

**Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**  
**Teologická fakulta**

**Bakalářská práce**

**VZTAH MEZI SVÉPOMOCNOU A ODBORNOU POMOCÍ  
NA PŘÍKLADU SPOLKU PLZEŇSKÁ ZASTÁVKA**

Autor práce: Ing. Ivana Fenclová

Vedoucí práce: Mgr. Karel Šimr, Ph.D.

Studijní program: Sociální práce (KS)

2022

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Datum: 21. 3. 2022

Ing. Ivana Fenclová

## Poděkování

Děkuji vedoucímu práce Mgr. Karlovi Šimrovi, Ph.D. za cenné rady, vstřícnost a trpělivost při vedení mé práce. Současně děkuji za ochotu a sdílnost hlavním představitelkám spolku Plzeňská zastávka a osloveným klientkám.

## Obsah

Úvod.....	6
1 Vyrovnávání se se smrtí blízkého člověka.....	7
1.1 Vymezení pojmu smrt.....	7
1.1.1 Společenský pohled na smrt.....	8
1.2 Prožívání úmrtí blízké osoby.....	9
1.2.1 Truchlení a zármutek.....	9
1.2.2 Faktory prožívání zármutku.....	10
1.2.3 Proces truchlení.....	11
1.2.4 Problematické truchlení.....	12
2 Svépomoc a vzájemná pomoc.....	13
2.1 Svépomoc.....	14
2.1.1 Svépomocné skupiny.....	15
2.1.2 Svépomocné aktivity v rámci pomoci pro pozůstalé.....	16
2.1.3 Příklady svépomocných aktivit pro pozůstalé.....	17
3 Odborná pomoc pro pozůstalé.....	18
3.1 Krizová intervence.....	18
3.2 Poradenství pro pozůstalé.....	19
3.2.1 Poradce pro pozůstalé.....	19
3.2.2 Asociace poradců pro pozůstalé.....	20
3.2.3 Principy poradenství pro pozůstalé.....	21
3.3 Terapie pro pozůstalé.....	21
4 Plzeňská zastávka.....	22
4.1 Právní forma a působnost.....	22
4.2 Okolnosti vzniku a počátky činnosti spolku.....	23
4.3 Současnost.....	23
5 Výzkumný proces.....	24
5.1 Metodika.....	24
5.2 Metoda výzkumu.....	25
5.2.1 Charakteristika výzkumného souboru a zpracování dat.....	25
5.2.2 Harmonogram výzkumu.....	26
5.3 Výsledky výzkumu – rozhovory s klienty.....	26
5.3.1 Důvody a okolnosti oslovení PZ.....	26
5.3.2 Podpora přirozeného prostředí.....	27
5.3.3 Způsob a průběh spolupráce s PZ.....	27
5.3.4 Vnímání osobnosti poradkyně.....	27

5.3.5	Potřeba vyhledat další formy pomoci.....	28
5.3.6	Dopady na průběh truchlení.....	28
5.3.7	Vnímané výhody a nevýhody poskytované pomoci.....	29
5.4	Výsledky výzkumu – rozhovory s členkami týmu PZ.....	29
5.4.1	Konkrétní podoby pomoci v rámci PZ.....	29
5.4.2	Svépomoc a laická pomoc v rámci PZ.....	29
5.4.3	Snaha o odbornost.....	30
5.4.4	Vnímané limity nebo omezení současné podoby pomoci v PZ.....	30
5.5	Shrnutí výsledků.....	30
5.6	Diskuse.....	31
6	Závěr.....	33
7	Seznam použitých zdrojů.....	35
8	Seznam příloh.....	37
9	Příloha I.....	38
10	Příloha II.....	39
11	Příloha III.....	50
	Abstrakt.....	55
	Abstract.....	56

# Úvod

O tématu bakalářské práce jsem se rozhodovala na jaře roku 2021, tedy ve velmi náročném období, kdy byl život prakticky všech lidí v naší zemi ovlivněn důsledky pandemie onemocnění Covid 19. Téma smrti a umírání se ve veřejném prostoru začalo objevovat častěji, než jsme byli do té doby zvyklí. Podle statistického úřadu zemřelo v roce 2020 o 15 % lidí více než v předchozím roce, v roce 2021 byl nárůst úmrtí ještě o dalších 5 % vyšší.<sup>1</sup> Z toho lze usoudit, že se rovněž výrazně vyšší počet lidí musel vyrovnat se ztrátou blízké osoby a procházel procesem truchlení. Volba tématu, které se týká pomoci pozůstalým, byla tedy ovlivněna výše uvedenými skutečnostmi, současně jsem si téma zvolila také na základě vlastní zkušenosti s úmrtím blízké osoby.

Smrt člověka je přirozená součást života stejně jako narození, jen je spojena s diametrálně odlišnými emocemi, které může každý z nás zpracovávat různým způsobem. Všichni jsem někdy prožili, nebo jistě prožijeme, úmrtí blízké osoby a patrně se shodneme, že se jedná o velmi náročné životní období. Někteří lidé se možná dokážou vyrovnat s odchodem blízké osoby sami, pro některé je dostatečnou oporou rodina či přátelé a známí, ale existují situace, kdy někteří pozůstalí potřebují ještě další pomoc a podporu. V těchto případech lze vyhledat standardní odbornou poradnu nebo využít některou z dalších dostupných forem pomoci. Jednou z možností je obrátit se na poradnu pro pozůstalé Plzeňská zastávka, z. s., jejíž činnost je předmětem této práce. Důvodem pro výběr této organizace je poskytování pomoci truchlícím na základě vlastní zkušenosti, která je zároveň doplněna o odborné vzdělání jednotlivých poradkyň.

Tématem práce je vztah mezi svépomocnou a odbornou pomocí na příkladu spolku Plzeňská zastávka a jejím cílem je reflexe tohoto vztahu, tj. zhodnocení, jakým způsobem uvedené spojení funguje, jak se obě formy pomoci doplňují, případně jaké má tato forma pomoci limity a omezení.

Práce je koncipována do celkem šesti kapitol, včetně úvodu a závěru. V úvodních částech se věnuji teoretickému vymezení důležitých a souvisejících pojmů a skutečností. Postupně se zabývám pojmem smrti, vyrovnáváním se a prožíváním úmrtí blízkého člověka. Následují kapitoly jsou zaměřené na jednotlivé formy pomoci pozůstalým, zejména se jedná o svépomoc a vzájemnou pomoc, odborné poradenství a terapii pro pozůstalé. Čtvrtá kapitola popisuje okolnosti vzniku, postupný vývoj a současnost spolku Plzeňská zastávka. Závěrečná část je věnována výzkumnému procesu, zde popisuji zvolenou metodu kvalitativního výzkumu, stanovené cíle a výsledky.

Pro naplnění výzkumného cíle volím následující výzkumné otázky:

1. Jak konkrétně probíhá pomoc truchlícím z pohledu klientů a zakládajících členek týmu PZ?
2. Jaké výhody a nevýhody poskytované pomoci v rámci Plzeňské zastávky vnímají klienti a zakládající členky týmu?

Jako prostředek k získání odpovědí používám metodu kvalitativního výzkumu ve formě polo-strukturovaného rozhovoru. Realizované rozhovory se čtyřmi klientkami a dvěma klíčovými členkami spolku Plzeňská zastávka následně zpracovávám prostřednictvím přepisů a kódování. V závěrečné diskusi shrnuji výsledky rozhovorů, odpovídám na výzkumné otázky a následně v závěru rekapituluji obsah práce a reflektuji zmiňované spojení svépomocné a odborné pomoci.

---

<sup>1</sup> Srov. *Vloni zemřelo v Česku nejvíce lidí od konce války*, Dostupné: <https://www.czso.cz/csu/czso/vloni-zemrelo-v-cesku-nejvice-lidi-od-konce-valky>

# 1 Vyrovnávání se se smrtí blízkého člověka

„Smrt se týká nás všech. A přesto nás pokaždé zaskočí.“

## 1.1 Vymezení pojmu smrt

Smrt je jedním ze zásadních a základních témat kulturní společnosti od počátku lidské historie a každá kultura a doba se s ním vyrovnává svým způsobem. Smrt neznamená pouze biologický fakt úmrtí organismu a ukončení života, ale zásadním způsobem působí na život člověka, na jeho jednání, prožívání a myšlení.<sup>3</sup>

K fenoménu smrti se, v rámci svého úhlu pohledu, vyjadřuje celá řada klasických oborů, jako filozofie, teologie, medicína, psychologie, a řada dalších. Primárně se na smrt a související témata, jako např. proces umírání, problematiku zadržené smrti, eutanázie nebo ritualizace smrti, zaměřuje interdisciplinární vědní obor thanatologie.<sup>4</sup>

Z pohledu medicínského je smrt definována jako *nevratná ztráta celého mozku včetně mozkového kmene nebo nevratná zástava krevního oběhu, přičemž základním principem je zástava dodávky kyslíku*. Zároveň se rozlišuje smrt klinická, kdy je při zástavě srdeční a dýchací činnosti zachována činnost centrální nervové soustavy, a smrt biologická, kdy je současně ukončena činnost mozková.<sup>5</sup>

Smrt ovšem není pouze biologickým procesem a lze ji vymezit i s ohledem na další roviny lidské existence. Orel zdůrazňuje že smrt znamená v mnoha ohledech definitivní ztrátu možnosti cokoliv sdílet, vysvětlit nebo dořešit nedokončené, již není možné se zeptat, odpovědět, rozloučit se.<sup>6</sup>

Vědomí konečnosti života je zřejmě základním znakem lidí, odlišují se tím od ostatních živočichů. Řada náboženských kultů, obřadů a celých kultur vznikla právě na základě tohoto vědomí, které je zároveň podnětem pro snahu zanechat po sobě něco i po své smrti, především se jedná o děti, o pokračování rodu. Smrt je pak chápána jako konec jedince v konkrétní podobě, a nikoliv jako zánik druhu.<sup>7</sup>

Smrt je součástí života, stejně jako zrození. Každý člověk je podřízen biologickým zákonitostem, které nelze popřít a ani se se z nich vymanit. Východiskem může být respektování vlastní konečnosti, z kterého lze vyvodit závěry pro svůj konkrétní život.<sup>8</sup>

V rámci teologie se univerzálním jevem smrti, způsobem, jakým je prožívána a jejím vlivem na život, zabývá individuální eschatologie. Z jejího pohledu znamená smrt ztrátu kontroly nad světem, nad druhými lidmi a nad svým vlastním osudem, znamená přechod do neznáma. V ideálním lidském životě lze odstranit hrůzu ze smrti prostřednictvím dokonalé důvěry. Následně je smrt konečným aktem odevzdání do laskavé a přijímající Boží prozřetelnosti. Smrt se projevuje jako soudce po celý život tím, že hrozí stále a její

<sup>2</sup> SAMUEL, J. *Cesty zármutku: příběhy o životě, smrti a přežití*.

<sup>3</sup> Srov. ŘÍČAN, P. *Cesta životem*, s. 363-365.

<sup>4</sup> Srov. HAŠKOVCOVÁ, H. *Thanatologie*. s. 178

<sup>5</sup> Srov. HIRT, M. *Soudní lékařství. 1. díl*, s. 33

<sup>6</sup> Srov. OREL, M. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*. s. 312

<sup>7</sup> Srov. ŠIKLOVÁ, J. *Vyhoštěná smrt*. str. 11

<sup>8</sup> Srov. HAŠKOVCOVÁ, H. *Thanatologie*. s. 22

hodinu nezná nikdo dopředu. Jistota smrti a stejně tak její nepředvídatelnost, vyžadují jistou pokoru, uznání závislosti a nahodilosti existence v každé době, ve všech plánech a vztazích. Odmítnutí takového uznání, které je v podstatě popřením smrti, zavádí neautentický způsob života a vztahů k druhým i k Bohu. Smrt ovlivňuje život už samotným faktem, že život jednou skončí, tato skutečnost přináší do života jistou naléhavost a konkrétnost<sup>9</sup>

At' už nahlížíme na smrt z pohledu teologické, filozofické či psychologické perspektivy, vždy tyto úvahy přispívají k chápání života samého, neboť připomínají cíle a možnosti, které život přináší a současně upozorňují na skutečnost, že život má své limity.<sup>10</sup>

### 1.1.1 Společenský pohled na smrt

Vnímání smrti je podmíněno zkušenostmi lidí, tedy tím, co vidí ve svém bezprostředním okolí. V nedávné minulosti lidé v daleko větší míře umírali doma, obklopeni rodinou, příbuznými nebo sousedy. Smrt dospělého člověka byla mnohem významnější událostí, než bylo narození. Smrt proto nebyla tak odcizená, jako je tomu nyní, kdy lidé umírají především v nemocnicích, případně v hospicích.<sup>11</sup>

Západní společnost téma umírání úspěšně vytěsnila. Myšlenky na smrt jsme zapudili, jako bychom měli žít věčně. Když následně někdo zemře, jsme zaskočení a paralyzováni. Současně se smrt stala poslední z velkých tabu a zármutek, jako její důsledek, bývá často zásadně nepochopen. Lidé hovoří bez potíží o intimních tématech, o svých selháních, ale o smrti se mlčí. Pro mnoho lidí je smrt natolik děsivou a neznámou, že k hovoru na toto téma nenachází slova. Ztráta kontroly a bezmocnost, které smrt doprovázejí, jsou v rozporu s přesvědčením, že v jedenadvacátém století je medicína všemocná.<sup>12</sup>

Fenomén tabuizované smrti vzniká podle Haškovcové zejména z následujících důvodů:

- Smrt je pokládána za neúspěch techniky a lékařů.
- Smrt je vnímána jako nutný, nepatřičný fenomén, který nepatří do světa ovládaného vědou, technikou a médií.
- O smrti je vhodné mlčet, naopak dochází k častému ujišťování se o budoucím vítězství i nad příčinami smrti.<sup>13</sup>

Vnímáním smrti ve společnosti se zabývá rovněž papež Benedikt XVI., který ve svém eschatologickém pojednání upozorňuje na rozporuplnost vztahu ke smrti v naší společnosti. Na jednu stranu se smrt tabuizuje jako něco nevhodného, co má být, pokud možno ukryto, vytlačeno z vědomí. Na druhé straně existuje publicita smrti, která přesně odpovídá zrušení hranice studu ve všech ostatních oblastech života. Tendence skrýt smrt je účinně podporována strukturou moderní společnosti. Nemoc a smrt se staly speciálními technickými problémy, které se řeší odpovídajícím způsobem v zařízeních k tomu

<sup>9</sup> Srov. FIORENZA, S, F. *Systematická teologie III*, s. 177-178.

<sup>10</sup> Srov. DAVIES, D. J. *Stručné dějiny smrti*, s. 15.

<sup>11</sup> Srov. ŠIKLOVÁ, J. *Vyhoštěná smrt*, str. 21

<sup>12</sup> Srov. SAMUEL, J. *Cesty zármutku: příběhy o životě, smrti a přežití*, s. 16

<sup>13</sup> Srov. HAŠKOVCOVÁ, H. *Thanatologie*. s. 22



určených a z tohoto důvodu se stávají tyto základní lidské fenomény okrajovými nejen ve vědomí, ale i sociologicky a strukturálně.<sup>14</sup>

## 1.2 Prožívání úmrtí blízké osoby

Kněz Pavel Prokeš pojmenovává stav při prožívání úmrtí blízké osoby jako hrozné, strašné ticho, jako „*ticho Bílé soboty, kdy se neděje nic, jako prázdné, nekonečné, neubíhající, neuchopitelné a nepřekonatelné nic*“<sup>15</sup>. Současně přemýšlí o tom, že pozůstalé nejspíše přepadá touha, aby se to nestalo, aby se probudili a zjistili, že to byl jen zlý sen. Že tu bude stále ten někdo, koho měli rádi, že si ho nyní budou více vážit, protože už zakusili, jaké to je ho nemít.<sup>16</sup>

Zážitek ze smrti blízkého člověka pozůstalého intenzivně zasáhne a způsobí, že lidé pociťují náhle zmátek ve všem, i ve věcech, do té doby samozřejmých. Je otřeseno jejich stávající porozumění světu i sobě samým a zároveň vnímají určitý tlak k vlastní proměně.<sup>17</sup> Smrt milovaného člověka je mezní životní situace, která může pozůstalého změnit tím, že umožní nahlédnout, co je skutečně podstatné. Může ale pozůstalého také zlomit.<sup>18</sup>

Ztráta blízkého člověka mnohdy znamená také traumatizující událost, především v případech, kdy k úmrtí došlo neočekávaně, neovladatelně nebo za hrůzných okolností. Tato neštěstí lze vymezit jako krize z působení náhlého traumatizujícího podnětu.<sup>19</sup>

### 1.2.1 Truchlení a zármutek

Smrt někoho blízkého zasahuje člověka velmi významně a niterně a je spojena nejenom se zármutkem, ale i s dalšími emocemi. Ztráta blízké osoby a související truchlení jsou bezesporu jednou z nejzávažnějších krizí. Truchlení a fáze, ve kterých obvykle probíhá, jsou přirozeným procesem, který je prostředkem k nalezení nové psychické stability a je cestou k přijetí nevratného a trvalého. Prostřednictvím truchlení se pozůstalý odpoutává od minulosti a otevírá se další etapě svého vlastního života. Pokud proces truchlení neproběhne dostatečně nebo úplně, může následně dojít ke vzniku depresivních a jiných onemocnění, případně může vést k nadužívání a závislosti na řadě psychoaktivních látek (včetně léků a alkoholu).<sup>20</sup>

Proces truchlení je teoreticky vysvětlován z pohledu psychologického, biologického a rovněž sociologického. Z psychologického hlediska převládají psychoanalytické teorie, jejichž těžištěm je hledání hranice mezi reakcí na ztrátu milované osoby a depresí, jako abnormální formou zármutku. Biologické teorie se zabývají účinkem truchlení na různé stránky fyzického zdraví truchlícího, případně i na úmrtnost truchlících. Sociologové identifikují kulturní a společenské důsledky truchlení.<sup>21</sup>

<sup>14</sup> Srov. RATZINGER, J. *Eschatologie- smrt a věčný život*, s. 45.

<sup>15</sup> PROKEŠ, J. *Pán se stará*, s.17

<sup>16</sup> Srov. Tamtéž, s.17

<sup>17</sup> Srov. KAST, V. *Truchlení*. s. 10

<sup>18</sup> Srov. KAST, V. *Truchlení*. s. 13

<sup>19</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s 14

<sup>20</sup> Srov. OREL, M. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*, s.338

<sup>21</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým*, s. 17-23

Worden truchlením označuje proces, ke kterému dochází po ztrátě, zatímco zármutkem označuje osobní zážitek ztráty. Truchlení je něco, co určitý čas trvá a fráze „čas léčí“ se jeví jako pravdivá. Nicméně truchlení obsahuje určité úkoly, které je třeba splnit. Přestože se to někomu, kdo právě prochází bolestí akutního truchlení může jevit nereálné, podpora terapeuta může poskytnout naději, že lze činit určité kroky a že existuje cesta, jak z toho ven.<sup>22</sup>

Smrt milované osoby je největší emocionální zátěží a řadí se mezi nejsilnější stresory. Pro člověka, který ji prožil bývá běžné, že na další ztráty, případně rozchody, reaguje intenzivněji, neboť nová ztráta může znovu oživit již prožitou bolest. V průběhu truchlení by rozhodně měl být prostor pro ventilaci a odžití čehokoliv a patří k němu rovněž bezpodmínečná empatická akceptace. Současně je důležité upozornit na skutečnost, že přestože jsou pro truchlího nezbytné opora, podpora a provázení, je to sám truchlíci, kdo musí tímto procesem projít.<sup>23</sup>

### 1.2.2 Faktory prožívání zármutku

Podle Kubíčkové je průběh truchlení pozůstalých velmi individuální záležitostí a současně je ovlivněný určitými faktory, které lze rozlišit podle toho, zda se týkají zemřelého nebo pozůstalého. V souvislosti se zesnulým se jedná především o **příbuzenský poměr**, neboť k jednotlivým typům příbuzenských vztahů se váže jiný druh a intenzita lásky. Úmrtí rodiče, sourozence, manžela nebo manželky, případně dítěte může být prožíváno různými způsoby a způsobovat pozůstalým specifické problémy.<sup>24</sup>

Worden klade důraz na **povahu vztahové vazby** pozůstalého k zesnulému. Především na intenzitu lásky a na pocit bezpečí, které zesnulý poskytoval pozůstalému. Zároveň upozorňuje na možnou protichůdnost citů mezi pozůstalým a zemřelým blízkým tzv. ambivalenci ve vztahu nebo závislost jednoho na druhém Truchlení významně ovlivní také případné konflikty, jak v minulosti, tak těsně před smrtí.<sup>25</sup>

Dalším zásadním faktorem je **okolnost úmrtí**, tedy zejména to, zda se jednalo o náhlé nebo anticipované úmrtí, tj. úmrtí dopředu ohlašované různými příznaky. Při anticipovaném úmrtí probíhá část truchlení již před samotnou smrtí a pozůstalí se zpravidla mohou na anticipovanou ztrátu připravit, což může v důsledku usnadnit truchlení po úmrtí. Oproti tomu náhlé, tragické a předčasné úmrtí může vyvolávat patologické reakce pozůstalých, případně vést ke vzniku posttraumatické stresové poruchy.<sup>26</sup>

Baštecká nazývá traumatickou ztrátou ta úmrtí, ke kterým došlo neočekávaně, neovladatelně a za hrůzných okolností. Traumatické truchlení pak obvykle zahrnuje kolísání mezi vtíravými myšlenkami na událost a vyhýbáním, pocity viny, hněvu a hledání smyslu.<sup>27</sup>

---

<sup>22</sup> Srov. WORDEN, J. W, *Smútkové poradenstvo a smútková terapia*, s. 33-34.

