

**Univerzita Palackého v Olomouci**

**Filozofická fakulta**

Katedra sociologie a andragogiky



**POHŘEBNÍ SLUŽBY JAKO NEDÍLNÁ SOUČÁST PÉČE  
O POZŮSTALÉ**

**FUNERAL SERVICES AS AN INTEGRAL PART  
OF BEREAVEMENT CARE**

Bakalářská diplomová práce

**Simona Tománková**

Vedoucí práce: PhDr. Naděžda Špatenková, Ph.D.

Olomouc 2012

Prohlašuji, že jsem tuto závěrečnou bakalářskou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Růžené dne 28. 11. 2012

.....  
Podpis

*Motto:*

*„Každá cesta má svůj začátek a konec“*

*Poděkování*

*Děkuji Naděždě Špatenkové za rady a připomínky v průběhu mého psaní.*

## **Obsah**

<b>Úvod .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Péče o pozůstalé.....</b>	<b>7</b>
1.1 Péče o pozůstalé v zahraničí.....	9
1.2 Péče o pozůstalé v České Republice v současnosti .....	9
1.3 Formy poskytované péče.....	12
<b>2 Pohřební rituály .....</b>	<b>16</b>
2.1 Význam pohřebních rituálů pro pozůstalé.....	17
2.2 Postoj k pohřebním rituálům v současnosti .....	18
<b>3 Pohřební služby .....</b>	<b>21</b>
3.1 Formy pohřbu .....	22
<b>4 Kvalifikace a kompetence v pomáhajících profesích.....</b>	<b>25</b>
4.1 Kvalifikace sjeznavatele pohřbení .....	26
4.2 Pojem kompetence.....	27
4.3 Supervize a péče o sebe sama.....	31
<b>5 Proces sjednávání pohřbení .....</b>	<b>33</b>
5.1 Možné reakce pozůstalých směrem k pohřební službě .....	35
<b>6 Operacionalizace a cíl šetření .....</b>	<b>37</b>
6.1 Metodika kvalitativního šetření.....	37
6.2 Prezentace odpovědí na položené otázky .....	39
6.3 Shrnutí a interpretace výpovědí.....	45
6.4 Diskuse .....	47
<b>Závěr .....</b>	<b>48</b>
<b>Anotace .....</b>	<b>49</b>
<b>Seznam použité literatury a dalších zdrojů .....</b>	<b>50</b>
<b>Přílohy.....</b>	<b>54</b>
<b>Seznam příloh.....</b>	<b>54</b>
1. Poradce pro pozůstalé	
2. Sjeznavatel pohřbení	
3. Hrobník	

## Úvod

Tématem mé práce jsou pohřební služby jako nedílná součást péče o pozůstalé. Pohřební služby jsou vyhledávány obvykle v bezprostředním časovém sledu po úmrtí blízké osoby. Zajišťováním obřadu je aktivován proces truchlení. To jaký bude mít průběh, mohou značně ovlivnit právě pracovníci pohřebních služeb. Citlivá opora v této fázi zármutku je velmi důležitá. Pracovníkům pohřebních služeb a sjednavatelům pohřbení se tak otevírá prostor formalizované podpory, která by mohla pomoci eliminovat negativní dopady zármutku citlivým a důstojným „doprovodem“ pozůstalých procesem pohřbívání a následného pohřbení. Špatenková doslova říká: „Pracovníci pohřebních služeb představují primární stupeň modelu poradenského systému pro pozůstalé.“<sup>1</sup>

Na problematiku péče o pozůstalé nahlížím z andragogického hlediska orientujícího se na člověka v jeho kritických životních uzlech. Smrt blízkého člověka zcela nepochybně takovýto kritický životní uzel představuje.<sup>2</sup>

Práce je rozdělena do čtyř kapitol. Úvodní kapitola seznamuje s péčí o pozůstalé a jejími formami. Zabývat se budu především současnou poskytovanou péčí pozůstalým v České republice. Ve druhé kapitole nastíním vztah k rituálům rozloučení, jejich významu pro pozůstalé a postoji k těmto rituálům v současnosti. Ve třetí kapitole seznámím s pohřebními službami a v krátkosti představím současnou nabídku pohřebních obřadů. Ve čtvrté kapitole uvedu kvalifikace a kompetence v pomáhajících profesích. Zaměřím se především na kompetence sjednavatele pohřbení a zdůrazním důležitost měkkých dovedností, supervize a péče o sebe sama. V páté kapitole seznámím s procesem sjednávání pohřbení a možnými reakcemi pozůstalých směrem k pohřební službě. V praktické části se pokusím získat zpětnou vazbu o poskytované péči pracovníků pohřebních služeb.

Vzhledem k tomu, že pracuji ve firmě, která ve spolupráci s pohřební službou poskytuje pozůstalým komplexní služby pro církevní i civilní pohřby, mám k této problematice velmi blízko. Mým cílem je přesvědčit čtenáře o tom, že pohřební služby jsou nedílnou součástí péče o pozůstalé.

---

<sup>1</sup> MMR [online]. [cit. 2012-26-11]. Dostupný z [www: <http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Koncepce-Strategie/Pece-o-pozustale-v-CR>](http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Koncepce-Strategie/Pece-o-pozustale-v-CR)

<sup>2</sup> Bartoňková, H., Šimek, D. *Andragogika. Studijní texty pro distanční studium*. FF UP Olomouc: 2002. s. 65.

## 1. Péče o pozůstalé

Kapitola pojednává o péči o pozůstalé tak, jak ji poskytovali naši předkové v minulosti a tak jak je poskytována v současnosti ve světě a v České republice. Péče je směřována na ty, kteří ztratili blízkou osobu, na pozůstalé. Pozůstalými jsou rodina, blízcí přátelé, sousedi, spolužáci, kolegové a další lidé, tedy všichni ti, co měli se zemřelým vztah.

Smrt byla kdysi přirozenou součástí života. Do poloviny 20. století se obvykle umíralo doma. Celé generace byly srozuměny se smrtí a jednotlivci se v průběhu svého krátkého a nejistého života učili jak pečovat a pomáhat umírat těm, jejichž těžká hodinka právě udeřila. Každý tedy věděl, jak vypadalo umírání a smrt zblízka. Rodinní příslušníci si zcela samozřejmě a s ohledem na tradici rozdělovali pečovatelské role. Umírání bylo sociálním aktem. Každý člen rodiny se v průběhu svého života opakovaně setkal s umírajícím, a následně také s mrtvým tělem. Psychickou oporu dříve pozůstalým v nesnadné životní situaci poskytovala především rodina, blízcí přátelé, kněz nebo účastní sousedé. Moderní člověk znalosti o umírání nemá, chybí mu i cenné praktické dovednosti a většinou je přesvědčen, že péče o umírající je výhradně v kompetenci profesionálních zdravotníků.<sup>3</sup> Rodina tak v podstatě ztratila možnost se tradičně a v klidu se zesnulým rozloučit. Přirozené starosti rodiny tak na sebe převzali pohřební profesionálové.<sup>4</sup> Závěr života je vnímám jako krize, kterou lze jen těžko zvládnout.

Životní krize člověka se dostávají do drobnohledu mnoha oborů, které ji zkoumají z pohledu vlastních perspektiv. Z andragogického pohledu je na krizi ztráty blízkého nahlíženo jako na problémový průběh životní dráhy člověka, který se nedokáže vlastními silami vypořádat se svými problémy. Andragogické poradenství je realizováno formou poradců. Základní opěrnou vědou je zde psychologie, jde tedy o psychologizující pojetí andragogiky, které je zaměřeno k individu. Takto chápaná andragogika se zajímá o socioterapeutický či psychoterapeutický vztah a preferuje především člověka než jeho diagnózu. Získané poznatky slouží praktickým opatřením v oblasti společenských vztahů, což dokazuje, že andragogika je vědou aplikovanou.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Thanatologie Nauka o umírání a smrti*. Praha: Galén, 2007. s. 24-29.

<sup>4</sup> DAVIES, D. J. *Stručné dějiny smrti*. Praha: Volvox Globator, 2007. s. 75-77.

<sup>5</sup> BARTONKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika. Studijní texty pro distanční studium*. FF UP. Olomouc: 2006. s. 13-29.

Od svého narození, během svého dětství, ale i v dospělosti si vytváříme vazby k lidem, které ovlivňují naše vnímání a reakce. Lidé, které máme rádi, se stávají naší součástí. Jejich úmrtí v nás vyvolá psychické utrpení. Bolest je přímo úměrná vztahu k mrtvému.<sup>6</sup> Tabuizace smrti zapříčinila, že je dnes na smrt a truchlení nahlíženo jako na negativní jev.<sup>7</sup> Pozůstali proto stále častěji zůstávají se svým smutkem sami, což může vést k neadekvátním reakcím na ztrátu. Odmítání veřejného smutku, kdy se na truchlení pohlíží jako na něco nepřijatelného je především odpovědí na kulturu dané společnosti. V naší sekularizované společnosti orientované na individualismus, je mnohdy velmi těžké překonat přesvědčení, že si má každý vyřešit své problémy sám, bez jakékoli pomoci.<sup>8</sup>

„*Smrt děsí*“, píše doslova ve své knize Špatenková. Připomíná bezmocnost, neschopnost čelit smrti a bojovat s ní, ale také vlastní konečnost. V jediném okamžiku se radikálně mění život pozůstalých. Doposud existující jistoty se vytratily, svět je smrtí milovaného člověka nečekaně a navždy změněn. Ztráta blízkého člověka nevyvolává u pozůstalých pouze silné emoční reakce, nabourává také jejich pocit vlastní identity, integrity, vztahy s jinými lidmi, přesvědčení o stabilitě a bezpečnosti světa.<sup>9</sup>

Krátce po smrti blízké osoby, jsou si lidé zcela vědomi toho, že osoba, kterou milovali, je mrtvá, ale říkají, že nemohou uvěřit tomu, že je to pravda. Rozpor mezi skutečností a jejím přijetím naznačuje, že než se člověk smíří s událostí, která je již pro okolí nezpochybnitelná, potřebuje čas a mnohdy i pomoc.<sup>10</sup>

Pomocnou ruku by jim měli nabídnout především jejich nejbližší. Ale z různých důvodů tak nečiní, nebo tak činní nedostatečně. Institucionalizovaná pomoc pozůstalým má pak význam především tehdy, když se jim nedostává pomoci od rodiny a širšího okolí, tedy neformálních zdrojů.<sup>11</sup> V této chvíli se tak otvírá prostor pro formální zdroje pomoci. Tyto zdroje by mohly podle mého názoru alespoň částečně vyvážit absenci pomoci neformální. Andragog se v takových případech může realizovat jako poradce pro pozůstalé.

---

<sup>6</sup> PARKES, C., RELFOVÁ, M., COULDRICKOVÁ, A. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. Brno: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 6.

<sup>7</sup> BERAN, J. a kolektiv, *Lékařská psychologie v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. s. 25-26.

<sup>8</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 129.

<sup>9</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 9-13.

<sup>10</sup> PARKES, C., RELFOVÁ, M., COULDRICKOVÁ, A. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. Brno: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 22.

<sup>11</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 129.



## 1.2 Péče o pozůstalé v zahraničí

V západní Evropě, Severní Americe a Austrálii je péče pro pozůstalé již plně etablovaná a je nabízena jako legitimní služba. Existují zde školicí centra, specializované vzdělávací kurzy pro poradce a nabízena je i celostátně uznávaná zkouška a pochopitelně také supervize. Například The Australian Centre for Grief and Bereavement nabízí nejen programy péče o pozůstalé, ale také krátkodobé i dlouhodobé kurzy poradenství pro pozůstalé, které jsou nastaveny tak, aby vyhovovaly specifickým požadavkům různých skupin uchazečů. Ve spojených státech amerických existuje v jedné akreditované nemocnici tzv. program pro pozůstalé, který vede speciální pracovník nemocnice vzdělaný v psychoterapii a speciálních programech zaměřených např. na organizaci pohřbu, komunikaci s nejrůznějšími institucemi i jednotlivými odborníky. Rozsáhlou sítí psychosociálních a jiných služeb nabízí i různé dobrovolnické programy např. Widow-toWidow, The Association for Death Education and Counseling, The Thanatology Association. Ve Velké Británii působí Cruse Bereavement Care. V Německu fungují služby poskytované TrauerWege, nebo Akademie für menschliche egleitung. V Rakousku existuje občanské sdružení Netzwerk, působící v oblasti péče o pacienty s onkologickým onemocněním a doprovázení pozůstalých a věnuje se též vzdělávání v doprovázení truchlících.<sup>12</sup>

## 1.3 Péče o pozůstalé v České republice

V České republice (dále jen ČR) zatím nejsou pomáhající profese dostatečně etablované tak jako v zahraničí. Poradenství pro pozůstalé nemá v naší zemi silnou tradici a není zatím příliš rozšířeno. Skutečnost je zatím taková, že nabídka pomoci a podpory pozůstalým je minimální. Žádná současná státní zdravotní a sociální péče nevěnuje systematickou pozornost pozůstalým, ačkoliv velmi často trpí sociální izolací a těžkým psychickým strádáním.<sup>13</sup> Minimální je však i poptávka po této pomoci. V naší společnosti stále přetrvává neoprávněná nelibost vůči psychologickým a psychiatrickým službám. Pokud se u nás totiž pozůstalý rozhodne vyhledat formální pomoc, nabízenou

<sup>12</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 9-13.

<sup>13</sup> MMR [online]. [cit. 2012-03-10]. Dostupný z [www: <http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Koncepce-Strategie/Pece-o-pozustale-v-CR>](http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Koncepce-Strategie/Pece-o-pozustale-v-CR)

lékaři nezřídka získá „nálepku“ nemocného. Příčina může být i v tom, že lékaři obvykle nedisponují znalostmi základů krizové intervence či psychologické první pomoci a reprodukuje dál model medicinalizace a medikalizace truchlení, čímž zapříčiní, že z normální a přirozené reakce na ztrátu učiní nemoc. Dalším důvodem může být to, že lékař, psycholog či sociální pracovník nemusí být s tématy umírání a truchlení blíže odborně seznámen či jakkoliv lidsky konfrontován, proto může v praxi aplikace expertního modelu ztroskotat. Pozůstalí také doufají, že se jejich bolest časem sama zmírní. Tento postoj bývá velmi často podporován i jejich sociálním okolím. Kromě toho pozůstalí sami sebe nemusí vidět jako adresáty obecně formulované nabídky různých psychologických a jiných poraden.<sup>14</sup>

Poradenství pro pozůstalé se v ČR odehrává především v kontextu hospicové a paliativní péče. Hospice v ČR poskytují službu poradenství pro pozůstalé rodiny klientů, kteří v hospici zemřeli. Obvykle se nejedná o poradenství nebo poradnu v pravém slova smyslu, jde spíše o prodloužení paliativní péče na truchlící příbuzenstvo. Zařazení poradenství pro pozůstalé pod služby hospice zdaleka nepokryje všechny případy úmrtí, protože ne všichni lidé umírají v hospicích v důsledku dlouhých nemocí. V ostatních případech blízcí často nemají tušení o blížící se smrti a nemohou se na ni tedy dopředu připravit. Proto by bylo vhodné soustředit poradenství pro pozůstalé v akutní fázi zármutku pod pohřební služby. Za tímto názorem si stojí Špatenková, Kotrlý i Běhounková. Částečně se to podařilo Sdružení pohřebnictví tím, že jeho šestnáct regionálních zmocněnců ve všech krajích ČR zabezpečuje od roku 2010 infolinku pro pozůstalé.<sup>15</sup> Další pozitivní zprávou je, že od 1. listopadu 2012 mezi pracovníky pohřebních služeb najdeme první certifikované poradce pro pozůstalé.<sup>16</sup> Není jich zatím mnoho, ale lze předpokládat, že se jejich počet časem bude rozrůstat. Pracovníci pohřebních služeb patří právě mezi první osoby, které pozůstalí po úmrtí svého blízkého kontaktují. Tím, že jim pomáhají sestavit podobu pohřebního obřadu, jim vlastně poskytují péči.

