

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
CYRILOMETODĚJSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA
Katedra křesťanské sociální práce

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2013

Bc. Ester Gallatová

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
CYRILOMETODĚJSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA
KATEDRA KŘEŠŤANSKÉ VÝCHOVY

Charitativní a sociální práce

Bc. Ester Gallatová

POMOC A PODPORA POZŮSTALÝM OSOBÁM A RODINÁM

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vedoucí práce: PhDr. Ivana Knausová, Ph.D

Olomouc 2013

Prohlášení

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

V Olomouci 12. 4. 2013

.....

Podpis studentky

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Ivaně Knausové, Ph.D za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této diplomové práce.

Dále bych ráda poděkovala PhDr. Jiřímu Pospíšilovi, Ph.D, za odborné rady a pomoc v oblasti výzkumného šetření.

Mé poděkování patří i respondentkám, které mi svými příběhy poskytly důvěrné a důležité informace, díky kterým jsem výzkumná šetření úspěšně vyhodnotila.

Obsah

Úvod.....	1
1. Teoretická část	3
1.2 Poradenství pro pozůstalé.....	3
1.2.1 Poradenství pro pozůstalé	5
1.2.2 Principy poradenství pro pozůstalé.....	6
1.2.3 Poradenství pro pozůstalé je uskutečňováno:	6
1.2.4 Místa, kde se uskutečňuje poradenství pro pozůstalé:	7
1.2.5 Podoby poradenství pro pozůstalé	7
1.2.6 Způsoby poradenských přístupů pro pozůstalé.....	8
1.2.7 Reakce ve stavu ohrožení	9
1.3 Smrt dítěte	10
1.3.1 Nenadálé úmrtí.....	10
1.3.2 Očekávané úmrtí	11
1.3.3 Širší rodina v kontextu úmrtí dítěte	11
1.4 Pomoc pro pozůstalé rodiče	11
1.4.1 Poradce pro pozůstalé	11
1.4.2 Terapeutické skupiny	12
1.4.3 Svépomocné skupiny	12
1.4.4 Dlouhá cesta.....	12
1.4.5 Laická poradna Alej.....	13
2. Výzkumná část - Metodologie výzkumu	15
2.1 Kvantitativní výzkum	15
2.1.1 Komponenty kvantitativního výzkumu	15
2.1.2 Formulace hypotéz.....	16
2.1.3 Realizace výzkumného šetření.....	16
2.1.4 Organizace a realizace výzkumného šetření	18

2.1.5	Analýzy získaných dat kvantitativním šetřením.....	18
2.2	Kvalitativní výzkum	28
2.2.1	Základní charakteristiky kvalitativního výzkumu	29
2.2.2	Přednosti a nevýhody kvalitativního výzkumu.....	30
2.2.3	Kvalitativní výzkum	31
2.2.4	Souhrnná definice	34
2.2.5	Hlavní složky kvalitativního výzkumu	34
2.2.6	Realizace výzkumného šetření.....	35
2.2.7	Způsob analýzy získaných dat z rozhovorů pomocí návodu	36
2.2.8	Analýza získaných informací u kvalitativního šetření.....	39
2.3	Etika výzkumu obecně	44
2.3.1	Otázka ochrany soukromí respondentek.....	44
2.3.2	Informovaný souhlas.....	45
2.3.3	Emoční bezpečí.....	45
2.3.4	Zatajení cílů a okolností výzkumu.....	46
2.3.5	Reciprocita	46
	Diskuse nad tématem diplomové práce.....	47
	Závěr	49
3.	Použitá literatura	51
4.	Použité internetové odkazy	53
5.	Seznam příloh	54
5.1	Vzor kvantitativního dotazníku	54
5.2	Vzor otázek pro kvalitativní rozhovor.....	57
5.3	Doslovný přepis samotných kvalitativních rozhovorů	57
5.3.1	Respondentka č. 1	57
5.3.2	Respondentka č. 2	63

Úvod

Předmětem diplomové práce je náročná životní situace ztráty dítěte. Úmrtí blízké osoby je nesmírně náročná životní situace. Komunikace s pozůstalými osobami je mnohdy obtížná, ne-li nemožná.

Motivem pro volbou tématu takto zaměřené diplomové práce pro mne byla má vlastní zkušenost s touto problematikou, konkrétně s komunikací s pozůstalou osobou. Nevěděla jsem, jak pomoci nebo jak poskytnout tu správnou podporu osobě, matce, které zemřelo dítě. Diplomová práce si kladla za úkol pomoci lidem, kteří mají v okolí pozůstalou osobu nebo rodinu poznat, co pozůstalí prožívají, jak se cítí a jak jim pomoci. V práci popisuji situace a problémy, se kterými se pozůstalé osoby a rodiny potýkají. Není opomenuto ani okolí pozůstalých osob a rodin, které si často neví rady. Má diplomová práce se zaměřuje na specifickou skupinu pozůstalých osob a rodin, na matky a otce, kteří přišli o své dítě.

Dalším motivem byla skutečnost, že problematika pozůstalých osob a rodin je v českém prostředí poměrně málo prozkoumána. Potvrdilo se mi to při hledání literatury, které k této problematice není mnoho.

Struktura diplomové práce

Diplomová práce je rozdělena do dvou částí. První, teoretická část, pojednává o problematice poradenské činnosti pro pozůstalé. Jsou zde popsána úskalí, která se při práci s pozůstalými osobami mohou objevit. Vzhledem k tomu, že je diplomová práce orientovaná na pozůstalé osoby a rodiny, kterým zemřelo dítě, jsou zde také popisována specifika týkající se této skupiny pozůstalých.

Praktická část zahrnuje výzkumná šetření malého rozsahu, která byla realizována pomocí kvalitativního i kvantitativního výzkumu. Zvolila jsem dotazníkovou techniku v kvantitativním výzkumu a techniku rozhovoru ve výzkumu kvalitativním. Nebyla zde opomenuta také etika výzkumu. Závěr praktické části tvoří výsledky dotazníkového šetření a stejně tak analýza informací, která jsem získala provedenými rozhovory.

Cíl diplomové práce

Cílem diplomové práce je popsat náročnou životní situaci, tedy úmrtí dítěte v rodině. Tato problematika není zcela probádána, proto jsem si za cíl diplomové práce stanovila seznámení s problematikou pozůstalých osob a rodin, představit úskalí této náročné životní situace a prostředky pomoci, podpory a množství služeb a poraden, které existují a poskytují podporu pozůstalým osobám, rodinám a jejich okolí.

1. Teoretická část

Teoretická část diplomové práce se zaměřuje na seznámení s problematikou pozůstalých osob a rodin. Je zde popsáno poradenství pro pozůstalé. Stejně tak je tu popsána konkrétní situace úmrtí dítěte v rodině.

1.2 Poradenství pro pozůstalé

Smrt blízkého člověka představuje extrémní zásah do života členů pozůstalé rodiny i pozůstalých samotných. V jediném okamžiku se radikálně mění celý jejich dosavadní život. Doposud existující jistoty se náhle vytratily. Svět, ve kterém do nynějška žili, je smrtí milovaného člověka nečekaně a navždy změněn (Špaténková, 2008).

Ztráta blízkého člověka nevyvolává u pozůstalých pouze silné emoční reakce, ale nabourává také jejich:

- pocit vlastní integrity (Dosavadní jistoty jsou pryč a člověk je jakoby okraden a cítí se zranitelný.),
- pocit vlastní identity (Když při porodu zemře dítě, je matka matkou i když nemá dítě?),
- vztahy s jinými lidmi (Pozůstalí se často cítí nepříjemně v jakékoli situaci. Jak sami, tak v přítomnosti jiných lidí.),
- přesvědčení o stabilitě a bezpečnosti světa (Pozůstalí mívají pocity, že to, co se jim přihodilo, přeci nemůže být pravda. Kladou si otázky, jak to, že právě je něco takového postihlo.) (Špaténková, 2008).

Pozůstalí v takové situaci potřebují pomoc a podporu. Té se jim ale často nedostává. Hlavním zdrojem pomoci pozůstalým by měli být především jejich nejbližší - rodina, přátelé, příbuzní, známí. Jenomže i ostatní členové rodiny mohou být zasaženi zármutkem, truchlením. Smrt také významným způsobem zasahuje do struktury i fungování celé rodiny a rodinný systém může být smrtí a truchlením natolik narušen, že se stává dysfunkčním. Úmrtí člena rodiny nejen že vyvolává zcela nové, specifické problémy, ale může také znovu otevřít dříve existující a dosud nevyřešené problémy, nebo vyhrotit problémy stávající. V takovém případě nemůže být rodina zdrojem účinné pomoci, protože sama potřebuje pomoc.

Ani lidé ze sociálního okolí (přátelé, známí) nebývají někdy pozůstalým dostatečnou oporou. Obvykle nevědí, jak se k pozůstalým chovat, co udělat nebo říct, proto se setkání s nimi raději vyhýbají. Chování a prožívání pozůstalých je znepokojuje. Pozůstalí často slyší „útěchu“ typu:¹

- „*Netrap se tím!*“ (Tuto větu i podle rozhovorů slýchávají pozůstalí velmi často a považují ji za nejvíce nepříjemnou.)
- „*Nesmíš na to myslet, život jde dál.*“ (Pozůstalí často uvádějí, že zmínka o jejich dítěti je pro ně naopak připomenutí jeho existence a jsou za ni rádi.)
- „*Co se stalo, to se stalo.*“ (Tuto skutečnost není možno takto komentovat, protože pozůstalí to cítí tak, že přesně tohle se stát nemělo.)
- „*Už o tom nemluv, stejně to nikomu nepomůže.*“ (Právě naopak, pozůstalým velice pomáhá, když mohou o tom, co se jim stalo a co prožívají, s někým hovořit.) (Špaténková, 2008)

Truchlící proto raději vyhledávají pomoc jinde a to u pracovníků v pomáhajících profesích. Jsou to například lékaři, sociální pracovníci, duchovní, nejrozumnější „poradci“, pracovníci hospice, pracovníci poraden nebo psychologové (Špaténková, 2008).

Na smrt se přestalo myslet, pěstuje se především kult krásy, zdraví, mládí a úspěšnosti. Smrt je vnímána jako něco negativního, nepatřičného, strašného, co je třeba skrýt před zraky veřejnosti. V dnešní době je často tabuizována. Není divu, že v takové společnosti se opravdu netruchlí snadno (Špaténková, 2008).

Pozůstalí však potřebují podporu. Proto stále častěji vyhledávají pomoc formalizovaných institucí. Nezáleží na tom, zda pomoc pozůstalým poskytuje školený dobrovolník nebo vysoce vzdělaný psychoterapeut. Důležité je, aby to byl člověk citlivý, empatický vůči potřebám pozůstalých. Aby to byl někdo, kdo je obeznámen s tím, co pozůstalí prožívají a jak je možné jim pomoci (Špaténková, 2008).

¹ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé*. 1. vyd. Praha: GradaPublishing, 2008, 9-10s. ISBN 978-80-247-1740-1.

1.2.1 Poradenství pro pozůstalé

Péče o pozůstalé může mít mnoho podob. Od soucitné a empatické komunikace, přes krizovou intervenci, nejrůznější poradenství až po psychiatrickou péči.

Profesionální pomoc pozůstalým může mít následující formy:

- doprovázení;
- vzdělávání;
- konzultační činnost;
- poradenství;
- terapie (Špaténková 2008, podle Úlehla, 1996; Novosad, 2000).

S ohledem na zdroj autority poradce rozlišujeme poradenství:

- poradenství laické (založeno na poskytování pomoci jedincem, poradcem);
- poradenství prestižní (představuje udělování rad lidmi s významným společenským postavením);
- poradenství odborné (institucionální forma poradenství (Špaténková, podle Schneiderová srov. 2005, s. 16).

Poradenství pro pozůstalé vychází z obecných principů pomáhajícího poradenství. Respektuje obdobné zásady, metody a přístupy jako poradenství poskytované jiným cílovým skupinám klientů. Má také stejné komponenty poradenského procesu:

- poradce;
- klient;
- užší a širší prostředí klienta;
- situace a problém klienta;
- vztah klient-poradce;
- metody, techniky a prostředky (Špaténková 2008, podle Schneiderová, 2005, s. 28).

1.2.2 Principy poradenství pro pozůstalé

Základní principy poradenství pro pozůstalé jsou:

1. Pomoci pozůstalým v akceptaci jejich ztráty;
2. Pomoci pozůstalým identifikovat jejich pocity a vyjádřit je;
3. Pomoci pozůstalým žít dál bez zemřelého;
4. Podporovat pozůstalé v emocionálním odpoutávání od zemřelého;
5. Poskytnout pozůstalým prostor a čas pro truchlení;
6. Interpretovat „normální“ reakce na ztrátu;
7. Respektovat individuální rozdíly v truchlení;
8. Poskytnout pozůstalým kontinuální podporu;
9. Prozkoumat obranné mechanismy a copingové strategie pozůstalých (pozn. autora: způsoby zvládání zátěže);
10. Identifikovat potíže a doporučit adekvátní pomoc (Špaténková 2008, podle Worden, 1997, s. 42-61).

1.2.3 Poradenství pro pozůstalé je uskutečňováno:

- s jedincem;
- s párem;
- s rodinou;
- nebo se skupinou či komunitou.²

Poradenství pro pozůstalé mohou klienti vyhledat v případě, kdy se nachází:

- ještě před samotnou ztrátou blízké osoby;
- po ztrátě blízké osoby;
- kdykoli cítí potřebu takového kontaktu (Špaténková, 2008).

Nejčastěji vyhledávají pozůstalí služby poradenství pro pozůstalé právě po ztrátě milovaného člověka, a to zejména v období akutního zármutku. Intenzita projevů truchlení a bolesti, kterou pozůstalí pociťují, je totiž může zaskočit nepřipravené (Špaténková, 2008).

²ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé*. 1. vyd. Praha: GradaPublishing, 2008, 43s. ISBN 978-80-247-1740-1.

Nekomplikované truchlení zahrnuje široké spektrum pocitů, prožitků a způsobů chování. Všechny tyto projevy truchlení mohou pozůstalé znepokojovat, proto je hlavním úkolem poradenství pro pozůstalé normalizace a stabilizace jejich prožitků.³

1.2.4 Místa, kde se uskutečňuje poradenství pro pozůstalé:

Slovní spojení „poradenství pro pozůstalé“ může evokovat představu, že se setkání poradce a pozůstalého klienta realizuje v poradně nebo dokonce přímo v poradně pro pozůstalé. Může to tak být, ale nemusí. Poradny pro pozůstalé jsou doposud v České republice spíše vzácností a z ryze praktických důvodů bývají součástí nějaké jiné instituce, nejčastěji hospice (Špaténková, 2008).

Pozůstalí mají možnost kontaktovat některou z dostupných institucí poskytující sociální služby a podporu, například:

- linka důvěry;
- internetovou poradnu;
- krizové centrum
- hospic nebo hospicovou poradnu;
- poradnu pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy;
- pedagogicko-psychologickou poradnu;
- ordinaci psychologa;
- psychoterapeutické pracoviště;
- poradnu některého občanského sdružení (Špaténková, 2008).

1.2.5 Podoby poradenství pro pozůstalé

Atmosféra bývá při setkání s pozůstalými obvykle velmi napjatá. Pro poradce tudíž může být obtížné vcítit se do pozůstalých. Zároveň by neměl podlehnout takové lidské bolesti a utrpení. Měl by proto vytvořit takové klima, aby pozůstalí klienti cítili, že jsou přijímáni a že mohou o svých problémech otevřeně a bez obav hovořit.

³ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé*. 1. vyd. Praha: GradaPublishing, 2008, 52 s. ISBN 978-80-247-1740-1.

Aby měl klient pocít, že je v dobrých, profesionálních rukou, měl by se poradce pro pozůstalé vyvarovat těchto nejčastějších omylů a chyb:

- používání eufemismů místo „silných“ slov;
- obava zmínit se o zemřelém;
- rozpačitá práce s pláčem;
- neadekvátní nebo nadměrný fyzický kontakt;
- podléhání mýtům o truchlení;
- poskytování „dobrých rad“ a „planých útěch“;
- hraní si na spasitele.⁴

1.2.6 Způsoby poradenských přístupů pro pozůstalé

Metody poradenství pro pozůstalé sledují tři základní cíle:

1. Facilitovat ventilaci toho, co pozůstalí prožívají
2. Uvědomit si ztrátu a jejich dopady
3. Na základě toho umožnit katarzi⁵

Využíváním rozmanitých metod, technik a různých poradenských přístupů jde o to, aby poradce v danou chvíli pro daného klienta v daném kontextu využíval to, co je efektivní. Vhodné jsou například tyto následující techniky:

- biografická anamnéza;
- evokující jazyk;
- využití metafor;
- písemná práce;
- kresba- Začarovaná rodina, Pohádková postava, Rodinné kreslení;
- cirkulární dotazování;
- sociální rituály;
- rodinné rituály;
- album vzpomínek;

⁴ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé*. 1. vyd. Praha: GradaPublishing, 2008, 66-70 s. ISBN 978-80-247-1740-1.

⁵ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé*. 1. vyd. Praha: GradaPublishing, 2008, 74 s. ISBN 978-80-247-1740-1.

- řízená imaginace;
- kognitivní restrukturační;
- hra (Špaténková, 2008, podle, Taročková, 2005; Worden, 1987; Kubíčková, 2001; Králová, 2002; Úlehla, 1996; Zamykalos, 2003).

1.2.7 Reakce ve stavu ohrožení

Úmrtí blízké osoby, v tomto případě dítěte, je stav ohrožení a podle toho vypadá psychická obrana člověka. Je zaměřena na cíl zachovat si duševní rovnováhu. Individuálně jsou reakce pozůstalých velmi rozdílné a závisí na mnoha okolnostech, například:

- typu osobnosti a temperamentu;
- věku;
- životních zkušenostech;
- momentální kondici a zdravotním stavu;
- rodině či jiném zázemí;
- hloubce a opravdovosti víry apod.⁶

Osvojení si variant obrany se vytváří v průběhu života, a to na základě pozitivní zpětné vazby od okolí. Znamená to, že člověk bude spíše používat takové způsoby obrany, se kterými v minulosti uspěl a dospěl kýženého stavu. Z toho vyplývá, že pokud člověka aspoň trochu známe, můžeme celkem s úspěchem odhadnout, jaká asi bude jeho reakce a čím ho posuneme dál (Svatošová, 1999).

V zásadě můžeme rozlišit dva typy obrany u pozůstalých osob, aktivnější a pasivnější. Aktivnější obrana se projeví buď zvýšenou aktivitou, nebo zvýšenou agresivitou. Pasivnější typ obrany se projeví například popíráním a vytěsňováním, jindy rezignací (Svatošová, 1999).

⁶SVATOŠOVÁ, Marie. *Hospice a umění doprovázet*. 4. vyd. Praha: Ecce Homo, 1999, 26 s. ISBN 978-80-902049-2-9.

1.3 Smrt dítěte

Tato diplomová práce je zaměřena na pozůstalé rodiče, matky i otce. Úmrtí blízké osoby je obzvláště nepříjemné záležitost. Pokud jde o smrt dítěte, situace se vyvíjí zcela jinak. Jakmile se stane, že rodič přežije své dítě, jedná o tragickou událost. Ať jde o smrt dítěte při porodu, nebo kdykoli během jeho života.

Tradiční moudrost napříč staletími a kulturami tvrdí, že zármutek rodičů po smrti dítěte je traumatictější, trvá déle a je hlubší a komplexnější než jakýkoli jiný zármutek a že ztráta dítěte je nejtragičtější a je prožívána jako nejnespravedlivější ze všech ztrát. Lze zcela zřejmě připustit, že pro většinu pozůstalých rodičů je ztráta dítěte ojedinělou a nejhorší zkušeností v jejich životě. Smrt dítěte odporuje biologickému zákonu světa, který stanovuje, že staří by měli umírat dříve než mladí. Lidé bezprostředně zasaženi takovouto ztrátou mají pocit, že jejich naděje a očekávání od budoucnosti se nezvratně mění. V rodině vzniká prázdno, smrt dítěte je ztrátou, která trvá navždy.⁷

1.3.1 Nenadálé úmrtí

Náhlé úmrtí, jak ho popisuje Jan McLarenová:

Náhlé úmrtí dítěte vede obecně k představě roztržitého, zničeného života. Obvykle však znamená, proměnu běžného života, rodiče jsou traumatizováni a stěží schopni fungovat.

Pozůstalí rodiče uvádějí, že první měsíce jako by nebyly. Zpětně, když se výzkumníci dotazovali na pocity během zmíněných prvních měsíců, respondenti si je stěží vybavovali. Jde o tak náročnou situaci, že vzpomínky na toto období se pohybují jen v pocitech bolesti, smutku a pláče. Snaží se udržet běžné rutinní záležitosti v chodu, ale zjišťují, že jsou zapomnětliví a neschopni se na cokoli soustředit.

V tomto období je velmi těžké navazovat jakoukoli bližší komunikaci s ostatními. Pokud se druzí lidé snaží rodiče oslovit, často se setkávají s tím, že

⁷ MCLARENOVÁ, Jan. Smrt dítěte. FIRTHOVÁ, Pam et al. *Ztráta, změna a zármutek v kontextu paliativní péče*. 1. vyd. Jiří Ogrocký. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007, s. 105. ISBN 978-80-87029-21-3.

rodiče nevědí, jak na to reagovat. Jsou naplněni svým traumatem ze ztráty dítěte a pohlčení zármutkem (Firthová, Luffová, Oliviere, 2005).

1.3.2 Očekávané úmrtí

Očekávané úmrtí dítěte, jak ho popisuje Jan McLarenová:

Pokud dítě zemře po těžké nebo chronické nemoci, ztrátu zdravého dítěte rodiče prožili již dříve. Jejich zármutek tedy začíná ještě před smrtí dítěte. Jakkoli ho očekávali, nemusí tuto skutečnost akceptovat. Touto skutečností se dlouhodobě narušuje i schopnost vést běžný rodinný život (Firthová, Luffová, Oliviere, 2005).

1.3.3 Širší rodina v kontextu úmrtí dítěte

Pokud se rodiče před smrtí dítěte rozvedli, mohou mezi zarmoucené patřit i noví partneři a nevlastní sourozenci, ale jejich utrpení nemusí být bráno na vědomí. Zármutek prožívají i prarodiče, kteří truchlí jak kvůli ztracenému vnoučeti, tak i pro smutek svých dětí (Firthová, Luffová, Oliviere, 2005).

1.4 Pomoc pro pozůstalé rodiče

Bezprostředně po úmrtí dítěte je velmi důležitá základní praktická pomoc se všedními rutinními úkony. Tuto podporu, která napomáhá udržet fungování rodiny, obvykle poskytuje širší rodina, přátelé, sousedé a spolupracovníci. Pro rodiče se postupem času jejich zármutek stává nejsilnějším pocitem, a proto se tato opora může vytrácet - rodiče nejsou dost dobře schopni jasně formulovat, co vlastně potřebují. Pro pomáhajícího je to také těžké, jelikož ztrácí důvěru ve své schopnosti pomáhat a podporovat. Mnohdy se proto stává, že se širší komunita stáhne, protože neví, co se s pozůstalými rodiči děje. Rádi by pomohli, ale neví jak. Z toho následně plyne jisté odloučení pozůstalé rodiny (Firthová, Luffová, Oliviere, 2005).

1.4.1 Poradce pro pozůstalé

Rámec kvalifikačního a hodnotícího standardu Poradce pro pozůstalé stanovuje zákon č. 179/2006 Sb., o uznávání výsledků dalšího vzdělávání. Dle tohoto zákona jsou důležité znalosti a dovednosti a nikoli způsob jejich získání. Poradcem pro

pozůstalé se může v dnešní době stát prakticky kdokoli, důraz je kladen na hodnocení zaměstnavatele a na samotného poradce, zda bude mít takto specializovanou klientelu. Důležité je stále si prohlubovat kvalifikaci. Poradci by měli mít na paměti, aby se jim jejich „vysvoboditelská“ role nezalíbila natolik, že začnou vznikat poradny a svépomocné skupiny, které nebudou mít podobu poraden pro pozůstalé ale ghett pro pozůstalé (Bajer v Sociální práce/Sociálna práca, 2010).

1.4.2 Terapeutické skupiny

Výrazný terapeutický účinek mohou mít skupinová setkání pozůstalých rodičů, facilitovaná poradcem nebo zkušenějším rodičem. Hlavním přínosem těchto skupin je, že si rodiče uvědomují, že nejsou sami, že existují lidé, které potkala podobná a někdy i horší ztráta. Zjišťují tak, že jiní lidé se mohou s jejich vlastními pocity, myšlenkami i projevy identifikovat, rozumějí jim a akceptují je. Pociťují i praktickou a emoční oporu a sami mohou sdílením svých zkušeností a vyjadřováním porozumění pomáhat ostatním členům skupiny. V terapeutických skupinách vznikají blízká přátelství a často se stávají náhradou za dřívější přátelství s lidmi, kteří nebyli schopni s pozůstalými rodiči udržovat blízké vztahy. Je skutečně náročné být přítelem pozůstalých rodičů, zvláště v době, kdy jsou emočně labilní, přecitlivělí, zranitelní, urážliví, nerozhodní a kdy jim jejich zármutek vládne.⁸

1.4.3 Svépomocné skupiny

Jde o jednu z nejúčinnějších forem psychosociální pomoci. Tyto skupiny se v současné době zatím rozšiřují a zaslouží si velkou pozornost. Cílem svépomocných skupin je zmírnit pocity izolace a osamocení. Jsou vhodné pro vážně nemocné, pečující a především pro pozůstalé (Umírání, 2013: Svépomocné skupiny [on-line]. Dostupné 25. 3. 2013 z <http://www.umirani.cz/svepomocne-skupiny.html>).

1.4.4 Dlouhá cesta

Občanské sdružení Dlouhá cesta je jediné sdružení v České republice, které se primárně zaměřuje na pomoc rodinám po úmrtí dítěte. Specializují se na

⁸FIRTHOVÁ, Pam, LUFFOVÁ, Gill, OLIVIERE, David, et al. *Ztráta, změna a zármutek v kontextu paliativní péče*. 1. vyd. Jiří Ogrocký. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007, s. 115-116. ISBN 978-80-87029-21-3.

psychickou i praktickou pomoc rodinám po ztrátě dítěte za jakýchkoli příčin a v jakémkoli věku. Jde o autentickou pomoc, kde pomáhajícími jsou pozůstalé matky a otcové. Považují to za velké plus, jelikož jen pozůstalí rodiče dokážou porozumět pozůstalým rodičům tak, jak potřebují (Dohnalová, 2010).

1.4.4.1 Projekt Nejste sami

Zahrnuje školení laických průvodců. Ti vykonají testy, školení, výcvik a poté doprovázejí rodiče, kteří se ocitli ve stejné situaci jako oni sami.

1.4.4.2 Projekt Prázdná kolébka

Cílem toho projektu je podpora a pomoc rodičům dětí, které zemřely ještě před narozením nebo krátce po narození. Vzhledem k tomu, že prožitky těchto matek a otců se liší od prožitků matek a otců, kteří přišli o dítě v pozdějším věku, bylo zapotřebí takový projekt spustit.

1.4.5 **Laická poradna Alej**

Poradnu Alej, Pomoc v nemoci a zármutku, provozuje v Novém Městě na Moravě občanské sdružení Hospicové hnutí- Vysočina. Pracovník poradny popisuje, že spolu s ním, klientům poradny pomáhá také externí tým laických poradců. Laický poradce, který tuto zkušenost se ztrátou má, se snaží pozůstalé držet na nohou, právě tím, že je laik. Snaží se jim vysvětlit, že život jde dál a je tudíž velmi důležité se se smrtí blízké osoby vyrovnat a pojmenovat nastalou situaci tak, aby byla pro pozůstalého přijatelná. Mnohá terapie často spočívá jen v komunikaci (Kopřivová v Sociální práce/Sociálna práca, 2010).

Kromě této poradenské činnosti nabízejí také pomoc prostřednictvím internetu a dále i telefonickou formu pomoci.

Vlastní komentář autorky diplomové práce

Vlastní komentář opírající se o kapitolu Jan McLarenové, Smrt dítěte.

I když je zármutek vždy záležitostí velmi individuální povahy, jsou truchlící vždy také součástí určitého kontextu svých rodin, širšího společenství. Všichni se musíme vyrovnat s faktem smrti a přijmout její nevyhnutelnost. Pak snad budeme i schopnější v rámci své vlastní komunity poskytnout oporu pozůstalým, kteří procházejí bouřlivým procesem zármutku po smrti blízkého člověka.

Úmrtí dítěte je velmi bolestná záležitost. Jak je výše uvedeno, každý se s ní vyrovnává jinak. Rozbor různých pohledů bude poskytnut v praktické části. Co se týče pomoci pozůstalým rodinám, osobám, je to velice různorodé. Jako nejlepší se jeví svépomocná skupina pozůstalých, například pod Hospicem na sv. Kopečku u Olomouce. V dokumentu od Olgy Sommerové, *Přežili jsme svoje děti*, jsou pozůstalé matky, kterým nejvíce pomohlo vědomí, že v tom nejsou samy. Založily svépomocnou skupinu *Dlouhá cesta*, která v dnešní době funguje jako občanské sdružení a pomáhá ostatním pozůstalým rodinám vyrovnat se s touto obtížnou životní situací.

Truchlící lidé obecně prožívají hluboký zármutek a vlnu bezmoci při úmrtí blízké osoby.⁹ Ať je to případ anticipované ztráty dítěte nebo neanticipované ztráty dítěte. Jedná se o událost, která změní pozůstalým rodičům a osobám náhled na budoucí život a vnímání reality.

Ztráta, kterou pozůstalí prožívají, je způsobena dvěma faktory. Je to ztráta ve smyslu ztráty dítěte. Osoby a rodiny přišli o své dítě, které matka porodila, rodiče vychovali. Ztráta je však způsobena i samotných faktorem změny. To, že se změnil jejich status, to že dítě v rodině není a nebude. I tohle všechno v sobě ztráta obsahuje (Goldsworthy, 2005).

⁹ READ, Sue. A year in the life of a bereavement counselling and support service for people with learning disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities*. Keele University, UK, 2001, s. 31. ISSN 1469-0047(200103)5:1. DOI: 10.1177/146900470100500103. Dostupné z: <http://jid.sagepub.com/cgi/content/abstract/5/1/19>.

2. Výzkumná část - Metodologie výzkumu

V praktické části diplomové práce je popsán kvalitativní i kvantitativní výzkum a to jak teoreticky, tak v dalších podkapitolách i prakticky. Jsou zde obsaženy teoretické definice a specifika obou přístupů výzkumu. Podrobně zde popisují realizaci postupu sběru dat k výzkumnému šetření a analýzu získaných dat.