<sup>23</sup> Srov. OREL, M. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*, s.338

<sup>24</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým*, str 43

<sup>25</sup> Srov. WORDEN, J. W, *Smútkové poradenstvo a smútková terapia*, s. 33-34

<sup>26</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým*, str. 48-50

<sup>27</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, 60

Stigmatizovanou smrtí nazývá Worden případy úmrtí sebevraždou nebo v souvislosti s nemocí AIDS. Tyto způsoby a okolnosti úmrtí obvykle vyvolávají u pozůstalých pocity výrazné viny, studu nebo i hněvu. Současně pravděpodobně nedochází k dostatečné podpoře pozůstalých od sociálního okolí, které o těchto ztrátách nechce nebo nedokáže hovořit. Další, obtížně zvládnutelné způsoby úmrtí z pohledu pozůstalých, jsou náhlá úmrtí, náhlá úmrtí dítěte nebo narození mrtvého dítěte. Studie potvrzují, že truchlení po náhlém úmrtí je náročnější, než když se jedná o anticipovanou smrt.<sup>28</sup>

Prožívání truchlení závisí také na osobnosti pozůstalého, na jeho emoční a sociální zralosti, na citové labilitě. Důležité je také životní období, ve kterém se truchlící se ztrátou vyrovnává, jiným způsobem ho prožívá dítě, dospívající nebo dospělí, případně starý člověk. Dalším činitelem je předcházející zkušenosti pozůstalého se smrtí, která může mít jak pozitivní, tak negativní dopady na průběh aktuálního truchlení. Významným zdrojem pomoci a podpory může být náboženské přesvědčení. Z pohledu křesťanství je smrt ukončení pozemského utrpení a znamená vstup do království nebeského. Současně může ovšem dojít také k otřesu nebo dokonce ke ztrátě náboženského přesvědčení. Truchlení pozůstalého ovlivňují v neposlední řadě též sociální podpora, zejména rodina, přátelé a širší okolí, kteří poskytují truchlícímu prostor pro sdílení emocí a pocitů. Negativně mohou proces truchlení ovlivnit různé sekundární stresy pozůstalého, např. finanční problémy, obavy z budoucnosti nebo problémy s dětmi.<sup>29</sup>

### 1.2.3 Proces truchlení

Stejně tak, jako v jiných oblastech života, jsou mezi lidmi rozdíly i v průběhu a délce truchlení. Nelze stanovit jednotnou šablonu, podle které by truchlení mělo probíhat, ovšem redukce truchlení, případně „netruchlení“ při významné životní ztrátě, mohou být v budoucnosti zdrojem jistých potíží. Truchlení, jako nezbytný a nenahraditelný proces lze rozdělit do několika částí. Pozůstalý postupně prochází popíráním skutečnosti, šokem, a dalšími intenzivními pocity. Poté dochází k otevření emocí, které odpovídají osobnostnímu nastavení každého jednotlivého člověka. Následuje hledání, odpoutávání se, až k přijetí nevratného. Na průběhu a jednotlivých fázích truchlení se odborníci nemusí shodovat, podstatný je vždy konkrétní člověk a jeho jedinečný proces truchlení.<sup>30</sup>

Worden nezavrhuje rozdělení truchlení do jednotlivých fází, ovšem sám preferuje pojetí úkolů, které předpokládá aktivitu truchlícího a určité úsilí pro jejich zvládnutí. Truchlící tak může získat pocit určitého vlivu nebo naděje, že sám aktivně může něco udělat pro adaptaci a přijetí nevratného. Jedná se o následující kroky.

**Akceptace reality ztráty**-prvním úkolem truchlení je nutnost čelit realitě, že je blízká osoba mrtvá a že se již nevrátí. Součástí akceptace této skutečnosti je přesvědčení, že setkání, aspoň v tomto životě, již není možné. Protikladem akceptace je popírání skutečnosti smrti.

**Zpracování bolesti ze ztráty**-ohledně zpracování bolesti ze ztráty je třeba zmínit fakt, že každý prožívá různě intenzivní bolest a neprožívá ji stejně, ovšem je téměř nemožné ztratit někoho blízkého bez prožitku určité bolesti. Negací zpracování bolesti

<sup>28</sup> Srov. WORDEN, J. W., *Smútkové poradenstvo a smútková terapia*, str. 54

<sup>29</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým* s. 87-112

<sup>30</sup> Srov. OREL, M. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*, s.338

vede k „necitění“, truchlíci se snaží blokovat své pocity a popírat přítomnou bolest, mnohdy se vyhýbají bolestivým myšlenkám.

**Přizpůsobení se světu bez zesnulé blízké osoby**-zahrnuje tři oblasti. Jedná se o venkovní přizpůsobení, které souvisí s tím, jaký měl truchlíci vztah se zesnulým a jaké role zesnulý zastával. Vnitřní přizpůsobení vyjadřuje, jakým způsobem smrt blízkého formuje vlastní obraz truchlíciho jeho vnímání sebe sama. Třetí oblastí je spirituální přizpůsobení, tj, jakým způsobem má úmrtí vliv na životní a filozofické hodnoty a postoje. Mnohdy pro truchlíci úmrtí znamená ztrátu životního směřování. Absence třetího kroku v procesu truchlení vede k selhání adaptace na ztrátu.

**Nalezení trvalého spojení se zesnulým v průběhu následujícího života**-čtvrtý krok, tj. nalezení trvalého spojení se zesnulým v průběhu následujícího života, znamená nalezení vhodného místa pro zesnulého v emocionálním životě truchlíciho. Pokud tento krok neproběhne, život truchlíciho se zastavil a neobnovil se.

Vzhledem k rozdílnosti názorů jednotlivých autorů na fáze a průběh truchlení, je podle Baštecké důležité, aby pomáhající znal teorii truchlení, ovšem zároveň by v praxi měl vycházet především z potřeb konkrétního truchlíciho a připravovat a realizovat vhodnou podobu pomoci s ohledem na něj.<sup>31</sup>

#### 1.2.4 Problematické truchlení

Truchlení, které se výrazně odlišuje kvalitou, intenzitou a délkou trvání, lze považovat za komplikované, abnormální, případně nezvládnuté truchlení. Nicméně je důležité posuzovat míru truchlení vždy individuálně a citlivě. Komplikované truchlení se může projevovat výrazně opožděným nástupem truchlení až o měsíce či roky. U truchlíciho se mohou objevit zkreslené reakce, např. může dojít k získání symptomů nemoci zemřelého, objeví se vlastní projevy nemoci nebo dojde k zásadním změnám v chování a v postojích truchlíciho. Možná je i úplná absence truchlení.<sup>32</sup>

V průběhu truchlení může dojít k tomu, že pozůstalý nepostoupí do další fáze, že dostatečně netruchlí. Pokud je zármutek překonán příliš rychle, může to být sice společností vnímáno pozitivně, jako výraz silné osobnosti, ovšem současně může vytěšňování smutku vést ke vzniku depresí, které mohou spouštět různé situace, úzce související se zemřelým.<sup>33</sup>

Podle Parkese se v průběhu truchlení mohou objevit následující stavy, které tento proces komplikují a způsobují jeho obtížné prožívání pozůstalými:

**Potlačovaný smutek**-v některých případech může docházet k tomu, že pozůstalý žádný smutek neprožívá nebo jej nedává téměř vůbec najevo. Může se jednat o lidi, kteří se takto snaží vyhnout bolesti. Ovšem následně může docházet k období nevysvětlitelných depresí, záchvatů paniky a pláče nebo ke vzniku fyzických příznaků, mnohdy podobným symptomům nemoci zemřelého. Je pravděpodobné, že lidé, kteří se vyhýbají zármutku nebudou vyhledávat poradenství.

**Posttraumatický stres**-základním znakem tohoto psychického onemocnění jsou stále se vracející vzpomínky nebo obrazy traumatických událostí, které způsobují vážné

<sup>31</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Psychosociální krizová spolupráce*, s. 211

<sup>32</sup> Srov. OREL, M. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*, s.322

<sup>33</sup> Srov. KAST, V. *Truchlení*. s. 69-76

stavy paniky a úzkosti. U některých truchlících je množné pozorovat méně intenzivní projevy této poruchy, se kterými se mohou vyrovnat prostřednictvím poradenství bez nutnosti vyhledat psychiatrickou nebo psychologickou pomoc.

**Chronický smutek**-jedná se o formu truchlení, která je od počátku bolestná a přetrvává po nezvykle dlouhou dobu, není výjimečné že i po dobu několika let. Příčinou může být velmi intenzivní a současně nejistá vazba k zemřelému, obvyklou součástí jsou dlouhotrvající úzkost a deprese.

**Riziko sebevraždy**-tato reakce na úmrtí blízké osoby se sice nevyskytuje příliš často, ovšem v některých případech se jedná o zvýšené riziko tohoto jednání. Úkolem poradce je zjistit, zda toto riziko existuje. Nejvýznamnějším zdrojem podpory klienta je těchto případech většinou jeho rodin.

**Deprese**-Parker označuje tímto termínem jakýkoliv hluboký smutek, který je spojený s intenzivními pocity beznaděje a bezmoci, klinickou depresí pak rozumí psychické onemocnění, vyžadující odbornou léčbu. V rámci poradenství lze zvládnout mírnější formy deprese, zejména podporou a povzbuzením klienta, aby se z deprese dokázali vymanit.

**Úzkost**-intenzivní pocity úzkosti se mohou projevovat u psychicky labilnějších lidí nebo v případě přítomnosti u extrémně děsivé události, např. úmrtí blízké osoby. Tyto pocity mohou způsobovat, že truchlící odmítá opouštět domov a prakticky se izoluje doma.

**Vztek a pocit viny**-součástí zármutku bývá i podrážděnost a sebekritika, které mohou přerůst do sebetrestajícího žalu. V těchto situacích je důležité truchlícího nehodnotit, možností je vyjádření pochopení jeho hněvu bez vyjádření souhlasného stanoviska k absurdnímu chování.

**Závislost na alkoholu a drogách**-je důležité zmínit, že žádná droga nemůže vyřešit základní podstatu truchlení, proces neurychlí, pouze mohou přispět k dočasnému uvolnění.<sup>34</sup>

## 2 Svépomoc a vzájemná pomoc

Přesvědčení o potřebě pomoci v neštěstí nebo při ohrožení lidského života se s lidstvem pojí od nepaměti, pomoc druhému v situaci ohrožení je lidem vlastní. Důraz na hodnotu a jedinečnost lidského života v souvislosti se vzájemnou pomocí pochází ze židovsko-křesťanské tradice.<sup>35</sup> Po neštěstích vnímají duchovní potřeby zpravidla i lidé nábožensky nepraktikující. V této souvislosti lze první duchovní pomoc chápat jako lidskou povinnost vůči druhému bez ohledu na jeho víru a s důrazem na péči o důstojnost.<sup>36</sup>

Špaténková označuje péči pro pozůstalé v akutní fázi zármutku jako první psychologickou pomoc.<sup>37</sup> První psychologická pomoc je definována jako „jednorázový zásah uskutečňovaný převážně prostřednictvím rozhovoru mezi lékařem a potřebným člověkem, který se nalézá v náročné životní situaci, je psychicky destabilizován či k této destabilizaci nemá daleko“.<sup>38</sup> Význam této pomoci je především ve zmírnění duševního utrpení, a v zamezení stupňování stavu, který by mohl ústit v psychickou poruchu.

<sup>34</sup> Srov. PARKES, C. M., RELF, M., COULDRICK, A. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. s. 150-166

<sup>35</sup> Srov. ŠIMR in BAŠTECKÁ Psychosociální krizová spolupráce, s. 133

<sup>36</sup> Srov. Tamtéž str. 142

<sup>37</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým*, s. 239

<sup>38</sup> VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie* s. 289

Důležitým preventivním aspektem je zamezení případné záměny problémů v prožitkové a psychosociální oblasti za zdravotní poruchu.<sup>39</sup>

S označením „psychologická“ polemizuje Baštecká, zejména proto, že ztotožnění psychologické a psychosociální pomoci je podle ní zavádějící.<sup>40</sup> Psychosociální pomoc je lidmi běžně poskytována a zahrnuje činnosti, které pomáhající člověk dělá pro naplnění psychických, sociálních a spirituálních potřeb lidem v neštěstí. Současně upozorňuje na skutečnost, že lidem v neštěstí prospívá především blízkost dalších lidí, kteří jsou ochotni nést s nimi společně dopady události<sup>41</sup>

## 2.1 Svépomoc

Svépomoc lze charakterizovat jako snahu jedince pomoci sám sobě za přispění svých vlastních možností a schopností. Využívá k tomu obranné mechanismy, jejichž projevem jsou určité reakce na náročné životní situace. Mohou mít různé formy, jako např. útok, únik, regrese nebo represe, které většinou nerespektují realitu a mohou být klamné, iluzorní. Oproti tomu tzv. coping realitu respektuje a projevuje se jako behaviorální, kognitivní nebo sociální reakce, jejichž prostřednictvím je ovlivňován vztah jedince s okolním prostředím.<sup>42</sup>

Pro náročné životní situace je svépomoc jednou ze stěžejních strategií. Vychází z předpokladu, že všichni jsem schopni hledat a nacházet přirozené cesty k řešení krizových situací. Svépomoc zahrnuje i vědomé adaptivní postupy, jakými jsou např. schopnost ulevit si pláčem, hněvem, schopnost sdílet a sdělovat, vědomí vlastních hranic nebo schopnost využít existence a zkušenosti blízkých lidí. Stejně významná je schopnost využití potenciálu přirozené komunity nebo vzorců kolektivního chování. V neposlední řadě je v těžkých chvílích zásadní víra a naděje.<sup>43</sup>

S pomocí v obtížných situacích často pomáhají dobrovolníci a laici, přičemž dobrovolník je chápán jako pracovník, který pracuje zdarma, zatímco laik není v dané oblasti odborníkem. Současně dobrovolně může pomáhat i odborník a na druhou stranu laik může být za svou práci placen.<sup>44</sup>

Základ svépomoci, která byla v minulosti přirozenou součástí života v obci, je tvořen vědomím možnosti sdílení a vzájemné podpory mezi lidmi. V současnosti opět nabývá na významu prostřednictvím svépomocných skupin nebo vzájemné pomoci lidí a rodin se společným osudem. Svépomoc může být realizována různými způsoby, např. popovídáním, výměnou zkušeností nebo vzájemnou podporou, případně léčbou a učením se novému životnímu stylu.<sup>45</sup>

Blažek a Olmrová se ve své studii, která je primárně zaměřená na zdravotně svépomocné organizace, podrobně svépomoci věnují a charakterizují ji jako zásadní a

---

<sup>39</sup> Srov. VYMĚTAL, J. Lékařská psychologie s. 290

<sup>40</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s. 202

<sup>41</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s. 201, 211

<sup>42</sup> Srov. ŠPATĚNKOVÁ, N. *Krize a krizová intervence*, s.63

<sup>43</sup> Srov. VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*, s 46-52

<sup>44</sup> Srov. Tamtéž s. 392

<sup>45</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Klinická psychologie v praxi*, s. 65

inovativní sociální fenomén, který znamená víc než jen pomoc sobě. Základem je spojení lidí se stejným handicapem, které by o pár desetiletí dříve bylo nepředstavitelné. Dále je pro svépomocná spojení specifické, jakým způsobem umožňují rozvoj lidí. Věnovat pozornost někomu slabšímu a trpícímu rozvíjí vlastní schopnost a způsobuje potlačení pocitu oběti.<sup>46</sup>

### 2.1.1 Svěpomocné skupiny

Svěpomocné skupiny lze definovat jako „*dobrovolné malé skupiny pro vzájemnou pomoc a pro uskutečňování určitých cílů., obvykle je tvoří sobě rovní lidé, kteří se sdružili, aby si poskytli vzájemnou pomoc při uspokojování určitých potřeb, při překonání společného handicapu nebo problému narušujícího život a při dosahování žádoucích sociálních nebo osobních změn*“<sup>47</sup>. Důvodem pro vznik skupin je vědomí jejich iniciátorů a členů, že stávající sociální instituce nemohou jejich potřeby uspokojit. Důraz je kladen na sociální interakci tváří v tvář a osobní zodpovědnost členů. Atmosféra svěpomocných skupin obohacuje účastníky a dává jim svobodu, otevírá možnosti vidět věci jinak.<sup>48</sup>

Vymětal charakterizuje svěpomocné skupiny jako způsob vzájemné pomoci laiků mezi sebou, který představuje pozitivní sociální jev vedoucí k emancipaci člověka i ke změně chápání vztahu odborník-laik. Základem činnosti těchto skupin je názor, že odborníci sice dobře zvládají s problémem nakládat „odborně-technicky“, na druhou stranu lidé, kteří se s problémem sami setkali, vědí nejlépe, co pro ně takový problém znamená a jak se s ním vyrovnat. Svěpomocné skupiny se nezřikají odborné pomoci, ani jí nezpochybňují, ale doplňují ji o velmi důležitou a často opomíjenou lidskou dimenzi, získanou osobní zkušeností. Současně jsou tyto skupiny odborníky přijímány a podporovány.<sup>49</sup>

Podle Matouška je významným přínosem svěpomocných skupin skutečnost, že člověk pomoc nejen přijímá, ale zároveň jí také poskytuje, čímž se v důsledku zbavuje pocitů bezmoci a závislosti. Zjištění, že pomáhání druhým současně usnadňuje pomoc sobě samému, zprostředkovává členům svěpomocných skupin naději na zvládnutí obtížné životní situace. Dalším pozitivem těchto skupin je absence asymetrie vztahu mezi profesionálním poskytovatelem služby a klientem. Pro členy skupiny je společná zkušenost s určitým problémem, prostřednictvím které nemusejí vysvětlovat, co uvedený problém znamená a jaké z něj plynou následky.<sup>50</sup>

Problematikou svěpomocných a podpůrných skupin se zabývá Hejzlarová v rámci výzkumu z roku 2011, kde poukazuje mimo jiné na nejednotnost v používaném názvosloví. Jako „svěpomocné“ je podle jejího zjištění zvykem označovat skupiny, které fungují bez podpory profesionálů, jako „podpůrné“ pak skupiny vedené profesionálním pracovníkem. Vyskytují se ovšem i případy svěpomocných skupin, které se takto označují a současně využívají služeb odborníka. V rámci uvedeného výzkumu v roce bylo v Česku v roce 2011 identifikováno 65 svěpomocných, 42 podpůrných a 4 svěpomocně-podpůrné skupiny. Důraz na správné názvosloví vychází z potřeby zpřesnění představ uživatelů

<sup>46</sup> Srov. BLAŽEK, B., OLMROVÁ, J. *Víc než pomoc sobě*, s. 6-12

<sup>47</sup> BLAŽEK, B., OLMROVÁ, J. *Víc než pomoc sobě*, s. 56

<sup>48</sup> Srov. BLAŽEK, B., OLMROVÁ, J. *Víc než pomoc sobě* s. 12, 56

<sup>49</sup> Srov. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*, s. 70-71

<sup>50</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Metody řízení sociální práce*, s. 167

i poskytovatelů služeb o konkrétní formě pomoci. Tematické zaměření skupin není příliš rozsáhlé, početnější jsou skupiny zaměřené na závislosti a skupiny pro rodiče obecně nebo rodiče a blízké lidí s určitým problémem.