Vláda ČR se ve svém usnesení č. 8/2008, jehož přílohou je právě dokument kvality života ve stáří, zavázala vypracovat do roku 2012 koncepci poradenství pro pozůstalé. Tento úkol byl primárně v kompetenci ministerstva pro místní rozvoj (dále jen MMR),

<sup>14</sup> KOTRLÝ, T. ŠPATENKOVÁ, N. BĚHOUNKOVÁ, T. *Sociální práce s umírajícími*, 2010, roč. 10, č. 2, s. 110-111.

<sup>15</sup> ŠPATENKOVÁ, N., KOTRLÝ, T., BĚHOUNKOVÁ, T. *Aupo sociologica - androgogica*, 2010, roč. 5, č. 1, s. 45.

<sup>16</sup> MMR [online]. [cit. 2012-26-11]. Dostupný z www: <<http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Kvalifikace-poradce-pro-pozustale>>

keré je dle kompetenčního zákona ústředním orgánem státní správy na úseku pohřebnictví jakožto metodický a řídicí orgán. Na tomto ministerstvu vznikla v roce 2008 pracovní skupina pro tvorbu standardů v poradenství pro pozůstalé. Ve smyslu zákona č.179/2006 Sb., o uznávání výsledků dalšího vzdělávání, vytvořila během dvou let návrh nové dílčí kvalifikace Poradce v poradenství pro pozůstalé s cílem dosáhnout jeho publikace v Národní soustavě kvalifikací. Národní soustava kvalifikací je veřejně přístupný registr všech úplných a dílčích kvalifikací potvrzovaných, rozlišovaných a uznávaných na území ČR. Od roku 2011 tak existuje státem uznaný hodnotící standard „**Poradce pozůstalé**“, viz. příloha č. 1, který jasně nastavuje kritéria, co všechno musí poradce pro pozůstalé splňovat. Nedílnou součástí vytvořené kvalifikace je otevření tématu péče o pozůstalé široké veřejnosti. Vzdělávací program by měl poskytnout nejen teoretické znalosti, ale měl by také být zaměřen na rozvoj profesních dovedností a kultivaci osobnostních kompetencí.<sup>17</sup> Cílem kvalifikačního a hodnotícího standardu dle MMR, je umožnit zvýšení kvalifikace všem laikům i profesionálům v České republice, kteří již léta dobrovolně přispívají ke zkvalitnění života pozůstalých.<sup>18</sup>

Národní soustava povolání (dále jen NSP) popisuje poradce v poradenství pro pozůstalé jako kvalifikovaného pracovníka, který 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.<sup>19</sup>

V současné době může poradenství pro pozůstalé poskytovat prakticky kdokoliv, bez ohledu na předchozí vzdělání, osobní zkušenost či osobnostní dispozice. Určitá kontrola tohoto procesu by měla vést k tomu, aby poradenství poskytované pozůstalým bylo skutečně pomáhající a nikoliv kontraproduktivní, zraňující nebo dokonce patologizující. Preventivním krokem může být právě to, že se kvalifikační standard poradce v poradenství pro pozůstalé institucionalizoval.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> ŠPATENKOVÁ, N., KOTRLÝ, T., BĚHOUNKOVÁ, T. *Aupo sociologica - andrgogica*, 2010, roč. 5, č. 1., s. 48.

<sup>18</sup> MMR [online]. [cit. 2012-10-10]. Dostupný z www: <<http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Koncepce-Strategie/Pece-o-pozustale-v-CR>>

<sup>19</sup> NSP[online]. [cit. 2012-10-10]. Dostupný z www: <<http://www.nsp.cz/>>

<sup>20</sup> ŠPATENKOVÁ, N., KOTRLÝ, T., BĚHOUNKOVÁ, T. *Aupo sociologica - andrgogica*, 2010, roč. 5, č. 1., s. 52.

## 1.4 Formy poskytované péče

Péče o pozůstalé může mít nejrůznější podobu, od soucitné a empatické komunikace, přes krizovou intervenci, nejrůznější poradenství až po psychiatrickou péči. Pomoc pozůstalým tedy zahrnuje poměrně široké spektrum od laické pomoci až po profesionální aktivity.<sup>21</sup>

**Poradenství internetové** nabízí bezplatnou pomoc pro ty, kdo hledají informace, kontakty, podporu a doprovázení v péči o nevléčitelně nemocné a umírající a pro ty, kterým někdo zemřel. Informační portál nabízí i internetové poradenství různých odborníků.<sup>22</sup>

**Laické poradenství** poskytované tzv. ne-profesionály nabízí individuální pomoc pozůstalým. Tato pomoc je poskytována proškolenými a supervidovanými pracovníky, kteří nemají patřičné odborné vzdělání, ale disponují určitými osobnostními charakteristikami i dovednostmi, které postačí v pomoci pozůstalému v překonávání krize zármutku.<sup>23</sup>

**Dobrovolníci** spolu se zaměstnanci tvoří velmi cennou pomoc především v oblasti domácí hospicové péče. Dobrovolníci pomáhají nejen nemocným, ale i celým rodinám. Díky tomu mohou významně přispět k postupnému zlepšování postoje laické veřejnosti k péči o vážně nemocné rodinné příslušníky a spoluobčany, posílit rodinné a mezigenerační vztahy, což může významně napomoci v předcházení dlouhodobým traumatům pozůstalých. Tato služba je pravidelně supervidována a hodnocena v rámci týmu pomáhajících profesionálů.<sup>24</sup>

**Svépomocné podpůrné skupiny** jsou považovány za jednu z forem velmi účinné psychosociální pomoci. Skupiny nabízejí prostor pro setkání pozůstalým, kteří se cítí být osamělí ve svém prožívání zármutku. Hlavním cílem skupin je především zmírnit pocit odcizení a izolace. Sezení bývají organizovány v pravidelných intervalech pod vedením odborníků, kteří jsou vždy nějakým způsobem zapojeni, tj. jako vedoucí skupiny, konzultanti, lektoři či jako účastníci – pozorovatelé. Svépomocná skupina

---

<sup>21</sup> KALINA, K. a kol. *Základy klinické adiktologie* Praha: Grada Publishing, a.s. 2008. s. 118-119.

<sup>22</sup> Umírání [online]. [cit. 2012-10-12]. Dostupný z [www: <http://www.umirani.cz/poradna.html>](http://www.umirani.cz/poradna.html)

<sup>23</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, 2008. s. 36.

<sup>24</sup> Umírání [online]. [cit. 2012-10-12]. Dostupný z [www: <http://www.cestadomu.cz/o-dobrovolne-pomoci.html>](http://www.cestadomu.cz/o-dobrovolne-pomoci.html)

využívá řady terapeutických faktorů, altruismu, soudržnost, univerzality, chování nápodobou, dodávání naděje a katarze.<sup>25</sup>

V ČR je zatím péče o pozůstalé, jak jsem již uvedla výše v textu, spojena převážně s hospicovou péčí. Asociace poskytovatelů hospicové paliativní péče sdružuje hospice v ČR, jejichž posláním je prosazovat a podporovat hospicovou a paliativní péči, která vychází z úcty k člověku jako jedinečné neopakovatelné lidské bytosti a přispívat k pozitivní proměně vztahu české společnosti ke smrti a umírání.<sup>26</sup>

Mezi první poradny, která nabízela pomoc pozůstalým v ČR jistě patřila, nyní již zaniklá, **poradna Heřmánek**. Tato poradna nabízela sociálně-právní, právní a psychologické poradenství pro pozůstalé klienty.<sup>27</sup>

V současnosti pomocnou ruku pozůstalým podává **Hospicové občanské sdružení Cesta domů**. Toto sdružení poskytuje odbornou péči umírajícím lidem a jejich blízkým, kteří o ně pečují. Provozuje také bezplatnou poradnu pro ty, kteří hledají informace, kontakty, podporu a doprovázení. Nabízí také možnost setkávání pozůstalých v klubu Podvečer.<sup>28</sup>

Specializovanou poradnou pro pozůstalé je **Poradna Alej při Hospicovém hnutí – Vysočina**. Tato poradna poskytuje svým klientům pomoc formou laické podpory v podobě doprovodu. Účelem doprovázení je ochránit klienta před izolovaností, dát klientovi příležitost svobodně prožívat emoce šoku, zármutku, strachu, hněvu, obav z budoucnosti a pocitů viny. Upozorňuje na důsledky popírání truchlení a snaží se ukazovat klientovi cesty vedoucí ke smíření se se ztrátou života.<sup>29</sup> V pojetí poradny Alej se uplatňuje pět principů. Prvním je princip laické pomoci. Druhou zásadou je princip bezplatnosti, třetí zásadou je princip jeden klient - jeden terapeut. Čtvrtým důležitým principem je princip dobrovolnosti a svobody. S tím souvisí pátá zásada, kterou je princip mlčenlivosti. Se vším, co bylo v průběhu terapie řečeno, je nakládáno jako s informací důvěrné povahy.<sup>30</sup>

---

<sup>25</sup> Cesta domů [online]. [cit. 2012-10-05]. Dostupný z www: <<http://www.cestadomu.cz/cz/svepomocna-setkani.html>>

<sup>26</sup> Asociace poskytovatelů hospicové paliativní péče [online]. [cit. 2012-10-05]. Dostupný z www: <<http://www.asociacehospicu.cz/o-asociaci/poslani-asociace>>

<sup>27</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 58.

<sup>28</sup> Cesta domů [online]. [cit. 2012-10-05]. Dostupný z www: <<http://www.cestadomu.cz/>>

<sup>29</sup> Hospicové hnutí – Vysočina [online]. [cit. 2012-10-14]. Dostupný z www: <<http://www.hhv.cz/index.php?nid=9611&lid=CZ&oid=2026212>>

<sup>30</sup> Hospicové hnutí – Vysočina [online]. [cit. 2012-10-14]. Dostupný z www: <<http://www.hhv.cz/index.php?nid=9611&lid=CZ&oid=2026212>>

Občanské sdružení **Dlouhá cesta** se zaměřuje na psychickou a praktickou podporu žen, i celých rodin, kterým zemřelo dítě po těžké nemoci nebo důsledkem tragické události.<sup>31</sup> Občanské sdružení Dlouhá cesta vzniklo v roce 2005 z iniciativy maminek, které chvíle spojené s odchodem dítěte prožívaly společně. „*Naším posláním je pomáhat rodičům, kterým zemřelo dítě v jakémkoliv věku a z jakékoliv příčiny. Naše pomoc je přístupná i všem ostatním členům rodiny.*“<sup>32</sup> píše se doslova na úvodní internetové stránce.

**Mobilní Hospic Ondrášek** nabízí lidskou a psychickou podporu jak nemocnému, tak i jeho rodině. Pozůstalým pomáhá vyrovnat se se smrtí jejich blízkého a v případě zájmu je doprovází i v období zármutku. Na poradnu se mohou pozůstalí také obrátit i v případě pokud potřebují praktické rady týkající se např. vyřizování pohřbu, převodů smluv, poskytnutí kontaktů na další odborníky apod.<sup>33</sup>

Občanské sdružení **Bílý kruh bezpečí** s působností v celé ČR, založené v r. 1991 poskytuje přímou pomoc obětem a svědkům trestných činů. Provozuje bezplatnou, nestrannou o odbornou pomoc včetně morální a emocionální podpory. Přímá pomoc je postavena na osobním kontaktu s dvojicí konzultantů, právníka a odborníka na psychologickou pomoc. Tuto službu poskytuje bezplatně v roli dobrovolníku 190 osob.<sup>34</sup>

**České sdružení obětí dopravních nehod** vzniklo v roce 2007 a bylo založeno v převážné míře těmi, kteří při dopravních nehodách přišli o své blízké. Pracuje na dobrovolnické bázi přes poradenskou kancelář. Poskytuje komplexní pomoc a podporu obětem dopravních nehod a jejich pozůstalým v oblastech právních i psychosociálních. V obou oblastech jak poradenské, tak preventivní spolupracuje sdružení s celou řadou státních i nestátních neziskových organizací.<sup>35</sup>

Zdrojem pomoci mohou být také registrované církve a náboženské společnosti. Díky vysoké sekularizace české společnosti je však tato pomoc vyhledávána v malé míře a to

---

<sup>31</sup> Dlouhá cesta [online]. [cit. 2012-10-14]. Dostupný z www: <<http://www.dlouhacesta.cz/cz/leve-menu/o-sdruzeni/stanovy/c281>>

<sup>32</sup> Dlouhá cesta [online]. [cit. 2012-10-14]. Dostupný z www: <<http://www.dlouhacesta.cz/>>

<sup>33</sup> Mobilní Hospic Ondrášek [online]. [cit. 2011-10-14]. Dostupný z www: <<http://www.mhondrasek.cz/index2.php?p=socporadna>>

<sup>34</sup> Bílý kruh bezpečí [online]. [cit. 2012-10-14]. Dostupný z www: <<http://bilykruhbezpeci.neziskovky5.cz/>>

<sup>35</sup> České sdružení dopravních nehod [online]. [cit. 2012-10-14]. Dostupný z www: <[http://portal.proridice.eu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=196:eske-sdrueni-obti-dopravnich-nehod-&catid=3:newsflash&Itemid=56](http://portal.proridice.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=196:eske-sdrueni-obti-dopravnich-nehod-&catid=3:newsflash&Itemid=56)>

pouze věřícími.<sup>36</sup> Církevní pomoc se však řídí jinými zásadami než poradenství pro pozůstalé, proto nebude v mé práci tato pomoc dále začleněna.

Výše zmiňované formy pomoci, jak jsem již uvedla, by měli být v souladu se standardy dílčí kvalifikace poradce v poradenství pro pozůstalé. Jedině tak se práce s pozůstalými může stát funkční součástí formalizované psychosociální péče a zaplnit tak vzniklou mezeru v oblasti pomáhajících profesí.

---

<sup>36</sup> JANDOUREK, J. *Vzestup a pád moderního ateismu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. s. 9.

## 2 Pohřební rituály

V této kapitole se zaměřím především na cíl a význam pohřebních rituálů. Krátce nahlédnu do minulosti, provedu zařazení a rozdělení rituálů podle Arnolda Van Gennepa a na závěr uvedu postoj pozůstalých k pohřebním rituálům v současnosti.