2.1 Kvantitativní výzkum

Kvantitativní výzkumné šetření pracuje především s číselnými údaji. Zjišťuje množství, rozsah, frekvenci jevů, jejich míru a matematicky tyto údaje zpracovává. Zabývá se statistickým popisem, predikcí nebo verifikací hypotéz, opírá se o kvantifikovatelná data. Využívá metody matematické statistiky a zkoumá velké skupiny lidí a svá tvrzení zobecňuje. Kvantitativně orientovaný výzkum v pedagogice předpokládá, že lidské chování můžeme do jisté míry měřit a předvídat. Využívá náhodné výběry a strukturovaný sběr dat pomocí např.: testů, dotazníků, strukturovaného pozorování (Chráska, 2007).

Kvalitativní výzkum si vymezuje základní proměnné, které lze měřit a kategorizovat. Tyto proměnné rozdělujeme na dvě skupiny:

1. Měřitelné proměnné – určují počet nebo míru jevů, množství lze přesně vyčíslit (hodnoty např. méně-více, dříve-později, horší-lepší, apod.)
2. Kategoriální proměnné – není možné kvantifikovat, ale zařadit je do tříd, kategorií, např. podle pohlaví (muž-žena), stavu (svobodný-ženatý-rozvedený), ročníku (5. -6. roč.), vzdělání (základní-střední-vysokoškolské, apod.) (Chráska, 2007).

Podle závislosti na změně dělíme proměnné na nezávisle proměnnou (je příčinou změny) a závisle proměnnou (mění se v závislosti na nezávisle proměnné).

2.1.1 Komponenty kvantitativního výzkumu

Komponenty kvantitativního výzkumu:

1. Teorie vyjadřující obecné tvrzení o jevech v realitě.
2. Stanovení hypotézy (co očekáváme od vztahů v reálném světě, vztah minimálně mezi dvěma proměnnými).
3. Měření a testování hypotéz. Volba správné metody, výzkumného souboru. Verifikace hypotéz (vztažení výsledku testování k teorii) (Chráska, 2007).

Hypotéza neboli domněnka je určitý vědecký předpoklad, který zkonkretizuje výzkumný problém a vychází z poznatků o daném jevu, nebo z praktických zkušeností výzkumníka.

Požadavky na hypotézu:

1. stručnost, jasnost, jednoznačnost
2. formulovat výrok o vztazích mezi dvěma nebo více proměnnými (pokud nejsou vyjádřeny vztahy, není hypotéza!)
3. ověřitelnost
4. stanovit domněnku dříve než shromáždíme údaje (NE opačně)

2.1.2 Formulace hypotéz

V hypotéze je potřeba vyjádřit vztah mezi dvěma proměnnými (nebo rozdíly či následky). Zvolit oznamovací větu, neboť jde o tvrzení a stanovit takové proměnné, které se dají měřit nebo kategorizovat.¹⁰

Souhrn

I přes určitou protikladnost kvalitativně a kvantitativně orientovaného výzkumu je možné najít společné působení obou přístupů. Kombinace obou přístupů nám umožní důkladnější zkoumání výchovně vzdělávací reality (→ smíšený výzkum),(Chráska, 2007).

2.1.3 Realizace výzkumného šetření

Pro účely mého specifického šetření jsem zkonstruovala dotazník, který mi zároveň sloužil jako návod pro následující rozhovory. Před rozhovory jsem

¹⁰CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 17 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.

zrealizovala dotazníkové šetření, které mi umožnilo zaměřit se na to, čemu věnovat při rozhovorech s konkrétními respondentkami pozornost.

Dotazníkové šetření

Při přípravě dotazníkového šetření je důležité, aby položky v dotazníku byly jasné a srozumitelné, aby byl respektován věk, vzdělání, motivaci respondentů. Formulace otázek v dotazníku musí být naprosto jednoznačná. Dotazník by měl zjišťovat pouze nezbytné údaje, které nelze získat jiným způsobem. Pro úspěch každého dotazníkového šetření je nezbytným předpokladem ochota respondentů spolupracovat, tu zvýšíme případnou motivací. Další podmínkou je, aby dotazník byl doplněn o jasné pokyny jak ho vyplňovat. Při sestavování dotazníku bychom měli myslet i na to, jak se nám bude zpracovávat. Přehnaná snaha usnadnit si zpracování výsledků však někdy může vést k dezorientaci respondenta.¹¹

Pro účely mého výzkumného šetření jsem zvolila dotazník, ve kterém jsem použila především uzavřené otázky. Na konci dotazníku byla respondentovi dána možnost, aby se k dané problematice vyjádřil svými slovy.

Uzavřené otázky se vyznačují tím, že se u nich respondentům předkládá určitý počet předem připravených odpovědí. Výhodou je rychlejší analýza dotazníků a větší ochota respondentů, dotazník vyplnit. Nevýhodou této formy položek na druhé straně zůstává fakt, že všechny možné kvality odpovědí jsou násilně vtěsnávány do schématu připravených odpovědí (Chráska, 2007).

Dále jsem si pro svůj dotazník vybrala otázky typu výběrových. Ve výběrových otázkách jsou respondentovi předkládány odpovědi, z nichž jednu má vybrat. Proto je velmi důležité, aby nabídky odpovědí byly vyčerpávající, ale ne příliš početné (Chráska, 2007).

Do dotazníku jsem také zařadila otázky, u kterých respondent mohl zakroužkovat více odpovědí.

¹¹CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 166 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.

2.1.4 Organizace a realizace výzkumného šetření

V následující podkapitole je poskytnut podrobný popis praktického řešení kvantitativního výzkumu, který byl provádět prostřednictvím dotazníkového šetření.

Kvantitativní šetření bylo uskutečněno metodou dotazníku.

Dotazník byl vytvořen v elektronické podobě v prohlížeči Google, který má v možnostech elektronické uchovávání dat a rozesílání dotazníku prostřednictvím jejich emailové schránky, do které se následně vyplněné dotazníky přeposílají a jsou ukládány. Dotazník jsem rozesílala pomocí emailových pošt a sociálních sítí. Dotazník, který předcházel kvalitativnímu šetření, jsem začala rozesílat v listopadu 2012 a konečný počet respondentů jsem měla k dispozici v únoru 2013.

Dotazník mi posloužil jako návod, čemu při rozhovorech s respondentkami věnovat pozornost a na co se zaměřit. Proto se následující rozhovory soustředují především na reakce okolí pozůstalých osob a rodin, na danou situaci, na reakce pozůstalých osob a rodin, co se týče konfrontace s okolím a také na informace, jestli si okolí, i když nevědělo, jak s pozůstalými osobami a rodinami komunikovat, vyhledalo informace o komunikaci či nikoli.

Dotazníku obsahoval 15 otázek a poslední otázka byla nasměrována k vlastním názorům a postřehům. Na dotazník odpovědělo celkem 153 respondentů, z čehož pro účely mého šetření vyhovovalo 101 respondentů. Pro mé šetření bylo podmínkou, aby dotazovaná osoba měla v okolí pozůstalou rodinu nebo osobu. V případě, že na tuto otázku odpověděl respondent ano, objevily se před ním další otázky, konkrétní počet je 14 otázek. Pokud respondent odpověděl, že v okolí žádnou pozůstalou osobu nebo rodinu nemá, dotazník pro něj s poděkováním skončil.

2.1.5 Analýzy získaných dat kvantitativním šetřením

V rámci vyhodnocení výzkumného šetření jsem absolvovala dvouhodinové konzultace, které mi pomohly s vyhodnocením dat, která jsem získala technikou dotazníku. Dotazník tvoří přílohu č. 1.

V dotazníku odpovíдалo celkem 70 žen a 31 mužů. Na dotazník odpovědělo celkem 61 respondentů s nejvyšším dosaženým vzděláním základním a středoškolským a 40 vysokoškolsky vzdělaných respondentů.

Pro kvantitativní výzkum je nezbytná formulace **hypotéz**. Jako výzkumník jsem si stanovila tyto 3 hypotézy výzkumného šetření:

1. H1: Mezi stupněm dosaženého vzdělání respondentů a ochotou seznámit se s literaturou existuje statisticky významná souvislost.
2. H2: Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a změnou postoje k pozůstalým osobám, rodinám, existuje statisticky významný rozdíl.
3. H3: Mezi muži a ženami a ochotou, seznámit se s literaturou, týkající se pomoci a podpory pozůstalých osob a rodin, existuje statisticky významný rozdíl.

2.1.5.1 Test dobré shody chí-kvadrát

Nejdříve podrobně vysvětlím postup pro výpočty jednotlivých hodnot. Dále, u interpretace jednotlivých hypotéz, tyto výpočty podrobně popisovat nebudu. Stupně volnosti, hladina významnosti a kritická hodnota testového kritéria se u jednotlivých hypotéz nemění. Proto je uvádím jen zde na začátku a dále již ne.

Pro výpočet a následné přijetí jedné z uvedených hypotéz je potřeba vypočítat z naměřených četností četnosti očekávané pro každé pole kontingenční tabulky. Očekávané četnosti jsou teoretické četnosti, které by odpovídaly platnosti nulové hypotézy. Lze odvodit, že očekávaná četnost pro příslušné pole kontingenční tabulky lze vypočítat tak, že násobíme vždy odpovídající marginální četnosti v tabulce a tento součin potom dělíme celkovou četností.¹²

Vzorec pro tento výpočet: $O = \frac{\Sigma x \cdot \Sigma y}{n}$,

kde je očekávaná četnost. Σx a Σy jsou hodnoty z kontingenční tabulky a n je celková naměřená četnost.

Jakmile máme P , naměřenou četnost, O , očekávanou četnost, můžeme vypočítat chí-kvadrát. U této kategorie testů významnosti se ověřuje, zda četnosti, které byly

¹² CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 77 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.

získány měřením v realitě, se odlišují od teoretických četností, které odpovídají dané nulové hypotéze.¹³

K výpočtu slouží vzorec: $\chi^2 = \sum \frac{(P-O)^2}{O}$,

kde χ^2 je požadovaná hodnota chí-kvadrát, P je naměřená četnost a O je očekávaná četnost. Σ =suma, je suma celého výpočtu.

Po vypočítání chí-kvadrátu je nutné vypočítat kritickou hodnotu testového kritéria chí-kvadrát. Pro tento výpočet nám poslouží tabulkové hodnoty a stupně volnosti (sv) a hladina významnosti (α).

Stupeň volnosti jsem zvolila 1 a hladinu významnosti 0,05.

Vzorec bude vypadat takto: $\chi^2_{0,05}(1) = 3,841459$

Pokud je vypočítaná hodnota testového kritéria (χ^2) menší než kritická hodnota $\chi^2_{0,05}(1)$, přijímáme nulovou hypotézu. K odmítnutí nulové hypotézy by bylo potřeba, aby vypočítaná hodnota byla větší nebo stejně velká, jako hodnota kritická. Přijetí nulové hypotézy má stěžejní význam pro interpretaci dosažených výsledků.¹⁴

2.1.5.2 Hypotéza č. 1

Hypotéza č. 1 zněla, zda existuje statisticky významná souvislost mezi stupněm dosaženého vzdělání a ochotou seznámit se s literaturou týkající se pozůstalých osob a rodin. Stanovila jsem si alternativní hypotézu, dále A1 a nulovou hypotézu, dále H0.

A1: Mez stupněm dosaženého vzdělání a ochotou seznámit se s literaturou **existuje** statisticky významná souvislost.

¹³ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 71 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.

¹⁴ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 73 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.

01: Mezi stupněm dosaženého vzdělání a ochotou seznámit se s literaturou **neexistuje** statisticky významná souvislost.

Tab. 1 - dosažené vzdělání v závislosti s ochotou seznámit se s literaturou

Ochota seznámit se s literaturou

		Ano	Ne
Dosažené vzdělání	ZŠ+SŠ	7	54
	VŠ	9	31

V tabulce 1 nahoře vidíme naměřené četnosti respondentů se základním, středoškolským a vysokoškolským vzděláním a také odpověď na otázku, zda jsou ochotni seznámit se s literaturou, která se problematiky pozůstalých osob a rodin týká nebo nikoli.

V tabulce 2 níže vidíme počet respondentů se základním a středoškolským vzděláním a počet respondentů s vysokoškolským vzděláním.

Tab. 2 – Počet respondentů s vysokoškolským, středoškolským a základním vzděláním

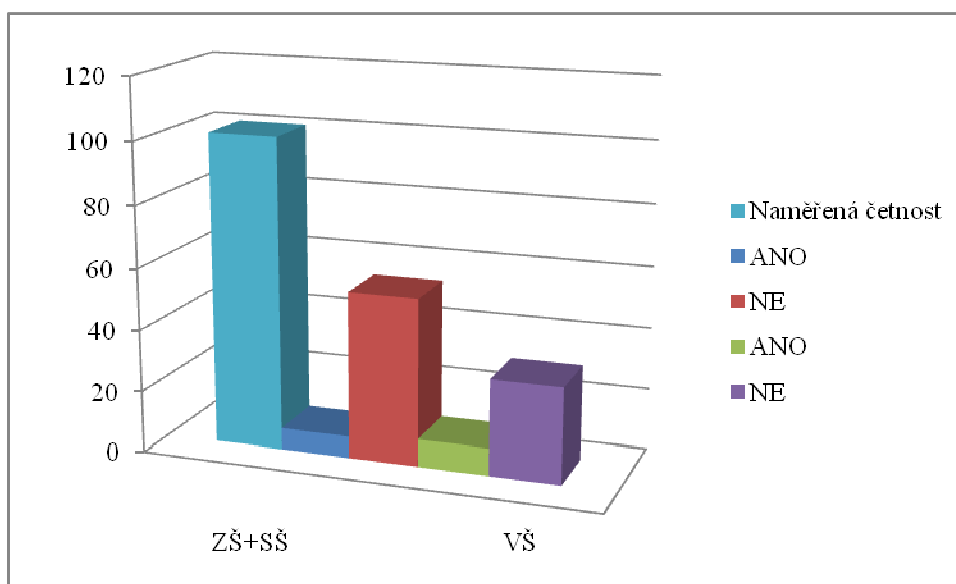
VŠ	40
ZŠ+SŠ	61

V další tabulce 3 vidíme počet respondentů, kteří jsou ochotni seznámit se s literaturou týkající se pozůstalých osob a rodin a dále těch dotazovaných, kteří naopak ochotni nejsou.

Tab. 3 – Počet respondentů, kteří jsou ochotní seznámit se s literaturou i ti, kteří ochotni nejsou.

Ano	16
Ne	85

Graf č. 1 – Souvislost mezi dosaženým vzděláním a ochotou seznámit se s literaturou



Samotný výpočet

Celkový počet respondentů odpovídá hodnotě 101. Vypočítaná hodnota testového kritéria je pro tuto hypotézu $\chi^2 = 2,202405$. Kritická hodnota testového kritéria je $\chi^2_{0,05}(1) = 3,841459$

Vzhledem k tomu, že vypočítaná hodnota testového kritéria je menší než kritická hodnota testového kritéria, přijímáme nulovou hypotézu, tedy:

01: Mezi stupněm dosaženého vzdělání a ochotou seznámit se s literaturou **neexistuje** statisticky významná souvislost.

Vlastní komentář autorky diplomové práce

Mým předpokladem bylo, že mezi dosaženým vzděláním a ochotou seznámit se s literaturou, týkající se problematiky pozůstalých osob a rodin, nějaký vztah bude. Bylo pro mne překvapením, že i když všichni respondenti, které při výpočtu těchto hodnot zohledňuji, mají v okolí pozůstalou osobu, potřebu vyhledat si informace v literatuře nemají, i když například nevědí, jak s pozůstalými komunikovat nebo jak jim pomoci.