Jako riziko svépomocných či podpůrných skupin Hejzlarová uvádí případnou chybnou prezentaci těchto skupin jako plnohodnotnou náhradu profesionálních služeb, přičemž by se vždy mělo jednat především o doplnění profesionálních sociálních služeb.<sup>51</sup>

Termín „podpůrné“ skupiny zmiňuje také Baštecká s tím, že se jedná o spojení lidí se společným problémem, které jsou vedeny profesionálem. Přičemž přechod od svépomocných skupin s žádným nebo minimálním profesionálním vedením, ke skupinám podpůrným, vedeným profesionály, je plynulý.<sup>52</sup>

### 2.1.2 Svépomocné aktivity v rámci pomoci pro pozůstalé

Špaténková vnímá svépomocné skupiny pro pozůstalé jako efektivní formu pomoci zejména proto, že zjištění, že jiní lidé, kteří prožili stejné nebo podobné trauma, jej dokázali zvládnout a překonat, může znamenat pro pozůstalého naději, že i on se se ztrátou dokáže vyrovnat. Výměna zkušeností, vzájemná pomoc a podpora a empatie dalších členů pomáhají pozůstalým s vyrovnáváním se a s přijetím nové životní situace. Pozůstalí vyhledávají svépomocné skupiny také proto, že se jedná se o místo, kde je v pořádku, že pozůstalí řeknou cokoliv. Svépomocná skupina jim umožňuje být s chápajícími lidmi a mnohdy stačí pouze vědomí, že skupinu mohou navštívit. Mohou zde vzpomínat bez omezení či pochopit smrt racionálně i emocionálně. Skupina může být zdrojem víry v socializaci v budoucnosti a místem, kde sdílení emocí nezraňuje ničí city. Je zde možné vyjádřit jakékoliv pocity a myšlenky bez nutnosti je vysvětlovat a obhajovat. Účast ve skupině může pomoci překonat nežádoucí myšlenky, např. na sebevraždu. Jedná se o prostor, „*kde vím, že víte, že vím, že víte*“.<sup>53</sup>

Parkes upozorňuje na skutečnost, že kvalifikací pro poskytování pomoci v rámci svépomocných skupin pro pozůstalé je prožitek ztráty někoho blízkého, tj. nemá zpravidla žádný výcvik. Většinou se jedná o otevřené skupiny, jejichž aktivity a provoz určují jejich členové, kteří si poskytují vzájemnou podporu. Pozitivním aspektem této formy podoby je skutečnost, že si lidé, kteří mají společný zážitek nebo zkušenost, budou pravděpodobně dobře navzájem rozumět. Zvlášť ve specifických případech, jakým může být úmrtí blízké osoby v důsledku sebevraždy, se pozůstalý může cítit osamoceny a lidé s podobnou zkušeností pro něj mohou znamenat jedinou možnost, jak ventilovat své pocity a emoce.

Důležité je také zmínit možné nevýhody tohoto způsobu pomoci, kterými jsou následující skutečnosti. Ve svépomocných skupinách není rozdíl mezi pomáhajícími a klienty, pomáhající nejsou nijak vyškoleni, z toho důvodu nelze zajistit standardy služby. Prožitek podobné ztráty automaticky nemusí znamenat schopnost vzájemného porozumění a pomoci.<sup>54</sup>

Rovněž Špaténková zmiňuje určité limity laického poradenství. Současně jako příklad dobré praxe této formy pomoci uvádí projekt „Nejste sami“ sdružení Dlouhá cesta, který

<sup>51</sup> Srov. HEJZLAROVÁ, E. *Svépomocné a podpůrné skupiny v Česku*, s.53, 59

<sup>52</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Klinická psychologie v praxi*, s. 66

<sup>53</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*, s. 69-71

<sup>54</sup> Srov. PARKES, C. M., RELF, M., COULDRICK. A. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*, str. 49



je založen na principu sdílení vlastní zkušenosti s někým, kdo podobnou situaci prožil, zpracoval a žije dál smysluplný a plnohodnotný život.<sup>55</sup>

### 2.1.3 Příklady svépomocných aktivit pro pozůstalé

Na základě dostupných informací z internetu a jako příklady těchto aktivit jsem identifikovala následující subjekty, které organizují svépomocná setkání pro pozůstalé. Jedná se o náhodný výběr, nikoliv o vyčerpávající přehled.

**Dlouhá cesta z. s.** – spolek, který byl založen 2005 za účelem umožnění setkávání lidí, které spojuje stejný osud, v tomto případě úmrtí dítěte v jakémkoliv věku. Setkání pozůstalých rodičů, sourozenců či dalších blízkých vedou dobrovolníci Dlouhé cesty (laičtí poradci s vlastní zkušeností ztráty dítěte). Na každém setkání je přítomen odborný garant setkání, který zajišťuje bezpečné prostředí pro všechny zúčastněné.<sup>56</sup>

**Cesta domů z. ú.** - jedná se o neziskovou organizaci, která prostřednictvím služeb mobilního hospice umožňuje pečování o nevyлéčitelně nemocné a umírající v jejich přirozeném prostředí a nabízí podporu jejich blízkým. Jednou z podpůrných aktivit jsou společná setkání lidí, kteří se vyrovnávají se ztrátou blízké osoby ve formě sdílení zkušeností a pocitů.<sup>57</sup>

**Luctus** – internetová poradna, poskytuje odborné poradenství pro pozůstalé, pořádá podpůrnou skupinu pro pozůstalé, které se mohou zúčastnit i lidé, kteří se se ztrátou již vyrovnali a chtějí předat své zkušenosti dalším, odborník se setkání zúčastní jen jako není moderátor, je požadována přiměřená finanční spoluúčast.<sup>58</sup>

**Poradenství pro pozůstalé Mgr. Lenka Knitlová** – vedení Podpůrné skupiny pro pozůstalé po sebevraždách, která nenahrazuje odbornou péči, pravidla upřesňují, že skupina se otevírá po uzavření vstupních rozhovorů, účast ve skupině nelze na nikoho převést s ohledem na bezpečný prostor všech zúčastněných.<sup>59</sup>

**Klára pomáhá z. s.** - Svépomocné setkání pozůstalých rodičů po ztrátě dětí v jakémkoliv věku a z jakékoliv příčiny ve spolupráci s Dlouhou Cestou, z.s.

**Mobilní hospic Ondrášek, o. p. s.**– Setkávání v rámci svépomocné skupiny je určeno všem, kdo se chtějí zúčastnit a podělit o svou zkušenost s umíráním, s pocity, které zažívali bezprostředně po úmrtí, s pocity, které je provázejí od úmrtí blízké osoby, sociální pracovník je zde pouze v roli moderátora a je na účastnících, jak se bude setkání odehrávat.<sup>60</sup>

**Plzeňská zastávka, z. s.** – Svépomocná setkání pro sdílení starostí, zkušeností a praktických rad pozůstalých, v současné době probíhají on-line.<sup>61</sup> Činnost Plzeňské zastávky je předmětem této práce, z toho důvodu je této organizaci věnována samostatná kapitola.

---

<sup>55</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. Poradenství pro pozůstalé, str. 30

<sup>56</sup> Srov. *Podpůrné projekty*, Dostupné z: <https://www.dlouthacesta.cz/podpurne-projekty>

<sup>57</sup> Srov. *Klub podvečer*, Dostupné z: <https://www.cestadomu.cz/klub-podvecer>

<sup>58</sup> Srov. *Podpůrná skupina pro pozůstalé* Dostupné z: [http://www.luctus.cz/svepomocna\\_skupina.html](http://www.luctus.cz/svepomocna_skupina.html)

<sup>59</sup> Srov. *Podpůrná skupina*, Dostupné z: <https://www.umrtivrodine.cz/podpurna-skupina-pro-pozustale-po-sebevrazich/>

<sup>60</sup> Srov. *Poradenství pro pozůstalé*, Dostupné z: <https://www.mhondrasek.cz/cz/poradenstvi-pro-pozustale#svepomocna-skupina>

<sup>61</sup> Srov. *Svépomocné skupiny*, Dostupné z: <https://plzenskazastavka.cz/svepomocne-skupiny/>

### 3 Odborná pomoc pro pozůstalé

Pokud je pomoc poskytována kvalifikovanými odborníky, vzdělanými v příslušném oboru a s odpovídající praxí, případně disponujícími specializovanými výcviky a kurzy, jedná se o profesionální pomoc. Lidé ji většinou v případě úmrtí blízkého vyhledávají v neobvyklých situacích, které nedokážou řešit za přispění svého okolí nebo přátel.<sup>62</sup>

Přestože by hlavním zdrojem pomoci a podpory pro pozůstalé měla být především rodina, mnohdy je úmrtím také významně zasažena, a její fungování může být narušeno natolik, že nedokáže poskytnout očekávanou pomoc a podporu. Stejně tak přátelé a známí pozůstalého nemusí vždy být pro pozůstalé dostatečnou oporou, zejména z toho důvodu, že nevědí, jak se k pozůstalým chovat, jak reagovat a někdy se dokonce setkání s ním vyhýbají.<sup>63</sup>

Ztráta blízkého člověka obvykle znamená pro pozůstalé krizi, kterou lze definovat jako událost ovlivněnou nepředvídatelným stresem.<sup>64</sup> Jednou z kategorií odborné práce s truchlícím je krizová intervence, kterou chápeme jako metodu zaměřenou na práci s člověkem prožívajícím zátěžovou, nepříznivou a ohrožující situaci.<sup>65</sup>

Současně ztráta významných blízkých spouští široké spektrum reakcí zármutku, které jsou po takovém zážitku očekávané a většina lidí je schopna se s nimi vypořádat samostatně, zvládnout jednotlivé kroky truchlení a adaptovat se na ztrátu. Někteří ovšem prožívají velký distres, který je může přivést do příslušné poradny. Worden rozlišuje poradenství pro pozůstalé a terapii pro pozůstalé. Poradenství pomáhá lidem v rozumném časovém období usnadnit nekomplikovaný a normální zármutek. Terapii nazývá speciální techniky, které jsou určeny pro lidi s abnormálním nebo komplikovaným zármutkem.<sup>66</sup>

Podobným způsobem charakterizuje obě formy také Špaténková. Poradenství je určeno především pro pozůstalé, kteří prožili ztrátu blízkého člověka v nedávné době a jeho cílem je pomoc při adaptaci na novou situaci. Oproti tomu terapie je vhodná pro případy komplikovaných forem zármutku a jejím cílem je nalezení a odstranění konfliktů, které způsobila ztráta blízkého člověka a které mohou bránit nekomplikovanému truchlení.<sup>67</sup>

#### 3.1 Krizová intervence

Úkolem této intervence je navodit takovou atmosféru, která zprostředkuje druhému člověku projít stadiem šoku přes další stadia a umožní jim autentické vyjádření jejich emočního prožívání. Krizový pracovník by měl vycházet z předpokladu, že událost tohoto druhu je pro člověka zpravidla nová a neznámá. Cílem jeho intervence je tedy vytvoření bezpečného rámce, který usnadní pozůstalému své zážitky přijmout, uchopit a včlenit je do svého života.<sup>68</sup>

---

<sup>62</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým*, s. 190

<sup>63</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*, str 13

<sup>64</sup> Srov. VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*, s. 34

<sup>65</sup> Srov. Tamtéž, s. 60

<sup>66</sup> Srov. WORDEN, J. W. *Smútkové poradenstvo a smútková terapia*, s.

<sup>67</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým*, s. 165

<sup>68</sup> Srov. VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*, s. 34-35

V rámci krizové intervence se pracovník setkává s lidmi většinou bezprostředně poté, co jejich blízký zemřel, zejména pokud zemřel tragicky, náhle. Pozůstalý prožívá velké množství emocí jako bolest, zoufalství, úžas, zmatek a pro pomáhajícího pracovníka je důležité, aby smrt vnímal jako součást života a současně věděl, jak bolestně ztráty člověka zasahují.<sup>69</sup>

Baštecká upozorňuje na skutečnost, že výskyt posttraumatických projevů slábne v čase i bez odborné pomoci. Zážitek vlastního zvládnání, lidská blízkost a vztahová síť jsou pravděpodobně zásadními složkami pomoci. Přirozeného společenského prostředí jedince, které pomáhá vyrovnat se s traumatizující událostí, využívá i pomáhající odborník a jeho snahou by mělo být přirozeným dějům nepřekážet.<sup>70</sup>

## 3.2 Poradenství pro pozůstalé

Parkers definuje poradenství jako jakoukoliv situaci, v níž jedna osoba pomáhá druhé především nasloucháním a komunikací určitým cíleným způsobem, jehož prostřednictvím může pomáhající druhou osobu např. povzbudit k provedení určitého kroku nebo prozkoumat, jak daná osoba reaguje na stávající situaci.<sup>71</sup>

Špaténková navrhuje poradenství pro pozůstalé označit termínem doprovázení, kterým je myšlena spolupráce poradce s pozůstalým, jejímž iniciátorem je pozůstalý. Úlohou poradce není poskytování expertních rad, jak proces truchlení rychle ukončit. Poradce by měl být pro pozůstalého průvodcem v procesu truchlení a měl by umět především zprostředkovat bezpečný prostor pro sdílení emocí a problémů. Dále by měl truchlícímu napomáhat se vyrovnat s možnými obtížemi a problémy a poskytovat adekvátní informace.<sup>72</sup>

Podle Wordena cíle poradenství korespondují s jednotlivými úkoly truchlení. Jedná se zejména o usnadnění přijetí reality ztráty, pomoc se zacházením s emocionální a behaviorální bolestí, usnadnění překonání překážek, bránících přizpůsobení se po ztrátě a nalezení způsobu, jak vytvořit vazbu se zesnulým, tak, aby se pozůstalý mohl znovu zapojit do života. Současně Worden uvádí tři různé přístupy k poskytování poradenství pro truchlící. První z nich navrhuje, aby toto poradenství bylo nabídnuto každému, kdo prožívá ztrátu blízké osoby, především rodinám, které přišli o děti nebo o rodiče. Druhá teorie předpokládá, že truchlící, kteří začnou pociťovat těžkosti v průběhu truchlení, vyhledají příslušnou pomoc sami. Další možností je předpoklad, že lze dopředu predikovat případy truchlících, u kterých včasná intervence dokáže předejít slabé adaptaci na ztrátu.<sup>73</sup>

### 3.2.1 Poradce pro pozůstalé

Špaténková konstatuje, že poradcem pro pozůstalé nemusí být nutně „pomáhající profesionál“. Toto poradenství může stejně efektivně, případně i lépe, poskytovat i laik, který je současně také pozůstalý, za předpokladu, že své truchlení již zvládl. Zároveň by

<sup>69</sup> Srov. VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*, s. 306

<sup>70</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, s. 78

<sup>71</sup> Srov. PARKES, C. M., RELF, M., COULDRICK, A. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*, s. 12

<sup>72</sup> Srov. ŠPATÉNKOVÁ, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým*, s. 197

<sup>73</sup> Srov. WORDEN, J. W. *Smútkové poradenstvo a smútková terapia*, s. 76

ale i tento ne-profesionál měl být seznámen s procesem truchlení a s vedením poradenského procesu. Předmětem poradenství není zprostředkování urychlení procesu truchlení, ale jedná se o pomoc pozůstalým při vyrovnávání se se širokým spektrem reakcí, vysvětlování a poskytování potřebných informací a současně také posouzení závažnosti situace a případně o doporučení jiné, adekvátní formy pomoci, např. lékařské nebo psychologické.

Od poradce se očekává orientace v problematice truchlení a znalost konkrétních projevů, reakcí, faktorů a potřeb pozůstalých. Jedná se především o symptomatologii nekomplikovaného truchlení, tj. tělesné a emocionální reakce, reakce na kognitivní úrovni a na úrovni chování. Poradce by se měl orientovat také v rizikových indikátorech a symptomech komplikovaného truchlení. Měl by rovněž znát jednotlivé strategie vyrovnávání se s truchlením, specifika a možnosti pomoci pozůstalým.

Dále by poradce měl umět aktivně a účinně komunikovat, naslouchat a motivovat ke spolupráci a ke změně. Orientovat se v potřebách a možnostech pro pozůstalé, podporovat je a pomáhat jim k soběstačnosti. Současně by poradce pro pozůstalé měl být chápavý a akceptující, empatický, citlivý vůči potřebám druhých, včetně náboženských, etnických a dalších rozdílů, přiměřeně neodsuzující, vřelý, upřímný, skutečný, sebejistý, ale zároveň ne povýšený, kreativní, spontánní, flexibilní, etický, schopný navodit atmosféru, respektující osobní a profesní hranice, mající ke klientům úctu a respekt a současně smysl pro laskavý humor.<sup>74</sup>

### 3.2.2 Asociace poradců pro pozůstalé

Profesionální poradce pro pozůstalé sdružuje Asociace poradců pro pozůstalé, z. s. za účelem pracovat společně na rozšiřování a zkvalitňování nabízených služeb truchlícím klientům. Hlavními cíli asociace jsou zpracování koncepce poradenství pro pozůstalé, podílení se na řešení aktuálních otázek z oblasti poradenství pro pozůstalé, vzdělávání poradců pro pozůstalé, supervize v této oblasti, a další. Asociace mimo jiné zajišťuje zkoušky profesní kvalifikace Poradce pro pozůstalé, která je součástí Národní soustavy kvalifikací a je realizována v souladu s příslušným kvalifikačním standardem. Členství ve spolku je podmíněné složením uvedené zkoušky a aktuálně sdružuje cca 70 poradců v rámci celé republiky.<sup>75</sup>

Předmětem zkoušky je prokázání kompetence v následujících odborných způsobilostech:

- Rozvíjení účinné komunikace, podpory a doprovázení pozůstalých
- Orientace v hodnotovém kontextu poradenství pro pozůstalé
- Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty
- Usnadňování procesu truchlení
- Aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé
- Charakterizování osobnosti poradce pro pozůstalé

Součástí profesní kvalifikace Poradce pro pozůstalé jsou příslušná hodnotící kritéria, způsoby hodnocení, přehled autorizovaných osob a požadavků na jejich odbornou způsobilost.<sup>76</sup>

---

<sup>74</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé: principy, proces, metody*, s. 20

<sup>75</sup> Srov. *Kurzy a termíny zkoušek* Dostupné z: <http://poradci-pro-pozustale.cz/kurzy/>

<sup>76</sup> Srov. *Národní soustava kvalifikací*. Dostupné z: [https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-475-Poradce\\_pro\\_pozustale](https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-475-Poradce_pro_pozustale)

### 3.2.3 Principy poradenství pro pozůstalé

Worden uvádí deset následujících principů, jejichž prostřednictvím lze pozůstalého efektivně provést procesem truchlení k požadované adaptaci.

Prvním z nich je pomoc při uvědomění si ztráty, prostřednictvím které by pozůstalí měli akceptovat realitu ztráty dříve, než začnou řešit související emoce. Nejúčinnějším způsobem pomoci v této fázi je rozhovor s pozůstalým.

Následuje pomoc pozůstalému identifikovat a prožívat pocity. Cílem je usnadnit pozůstalému akceptovat bolest a pracovat s ní. Mezi nejvíce intenzivní a problematické pocity v rámci truchlení se řadí hněv, vina, úzkost, bezmocnost a osamělost.

Důraz je kladen na podporu života bez zesnulého. Jedná se o problematiku životní role, kterou zemřelý v životě pozůstalého zastával a o podporu schopnosti pozůstalého při řešení záležitostí, které do doby úmrtí zajišťoval zemřelý.

Pomoc je potřebná také pro nalezení smyslu ztráty. Někteří pozůstalí se zapojují do různých charitativních a společenských aktivit, které souvisí se způsobem úmrtí jejich blízké osoby a které jim mohou pomoci nalézt smysl prožité ztráty.

Významná je rovněž podpora emočního přemístění zemřelého. Jedná se o nalezení nového místa pro zemřelého v životě pozůstalého, které mu umožní další cestu životem, případně navazovat nové vztahy.

Nelze opomenout dostatek času na zármutek, protože proces zármutku je postupný a vyžaduje svůj čas.