Pohřební rituály měly odedávna v tradičních společnostech klíčový význam. Patří k nejstarším kulturním projevům vůbec, stopy po jejich konání prokázali archeologové dokonce již u člověka neandrtálského. Hlavním posláním pohřebních rituálů bylo zřejmě oddělit svět mrtvého od světa živých, proto byly často provázeny truchlením a smutkem. Po provedení pohřebních obřadů následovalo různě dlouhé období smutku, přičemž společenský život truchlících byl utlumen na minimum, a to na dobu, která svou délkou odpovídala blízkosti pouta, jež pozůstalé se zemřelým pojilo.<sup>37</sup>

Pohřební rituály patří do rituálů přechodu. Definují přechod z jedné fáze života k jiné a poskytují zúčastněným prostor pro přecházení z jedné sociální pozice společenství do pozice jiné. Vyznačují se jasně vymezeným souborem práv a povinností jednotlivce vůči ostatním členům.<sup>38</sup>

Nováková uvádí, že Arnold Van Gennep soudí, že pohřební rituály mění status člověka. Třífázový model rituálu zahrnuje odloučení (oddělení), pomezí (přechod) a znovu přijetí (opětovné začlenění). Někdy se pro jejich vazbu k prahu označují jako preliminální, liminální a postliminální.<sup>39</sup> Pohřební rituály jsou chápány jako procesy společenské obnovy.<sup>40</sup>

Pohřeb jako jiné rituály změny se nevztahoval jen k minulosti, ale i k přítomnosti a budoucnosti. Pohřební obřad byl zvláštním časem a místem, určeným projevům zármutku, silným emocím, které smrt vyvolala, zároveň nabízel konejšivou přítomnost blízkých lidí. Byla zde příležitost obnovit vztahy, objevit i jiné blízké lidi a vidět událost z perspektivy různých členů rodiny. Součástí rituálu bývalo společné posezení, vyprávěly se příhody o mrtvém a tím se tvořila méně traumatizující perspektiva na roli ztráty. Zároveň se rozšiřovala a tvořila rodinná historie jako současné pouto mezi lidmi.<sup>41</sup>

<sup>37</sup> HRABÁKOVÁ L. *Vybrané kapitoly z kulturní antropologie*. FP TU Liberec: 2002. s. 31.

<sup>38</sup> NOVÁKOVÁ, R. Sociální práce s umírajícími. *Role rituálů v procesu truchlení*, 2010, roč. 10, č. 2, s. 116-117.

<sup>39</sup> NOVÁKOVÁ, R. Sociální práce s umírajícími. *Role rituálů v procesu truchlení*, 2010, roč. 10, č. 2, s. 117.

<sup>40</sup> DAVIES, D., J., *Stručné dějiny smrti*. Praha: Volvox Globator, 2007, s. 58.

<sup>41</sup> GJURIČOVÁ, Š., KUBIČKA, J. *Rodinná terapie*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. s. 220.



Výlučné privilegium vykonávat rituální úkony měla až do 19. století církev. Celý model pohřebního rituálu se odehrával podle křesťanských myšlenek a jejich církevní symboliky. Skládal se převážně ze složky kultovní a pověrečné, ale také z právní a společenské. Jedna část tohoto rituálu byla zaměřena na odluku zemřelého od rodiny, domova a společnosti, druhá směřovala k posmrtné spáse do rukou Božích.<sup>42</sup> Rozvoj průmyslové společnosti a modernizace v kultuře ale postupně vedly k vytlačení tradičních zvyklostí a náboženství. Došlo k individualizaci života a erozi rodiny. Sekularizace ze života vytlačila náboženství a posílila ateismus.<sup>43</sup> Křesťanské obřady byly postupně odstraňovány a objevily se obřady občanské, které nebyly bezpodmínečně vázány na náboženský obsah.<sup>44</sup>

## 2.1 Význam pohřebních rituálů pro pozůstalé

Pohřební rituály pro pozůstalé, jak píše Valenta, mají nezastupitelný význam. *„Poskytují prostor k emocionální abreakci, dávají jim možnost na sociálně akceptované úrovni a v rámci tradiční konvence odžít si trauma ze ztráty blízkého člověka, čímž plní psychohygienickou a psychoprolaktickou funkci.“*<sup>45</sup>

*„Obřad pohřbu je veřejnou tečkou za úmrtím. Představuje mezník, od kterého začíná bolest vnitřního oddělování, a začátek cesty, po které je třeba jít, aby se mrtvý zbavil osamělosti a stal se novou součástí živých vztah,“* píše Baštecká. Zastává názor, že pohřeb slouží k překonání smutku. Pomocí obřadu se individuální pocit smutku přenáší do smutku kolektivního. Odstraněním - *„zneškodněním těla“* přechází zemřelý z tělesného stavu *„mrtvolý“* do duchovního stavu uctívání předka. Přítomnost lidí z širšího okolí na pohřbu vyjadřuje značku, která je bude v budoucnu upozorňovat, že daný člověk již není mezi nimi. Ke zvládnutí žalu a k zabudování naděje do totožnosti pomáhá, když naše ztráty uzná, docení a zapamatuje si též naše společenství, lidé ke kterým patříme.<sup>46</sup>

K pohřebním rituálům se váže silný emocionální náboj, který dává pozůstalým možnost dát průchod svému zármutku, mají tedy svůj nezastupitelný psychologický

<sup>42</sup> NAVRÁTILOVÁ, A. *Narození a smrt v české lidové kultuře*. Praha: Vyšehrad, 2004 s. 255.

<sup>43</sup> JANDOUREK, J. *Průvodce sociologií*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 73.

<sup>44</sup> HRABÁKOVÁ L. *Vybrané kapitoly z kulturní antropologie*. FP TU Liberec: 2002. s. 33.

<sup>45</sup> VALENTA, M. *Dramaterapie*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 69.

<sup>46</sup> BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. s. 57-63.

význam, stejně jako období smutku, po němž mají pozůstali možnost psychicky se vyrovnat se ztrátou.<sup>47</sup>

Klimesš je přesvědčený, že důstojný obřad je očištná záležitost. Hlavní funkcí podle něj není ani tak rozloučení se zemřelým, ale určité odříznutí se od vzpomínky a její bezpečné zakonzervování.<sup>48</sup>

Z výše uvedeného je tedy zřejmé, že pohřební rituál plní funkci stabilizační a socializační. Absence pohřebního rituálu, může způsobit nedokončené truchlení s řadou problémů a ztížení nebo nemožnost opětovného začlenění se do společnosti. Špatenková přímo pozůstalým doporučuje: „zapojte se do přípravy pohřbu.“<sup>49</sup> Přípravu a následnou realizaci pohřebního rituálu lze tedy chápat jako důležitý prvek v kontextu péče o pozůstalé.

### 2.3 Postoj k pohřebním rituálům v současnosti

Tradiční rituály, které doprovázely většinu životních etap člověka (narození, křtiny, dospívání, svatební rituál, apod.), jsou v současnosti realizovány okrajově. Nejméně pozornosti je však věnováno rituálům pohřebním.<sup>50</sup> V posledních letech se navíc stalo trendem pohřbívat bez obřadu. Proč jsou pohřební rituály opomínány a proč stoupá počet pohřbu bez obřadu, by mohly pomoci osvětlit příspěvky vybraných odborníků.

„Česko zaujímá ve světě a obzvláště v Evropě ve způsobu pohřbívání specifickou pozici“, píše ve svém článku Hupková. „Má nejvyšší míru kremace v Evropě – 80,72 %. Při porovnání míry kremace se socioekonomickými ukazateli (jako jsou HDP, míra urbanizace, naděje dožití, hustota zalidnění, věková, vzdělanostní a náboženská struktura) jsou jedinými faktory, které souvisejí s mírou kremace náboženství a politický charakter současný i minulý (vliv totalitního režimu). Vysoká míra kremace v Česku tedy koresponduje s politickým vývojem, je odrazem míry religiozity, která je na evropské poměry velmi nízká (pouze 32,2 % věřících) a souvisí s aktivní rolí spolků podporujících kremaci a její legalizaci.“<sup>51</sup> S textu dále vyplývá, že faktory nízké či vysoké míry kremace v Česku se projevují na regionální úrovni. Nejvýznamnější

<sup>47</sup> HRABÁKOVÁ L. *Vybrané kapitoly z kulturní antropologie*. FP TU Liberec: 2002. s. 29.

<sup>48</sup> Pohreb.cz [online]. [cit. 2012-11-11]. Dostupný z [www: <http://pohreb.cz/psycholog-radi-pozustalym-dustojny-obrad-je-ocistna-zalezitost>](http://pohreb.cz/psycholog-radi-pozustalym-dustojny-obrad-je-ocistna-zalezitost)

<sup>49</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 7-131.

<sup>50</sup> VALENTA, M. *Dramaterapie*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 55.

<sup>51</sup> Funeral Qurtal [online]. [cit. 2012-10-15]. Dostupný z [www: <http://www.funeralq.cz/rubriky/zakladni-charakter-kultury-pohrbivani-v-cesku>](http://www.funeralq.cz/rubriky/zakladni-charakter-kultury-pohrbivani-v-cesku)

rozdíly se objevují mezi městy a venkovskými obcemi. Ve městech převažuje kremace (*incinerace*), na vesnicích pohřeb do země (*inhumace*). Obecně platí, že inhumace jsou převážně pohřby církevními a kremace světskými. V největších městech jako jsou Praha, Brno a Plzeň dosahuje míra kremace vysokých hodnot. Zároveň se v největších městech vyskytuje vysoké procento pohřbů bez obřadu. V Praze je pak procento pohřbů bez obřadu nejvyšší, až 90 %. V Plzni dosahuje podíl pohřbů bez obřadu 70 %, v Brně už jen 40 %. Pohřby bez obřadů jsou specialitou velkoměst, z důvodu vyšší anonymity velkoměsta. Na venkově je obvyklé, že se pohřbu účastní celé vesnice, ve městech se sousedé navzájem neznají. Podíl pohřbů bez obřadu v současnosti stoupá i v menších městech. Se vzrůstajícím podílem pohřbů bez obřadu vzrůstá i počet nevyzvednutých uren.<sup>52</sup>

Jak vyplývá z výše uvedeného, v ČR existují velké rozdíly mezi městem a venkovem, ve způsobu pohřbívání, ale také celkově ve způsobu zacházení se smrtí. Dodržované tradice spojené se smrtí a péčí, zájmu rodiny a okolí zesnulého jsou patrnější a silnější na vesnicích.

Předseda Sdružení pohřebnictví v ČR a současně ředitel Pohřebního ústavu hlavního města Prahy Julius Mlčoch zastává názor, že za pohřbíváním bez obřadu může také stát otázka finanční. Mlčoch doslova říká: „*Důvodem může být kupní síla obyvatelstva anebo to, že lidé u nás nepokládají pohřeb za dobrou investici.*“<sup>53</sup>

Zato antropoložka Nešporová se domnívá, že za rozmáháním se pohřbívání bez obřadu stojí to, že pohřební služby dnes nejsou schopny nabídnout nějakou přijatelnější alternativu. Je přesvědčená, že dnešní forma světského rituálu současné společnosti nevyhovuje. Stojí si za názorem, že většina pozůstalých odmítá církevní obřad proto, že se aktivně neúčastní církevních bohoslužeb. A občanské pohřby pozůstalí odmítají kvůli tomu, že postrádají duchovní rozměr. Smuteční proslov profesionálního řečníka, který zemřelého nikdy neviděl, je vnímám jako neosobní a nezní pro pozůstalé přesvědčivě.<sup>54</sup>

Haškovcová poukazuje na fakt, že rituál pohřbů byl v posledním půlstoletí velmi redukován ve všech vyspělých zemích světa, v ČR pak ještě v modifikované formě,

---

<sup>52</sup> Funeral Qurtal [online]. [cit. 2011-10-15]. Dostupný z [www: <http://www.funeralq.cz/rubriky/zakladni-charakter-kultury-pohrbivani-v-cesku>](http://www.funeralq.cz/rubriky/zakladni-charakter-kultury-pohrbivani-v-cesku)

<sup>53</sup> Pohřeb.cz [online]. [cit. 2012-10-15]. Dostupný z [www: <http://pohreb.cz/psycholog-radi-pozustalym-dustojny-obrad-je-ocistna-zalezitost>](http://pohreb.cz/psycholog-radi-pozustalym-dustojny-obrad-je-ocistna-zalezitost)

<sup>54</sup> Pohřeb.cz [online]. [cit. 2012-10-15]. Dostupný z [www: <http://pohreb.cz/psycholog-radi-pozustalym-dustojny-obrad-je-ocistna-zalezitost>](http://pohreb.cz/psycholog-radi-pozustalym-dustojny-obrad-je-ocistna-zalezitost)

dané nejen výrazným ateismem, ale i socialistickým politickým systémem. Obecným důvodem však zůstává spotřebitelský styl života a tabuizace smrti.<sup>55</sup>

S vytlačení tradičních, v českých zemích hlavně katolických církevních rituálů a jejich nahrazením občanskými rituály, se změnil i charakter těchto rituálů. Mou snahou bylo poukázat na fakt, že efekt rozlučovacích rituálů se zemřelými v současnosti v ČR nefunguje nebo je zcela nedostatečný. Hlavní snahou pomáhajících profesí je nejen snaha o kultivaci pohřebnictví, ale především, jak vyplývá z textu v kapitole první, vytvořit podpůrný systém, který by pomohl pozůstalým lépe zvládat zármutek ze ztráty.

---

<sup>55</sup> STEJSKAL, D. ŠEJVL, J. a kol. *Pohřbívání a hřbitovy* Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2011. s. 19-20.

### 3 Pohřební služby

Pohřební rituál je v současnosti realizován pouze prostřednictvím pohřebních služeb. Vše je institucionalizováno, od počátečního setkání s pozůstalými až po závěr obřadu.<sup>56</sup>

Pohřební služby se řadí do sektoru podnikatelských služeb, za které se realizuje přiměřený zisk. Služba je cílem sama o sobě, prostředek k získání něčeho.<sup>57</sup> Pohřební služby jsou živností koncesovanou, tzn., že se mohou vykonávat jen na základě koncese (povolení), kterou povoluje živnostenský úřad.<sup>58</sup>

Žadatel o koncesi na provozování pohřební služby musí prokázat svoji odbornou způsobilost, kterou se rozumí úspěšné absolvování specializované odborné přípravy zaměřené na odbornou provozní, ekonomickou a právní problematiku související provozováním pohřební služby a úplné střední, úplné střední odborné, vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání a minimálně tříletá praxe v oboru, nebo základní vzdělání a minimálně desetiletá praxe v oboru. Provozování pohřební služby, zahrnuje činnosti spojené s pohřbením.<sup>59</sup>

Služba může být poskytována buď v čisté podobě (například poradenství), nebo ve spojení s hmotným produktem či produkty, což bývá obvyklejší. V podstatě je to činnost nebo činnosti, odehrávající se na rozhraní mezi zákazníkem a dodavatelem.<sup>60</sup>

Pohřební obřad je ceremoniál posledního rozloučení se zemřelým člověkem, obvykle spojený s uložením ostatků zesnulého. Lidskými pozůstatky se rozumí mrtvé lidské tělo nebo jeho části do pohřbení. Lidskými ostatky lidské pozůstatky po pohřbení. Pohřbením uložení lidských pozůstatků v podobě míst pro hroby a hrobky nebo úložiště jednotlivých uren nebo rozptylové či vsypové louky nebo jejich kombinace. V současné době se zemřelí pohřbívají buď do země, spálením a uložením urny, případně spálením a rozptylem. Způsoby pohřbení se řídí podle zákona 256/2001 Sb., o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, jiné způsoby pohřbení nejsou dovoleny. Zákon stanovuje další činnosti spojené s pohřbením, které smí vykonávat

---

<sup>56</sup> DOLEŽAL, J., MÁCHAL, P., LACKO, B. a kol. *Projektový management podle IPMA* Praha: Grada Publishing, a.s. 2009, s. 282-283.