2.1.5.3 Hypotéza č. 2

Hypotéza č. 2 si kladla otázku, zda existuje statisticky významný rozdíl mezi osobami ženského a mužského pohlaví a změnou postoje k pozůstalým osobám a rodinám. Stanovila jsem si alternativní hypotézu, dále A2 a nulovou hypotézu, dále 02.

A2: Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a změnou postoje k pozůstalým osobám, rodinám, **existuje** statisticky významný rozdíl.

02: Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a změnou postoje k pozůstalým osobám, rodinám, **neexistuje** statisticky významný rozdíl.

Tab. 4 – Pohlaví respondentů v závislosti na změně postoje k pozůstalým osobám a rodinám

		Změna postoje	
		Ano	Ne
Pohlaví	Ženy	23	47
	Muži	11	20

V tabulce 4 je vidět, kolik žen změnilo a nezměnilo svůj postoj k pozůstalým osobám a rodinám a také vyjádření mužů k tomu, zda se jejich postoj k pozůstalým osobám a rodinám změnil či nikoli.

Tab. 5 – Počet mužů a žen, kteří odpovídali na dotazník.

Ženy	70
Muži	31

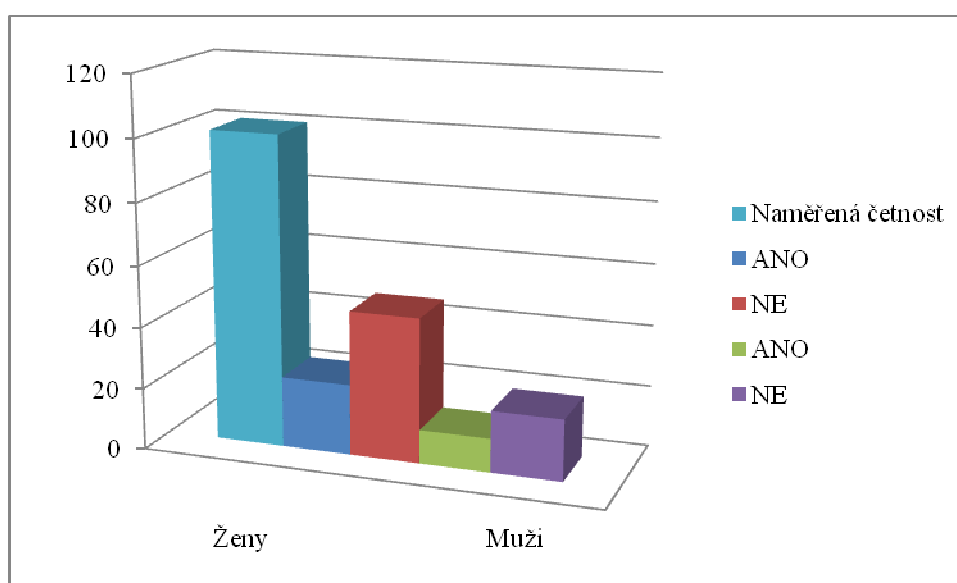
V tabulce 5 vidíme, kolik odpovídalo žen a kolik odpovídalo mužů.

Tab. 6 – Počet odpovědí Ano- změnil se postoj k pozůstalým a počet odpovědí Ne, na tuto otázku.

Ano	34
Ne	67

Tabulka 6 názorně ukazuje počet respondentů, kteří odpověděli, že se jejich postoj k pozůstalým osobám a rodinám změnil a počet respondentů, u kterých se postoj k pozůstalým osobám a rodinám nezměnil.

Graf č. 2 – Souvislost mezi pohlavím a změnou postoje k pozůstalým osobám a rodinám



Samotný výpočet

Celkový počet respondentů opět odpovídá hodnotě 101. Vypočítaná hodnota testového kritéria je pro hypotézu č. 2 $\chi^2 = 0,066383$. Kritická hodnota testového kritéria je $\chi^2_{0,05}(1) = 3,841459$.

Vzhledem k tomu, že vidíme, že vypočítaná hodnota testového kritéria je menší než kritická hodnota testového kritéria, přijímáme opět nulovou hypotézu, tedy:

02: Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a změnou postoje k pozůstalým osobám, rodinám, **neexistuje** statisticky významný rozdíl.

Vlastní komentář autorky diplomové práce

U této hypotézy jsem se domnívala, že muži méně mění postoje k pozůstalé osobě nebo rodině, než ženy. Jak je vidět, ani tady se to neprokázalo a musíme tedy přijmout fakt, že mezi osobami mužského a ženského pohlaví a změnou postoje k pozůstalým osobám a rodinám neexistuje žádný rozdíl.

2.1.5.4 Hypotéza č. 3

Hypotézou č. 3 byla otázka, zda existuje statisticky významný rozdíl mezi osobami mužského a ženského pohlaví a ochotou seznámit se s literaturou, která se týká problematiky pozůstalých osob a rodin. Alternativní hypotéza, A3 a nulová hypotéza 03, měly tytu podobu.

A3: Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a ochotou, seznámit se s literaturou, týkající se pomoci a podpory pozůstalých osob a rodin, **existuje** statisticky významný rozdíl.

03: Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a ochotou, seznámit se s literaturou, týkající se pomoci a podpory pozůstalých osob a rodin, **neexistuje** statisticky významný rozdíl.

Tab. 7 – Pohlaví respondentů v závislosti na ochotě seznámit se s literaturou týkající se problematiky pozůstalých osob a rodin

		Ochota seznámit se s literaturou	
Pohlaví		Ano	Ne
	Ženy	12	58
	Muži	4	27

Tabulka 7 názorně ukazuje, jak jsou ženy ochotny a neochotny seznámit se s literaturou, která se týká pozůstalých osob a rodin. Stejně tak ukazuje, jak to mají s ochotou seznámit se s literaturou, týkající se pozůstalých osob a rodin, muži.

Tab. 8 – Počet žen a mužů, kteří na dotazník odpovídali.

Ženy	70
Muži	31

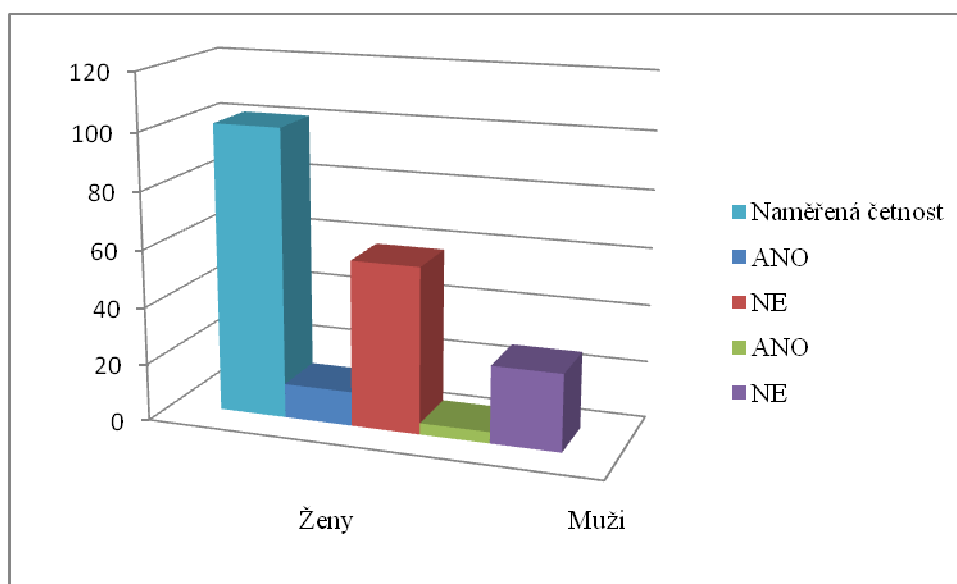
Tabulka 8 představuje počet osob ženského pohlaví a počet osob mužského pohlaví, kteří odpovídali na dotazník.

Tab. 9 – Počet odpovědí Ano a Ne na otázku, zda jsou ochotni seznámit se s literaturou, týkající se problematiky pozůstalých osob a rodin.

Ano	16
Ne	85

Tabulka 9. Počet respondentů ochotných a neochotných seznámit se s literaturou, která se zaměřuje na pomoc a podporu pozůstalým osobám a rodinám.

Graf č. 3: Souvislost mezi pohlavím a ochotou seznámit se s literaturou



Samotný výpočet

Počet respondentů je opět roven 101. Vypočítaná hodnota testového kritéria je pro hypotézu č. 3 $\chi^2 = 0,289667$. Kritická hodnota testového kritéria je $\chi^2_{0,05}(1) = 3,841459$.

Hodnota testového kritéria je pro hypotézu č. 3 je menší než kritická hodnota testového kritéria a proto přijímá nulovou hypotézu, která zní:

03: Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a ochotou, seznámit se s literaturou, týkající se pomoci a podpory pozůstalých osob a rodin, **neexistuje** statisticky významný rozdíl.

Vlastní komentář autorky diplomové práce

U této hypotézy, jsem si jako výzkumník, nedělala žádné předpoklady a neměla jsem žádné domněnky. Výsledek je i přesto zajímavý. Jak je z výsledku zřejmé, v pohlaví respondentů a jejich ochotou seznámit se s literaturou, týkající se problematiky pozůstalých osob a rodin, není rozdíl.

Závěr kvantitativního šetření

Internetový prohlížeč Google mi poskytl kvalitní návod, jak dotazník vytvořit, rozeslat a posléze shromáždit všechna potřebná data. Samotný vyplněný dotazník do diplomové práce nekládám.

Vzhledem k tomu, že se jedná jen o malé dotazníkové šetření, měla jsem jen 153 respondentů, z toho pro moje účely odpovídalo respondentů jen 101 nelze výsledky nijak zobecnit. Každopádně je zajímavé proniknout do problematiky metodologie kvantitativního výzkumu a zkusit si analýzu na menším počtu respondentů.

Analýzy a výpočty jsou ověřeny a tudíž správně. I když v žádném z případů, nebylo možno přijmout alternativní hypotézu, i tak to pro mne jako pro výzkumníka byla velká zkušenost a motivace k tomu, toto šetření provést ve větším měřítku.

2.1.5.5 Souhrnná analýza kvantitativního šetření – vyhodnocení informací získaných metodou dotazníku

Kvantitativní šetření bylo prováděno před šetřením kvalitativním. Potřebná data byla získána pomocí dotazníku, který obsahoval jak otázky otevřené tak i uzavřené. Respondentům byla dána možnost vyjádřit svůj vlastní názor, do samostatné kolonky, která byla umístěna na konec celého dotazníku. Jednalo se o malé výzkumné šetření, které k účelům mé diplomové práce bylo dostačující.

Dotazník měl 15 otázek a celkem na něj odpovídalo 153 respondentů. Jen 101 respondentů ovšem vyhovovalo mým podmínkám. Data, ze kterých jsem následně odvodila hypotézy, jsem shromažďovala tedy jen od těchto zmíněných 101 dotazovaných.

Stanovila jsem si 3 hypotézy, kdy u každé jsem přijala nulovou. Přehled výsledných a přijatých hypotéz uvádím pro lepší orientaci zde:

H1-01: Mezi stupněm dosaženého vzdělání a ochotou seznámit se s literaturou **neexistuje** statisticky významná souvislost.

H2-02: Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a změnou postoje k pozůstalým osobám, rodinám, **neexistuje** statisticky významný rozdíl.

H3-03: Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a ochotou, seznámit se s literaturou, týkající se pomoci a podpory pozůstalých osob a rodin, **neexistuje** statisticky významný rozdíl.

2.2 Kvalitativní výzkum

Do diplomové práce jsem si zvolila také kvalitativní šetření, protože poskytuje na danou problematiku větší a lepší náhled. Jak uvádím níže, ve výhodách kvalitativního výzkumu. Samozřejmě jsou zde i určité nevýhody, ale vzhledem k tomu, že jsem dělala malé kvalitativní šetření, nebylo to pro mne překážkou.

V typickém případě kvalitativní výzkumník vybírá na začátku výzkumu téma a určí základní výzkumné otázky. Otázky může modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru dat a analýzy dat. Z tohoto důvodu se někdy

kvalitativní výzkum považuje za pružný typ. V jeho průběhu nevznikají pouze výzkumné otázky, ale také hypotézy i nová rozhodnutí, jak modifikovat zvolený výzkumný plán a pokračovat při sběru dat i jejich analýze (Hendl, 2008).

Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoli informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek. Seznamuje se s novými lidmi a pracuje přímo v terénu, kde se něco děje. Sběr dat a jejich analýza probíhají v delším časovém intervalu. Výzkumník vybírá na základě svých úvah místa pozorování nebo jedince, která dále sleduje v různých časových okamžicích.

Analýza dat a jejich zpracování probíhá současně. Výzkumník sbírá data, provede jejich analýzu a podle výsledků se rozhodne, která data potřebuje a začne znovu se sběrem dat a jejich analýzou. Během těchto cyklů výzkumník své domněnky a závěry přezkoumává. Zpráva o kvalitativním výzkumu obsahuje podrobný popis místa zkoumání, rozsáhlé citace rozhovorů a poznámek, jež si výzkumník dělal při práci v terénu. Často se stává, že své závěry probírá se sledovanými jedinci a jejich názory zohledňuje nebo přidává do výsledné práce.

2.2.1 Základní charakteristiky kvalitativního výzkumu

Základní charakteristiky kvalitativního výzkumu a jejich výsledků jsou tyto:

- Kvalitativní výzkum se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem nebo situací jedince či skupiny jedinců. Tyto situace jsou obvykle banální nebo normální, reflektují každodennost jedinců, skupin, společností nebo organizací.
- Používají se relativně málo standardizované metody získávání dat. Hlavním instrumentem je výzkumník sám. Typy dat v kvalitativním výzkumu zahrnují přepisy terénních poznámek z pozorování a rozhovorů, fotografie, audio a videozáznamy, deníky, osobní komentáře, poznámky, úřední dokumenty, úryvky z knih a všechno to, co nám přibližuje všední život zkoumaných lidí.
- Hlavním úkolem je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce.

- Data se induktivně analyzují a interpretují. Kvalitativní výzkumník nesestavuje ze získaných dat skládanku, jejíž konečný tvar zná, spíše konstruuje obraz, který získává kontury v průběhu sběru a poznávání jeho částí. Výzkumník ve svém hledání významu a snaze pochopit aktuální dění vytváří podrobný popis toho, co pozorovatel zaznamenal. Snaží se nevynechat nic, co by mohlo pomoci vyjasnit situaci (Hendl, podle Miles a Creswell, 2003; Huberman, 1994; Bogdan, Bikel, 1992).

-

2.2.2 Přednosti a nevýhody kvalitativního výzkumu

Přednosti kvalitativního výzkumu:

- + získává podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu;
- + zkoumá fenomén v přirozeném prostředí;
- + umožňuje studovat procesy;
- + umožňuje navrhovat teorie;
- + dobře reaguje na místní situace a podmínky;
- + hledá lokální příčinné souvislosti;
- + pomáhá při počáteční exploraci fenoménu.

Nevýhody kvalitativního výzkumu:

- získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci a do jiného prostředí;
- je těžké provádět kvantitativní predikce;
- je obtížnější testovat hypotézy a teorie;
- analýzy dat i jejich sběr jsou často časově náročné etapy;
- výsledky jsou snadněji ovlivnitelné výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.