Mělo by také dojít k vysvětlení normálního průběhu truchlení, protože pokud má poradce představu o průběhu nekomplikovaného truchlení, může pozůstalého ujistit, že pocity, které prožívá, jsou adekvátní a v rámci truchlení akceptovatelné.

Vnímání individuálních odlišností v průběhu truchlení je rovněž nezbytné. Nelze očekávat, že všichni pozůstalí budou truchlit stejným způsobem, mezi průběhy truchlení mohou u jednotlivých osob např. v rámci jedné rodiny být velké rozdíly.

Dále by se poradce měl zabývat prověřením způsobů obrany a zvládáním, přičemž některé způsoby zvládání nemusí být optimální, např. se jedná o konzumaci alkoholu pro zmírňování úzkostí nebo nespavosti.

Také identifikace abnormality a doporučení k odborníkovi je důležitou součástí. V některých případech nemusí být provázení truchlením pro pozůstalého dostačující a vzhledem k závažným problémům, které u nich ztráta způsobí, měli by být poradcem doporučení k příslušnému odborníkovi.<sup>77</sup>

Cílem poradenství při zármutku, je podpora truchlících v situaci, kdy původní podpora společnosti selhává. Pokud přetrvává závislost na zemřelém a pocity viny, je zřejmá absence pocitů, neustává hněv nebo zármutek, případně dochází prostřednictvím přítomné ztráty k oživení dřívější ztráty, může na poradenství navázat psychoterapie pro pozůstalé.<sup>78</sup>

## 3.3 Terapie pro pozůstalé

Psychoterapií rozumíme zvláštní psychologickou péči, která je poskytována potřebným lidem v rámci prevence, léčby nebo rehabilitace poruch zdravím. Současně ji lze aplikovat i v případech, kdy chce člověk porozumět lépe sám sobě a uspořádat si jinak

<sup>77</sup> Srov. WORDEN, J. W., *Smútkové poradenstvo a smútková terapia*, s. 81-93

<sup>78</sup> Srov. BAŠTECKÁ, B., *Klinická psychologie v praxi*, s. 159

život. Psychoterapeuti se tedy starají o člověku nejvlastnější záležitosti, zejména o život, jeho naplnění, o pravdu a o vztahy. Dále jsou nápomocni člověku při vyrovnávání se se svízeli života a s nalezením sebe sama na základě pravdivějšího poznání.<sup>79</sup>

Orel zdůrazňuje v souvislosti s kvalifikačními předpoklady psychoterapeuta nutnost absolvování uceleného výcviku, který zahrnuje několikaletou teoretickou přípravu zahrnující sebezkušenost, vlastní psychoterapii a supervizi vlastního terapeutického počínání.<sup>80</sup>

Terapie pro pozůstalé by měla být zajišťována kvalifikovanými profesionály, kteří absolvovali nejen odborné vzdělání a příslušný terapeutický výcvik, ale současně také disponují určitými profesními zkušenostmi a dovednosti. Dále jsou nezbytné specifické znalosti průběhu procesu truchlení, symptomatologii normálního a komplikovaného zármutku, včetně příslušných metod a technik terapií pozůstalých. Terapii tedy provádějí především psychiatři, psychologové, psychoterapeuti, ale mohou ji také poskytnout psychiatrické sestry nebo sociální pracovníci.<sup>81</sup>

## 4 Plzeňská zastávka

V předchozích kapitolách se zaměřuji na jednotlivé druhy pomoci pro pozůstalé, na jejich podoby, možnosti uplatnění a přínosy pro truchlící. Plzeňská zastávka je z tohoto pohledu pozoruhodnou organizací nejenom proto, že zahrnuje svépomocné aktivity i odbornou pomoc, ale také pro silné životní příběhy, které předcházely jejímu vzniku.

### 4.1 Právní forma a působnost

Plzeňská zastávka, z. s. je neziskovým spolkem s působností po celé České republice, primárně však poskytuje svoje služby v Plzeňském kraji. Účelem činnosti spolku je fyzická a morální pomoc osiřelým rodinám, tj. rodinám, kterým zemřelo dítě nebo kde zahynul jeden nebo oba rodiče a v rodině zůstali nezaopatřené děti. Plzeňská zastávka (dále PZ) zajišťuje následující aktivity:

Zprostředkování lékařské, psychotherapeutické, právní a jiné pomoci a služeb osiřelým rodinám.

Organizace společných setkání členů osiřelých rodin.

Individuální setkání se členy osiřelých rodin dle jejich zájmu a potřeby s cílem poskytnout bezprostřední morální podporu.

Realizace záchytné struktury svépomocných skupin matek, otců a ostatních nejbližších členů rodin a fyzická a virtuální podpora jejich aktivit.

Konání přednášek, seminářů, kongresů a jiných akcí, publikační činnost a vystupování v masmédiích, zaměřené na zvyšování informovanosti o předmětu a cíli spolku.

Spolupráce s národními i mezinárodními organizacemi zabývajícími se stejným nebo obdobným předmětem činnosti.

---

<sup>79</sup> Srov. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*, s. 11

<sup>80</sup> Srov. OREL, M. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše* OREL, Miroslav, s. 1298

<sup>81</sup> Srov. ŠPATĚNKOVÁ, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým*, s. 175

Vydávání vlastních informačních materiálů za účelem poskytnutí pomoci cílové skupině.<sup>82</sup>

## 4.2 Okolnosti vzniku a počátky činnosti spolku

K registraci spolku došlo v roce 2012 a impulsem pro vznik PZ byly zásadní životní události v podobě tragického úmrtí manžela a dcery zakládajících členek, tedy Mirky Šimkové a Zuzanny Pouskové. Po určité době od obou událostí začaly obě ženy na základě vlastní zkušenosti pomáhat pozůstalým lidem se stejným nebo podobným osudem. Protože v té době již Zuzanna Pousková spolupracovala s organizací Dlouhá cesta, z. s. (viz. Příklady svépomocných aktivit pro pozůstalé), původně obě zakladatelky plánovaly zřízení poradny jako odloučeného pracoviště této organizace a z toho důvodu zvolily název Plzeňská zastávka. Následně se však osamostatnily a začaly fungovat jako samostatná poradna. Spolupráce s organizací Dlouhá cesta z. s. nadále pokračuje.

V první fázi činnosti PZ se jednalo zejména o laické poradenství v podobě e-mailové komunikace, podpůrných telefonických hovorů nebo osobních setkávání, které se z důvodu absence zázemí poradny, odehrávaly většinou na veřejných místech, např. v kavárnách. Postupem času začaly zakladatelky rozšiřovat svoje aktivity a pořádat vzpomínkové akce (např. Koncert pro Kačku). Mirka Šimková vydala autobiografickou knihu, popisující reálné zkušenosti, pocity a myšlenky, které prožívala po náhlé a tragické ztrátě manžela.

Důležitým milníkem v historii PZ bylo rozšíření týmu o další členku spolku, kterou se od roku 2016 stala Monika Jelínková. Moniku s oběma zakládajícími členkami pojí také vlastní zkušenost s tragickou ztrátou nejmladšího syna. S jejím příchodem došlo k zásadní profesionalizaci poskytovaných služeb. Důvodem byly především její praktické zkušenosti z působení v organizaci Bílý kruh bezpečí, které jí umožnily nahlížet na aktivity spolku z pohledu dlouhodobé udržitelnosti a možného budoucího vývoje. Činnost zakládajících členek i práce dalších členů spolku již přesahovala kapacity dobrovolnictví. Na základě zvyšování počtu realizovaných intervencí, bylo nutné zajistit provoz poradny z dalších zdrojů, než byly v té době skromné příspěvky od dárců, často jejich přátel nebo pozůstalých příbuzných. Z toho důvodu začala organizace žádat o příspěvky z nadací či podporu města a kraje.

## 4.3 Současnost

V průběhu let se základní tým několika poradkyň rozrostl o další členy a aktuálně poskytuje pomoc a podporu pozůstalým devět dobrovolných poradkyň/terapeutek s různým zaměřením a odborností. S nimi jsou napojeni další spolupracovníci, s jejichž pomoci dostává činnost spolku širší rozměr, např. se jedná o evangelického faráře, grafika, fotografa, ekonomku.

Do cílové skupiny patří především rodiče zemřelých dětí v jakémkoliv věku včetně perinatálních ztrát, vdovy a vdovci po tragickém úmrtí a osiřelé děti (i dospělé) bez rodičů. PZ poskytuje pomoc ambulantně v prostředí poradny v Plzni, terénní formou i on-line způsobem. Poskytovanými službami jsou odborné poradenství, sdílení, doprovázení, krizová intervence, psychoterapie individuální, párová a rodinná, právní a spirituální poradenství, vedení svépomocných skupin. V roce 2020 bylo zaznamenáno celkem 147

---

<sup>82</sup> Srov. *Stanovy spolku Plzeňská zastávka*, dostupné z: <https://plzenskazastavka.cz/wp-content/uploads/2019/11/stanovy.pdf>

kontaktů v celkovém rozsahu 6780 minut. Dalšími aktivitami spolku jsou vzpomínkové akce, osvěta formou účasti členek týmu na workshopech a besedách.<sup>83</sup>

Jednotlivé poradkyně PZ jsou členkami různých odborných sdružení, např. Asociace poradců pro pozůstalé, České asociace pro psychoterapii, Profesní komory sociálních pracovníků a České komory porodních asistentů. Organizace je zakotvena v mezioborové spolupráci se složkami záchranného systému, jako jsou policejní psychologové a interventy, hasiči, záchranáři, Linkou bezpečí, lékaři, PCR a dalšími.

## 5 Výzkumný proces

V předchozích kapitolách jsem se prostřednictvím studia odborné literatury a dalších relevantních zdrojů zabývala vymezením a charakterizováním důležitých pojmů a skutečností se vztahem k tématu práce. V samostatné kapitole jsem pak popsala vznik, vývoj a současnost organizace Plzeňská zastávka, která spojuje svépomocné a formy pomoci pro pozůstalé, jejichž reflexe je předmětem této práce. Zjištěné informace jsou východiskem pro další postup v podobě kvalitativního výzkumu.

### 5.1 Metodika

Cílem bakalářské práce je reflexe vztahu mezi svépomocnou a odbornou pomocí na příkladu spolku Plzeňská zastávka a současně poukázat na napětí mezi svépomocným charakterem a snahou o odbornost.

Podle teoretických tvrzení by při vyrovnávání se s traumatizující událostí měla být základním východiskem vzájemná lidská pomoc a svépomoc v rámci přirozeného společenského prostředí truchlícího. Pokud je tato pomoc nedostatečná nebo není v dosahu pozůstalého, dochází většinou k vyhledání jiné nebo odborné pomoci. Jednotliví autoři se poměrně shodují na významu a uplatnění odborné pomoci pozůstalým, oproti tomu u svépomocných aktivit některé prameny upozorňují na jistá omezení a limity. (kapitola 2.1.1, 2.1.2.) Organizace PZ, na jejíž činnost je tato práce zaměřena, vznikla na základech laické pomoci, svépomocných aktivit a odborná pomoc jí doplňuje.

Cílem výzkumu je zjistit, jak funguje spojení svépomocné a odborné pomoci v rámci PZ, jakým způsobem se uvedené formy pomoci doplňují, případně zda existují určité limity uvedeného spojení.

Výzkumný cíl bude naplněn prostřednictvím zodpovězení následujících výzkumných otázek:

1. Jak konkrétně probíhá pomoc truchlícím z pohledu klientů a členek týmu PZ? Prostřednictvím odpovědi na otázku č. 1 zjistím, zda jsou obě uvedené formy pomoci oddělené nebo propojené, případně jakým způsobem se uvedené formy pomoci překrývají. Odpověď mi umožní vyvodit, jak spojení svépomocné a odborné pomoci v rámci PZ funguje.

2. Jaké výhody a nevýhody poskytované pomoci v rámci Plzeňské zastávky vnímají klienti a zakládající členky týmu? Prostřednictvím odpovědi na otázku č. 2 zjistím výhody a nevýhody spojení obou forem pomoci z pohledů klientů i členek týmu PZ. Z této informace vyplyne, jaké jsou přínosy

---

<sup>83</sup> Srov. *Vyrocni-zprava-2020*. Dostupné z <https://plzenskazastavka.cz/wp-content/uploads/2021/06/Vyrocni-zprava-2020.pdf>



spojení svépomocné a odborné pomoci nebo zda mají určitá omezení či limity. Případně jaké jsou možnosti dalšího rozvoje organizace PZ.

## 5.2 Metoda výzkumu

Jako výzkumnou strategii k zodpovězení výzkumných otázek jsem zvolila kvalitativní výzkum. Cílem kvalitativního výzkumu je získání popisu zvláštních případů, generování hypotéz a rozvíjení teorií o fenoménech ve světě. Mezi jeho výhody lze zařadit získávání podrobného popisu a vzhledu při zkoumání jedinců, skupin nebo jevů. Dalším pozitivem je přirozené prostředí, ve kterém výzkum probíhá. Kvalitativní výzkum umožňuje studovat procesy, navrhnout teorie a dobře reaguje na místní situace a podmínky. Jako možné nevýhody lze uvést skutečnost, že získané znalosti nemusí být zobecnitelné na populaci nebo do jiného prostředí. Zároveň je pravděpodobnost ovlivnění výsledků výzkumu osobností výzkumníka, případně jeho osobními preferencemi.<sup>84</sup>

V souvislosti s kvalitativním výzkumem je nutné zmínit také etické otázky výzkumu, především se jedná o potřebu zajištění informovaného souhlasu, který znamená, že osoba účastnící se výzkumu je plně informovaná o průběhu a okolnostech výzkumu a souhlasí s nimi.<sup>85</sup>

Pro získání potřebných informací jsem jako metodu zvolila polostrukturovaný rozhovor. Polostrukturovaný rozhovor je postaven na dopředu připravených otázkách, které důsledně a systematicky směřují k identifikaci výzkumných témat pomocí příštích detailních odpovědí. Témata a otázky, které musí výzkumník určitě probrat, tvoří schéma rozhovoru, na které pak navazují další doplňující témata a otázky. Polostrukturovaný rozhovor umožňuje zaměřit pozornost na hlavní výzkumný cíl<sup>86</sup>

### 5.2.1 Charakteristika výzkumného souboru a zpracování dat

Výběr aktérů kvalitativního výzkumu vychází z definovaného cíle výzkumu a výzkumných otázek. Výběr je postaven na jiných principech, než je tomu u kvantitativního výzkumu a není určený k reprezentaci účastníku, ale určitého tématu. Při výběru je důležité, zda se vybraní aktéři pohybují ve zkoumaném poli a zda disponují věděním o zkoumaném tématu. Cílený výběr je nejrozšířenější technikou výběru, která umožňuje vybrat aktéry s příslušnou charakteristikou<sup>87</sup>. Získaná data lze zpracovat prostřednictvím několika způsobů transkripce, zobrazení a následného kódování a vyhodnocování.<sup>88</sup>

Výzkumným souborem pro účely mé práce byly klientky PZ a její klíčové poradkyně. Zjišťovací otázky jsou uvedeny v příloze I. Rozhovory byly provedeny se čtyřmi klientkami, které byly doporučeny členkami PZ a zároveň souhlasily s rozhovory. Se zakládajícími členkami PZ jsem byla průběžně v kontaktu a vedla s nimi neformální rozhovory, finální výzkumné otázky jsem položila Zuzanně Pouskové a Monice Jelínkové.

---

<sup>84</sup> Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, s. 48

<sup>85</sup> Srov. Tamtéž, s. 157

<sup>86</sup> Srov. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polo-strukturovaný rozhovor*, s. 80

<sup>87</sup> Srov. Tamtéž, s. 43

<sup>88</sup> Srov. Tamtéž, s. 224, 227

Pro zpracování dat zjištěných při rozhovorech jsem zvolila doslovný přepis, na jehož základě jsem následně data mohla zpracovat prostřednictvím kódování. Výsledky výzkumu jsem slovně popsala a zpracovala formou písemné zprávy.

### 5.2.2 Harmonogram výzkumu

Přípravná fáze výzkumu probíhala v období od 9/2021 do 12/2021 v podobě zpracování teoretické části bakalářské práce. V průběhu ledna 2022 jsem pokračovala výzkumnou částí a v únoru 2022 jsem realizovala připravené rozhovory a zpracovala výsledky do závěrečného vyhodnocení.

### 5.3 Výsledky výzkumu – rozhovory s klienty

Pro usnadnění orientace ve výsledcích jsem základní údaje o jednotlivých aktérech z řady klientů PZ zobrazila v tabulce č. 1.

Tabulka 1 Seznam aktérů výzkumu

	Pohlaví	Věk	Výchozí situace	Období začátku spolupráce s PZ
A1	Žena	45	Tragické úmrtí dítěte	2018
A2	Žena	59	Tragické úmrtí dospělého syna z vlastního rozhodnutí	2013
A3	Žena	50	Náhlé úmrtí partnera	2013
A4	Žena	40	Náhlé úmrtí otce	2016

Nahrávky jednotlivých rozhovorů jsem nejprve doslovně přepsala, viz. Příloha č. II a Příloha č. III. Přepsané rozhovory jsem následně několikrát důsledně pročetla a s pomocí kódování jsem podle podobnosti a souvislostí rozdělila zásadní informace do následujících sedmi kategorií, které částečně odpovídají položeným otázkám a částečně vyplynuly z odpovědí aktérů.

#### 5.3.1 Důvody a okolnosti oslovení PZ.

Jednotlivé aktérky uváděly různé důvody pro oslovení PZ v období po úmrtí blízké osoby. V případech, kdy se jednalo o úmrtí dítěte se obě aktérky shodly především na potřebě nalezení odpovědí na otázky, které si v souvislosti s událostí kladly. A1 popsala své důvody jako: „*Měla jsem potřebu hledat odpovědi na tu zásadní otázku proč já? Proč moje dítě?*“. Zároveň A1 již v té době čerpala odbornou psychologickou pomoc, která jí ovšem neuspokojovala, konkrétně uvedla: „*Viděla jsem, že to není dlouhodobá cesta, a hlavně po druhé nebo třetí návštěvě u té psycholožky mně jakoby rozčillovaly ty naučené fráze, který byly až trapný, že to člověka uráželo a nepomáhalo.*“. A2 byla nejprve v kontaktu s organizací Dlouhá cesta a první setkání s PZ prožila v rámci vzpomínkové akce, kterou členky PZ pořádaly v Plzni v kostele U Ježíška. A2 uvedla: „*Hledala jsem*

informace, jestli se tomu dalo předejít, jestli jsem nějakým způsobem nepřehlídla nějaké signály“. Dále A2 pokračovala: „Každý cítí potřebu si na někoho takového sáhnout, nebo zjistit, že taky něco takového absolvoval, v tu dobu se vám zdá, že je úplně neuvěřitelný, že to přežil, že dokonce jede na dovolenou, a to právě ta setkání umožňovala“. V případě náhlého úmrtí partnera A3 jako důvod zmínila: „Člověk se snažil nějakým způsobem v tom zorientovat a pochopit nebo něco takového“. A3 současně doplnila, že: „Žádnou pomoc jsem v podstatě nehledala, moje kamarádka slyšela v rádiu povídání o PZ, kdyby mně ta kamarádka nepostrčila, já bych v tu chvíli asi nedělala nic“. A4 hledala pomoc především pro svoji matku, která, dle jejích slov: „To zvládala nejhůř“, PZ kontaktovala na základě doporučení profesionální policejní psycholožky.

### 5.3.2 Podpora přirozeného prostředí

V průběhu rozhovorů se aktérky vyjádřily i k podpoře svého přirozeného okolí v období po úmrtí blízké osoby. A1 to komentovala slovy: „Nedovedu si představit, kdo by tam byl tak silnej, moje máma prožívala tu moji ztrátu, ale zároveň svoji ztrátu, můj muž to řešil jako někde u sebe uvnitř, kamarádi strčí najednou hlavu do písku, člověk je najednou opravdu sám“. A2 zmínila v souvislosti s podporou blízkých zmínila, že druhý syn nechápal, proč chce být mezi lidmi, kteří na tom budou stejně jako ona, současně uvedla: „Strašně to stmelilo celou naši rodinu“. A3 popisuje situaci následovně: „Já nemám moc blízkých lidí, tím, že jsem jedináček, partnerovi přátelé se na mě obraceli a snažili se mně vytáhnout, ale přiznávám, že mně to spíš obtěžovalo, moji kamarádi a kolegové v práci, tak tam bylo vidět, že nevědí, jak se mají ke mně chovat a jak se se mnou bavit“. A4 měla pocit, že ona a sestra musejí být silné kvůli své matce a nabízenou pomoc okolí odmítaly.