<sup>57</sup> VAŠTIKOVÁ, M. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. s. 12-16.

<sup>58</sup> SYNEK, M., KISLINGEROVÁ, E. a kol. *Podniková ekonomika*. 5. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. s. 76.

<sup>59</sup> e-pravo [online]. [cit. 2012-11-11]. Dostupný z <http://www.epravo.cz/top/zakony/uplna-zneni/2562001-sb-zakon-ze-dne-29-cervna-2001-o-pohrebnictvi-a-o-zmene-nekterych-zakonu-ve-zneni-zakonu-c-4792001-sb-c-3202002-sb-c-2742003-sb-c-1222004-sb-c-672006-sb-c-412009-sb-a-c-2272009-sb-57002>

<sup>60</sup> HŮLOVÁ, M., KOŘÁNOVÁ, H., PLÁŠKOVÁ, A., VEBER, J. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 25.

pouze živnostníci s koncesí a provozovatelé veřejných pohřebišť, dále práva a povinnosti související s provozováním pohřební služby.<sup>61</sup>

Pohřební obřad, neboli rozloučení se zemřelým dnes zajišťují instituce pohřebních služeb. Většina pozůstalých v dnešní době s organizací pohřbu nemá žádné zkušenosti. Je obvyklé, že se pozůstalí obrací na zaměstnance pohřebních služeb, pokud jim potřebné informace ohledně pohřbu neposkytne rodina, nebo blízcí přátelé.

Praktické rady pozůstalým může také poskytnout vydaná publikace, kterou pro tento účel zpracovala pracovní skupina pro tvorbu standardů v poradenství pro pozůstalé. Publikace krok za krokem provádí pozůstalé celým procesem pohřbívání a pohřbu. Lze zde také nalézt kontakty pro pomoc ve smutku a žalu. Je určena nejen pozůstalým, ale také smutečným hostům a dalším případným zájemcům. Publikace jednoznačně přispívá k informovanosti občanů týkajících se posledních věcí člověka.<sup>62</sup> Každý zájemce si ji může volně stáhnout na internetových stránkách MMR v sekci pohřebnictví (<http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Informace-Udalosti/Brozurka-Pohreb-a-jeho-organizace>). Vždy je ale lepší, když s pozůstalými celý proces pohřbívání projde někdo osobně, např. pracovník pohřební služby.

### 3.1 Formy pohřbu

Pohřební obřad je zařizován pět až šest dní po úmrtí. Pohřeb je možné zadat u kterékoli pohřební služby. V ČR lze zvolit následující varianty pohřbu:

- pohřeb s uložením do země,
- zpopelnění s obřadem,
- zpopelnění bez obřadu.<sup>63</sup>

Pokud si pozůstalí přejí klasický církevní pohřeb a následné uložení do země, jedná se o pohřeb křesťanský. Katolická církev považuje pohřeb za svátostinu, jejímž účelem je vyprosit zemřelému duchovní pomoc, prokázat úctu jeho tělu a pozůstalým dodat útěchu a naději ve vzkříšení s Kristem. Tradiční křesťanský pohřeb v České republice se

---

<sup>61</sup> e-pravo [online]. [cit. 2012-11-16]. Dostupný z [www: <http://www.epravo.cz/top/zakony/uplna-zneni/2562001-sb-zakon-ze-dne-29-cervna-2001-o-pohrebnictvi-a-o-zmene-nekterych-zakonu-ve-zneni-zakonu-c-4792001-sb-c-3202002-sb-c-2742003-sb-c-1222004-sb-c-672006-sb-c-412009-sb-a-c-2272009-sb-57002>](http://www.epravo.cz/top/zakony/uplna-zneni/2562001-sb-zakon-ze-dne-29-cervna-2001-o-pohrebnictvi-a-o-zmene-nekterych-zakonu-ve-zneni-zakonu-c-4792001-sb-c-3202002-sb-c-2742003-sb-c-1222004-sb-c-672006-sb-c-412009-sb-a-c-2272009-sb-57002)

<sup>62</sup> Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [online]. [cit. 2012-11-16]. Dostupný z [www: <http://www.mmr.cz/getdoc/b3e2e641-e83b-4d89-903d-545c05bb47de/Pohreb-a-jeho-organizace>](http://www.mmr.cz/getdoc/b3e2e641-e83b-4d89-903d-545c05bb47de/Pohreb-a-jeho-organizace)

<sup>63</sup> Umírání [online]. [cit. 2012-11-16]. Dostupný z [www: <http://www.umirani.cz/prakticke-informace-o-organizaci-pohrbu.html>](http://www.umirani.cz/prakticke-informace-o-organizaci-pohrbu.html)

skládá z obřadu rozloučení v kostele, průvodu na hřbitov, vysvěcení hrobu a uložení ostatků. Součástí slavnostního katolického pohřbu může být mše svatá, buďto před cestou na hřbitov, anebo po pohřbu (tzv. zádušní mše). Křesťanské církve, zejména katolická, se pohřbu žehem dlouho bránila, protože v něm viděly symbolické popření duše zemřelé osoby. Od poloviny 20. století se však i katolické pohřby konají v krematoriích. V současné době, zejména ve městech, se většina zemřelých pohřbívá žehem (spálením) a obřad rozloučení se koná v krematoriu, případně v kostele před odvozem do krematoria. Po kremaci někdy následuje zádušní mše, případně prosté uložení urny s motlitbou.<sup>64</sup> Právo na církevní pohřeb mají především zemřelí katolíci. Praktický způsob provedení pohřebních obřadů pak stanoví liturgické knihy. Na církevní pohřeb navazuje církevní hřbitov. Kult a pieta jsou v těsném spojení (úcta vzdávaná Bohu a mrtvému lidskému tělu). Pozůstalý věřící by si tak měl zachovat „dobrou památku“ na zesnulého.<sup>65</sup>

Současná církevní forma pohřbu se většinou skládá z následujících fází:

- oznámení úmrtí zvonem,
- oznámení pohřbu prostřednictvím parte,
- rozloučení s mrtvým u rakve v kostele,
- smuteční průvod na hřbitov,
- rozloučení nad hrobem s proslovy,
- pohřební hostina.<sup>66</sup>

Nejčastějším způsobem pohřbu v současné společnosti je kremace, neboli zpopelnění. Spalování se děje žhavým vzduchem. Popel se poté předává ve speciální schránce - urně - příbuzným. Urnu je možné uložit v kolumbáriích, urnových sklípčích, nebo hrobech. Urnu s ostatky blízkého lze uložit i jinde, třeba přímo doma. Popel zesnulého je možné také rozprášit.<sup>67</sup>

Obřad v krematoriu se zpravidla skládá z následujících fází (některé lze vynechat):

- oznámení pohřbu prostřednictvím parte,

---

<sup>64</sup> Farnost Rakovník [online]. [cit. 2012-11-11]. Dostupný z [www: <http://rkfrakovnik.webnode.cz/rimskokatolicka-cirkev/svatostiny/>](http://rkfrakovnik.webnode.cz/rimskokatolicka-cirkev/svatostiny/)

<sup>65</sup> KOTRLÝ, Tomáš. *Pohřeb v obraze římskokatolické církve. Funeral Quartal*, 2010, roč. 1, č. 1, s. 54-55.

<sup>66</sup> Umírání [online]. [cit. 2012-18-11]. Dostupný z [www: <http://www.umirani.cz/prakticke-informace-o-organizaci-pohrbu.html>](http://www.umirani.cz/prakticke-informace-o-organizaci-pohrbu.html)

<sup>67</sup> Umírání [online]. [cit. 2012-18-11]. Dostupný z [www: <http://www.umirani.cz/prakticke-informace-o-organizaci-pohrbu.html>](http://www.umirani.cz/prakticke-informace-o-organizaci-pohrbu.html)

- rozloučení s mrtvým u rakve v předsáli obřadní síně,
- slavnostní rozloučení v obřadní síni nad rakví s hudebním doprovodem (hudba živá nebo reprodukováná), případně proslovy obřadníka, kněze nebo příbuzných.

Po obřadu se zpravidla koná pohřební hostina, nebo alespoň malé pohoštění smutečních hostů.<sup>68</sup>

Pokud pozůstalí odmítnou obřad, provede se zpopelnění bez obřadu. Na přání pozůstalého je ale možné zajistit přítomnost u kremace nebo provedení zpopelnění v přesně stanovenou hodinu.<sup>69</sup>

Na současném trhu nabízí své služby nespočet pohřebních služeb, rozpoznat která nabízí opravdu kvalitní služby a profesionální přístup je velmi těžké. V pohřebnictví je výběr dobré pohřební služby složitější, protože objednavatel bývá zpravidla v citovém stresu, navíc může posoudit kvalitu provedených služeb až po pohřbu, kdy ani uznaná reklamace na nekvalitní služby nemůže již odstranit nedostatky. Sdružení pohřebnictví se proto snaží pomoci občanům tím, že kvalitní pohřební služby označí „**Znakem kvality**“. Toto označení musí splňovat stanovená kritéria. Cílem je zkvalitnit poskytované služby a dosáhnout spokojenosti zákazníků. Firma je kontrolována jak z hlediska zákaznického hodnocení, tak z hlediska profesního. Znak kvality je propůjčován na dobu dvou let.<sup>70</sup>

Dalším vodítkem pro pozůstalé ve výběru pohřebních služeb může být to, jak je dodržován „**Kodex cti**“. Kodex přispívá k vymezení hranic mezi etickým a neetickým jednáním v pohřebnictví a souvisejících oborech. Při jednání s pozůstalými jde o respektování psychického stavu pozůstalých a jejich snížené schopnosti vnímat detaily v nabízených službách či nezneužívání situace pozůstalých ke svému neoprávněnému nebo nepřiměřenému prospěchu. Ve vztahu k ostatním podnikatelům je stanovena zásada korektnosti a dodržování dobrých mravů.<sup>71</sup> Etická pravidla při poskytování těchto služeb by měla být samozřejmostí, protože se jedná o oblast velmi citlivou. Doležal, Máchal a Lacko jsou přesvědčení, že etika a byznys se vzájemně nevylučují, ale doplňují. Firmy, které se chovají na trhu eticky, získávají komparativní výhodu.

<sup>68</sup> Umírání [online]. [cit. 2012-18-11]. Dostupný z www: <<http://www.umirani.cz/prakticke-informace-organizaci-pohrbu.html>>

<sup>69</sup> Umírání [online]. [cit. 2012-18-11]. Dostupný z www: <<http://www.umirani.cz/prakticke-informace-organizaci-pohrbu.html>>

<sup>70</sup> Sdružení pohřebnictví v ČR [online]. [cit. 2012-16-11]. Dostupný z www: <<http://www.pohrebnictvi.cz/znak-kvality,32.html>>

<sup>71</sup> Úřad pro ochranu hospodářské soutěže [online]. [cit. 2012-18-11]. Dostupný z www: <<http://www.compet.cz/hospodarska-soutez/sbirky-rozhodnuti/7954/>>



Dále zdůrazňují, že etické chování více než z předpisů vychází z osobnosti každého jedince.<sup>72</sup>

K dosažení profesionální úrovně v oblasti pohřebnictví může přispět nejen dosažení určitého ocenění, dodržování etického a mravního chování, ale také další vzdělávání pracovníků. Poradenství pro pozůstalé, jak jsem již uvedla výše v textu, je nepochybně součástí andragogického působení. Nemusí se však zaměřit pouze na přípravu poradců. Toto působení se může také dotýkat přípravy a organizaci pohřbu a právě v této oblasti mohou být pracovníci pohřebních službách nanejvýš efektivní.

#### 4 Kvalifikace a kompetence v pomáhajících profesích

V této kapitole představím požadavky na kvalifikace v pohřebnictví podle národní soustavy povolání. Seznámím s pojmem kompetence a členěním kompetencí. Zaměřím se na kompetenci ve vztahu způsobilosti k úloze a zdůrazním proč je důležité kompetence rozšiřovat. Následně se budu v textu podrobněji věnovat těm vlastnostem a dovednostem, které pokládám za klíčové v pomáhajících profesích. Na závěr zdůrazním důležitost supervize a péči o sebe sama.

Národní soustava povolání (dále jen NSP) je otevřená a všem dostupná databáze, která prostřednictvím sektorových rad monitoruje a eviduje požadavky na trhu práce.<sup>73</sup> Každý pracovník v pohřebnictví, který získá potřebnou kvalifikaci, by ji měl také umět prokázat.

**Kvalifikaci hrobníka**, viz. příloha č. 2, lze od roku 2008 složit pod dohledem autorizované osoby Ministerstva pro místní rozvoj. Do této doby v ČR již působí 17 hrobníků s touto certifikací. Odborná způsobilost hrobníků zaručuje odborné předpoklady a praktické dovednosti k výkonu tohoto povolání.<sup>74</sup> Prvním a jediným subjektem v ČR, který disponuje akreditací k provádění rekvalifikací na hrobníka je Cech hrobnický. Jde o nepolitickou společnost hrobníků, provozovatelů pohřebišť, stavitelů hrobek, správců pohřebišť, hřbitovních zahradníků a dalších pracovníků v oborech souvisejících s pohřbíváním, kteří mají zájem na prohlubování a zvyšování své kvalifikace. Mezi další jejich počiny patří také příprava na rekvalifikaci **Správce**

<sup>72</sup> DOLEŽAL, J., MÁCHAL, P., LACKO, B. a kol. *Projektový management podle IPMA* Praha: Grada Publishing, a.s. 2009, s. 282-283.