Kvalitativnímu výzkumu se vytýká, že jeho výsledky představují sbírku subjektivních dojmů. Pro jeho pružný a nestrukturovaný charakter ho lze, na rozdíl od kvantitativního výzkumu, těžko replikovat. Protože pracuje s omezeným počtem jedinců a obvykle na jednom místě, vznikají také obtíže se zobecňováním výsledků. Někdy se také kvalitativnímu výzkumu vytýká jeho neprůhlednost a malá transparentnost.

Například někdy z výzkumné zprávy není zřetelné, jak byl jedinec pro rozhovor nebo pozorování vybrán. Může se stát, že často nerozpoznáme, jak se provedla analýza. Podrobný popis jednotlivých kroků většinou přesahuje možnosti omezeného rozsahu časopiseckého článku. Ve srovnání se statistickou analýzou se kvalitativní analýza nedá formalizovat.

Výhrady proti kvalitativnímu výzkumu jsou vyváženy jeho jinými vlastnostmi. Navíc to, co kvantitativní výzkumníci kritizují, je vlastně v mnoha případech přednost. Výzkumný proces je vždy kompromisem a vyvažováním nedostatků a výhod. Výhodou kvalitativního přístupu je získání hloubkového popisu případu. Nezůstáváme na jejich povrchu, provádíme podrobnou komparaci případů, sledujeme jejich vývoj a zkoumáme příslušné procesy. Citlivě zohledňujeme působení kontextu, lokální situace a podmínky. Kvalitativní výzkum poskytuje podrobné informace, proč se daný jev objevil. Velkým přínosem kvalitativní metodologie jsou přístupy, pomocí nichž navrhujeme teorii nějakého sledovaného fenoménu. Kvalitativní výzkum používá celou škálu postupů, aby zajistil hodnověrnost svých výsledků.¹⁵

2.2.3 Kvalitativní výzkum

V sociálních vědách lze sledovat jistý vývoj v náhledu na kvalitativní a kvantitativní metodologický přístup. Teprve s rozvoje metodologických škol došlo k vyhraňování teoretických východisek kvantitativního a kvalitativního přístupu. Posléze si kvalitativní přístup získal určité uznání a oba přístupy byly nazírány jako soupeřící paradigmaty. I tento náhled byl opuštěn a obě metodologie jsou nahlíženy

¹⁵ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : Základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualizované vydání. Praha : Portál, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

jako odlišné strategie, nikoli však jako soupeřící. To byl počátek cesty ke snaze o kombinaci obou přístupů s cílem využít silných stránek obou metodologií.

Přestože v současné době badatelé nemusí zdůvodňovat svébytnost kvalitativního výzkumu, či dokonce bojovat za jeho uznání, i dnes panuje velká terminologická rozrůzněnost v definování termínu kvalitativní přístup. Prakticky každá definice zdůrazňuje jiný znak kvalitativního výzkumu jako zásadní odlišující aspekt. Zde jsou definice, které staví na metodě sběru dat, na použité metodě usuzování, na typu dat a na způsobu analýzy (Švaříček, Šed'ová, 2007).

2.2.3.1 Metody sběru dat

Někteří autoři vymezují kvalitativní výzkum proti kvantitativnímu výzkumu na základě použitých metod. Zjednodušeně řečeno, nástrojem kvantitativního výzkumu je dotazník, zatímco kvalitativní výzkumníci používají rozhovor. Takovéto pojetí vede ke značnému zjednodušení odlišnosti obou metodologických přístupů, například rozhovor můžeme s úspěchem použít v obou zmiňovaných přístupech, záleží však na jeho účelu a podobě. Cílem hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu, zatímco účelem standardizovaného strukturovaného rozhovoru je položit všem respondentům několik identických otázek ve stejném pořadí.

Je zřejmé, že výzkum je mnohem víc než jen sběr dat, a proto definovat kvalitativní výzkum jen podle metody sběru dat je nedostatečné.

2.2.3.2 Metody usuzování

Tyto definice vycházejí z toho, že kvalitativní metodologie je založena na indukci, zatímco kvantitativní metodologii můžeme nazvat deduktivní.

Indukce je obecná metoda usuzování, v níž závěr obsahuje informaci, která přesahuje informaci ve východisku. Jelikož induktivní závěry překračující informace obsažené v datech, dokážeme prostřednictvím indukce vytvářet obecné zákony. Oproti tomu deduktivní závěr obsahuje informace menší nebo shodné s informacemi v předpokladech. Indukce je založena na principu opakování. Opakované případy ospravedlňují k přijetí určitého obecného pravidla či zákona. Při induktivním postupu

odvozujeme ze singulárních výroků tvrzení obecného univerzálního charakteru, které ovšem má pravděpodobnostní povahu, neboť singulární výroky nepopisují všechny možnosti. Pravděpodobnost je zde chápána jako míra možnosti, jistoty.

Takovéto definice opět zjednodušují oba výzkumné přístupy. S ohledem na klasického zástupce kvalitativního výzkumu, zakotvenou teorii, je zřejmé, že je zde použito hned několik metod logického usuzování. Konkrétně nejen indukce, která je hlavním logickým postupem, ale také obdukce a dedukce.

Abdukce je metoda, která spojuje jednotlivosti s celkem. Vědec přemýšlí nad systémem faktů a na základě toho udělá tzv. tvořivý skok. Dalším logickým postupem usuzování je dedukce. Projekt výzkumu se nejen u zakotvené teorie neskládá toliko ze dvou částí, sběru dat a jejich analýzy, ale několikrát se opakuje fáze pozorování, rozhovorů a kódování, a proto zde může být uplatněna metoda dedukce.

Každý výzkumník, který prováděl nějaký kvalitativní výzkum, ví, že nepoužíval pouze metodu indukce, ale neustále střídal úroveň dat a teorie, indukce a dedukce.

2.2.3.3 Typy dat

Kvalitativní výzkumníci používají zejména tři typy dat a to data z rozhovorů, data z pozorování a data z dokumentů. Pracují tedy se slovem a textem. Někteří autoři tento znak považují za hlavní rozlišující rys kvalitativního a kvantitativního přístupu.

2.2.3.4 Způsoby analýzy dat

Poslední skupina definic spatřuje hlavní rys kvalitativního přístupu ve způsobu analýzy dat. Takovéto definice říkají, že pomocí kvalitativního přístupu můžeme získat nejenom jiná data, ale že tato data musíme analyzovat a interpretovat jinými postupy, než využívá kvalitativní přístup, a díky tomu získáme zcela jiné typy závěrů.

Analýzy dat v kvalitativním přístupu je odlišná od analýzy v kvantitativním přístupu, kde aplikujeme předem zřízené kategorie k datům podle pevných pravidel. Kvalitativní analýzy interpretace dat je hledání sémantických vztahů mezi nimi

a spojování deskriptivních kategorií do logických celků. Za kvalitativní analýzu nelze považovat takové výzkumné zprávy, které jako výsledek analýzy konstatují, že pět učitelů hodnotí učebnici kladně a deset ji kritizuje kvůli vysokým nárokům na žáky. V takovém případě se jedná o kvantifikaci dat, na kterou mnozí metodologové upozorňují začínající kvalitativní výzkumníky.

2.2.4 Souhrnná definice

Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a prezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.¹⁶

2.2.5 Hlavní složky kvalitativního výzkumu

Kvalitativní šetření je složeno ze tří základních složek. První složkou jsou údaje, které mohou pocházet z mnoha zdrojů. Nejobvyklejšími zdroji jsou rozhovory a pozorování.

Druhou složkou kvalitativního výzkumu jsou různé analytické nebo interpretační postupy, s jejichž pomocí docházíme k závěrům nebo teoriím. Tyto postupy obsahují techniky konceptualizace údajů. Tento proces nazýváme „kódování“. Liší se podle typu výcviku, množství zkušeností a cílů badatele. Součástí analýzy jsou i jiné postupy, jako nestatistické pořizování výběrů, psaní protokolů a vytváření schémat vztahů mezi pojmy.

Písemné a ústní výzkumné zprávy jsou třetí složkou kvalitativního výzkumu. Mohou být publikovány ve vědeckých časopisech nebo na konferencích a jejich forma závisí na posluchačích a na vlastnostech prezentovaných závěrů nebo teorií.

¹⁶ ŠVARŤÍČEK, Roman ; ŠEĎOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. Praha : Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

Badatel může například vyložit souhrnné závěry nebo naopak detailní rozbor jedné části výzkumu.¹⁷

Vlastní komentář autorky diplomové práce

Definice kvalitativního výzkumného šetření je mnoho. Pro přehled se v diplomové práci opírám o publikace od Jana Hendla (2008), Romana Švaříčka; Kláry Šed'ové a kol.(2007) a Anselma Strausee ;JulietCorbinovou (1999).

2.2.6 Realizace výzkumného šetření

Následující text obsahuje teoretické vysvětlení rozhovoru pomocí návodu. Vybrala jsem si tuto formu rozhovoru, jelikož s ním mám předešlé pozitivní zkušenosti. Navíc se výzkumníkovi dostane do rukou spousta informací, ze kterých může nadále čerpat. Návod mi sloužil jako osnova, které jsem se jako výzkumník držela, a podle které jsem následně rozhovory i vyhodnocovala.

2.2.6.1 Rozhovor pomocí návodu

Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Tento návod má zajistit, že se skutečně dostane na všechny pro tazatele zajímavé a potřebné informace. Je na tazateli, jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí daný problém. Zůstává mu i volnost přizpůsobovat formulace otázek podle situace. Rozhovor s návodem dává tazateli možnost co nejvýhodněji využít čas k interview. Současně umožňuje provést rozhovory s několika lidmi strukturovaněji a ulehčuje jejich srovnání. Pomáhá udržet zaměření rozhovoru, ale dovoluje dotazovanému zároveň uplatnit perspektivy a zkušenosti.¹⁸

¹⁷ STRAUSS, Anselm; CORBINOVÁ, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu*. 1. Boskovice : ALBERT , 1999. 228 s. ISBN 80-85834-60-X.

¹⁸ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : Základní teorie, metody a aplikace*. 2.,aktualizované vydání. Praha : Portál, 2008. 174 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

2.2.6.2 Schéma pro návrh návodu

- pokud jsme navrhli obecné téma, napíšeme si všechna vedlejší témata a okruhy otázek, jež nás budou zajímat
- upořádáme oblasti zájmu ve vhodném pořadí, je nejlepší umístit nedůležitější a citlivá témata ke konci rozhovoru
- je nutné se zamyslet nad formou otázek ke každému tématu a rozmyslet si pořadí otázek
- je vhodné si promyslet prohlubující a sondážní otázky¹⁹

2.2.7 **Způsob analýzy získaných dat z rozhovorů pomocí návodu**

Pomocí zakotvené teorie jsem následně získaná data zpracovala. Zde nabízím teoretický i praktický náhled na tuto metodu. Zakotvenou teorii považuji za vyhovující k potřebám mého výzkumného šetření. Jelikož jsem si jako metodu sběru dat zvolila rozhovor pomocí návodu, informací se mi dostalo tolik, že bylo nutné tyto informace roztřídit. Pro tyto účely se mi jeví zakotvená teorie, jako jedna z nejlepších analýz.

2.2.7.1 Zakotvená teorie

Vysvětlení a popis zakotvené teorie a kódování, kterým se vyhodnocují rozhovory:

Zakotvená teorie je induktivně odvozená ze zkoumání jevu, který reprezentuje. To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatímně ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů. Proto se shromažďování údajů, jejich analýza a teorie vzájemně doplňují. Nezačínáme teorií, kterou bychom následně ověřovali. Začínáme zkoumanou oblastí a necháváme, ať se vynoří to, co je v této oblasti významné.

Pojetí výzkumu založené na zakotvené teorii je kvalitativní výzkumná metoda, která používá systematický soubor postupů ke tvorbě induktivně odvozené

¹⁹HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : Základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualizované vydání. Praha : Portál, 2008. 175 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

zakotvené teorie o nějakém jevu. Výsledkem výzkumu je spíše teoretické vyjádření zkoumané reality než sada čísel nebo skupina volně vztažených problémů. Cílem metody zakotvené teorie je samozřejmě vytvoření teorie, která věrně odpovídá zkoumané oblasti a vysvětluje ji.

Pokud jsou údaje, na nichž je založena, srozumitelné a obsažné a interpretace jsou pojmové a široké, pak by teorie měla být dostatečně abstraktní a pružná, aby se dala aplikovat na různé situace spojené se zkoumaným jevem (Strauss, Corbinová, 1999).

2.2.7.2 Postupy kódování

Kódování představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novým způsobem. Je to ústřední proces tvorby teorie z údajů.

Analytické postupy zakotvené teorie jsou navrženy tak, aby:

- vytvářely, než pouze ověřovaly teorii
- dodávaly výzkumnému procesu kritičnost, která je předpokladem dobré vědy
- pomáhaly analytikovi s překonáním jeho předsudků a domněnek, které vnáší do výzkumného procesu a které by se u něj během výzkumu mohly vyvinout
- zajišťovaly zakotvení a hutnost a rozvíjely citlivost a integraci nutnou pro vytvoření bohaté, úzce provázené, vysvětlující teorie, která těsně aproximuje zobrazovanou realitu.

K dosažení těchto výsledků je nutné udržovat rovnováhu mezi tvořivostí, kritičností, vytrvalostí a hlavně teoretickou citlivostí. Právě tato kombinace se vyskytuje při objevech, ať již malých či velkých.

Analýza v zakotvené teorii se skládá ze tří hlavních typů kódování. Otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování. Hranice mezi jednotlivými typy kódování jsou uměle vytvořené. Nenásledují nutně za sebou jako nějaké stupně. Při kódování v praxi lze rychle a nevědomky přecházet od jednoho typu k jinému a zpět,

zvláště pak mezi otevřeným a axiálním. Tyto dva typy se častěji vyskytují na počátku výzkumného procesu, mohou se ale vyskytnout i u konce. To proto, že při selektivním kódování se téměř vždy najdou pojmy, které stále ještě nejsou dostatečně propracované či integrované. Otevřené i axiální kódování se provádí ve prospěch selektivního kódování, a proto jsou v kontextu jinak vnímány.

Je nutné říci, že shromažďování a analýzy údajů jsou vzájemně úzce provázané procesy a že je nutné je střídat, protože analýza ovlivňuje pořizování vzorků údajů.

Otevřené kódování - proces rozebírání, prozkoumávání, pozorování, konceptualizace a kategorizace údajů. Kategorie je třída pojmů. Tato třída je objevena, když se při vzájemném porovnávání pojmů zdá, že náleží podobnému jevu. Takto jsou pojmy seskupovány do vyššího řádu - pod abstraktnější pojem nazývaný kategorie.

Axiální kódování – soubor postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem, prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi. To se činí v duchu kódovacího paradigmatu, které zahrnuje podmiňující vlivy, kontext, strategie jednání a interakce a následky.

Selektivní kódování – proces, kdy se vybere jedna centrální kategorie, která je pak systematicky uváděna do vztahu k ostatním kategoriím. Tyto vztahy se dále ověřují a kategorie, u nichž je to třeba, se dále zdokonalují a rozvíjejí.²⁰

Vlastní komentář autorky diplomové práce

Kapitola analýzy kvalitativního výzkumného šetření je sice v diplomové práci obsáhlá, je to ovšem nezbytné. Pro dokonalé vysvětlení a interpretaci je tato podrobnost zcela nezbytná.

²⁰ STRAUSS, Anselm; CORBINOVÁ, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu*. 1. Boskovice : ALBERT , 1999. 228 s. ISBN 80-85834-60-X.