### 5.3.3 Způsob a průběh spolupráce s PZ

A1 uvedla že první setkání s poradkyní PZ bylo osobní a následně byly v kontaktu převážně e-mailem nebo telefonicky. Sama průběh pomoci popisuje slovy: „Byl to takový styl víme o sobě, jsme v kontaktu, který není až tak intenzivní, když jsem měla nějakou krizi, tak v ten moment jsem jakoby měla potřebu té Zuzce zavolat nebo napsat“. A2 popisuje kontakt s PZ především jako: „Osobní setkání se Zuzkou, nějakou dobu jsme si pak psaly a vídaly se v Praze a v poslední době mně Zuzka oslovila a účastnila jsem se těch chatových schůzek“. V další části rozhovoru A2 uvádí, že: „Určitě pro mě bylo asi nejdůležitější setkání s maminkami, které přišly o dítě stejným způsobem“. A3 zpočátku využila pouze možnost vypůjčit si od PZ knihy, které souvisely s tématem smrti a umírání a až následně se poradkyněmi PZ sešla osobně. Seznámila se s psychoterapeutkou, se kterou v té době již poradkyně PZ spolupracovaly a sama průběh pomoci od PZ popisuje slovy: „Potom jsem chodila za Zuzkou si popovídat, s Mirkou jsem se vídala a k Jolaně (psycholožka) jsem chodila na pravidelné terapie, Zuzku a Mirku jsem využívala na to normální lidský popovídání“. A4 se s poradkyní sešla společně se svojí sestrou a maminkou pouze jednou a setkání popisuje následovně: „Nám se sestrou stačilo jedno setkání, my jsme musely po tátovi převzít firmu, tak tam nebyl čas na další truchlení“.

### 5.3.4 Vnímání osobnosti poradkyně

Všechny aktérky se shodly na tom, že osobnost poradkyň a jejich osobní zkušenosti pro ně byly zásadní. A1 vzpomíná: „Se Zuzkou jsme si strašně lidsky porozuměly, už z toho prvního setkání to vlastně nebyl pocit jakoby kouč a klient, ale najednou jsme tam byly

*dvě sprízněný duše, mně se strašně ulevilo a říkala jsem si, ježíš to je tak dobře, že existuje tahle pomoc“.* A2 měla podobný pohled, když uvedla: *„Ten osobní vnos tý Zuzky byl ze všeho největší, mně byla hrozně blízka její osoba“.* Současně pro ni bylo důležité, že: *„Existuje Zuzka, že existuje její příběh, který byl hodně podobný, že existují otázky, které si Zuzka kladla a klade a které si kladu já“.* A3 o psychoterapeutce PZ uvádí: *„Je skvělá jako terapeut i jako člověk, mám s ní hluboký vztah“.* K osobní zkušenosti poradkyň s úmrtím blízké osoby dodala: *„Měla jsem pocit, že mi prostě rozumí“.* Rovněž A4 vnímá osobní zkušenost jako významný aspekt kontaktu s poradkyní prostřednictvím vyjádření: *„Dokud se to nestane na vlastní kůži, tak netušíte, jaký je to pocit“* a v další části rozhovoru doplňuje: *„Je tam to sdílení zkušenosti, člověk vlastně zjistí, že není první ani poslední, prostě i lidsky jsme si sedly, že to bylo skoro až osvobozující, nejsme sami na tom světě“*, k osobnosti poradkyně ještě doplnila: *„Mirka je neuvěřitelně empatická“.*

### **5.3.5 Potřeba vyhledat další formy pomoci**

Jednotlivé aktérky v rámci rozhovorů uvedly zkušenost s jinými formami či organizacemi zajišťujícími pomoc pro truchlící. Jak uvádím výše, A1 využívala odborné psychologické pomoci ještě před oslovením poradkyně PZ, tuto zkušenost komentovala slovy: *„Nebylo to osobní, i když bylo vidět, že se hodně snažila, nebylo tam to pochopení, nemůže říct já vím, absolutně to postrádalo smysl“.* Dále uvedla *„Zkoušela jsem před tím i takový různý alternativní věci a všechno to potom přišlo takový zbytečný“.* A2 oproti tomu využívala ostatní a často alternativní formy pomoci ve stejném období, jako byla v kontaktu s poradkyní PZ a popsala je slovy: *„Já jsem šla hodně po své linii, zajímala jsem se o regresi, v rámci hledání toho důvodu, šla jsem cestou diskuse s různými odborníky, ať psychology nebo psychoterapeuty a hrozně mi pomohly knihy, přečetla jsem asi tunu knih na téma smrti, jak psychologických, tak lékařských a tam jsem také hledala ty odpovědi a také mi hodně dávaly“.* A3 měla také zkušenost s medikací a psychiatrickou léčbou v období před kontaktem s PZ z důvodu úmrtí obou rodičů. V období spolupráce s PZ neměla potřebu vyhledat jinou pomoc. A4 uvedla, že po roce od úmrtí potřebovala vyhledat odbornou pomoc: *„Když něčí smrt úplně nezpracujete, to se vám odrazí na osobním životě, tak mi po roce už neřešily tátovu smrt, ale řešily jsme osobní život“.*

### **5.3.6 Dopady na průběh truchlení**

Jak vnímaly efekt pomoci na průběh truchlení popsaly aktérky, následovně. A1 vzpomínala, jak jí setkání s poradkyní umožnilo smířit se sama se sebou a že jí to velmi pomohlo slovy: *„Já jsem najednou zjistila, že opravdu všechny ty pocity, které prožívám jsou v pořádku, já jsem se vlastně vinila, za některé pocity, po těch schůzkách jsem přijala všechny svoje pocity, ať ty pozitivní, tak ty škodlivý, Zuzka mně utvrdila v tom, že všechny pocity k tomu patří, že je to v pořádku“.* Pro A2 znamenala spolupráce s poradkyní hlavně provázení truchlením a vnímala jí, jako jednu z cest, které sama volila. A3 konstatovala, že jí pomoc, kterou využívala od PZ truchlení rozhodně usnadnilo. Dokonce zmiňuje rituál, který společně zrealizovaly na výročí partnerovo úmrtí *„Že tam se mnou byly pro mě bylo hodně důležité a intenzivní, určité mi to truchlení usnadnilo, jsem jim neuvěřitelně zavazaná“.* A3 potvrzuje pozitivní přínos spolupráce a uvádí, že si pamatuje: *„Na ten pocit, když jsme odtud odcházely, jako když mi spadne obrovský kámen ze srdce, ta Mirka mi neskutečně pomohla“.*

### 5.3.7 Vnímané výhody a nevýhody poskytované pomoci

Pro A1 bylo zásadní, že vůbec existuje tato forma pomoci, tedy pomoc na základě sdílené zkušenosti. Mrzelo jí, že její kontakt s PZ částečně ovlivnila omezení v souvislosti s onemocněním Covid 19 a upozorňovala na skutečnost, že je podle ní malá informovanost o této pomoci „*Je potřeba, co nejvíce tu myšlenku šířit, to vědomí, že tu někdo takový je*“. Podobně A2 jako přínos PZ uvádí především sdílení osobní zkušenosti a, jak už je zde jednou uvedeno: „*Nejdůležitější bylo setkání s maminkami, které přišly o dítě stejným způsobem*“. A3 shrnuje výhody a nevýhody PZ slovy: „*Pro mě to bylo vyhovující, já dostala to, co jsem potřebovala*“. Pro A4 byla poskytnutá podpora dostačující a přínosná, v rozhovoru se zamyslela nad tím, že pro její maminku byl zřejmě vhodnější formální způsob poradenství. Stejně jako A1 si všimá podle ní malé informovanosti o organizaci a toho, že přes dobrovolnické zázemí členky PZ: „*Provádějí skvělou práci*“.

## 5.4 Výsledky výzkumu – rozhovory s členkami týmu PZ

Rozhovory byly provedeny se Zuzannou Pouskovou (dále ZP), která je od roku 2012 zakládající členkou PZ, a v současnosti zde působí jako certifikovaný poradce pro pozůstalé a s Monikou Jelínkovou (dále MJ), která v rámci PZ zajišťuje odborné poradenství a psychologickou pomoc od roku 2016. Zpracování rozhovorů s poradkyněmi týmu PZ jsem provedla shodným způsobem, jako v případě klientek, přepisy jsou přílohou č. 2. Pro úplnost doplňuji, že jsem s členkami PZ byla v průběžném kontaktu a informace jsem získávala také studiem interních materiálů.

### 5.4.1 Konkrétní podoby pomoci v rámci PZ

ZP funguje jako certifikovaný poradce pro pozůstalé a pro svoji činnost používá též označení laický poradce, podle svých slov vnímá svou činnost především, jako doprovázení. Termín „poradce“ podle ní není příliš šťastný, protože: „*Z logiky věci se pozůstalým nedá nic poradit, já je doprovázím v jejich procesu truchlení*“. MJ je psychologem a zajišťuje pro klienty PZ terapie, současně působí v PZ jako projektový manažer. Věnuje se také koordinační a organizační činnosti poradny. Společně se ZP organizují a facilitují svépomocné on-line schůzky pozůstalých maminek v rámci PZ a pořádají různé vzpomínkové akce.

### 5.4.2 Svěpomoc a laická pomoc v rámci PZ

Počátky činnosti PZ jsou spojené především s laickou pomocí, neboť obě zakládající členky začaly s pomáháním ostatním pozůstalým na základě vlastní zkušenosti s náhlým úmrtím blízké osoby a současně absolvovaly kurz pro laické poradce u spřízněné organizace Dlouhá cesta. ZP popisuje motivaci k pomáhání dalším pozůstalým slovy: „*Protože v jistém okamžiku, když se vyhrabeš z nejhorského, tak máš potřebu to někam vrátit*“. Vlastní zkušenost vnímá jako: „*Nadstavbu, přibližuje nás to k tomu problému, snáz se vcítím do těch emocí a můžu s tím klientem být snáz v těch emocích*“. MJ má stejnou životní zkušenost a její dopad na svoji profesní činnost popisuje následovně: „*Věřím tomu, že je zvýšená moje odolnost, prožitek nějaký těžkosti Ti může pomoc být*“.

*tomu klientovi více nablízko“.* Zároveň si uvědomuje úskalí výhradně laického poradenství, kdy může docházet k *„Neporozumění procesům nebo vytváření nestandardních vztahů s klienty“.* Současný koncept poradny popisuje ZP jako propojení svépomocné a odborné pomoci: *„Pokud se klienta ujme kdokoliv, kdo má odborné vzdělání, tak už se nejedná o laickou pomoc, ale je tam stále velký přesah osobní zkušenosti“.*

### **5.4.3 Snaha o odbornost**

Potřebu zajištění odborné pomoci pro některé klienty vnímala ZP již v počátcích fungování PZ, kdy byla pomoc založena výhradně na laickém poradenství. Z toho důvodu v té době, společně s další zakládající členkou Mirkou Šimkovou, navázaly spolupráci s psychoterapeutkou Jolanou Matouškovou, která se následně stala součástí týmu PZ a je jím dodnes. V současnosti je podle ZP rozsah poskytovaných služeb v rámci PZ komplexní s tím, že pokud by případ přesahoval kapacitu poradny nebo profesní kompetence, přesměrují klienta na jinou organizaci nebo instituci. MJ vzpomíná na to, že v počátcích si klient přicházel především popovídat o tom, že někdo zemřel, nyní už do PZ přichází za odborností. Práci s pozůstalými vnímá jako: *„Odborné poradenství, na které se lidé musí specializovat, proto je také státní zkouška pro pozůstalé“.* Dále popisuje jako zásadní faktor pro rozvoj poskytované pomoci realizace supervizí, které se podařilo pro tým PZ v poslední době zajistit. *„To, že máme ty supervize, to je to nejužitečnější, co se pro tým může stát, abys udržela svoji odbornost, potřebuješ ty supervize, protože z toho pak těží klient.“*

### **5.4.4 Vnímané limity nebo omezení současné podoby pomoci v PZ**

ZP pocítuje určité profesní omezení z důvodu nedokončeného vysokoškolského a terapeutického vzdělání. Pokud v rámci doprovázení klienta dospěje k názoru, že potřebuje případ konzultovat nebo, že přesahuje její kompetence, obrací se s dotazy na kolegyně-psychoterapeutky v týmu nebo klienta doporučí přímo k nim. Dále zmiňuje jako limit pro příjem klientů volnou kapacitu poradny, která je dána časovými možnostmi jednotlivých členek týmu vzhledem k převážně dobrovolnickému pojetí poradny. MJ shodně uvádí jako zásadní omezení právě dobrovolnický status poradny. Z důvodu rostoucího vytížení poradny se MJ intenzivně snaží zajistit finanční prostředky pro částečný úvazek, který by byl určený k vedení poradny a komentuje to slovy: *„Postavit organizaci na dobrovolnictví nemá dlouhé trvání, protože dobrovolník vydrží statisticky pouze rok nebo dva“.*

## **5.5 Shrnutí výsledků**

Po úmrtí blízké osoby se klientky obracely na poradnu PZ především z důvodu potřeby nalezení odpovědi na otázky, které si v souvislosti s úmrtím kladly. Pokud již v té době čerpaly jinou nebo odbornou pomoc, měly buď ne příliš pozitivní zkušenost s čistě profesionálním způsobem pomoci nebo měly potřebu zkoušet více možných alternativ pomoci. V případě tragického úmrtí dítěte nemohla maminka čerpat podporu přirozeného prostředí, neboť členové rodiny byly ztrátou také významně zasaženi. Stejně tak další klientka nemohla tuto přirozenou podporu využít, proto, že blízkou rodinu ani přátele v té době neměla. Konkrétní způsob pomoci probíhal ve všech případech ve formě osobních setkání s poradkyněmi, jedna z klientek využívala v rámci PZ také psychoterapeutku. Současně některé klientky využívaly také mailovou nebo telefonickou formu komunikace

s poradkyněmi a pozůstalé maminky se rovněž účastnily on-line svépomocných schůzek, které poradkyně PZ pořádali. Jako zásadní skutečnost a současně výhodu pomoci v rámci PZ vnímali všechny pozůstalé klientky osobnosti jednotlivých poradkyň a důležitá pro ně byla i jejich osobní zkušenost se ztrátou blízké osoby. Způsob pomoci v rámci PZ ocenily všechny čtyři klientky a potvrdily pozitivní dopad této pomoci na průběh svého truchlení. Jako možný nedostatek zmínily dvě klientky malou informovanost o aktivitách spolku ve veřejném prostoru.

Zuzanna Pousková a Monika Jelínková se shodují v potřebě doplnění původního čistě laického pojetí pomoci v PZ odbornou péčí, především v podobě odborného poradenství a psychoterapie. V současné době dokážou pro klienty zajistit rozsah služeb od odborného poradenství, přes krizovou intervenci k odborné psychoterapii. Svoje osobní zkušenosti vnímají jako nadstavbu k získaným znalostem, která jim umožňuje lépe pochopit pocity a emoce pozůstalých klientů. Limitem poradny v současnosti je podle nich především dobrovolnický status, který neodpovídá současné poptávce po službách, které poskytují.

## 5.6 Diskuse

V průběhu zpracování jednotlivých rozhovorů jsem postupně zjišťovala, do jaké míry se zkušenosti účastníků výzkumu shodují s teoretickými poznatky, v jakých situacích se od nich odlišují, jak na určité skutečnosti nahlízejí klientky a jak je vnímají zpovídáné členky týmu poradny PZ. Pro úplnost je důležité zmínit, že prezentované výsledky nelze zobecnit na všechny truchlící osoby.

Výpovědi dotazovaných klientek potvrzují tvrzení, že prožívání truchlení je individuální záležitostí a jeho průběh byl v jejich konkrétních případech ovlivňován celou řadou faktorů. Shodují se také na souvislosti průběhu truchlení s okolnostmi úmrtí, kdy náhlé a nečekané úmrtí nebo dokonce úmrtí traumatizujícím způsobem bylo příčinou komplikovaného truchlení nebo ho výrazně prodloužilo. Poradkyně PZ doplňují na základě vlastních zkušeností zajímavý aspekt potřeby pomáhat stejně zasaženým pozůstalým ve smyslu „pomáhání pomáhá“, který je podle některých autorů typický právě pro svépomoc. Z pohledu klientek byla osobní zkušenost poradkyň PZ a možnost se setkat s někým se stejným osudem významnou součástí přijímané pomoci ze strany PZ, která jim zásadně pomohla při prožívání vlastního truchlení.

Přirozená podpora a pomoc rodiny nebo blízkého okolí byla v některých případech problematická a je důležité si uvědomit, že zřejmě ne vždy k ní dochází. V případě tragického úmrtí malého dítěte byla rodina touto událostí zcela paralyzována a lidé z blízkého okolí zase nejspíš nenašli odvahu pro vyjádření jakékoliv podpory. Souvisí to zřejmě s tabuizací smrti, o které se zmiňuji v úvodní kapitole práce. Náhlé úmrtí dítěte, případně smrt sebevraždou jsou natolik šokujícími záležitostmi, že okolí zřejmě málokdy dokáže nalézt vhodnou cestu k vyjádření podpory a pomoci. Pozůstalá maminka se následně cítila zcela osamocená se svými emocemi a tím více vnímala potřebu poznat někoho, kdo prožil stejné trauma.

Někteří autoři (např. Parkes a Hejzlarová), jejichž názory jsme použila v teoretické části, upozorňují na limity svépomocných aktivit, případně je označují pouze jako doplňkové k odborným formám pomoci. Z pohledu klientek byla zkušenost se stejným životním údělem v rámci poradenství zásadní, zatímco v některých případech čistě odborná terapeutická pomoc, kterou již dříve využívaly, nedokázala zprostředkovat potřebné pochopení a porozumění. Členky týmu PZ si potřebu zvyšování odbornosti

uvědomovaly od počátku činnosti poradny a už v počátcích komunikovaly dotazy nebo předávaly určité klienty kolegům s vyššími kompetencemi, jejich převážně svépomocná činnost byla v případě potřeby doplňována o pomoc specializovanou.

Jestliže se klientky a poradkyně PZ poměrně shodly na významu osobní zkušenosti při vzájemné komunikaci, pak ohledně případných nevýhod uvedly rozdílné názory. Dvě klientky upozorňovaly na nedostatek informací o PZ a na potřebu šířit myšlenky mezi další veřejnost. Poradkyně kladly důraz na význam odborného vzdělání jako doplnění k současným znalostem a již zmiňovanou potřebu částečné profesionalizace poradny s ohledem na rostoucí zájem klientů a dlouhodobou udržitelnost poradny. Klientky neřešily, jakým vzděláním či odborností je vybavena poradkyně, se kterou se sešly, byly pro ně důležité jejich osobní nastavení, lidská blízkost, porozumění, schopnost vcítit se do jejich vlastních příběhů. Z pohledu poradkyň je důraz na odbornost důležitý z pohledu zajištění adekvátní péče o klienta a v současnosti ji vnímají jako nezbytnou součást pomoci PZ, ovšem ve spojení s vkladem osobní zkušenosti.

Na základě výše uvedeného shrnutí výsledků a diskuse jsem odpověděla na předem stanovené výzkumné otázky:

1. Jak konkrétně probíhá pomoc truchlícím z pohledu klientů a členek týmu PZ?

Odpověď: Poskytovaná pomoc je v současné době vždy podložena určitou mírou odbornosti, současně stále, prostřednictvím osobností klíčových členek týmu, zahrnuje významný přesah osobní zkušenosti. Stávající rozsah poskytovaných služeb umožňuje nabídnout klientům rozmanité formy pomoci v souladu s jejich individuálními potřebami. Svépomocná forma pomoci probíhá prostřednictvím vzájemného sdílení pozůstalých maminek v rámci on-line schůzek, které PZ pořádá.

2. Jaké výhody a nevýhody poskytované pomoci v rámci Plzeňské zastávky vnímají klienti a zakládající členky týmu?

Odpověď: Klientky se jednoznačně shodly na významu osobností jednotlivých poradkyň v průběhu jejich spolupráce a rovněž ve vztahu k průběhu vlastního truchlení. Pozůstalé maminky zdůraznily důležitost možnosti setkání se s někým s podobným nebo stejným životním prožitkem. S tím souhlasí obě zpovídané členky týmu PZ, které si současně uvědomují nezbytnost rozšíření původně laické pomoci o odborné poradenství. Aktuálně silně pociťují také limity dobrovolnictví pro činnost poradny, které se snaží odstranit prostřednictvím částečné profesionalizace poradny.