<sup>73</sup> NSP[online]. [cit. 2012-18-11]. Dostupný z [www: <http://info.nsp.cz/default.aspx>](http://info.nsp.cz/default.aspx)

<sup>74</sup> Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [online]. [cit. 2012-18-11]. Dostupný z [www: <http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Kvalifikace-hrobnika>](http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Kvalifikace-hrobnika)

veřejného pohřebiště.<sup>75</sup> Pro pomáhajícího pracovníka ve službách je také připraven kvalifikační a hodnotící standard **Administrátor pohřebiště**.<sup>76</sup>

#### 4.1 Kvalifikace sjednavatele pohřbení

**Sjednavatel pohřbení**, viz příloha č. 3, poskytuje vypraviteli pohřbu poradenství v oblasti sjednávání pohřbení, což konkrétně zahrnuje základní informace o nabídce služeb a jejich cenách. Shromažďuje a vyhodnocuje požadavky na pohřeb, stanovuje optimální způsob jeho realizace a zpracovává návrh smlouvy o obstarání pohřbu. Požadované kompetence vymezující souhrn vědomostí, dovedností, schopností a postojů umožňující pracovní uplatnění v konkrétní jednotce práce a osobní rozvoj jedince. Kompetence popisované u jednotek práce se uvádí v kategoriích měkké kompetence, obecné dovednosti, odborné znalosti a dovednosti. Všechny kompetence jsou rozříděny do úrovní vyjádřenou číselnou hodnotou, která udává v jakém rozsahu a hloubce je určitá kompetence vyžadována pro výkon dané jednotky práce. Číselná hodnota je dále doplněna o deskriptory – popisy jednotlivých úrovní.<sup>77</sup>

Kompetence sjednavatele pohřbení uvedené v NSP jsem rozdělila do jednotlivých skupin podle modelu kompetencí v pomáhajících profesích. Jedná se znalosti (*teoretické a faktické*), dovednosti (*logické, intuitivní a praktické*), vlastnosti a schopnosti (*odpovědnost a samostatnost vycházející z charakteru práce*):

<b>Znalosti</b>	<b>Dovednosti</b>	<b>Vlastnosti a schopnosti</b>
- účetní doklady a jejich evidence	- počítačová způsobilost	- efektivní komunikace
- cenové analýzy	- způsobilost k řízení osobního automobilu	- kooperace
- cenová politika	- numerická způsobilost	- kreativita
- stanovení ceny	- ekonomické podvědomí	- flexibilita
- vedení pokladních deníků a knih	- právní povědomí	- uspokojování zákaznických potřeb
- zbožíznalství obecně	- jazyková způsobilost v češtině	- výkonnost
- související právní předpisy	- jazyková způsobilost v angličtině	- samostatnost
- pohřebnictví		- řešení problémů
		- plánování

<sup>75</sup> STEJSKAL, D. ŠEJVL, J. a kol. *Pohřbívání a hřbitovy* Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s. 2011, s. 18.

<sup>76</sup> Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [online]. [cit. 2011-5-11]. Dostupný z [www: <http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Koncepce-Strategie/Pece-o-pozustale-v-CR>](http://www.mmr.cz/Pohrebnictvi/Koncepce-Strategie/Pece-o-pozustale-v-CR)

<sup>77</sup> NSP[online]. [cit. 2012-02-28]. Dostupný z [www: <http://www.nsp.cz/>](http://www.nsp.cz/)

- základy komunikace
- komunikační dovednosti
- metody alternativní komunikace
- jazyková způsobilost v dalším jazyce
- sestavování komplexní objednávky smutečního obřadu
- obstarávání věcí vyplývajících z uzavřené smlouvy o obstarání pohřbu
- aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty
- aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé
- příjem platby za služby
- a organizování práce
- celoživotní učení
- aktivní naslouchání
- zvládání zátěže
- objevování a orientace v informacích
- vedení lidí (leadership)
- ovlivňování ostatních

## 4.2 Pojem kompetence

Obřad posledního rozloučení se zemřelým by měl vždy proběhnout bez problémů. Aby se předešlo zbytečným nedorozuměním a nepochopení měl by mít sjednavatel pohřbení potřebnou kvalifikaci a být plně kompetentní.

Definice kompetence se objevuje celá řada. Podle Hroníka je „*kompetence trs znalostí, dovedností, zkušeností a vlastností, který podporuje dosažení cíle*. Nejde přitom o pouhé dovednosti, ale i způsoby, pomocí kterých dosahuje pracovník efektivních výkonů.<sup>78</sup>

Podle Plamínka se v manažerské praxi slovo kompetence používá ve dvojitým smyslu, jednak jako kompetence k pravomoci a jednak jako způsobilost k úloze. V obou případech se tento pojem vyjadřuje k tomu, zda je konkrétní člověk kompetentní „něco“ dělat.<sup>79</sup>

V angličtině se používají dva termíny, *competency a competence*. Podle Armstronga *competency* zahrnují tzv. očekávané chování, které je zapotřebí k odvádění výsledků v podobě komunikace, vedení lidí a rozhodování.<sup>80</sup> Tyto schopnosti jsou uváděny také

<sup>78</sup> HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada Publishing, a.s. 2006. s. 61.

<sup>79</sup> PLAMÍNEK, J. *Vzdělávání dospělých*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. s. 85.

<sup>80</sup> ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů, Nejnovější trendy a postupy*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 151.

pod pojmem měkké dovednosti „*soft skills*“. Plamínek do této trojice s nejvyšší prioritou zahrnuje ještě další skupinu schopností, a to schopnost zvládnutí sebe sama, kontrolu stresu, koncentraci, relaxaci a umění odhadnout jiné lidi. Vychází z předpokladu, že zvládnutí těchto schopností je do určité míry předpokladem úspěchu ve třech již zmiňovaných hlavních měkkých dovednostech.<sup>81</sup> *Competency*, nebo také tvrdé dovednosti „*hard skills*“, se vztahují ke konkrétní práci, souvisí s výkonem a jsou očekávány určené výsledky. Týkají se oblastí práce, pro něž je daná osoba způsobilá. Jde tedy vždy o odbornou způsobilost.<sup>82</sup>

Bartoňková zdůrazňuje, že kompetence se vždy váže na pozici, kterou pracovník ve firmě zastává. Projevuje se v jeho chování při řešení různých situací nebo pracovních úkolů. Kvalita chování závisí nejen na připravenosti pracovníka, ale také na stylu osobnosti, temperamentu, osobnostních rysech, preferencích a vnímáním sebe sama. Je přesvědčená, že nedostatek vědomostí, či dovedností lze doplnit dalším vzděláváním. Pokud však pracovníkovi chybí požadovaný postoj a motivace, není schopen zadanou práci provést.<sup>83</sup>

V poslední době se do popředí dostávají především měkké dovednosti doplněné, často o postoje a motivy. Motivory a postoje jsou spíše specifickými osobnostními předpoklady, které mohou celkově pozitivně ovlivnit úspěch, ale také snášet zátěž, mít cit pro zodpovědnost, představitost, mimo jiné zahrnuje také přesvědčení o vlastních osobních schopnostech.<sup>84</sup>

U pomáhajících profesí zaměřené na pomoc druhým, především u poradců pro pozůstalé a sjeznavatelů pohřbení, jsou preferovány kompetence zahrnující měkké dovednosti. Důraz je kladen na oblast osobnostní. Velmi specifické je například poradenství pro pozůstalé, kde předpokládanou a žádanou schopností je navázání adekvátního „*lidského*“ vztahu, což není u poradenství jiného typu nezbytně nutné. Problém je především v obtížné uchopitelnosti problematiky truchlení. Špatenková je přesvědčená, že poradce pro pozůstalé by měl mít nejen dostatek odborných znalostí (*co by měl znát*) a profesních dovedností (*co by měl umět*), ale také, a to především, potřebné osobnostní dispozice (*jaký by měl být*). Teprve po splnění všech těchto

---

<sup>81</sup> PLAMÍNEK, J. *Sebezpoznání, sebeřízení a stres – praktický atlas sebeovládání*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 78.

<sup>82</sup> ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů, Nejnovější trendy a postupy*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 153.

<sup>83</sup> BARTOŇKOVÁ, H. *Vzdělávání pracovníků v organizaci*. FF UP: Olomouc. 2008. s. 82.

<sup>84</sup> NIERMEYER, R., SEYFFERT, M. *Jak motivovat sebe a své spolupracovníky*. Praha: Grada Publishing. a.s., 2005. s. 49.

podmínek je poradce schopný vykonávat svoji roli kompetentně a naplnit tak podstatu poradenství, která spočívá ve zmírnění zármutku a znovu navrácení psychické rovnováhy - „*chut' žít*“ i po smrti svého blízkého. Podle Špatenkové se poradce v tomto případě stylizuje spíše do role průvodce.<sup>85</sup> O sjezdavatelci pohřbení můžeme tedy mluvit jako o průvodci pohřbem, nebo také průvodci pohřebním rituálem.

Parkesová, Relfová a Couldricková si ve své knize stojí za názorem, že lidem v krizových nebo složitých situacích velmi pomáhá, když je někdo vyslechne, dá jim najevo porozumění a přijme je takové, jací jsou, nekritizuje a ani nesoudí. Prvním základním prvkem, pilířem, takovéhoho přístupu ke klientovi je schopnost respektovat druhé a přijímat je bez hodnocení a odsuzování. Druhý pilíř tvoří empatie – schopnost přesně vnímat pocity, které zakouší druhá osoba, aniž bychom jimi byli přemoženi. Schopnost vstoupit do světa pocitů druhých a dát najevo naše pochopení tohoto světa označují za empatické naslouchání. Třetím pilířem, který se často nazývá opravdovost a upřímnost, je být sami sebou. To zahrnuje přijetí sebe sama, znalost vlastních limitů a pochopení toho, jak mohou naše vlastní zkušenosti ovlivnit naše odpovědi a reakce.<sup>86</sup>

Kalina je přesvědčený, že při dodržení těchto charakteristik, bude poradce pro klienta důvěryhodný. Největší důraz ale přiděluje empatii, schopnosti vcítit se do pocitů a jednání klienta.<sup>87</sup>

Odpovídající empatické porozumění vyžaduje zejména vyšší úroveň empatie. To znamená, že si poradce uvědomuje mnoho pocitů klienta, i když úplně nerozumí celému obsahu jeho sdělení. Citlivě reaguje na klientovo prožívání, registruje své chyby a pružně se v komunikaci klientovi přizpůsobuje. Rozumí i pocitům, kterých si klient sám ani není vědom a orientuje se v jejich škále a intenzitě.<sup>88</sup>

Emoční inteligence je v podstatě schopnost jedince pracovat s emocemi jak vlastními, tak do jisté míry i emocemi jiných lidí. Patří sem schopnost ovládat své pocity a nálady, schopnost empatie či rozklíčování signálů, které vysílají druzí. Vysoká emoční inteligence také zajišťuje úctu k hodnotám i k sobě samotnému, schopnost

---

<sup>85</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé* Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s.33.

<sup>86</sup> PARKES, .M., RELFOVÁ, M., COULDRICKOVÁ, A. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. Brno: Jota, 2007. s.56.

<sup>87</sup> KALINA, K. a kol. *Základy klinické adiktologie* Praha: Grada Publishing, a.s. 2008. s. 118-119.

<sup>88</sup> MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních* Praha: Grada Publishing, a.s. 2011. s.237.

motivace, flexibilitu či nezávislost.<sup>89</sup> Absence emoční inteligence v pomáhajících profesích může být příčinou ztroskotání vztahu mezi poradcem a jeho klientem.

Aktivní naslouchání patří k základním prvkům neverbální komunikace. Často se předpokládá, že když je naslouchání součástí každodenní komunikace, jde o dovednost, kterou není třeba nacvičovat nebo zlepšovat. Každodenní komunikace jak tvrdí Parksová, Relfová a Cuoldricková je plná nedorozumění a často si lidé nejsou schopni navzájem si porozumět. Proto je důležité naslouchat všem formám vyjadřování, nikoli pouze slovům. Nejde v žádném případě o pasivní proces, ale o aktivní účast, která vyžaduje nasazení všech smyslů.<sup>90</sup> Umění mlčet vyžaduje obrovské sebeovládání a nadání. Odhadnout situaci, kdy mlčení bývá nezbytné, kdy je vhodné promluvit, co a co není možné v danou chvíli říci, co je lepší si nechat pro sebe, je pokládáno za velmi ceněnou komunikační dovednost.<sup>91</sup> Pro klienta to může být zároveň signál, že ho poradce uznává takového jaký je, že přijímá to, co říká a že mu rozumí.

Asertivita je způsob komunikace v situacích, při kterých komunikujeme tak, že neomezujeme práva ani svoje, ale ani ostatních.<sup>92</sup> Asertivní jednání není ani pasivní, ani agresivní. Může být celoživotní strategií v jednání. Asertivně jednající člověk umí čelit kritice, manipulaci a afektivním a agresivním výpadům. Asertivní trénink učí člověka bránit se, prosadit se a vyjadřovat se. Nesmíme ale zapomenout, že k asertivitě patří také tolerance a takt. Jde o umění odhadnout, kdy je na místě asertivně reagovat a kdy je efektivnější nechat věci být tak jak jsou. To znamená, že v některých situacích je lepší asertivitu potlačit.<sup>93</sup>

Protože služby pozůstalým jsou mnohorozměrné, je rozšiřování vzdělání v tomto oboru, dle mého názoru nezbytné. Právě rozšířením kvalifikace a zvýšením odborné způsobilosti pracovníci pohřebním služeb mohou nabídnout pozůstalým adekvátní péči při sjednávání pohřebního obřadu. Dosažením kvalifikace a získáním kompetencí pracovníci v pomáhajících profesích získávají dovednosti, technicky a strategie využitelné při poradenské práci s pozůstalými. Především umění komunikovat s lidmi,

---

<sup>89</sup> Vylecit.cz [online]. [cit. 2012-10-28]. Dostupný z www: <<http://www.vylecit.cz/1160/emocni-inteligenci-nepodcenujeme>>

<sup>90</sup> PARKES, M., RELFOVÁ, M., COULDRICKOVÁ, A. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. Brno: Jota, 2007. s. 59.

<sup>91</sup> DOLEŽAL, J., MÁCHAL, P., LACKO, B. a kol. *Projektový management podle IPMA* Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. s. 247.

<sup>92</sup> MATĚJKOVÁ, E. *Jak řešit konflikty a problémy v partnerských vztazích*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 133.

<sup>93</sup> KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E. *Psychologie a komunikace pro zdravotní asistenty: 4. ročník* Praha: Grada Publishing, a.s. 2009. s. 14.

sdílet společně s nimi jejich smutek, poskytovat podporu a pomoc založenou na pochopení jejich životní situace patří, dle mého názoru, ke klíčovým kompetencím pracovníků v pohřebních službách.

Vzhledem k tomu, že jsou poradci pro pozůstalé konfrontováni s utrpením, bezmocí a lidskou tragédií, nedílnou součástí profesní kompetence poradce by měla být také supervize a péče o sebe sama jako prevence syndromu vyhoření.<sup>94</sup>

### 4.3 Supervize a péče o sebe sama

Supervize by měla být integrální součástí jakékoliv práce s klienty. Je nezbytná především pro začínající a neprofesionální poradce pro pozůstalé, protože eliminuje některá úskalí v poradenském procesu, která mohou být pro nezkušeného poradce zrádná.<sup>95</sup> Supervize obsahuje složky nadhledu a dohledu a zaručuje dobrou úroveň odbornosti v oblasti schopností, vědomostní a dovedností, tak v oblasti etické a hodnotové. Hlavními úkoly supervize je řízení, vzdělávání a podpora.<sup>96</sup> Supervizi vykonává supervizor. Týká se dozoru, kontroly, dohledu na úrovni práce jednotlivce, týmu nebo instituce. Supervizor také pomáhá řešit komplikované situace, radí a poskytuje zpětnou vazbu. V rámci neziskové sféry zastávají funkci supervizorů většinou psychologové a jde o externí spolupráci, v business oblasti bývají supervizoři naopak většinou interními zaměstnanci firem.<sup>97</sup>

Péče o sebe sama je důležitá pro každého, a především pak pro ty, jejichž součástí práce je péče o druhé. Aby však mohl pracovník v pomáhajících profesích dobře pečovat o jiné, musíme začít nejprve u sebe. Práce s pozůstalými klienty je emocionálně náročná, vyčerpávající a nezbytné spotřebovanou energii získat zpět, mezi „dáváním a přijímáním“ musí být rovnováha.<sup>98</sup> V okamžiku kdy je narušena rovnováha, kdy se stírá rozdíl mezi zátěží a fází klidu může dojít k psychickému vyčerpání, tzv. syndromu vyhoření. Tento stav se objevuje plíživě a bývá způsoben výhradně chronickým stresem.<sup>99</sup> K projevům patří citová únava (cynismus, nedůvěra), lhostejnost, bezmocnost, beznaděj a ztráta výkonnosti.<sup>100</sup> Udržet rovnováhu mezi těmito dvěma póly je proto nezbytné. Rovněž je důležité, aby byl vyrovnán se svou vlastní

<sup>94</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé* Praha: Grada Publishing, a.s. 2008. s. 38.

