradce, který bude zpomalovat ty, kteří prožívají ztrátu, a bude jim poskytovat bezpečné útočiště k tomu, aby mohli projít tímto obdobím více obohaceni než zraněni. Bude jim nabízet, že určitou část této cesty půjde s nimi a bude jim oporou.

Tyto výsledky tak odpovídají popisu postavy poradce pro pozůstalé, jak ji popsala ve své knize Špatenková (2013, s. 21). Poradce podle ní není rozhodně rádcem, jak truchlení urychleně ukončit, ale je průvodcem pozůstalých v jejich procesu truchlení. Za pomoci individuálních setkání vytváří bezpečný prostor, ve kterém můžou otevřeně ventilovat své emoce a hovořit o svých problémech.

V USA se mi podařilo vést rozhovory díky mé mentorce, která vždy oslovila a poprosila o konzultaci poradce pro pozůstalé a v případě respondenta č. 2 pastoračního asistenta. Z důvodu, že jsem chtěla získat pokud možno co nejširší pohled na poradenství pro pozůstalé, které se poskytuje v USA, jsem se všemi rozhovory souhlasila. Zároveň mi ale nechala dostatek prostoru k tomu, abych se vyjádřila, které organizace budou pro můj výzkum vhodné a které ne. Mým záměrem bylo vybrat vždy jedno zařízení poskytující doprovázení v USA a k němu oslovit službu, která bude s podobným posláním zajišťovat péči v naší republice. Jako velmi přínosné hodnotím možnost se dozvědět více o obou českých zařízeních. Překvapilo mě totiž, jak kvalitní služby poskytují ve srovnání s americkou praxí, která je vystavěná na dlouholeté tradici hospicové činnosti. Pro srovnání doprovázení pozůstalých v pohřebních službách v USA mi bohužel chybí pohled na poradenství ve stejném typu zařízení z českého prostředí. Bohužel se mi nepodařilo žádnou pohřební službu oslovit. Myslím si, že je to určitý nedostatek, který by pomohl mi komplexnějšímu pohledu.

Podle mého názoru přinesl výzkum zajímavé závěry, které můžou pomoci k lepšímu vnímání postavy poradce a přínosu, který může pro truchlící tato služba mít. Jsem si vědoma svých limitů, které plynou zejména ze skutečnosti, že je tento kvalitativní výzkum mým prvním. Myslím si, že mám prostor ke zdokonalení zejména v oblasti samotného rozhovoru a kladení otázek. Zároveň přizpůsobení otázek řečenému. V průběhu rozhovoru jsem totiž měla určitou snahu držet se pevně stanovených otázek a nedokázala jsem rychle reagovat na aktuální situaci. To jsem si nejvíce uvědomovala při prepisování rozhovorů do psané podoby. Jedním z nedostatků k získání komplexnějšího pohledu na tuto profesi byl i menší počet respondentů, které jsem oslovila s prosbou o účast na tomto výzkumu. Rozdíl mezi zeměmi, které jsem na základě tohoto malého vzorku neobjevila, by podle mého názoru byly zřetelnější při rozsáhlejší zkoumání. Přesto si myslím, že se mi díky rozhovorům podařilo shromáždit velmi zajímavá data, která mohou být přínosnými pro ty, kdo se budou o profesi Poradce zajímat.

Tato práce sice nebyla původně zaměřena na jednu z metod sociální práce, přesto s ní velmi významně souvisí. Sociální pracovníci totiž tvoří podle Szewczykovej (2007, s. 27) běžný článek multidisciplinárního týmu v hospicové péči a spolu s ostatními odborníky mohou přispět ke zvýšení kvality života jejich pacientů. Možnosti sociální práce v paliativní péči podle ní zahrnují práci s pacientem, jeho rodinou, skupinou, komunitou nebo dobrovolníky. Konkrétní náplň práce se však liší podle hospice, ve kterém působí. V některých zařízeních nabízí sociální pracovníci také psychosociální poradenství pacientovi i jeho rodině. Sociální péče o pozůstalé může rodině pomoci odlehčit starosti, které se pojí se zařízením pohřbu, vyřízení příspěvek na zařízení pohřbu, na který mají podle §47 zákona č. 155/1995 Sb. státní sociální podpoře nárok (Szewczykova 2007, s. 36). Zejména kvůli tomu je Poradce pro pozůstalé v současné době v našem státě kvalifikován na základě specializovaného kurzu. Může se tak stát pro sociálního pracovníka, který působí v hospicových a podobných zařízeních možností dalšího profesního vzdělávání díky kterému by mohl poskytovat kontinuální službu rodině (před a po smrti klienta), na jejíž přínos ukazuje také tento výzkum.