Jak uvádím výše, získané odpovědi nelze zobecnit na všechny truchlící, ale výpovědi klientek i zkušenosti členek PZ naznačují, že spojení svépomocné formy pomoci s odborným poradenstvím, nebo přesněji kombinace vlastní zkušenosti a odborných znalostí, jsou smysluplné a účinné. Obě formy pomoci se v případě PZ vhodně doplňují a navzájem eliminují svá slabá místa. Klientky oceňují vnímavost a schopnost pochopení poradkyň, která vychází z jejich vlastních zkušeností, jejich získanou odbornost zřejmě tuší jaksí mimoděk. Poradkyně prostřednictvím osobní zkušenosti a na základě odborných znalostí a vědomostí, dokážou snáze porozumět emocím pozůstalého klienta a současně rozpoznat případné problematické prožívání a operativně na něj reagovat.

Podle mého názoru jsou požadavky na znalosti a dovednosti, kladené kvalifikačním standardem pro poradce pro pozůstalé, oprávněné. Zdůraznila bych především orientaci v procesu truchlení, respektování individuálního průběhu vyrovnávání se se ztrátou a schopnost nastavení zdravého vztahu s klienty. Zároveň by poradce v natolik citlivé



oblasti měl znát a používat vhodné formy psychohygieny a předcházet tak možnému vyhoření nebo jiným souvisejícím problémům.

Doufala jsem, že se mi podaří pro rozhovor získat aspoň jednoho klienta z řady mužů, ale ti jsou, co se týče zastoupení v okruhu klientů PZ, v naprosté menšině. Souvisí to zřejmě s odlišným způsobem prožívání truchlení nebo s menší ochotou nebo potřebou mužů vyhledat jakoukoliv pomoc či podporu zvenčí. Vyrovnávání se se ztrátou blízké osoby u mužů by mohlo být zajímavým tématem případně další kvalifikační práce.

Pro fungování spolku PZ vnímám jako klíčové činitele osobnosti Mirky Šimkové, Zuzanny Pouskové a Moniky Jelínkové. Přestože je nyní základní tým PZ složen z devíti členů, působení, přínos a význam těchto tří žen, jsou dle mého názoru zásadní. Je otázkou, jak se PZ vyrovná s postupným omezováním činnosti Mirky Šimkové, způsobené jejím chronickým onemocněním, nebo s případnou dlouhodobou absencí některé z nich. Jak dlouho je možné se věnovat tomuto typu poradenství s ohledem na jeho emoční náročnost a lze zajistit adekvátní zástup případně náhradu za některou ze tří klíčových členek PZ? Tato témata mohou znamenat pro činnost spolku PZ limity nebo také příležitosti, bude záležet na tom, jakým způsobem je tyto tři významné osobnosti projektu PZ uchopí. Vzhledem k tomu, jaké již prokázaly odhodlání, nezdolnost a vůli pomáhat ostatním, předpokládám, že se uvedené otázky pro ně stanou výzvou.

## 6 Závěr

Úmrtí blízkého člověka a následné prožívání truchlení je bezpochyby jedním z nejnáročnějších období v našich životech. Nejenom, že jsme nuceni přijmout novou životní situaci, ale současně jsme konfrontováni s vlastní smrtelností. Má bakalářská práce se zabývala jednou z možných podob pomoci pozůstalým, konkrétně spojením svépomocné a odborné pomoci na příkladu spolu Plzeňská zastávka.

V úvodních teoretických kapitolách jsem nejprve popsala pojmy a skutečnosti, které s tématem souvisejí, jako např. smrt, truchlení nebo zármutek. Následně byly představeny jednotlivé formy pomoci pro pozůstalé. Zejména se jednalo o vzájemnou pomoc a svépomoc, odborné poradenství a terapii pro pozůstalé. Činnost spolku Plzeňská zastávka jsme představila v samostatné kapitole.

Cílem práce byla reflexe vztahu mezi svépomocnou a odbornou pomocí na příkladu spolku Plzeňská zastávka a současně poukázat na napětí mezi svépomocným charakterem a snahou o odbornost. Prostřednictvím odpovědí na zvolené výzkumné otázky jsem zjistila, jakým způsobem uvedené spojení funguje, jak se obě formy pomoci doplňují, případně jaké má tato forma pomoci limity a omezení. Prostředkem pro zjištění potřebných informací byl polo-strukturovaný rozhovor s klientkami poradny a se dvěma klíčovými členkami.

Domnívám se, že výsledky výzkumu prokázaly užitečnost spojení obou uvedených forem pomoci, potvrdily to výpovědi klientek i členek týmu PZ. Očekávala jsem, že převládne význam osobní zkušenosti zakládajících členek nad odbornými požadavky na poradce, ale především z pohledu samotných poradkyň jsou obě formy pomoci rovnocenné a stejně důležité. Současně se objevila témata související s budoucím vývojem poradny, zejména s ohledem na její současný dobrovolnický status a budoucí personální zajištění.

Závěrem si dovoluji konstatovat, že napětí, zmiňované v cíli mé práce, vnímám především v osobnostech Mirky Šimkové, Zuzanny Pouskové a Moniky Jelínkové, které stojí za myšlenkou, vznikem a současnou podobou Plzeňské zastávky. V zřejmě

nejtěžších chvílích svých životů se spojily a dokázaly své vlastní prožitky, emoce a zkušenosti zprostředkovat dalším pozůstalým s cílem pomoci jim. Souhlasím také s názorem jedné z klientek, že informace o existenci a činnosti Plzeňské zastávky by se měly více šířit a umožnit tak většímu počtu pozůstalých využít pomoc, která dle jejích slov „*skutečně pomáhá*“.

## 7 Seznam použitých zdrojů

### Literární zdroje

- BAŠTECKÁ, Bohumila. *Klinická psychologie v praxi*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-735-3.
- BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6.
- BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-x.
- BENEDIKT XVI. *Eschatologie-smrt a věčný život*. Brno: Barrister & Principal, 1996. ISBN 80-85947-19-6.
- BLAŽEK, Bohuslav, Jiřina OLMROVÁ. *Víc než pomoc sobě Svépomocné skupiny v České republice*. Praha: Občanské sdružení Porozumění ve spolupráci se sborem zástupců organizací zdravotně postižených, 1994
- DAVIES, Douglas J. *Stručné dějiny smrti*. Praha: Volvox Globator, 2007. Diagramma. ISBN 978-80-7207-628-4.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Thanatologie: nauka o umírání a smrti*. 2., přeprac. vyd. Praha: Galén, c2007. ISBN 978-80-7262-471-3.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HIRT, Miroslav a František VOREL. *Soudní lékařství*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5680-6.
- KAST, Verena. *Truchlení: fáze a šance psychického procesu*. Praha: Portál, 2015. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0789-4.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon, 2019. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-285-2.
- OREL, Miroslav. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2016. Psyché. ISBN 978-80-247-5516-8.
- PARKES, Colin Murray, Marilyn RELF a Ann COULDRICK. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007. Paliativní péče. ISBN 978-80-87029-23-7.
- PROKEŠ, Josef. *Pán se stará*. Praha: Portál, 2019. ISBN 978-80-262-1527-1.

ŘÍČAN, Pavel. *Cesta životem: [vývojová psychologie]: přepracované vydání*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006, c2004. ISBN 80-7367-124-7.

SAMUEL, Julia. *Cesty zármutku: příběhy o životě, smrti a přežití*. Přeložil Alžběta KALINOVÁ. Brno: Host, 2018. ISBN 978-80-7577-466-8.

SCHÜSSLER FIORENZA, Elisabeth a John P. GALVIN. *Systematická teologie: římskokatolická perspektiva*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2000. ISBN 80-85959-56-9.

ŠIKLOVÁ, Jiřina. *Vyhoštěná smrt*. Praha: Kalich, 2013. ISBN 978-80-7017-197-4.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé: principy, proces, metody*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Ilustroval Jitka ŘENČOVÁ. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3736-2.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Zármutek a pomoc pozůstalým*. Praha: ISV, 2001. Sociologie (ISV). ISBN 80-85866-82-x.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 4., aktualizované vydání. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-1704-6.

VYMĚTAL, Jan. *Lékařská psychologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-740-x.

WORDEN, J. William. *Smútkové poradenstvo a smútková terapia: príručka pre odborníkov z oblasti duševného zdravia*. Trenčín: Vydavateľstvo F, 2013. ISBN 978-80-88952-73-2.

## Elektronické zdroje

ASOCIACE PORADCŮ PRO POZŮSTALÉ, *Kurzy a termíny zkoušek* [online]. [cit. 2022-01-01]. Dostupné z: <http://poradci-pro-pozustale.cz/kurzy/>

CESTA DOMŮ, *Klub podvečer*, [online]. [cit. 2022-01-01]. Dostupné z: <https://www.cestadomu.cz/klub-podvecer>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, *Vloni zemřelo v Česku nejvíce lidí od konce války*, [online]. [cit. 2022-01-01]. Dostupné: <https://www.czso.cz/csu/czso/vloni-zemrelo-v-cesku-nejvice-lidi-od-konce-valky>

DLOUHÁ CESTA, *Podpůrné projekty*, [online]. [cit. 2022-01-01]. Dostupné z: <https://www.dloughacesta.cz/podpurne-projekty>

HEJZLAROVÁ, Eva. *Sociálna práca: Svépomocné a podpůrné skupiny v Česku: mapa terénu, rizika dalšího vývoje a možnosti veřejné politiky*. 2011. Dostupné také z: <https://socialniprace.cz/article/svepomocne-a-podpurne-skupiny-v-cesku-mapa-terenu-rizika-dalsiho-vyvoje-a-moznosti-verejne-politiky/>

LUCTUS, *Podpůrná skupina pro pozůstalé* [online]. [cit. 2022-01-01]. Dostupné z: [http://www.luctus.cz/svepomocna\\_skupina.html](http://www.luctus.cz/svepomocna_skupina.html)

MOBILNÍ HOSPIC ONDRÁŠEK, *Poradenství pro pozůstalé*, [online]. [cit. 2022-01-01]. Dostupné z: <https://www.mhondrasek.cz/cz/poradenstvi-pro-pozustale#svepomocna-skupina>

NÁRODNÍ PEDAGOGICKÝ INSTITUT ČESKÉ REPUBLIKY, *Národní soustava kvalifikací* [online]. [cit. 2022-01-01]. Dostupné z: [https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-475-Poradce\\_pro\\_pozustale](https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-475-Poradce_pro_pozustale)

PLZEŇSKÁ ZASTÁVKA. *Plzeňská zastávka* [online]. [cit. 2022-01-01]. Dostupné z: <https://plzenskazastavka.cz/>

ÚMRTÍ V RODINĚ, *Podpůrná skupina*, [online]. [cit. 2022-01-01]. Dostupné z: <https://www.umrtivrodine.cz/podpurna-skupina-pro-pozustale-po-sebevrazich/>

## 8 Seznam příloh

- |              |  |
|--------------|--|
| Příloha I.   | Zjišťovací otázky pro rozhovory s klienty a s členkami týmu PZ |
| Příloha II.  | Rozhovory s klientkami PZ                                      |
| Příloha III. | Rozhovory s členkami týmu PZ                                   |

## 9 Příloha I.

Zjišťovací otázky pro rozhovory s klienty:

1. Z jakých důvodů jste se obrátil/la na PZ, co jste od PZ očekával/la?
2. Jaký způsobem pomoc probíhala? (forma pomoci, četnost setkání, psychoterapie, svépomocná skupina, laická pomoc, poradenství)
3. Jaký význam pro Vás měla osobní zkušenost poradkyň PZ s úmrtím blízké osoby?
4. Objevila se v souvislosti s pomocí při truchlení nějaká potřeba, kterou Vám spolupráce s PZ nenaplnila? Pokud ano, tak jaká a proč?
5. Měl/la jste potřebu vyhledat další formy pomoci mimo PZ? Pokud ano, tak které a proč?
6. Vnímala jste nějaké výhody nebo nevýhody poskytované pomoci oproti jiným podobám pomoci?
7. Jaký přínos pro Vás měla pomoc v rámci PZ vzhledem k průběhu truchlení?

Zjišťovací otázky pro rozhovory s členkami týmu PZ:

1. Jakou konkrétní činnost v rámci PZ zajišťujete?
2. Jsou svépomocné a odborné formy pomoci v rámci PZ oddělené?
3. Vnímáte nějaká omezení stávající podoby pomoci v rámci PZ?
4. Pokud ano, co by mohlo vést k jejich odstranění?
5. Je podle vás osobní zkušenost s úmrtím blízké osoby významná pro poskytování pomoci truchlícím?

## 10 Příloha II

Rozhovory s klientkami PZ

Rozhovor s A1, délka rozhovoru 35 minut

**Souhlasíte s použitím rozhovoru pro účely BP? Děkuji.**

*Nemáte za co, souhlasím*

**Jaký je váš příběh?**

*V zásadě se jedná o to, že v roce 2013 se můj syn rozhodl odejít, a tak to taky udělal.*

**Potom jste se obrátila na PZ z jakého důvodu?**

*Já jsem potom hledala, zkoušela jsem najít nějaké informace, které by mi odpověděly, proč se tak syn rozhod, vyčítala jsem si to, hledala jsem informace, jestli se tomu dalo předejít, jestli jsem nějakým způsobem nepodcenila nějaké signály, našla jsem na internetu Dlouhou cestu, večery jsem pravidelně proseděla u Dlouhé cesty, tam mi hodně pomohl jeden otevřený příběh jedné maminky, která dopodrobna vyprávěla, bylo to jak kniha. Mělo to podtext, její dcera zahynula tragicky, když jela se svým přítelem autem, mělo to podtext, že tam byly dopředu signály, že se něco stane, mě ta myšlenka byla blízká, také jsem měla takový pocit, že něco není v pořádku, začala jsem přes Dlouhou cestu, spojila jsem se s p. Martinou Hrázkou, jí jsem ten náš příběh svěřila, ona mi doporučila s paní Táňou, která byla laická poradkyně, a která mně oslovila tím, že ten náš příběh byl hodně podobný, s paní Táňou jsem se setkala, také mi moc pomohla, s PZ jsem se dostala do kontaktu, když jsme našla odkaz, na webu DC jsem našla odkaz, že PZ bude, realizovat setkání v datum narozenin dcery Zuzky v kostele U Ježíška, byla to krátká doba, myslím, že 6 týdnů, tak jsem se tam s partnerem a sestrou vydali, to byl začátek setkání s PZ, bylo to hlavně to osobní souznění, které jsem u Zuzky cítila, že jsem v tom kontaktu zůstala, my jsme si pak nějakou dobu psaly a pak jsme se i vídaly v Praze, ona studovala v Praze, já v Praze pracuju takže jsme se pak několikrát viděly v Praze i v Plzni, byla to hlavně ta osobní sounáležitost.*

**Byla to hodně krátká doba, říkala jste 6 týdnů?**

*Byla to hodně krátká doba.*

**Rozumím tomu dobře, že ta pomoc, kterou jste hlavně čerpala bylo osobní setkání se Zuzkou?**

*Určitě, osobní setkání se Zuzkou, s tím, že i ona měla nějaké zkušenosti s maminkami, které měly podobná osud právě ze svého okruhu, protože se svěřily, nebo měla s nimi nějaké aktivity, a já jsem vlastně účastnila koncertu v kostele u Ježíška a potom v poslední době, když mě Zuzka oslovila jsem se účastnila těch chatových schůzek, kde jste na nich byla i vy, pokud směřujete otázku tam, co mi dala ta instituce PZ, tak samozřejmě je to vždycky o lidech, mně to dalo hlavně, hlavně jsem zjistila, díky PZ nebo potažmo předtím díky DZ, že existuje Zuzka, že existuje její příběh, který byl hodně podobný, že existují otázky, které si Zuzka kladla a klade v té době, jako jsem si kladla já a bylo výborné, že ona v té době už dělala, ať už to dělala sama nebo pod hlavičkou PZ, tak ta setkání. Mně se ptali, třeba můj druhý syn strašně nechápal, proč jedu do Plzně a ještě mezi lidi, kteří budou stejně zničení nebo na tom stejně, jako jsem byla v té době já a s tou Zuzkou jsme si to řekly hned, je potřeba, každý cítí potřebu si na někoho podobného sáhnout, nebo zjistit, že taky něco takového absolvoval, v tu dobu se vám zdá, že úplně neuvěřitelný, že to přežil, že dokonce jede na dovolenou, a to právě ty setkání umožňovaly,*

**Ted' jsem měla připraveno, že se vás zeptám, jakou roli v měla ta osobní zkušenost té Zuzky a vy jste mi v tom vlastně odpověděla**

*Úplně zásadní, s tím, že samozřejmě zásadní zkušenost mi dala i ta paní Táňa, setkala jsem se před tím i s paní Hrázkou, protože mi jsme vlastně ještě ten rok 2013 tak jsme ještě vstoupily do nějaké aktivity, měly jsme příležitost spoluorganizovat nějaký křest kalendáře nebo dražbu pro projekt Dobrý anděl DZ, tam jsme setkaly i s maminkami, ty byly z Prázdné kolíčky, samozřejmě všechno je bolavá zkušenost, ztráta dítěte v jakýmkoliv věku jakýmkoliv způsobem, ale určitě pro mě bylo asi nejdůležitější setkání s maminkami, které přišly o dítě stejným způsobem, jako já, to znamená dítě bylo zdravým netušily vůbec, že by něco takového mělo přijít, je to v tom trošku jiný, i když ta bolest je určitě stejná, někdo říká, že je to horší, někdo říká, že je to lepší, těžko říct, já si to netroufám posoudit.*

**Měla jste ještě v tom období, co jste byla v kontaktu s PZ potřebu vyhledat nějakou jinou pomoc?**

*Určitě, určitě, já jsem šla hodně po své linii, nebo jsem šla hodně i jinými cestami, a to byly třeba i cesty, které jsem konzultovala se Zuzkou, víceméně hodně osobní cesty, chtěla jsem, zajímala jsem se o regresi, v rámci toho hledání důvodu, protože když někomu zemře dítě protože má nemoc, tak si samozřejmě můžete klást otázku proč tu nemoc má, nebo jestli se dalo nedalo pokud prostě jí nemělo tak o to víc si prostě člověk klade otázku proč k tomu vůbec došlo, jestli teda existuje osud, nebo jestli se něco dělo v rodině co třeba ještě nějakým způsobem má nějaký ten dobřeh nebo jestli to byla osobní přímá záležitost, takže to byly věci který jsem třeba hodně se Zuzkou i konzultovala ví, že Zuzka určitě taky měla dost zkušeností, ale potom jsem šla hodně svou cestou diskuze s různými ať psychology nebo psychoterapeuty, s lidmi kteří právě dělají třeba regrese a hrozně mi pomohly knihy, přečetla jsem snad tunu knih právě na téma smrti, jako psychologických i lékařských a tam jsem taky teda hledala hodně odpovědi, ty mi taky hodně dávaly.*

**Myslíte si, že můžete teď s odstupem říct, že vám spolupráce se Zuzkou usnadnila to truchlení?**

*Domnívám se že ne, nevím, jestli dá říct, že usnadnila, to možná ne, ale že mně tím truchlením hodně provázela.*

**Úplně poslední otázka, co tady mám, jestli se vám podařilo najít smysl té ztráty, a myslím, že vy jste nějakým způsobem., díky, té vaší nadaci, jestli se tomu dá říct nalezení smyslu, nebo řekla byste to o tom takhle?**