<sup>95</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé* Praha: Grada Publishing, a.s. 2008. s. 38-39.

<sup>96</sup> BAŠTECKÁ, B. a kolektiv *Terénní krizová práce*. Praha: Grada Publishing, a.s. 2005. s. 105.

<sup>97</sup> MEDLÍKOVÁ, O. *Lektorské dovednosti* Praha: Grada Publishing, a.s. 2010. s. 16.

<sup>98</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé* Praha: Grada Publishing, a.s. 2008. s. 38-39.

<sup>99</sup> STOCK, B. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada Publishing, a.s. 2010 s. 15.

<sup>100</sup> BAŠTECKÁ, B. a kolektiv *Terénní krizová práce*. Praha: Grada Publishing, a.s. 2005. s. 74.

smrtností, byl si vědom svých vlastních ztrát a svých reakcí na téma a situace umírání, smrti a truchlení.<sup>101</sup>

Pracovníci v pohřebnictví by se tedy neměli „okrádat“ o čas a péči, kterou sami potřebují, neboť péče o sebe sama je nedílnou součástí péče o druhé.

---

<sup>101</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé* Praha: Grada Publishing, a.s. 2008. s. 38.



## 5 Proces sjednávání pohřbení

V této kapitole nastíním, jak zpravidla probíhá první kontakt pozůstalých s pohřební službou standardní průběh procesu sjednávání pohřbení. Vycházet bude především ze svých vlastních zkušeností. V závěru kapitoly se zaměřím na možné reakce pozůstalých směrem k pohřební službě.

První kontakt s pozůstalými v mnoha případech nezačíná osobní návštěvou pohřebních služeb, ale děje se prostřednictvím telefonu. Pozůstalí, kteří pečovali o umírajícího doma, bezprostředně po jeho úmrtí telefonicky žádají pohřební službu o odvoz zemřelého. V této chvíli se od pracovníků pohřební služby vyžaduje specifický přístup. Svoji komunikaci s pozůstalým musí umět přizpůsobit dané situaci a mít stále na paměti, že jednájí s pozůstalými prožívající „citový šok“. Přesto se ale musí držet standardního postupu při zajišťování pohřebních služeb. Nejprve si tedy musí ověřit, zda už byl u zemřelého lékař, který ho prohlédl a vystavil list o prohlídce mrtvého, nazývaný též ohledací list nebo také lidově „ohledák“. Bez tohoto dokumentu není možné tělo zemřelého odvézt a následně uložit v chladícím boxu. Lékař rovněž rozhoduje o tom, zda se bude u mrtvého provádět zdravotní pitva. Pokud došlo k úmrtí za nejasné situace a je podezření, že osoba zemřela v důsledku spáchání trestného činu, je nařízena pitva soudní, která vyloučí nebo potvrdí cizí zavinění. Obřad pohřbu je v tomto případě možný až po skončení pitvy. Při úmrtí v nemocnici či jiném zdravotnickém zařízení vystaví službu konající lékař list o prohlídce mrtvého, který též rozhodne, zda je nutné zemřelého převézt na patologii. Rodinní příslušníci jsou o úmrtí informováni osobně, telefonicky nebo telegramem. Osobní věci zemřelého si následně musí vyzvednout někdo z jeho příbuzných. Naopak převoz mrtvého a vyzvednutí nutných dokumentů v tomto případě většinou vyřizuje pohřební služba. Pozůstalí obvykle do tří dnů navštíví pohřební službu, kterou si sami vyberou a objednají pohřební obřad. Při zařizování kremace trvá doba sjednávání přibližně hodinu. Při sjednávání pohřbu do země, kdy je potřeba zkoordinovat více služeb a lidí, se doba sjednávání pohybuje kolem dvou hodin. Každé sjednávání je specifické a ovlivňuje ho mnoho faktorů. Sjednavatel pohřbení proto musí zvolit adekvátní přístup a komunikaci s pozůstalými. Proces sjednávání má danou strukturu - začátek, průběh a konec. Ani jedna část v procesu nesmí být podceněna. Jednotlivé části v procesu sjednávání musí na sebe navazovat.<sup>102</sup>

---

<sup>102</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé* Praha: Grada Publishing, a.s. 2008. s. 18.

Pozůstalí potřebují poradenství v oblasti výběru a sjednávání pohřbu, kterou jim může nabídnout právě pracovník pohřební služby, konkrétně sjednavatel pohřbení.

Sjednavatel pohřbení nejdříve pozdraví pozůstalé, představí se a usadí je v místnosti pro tento účel uzpůsobené. Poté si vyžádá doklady zemřelého (občanský průkaz, rodný list, oddací list a občanský průkaz objednavatele (vypravovatele) pohřebních služeb. Při vyplňování formuláře objednávky se sjednavatel pozůstalých dotazuje na informace, které nejsou patrné z dokladů a jsou důležité pro sjednání obřadu. Vždy souvisí s místem a datem úmrtí, s pohřebním obřadem a termínem jeho konání. Jakmile se pozůstalí rozhodnou pro určitou variantu pohřebního obřadu, sjednavatel začne zajišťovat veškeré věci s obřadem spojené. Je-li jako způsob pohřbení zvolen žeh, spojí se sjednavatel s krematoriem a domluví pevný termín a hodinu kremace a také podobu rozloučení (civilní nebo církevní). Pokud pozůstalí požadují zajištění dopravy k rozlučkové síni krematoria, objedná i přepravu osob. Žádají-li si pozůstalý pohřeb s uložením do země, je potřeba k jednání také přivolat hrobníka (pokud je k dispozici) nebo se s ním spojit telefonicky, aby se domluvily detaily týkající se vykopání hrobu, nosičů a následné úpravy hrobu. Obřad s uložením do země má obvykle církevní formu spojenou se zádušní mší slouženou v kostele a je proto nezbytné domluvit volný termín a hodinu s místním farářem. Pokud si pozůstalí přejí hudební doprovod, sjednavatel ho taktéž zajistí. Následně sjednavatel požádá pozůstalé o výběr rakve a příkrovu z nabídkového katalogu. Rovněž předloží katalog s pohřebními vazbami květin, pokud pozůstalí projeví zájem i o tuto službu. Po předložení nabídky úmrtních oznámení společně s pozůstalými sestaví předběžnou podobu oznámení a po vytištění předlohy společně provedou korekturu. Na přání pozůstalých sjednavatel zajistí zveřejnění informací o konání obřadu v místním tisku, stejně tak i vyvěšení úmrtního oznámení na místech tomu určených. Na závěr si sjednavatel převezme oblečení pro zesnulého, pokud pozůstalí neoblékli zemřelého doma sami před příjezdem převozní služby. Vytisknuté úmrtní oznámení spolu s originály objednávek a daňovým dokladem na zaplacenou zálohu předá pozůstalým. Po rozloučení připraví materiály pro matriční úřad.

Moje první setkání s pozůstalými se odehrálo v roli pozorovatele. Kolegyně, která mě zaučovala, správně odhadla, že teoretické znalosti jsou sice důležité, ale nejcennější je praxe. Z počátku jsem tedy při sezeních jen podávala potřebné dokumenty, katalogy, formuláře, mlčky naslouchala a snažila jsem se co nejvíce zachytit způsob a průběh komunikace, který mezi sjednavatelem a pozůstalými probíhal. Později jsem začala

pozvolna zapojovat i já. Dodnes si cením toho, že mě kolegyně nenásilně a postupně zasvětila do celého procesu sjednávání a naučila mě základní principy komunikace s pozůstalými a podělila se i o další zkušenosti s pozůstalými. Dnes, když už mám za sebou řadu setkání, vím, že stejně tak jako teorie je v tomto oboru důležitá praxe.

V průběhu truchlení jsou pozůstalí zaplaveni množstvím emocí, s nimiž se musejí vyrovnat. Mezi nejproblematictější emoci patří především hněv, pocit viny, strach a bezmoc. Hněv je reakcí na to, když je něco jinak, než si to daný člověk přeje.<sup>103</sup> Hněv má pravděpodobně dva základní zdroje, jedním je frustrace a druhým pocit regresivní bezmoci. Pro pozůstalé může být nepřijatelné obracet svůj hněv k zemřelému (i když právě on a jeho smrt je příčinou jejich zloby), proto hledají jiný, pro ně přijatelnější objekt, např. ošetřujícího lékaře, zdravotní personál, příbuzné nebo zaměstnance pohřební služby.<sup>104</sup>

Aby bylo poradenství pro pozůstalé ohledně výběru a realizace pohřbu efektivní, měl by si být sjednavatel vědom toho, jak jeho osobnost může na pozůstalé působit. Špatenková ve své knize uvádí, že pozůstalí jsou v určitém ohledu velmi citliví, až přecitlivělí – jejich reakce na vizuální, auditivní, čichové i chuťové podněty se mohou v důsledku truchlení intenzivně změnit „vyostřit“. Tyto aspekty by neměli být podceňovány. Důležité je věnovat se nejen vnitřní přípravě (vyladěnost, nastavenost na setkání s pozůstalým), ale také přípravě vnější – úpravě zevnějšku, zahrnující např. volbu vhodného oblečení, výběr přiměřených šperků nebo jiných ozdob, použití (případně nepoužití) parfému apod.).<sup>105</sup>

Tyto zdánlivě nepodstatné detaily se promítají do chování a jednání sjednavatele, i když si je on sám nemusí uvědomovat a mohou značně ovlivnit komunikaci i celý proces sjednávání pohřbení.

## 5.1 Možné reakce pozůstalých směrem k pohřební službě

S rozhněvaným pozůstalým bývá obtížná komunikace a spolupráce. Sjednavatel se musí obrnit trpělivostí a nenechat se vyprovokovat k unáhleným soudům a reakcím. Témata, která pozůstalého velmi rozrušují, je lepší ukončit a přejít na jiné méně nebezpečné téma tzv. „*obrátit list*“. Později, po uklidnění pozůstalého je možné se opatrně k původnímu tématu vrátit. Pokud je však pozůstalý agresivní je třeba setkání

<sup>103</sup> KLAPETEK, M. *Komunikace, argumentace, rétorika* Praha: Grada Publishing, a.s., 2008 s. 170.

<sup>104</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé* Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 28.

<sup>105</sup> ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé* Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 19.

bezpodmínečně ukončit. Někteří se v krizových situacích stávají apatickými až odevzdanými. Mají narušené myšlení, emoce a reakce. Díky tomu je ovlivněno i vnímání, komunikace, schopnost porozumět druhým a soustředění. Apatický pozůstalý nespolupracuje, vyhýbá se očnímu kontaktu, není schopen formulovat svoje požadavky. Sjednavatel tak musí pozůstalého pobízet k aktivitě, vracet se k tématu, dokud se pozůstalý nerozhodne. U jiných pozůstalých může být vnějším projevem hektické až hyperaktivní zmatečné chování. Hyperaktivní pozůstalí se nesoustředí na to, co sjednavatel říká, ptají se na jednu a tutéž věc několikrát za sebou. V takovém to případě je třeba postupovat systematicky, držet se připravené struktury rozhovoru a pokusit se nenásilně pozůstalého korigovat k potřebným rozhodnutím.<sup>106</sup>

Sjednavatel by se ale rozhodně neměl, i v takových chvílích, vzdávat svojí role poradce a manažera. Na místě je respekt k osobnosti pozůstalého, tolerance, akceptace jeho názorů a umění podpořit. Měl by se zdržet hodnocení, ale zároveň neztratit svoji autonomii. Jeho chování by mělo vyzařovat pozitiva a konstruktivnost nikoli skepse a pochyby. Důležité je, aby si sjednavatel věřil a na vše se díval jako na proces změn.<sup>107</sup> Rozhodně by neměl být jen úzce specializovaný profesionál, ale především člověk, který pozůstalé chápe.

Stojím si za názorem, že v pomáhajících profesích má sjednavatel pohřbení své nepostradatelné místo. S pozůstalým přichází do kontaktu v akutní fázi truchlení. Do jeho pracovní náplně sice patří prodej pohřebních služeb, ale také pomoc při výběru obřadu a dalších věcí s obřadem spojených. Proto můžeme mluvit o procesu zajišťování pohřebního obřadu jako o péči a o sjednavateli pohřbů jako o poradci. Role poradce nad manažerem však musí převažovat. To, jakým způsobem se role poradce zhostí, značně ovlivní zármutek pozůstalého. Sjednavatel pohřbení taktéž musí umět uplatňovat podstatu poradenství pro pozůstalé. Z kompetencí je nejvíce zastoupena a požadována kompetence způsobilosti k úloze, zahrnující veškeré měkké dovednosti, nejdůležitější je pak kompetence osobnostní. Spolu s postoji a motivy se projevuje v chování a jednání a následné komunikaci s pozůstalými a proto ji můžeme označit za velmi zásadní v celém procesu sjednávání. Sjednavatel pohřbení a ostatní pracovníci v pohřebnictví jsou z mého pohledu ve struktuře péče o pozůstalé nepostradatelným článkem. V rámci poskytnutí co nejefektivnějšího pracovního a lidského výkonu snaha o kultivaci znalostí

---

<sup>106</sup> ZUZÁK, R., KÖNIGOVÁ, M. *Krizové řízení podniku*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. s. 178.

<sup>107</sup> MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. s. 44-45.

a dovedností v tomto oboru by měla být samozřejmostí. Sjednavatel pohřbení naprosto splňuje andragogickou ideu pomoci lidem v jejich kritických životních situacích.

## **6 Operacionalizace a cíl šetření**

Účelem pohřebních služeb je zabezpečení a poskytnutí pozůstalým co možná nejvíce kvalitních komplexních služeb na jednom místě pro církevní i civilní pohřby do země a pro církevní i civilní obřady v krematoriu v době jejich aktuálního zármutku. Výběr pohřební služby záleží pouze na rozhodnutí pozůstalých. Nabízená pomoc a péče pozůstalým při sjednávání a zabezpečování pohřebních služeb je primární věcí všech pracovníků v pohřebnictví u jakékoliv pohřební služby. Samotní pracovníci jsou při poskytování pomoci a péči pozůstalým vystavováni mnoha působícím faktorům, které je přímo nebo nepřímo ovlivňují. Do jejich osobnostních vlastností se promítá nejen jejich odborná a profesní úroveň, zkušenosti a znalosti, doba poskytované péče, ale i další faktory, které značně ovlivňují výsledný efekt péče a pomoci.

Cíl mého šetření by měl přinést odpověď na otázku: „Jak poskytovanou péči pozůstalým vnímají samotní pracovníci pohřebních služeb?“ Poznatky získané kvalitativním šetřením by mohly být využity při sestavování vzdělávacích programů v pohřebnictví.