Závěr

V bakalářské práci jsem se zaměřovala na profesi Poradce pro pozůstalé a pomocí kvalitativního výzkumu jsem zkoumala, jaký pohled na toto povolání mají sami doprovázející. Celá práce je rozdělena do dvou základních celků. První z nich je zaměřena na teoretické vymezení základních pojmů, které se s touto oblastí pojí. Popisují zde profesi poradce odborníky nejprve v českém prostředí, ve které popisují kvalifikační standardy a náležitosti důležité pro výkon tohoto povolání. Také ukazují možné typy služeb, které na našem území poskytují poradenství. Následně popisují doprovázení pozůstalých v americké praxi, ukotvení v základních standardech NHPCO a její možné využití v různých typech zařízení. Druhá část práce popisuje proběhlý kvalitativní výzkum, který probíhal na základě rozhovorů s poradci v různých typech zařízení. Jeho cílem je pokusit se popsat profesi z jejich perspektivy a pokusit se zaměřit na rozdílná vnímání, rizika a ohrožení. Na závěr této části dávám prostor k diskusi nad zjištěnými jevy.

Tato práce nepopisuje dané téma vyčerpávajícím způsobem, ale snaží se o určitý přínos pro danou tematiku a to tím, že se na poradenství pro pozůstalé dívá optikou dvou rozdílných zemí. Samotná práce tak může být využita pro potřeby poradců pro pozůstalé, ale i pro veřejnost, která chce získat základní povědomí o této problematice. Oblastí k dalšímu zkoumání může být zaměření se na postavení poradce pro pozůstalé ve zdravotnických zařízeních, službu, kterou zde vykonávají a na možné vize, ke kterým poradci směřují.

Mohla bych říct, že cíle, které jsem si stanovila, byly naplněny. Díky tomuto výzkumu jsem si uvědomila důležitost tohoto povolání jako člena interdisciplinárního týmu, velký přínos provázanosti s doprovázením rodiny před smrtí klienta a určité možnosti navázání na péči zdravotnického personálu. Uvědomila jsem si, že je toto povolání velmi náročné na zvládnání po všech stránkách a vyžaduje opravdu silnou osobnost doprovázejícího. Velkou motivací však pro mě byl přístup těchto pracovníků k vlastní profesi. Opravdu velmi oceňuji jejich nasazení pro tuto službu a jejich osobní i profesní dovednosti. V průběhu rozhovorů jsem si také uvědomila, jak potřebná je určitá zralost k práci v oblasti smrti a umírání. Z toho důvodu si zatím neumím představit, že bych tuto roli ve svém budoucím profesním životě zastávala.

Přínos této práce pro sociální práci vnímám hlavně v tom, že popisuje postavu a roli poradce pro pozůstalé v zařízeních, ve kterých je sociální pracovník běžným členem interdisciplinárního týmu. Z důvodu, že se tyto dvě profese při práci s pozůstalými vzájemně prolínají nebo doplňují – sociální pracovník je v některých službách pověřen zároveň výkonem poradenství pro pozůstalé, může sociálnímu pracovníkovi tato práce sloužit k hlubšímu pohledu do problematiky. Zároveň v ní může najít postoje a motivaci poradců, kteří doprovází pozůstalé již řadu let. Tato práce jmenuje také rizika, se kterými se pracovníci ve své práci setkávají, a to pro sociální pracovníky může být dalším podnětem k opatrnosti v těchto otázkách.