*Tak určitě není asi úplně přesný, to se asi nedá takhle říct, ale řekla bych, že ta ztráta se promítla že nás všechny strašně změnila, určitě bych se zdráhal říct, že ta ztráta byla smysluplná, bych byla, raději bych žila v nevědomí, prostě jakýkoliv jiný život, ale se synem, ale v každém případě jsme se snažili tu bolest tu ztrátu přetavit do něčeho smysluplného a to si myslím, že se nám celkem podařilo tu naši bolest to nevím jestli se dá říct zmírňovalo, ale možná ano, že nám to umožňovalo jít dál, že prostě člověk neuzavřel jenom sám do sebe, že to strašně stmelilo celou naši rodinu, protože ten nadační fond jsme zakládali jako rodina a přidali se k tomu přátelé a jejich přátelé takže dneska máme opravdu skvělý společenství různých lidí kteří spolu nemají třeba ani nic moc společného, ale mají nějaký podobný a stejný cíl a nemuseli vůbec zažít ztrátu prostě chtějí něco smysluplného pro někoho udělat a přijde jim to třeba fajn, takže v tomhle tom smyslu určitě to co nám pomáhá nebo když mám mluvit o sobě to co mi pomáhá jít dál bylo to nebo je to že, mám pocit že syn Patrik je tady svým způsobem pořád s námi v podobě toho nadačního fondu, v podobě toho každého skutku, taky mu vždycky vyprávím, dneska už tolik ne, protože mám pocit že už víc není potřeba, ale vyprávěla jsem mu to, jakým způsobem, co se podařilo, co budeme dělat, a že by se mu to líbilo, protože měl k takovým věcem blízko, on měl právě blízko k takovým věcem, byl citlivý na potřeby druhých, takže v tom bych řekla je ten odkaz, takže jsem se snažili najít odkaz*



*bych to asi řekla a určitě mi třeba PZ ono to možná se takhle zdá že mi nepomohla až tak zastávka jako Zuzka, což je určitě pravda, ale také je to tím, že já jsem z úplně jiného konce republiky, mám tady okolo sebe taky maminky, které se na ten náš fond jakoby navázaly, my děláme společně zapalme svíčku, a tyhle věci, ale stále si myslím, že je to spíš o osobní záležitost sdílení těch lidí a to že se to postaví na nějakou platformu to bylo takový to plus protože díky té platformě si vás lidi třeba spíš najdou, nebo nemají takový ostych se zapojit, nebo přijít, takže ta platformě je určitě výborná věc, každý asi hledáme jakým způsobem jí třeba směřovat a jak k ní najít další a další lidi protože v jednom se to dá dělat jenom chvíli, je vyčerpávající, to určitě, , to Zuzka musela zažít a i zažívala, no a ten osobní vnos, toho dotyčného, tý Zuzky by hze všeho největší ale kdyby neexistovala PZ, tak se se o tom asi možná moc nedozvěděla, nemohla jsem tam napsta, jestli můžeme přijet, a tak dále a jak říkám, kdybychom byli třeba blíž, tak by asi i ta spolupráce přímo s tou institucí třeba také byla ještě jiná.*

**Já to chápu tak, že jste byla v kontaktu se Zuzkou, a to chápu jako kontakt s PZ.**

*Ano, ale bylo mi v zásadě jedno, jestli prezentuje nějakou společnost, mně byla hrozně blízká její osoba.*

**Ještě mně napadla jedna věc, kdy jste mluvila o té psychologii a vy jste sama říkal, když jsme mluvily o té pomoci, říkala jsem různé psychology a psychiatry?**

*Ne ne, psychiatry ne, je pravda že jsem hledala spíš v oblasti třeba rodinných konstelací, takovéhle odvětví, takže jsem absolvoval u dvou lidí, ale беру to tak že za prvních pět let, takže nejdřív jsem hodně četla, pak jsem mezi druhým a pátým rokem dejme tomu byla v kontaktu s jedním psychologem, ale, byl to takový velice netradiční psycholog, vlastně z dvěma, oba byli takoví netradiční, z jedním spíš pro snahu vysvětlit sim co jsem přehlídla nebo jak se třeba syn cítil takových věci jsem chtěla vědět, a s tím druhým tam jsem právě řešila tu regresi.*

**Dostala jste odpovědi na svoje otázky od psychologů?**

*Ne, to vysloveně ne, i když jednou to asi, vždycky mně to někam navedlo, někam mně to posunulo, mám pocit, že když člověk hledá, tak ono se něco objeví, ale musí prostě opravdu hledat, no, takže to byla třeba taky věci, který jsem hodně konzultovala se Zuzkou, s tím také měla určitou zkušenost.*

**Rozumím tomu dobře, že se vám to doplňovalo ta zkušenost se Zuzkou s tím pohledem psychologa?**

*To asi ne, ta zas takovou souvislost nemělo, to spíš to se Zuzkou byla jedna z cest, která mně třeba ta Zuzka mně spíš, hlavně v tom začátku řekla svoje zkušenosti s těmahle pokusy nebo s hledáním téhle cesty, a pak už vlastně jsem šla svojí cestou, potkala jsem další lidi, kteří třeba něco podobného hledali, a pak jsme si to občas se Zuzkou sdělily, co je nového.*

**Děkuji za rozhovor**

Rozhovor s A2, délka rozhovoru 40 minut

**Souhlasíte s tím, že informace budou použité pro účely BP, samozřejmě anonymně, a ještě jednou děkuji, že jste si udělala čas.?**

*Ano, souhlasím.*

**Chtěla jsem se vás zeptat, proč jste se obrátila konkrétně na PZ?**

*Já jsem se vlastně neobrátila na PZ, ale na DC, protože já vlastně po té události, kdy nám zemřel syn, tak jsem docházela k psychologce, brala jsem nějaká antidepresiva a když jsem měla nějaké velké krize tak Neurol, a viděla jsem, že to jakoby není cesta dlouhodobě, a hlavně mně připadalo, už vlastně po druhé nebo po třetí schůzce*

s psychologkou, e mně jakoby rozčiluje ty naučený fráze, který byly až tak trapný, , že to člověka jako uráželo, a nepomáhalo, a v ten moment jsem si říkala, tak sakra vždyť já nejsem jediná maminka, , které zemřelo dítě, určitě je spousta žen, které řeší to samé, pojďme se podívat na internet, jestli něco najdu a vlastně když jsem tam hledala téma zemřelo mi dítě, , jak si s tím poradit, tak mi naběhla DC, a v DC po tom, ještě v té době, když měli starý stránky, tak tam byl seznam maminek, , které je možné kontaktovat, z řady laických poradců, , a já jsem si vybrala Zuzku, jednak proto že je z Plzně, a jednak proto , že její dítě sice vlastně odešlo dobrovolně, , ale také na kolejích, tak jako to moje dítě, tak tak, mně přišla ta podobnost asi nejlepší, a i věkově, protože, to pro mě bylo taky důležité, takže já jsem se dostala takhle na Zuzku Poustkovou, a teprve tam jsem zjistila, že existuje sdružení PZ.

### **Ještě se vrátím k té psychologce, pomoc od psychologky vám nevyhovovala?**

Ne, ne, já si myslím, že tam si nějakou roli sehrála, hlavně proto, že já jsem chtěla řešit kromě sebe , ona vlastně byla i dětská psychologka, a já jsem chtěla řešit ještě dceru, která vlastně jsem měla pocit, že to v sobě taky bude mít, a vlastně mně i zarazil ten její přístup, která tvrdila ne, , ta je na to ještě moc malá, a není to pravda, ta psychologka si myslím, že se hodně mýlila, bylo to znát, že to navrčený ty fráze, nebylo to osbní, i když bylo vidět, že se snažila, připravila než jsem tam přišla, že věděla s kým mluví, že zná ten příběh, že jsem to nemusela opakovat, ale přesto to nebylo ono, nebylo tam to pochopení, nebyla tam ta empatie, jako možná to není empatie, protože já si myslím, že to není úplně to co my ty maminky tam potom sdílíme, , ale není tam, nemůže říct to Já vím, já nevím jak to přesně vysvětlit.

### **Asi vám rozumím, a když jste se spojila se Zuzkou, jak probíhala ta spolupráce?**

Já už jsem byla nějaký krok v tom řešení a věděl jsem, že to řešit chci a myslím si, že to mám i v hlavě poměrně srovnaný, a jsem takový člověk, který prostě unese spoustu věcí, nejsem úplně člověk, který by si padnul na zadek, vlastně už ta schůzka nebyla ta úplně prvopočáteční, už tam nějaký základy byly, jednak od té psychologky, jednak jsem byla medikovaná, takže už to nebylo takovýto akutní, když jsem se se Zuzkou potkala, přesto jsem měla strach. Když jsem tam šla, měly jsme v kavárně, což jsem si vybrala, nabízela mi vlastně kancelář nebo někam dojít jako neutrální půdu a měla jsem strach, že to bude jako morbidní, že tam rozpitvávat, že to bude krutý, ale opak byl pravou, jednak teda jsme si se Zuzkou lidsky strašně porozuměly, což si myslím, že asi se Zuzkou je asi těžké si neporozumět, je málokdo, kdo by si s ní lidsky nesedl, já ani nevím čím, najednou už to vlastně, už z toho prvního setkání to nebyl pocit jakoby kouč a klient, ale najednou jakoby tam byly dvě spřízněný duše, to byl ten první pocit, mně se strašně ulevilo a říkala jsem si, ježíš to je fantastický, že tohle existuje, tahle pomoc, že existuje, takže už vlastně v ten první moment, jsem si říkala to bych jednou bych se chtěl dostat tam, že i já bych dokázala těm lidem takhle pomáhat .

### **Mám sice připravený scénář rozhovoru, úplně jsem se vás zapomněla zeptat, kdy se to odehrálo, jak je to dlouho?**

Mně zemřel syn v červenci 2018 a já si myslím že tak dva měsíce mi trvalo, než jsem si dohledala tu pomoc od Dlouhé Cesty, asi tak je to odhad, já to samozřejmě netuším.

### **Děkuji, to jsem se zapomněla zeptat, no a hned, když jste mluvila o setkání se Zuzkou, takže vy jste se sešly poprvé v kavárně a pak jste se scházely zase?**

No my jsme si spolu zase spíš emaily, protože, ani nevím vlastně proč, nějak se nám nedařilo se potkat, ale spíš jsme byly v kontaktu písemně, nebo jsme si i telefonovaly, byl to takový ten styl, víme o sobě jsme v kontaktu, ale není až tak intenzivní.

### **Jde to třeba tak, že je někdo, na koho se můžete obrátit a kdo vám porozumí.**

*Ano, když jsem měla nějakou krizi tak v ten moment jsem jakoby měla potřebu tý Zuzce buď napsat nějaký myšlenky, které mi běžely hlavou, já jsem takový psavec, takže mě se to vždycky líp dává do těch řádku než do těch slov.*

**To znamená, to že Zuzka měla osobní zkušenost s tím, s čím jste se potýkala Vy se ztrátou dítěte, to asi mělo zásadní význam předpokládám?**

*Ano určitě.*

**Když jste byla v kontaktu se Zuzkou, měla jste ještě potřebu vyhledat nějakou jinou formu pomoci, docházela jste třeba ještě k té psychologce?**

*Ne, já jsem vlastně v ten moment mi došlo, že to absolutně postrádá smysl, já předtím, než jsem vlastně našla Zuzku nebo DC, tak jsem kromě psychologky měl potřebu hledat odpovědi na tu zásadní otázku jako proč, proč já, proč moje dítě? A tak jsem různě zkoušela takový ty, nechci říkat šarlatány, ale třeba léčitelku, za tou jsem byla rodinné konstelace jsem řešila, jestli tam něco jako je, nějaká karma, nebo něco, dokonce jsem si nechala zpracovat nějaký horoskop od astrologa, jako kdybych hledala ve všech možných sférách, ať už reálných nebo těch které jsou za naší logikou nějakou odpověď proč anebo ať už se to nestane, jak to zastavit? Měla jsem strach taky, najednou to pro měn bylo hrozně hmatatelný, že těm dětem se může něco stát a tím, že mám ještě starší dceru, tak jsem měla samozřejmě hrozný strach i o ní a zároveň jsem jí nechtěla jako kazit to dětství tím, že bych jí limitovala a snažila jsem se tam najít nějaký balanc takže já jsem zkoušela před tím i takový různý alternativní věci a všechno to potom přišlo takový zbytečný, třeba ta léčitelka, která je taková jako hodně známá, a hodně k ní lidi chodí se vším možným, tak ta hrozně naštvála protože tam už najednou byl vidět ten finanční zájem, kdy já jsem tam přišla podruhé a ona vůbec nevěděla s kým mluví, to mně urazilo, (smích) nebo mi dala nějaký materiály, který byly vlastně nábožensky zařízený a já nejsem úplně jako věřící člověk, takže i jako to mně naštválo, že mně cpe do něčeho, kde já nechci být, že to není ten druh pomoci, který jsem hledala, takže vlastně tohle všechno mně naštvávalo, a vlastně mně to dotlačilo, abych teda hledala jaký ten druh pomoci já potřebuju.*

**Ještě se teda zeptám jenom pomohlo vám setkávání se Zuzkou, že už jste nemusela brát antidepresiva?**

*To jsem si úplně neriskla, já jsem vlastně brala takový, který působí jakoby dlouhodobě, jakoby lehčí, ale já jsem měla jako nebo dlouho jsem měla ještě stavy, kdy jsem přemýšlela nad smyslem svého života a jestli by třeba nebylo lepší abych tu nebyla a vždycky jsem se jako vracela zpátky do té reality, že ne, máš tady malý dítě, musíš se o ní postarat, bylo by to srabský prostě, takhle odejít, to umí každé blbec, ale prostě překonat to, to je ta výzva, takže ale pořád jsem si říkala, i třeba zpětně když se podívám, kolikrát jsem byla opravdu v silných depresích, ale v ten moment, když tam ten člověk je, tak to neví, ví to až zpětně, řekne si, jejíž já jsem byla v pěkným kelu, a byla jsem schopná udělat spoustu nesmyslů, a vidím to až zpětně a to už je pozdě že jo, tak to jsem si nedovolila je nebrat, když jsem otěhotněla a říkala jsem si asi by nebylo dobrý tu chemii posílat tomu miminku. Člověk dělá všechno pro to, aby mohl jít tím životem dál to vůbec jako není jednoduchý, každý den člověk s takovou ztrátou bojuje, každý den, já jako si neuvědomuju, že bych nějaké den jako, že bych měla jako úplně lehkou hlavu.*

**To máte pravdu naprosto, když jste byla s Zuzkou v kontaktu, bylo něco, co byste chtěla navíc od PZ? Nebo jestli takhle jak to bylo, jestli to pro vás bylo úplně optimální?**

*Nám do toho vltl covid, takže to bylo, co jsem chtěla, chtěla jsem se také stát poradcem, a toho jsem vlastně docílila, já jsem si opravdu do té Prahy zajela, zúčastnila jsme se kurzu, všech těch kol, který tam k tomu byly zapotřebí, a těch školení, jenže pak jsem právě otěhotněla a bylo jasné že jako s miminem nebudu moc tomu ten čas dát, takže*

*jsem se omluvila, že dokud se to zas si nějak nesedne a nebudu asi nějak mít rytmus normální, tak jsem to dala k ledu, ale já jsem vlastně tím jak to pomohlo mně tak jsem měla potřebu pomoc jakoby těm dalším maminkám, protože mně přišlo, že pokud si to člověk fakt aktivně nevyhledá že to nemá jak zjistit, chtěla jsem to jakoby šířit tu myšlenku dál, protože pořád je tu nějaký tabu, který je špatně, a chtěla jsem to šířit dál, aby to co nejvíce lidí vědělo, že ta možnost tu je, a že to opravdu pomáhá, že to není morbidní záležitost, se bavit o smrti svého dítěte, že to vlastně je pro ty ženský většinou, teda pro chlapi asi je to úplně jiný odvětví, ale pro nás jako je to opravdu léčebný, takže já jsem vlastně chtěla potom už se připojit jako poradce, ale sama pro sebe, ono to chodí v takových vlnách, někdy jo a někdy ne.*

**Kurz jste si děla přes DC?**

*Ano*

**Zeptám se, vy jste z Plzně?**

*Ano*

**Ještě se zeptám, jestli teda to, že jste se se Zukou kontaktovala, jestli nějakým způsobem ovlivnilo, to jak jste prožívala truchlení? Jak to vnímáte?**

*Ano, strašně moc, Já jsem najednou zjistila že opravdu všechny ty pocity, který prožívám jsou v pořádku, já jsem se vlastně vinila za některý pocity, třeba já nevím, řekněme že ještě někdy v létě po té ztrátě tak jsem byla někde a něco se stalo strašně vtipného, a já jsem se poprvé zasmála, opravdu takovýto spontánní zasmání, a najednou jsem si přišla hrozně hloupě, co já se mám co smát, a strašně jsem si to vyčítala a znovu jsem spadla do depresí, a strašně jsem s tím bojovala, a pak jsem zjistila, po těch schůzkách vlastně jsem přijala všechny svoje pocity, ať už ty pozitivní, ty negativní ty škodlivý, všechny ty pocity, jsem jakoby přijala, to do té doby pro mě nebylo možný, já jsem pořád měla pocit, že tohle nesmím cítit, na tohle si musím dávat bacha, a vlastně Zuzka mně vyvedla z toho, že ne, že všechny ty pocity k tomu patří, že to je v pořádku, a to mně strašně moc pomohlo, vlastně se smířit jako sama se sebou a s tím, že cítím, to co cítím, protože třeba to sdílení s mým mužem, já nevím jak máte doma s chlapem vy, ale to je prostě průser jo, to já nevím, to je, nechápu, to jsou dva různé světy, a tady jsem tím pádem tuhle podporu, využít nemohla,*

**A někdo třeba ještě z rodiny širší vaší?**

*Moje máma, ta to prožívala hodně, tam je to jakoby těžký, ona prožívala tu moji ztrátu, ale zároveň, svojí vlastní ztrátu, ona na tom byla možná ještě hšůř, psychicky než já, že tam ta podpora spíš ne no,*

**Ono to blízké okolí asi nedokáže v takhle závažné situaci...**

*No nedokáže, myslím si, že ne, nevím kdo by tam takhle silnej byl, třeba, moje babička si dva měsíce neřekla ani slovo, ona prostě přestala mluvit, to je další úplně extrém, můj muž ten to řešil jako někde u sebe uvnitř, nevím, takže s ním taky ne, máma jak jsem řekla ne, ségra moje mladší, tak ta je prostě takový jelito, že to by jí člověk vřdycky dal korunu, takže to taky ne, ta je ještě nevyspělá na to, můj bratr ten to prožíval zase jako tím svým způsobem zase trochu jinak, ten si tou dobou ještě paradoxně dělal nějaké zkoušky na strojvedoucího, tak řešil jako že na to nemá, aby někde sbíral děti z kolejí, a tovyhle tam jely příběhy, ještě k tomu další, kdy najednou člověk vidí, že ty lidi trpí s ním, ale zároveň je v tom sám, a to je strašný no, kamarádi, že jo, to je zase další kapitola, člověk přijde zase o spoustu kamarádů, protože oni najednou strčí hlavu do písku, a já si říkám co to je teda za kamarády, takový já nechci, takže jsem spoustu kamarádů úplně odstříhla, a tak člověk najednou je opravdu sám, díky bohu za to, že existuje tady ta komunita těch maminek.*

**No s těmi přáteli je to složité, protože mám pocit, že oni vlastně neví, jak se mají chovat nebo jak komunikovat nebo komunikují taky blbě.**

*No jasně no, on jim to člověk nemůže mít ta zlý jo , ale stejně má, (smích)*

**No přesně, takhle jsme to cítila podobně.**

*Mně zůstalo pár kamarádů, který za mnou přišli a říkaly, já vůbec nevím co mám dělat, ale chci abys věděla, že tu jsem a to jsou ty kamarádi, který já si chci nechat, a nebo třeba když jsem ještě jako laický poradce, tak se na mne obrátila bývalá kolegyně, že právě tak holka , kterou jsem znala , že také přišel o dítě, ale taky odešlo z vlastního rozhodnutí, a ona se mně ptala jak se k ní máme chovat? A to mně přišlo hrozně hezký, mně to strašně potěšilo, že ti kamarádi nehledali pomoc pro ně, ale pro sebe, aby se k nim chovali správně.*

**To jo, to určitě, takže vy už jste jako laická poradkyně fungovala?**

*Ano, ano, já jsem teda stihla vlastně klientku jednu, a pak takhle co se na mne obrátili ty lidi, kteří to věděli.*

**Takže výraz pomáhání pomáhá to asi můžete potvrdit, že jo?**

*Určitě, jednoznačně, samozřejmě to funguje jenom pro lidi, kteří pomoc chtějí.*

**To ano.**

*Vnutit se to jaksi nelze.*

**To je velká pravda.**

*Ale jediný co si myslím, že tam opravdu jako je potřeba, co nejvíce tu myšlenku šířit a to vědomí, že tady někdo takový je, že ta spolupráce třeba s těma psychiatrama, nebo já vlastně ani nevím s kým, aby se člověk o té pomoci dozvěděl, že tady pomoc je, protože člověk je v takovém dezolátu, že často na to nemá sílu hledat a nenapadne ho to a mrzí mně, že tohle to není až tak samozřejmé.*