### **6.1 Metodika kvalitativního šetření**

K rozhodnutí pro kvalitativní šetření mě vedl záměr zjistit přímou cestou pocity a prožitky pečujících, v tomto případě pocity a prožitky pracovníků pohřebních služeb. Odpovědi na položené otázky mohou přinést komplexnější náhled na problém týkající se péče o pozůstalé v pohřebnictví přímo v základu jejich poskytování. Protože jde o subjektivní vnímání a prožívání, zvolila jsem metodu narativního rozhovoru. Hlavní část šetření se opírá o interpretaci dat z polostrukturovaného rozhovoru. Otázky byly vytvořeny v kontextu se zaměřením práce. Při jejich sestavování jsem vycházela i ze své vlastní zkušenosti. Respondenti museli splňovat dvě základní podmínky:

1. muselo jít o osoby vykonávající svou práci déle než tři roky
2. všechny osoby museli v průběhu výzkumu vykonávat svoji práci

Pro samotné šetření bylo vybráno pět pracovníků pohřebních služeb, dvě ženy a tři muži. Výběr byl zvolen na základě jejich dostupnosti a dobrovolnosti. Předmětem mého zkoumání se tedy stali lidé, kteří nějakým způsobem, v souladu se svým pracovním zaměřením, vstupují do kontaktu s pozůstalými. Průměrný věk dotazovaných činil 47 let. Každý zúčastněný byl předem informován o zaměření otázek, předpokládané časové náročnosti a místě sběru dat. Průměrná doba věnovaná jednomu z dotazovaných se pohybovala kolem 60 minut. Všechny rozhovory byly získány v přímé interakci s respondentem, písemně zaznamenány a se souhlasem respondentů využity v této práci.

Všem respondentům jsem položila následující otázky:

1. Jak dlouho vykonáváte svoji práci?
2. Jakým způsobem jste se připravil/la na svoji práci?
3. Vzděláváte se ve svém oboru?
4. Jaký smysl vidíte ve své práci?
5. Co si myslíte, že pozůstalí nejvíce potřebují?
6. Jakou úlohu dle vašeho názoru v procesu zármutku zaujímají pohřební služby?
7. Co je pro vás nejtěžší při výkonu vaší práce?
8. Jak kompenzujete pracovní zatížení?

## 6.2 Prezentace odpovědí na položené otázky

### Respondent 1

Sjednavatel pohřbení: žena 51 let, vzdělání střední ekonomické s maturitou

#### 1. Jak dlouho vykonáváte svoji práci?

*„... svoji práci už dělám 23 let.“*

#### 2. Jakým způsobem jste se připravila na svoji práci?

*„...vlastně nijak. V předchozím zaměstnání se mi nelíbilo a chtěla jsem změnu. Naskytlo se volné místo v pohřební službě. Dlouho jsem neváhala, hlavně proto že to bylo v místě mého bydliště a do práce jsem mohla docházet i pěšky. Navíc pracovní doba i platové podmínky mi vyhovovaly. V té době moje pracovní zařazení neslo označení nižší účetní v pohřební službě. Sjednavatelem pohřbení jsem se stala až mnohem později. Rozhodně jsem ale nečekala, že toto zaměstnání budu ještě teď vykonávat.“*

#### 3. Vzděláváte se ve svém oboru?

*„...ano snažím se. Absolvovala jsem školení pohřebnictví a školení psychologie. Uvítala bych vzdělávací programy zaměřené přímo pro sjednavatele pohřbení.“*

#### 4. Jaký smysl vidíte ve své práci?

*„...pro mě je to pomoc lidem. Ano, tak to cítím.“*

#### 5. Co si myslíte, že pozůstalí nejvíce potřebují?

*„...určitě je to pochopení a citlivý přístup.“*

#### 6. Jakou úlohu dle vašeho názoru v procesu zármutku zaujímají pohřební služby?

*„...vdané chvíli jsme pro pozůstalé jediným záchytným bodem v jejich zármutku, ke kterému se upínají. Vlastně do nás vkládají veškerou svoji důvěru, čekají, že jim poradíme, se postaráme o jejich zemřelého a zařídíme vše, co je spojené s obřadem. Takže odpověď zní, že velmi zásadní.“*

#### 7. Co je pro vás nejtěžší při výkonu vaší práce?

*„...nejtěžší pro je mě sjednávat obřad dítěti, protože jsem sama matkou. Nikdy bych nechtěla být na místě rodičů. I když za ta léta praxe vím, že smrt si prostě nevybírám. Velmi s pozůstalými rodiči soucítím.“*

#### 8. Jak kompenzujete svoje pracovní zatížení?

*„...nejvíce se uvolním v přírodě, ta mě dokáže vždy spolehlivě dobít. Samozřejmě nesmím zapomenout na přátele, s těmi je to bezva. Taky starost o domácí mazlíčky mi pomáhá do určité míry zapomenout na pracovní starosti.“*

## **Respondent 2**

Sjednavatel pohřbení: žena 48 let, střední ekonomické s maturitou.

### **1. Jak dlouho vykonáváte svoji práci?**

*„...v oboru působím 7 let.“*

### **2. Jakým způsobem jste se připravila na svoji práci?**

*„...nepřipravovala jsem se nijak. Potřebovala jsem prostě nějakou práci a v pohřebních službách bylo zrovna místo.“*

### **3. Vzděláváte se ve svém oboru?**

*„...zatím jsem neabsolvovala žádné školení ani vzdělávací program. Pokud ale přijde zajímavá nabídka, tak ano, ráda se zúčastním.“*

### **4. Jaký smysl vidíte ve své práci?**

*„...smyslem této práce je přece pomoc pozůstalým v těžkých chvílích.“*

### **5. Co si myslíte, že pozůstalí nejvíce potřebují?**

*„...nejvíce potřebují informace, těch se jim zoufale nedostává. Stejně tak jako peněz k tomu, aby mohli uspořádat pro zemřelého takový obřad, jaký by si pro něj přáli. Nebudu zastírat, že pohřební služby jsou rok od roku dražší.“*

### **6. Jakou úlohu dle vašeho názoru v procesu zármutku zaujímají pohřební služby?**

*„...no, velmi rozhodující. Bez těchto služeb v dnešní době vlastně ani nemůže dojít k rozlučovacímu obřadu pozůstalých se zemřelým.“*

### **7. Co je pro vás nejtěžší při výkonu vaší práce?**

*„...nejtěžší pro mě vždy je vyrovnat se se smrtí mladých lidí.“*

### **8. Jak kompenzujete pracovní zatížení?**

*„...sportem. To je jediná aktivita, která mi spolehlivě pomáhá ze stresu.“*



### **Respondent 3**

Pracovník zajišťující pohřební služby: muž 41 let, vzdělání střední bez maturity – obor nástrojář

#### **1. Jak dlouho vykonáváte svoji práci?**

*„...ani nevím, víc jak 20 let. Abych nemusel nastoupit na povinnou vojenskou službu, přihlásil jsem se na službu civilní tzv. „civilku“ do městského krematoria v Jihlavě. Po skončení této služby jsem u pohřebních služeb už zůstal. Podpisem pracovní smlouvy jsem se stal oficiálně pracovníkem v pohřebních službách.“*

#### **2. Jakým způsobem jste se připravil na svoji práci?**

*„...nevím co na to odpovědět. Vlastně jsem se nikdy nijak nepřipravoval, pouze jsem sbíral zkušenosti. Učil jsem se metodou pokus, omyl.“*

#### **3. Vzděláváte se ve svém oboru?**

*„...ne, ve svém oboru se nevzdělávám. Zaměstnavatel to po mě ani nevyžaduje. Samozřejmě vím, že probíhají různá školení. I k nám na firmu přichází různé nabídky seminářů s tematikou pohřebnictví, ale zatím jsem se žádného nezúčastnil.“*

#### **4. Jaký smysl vidíte ve své práci?**

*„...smysl vidím v pomoci lidem, kteří se dostali do nepříznivé situace.“*

#### **5. Co si myslíte, že pozůstalí nejvíce potřebují?**

*„...podporu z naší strany, protože v rodině často chybí. Z mých zkušeností vím, že některé rodiny, a v poslední době je to na vzestupu, se v těžkých chvílích navzájem vůbec nepodporují. Podporu postrádám ale i ze strany státu jako instituce.“*

#### **6. Jakou úlohu dle vašeho názoru v procesu zármutku zaujímají pohřební služby?**

*„...pohřební služby jsou nutností. Bez nich nelze uskutečnit žádné pohřební služby, ani obřad rozloučení. Jsou dány zákonem. Každý pozůstalý musí tedy těchto služeb využít. Proto by měli být nastaveny tak, aby pozůstalým v jejich zármutku pomáhali. Rozhodně by si pohřební služby neměli spojovat s negativní vzpomínkou.“*

#### **7. Co je pro vás nejtěžší při výkonu vaší práce?**

*„...jednoznačně úmrtí dětí.“*

#### **8. Jak kompenzujete pracovní zatížení?**

*„...nejvíce vypínám u fyzické práce. Koupili jsme si starší rodinný dům, takže opravy mi zaberou spoustu času. Pokud to ale jen trochu jde, podnikáme s rodinou výlety do přírody. Procházky krajinou, to mám opravdu rád.“*

#### **Respondent 4**

Pracovník zajišťující pohřební služby: muž 43 let, vzdělání střední bez maturity – obor nástrojář

##### **1. Jak dlouho vykonáváte svoji práci?**

*„...svoji práci vykonávám 4 roky.“*

##### **2. Jakým způsobem jste se připravil na svoji práci?**

*„...prošel jsem proškolením v oboru pohřebnictví“*

##### **3. Vzděláváte se ve svém oboru?**

*„...v tomto oboru jsem v podstatě nováčkem, takže se snažím vzdělávat neustále. Zjišťuji, že vlastně o této práci skoro nic nevím, proto vítám každé školení či semináře zaměřené na pohřební služby. Podle mého názoru se jen z praktických zkušeností vycházet nedá. Občas nevím jak se zachovat v určité situaci. Reakce pozůstalých jsou pokaždé jiné. Uvítal bych nějaké speciální proškolení v oboru psychologie zaměřené právě na tuto tematiku.“*

##### **4. Jaký smysl vidíte ve své práci?**

*„... já to beru jako pomoc lidem při odchodu jejich nejbližších.“*

##### **5. Co si myslíte, že pozůstalí nejvíce potřebují?**

*„...jsem přesvědčený, že potřebují profesionální služby a porozumění. Velmi důležitá je i komunikace s pozůstalými. Myslím, že právě v tomto máme, myslím tím nejen sebe, ale celé pohřební služby, značné mezery.“*

##### **6. Jakou úlohu dle vašeho názoru v procesu zármutku zaujímají pohřební služby?**

*„... poskytují solidaritnost. Tím myslím, že pozůstalí nejsou ve svém problému sami.“*

##### **7. Co je pro vás nejtěžší při výkonu vaší práce?**

*„...psychické vyrovnání se s úmrtími.“*

##### **8. Jak kompenzujete pracovní zatížení?**

*„...nejvíc asi sportem.“*

## **Respondent 5**

Hrobník a údržbář městského pohřebiště: muž 52 let, vyučen v oboru stolař, tesař

### **1. Jak dlouho vykonáváte svoji práci?**

*„...práci hrobníka a údržbáře městského pohřebiště oficiálně vykonávám od roku 1992 tedy 20 let.“*

### **2. Jakým způsobem jste se připravil na svoji práci?**

*„...od roku 1989 jsem občas vypomáhal stávajícímu hrobníkovi při výkopech hrobů. Když pak v roce 1991 vážně onemocněl, převzal jsem kopání za něj. V roce 1992 se pak moje práce zlegalizovala podpisem smlouvy.“*

### **3. Vzděláváte se ve svém oboru?**

*„ano, samozřejmě. Od r. 2001 kdy vešel v platnost zákon o pohřebnictví se změnilo spoustu věcí. Dříve se hodně věcí týkající se údržby a kopání hrobů neřešilo, prostě to tak bylo. Od roku 2002 ale přibylo správcům veřejných pohřebišť spoustu povinností a tím i logicky i mě. Takže jsem se s nimi musel nějakým způsobem seznámit. Pravidelně se zúčastňuji školení hrobníků, které se koná každé dva roky a dalších kurzů, školení a seminářů v oblasti pohřebnictví. Ostatně zaměstnavatel to ode mne vyžaduje.“*

### **4. Jaký smysl vidíte ve své práci?**

*„...vidím ji především jako poskytovanou službu pozůstalým. Moji starostí je aby, vše probíhalo tak jak má, nejen podle přání pozůstalých, ale také podle platné legislativy.“*

### **5. Co si myslíte, že pozůstalí nejvíce potřebují?**

*„...určitě si zaslouží důstojné rozloučení se zemřelým a to jim právě mohou nabídnout dobré, kvalitní služby, jak jsem již uvedl.“*

### **6. Jakou úlohu dle vašeho názoru v procesu zármutku zaujímají pohřební služby?**

*„...pohřební služby umožňují pozůstalým rozloučit se se zemřelým. Mám zkušenost, že když se obřad tzv. povede, tak pak pozůstalí mluví o krásném pohřbu a vzpomínají na něj ne jako na noční můru, ale jako na poslední službu, kterou mohli pro svého blízkého udělat. Jsem přesvědčený, že se pak i daleko lépe dostávají ze svého smutku.“*

### **7. Co je pro vás nejtěžší při výkonu vaší práce?**

*„...nejtěžší je pro mě jednání s lidmi. Nejsem dost dobrý mluvčí ani diplomat a lidé jsou různí. Někdy je to hodně emotivní. Navíc skoro všechny, které pohřbívám, osobně znám. Je hodně těžké dělat hrobníka tam kde jste vyrostl a všechny znáte.“*

## **8. Jak kompenzujete pracovní zatížení?**

*„...nemám rád samotu. Pocházím ze sedmi dětí a vždycky u nás bylo živo, tak asi proto. Občas zajdu do hospůdky za kamarády. O víkendech hlídám s manželkou vnoučata. Dávají nám zabrat, ale jsem za to rád. Taky práce kolem domku a na zahradě mě hodně zaměstnávají. No a přes zimu, když už večery začínají brzy, vyrábím různé dekorační předměty ze dřeva nebo kovu. Sice je pak všechny rozdám přátelům, ale já je vlastně nedělám pro sebe. Těší mě, že se to někomu líbí.“*

### **6.3 Shrnutí a interpretace výpovědí**

Jednotlivé odpovědi jsem zpracovala formou krátkých reflexí k výzkumnému problému a cíli šetření.

#### **Otázka č. 1 – Jak dlouho vykonáváte svoji práci?**

Tři respondenti odpověděli, že svoji práci v oblasti pohřebnictví a pohřebních služeb vykonávají více jak 20 let. Lze tedy předpokládat, že tito respondenti načerpali během této doby mnoho zkušeností, znalostí a dovedností a to především na poli praktickém, proto je lze zařadit mezi pracovníky zkušené. Respondentům kteří svoji práci vykonávají 3 a 7 let chybí mnohaletá praxe, která je v tomto oboru velmi ceněná, proto je můžeme zařadit mezi začátečníky, kteří teprve zkušenosti v oboru pohřebnictví a pohřebních služeb získávají.