Seznam použitých zkratk

Hospice of Western Kentucky – HOWK

Národní soustava kvalifikací – NSK

Diagnostický a statistický manuál duševních poruch DSM-5

Národní soustava povolání – NSP

National Hospice and Palliative Care Organization – NHPCO

Seznam použitých zdrojů

Asociace poradců pro pozůstalé (2016), O nás, [on-line]. Dostupné dne 20. 2. 2016, <http://poradci-pro-pozustale.cz/>

Bajer, P., (2010) Pomoc nejen pozůstalým – úloha a potřeba laiků, rozhovor s Naděždou Špatenkovou, *Sociální práce/Sociálna práca*. č. 2

Baštická, B., Škáblová, M. Poradenství v pomáhajících profesích In Baštická, B. (ed.): *Psychologická encyklopedie. Aplikovaná psychologie*. Praha: Portál, 2009

Bowlby, J., *Ztráta, smutek a deprese*, Praha: Portál, 2013

Cesta domů, z. ú. (2016) Pro pozůstalé. [on-line]. Dostupné dne 27. 2. 2016, <http://www.cestadomu.cz/cz/pro-pozustale.html>

Cesta domů, z. ú., (2015) Umírání: Rady a informace, truchlení – klub Podvečer [on-line]. Dostupné dne: 18. 2. 2016, <http://www.umirani.cz/rady-a-informace/truchleni/klub-podvecer>

Deník, Region Střední Morava (2014) Nové kurzy učí lékaře i kaplany, jak pomoci truchlícím [on-line]. Dostupné dne 27. 2. 2016, <http://www.narodnikvalifikace.cz/Clanky/nove-kurzy-uci-lekare-i-kaplany-jak-pomoci-truchlicim>

Doka, K., (2013) Grief and the DSM: A Brief Q &A, [on-line]. Dostupné dne: 17. 2. 2016, [http://www.huffingtonpost.com/kenneth-j-doka/grief-and-the-dsm_b_3340216.html%20\(http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21284063](http://www.huffingtonpost.com/kenneth-j-doka/grief-and-the-dsm_b_3340216.html%20(http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21284063)

Glenn Family Services (2016) About us, Our Heritage, [on-line]. Dostupné dne 17. 3. 2016, <http://glennfuneralhome.com/about/ourheritage/>

Hammerschlag, C., *The dancing healers*. San Francisco: Harper San Francisco, 1988

Haškovcová, H., *Thanatologie, nauka o umírání a smrti*. Praha: Galén, 2000

Hatková a kol., *Sprevádzanie chorých a zomierajúcich – dobrovoľníctvo v nemocniciach a paliatívnych zariadeniach*. Bratislava: Don Bosco 2009

Hospice of Western Kentucky, *Manuál dobrovolníka – Volunteer manual*, 2015

Hospice of Western Kentucky, *Patient/Family Orientation for Hospice Care*, 2015

- Hospice of Western Kentucky, Job description – bereavement services coordinator, 2015
- Kopřivová (2010) Laická poradna Alej pomáhá pozůstalým najít novou cestu, *Sociální práce/Sociálna práca*. č. 2
- Kubíčková, N., *Zármutek a pomoc pozůstalým*, Praha: ISV 2001
- Kübler-Rossová, E., Kessler D., *Lekce života*, Brno: Jota, 2013
- Látalová, Kamarádová, Praško, (2013) Komplikované truchlení a jeho léčba, *Psychiatrie*, č. 4
- Ludačková, E., (2011) *Práce s pozůstalými v hospicích* (Diplomová práce), Brno: Masarykova univerzita
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (2016) Národní soustava povolání: o NSP [on-line]. Dostupné dne 18. 2. 2016, <http://nsp.cz/>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (2016), Národní soustava povolání: katalog profesí [on-line]. http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=101680&kod_sm1=20
- Ministerstvo pro místní rozvoj (2010) Péče o pozůstalé [on-line]. Dostupné dne: 17. 2. 2016, <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Pohrebnictvi/Koncepce-Strategie/Pece-o-pozustale-v-CR>
- Ministerstvo pro místní rozvoj (2015), Kvalifikace doprovázení umírajících a pozůstalých, [on-line]. Dostupné dne 27. 2. 2016, <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Pohrebnictvi/Kvalifikace-doprovazeni-umirajicich-a-pozustalych>
- Miovský, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, Praha: Grada, 2006
- Mobilní hospic Ondrášek (2016) Poradna pro pozůstalé. [on-line] Dostupné dne 27. 2. 2016, <http://www.mhondrasek.cz/1-1-9-9/Poradenstvi-pro-pozustale.xhtml>
- Národní soustava kvalifikací (2016) Poradce pro pozůstalé (kód: 69-020-M), Hodnotící standard, [on-line]. Dostupné dne: 7. 3. 2016, http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-475-Poradce_pro_pozustale/revize-477
- Národní soustava povolání (2015) Přílohy manuálu, Klasifikační úrovně. [on-line] Dostupné dne 27. 2. 2016, http://katalog.nsp.cz/Napoveda/Prilohy_Manualu_NSP/Priloha_c1_manualu.pdf#page=2