2.2.8 Analýza získaných informací u kvalitativního šetření

Kvalitativní šetření bylo uskutečněno metodou rozhovoru. Jedná se o malé šetření, které pro mé účely bylo dostatečné.

Jména, místa bydliště a další osobní údaje byly v rámci etiky výzkumu změněny. Respondentky souhlasily se zveřejněním, byly seznámeny s účelem a cílem této práce a informace poskytly zcela dobrovolně.

Rozhovor byl uskutečněn se 2 respondentkami. Původním záměrem byly respondentky 3, ale vzhledem k citlivosti tématu jedna respondentka odmítla rozhovor poskytnout. Konečný počet jsou 2 dotazované. Respondentky byly seznámeny s etikou výzkumu a se vším, co bylo potřeba a co je zajímavé. Jeden rozhovor probíhal při osobním setkání a druhý byl poskytnut prostřednictvím emailové pošty. Okruhy otázek byly stejné jak při setkání, tak prostřednictvím emailové pošty. V závěru byl prostor i pro vlastní vyjádření, pocity, emoce a připomínky.

Je nutno podotknout, že rozhovory byly velice emotivní, jak pro dotazované, tak i pro mne jako výzkumníka. S respondentkami jsem se setkala několikrát před rozhovorem, aby ve mně získaly důvěru a aby pro ně proces rozpomínání si na danou situaci nebyl tak náhlý a bolestný.

Doslovné přepisy obou rozhovorů uvádím na konci diplomové práce v seznamu příloh, viz příloha č. 3 a vzor otázek k rozhovoru tvoří přílohu č. 2.

2.2.8.1 Respondentka č. 1

Rozhovor s touto respondentkou probíhal osobně a veškeré informace byly zaznamenány po předešlém souhlasu na diktafon. Délka rozhovoru byla přibližně 17 minut.

Základní informace

Respondentka č. 1 byla žena ve věku 25 let, která žije ve společné domácnosti s partnerem. Partner je španěl a oba žijí v Olomouci. O dítě přišla ve 24 letech při porodu.

Reakce okolí na nastalou situaci

Reakce okolí byly velice rozpačité. Mnozí nevěděli jak se chovat, co říkat, jak se tvářit. Komunikace s okolím probíhala z počátku v horizontu budoucnosti. Neustále kolovaly věty typu: „Čas to zahojí“. Nikdo se nezeptal konkrétně, co se stalo. Spousta lidí si myslela, že když se zeptá, tak situaci jen zhorší. Pro tuto dotazovanou přitom bylo daleko příjemnější, když to její dítě někdo zmínil a zeptal se, co se stalo, než když dělal, že se nic nestalo a neptal se. Nejtěžší pro ni proto bylo, že dost lidí dělalo, jakoby vůbec těhotná nebyla.

Jako první s ní navázala kontakt sestra a následně matka. Sestra s ní tuto situaci probírala, matka sama přiznala, že neví, jestli jí těmi telefonáty pomáhá, a že vlastně vůbec neví, jak jí má pomoci. Proto si vyhledala literaturu o dané problematice. Sama respondentka zmiňuje, že matka byla jediná, která si literaturu vyhledala.

Co se týče frekvence setkávání se s lidmi, respondentka z počátku sama komunikaci a kontakt s okolím nevyhledávala. Trvalo to určitě půl roku, než se odhodlali s partnerem k nějaké „větší“ komunikaci. Nejvíce se jí asi změnily vztahy v rodině. Konkrétně u bratranců a sestřenic. Vztahy mezi nimi nikdy nebyly ideální, ale tím, že se k dané situaci nijak nevyjádřili, se kontakt naprosto vytratil.

Reakce respondentky na nastalou situaci a reakce okolí

Respondentka přiznává, že byla ochotná s okolím o dané situaci mluvit. i přes bolest, kterou jí to činilo, bylo příjemné o dítěti mluvit a tímhle si ho připomínat. Daleko horší bylo, když okolí dítě ignorovalo, jak je psáno výše.

Jako takovou terapii si dotazované zvolila práci v obchůdku, ve kterém se prodávaly potřeby a věci pro děti. Po půl roce, kdy moc nekomunikovala, začala pracovat v blízkosti domova a to přispělo k tomu, že se kontaktu s lidmi nadále nevyhýbala. Navíc se tam potkávala s matkami, které postihla ta samá událost a bylo pro ni příznivé se o tom s nimi (cizími ženami) bavit. Jak některé známé ztratila, tak tam s jinými navázala kontakt.

Doplnění vlastního názoru respondentky

Jako poselství respondentka uvádí právě tu snahu o informovanost. Že i lidé, kteří sedí u počítače celé dny, než aby si našli nějaké informace a snažili se jí pomoci, raději se neptali anebo kontakt vůbec nenavázali a vztahy mezi nimi ochably.

Největší handicap vidí respondentka celkově v neznalosti a tabuizování tohoto tématu. Konkrétně ve chvíli, kdy někomu zemře dítě při porodu, je snaha oné tabuizace o to větší. Přičemž tato situace vyžaduje maximální podporu okolí, rodiny a specialistů.

2.2.8.2 Respondentka č. 2

Základní údaje k respondentce č. 2, taktéž reakce okolí na danou situaci, reakce respondentky na danou situaci a vlastní pohled na celou situaci.

Základní informace

Dotazovaná těsně před rozhovorem odmítla osobní setkání a svolila pouze ke komunikaci prostřednictvím emailové pošty. Proto jsou informace stručné. Respondentka č. 2 je žena ve věku 64 let s trvalým bydlištěm ve Šternberku. Je rozvedená a o dceru přišla, když jí bylo 62, dceři bylo 38.

Pro respondentku je nastalá situace ještě velice čerstvá a bolestivá, proto o mnoha věcech nedokáže mluvit.

Reakce okolí na nastalou situaci

Tato situace je specifická tím, že její dcera si život vzala. Proto byly reakce i takové, že dotazovanou odsuzovaly. Jinak to byly pocity lítosti a smutku. Našli se i tací, kteří se jí vyhýbali. Blok mezi respondentkou a okolím je stále a neumí si ho vysvětlit. Jako první navázal kontakt přítel vnučky, dcera zemřelé, jelikož vnučka na tom nebyla psychicky dobře.

Některé kamarádky jí přestaly volat, některé naopak kontakt nepřerušily, a s dotazovanou situací řešily. Kontakt s lidmi se velice omezil. Jsou lidé, se kterými se respondentka nestýká vůbec, a jsou osoby, se kterými se vídá minimálně. Jen někdy jde na kafe, není to, jako dříve.

Reakce respondentky na nastalou situaci a reakce okolí

Dotazovaná neměla zájem komunikovat s okolím. Vyhýbala se kontaktu, odmítala kamarádky. S nejbližšími se bavila a neustále v sobě dusí otázku: „Proč se to stalo“, to považuje za největší blok.

Reakce na okolí byla rozporuplná. Šlo o to, kdo a jak chtěl komunikovat. O nastalé situaci se respondentka bavila jen s někým. Když musela, osvětlila zvědavým lidem, co se stalo, většinou ale následoval pláč a rozhovor byl nuceně ukončen. Pocity při kontaktu s okolím byly nepopsatelně hrozné. Dotazovaná je popisuje opravdu velmi sugestivně. Říká, že nikdo to nemůže pochopit, že by i chtěla s okolím komunikovat, ale nejde to. Převládá pocit bezmoci.

V současné době má dotazovaná, dle ní, vztahy s okolím celkem dobré. Dcera tvrdí, že je více roztěkaná a nervózní, ona sama tyto pocity nepřiznává.

Doplnění vlastního názoru respondentky

Celou její rodinu to „položilo“. Jak sama říká, smrt dítěte je to nejhorší, co se může stát. Ona přišla o dceru, její druhá dcera a jediného sourozence. Vztah mezi nimi byl velice silný. Tím, že byla krásná a veselá, nikoho nenapadlo, jak moc se trápí. Kdyby to dotazovaná věděla, snažila by se jí sebevíc pomoci. Do dnešního dne jí to dotazovaná neodpustila (že to udělal své matce a svým dětem). Respondentka se stále trápí a o dané situaci nedokáže moc mluvit.

Závěr kvalitativního šetření

Kvalitativní šetření malého rozsahu jsem zrealizovala až po kvantitativním šetření. Kvantitativní šetření mi poskytlo návod, čemu při rozhovorech věnovat pozornost a na co se zaměřit. Otázky k rozhovorům jsem čerpala z vyhodnocení dotazníkového šetření.

Informace, které jsem získala z rozhovorů, mi potvrdily jen to, co jsem získala analýzou dat z dotazníku. Respondentky uvádí, že okolí opravdu pozornost takovéto situaci nevěnovalo a stáhlo se mnohdy z dosahu komunikace.

2.2.8.3 Souhrnná analýza kvalitativního šetření- vyhodnocení informací získané metodou rozhovoru

Cílem rozhovorů bylo zjistit, jak respondentky cítí reakce okolí na danou situaci a jak se s těmito pocity ztráty a zármutky vyrovnávají. Obě respondentky, ačkoli je mezi nimi velký věkový rozdíl a každá přišla o své dítě rozdílným způsobem, vnímají reakce okolí, na vzniklou situaci podobně. Někteří se distancovali a ti, co zůstali, nevěděli, jak se chovat. I přes to si ale informace o této problematice v literatuře nevyhledali.

Respondentka č. 1 byla ochotná s okolím o dané situaci hovořit. Ačkoli jí to činilo problémy, byla vděčná, když se o zemřelé dítě někdo zajímal a bral jeho existenci na vědomí. U respondentky č. 2 byla ochota komunikace s okolím menší. Když musela, jak sama tvrdí, vysvětlila, co bylo potřeba, ale pocity zármutky a bolesti ji naprosto pohltily.

Obě respondentky popisují ztrátu dítěte jako to nejhorší, co je v životě potkalo a ani v současné době s tím nejsou ztotožněny a podle svých slov, asi nikdy nebudou. Pro respondentku č. 1 je záchytným bodem narození druhého dítěte a pro respondentku č. 2 druhá dcera a vnoučata, o které se v současné době spolu s dcerou starají.

Vlastní komentář autorky diplomové práce

Pro obě respondentky je to velmi bolestná životní zkušenost, se kterou ovšem musí dále žít. Nějakým způsobem se s tím naučily fungovat, život rodin se ustálil a ony se pomalu, ale jistě, dostávají do svého původního životního tempa. Obdivuji obě dvě respondentky za to, jak se s touto traumatizující událostí vyrovnaly a že byly ochotny se mnou rozhovor udělat, aby tím pomohly mě jako výzkumníkovi. A také jiným, stejně traumatem ovlivněným pozůstalým rodinám a osobám a lidem v jejich okolí.

2.3 Etika výzkumu obecně

Etické otázky hrají ve společenskovedním výzkumu důležitou roli. Existují různé standardy a doporučení, které vymezují etická pravidla aplikovatelná ve výzkumu. Kvalitativní výzkumník se má věnovat etickým otázkám také se zřetelem k novým problémům, vznikajícím v souvislosti se zvláštnostmi tohoto typu výzkumu. Důležité zásady etického jednání při výzkumu (Hnedl, 2008):

- Potřeba získat poučený souhlas. To znamená, že osoba se zúčastní studie, pouze pokud s tím souhlasí. Předtím musí být plně informována o průběhu a okolnostech.
- Pasivní nebo aktivní souhlas. Aktivní souhlas znamená podepsání příslušného dokumentu. Pasivní souhlas tento podpis nevyžaduje, formulář s podpisem vrací jen ten, kdo nesouhlasí s účastí ve výzkumu.
- Zatajení informací účastníkům. Na konci studie, pokud došlo k nevyhnutelnému zatajení informací, musí být účastníci úplně obeznámeni s okolnostmi výzkumu.
- Svoboda odmítnutí. Účastníkům musí být řečeno, že mohou kdykoli ukončit svoji účast v projektu. Musí se respektovat i požadavek nezletilého.
- Anonymita. V ideálním případě identita účastníků není výzkumníkovi známa. Pokud není možné zajistit anonymitu, identita nesmí být odhalena nikomu dalšímu.²¹

2.3.1 Otázka ochrany soukromí respondentek

Před zahájením rozhovoru byly respondentky ujištěny o naprosté anonymitě. Jen někteří lidé jsou ochotni sdělovat podrobnosti ze svého soukromí s vědomím, že budou zveřejněny. Proto je zachování soukromí jedním z nejdůležitějších požadavků výzkumu (Hendl, 2008).

²¹HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : Základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualizované vydání. Praha : Portál, 2008. 155 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

2.3.2 Informovaný souhlas

Jedná se o standardní dokument v každém typu výzkumu s lidskými jedinci. I v tomto případě je podstata kvalitativního výzkumu zdrojem nových obtíží. Protože se plán výzkumu vyvíjí, pravděpodobně i během něho vzniká nová potřeba potvrzení informovaného souhlasu. V kvalitativním výzkumu nemají často jedinci dostatečné povědomí o událostech, které nastanou během akce. Informovaný souhlas proto musí obsahovat zmínku o tom, že nelze vždy predikovat všechny události. Proto se musí připravit upravený formulář, jehož obsah se dohaduje v různých okamžicích výzkumu. Nejde tedy o jednorázovou záležitost.²²

Pro účely mého výzkumu stačila ústní forma dohody. S respondentkami jsme se setkaly před samotným rozhovorem a bylo jim sděleno, co se mého výzkumu a celkově mé diplomové práce týkalo. Z toho důvodu jedna z respondentek odmítla rozhovor poskytnout osobně a svolila ke komunikaci prostřednictvím emailové pošty.

2.3.3 Emoční bezpečí

Při kvalitativním rozhovoru je mnoho příležitostí, kdy se účastník musí vyjádřit k emočně citlivé záležitosti. Tak to mu bylo i v případě mého rozhovoru. V rozhovoru jde málokdy o zcela banální věci. Obvykle se směřuje k citlivým otázkám. Proto příslušné otázky nesmíme klást bez přechodu a přípravy. Z toho důvodu nebylo setkání s respondentkami nad otázkami naše první, ale již několikáté. Zkušený výzkumník dává účastníkovi příležitost, aby se uvolnil a vysvětlil své pocity. Takový rozhovor se často podobá terapeutickému rozhovoru, v němž dochází k léčebnému účinku již tím, že se účastník svěřuje a výzkumník pozorně naslouchá. Na dotazované č. 1. bylo přímo vidět, jak je ráda, že o té události může mluvit a že se při každé další otázce více uvolňuje. Takový rozhovor však skrývá nebezpečí, že se účastník otevře příliš. Je následně na výzkumníkovi, aby danou situaci „kočíroval“ (Hendl, 2008).

²²HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : Základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualizované vydání. Praha : Portál, 2008. 156 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

2.3.4 Zatajení cílů a okolností výzkumu

Mnoho studií by se neuskutečnilo, kdyby výzkumníci zkoumaným osobám nezatajili větší či menší část pravdy o výzkumu. V případě mého výzkumného šetření se ale cíle ani okolnosti výzkumu nezatajovaly. Pokud si ale někdo zvolí tuto cestu, postupujeme zpravidla takto:

- kdykoli je to možné, má výzkumník použít postup, který nevyžaduje zatajení skutečností
- jestliže nelze použít alternativní metody, výzkumník se rozhoduje o zatajení podle vědecké a aplikované hodnoty výsledku studie
- jestliže výzkumník musí něco zatajit, pak o tom informuje účastníky dostatečným způsobem, jakmile je to možné.²³

2.3.5 Reciprocita

Reciprocita znamená vzájemnost, zásada vzájemného poskytování stejných nebo obdobných výhod mezi dvěma státy nebo jejich příslušníky.²⁴ V tomto případě se jedná o poskytování vzájemnosti mezi dvěma lidmi.