#### **Otázka č. 2 - Jakým způsobem jste se připravil/la na svoji práci?**

Většina respondentů uvedla, že se na toto povolání teoreticky nijak nepřipravovali. Pouze dva respondenti, zastoupené ženami, které dosáhli středního vzdělání ukončené maturitní zkouškou, mohli uplatnit své teoretické odborné znalosti a dovednosti v ekonomických oblastech v pohřebnictví. Pouze respondent, který pracuje u pohřebních služeb nejkratší dobu, absolvoval školení v oblasti pohřebnictví před začátkem svého výkonu. Praktickou zkušenost před začátkem vykonávání své profese získali pouze dva respondenti. S určitostí ale můžu tvrdit, že získaného vzdělání respondentů v minulých letech v mnoha ohledech nekorresponduje s jejich současným povoláním.

#### **Otázka č. 3 – Vzděláváte se ve svém oboru?**

S odpovědi respondentů je patrné, že minimálně tři respondenti z pěti absolvovali školení nebo kurzy, vzdělávají se a uvítali by i užší specializaci v některých oblastech pohřebnictví a pohřebních služeb. Zbylí dva respondenti uvedli, že se žádného proškolení v rámci jejich pracovního zaměření nezúčastnili. Ze získaných informací ale lze vyvodit závěr, že se v budoucnu vzdělávání ve svém oboru nebrání.

**Otázka č. 4 -** Jaký smysl vidíte ve své práci?

Všichni respondenti ve svých odpovědích uvedli, že svoji práci vnímají jako nejen jako službu, ale především jako pomoc pozůstalým v těžkých obdobích jejich života. Směle tedy mohou tvrdit, že všechny odpovědi směřují k zajištění péče a pomoci pozůstalým.

**Otázka č. 5 -** Co si myslíte, že pozůstalí nejvíce potřebují?

Odpovědi na tuto otázku se značně lišily. Každý respondent uvedl to, co považoval za stěžejní z jeho pohledu. Mezi uváděné potřeby patřilo porozumění, podpora, citlivý přístup, pochopení, informace, profesionální služby, důstojné rozloučení se zemřelým, ale také peníze k zajištění obřadu. Z uvedených odpovědí vyplývá, že poskytované pohřební služby by se měli přizpůsobit potřebám pozůstalých a to především v kvalitě a dostupnosti.

**Otázka č. 6 -** Jakou úlohu dle vašeho názoru v procesu zármutku zaujímají pohřební služby?

Ze získaných odpovědí respondentů je jasně patrná orientace na pozůstalého, na jeho vnitřní prožitek. Snaha poskytnou pomyslný záchytný bod, podělit se s ním o jeho problém a rozvinout důvěru v pohřební služby, aby si je nespojoval s negativní vzpomínkou, jednoznačně ukazuje, že se respondenti zamýšlejí nad tím, jakou stěžejní úlohu pohřební služby v procesu zármutku zastávají a plně si uvědomují své postavení v tomto procesu.

**Otázka č. 7-** Co je pro vás nejtěžší při výkonu vaší práce?

Z odpovědí, které respondenti poskytly je možno vyvodit závěr, že pro všechny je velmi těžké smířit se se smrtelností lidí, a to především dětí. Touto otázkou jsem chtěla předestřít fakt, že pracovníci pohřebních služeb nejsou jen placení zaměstnanci, ale především lidé s emocemi. Hodnotí skutečnosti, události, situace podle svého subjektivního stavu ve vztahu k pozůstalému a zaujímají postoj k dané situaci. V konečném důsledku jejich práce na ně vytváří emoční tlak doléhající v plné síle.

**Otázka č. 8 -** Jak kompenzujete pracovní zatížení?

Respondenti uvedli, že svoje pracovní zatížení nejčastěji kompenzují svými koníčky. Dalším faktorem, který jim pomáhá zvládat fyzické a psychické zatížení je společenské zázemí v kruhu svých přátel a v rodině. Jsem přesvědčená, že právě tyto dva faktory

tvorí významnou a důležitou součást jejich života a zvyšují odolnost respondentů vůči zatížení, kterému jsou vystavováni při výkonu jejich práce.

#### **6.4 Diskuse**

Když jsem se zamýšlela nad otázkami, které by postihly cíl mého šetření, musela jsem si přiznat fakt, že se problematiku poskytované péče pozůstalým pohřebními službami v současnosti dotknu spíše jen okrajově. Přesto jsem u svého rozhodnutí proniknout do této problematiky a vytvořit tak sondu do profesního života sjednavatelů a pracovníků pohřebních služeb zůstala. Není pochyb o tom, že proces sjednávání a zajišťování pohřebních služeb zanechává v pozůstalých nesmazatelnou stopu. Určitou stopu si ale nesou i samotní aktéři poskytující pohřební služby. Otázky jsem se proto směřovala tak, aby bylo možné vytvořit si alespoň základní představu, jak je na tuto péči nahlíženo ze strany samotných poskytovatelů a jak se jich tato péče dotýká. Moje šetření se proto opírá nejen o předložení profesních znalostí a dovedností vybraných respondentů, ale také a o zjištění jejich vnitřních prožitků při poskytování a zajišťování pohřebních služeb. Ráda bych předeslala, že respondenti nebyly zpočátku ochotni na položené otázky vypovídat. Přes počáteční překážky se mi ale nakonec podařilo potřebné odpovědi získat a zpracovat formou krátkých reflexí. Dospěla jsem k závěru, že všichni respondenti ke svoji práci přistupují s vědomím toho, že pracují s lidmi, kteří jsou v danou chvíli v nepříznivé životní situaci a jejich snahou především je pomoci jim se s touto situací lépe vyrovnat. Jejich snaha je ale bohužel občas mařena nedostatkem či kvalitou informací. Svým šetřením jsem tedy také upozornit na fakt, že dlouhodobé vzdělávání a školení pracovníků v sektoru pohřebnictví má svoje opodstatnění. Jednoznačně se přikláním ke snaze o vytvoření komplexně propojeného vzdělávacího systému a tvorbě standardů v této profesi. Kdo jiný než právě pracovníci v pohřebnictví by měli naplnit podstatu poradenství a péče o pozůstalé.

## **Závěr**

Ve své práci jsem se zaměřila na poskytovanou péči pozůstalým v době jejich akutního zármutku. Tato péče měla v minulosti naprosto jinou podobu a primární zastoupení v rodině. V současné době, kdy tato podpora z velké části chybí, je ztráta blízkého daleko hůře nesena. Pomoc těmto pozůstalým ale existuje. Je poskytována a zastřešována nejen prostřednictvím hnutí a sdružení, ale také pomocí kvalifikovaných poradců pro pozůstalé a v nemalé míře také pohřebními službami.

Nezpochybnitelná je také důležitost obřadu rozloučení se zemřelým. Rituál rozloučení pomáhá pozůstalým uvědomit si realitu ztráty a snáze se s ní vyrovnat. Rozlučovací obřady jsou v současné době realizovány pouze pohřebními službami.

Sjednavatel pohřbení a ostatní pracovníci v pohřebnictví by proto měli být plně kompetentní ve výkonu své profese. U pomáhajících profesí jsou preferovány především měkké dovednosti a oblast osobnostní.

V části svého šetření jsem se proto zaměřila na vnitřní psychické děje ve vztahu pracovník v pohřebnictví a pozůstalý. Cílem mého snažení bylo podat pomocí krátkých reflexí k výzkumným otázkám důkaz o tom, že hlavní prioritou sjednavatelů a pracovníků v pohřebnictví je především pomoc pozůstalým v jejich nelehké životní situaci.

Stojím si pevně za názorem, že pohřební služby jsou platným adeptem andragogického poradenství a nedílnou součástí péče o pozůstalé.



**Anotace:**

Bakalářská práce se zabývá poskytovanou péčí pozůstalým po úmrtí blízké osoby. Pojednává o pohřebních rituálech, jejich významu a transformaci do současné podoby. Vychází z teoretických i praktických poznatků v oblasti pohřebnictví a reflektuje přístup sjednavatelů pohřbení a pracovníků v pohřebnictví k pozůstalým a k obřadu rozloučení. Vyústěním bakalářské práce je předložení současného stavu péče o pozůstalé při zajišťování pohřebních služeb.

**Příjmení a jméno autora:** Tománková Simona

**Název katedry a fakulty:** Katedra sociologie a andragogiky Filozofická fakulta  
Univerzita Palackého v Olomouci

**Název práce:** Pohřební služby jako nedílná součást péče o pozůstalé

**Vedoucí diplomové práce:** PhDr. Naděžda Špatenková, Ph.D.

**Počet znaků:** 100 958

**Počet příloh:** 3

**Počet titulů použité literatury a dalších zdrojů:** 55

**Klíčová slova:** kompetence sjednavatele, péče o pozůstalé, pohřební rituál, pohřební služby, proces sjednávání pohřbení, sjednavatel pohřbení.

## Seznam použité literatury a dalších zdrojů

1. ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů, Nejnovější postupy*. 10. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2007. s. 800. ISBN 978-80-247-1407-3.
2. BAŠTECKÁ, B. a kolektiv *Terénní krizová práce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2005. s. 300. ISBN 80-247-0708-X.
3. BERAN, J. a kolektiv, *Lékařská psychologie v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. s. 144. ISBN 978-80-247-1125-6.
4. DAVIES, D. J. *Stručné dějiny smrti*. 1. vyd. Praha: Volfox Globator. 2007. s. 188. ISBN 80-7207-628-0.
5. DOLEŽAL, J., MÁCHAL, P., LACKO, B. *Projektový management podle IPMA* 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2009 s. 512. ISBN 978-80-247-2848-3.
6. GJURIČOVÁ, Š., KUBIČKA, J., *Rodinná terapie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. s 288. ISBN 978-80-247-2390-7.
7. HAŠKOVCOVÁ, H. *Thanatologie: nauka o umírání a smrti*. Praha: Galén, 2007. s. 244. ISBN 978-80-722471-3.
8. HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2006. s. 240. ISBN 978-80-247-1457-8.
9. HŮLOVÁ, M., KOŘÁNOVÁ, H., PLÁŠKOVÁ, A., VEBER, J. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. Praha: Grada Publishing, a.s. 2007. s. 204. ISBN 978-80-247-1782-1.
10. JANDOUREK, J. *Průvodce sociologií*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 2008. s. 208. ISBN 978-80-247-2397-6.
11. JANDOUREK, J. *Vzestup a pád moderního ateismu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2010. s. 122. ISBN 978-80-247-2981-7.
12. KALINA, K. a kol. *Základy klinické adiktologie* 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 208 s. 392. ISBN 978-80-247-1411-0.

13. KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E. *Psychologie a komunikace pro zdravotní asistenty: 4. ročník* 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s. 2009. s. 136. ISBN 978-80247-2831-5.
14. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních* 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2011 s. 328. ISBN 978-80-247-3148-3.
15. MATĚJKOVÁ, E. *Jak řešit konflikty a problémy v partnerských vztazích* s. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s. 2007. 160. ISBN 978-80-247-1832-3.
16. MEDLÍKOVÁ, O. *Lektorské dovednosti* 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2010 s. 168. ISBN 978-80-247-3236-7.
17. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi* 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2003, s. 361, ISBN 978-80-247-0650-4.
18. NAVRÁTILOVÁ, A. *Narození a smrt v české lidové kultuře*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad. 2004. s. 416. ISBN 80-7021-397-3.
19. NIERMEYER, R., SEYFFERT, M. *Jak motivovat sebe a své spolupracovníky*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing. 2005. s. 122. ISBN 80-247-1223-7.
20. PARKES, C. M., RELFOVÁ, M., COULDRICKOVÁ, A. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. vyd. 1. Brno: Jota, 2007. s.180 ISBN – 978-80-8702-923-7.
21. PLAMÍNEK, J. *Sebezpoznaní, sebeřízení a stres – praktický atlas sebeovládání*. 2.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2008. s. 184. ISBN 978-80-247-2593-2.
22. PLAMÍNEK, J. *Vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 320. ISBN 978-80-247-3235-0.
23. STEJSKAL, D., ŠEJVL, J. a kol. *Pohřbívání a hřbitovy. I. vyd.* Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s. 2011, s. 464. ISBN 978-80-7357-680-6.
24. STOCK, B. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada Publishing, a.s. 2010 s. 112. ISBN 978-80-247-3553-5.

25. SYNEK, M., KISLINGEROVÁ, E. a kol. *Podniková ekonomika*. 5. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. s. 498. ISBN – 978-80-7400-336-3.
26. ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2008. s. 144. ISBN – 978-80-247-1740-1.
27. VALENTA, M. *Dramaterapie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2007 s. 252. ISBN 80-247-1819-7.
28. VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2008 s. 232. ISBN – 978-80-247-2721-9.
29. ZUZÁK, R., KÖNIGOVÁ, M. *Krizové řízení podniku* 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2009 s. 256. ISBN 978-80-247-3156-8.

### **Seznam dalších zdrojů**

1. BARTOŇKOVÁ, H., *Vzdělávání pracovníků v organizaci*. FF UP Olomouc: 2008. s. 140. ISBN neuvedeno
2. BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika. Studijní texty pro distanční studium*. FF UP Olomouc: 2002. s. 65. ISBN 80-244-0394-3.
3. HRABÁKOVÁ L. *Vybrané kapitoly z kulturní antropologie*. FP TU Liberec: 2002. s. 31. ISBN neuvedeno
4. KOTRLÝ, Tomáš. *Pohřeb v obraze římskokatolické církve. Funeral Quartal*, 2010, roč. 1, č. 1, s. 54-55.
5. KOTRLÝ, T. ŠPATENKOVÁ, N. BĚHOUNKOVÁ, T. *Sociální práce s umírajícími*, 2010, roč. 10, č. 2, s. 110-111.
6. NOVÁKOVÁ, R. *Sociální práce s umírajícími. Role rituálů v procesu truchlení*. 2010, roč. 10, č. 2, s. 116-117.
7. ŠPATENKOVÁ, N., KOTRLÝ, T., BĚHOUNKOVÁ, T. *Aupo sociologica – androgogica*. 1. vyd. Olomouc: FF UP Olomouc. 2010. roč. 5, č. 1., s. 213. ISBN 978-80-244-2643-3

## Seznam internetových zdrojů

1. <http://www.mmr.cz>
2. <http://www.nsp.cz>
3. <http://www.umirani.cz>
4. <http://www.cestadomu.cz>
5. <http://asociacehospicu.cz>
6. <http://teologicketexty.cz>
7. <http://hhv.cz>
8. <http://www.cestadomu.cz>
9. <http://dlouhacesta.cz>
10. <http://mhondrasek.cz>
11. <http://bilykruhbezpeci.cz>
12. <http://portal.proridice.eu>
13. <http://pohreb.cz>
14. <http://www.funeralq.cz>
15. <http://epravo.cz>
16. <http://pohrebnictvi.cz>
17. <http://wwwcompet.cz>
18. <http://www.rkfrakovnik.webnode.cz>
19. <http://vylecit.cz>

## **Přílohy**

### **Seznam příloh**

1. Poradce pro pozůstalé
2. Sjednavatel pohřbení
3. Hrobník