- Národní soustava povolání (2015), Poradce pro pozůstalé, měkké kompetence, [on-line]
Dostupné dne 27. 2. 2016
http://katalog.nsp.cz/mekkeKompetence.aspx?kod_sm1=20&id_jp=101680
- Národní soustava povolání (2015), Poradce pro pozůstalé, odborné kompetence, [on-line]
Dostupné dne 27. 2. 2016
http://katalog.nsp.cz/odborneKompSpec.aspx?kod_sm1=20&id_jp=101680
- National Hospice and Palliative Care Organization (2015) NHPCO's Facts and Figures, Hospice Care in America, [on-line]. Dostupné dne: 7. 3. 2016
<http://www.nhpco.org/hospice-statistics-research-press-room/facts-hospice-and-palliative-care>
- National Hospice and Palliative Care Organization (2016) Medicare Hospice Condition of Participation Bereavement, standard č. 418.3 [on-line]. Dostupné dne: 7. 3. 2016
http://www.nhpco.org/sites/default/files/public/regulatory/Bereavement_tip_sheet.pdf
- Poradna Hořec (2016) Kdo jsme a co děláme, [on-line]. Dostupné dne 20. 2. 2016
<http://www.poradna-horec.cz/clanky/kdo-jsme-a-co-delame.html>
- Poradna Hořec (2016) Kdo jsme a co děláme, [on-line]. Dostupné dne 20. 2. 2016
<http://www.poradna-horec.cz/clanky/kdo-jsme-a-co-delame.html>
- Svatošová, M., Sociální práce s lidmi umírajícími v hospici, In Matoušek, Kolářková, Kodymová (eds.) Sociální práce v praxi, Praha: Portál 2010
- Szewczykova, L. (2007) *Sociální práce s umírajícími a pozůstalými v ČR a ve světě* (Diplomová práce), Ostrava: Ostravská univerzita
- Špatenková, N., Jansa, J., (2010) Když děti mají smutek...“ Truchlení dětí. *Sociální práce/Sociální práce*. č. 2
- Špatenková, N., Kotrlý T., Běhounková T., (2010) Konstitucionalizování formalizované péče o pozůstalé, *Sociální práce/Sociální práce*. č. 2
- Špatenková, N., Poradenství pro pozůstalé, Praha: Grada Publishing, 2013
- Úlehla, A., Umění pomáhat, Praha: Slon 2007
- Vávrová, S. Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha: Portál 2012
- Velký lékařský slovník (2016) Symptomatologie, [on-line]. Dostupné dne 26. 2. 2016,
<http://lekarske.slovniky.cz/pojem/symptomatologie>

Wolfe, B. (2015) Grief Counseling and Therapy, [on-line]. Dostupné dne 27. 2. 2016,
<http://www.encyclopedia.com/doc/1G2-3407200128.html>

Zákon o státní sociální podpoře. Zákon č. 155/1995 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2015

Přílohy

Příloha č. 1 Analýza dat