Kvalitativní výzkum znamená pro všechny účastníky dlouhodobější osobní vztah. Výzkumník získává množství potřebných údajů a může nabýt dojmu, že by měl recipročně reagovat. Může se dokonce stát, že začne zvažovat rozhodnutí, zda své výsledky bude publikovat. Za samozřejmé se považuje to, že výzkum nesmí za žádných okolností ohrozit tělesné nebo psychické zdraví zúčastněných respondentů i výzkumníka (Hendl, 2008).

²³HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : Základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualizované vydání. Praha : Portál, 2008. 156 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

²⁴KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 5. vyd. Státní pedagogické nakladatelství v Praze: SPN, 1995. 638 s. Odborné slovníky. ISBN 80-04-26710-6.

Diskuse nad tématem diplomové práce

Před zahájením psaní své diplomové práce jsem si zvolila za cíl zjistit více o problematice pozůstalých osob a rodin. Jelikož jsem se dostala do situace, kdy jsem sama byla v roli blízké osoby pozůstalé matky, která přišla o dítě při porodu, získala jsem mnoho zkušeností a informací o tom, že mnozí přátelé z blízkého okolí této matky vůbec nevěděli, jak se chovat a tak kontakt zpřetrhali. Já sama jsem o této problematice dříve neměla mnoho informací, tak jsem se seznámila s literaturou. Začaly mi vyvstávat na mysl otázky: „Když dojde k takové tragédii, jak se k tomu blízké osoby pozůstalé postaví?“, „Když neví, jak se chovat, vyhledají si informace v literatuře?“, „Mění se postoj blízkých osob k pozůstalým?“, „A má na to vliv vzdělání, pohlaví?“.

První, k čemu jsem se odhodlala, byl předdotazník, který mi měl poskytnout vstupní informace o tom, zda jsou lidé ochotni si vyhledat literaturu, když mají v okolí pozůstalou osobu a nevědí, jak jí pomoci. Zda na to má vliv vzdělání nebo pohlaví. Jaké mají pocity při komunikaci s pozůstalou osobou. Jestli došlo k bloku mezi pozůstalou osobou, rodinou a jejich blízkým okolím. To všechno byly otázky, které byly obsaženy v předdotazníku, který jsem rozesílala v listopadu 2012.

Jakmile jsem měla konečný počet respondentů, jen těch, kteří měli v okolí pozůstalou osobu nebo rodinu, začala jsem s analýzou těchto dat. Jelikož informací jsem měla spoustu, musela jsem vybrat takové hypotézy, které mě nejvíce zajímaly.

Nakonec, když jsem veškeré informace a materiály dala dohromady, přijala jsem tyto hypotézy. Mezi stupněm dosaženého vzdělání a ochotou seznámit se s literaturou **neexistuje** statisticky významná souvislost. Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a změnou postoje k pozůstalým osobám, rodinám, **neexistuje** statisticky významný rozdíl. Mezi osobami mužského a ženského pohlaví a ochotou seznámit se s literaturou, týkající se pomoci a podpory pozůstalých osob a rodin, **neexistuje** statisticky významný rozdíl.

Některé z nich pro mne byly překvapením, jiné jsem zase předpokládala. Jelikož jde o malé výzkumné šetření, data a výsledky nejsou zobecnitelné. Proto se mi tu nabízí možnost nadále v tomto výzkumném šetření pokračovat.

Ve chvíli, kdy jsem přijala tyto nulové hypotézy, zrealizovala jsem rozhovory s respondentkami, které o dítě přišly. Zmíněný dotazník tak posloužil i jako osnova k rozhovorům. Jelikož bylo téma velmi citlivé, naskytly se jisté komplikace, které jsem záhy vyřešila a i kvalitativní šetření dovedla dokonce. Souhrnně se dá říci, že respondentky z rozhovorů samy pocitovaly jistý ostych a strach ze strany okolí, které nevědělo, jak se chovat. Někteří známí kontakt přerušili, jiní naopak zesílili. Bylo to a je velmi individuální. Obě uvedly, že nevědí o nikom, kromě matky respondentky č. 1, kdo by si našel literaturu týkající se této problematiky, aby komunikační blok odezněl nebo nenastal.

Opět se jednalo jen o malé výzkumné šetření, které pro mne bylo ale velkou zkušeností a při kterém jsem se seznámila s informacemi, kterým bych se chtěla i nadále věnovat.

Závěr

Tato diplomová práce může posloužit jako studijní materiál pro ty, kteří se v takové životní situaci nachází. Tato situace má tolik specifik a úskalí, že by se člověk neměl bát požádat o radu nebo si něco k této problematice přečíst.

Diplomová práce pojednává a problematice pozůstalých osob a rodin. Konkrétně situace úmrtí dítěte v rodině. Jde o jednu z nejnáročnějších životních situací, do které se jen těžko může někdo, kdo si to sám neprožil, vcítit. Od toho jsou zde ale materiály a poradny, kde každému rádi pomohou a na všechny otázky odpoví.

Teoretická část pojednává o přiblížení dané situace, kdy rodině zemře dítě. Jsou zde pasáže, kde jsou popsány specifika této tragické životní situace. Praktickou část jsem věnovala výzkumu, kvalitativnímu i kvantitativnímu šetření. Kvantitativní šetření jsem zrealizovala pomocí předdotazníku a kvalitativní data jsem získala metodou rozhovoru.

Domnívám se, že jsem všechny stanovené cíle ve své diplomové práci splnila. Získala jsem důležité informace a materiály, které využiji při další práci s problematikou pozůstalých osob a rodin. Věřím, že tato práce může posloužit i jako studijní materiál, jelikož tato problematika není do hloubky zatím moc prozkoumána a je patřičné těmto problémům věnovat pozornost.

Anotace

Cílem této diplomové práce je seznámení s problematikou pozůstalých rodin a osob v závislosti na sociální práci s nimi samotnými i jejich blízkým okolím. Práce poukazuje na oblast málo probádanou, které je potřeba věnovat patřičnou pozornost.

Pro získání dat bylo použito jak kvantitativního tak i kvalitativního šetření. Nejprve byl vytvořen před dotazník, který posloužil jako návod, čemu při rozhovorech věnovat největší pozornost. Po analýze dotazníku byly na základě získaných dat realizovány 2 rozhovory s respondentkami, které mají osobní zkušenost se ztrátou dítěte.

Klíčová slova: poradenství pro pozůstalé, tíživá životní situace, úmrtí dítěte.

The aim of this diploma thesis is to describe issues of bereaved families and persons in reliance on social work with them individually as well as with their close relatives and friends. The work is pointing on an area that is not explored enough, although a significant attention needs to be paid here.

Quantitative as well as qualitative research was used to acquire data. Firstly, a draft questionnaire was made to serve as a manual to identify key issues while asking questions. Two conversations with respondents were held after analyzing the draft questionnaires. These respondents have personal experience with a child lost.

Keywords: counseling for survivors, distressing life situations, death of a child.

3. Použitá literatura

BAJER, P. *Pomoc nejen pozůstalým- úloha a potřeba laiků: Do uvolněného prostoru vstupuje poradenství pro pozůstalé.* Sociální práce/Sociálna práca. 2010, č. 2, s. 18-20. ISSN 1213-6204.

DOHNALOVÁ, Z. *Děti a rodiče v pozici pozůstalých: Se smrtí dítěte se nelze smířit, ale je možné se i s touto bolestí naučit žít.* Sociální práce/Sociálna práca. 2010, č. 2, s. 32-34. ISSN 1213-6204.

DOHNALOVÁ, Z. *Životní situace rodiny po neanticipované ztrátě dítěte se zaměřením na životní úkoly pozůstalých rodičů.* AntropoWebzin. Plzeň: AntropoWeb, 2010, s. 11. ISSN 1801-8807.

DOHNALOVÁ, Z. *Životní situace po anticipované ztrátě dítěte.* Paideia: Philosophical e-journal of Charles University. 2010, roč. 2, č. 7, s. 19. ISSN 1214-8725.

FIRTHOVÁ, P., LUFFOVÁ, G., OLIVIERE, D., et al. *Ztráta, změna a zármutek v kontextu paliativní péče.* 1. vyd. Jiří Ogrocký. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007, s. 234. ISBN 978-80-87029-21-3.

GOLDSWORTHY, K.Kellie. *Grief and losstheory in socialworkpractise: Allchangesinvolve loss, just as all losses require change.* Australian Social Work. 2005, s. 167-178. DOI: 10.1111/j.1447-0748.2005.00201.x.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace.* 2. aktualizované vydání. Praha: Portál, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu.* Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 265 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.

KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov.* 5. vyd. Státní pedagogické nakladatelství v Praze: SPN, 1995. 855 s. Odborné slovníky. ISBN 80-04-26710-6.

KOPŘIVOVÁ, J. *Pomoc nejen pozůstalým- úloha a potřeba laiků: Laická poradna Alej pomáhá pozůstalým najít novou cestu.* Sociální práce/Sociálna práca. 2010, č. 2, s. 21-23. ISSN 1213-6204.

READ, S. *A year in the life of a bereavement counselling and support service for people with learning disabilities*. Journal of Intellectual Disabilities. Keele University, UK, 2001, 19-33 s. ISSN 14690047(200103)5:1. DOI: 10.1177/146900470100500103. Dostupné z: <http://jid.sagepub.com/cgi/content/abstract/5/1/19>.

SVATOŠOVÁ, M. *Hospice a umění doprovázet*. 4. vyd. Praha: Ecce Homo, 1999, 144 s. ISBN 978-80-902049-2-9.

STRAUSS, A. CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. 1. Boskovice : ALBERT, 1999. 228 s. ISBN 80-85834-60-X.

ŠPATÉNKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 144 s. ISBN 978-80-247-1740-1.

ŠVAŘÍČEK, R.; ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. Praha : Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

4. Použité internetové odkazy

<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10096387009/>

<http://www.umirani.cz/>

<http://www.dlouhacesta.cz/>

5. Seznam příloh

5.1 Vzor kvantitativního dotazníku

Setkal/a jste se ve svém okolí s osobou/rodinou, které zemřelo dítě? *

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Změnil se Váš postoj k ni/k nim?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Váš věk

- ☐ 0-18
- ☐ 19-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-více

Pohlaví

- ☐ Muž
- ☐ Žena

Dosažené vzdělání

- ☐ ZŠ
- ☐ SŠ
- ☐ VŠ

Jak se Vám s touto pozůstalou osobou/rodinou komunikovalo?

- ☐ Dobře
- ☐ Problematicky
- ☐ Stejně jako dříve
- ☐ Jiné:

Měla pozůstalá osoba/rodina zájem s Vámi komunikovat?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Po určité době ano

Obrátil/a jste se na odborníka v souvislosti s pomocí v navázání kontaktu s pozůstalou osobou/rodinou?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Po určité době ano

Seznámil/a jste se s odbornou literaturou související s komunikací s pozůstalými?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Máte informaci, že by pozůstalá osoba/rodina vyhledala odbornou pomoc?

- ☐ Ano, vyhledala
- ☐ Ne, nevyhledala
- ☐ Ne, nevím

Jak jste se cítil/a při komunikaci s pozůstalou osobou/rodinou?

- ☐ Strach z reakce

- ☐ Zmatené
- ☐ Ostych
- ☐ Nevědomost
- ☐ Obavy
- ☐ Neutrálně
- ☐ Smíšené pocity
- ☐ Jiné:

Změnila se nějak frekvence Vašeho setkávání se s pozůstalou osobou/rodinou?

- ☐ Ne, vídáme se jako dřív
- ☐ Ano, vídáme se častěji
- ☐ Nevidíme se vůbec

Objevil se v komunikaci komunikační blok?

- ☐ Ano, z mé strany
- ☐ Ano, ze strany pozůstalé osoby/rodiny
- ☐ Ano, z obou stran
- ☐ Ne, k bloku nedošlo

Ve chvíli, kdy blok odezněl(pokud nastal), komunikovalo se Vám lépe?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Komunikovalo se mi stejně
- ☐ Jiné:

Jaký je Váš postoj k pozůstalým osobám/rodinám?

- ☐ Lítost
- ☐ Soucit
- ☐ Obávám se reakce
- ☐ Chci pomoci, ale nevím jak

Prostor pro vlastní názory, myšlenky, postřehy. Co Vás napadlo při vyplňování dotazníku?

5.2 Vzor otázek pro kvalitativní rozhovor

1. Věk
2. Pohlaví
3. Vdaná x Rozvedená x Vdova
4. V kolika letech jste o dítě přišla?
5. V době, kdy došlo k oné události ztráty dítěte, jste byla v jakém stavu? Viz otázka 3.
6. Jaké byly reakce okolí?
7. Jak probíhala komunikace s okolím? Došlo k nějakému bloku?
8. Pokud blok nastal a poté se vytratil, jak se komunikovalo?
9. Kdo navázal jako první s Vámi kontakt?
10. Byla jste ochotna s okolím komunikovat?
11. Byla jste ochotna bavit se s okolím o dané situaci? (ztráta dítěte)
12. Jaké byly Vaše pocity při kontaktu s okolím (jakoukoli osobou/ami).
13. Vyhledala jste pomoc odborníka?
14. Jaká byla frekvence setkávání se s lidmi, se kterými jste se předtím setkávala?
15. Jaké máte vztahy s okolím v současné době?
16. Vlastní postřehy a názory.

5.3 Doslovný přepis samotných kvalitativních rozhovorů

5.3.1 Respondentka č. 1

1. Věk

2. Pohlaví

žena

3. Vdaná x Rozvedená x Vdova

Já jsem, já nevím co, jsem. Já jsem svobodná, nevdaná, ale úplně svobodná ne. Takže zadaná? Zadaná. (smích) Ano, tak se tomu říká.

4. V kolika letech jste o dítě přišla?

Bylo mi 24.

5. V době, kdy došlo k oné události ztráty dítěte, jste byla v jakém stavu?

Viz otázka 3.

Ted' se zeptám. V době, kdy došlo k tomu, že vám umřelo miminko, tak jste byla v jakém stavu? V tom samém co ted'. (viz otázka č. 3)

6. Jaké byly reakce okolí?

Ted' se přesuneme k otázce okolí. Jaké byly reakce okolí, Vašeho okolí? Klidně se můžete rozvykládat. (respondentka je těhotná a při této otázce zaznamenala pohyby plodu, proto se špatně soustředila a trvalo, než odpověděla)

Jaké byly reakce okolí? Tak určitě jim to bylo všem líto, ale nějak si s tím nevěděly rady. Nevěděly co říkat, co neříkat, jak se chovat. Takže spousta lidí určitě... Nebo kdy začnu okolí přímo tam, kde se to stalo, v té nemocnici, tak to byly takový ty věty, který člověk vlastně nepotřebuje slyšet, a vlastně mu k ničemu nejsou. Věty typu: „Však budete mít další, Ještě jste mladá.“ A tak... No a potom vlastně od rodiny a od ostatních lidí to bylo taky jako by v těch větách, co maj lidi zafixovaný, že si myslím, co by měli říct. Jakože to přebolí a že to čas zahojí a že to prostě, bude líp. No asi když se něco takovýho stane, tak asi člověk taky ví, tak nějak někde vzadu v hlavě, že bude líp, ale prostě taková věta je nějak k ničemu jako... To prostě fakt to chce ten čas. Ale to je prostě každému jasný i vzhledem k tomu co se Ti to stalo, že to chce ten čas. Tak to není potřeba tak opakovat.

Takže ta komunikace probíhala v těchto okruzích? Že se bavili spíš o tom, že bude do budoucna dobře než o tom, že by se s Vámi bavili o té vlastní události nebo situaci?

No určitě. Když už někdo něco řekl, tak to spíš bylo mířený na budoucnost, že zas jako čas to zahojí, než aby se někdo zeptal. Málokdo se zeptal, co se

vlastně stalo. Hodně lidí si myslelo, že se na to ptát nesmí. Hodně lidí si myslí i jako tak obecně si myslím, že si lidí myslí, že to nemají zmiňovat, aby to tomu člověku, kterému se to stalo, nepřipomínali, což je nesmysl. Protože naopak daleko příjemnější je, když to vaše dítě někdo zmíní a nějak ho pojmenuje, a to, že to prostě u toho rodiče vyvolá slzy, tak to není reakce na to, že se jako zeptal. Tomu rodiči je líto, že to dítě u sebe nemá, ale jako je fajn vědět prostě, že někdo další ví, že to miminko existovalo. No a ...

7. Jak probíhala komunikace s okolím? Došlo k nějakému bloku?

Třeba, došlo k nějakému bloku v té komunikaci?

No k bloku..

Myslím tím, že jste se už neměli o čem spolu bavit.

No, určitě. Nebo že prostě hodně se mi stávalo, že ti lidi to, co se stalo, úplně ignorovali, jakoby se to vůbec nestalo. Nebo se snažili chovat, jakoby se to vůbec nestalo a po týdnu se ke mně začali chovat, jako bych nikdy těhotná nebyla a jak kdyby ta událost vůbec nenastala. Prostě se úplně snažili to smazat, protože prostě asi právě nevěděly jak s tím nakládat a jak se na to zeptat a mysleli si, že je lepší se na to neptat. Prostě dělali jakože nic no... Což bylo asi jedna z nejtěžších věcí pro mě jako pro maminku, která porodila a to miminko nikde není a není na tobě nikde vidět, že ses prostě matka a ti lidi Ti prostě ještě takhle jako ignorují tu existenci toho dítěte vlastně jak kdyby...

8. Kdo s Vámi jako první navázal kontakt?

Já jsem u toho porodu měla svoji sestru mladší a svoji kamarádku tak ty tam prostě se mnou takhle byly, protože to v podstatě prožily taky, takže s těma se prostě o tom dalo nebo prostě jsem věděla, že takhle můžu. A jinak prostě rodiče, my jsme nebyli ve stejné zemi jako zrovna, takže maminka jako samozřejmě mi každý den volala několikrát prostě, ale právě i z její strany se to pohybovalo v takovém opakování, v takových prostě naučených větách a většinou prostě řekla na konci nebo na začátku toho rozhovoru, že prostě jako chápe jestli mi tím jako vlastně vůbec nepomáhá, že teda sama vůbec neví, co má říkat a tak, ale prostě...

A načetla si třeba něco o té problematice nebo víte o tom, že by třeba...

Jo jojo, ta jo. Ta vím, že prostě mi potom dávala odkazy na různé stránky jako rodičů, který přišli o děti. Nebo tak... takže mi vlastně říkala, že si četla

tam a tam příběhy nějakých maminek, kterým se stalo něco podobného. Tak ta mi tak něco podobného dávala, jinak ale nevím o nikom, kdo by si kvůli tomu něco přečetl, jak se ke mně chovat.

9. Byla jste ochotna s okolím komunikovat? + Byla jste ochotna bavit se s okolím o dané situaci? (ztráta dítěte) + Jaké byly Vaše pocity při kontaktu s okolím (jakoukoli osobou/ami).

Vy sama jste byla ochotná se s rodinou a s přáteli o tom bavit?

Jo, určitě.

Nebylo Vám to nepříjemný?

Ne ne, nebylo mi to nepříjemný. Jako bolet to určitě bolelo, ale bylo právě příjemný prostě o tom vyprávět a nějak to tak vybrečet prostě než... Bylo daleko příjemnější, když někdo řekl prostě, že neví, co má říkat a jestli mu to teda chci povykládat, kterých bylo těch lidí málo, než když prostě to úplně ignorovali a tvářili se prostě, že se to vůbec nestalo a snažili se chovat, jak kdybych měla být jak dřív a to prostě jako vůbec nešlo (smích), vlastně být jak dřív...

10. Vyhledala jste pomoc odborníka?

Vy sama jste vyhledala pomoc odborníka?

Ehm. Já jsem přes svou kamarádku, porodní asistentku, dostala kontakt na psychologku tady v česku, která se vlastně věnuje traumatům z porodu a vůbec tady takhle je zaměřená na věci kolem těhotenství, porodu, vůbec nějaký takovýhle ženský věci a tak jsem se s ní zkontaktovala, si myslím asi dva týdny po tom porodu jsem jí zavolala. No a nejdřív jsem se s ní domluvila emailem, že ji zavolám, protože jsem nemohla psát, protože jsem měla tu ruku (pozn. při porodu si poranila nerv na ruce) ... A pak jsem se s ní domluvila, že prostě tady jakmile se vrátíme do Česka, tak že za ní budu docházet, takže jsem tam jezdila co 14 dní vždycky na dvě hodiny.

11. Jaká byla frekvence setkávání se s lidmi, se kterými jste se předtím setkávala?

Ještě k tomu okolí. Setkávala jste se s nějakými lidmi předtím než se to stalo. Tak jestli ta frekvence toho setkávání zůstala stejná nebo jestli jste si všimla, že se Vám třeba vyhýbali.

(dlouhá pauza)

Já mám dojem, že jsem se i já spíš vyhýbala lidem. Že prostě se mi tak moc nechtělo mezi lidi. Asi mě nenapadá nikdo, o kom bych mohla vyloženě říct, že bych měla dojem, že se mi ten člověk jakoby vyhýbal, ale spíš já jsem celkově, jakože s partnerem jsme se tak jako zavřeli do sebe a doma na nějakou dobu a tak nám to tak vyhovovalo, prostě být jako spolu.

Na jak dlouho asi teda?

Hm, no tak půl roku určitě. Já jsem vlastně po půl roce se potom domluvila, jsem si práci v obchůdku, kde se prodávají věci pro miminka a tak, tak to byla taková moje terapie, by se dalo říct. Tam jsem věděla, že jako budu muset komunikovat s lidma. A zas i tam se častokrát stalo, že nakonec ze strany, ze které by to člověk nečekal, jako od cizího člověka, od zákazníka v podstatě, tak jako přišel nějaký rozhovor, kterej byl příjemnej prostě, nebo jsem se tam potkala s maminkou, které taky umřelo miminko během těhotenství a byla tam znát hned nějaká vazba mezi náma jako ženskýma, kterejm se něco takovýho stalo. Takže je fakt, že se mi obměnili jakoby ti známí.

Došlo k tomu?

Jojo, jakože člověk možná odkad' čekal prostě nějakou větší otevřenost tak se jí nedočkal a nedočkal se jí třeba do teď. A z toho prostě od lidí, od kterých by to nečekal, tak nakonec se to dalo v pohodě povykládat prostě a tím se ten vztah prostě tak nějak, nevím, otevřel, upevnil.

12. Jaké máte vztahy s okolím v současné době?

Takže v současné době jsou ty vztahy s okolím teda, jak říkáte, pozměnilo se to. Jsou lidi, kteří třeba kvůli této události do Vašeho života vstoupili a pak zas lidi, kteří jakoby vystoupili?

Hm, jo jo. Myslím, že můžu říct, že jo. Přemýšlím nad nějakou konkrétní osobou, která vystoupila... Jako změnily se určitě u mě vztahy v rodině. Změnily se vztahy třeba, co se třeba týče mých bratranců nebo nějaké vzdálenější rodiny. Jakože nemůžu říct, že bysme měli nějaký prostě extra vztahy předtím, ale třeba tím, co se stalo a že oni se k tomu nikdy nějak nevyjádřili, tak už tím, že je to rok a půl a když se potkáme, tak se v podstatě nemáme vůbec jako o čem bavit. Pro mě jako je to tak důležitá část mého života, o které oni nebudou už nikdy vědět, protože je to jakoby už promlčený prostě pro ně, tak jo, taky myslím, že určitě některý vztahy se tak nějak oslabily tady tím.

13. Vlastní postřehy a názory.

Máte nějaké doporučení právě pro tyhle lidi, který prostě maj v okolí takovouhle rodinu nebo osobu?

No... mě se stalo třeba na facebooku právě a zrovna přímo od lidí, kteří prostě nejvíc používají internet od toho, co internet vůbec existuje jako (smích), od různých počítačových mágů a mého bývalého přítele a tak, tak to zrovna byli ti lidi, kteří prostě řekli, jakože si mysleli, že se mě na to nemají ptát, tak se mě na to jako neptali. A zrovna tady tihle lidi, kteří jako mají nejvíc přístup jako k informacím, podle mě, tak jako vlastně se vůbec nijak neinformovali, taky si myslím, že teď už je takových stránek na tohle zaměřených a tak, že se dá najít docela dost, Prostě jsou vyloženy seznamy vět co říkat a neříkat, jak se chovat a jak se nechovat a myslím si, že to není tak těžký tady v týhle době si o tom prostě něco najít. No a pak je fakt prostě nejlepší, když jako když člověk prostě úplně upřímně prostě řekne: „Já jako fakt nevím, co Ti mám říct. Prostě je mi to hrozně líto a nevím, co Ti mám jako říct. Nevím si s tím rady.“ Lepší je, když to přizná, než když tu situaci ignoruje. Tak asi tak.

Máte ještě nějaký postřeh nebo něco, co Vás napadlo tady k tomu tématu?

Stávalo se mi kvůli té ruce, že všichni, když se nám snažili se ozvat nebo ozvat se partnerovi, tak se právě ptali na tu ruku a nikdo se nezeptal, jak se cítím, jak mi je a tohle, každej se ptal na tu ruku, ale postřeh... Já teď hodně přemýšlím o tom, jak se o tom vlastně málo mluví, o tom když umře nějaký miminko a docela zvláštní ale fakt od září se mi stává hodně, že jako vím fakt asi o 4 různých ženských, kterým v nějakým pokročilým prostě už týdnů těhotenství nebo kolem porodu prostě, nebo těsně před porodem, jim miminko umřelo a je fakt zvláštní jak se o tom nemluví a neví no. Jak ten člověk, jako ho vlastně nikdo jinej neviděl, jenom ta žena ho prostě v sobě toho človíčka měla, tak je úplně vytěsňej. Vlastně potom prostě, nikdo ho neviděl tak prostě, tak jakože co oči nevidí, srdce nebolí. Prostě jak kdyby něco takovýho funguje. No a pak je to právě podle mě těžký hrozně pro ty matky, právě, který se prostě cítí matkama, protože na to prostě tělo bylo nachystaný a všechna hlava a věci na to v bytě byly nachystaný a spousta lidí se tváří, že to jako vůbec nebylo no, že prostě žádný těhotenství nebylo.

Takže toto vnímáte jako ten největší problém, pro Vás?

Hm, jo docela jo. Mě určitě, jak odejdeš, napadne spousta dalších věcí (smích).

Moc děkuji každopádně.

No není zač.

5.3.2 Respondentka č. 2

1. Věk

64

2. Pohlaví

Žena

3. Vdaná x Rozvedená x Vdova

Rozvedená

4. V kolika letech jste o dítě přišla?

62(dceři bylo 38)

5. V době, kdy došlo k oné události ztráty dítěte, jste byla v jakém stavu?

Viz otázka 3

Rozvedená

6. Jaké byly reakce okolí?

Divné, lítostivé, smutné, vyhýbavé i odsouzení hodné vzhledem k sebevraždě, ale nedokáže o tom mluvit

7. Jak probíhala komunikace s okolím? Došlo k nějakému bloku?

Špatná, nechtělo se mi mluvit, odmítala jsem kamarádky, jinak s nejbližšími jsem mluvila, ale neustále pod tlakem výčitek a s brekem, dusím to v sobě
blok nastal v případě, když došlo na otázku, proč se to stalo

8. Pokud blok nastal a poté se vytratil, jak se komunikovalo?

Blok se asi nevytratil do teď a je to pro mě stále otazník

9. Kdo navázal jako první s Vámi kontakt?

Zavolal jí telefonem přítel Verunky -dcera Evičky -zemřelé, jelikož Verunka nebyla schopna, protože maminku našla

10. Byla jste ochotna s okolím komunikovat?

Ochota komunikovat s okolím byla rozporuplná, záleželo, kdo a jak chtěl komunikovat. Některé kamarádky přestali mamce raději volat a vyhledávat ji, jiné naopak s rodinou komunikovaly přirozeně a hlavně se vše řešilo a muselo se vše vysvětlit dětem zemřelé atd.

11. Byla jste ochotna bavit se s okolím o dané situaci? (ztráta dítěte)

Bavila jsem se o tom, co se stalo jen s někým, špatně se mi o tom mluvilo a nevyhledávala jsem lidi, abych jim to říkala, když jsem musela, řekla jsem jen, že je to hrozné neštěstí a plakala jsem, nemohla jsem komunikovat, nešlo to

12. Jaké byly Vaše pocity při kontaktu s okolím (jakoukoli osobou/ami).

Pocity při kontaktu s ostatními byly šílené...nejde to ani popsat, člověk by chtěl mluvit, ale nemůže nikdo v tyto okamžiky nechápe, co ten člověk, kterého se smrt dítěte týká, pociťuje a necítí tu bolest, která je příšerná a taky tu šílenou bezmoc

13. Vyhledala jste pomoc odborníka?

Já jsem pomoc odborníka nevyhledala, dcera vzala syna zemřelé (6let) a ještě ten den šli k dětskému psychologovi na polikliniku ve Šternberku, aby mu tu šílenost řekl on jako odborník a byl u toho nějaký lékař, kdyby nastala jakákoliv reakce či cokoliv nepředvídatelného, moje dcera i starší dcera zemřelé navštívily psychologa, moje dcera bere léky dodnes a dcera zemřelé je brala asi rok a půl, dnes je dceři zemřelé 20 tenkrát jí bylo čerstvých 18

14. Jaká byla frekvence setkávání se s lidmi, se kterými jste se předtím setkávala?

Hodně jsem omezila veškerý styk s lidmi, se kterými jsem se dříve stýkala a do dnes se s nimi nestýkám nebo se s nimi vidím minimálně, dřív jsem chodila s kámoškama posedět na pívko a teď už ne jen sedím doma, sem tam jdu za kámoškou na kafe

15. Jaké máte vztahy s okolím v současné době?

V současné době mám dobré vztahy s okolím, jen jsem více roztěkaná a nervózní, což sama nepřiznávám, myslí si to dcera

16. Vlastní postřehy a názory.

Všechny nás to šíleně položilo, smrt dcery -dítěte je to nejhorší co se může stát, mladší dcera přišla o jedinou ségru a perfektní kamarádku zároveň, měly

spolu super vztah, bohužel byla krásná a veselá a nikoho nenapadlo že se tak moc trápí, jinak bychom jí snad pomohli a tohle se nemuselo stát, já to těžce nesu, ještě jsem jí to neodpustila (že to udělala mě i svým dětem), ale zároveň pláču a stále se moc trápím, nemůže vidět ani její fotku, abych neplakala a natož o ní mluvit