**Vnímám to podobně, mám stejnou zkušenost.**

*Když vlastně mně odvezli na psychiatrii vlastně na jednu noc jsem tam zůstala, proč jsem hned nevěděla, že něco takového je, dostala jsem kontakt na nějakou psycholožku, nakonec jsem využila jinou, ale nevěděla jsem, že taková pomoc je, proč to tam na tý psychiatrii, jestli to neberou vážně, jako laiky, nevím, třeba už se to změnilo od té doby, taky je to možný, ale doufala bych že jo, že se k tý pomoci dostane znát lidem, nebo k tý nabídce.*

**To bylo bezprostředně po tom, co se to stalo vás odvezli? Policie vám něco nedoporučila?**

*Ne, vůbec nikdo, já jsem si to vyhledala sama. A to je hrozná škoda.*

**Naprosto souhlasím.**

Rozhovor s A3, délka rozhovoru 30 minut

**Poprosím vás o souhlas s použitím nahrávání a použití údajů pro účely BP**

*Ano, souhlasím a beru na vědomí.*

**Já jsem se Vás chtěla zeptat, z jakého důvodu jste se na PZ obrátila?**

*Já začnu od začátku, i když ten důvod, proč jsem se tam obrátila bude v podstatě ten konec, setkávala jsem se smrtí, zemřeli mi rodiče, byla už jsem dospělá, nicméně byl to pro mě veliký šok, , mamina zemřela na rakovinu, , v podstatě jsme to věděli, že je to konec, , ale tajili jsme to před ní, bylo to emočně hodně náročné, můj otec odchod maminky nezvládl a spáchal sebevraždu, , jsem jedináček, jsem dítě starších rodičů, takže jsem na to v podstatě zůstala sama, už tohle samo osobě byl šok, už je to více jak 20 let, myslím si, že jsem to nějakým způsobem zpracovala, neříkám, že to bylo jednoduché, spoustu věcí jsem si na tom uvědomila, tím, že je to přes dvacet let jsem to nějakým*

způsobem zpracovala, velice dlouho jsem žila sama, , až jsem z toho byla ne úplně psychicky v pohodě, potom jsem si našla partnera, úplně úžasného skvělého, ., byli jsme spolu 4 a půl roku a on potom náhle zemřel, a to bych řekla, že pro mne byla poslední kapka, protože jsem si po smrti rodičů říkala, že už nic horšího mně nemůže potkat, ale jak je vidět, může, zemřel náhle, byli jsme na cyklovýletě, byla tam skupina lidí, nebyla jsem tam sama, v podstatě padl a umřel, zpětně se ukázalo, já jsem to nevěděla, že musel prodělat buďto jeden infarkt nebo více malých, ale v době, kdy jsme se ještě neznali, taky jsem vůbec nevěděla, že má vysoký tlak, že se má léčit z vysokým tlakem, nevěděla jsem, že jeho strýc zemřel úplně stejným způsobem v úplně stejném věku, když zemřel strýc, byla tam okamžitá lékařská pomoc a stejně ho nezachránili, byl to pro mě obrovský šok, měla jsem pocit po těch předchozích životních zkušenostech, že už konečně mám to štěstí, nebo to co jsem chtěla, že už to je, tak jak to je, to byl důvod, úmrtí partnera, jsem se obrátila na PZ

### **Obrátila jste se hned na PZ nebo jste zkoušela nějaké jiné formy pomoci?**

Já už jsem v té době chodila k paní doktorce psychiatrice, jenže ona krátce po úmrtí mého partnera končila svoji praxi, přešla tam, kde nebrali pacienty VZP, dostala jsem se po jeho úmrtí do stavu, kdy jsem nebyla schopná dělat vůbec nic, naskočil nějaký naprosto nouzový přeživací stav, dodneška nechápu, jak jsem to přežila, jak jsem to zvládla, nemohla jsem spát, jíst, jela jsem na automatickou záležitost, byla jsem pasivní a žádnou pomoc jsem v podstatě cíleně nehledala.

### **Jak jste se tedy dostala k PZ?**

To byla náhoda, protože moje kamarádka z Prahy slyšela někde v rádiu povídání o PZ a povídání s holkami a upozornila mě na to a já jsem jim napsala, kdyby mě ta kamarádka takhle nepostrčila, tak já v tu chvíli jsem nedělala nic, samozřejmě že někteří známí mně hnali k psychiatrice, já jsem přestala brát i veškeré léky, tím, že vlastně ta paní doktorka přestala fungovat, tady ta paní doktorka ta péče nemohla být efektivní, protože přijďte jednou za čtvrt roku, byla to náhoda s PZ přes tu kamarádku.

### **Po tom úmrtí vaše nejbližší okolí, přátelé, známí?**

No ty reakce, byly zvláštní, a já to svým způsobem chápu a teď to chápu ještě víc, já nemám moc blízkých lidí, tím , že jsem byla jedináček, tu nejbližší rodinu v podstatě nemám, hodně partnerovi přátelé se na mne obraceli a snažili se mně nějak vytáhnout, ale příznávám, že mně to spíš obtěžovalo, spíš my to bylo nepříjemné, pokud jde o moje kamarády nebo o kolegy v práci, tak tam naprosto ajsně bylo vidět, že nevědí, jak se mají ke mně chovat, o čem a jak se semnou mají bavit, i mám pocit, že někteří se mi spíš snažili vyhýbat, protože nevěděli, jakým způsobem reagovat.

### **Jak proběhla pomoc od PZ?**

Nejprve jsem je kontaktoval emailem protože oni nabízely i knížky k přečtení, člověk se snažil nějakým způsobem v tom zorientovat a pochopit nebo něco takového, potom jsme si vyměnily pár mailů, a potom mně holky, jestli teda můžu říkat holky?., tak mně pozvaly, někdy hodně na podzim v roce 2013, Zuzka mně pozvala k sobě domů, v té době víceméně začínaly, tak využívaly prostory u Zuzky, kde bydlela, přišla tam i Mirka a nakontaktovaly mně a přišla tam i Jolana Matoušková jako psychoterapeut, potom jsem chodila za Zuzkou si popovídat, s Mirkou jsem se vídala a k Jolaně jsem začala chodit na pravidelné terapie, Zuzku s Mirkou jsem využívala na to normální lidský popovídání.

### **Paní Jolana je psychoterapeut?**

Je vyloženě psychoterapeut, je skvělá jako terapeut i jako člověk, mám s ní hluboký vztah, myslím že to pro mě bylo hodně hluboké a myslím, že mi Jolana říkala, že vlastně i pro ni, protože já jsem pro ni byla první klient v rámci PZ, dodneška, když jsem potřebovala

*nějakou informaci, protože jsme např. slíbila kolegyni, že se pozeptám kvůli její dceři po terapeutech, vím, že kdykoliv jí můžu zavolat, kdykoliv se na ní můžu obrátit.*

**Jakou roli hrály osobní zkušenosti Mirky a Zuzky?**

*Měla jsme pocit, že mi prostě rozumí, ale i tím chováním, bylo to všechno takové přirozené a spontánní, samozřejmé, v tu chvíli jsem byla v té své bublině, představit si co zažívaly ony dvě, nedokázala jsem se do toho vcítit.*

**Spíše myslím, jestli ta zkušenost umožnila, že jste se např, dokázala více otevřít?**

*Určitě, v tu chvíli, kdyby kdokoliv přišel, bych se dokázala otevřít u nich to bylo spontánní, paradoxní bylo že Plzeň je malá a život je někdy propletený, můj partner byl kamarád Zuzky ex manžela a otce Kačky, já když jsem rozvážela parte, u jedněch známých jsem na něj narazila, to jsem ještě nevěděla, kdo to je, až potom se mi to spojilo.*

**V jakém odstupu po tom, co váš partner zemřel jste se obrátila na PZ?**

*Relativně v krátkém odstupu dvou měsíců.*

**Když jste byla v kontaktu s nimi, měla jste ještě potřebu vyhledávat něco dalšího?**

*Ne. Vůbec ne, já bych v tu chvíli nedělala vůbec nic.*

**Jak často?**

*Bylo to spíš v řádu jednou dvakrát do měsíce, k Jolaně pravidelně, po týdnu, po 14 dnech.*

**To spojení vám takto vyhovovalo?**

*Maximálně a dodneška mám pocit, že kdykoliv se s nimi uvidím, tak je to prostě přirozené a spontánní, v tu chvíli jsem to vnímala jako kamarádkou pomoc, ta rovina toho kamarádkového pro mne byla hodně důležitá, jejich osobnosti a přístup, a to že mezi námi defacto nebyl rozdíl, asi bych se stavěla proti tomu, kdyby mi někdo řekl, tak teď půjdeš k nějakému odborníkovi ale mě hrozně vyhovovalo, že jsme si byly rovni, že to nebyl vztah odborník a klient.*

**Usnadnilo vám to, že jste s nimi byla v kontaktu truchlení nebo smířování?**

*Určitě usnadnilo, ale pro mě to byl běh na hodně dlouhou trať, tak jak se píše v těch knížkách o fázích po týdnech, tak já jsem to měla spíš na roky, než na týdny, určitě mi to pomohla, byla jsem zmatená, nerozuměla jsem tomu, byla jsem v neustálém napětí, prožívání je individuální u každého a mně to trvalo hodně dlouho v tom prvním roce se mnou opravdu byly a já jsem od nich brala co se dá, neschopná cokoli dávat, na roční výročí úmrtí se mnou jely na to místo, udělaly jsme tam takový rituál, že i to že tam se mnou byli pro mne bylo hodně důležité a intenzivní, určitě mi to usnadnilo, jsem jim neuvěřitelně zavázaná.*

**Jste stále v kontaktu?**

*Teď už ne, už je to 7 let, ale občas nárazově si vidáme.*

**Našla jste nějaký smysl nebo východisko?**

*V určité fázi jsme měla spasitelské tendence, přemýšlela jsem o různých věcech, třeba linka důvěry, mám pocit, že mi smysl uniká, pomohlo mi to nějakým způsobem soustředit na ty běžné věci*

**Říkala jste, že jste si půjčovala knihy, pomohly vám?**

*Daly mi různé úhly pohledu, přivedly mně k něčemu, čemu jsem chtěla věřit, tu odpověď si stejně každý musí najít sám, představa toho, že tu nejsme jenom jednou.*

**Co by na PZ mohlo být lepší?**

*Pro mě to bylo vyhovující, já v tu chvíli jsem dostala to co jsem potřebovala.*

Rozhovor s A4, délka rozhovoru 25 minut

**Na úvod souhlasíte s nahráváním a s tím, že údaje použiji pro BP?**

*Souhlasím,*

### **Co vás k PZ dovedlo?**

*PZ jsem neznala, ještě před 6 lety, potom se stalo to, že náš otec náhle zemřel, jako první pomoc pro mámu, která to zvládala nejhůř k nám přišla policejní psycholožka, což byla profesionální paní, určitě nechci jí nic vytykat, nicméně možná z ní byl dost cítit až takový ten profesionální přístup a ona sama navrhla, to bylo v listopadu 2016, že existuje PZ, že tam pracuje Mirka Šimková, který je určitě výjimečná, v tom jak pomáhá, v tom jejím přístupu, že to je zase něco trochu jiného, že by nám také mohla pomoc, na základě toho jsme se já, sestra ai máma s Mirkou setkaly a musím říct, že bylo prostě něco úplně jiného, s tou profesionální psycholožkou, jednak tam byla ta sdílená zkušenost, bylo to takové daleko osobnější, já za sebe cítím, že nám to daleko víc pomohlo, vnímala jsem to určitě velmi pozitivně, potom, na základě toho prvního setkání jsme se s Mirkou začaly i víc kamarádit, viděla jsem, kolik práce tam má za sebou, každý den, co všechno musí řešit, už to došlo do fáze, že Mirka tam nemůže být full time a jsou tam jiní lidé, věřím, že i s online Mirkou na dálku to funguje.*

### **Navštěvovaly jste Mirku pravidelně?**

*Nám se sestrou stačilo jedno setkání, my jsme musely po tátovi převzít firmu, tak tam nebyl čas na další truchlení, ta firma musela šlapat, máma po tom preferovala docházet k nějaké psycholožce, kam docházel rok, vůbec to nepomáhalo a nebylo to k ničemu, já bych cítila, že nějaká pravidelná intervence s tou Mirkou by byla přínosnější, ale ony jsou asi osobnostně jinak nalazené, Mirka je hodně otevřená, progresivní, empatická, naše máma je prostě pravý opak, máma to raději řešila s někým profesionálním, my cítíme se ségrou, že nám ta jedna návštěva stačila, pak už jsme se musely soustředit, musely jsme si to dořešit u psychologa, když se všechno uklidnilo, po roce.*

### **Vy jste se jednou setkaly s Mirkou, to vám něco dalo, pak jste po roce se obrátily na psychologa?**

*To nesouviselo s truchlením, my jsme tím procházeli denně v souvislosti s tou firmou, zákazníci si asi mysleli, že když se nám vyplácou na rameni, že nám to nějak pomůže, my jsme na tu jeho smrt narážely v té práci denně, musely jsme si truchlení odžívat jako jinak, potom to, že něčí smrt úplně nezpracujete se vám odrazí na osobním životě, tak mi po roce už jsme neřešily tátovu smrt, ale už jsme řešily osobní život.*

### **Jakým způsobem vám pomohlo nejbližší okolí?**

*Tak rodina, ty to braly, že to musíme zvládnout kvůli máme, protože máma je ten kdo potřebuje, my se ségrou jsme chtěly být silný, okolí nám pomoc nabízelo, ale my jsme to odmítaly,*

### **V rámci spolupráce s PZ měly jste potřebu vyhledat další pomoc? A vy jste mi odpověděla?**

*Byly to spíš jako drobnosti ohledně vztahů. U mě to byly dvě návštěvy, profesionál nastavil zrcadlo.*

### **To že měla Mirka osobní zkušenost bylo zásadní?**

*Určitě, jak člověk zjišťuje, dokud se mu něco takového nestane, tak si nedokáže vůbec představit tu situaci, dokud se to nestane na vlastní kůži, tak netušíte, jaký je to pocit, u té Mirky, tím, že ona je neuvěřitelně empatická, až vlastně strašně moc, mně skoro jí bylo líto, protože bylo vidět, jak ona se vrací do té situace, moc její pomoc oceňuji, až mi jí bylo líto, že ona znovu prochází tím procesem, ale ona to má takhle nastavený, je tam to sdílení zkušenosti, člověk vlastně zjistí, že není první ani poslední, prostě i lidsky jsme si sedly, že to bylo až bych řekla skoro osvobozující, nejsme sami na tom světě,*

### **Dalo by se říct, že setkání s Mirkou vám nějak usnadnilo truchlení?**



*Určitě, za mě tím, že jsem hlava otevřená, to byl jako zvláštní zážitek, ale rozumím tomu, že pro lidi, kteří jsou převážně racionální to nemusí být tenhle přístup ideální, to já nevím, Mirka je opravdu velmi citlivá a vidí věci, které já třeba nevidím,*

**Kdybyste to měla shrnout?**

*Napadlo by mně říct, že je škoda, že jsem o nich nevěděla, že dělají tak skvělé věci, je to organizace, která je závislá na pomoci dárců a dobrovolníků, práci dělají skvěle, a já si pamatuji na ten pocit, když jsme odtud odcházely, jako když mi spadne obrovský kámen ze srdce, že se mi jakoby ulevilo psychicky, ta Mirka mi neskutečně pomohla.*

**Moc vám děkuji.**

## 11 Příloha III

Rozhovory s členkami týmu PZ

Rozhovor s Monikou Jelínkovou, délka rozhovoru 30 minut

**Na začátku se musím zeptat, jestli souhlasíš s tím, že to použiji k BP?**

*Souhlasím*

**Včera jsem mluvila se Zuzkou a ona zmínila ten tvůj příchod do PZ, že to vnímá jako zásadní věc a já jsem si to chtěla upřesnit a dát do kontextu, s jakým odstupem od úmrtí syna jsi se vlastně připojila k děvčatům?**

*Hela já tohle asi nevím, já mám pocit, Zuzka zmiňuje rok 2015, jsem někde u Tebe zachytila, a že to jako může být možný, já jsem podle mě v roce 2016 začala pomáhat, že když Mirka měla klienty, tak chtěla, že jsem pak jezdila za nimi, že to byli první pozůstalí, ty já si třeba vybavuju velmi jasně celý ten příběh, a pak vlastně kdykoliv potřebovala s něčím pomoc, musím říct, že ze začátku bylo tý práce tak prostě jako plynule, nárazově, bylo to o sdílení, o těch starostech, potom nějakého klienta jsi měla, já jsme PZ vnímala, že je to uskupení lidí a když se stane nějaký neštěstí tak někdo z těch vojáků se vždycky zvedl v tom poli, dobře, já mám kapacitu já jdu pomáhat, dobře já to zařídím, že takhle to fungovalo.*

**V té době už jsi měla odborné vzdělání, když jsi s nimi začala pracovat?**

*Já jsem sociální pracovník léta letoucí, takže to odborné poradenství a výcvik já jsem začala dělat v roce 2014, syn zemřel 2013, a já jsem do výcviku naskočila 2015, takže spíš, jestli bych mohla opravit ten datum, tak já si myslím, že to byl rok 2016.*

*Já jsem pracovala jako případová manažerka v BKB a ta pracuje s oběti, ta nemá žádný psychologický vzdělání, případový manažeri v BKB jsou sociální pracovníci, kteří projdou 4 denním modulem nějakého vzdělání všeobecného, jak pracovat s oběti, a já jsem naskočila v době, kdy to byl projekt evropského fondu a byl to projekt právě na pomoc obětem, kdy vzešel tady zákon vzápětí zákon o obětech, takže já jsem vlastně tu práci, tu odbornost čerpala z toho, jak jsem pracovala, určitě jsem do PZ vstupovala s odborností své praxe sociální práce, kdy já jsem poskytovala sociální práci ne základní poradenství, ale odborné poradenství a to odborné poradenství právě s lidmi v krizi, což byly oběti domácího násilí a znásilnění, tyhle dva trestní činy vlastně ten případovej manažer měl úplně nejčastěji, a na základě vlastní zkušenosti, kdy se nám zabil syn.*

**Vnímáš nějaký omezení nebo limity, jak to máte nyní v PZ nastavené, něco co třeba pro ně nedokážete zajisti nebo s čím by teoreticky měli potřebu se obrátit na někoho jiného?**

*Já ti rozumím celou dobu, protože já ten limit vím, tím limitem je to, že jsme fakt dobrovolníci, a teď se přetransformováváme na to, aby tam byla ta zástupnost, jako personální obsazení aby bylo zajištěný, vem si , že teď je Ukrajina, před tím byl covid, byla to matrika, která řešila případ, byla to sociální pracovnice, která hledala psychiatra, že to není, že sem volají jenom pozůstalí, ale volají i v rámci mezioborový spolupráce, byla to krizová interventka od hasičů, ale já mám svojí práci, a teď do toho jsem třeba nemocná, takže vlastně třeští ti hlava, seš nemocná, ještě ti volají do práce, do toho ti volají pozůstalí, že se chtějí objednat, takže to co já vnímám je co nám v supervizi vzešlo a já jsem to na letošní rok už tak poskládala, že jeden úvazek 0,2, aby byl pro toho, kdo povede tu poradnu, jestli jsem to teď já a příští rok to bude Zuzka, to je jedno, ale někdo, kdo má zato všechno pokládávat koordinuje to, to nejde furt všechno dělat zadarmo, ty můžeš zadarmo jako dobrovolník poskytnout nějakou intervenci, ale má to svoje limity,*

ted' tě osloví v rámci Ukrajiny, jestli půjdeme s nimi dělat služby, ale já chodím do své práce, za PZ samozřejmě my chceme a jsme i součástí, my jsme mostem s pozůstalýma nebo lidma kteří se trápí smrtí a umíráním, ozvala se mi třeba paní s Tachova, oslovil je tatínek, umírá mu manželka, a on neví jestli ty děti tam můžou za mámou nebo ne a ona říká, paní Jelínková já vůbec nevím co mám dělat, takže ty půl hodiny ošetřuješ sociální pracovníci, edukuješ, snažíš se ošetřit i její emoce, že smrt a umírání patří opravdu k životu i k práci sociálního pracovníka, a pak seš připravena jednat i s manželem, protože on sice není ještě pozůstalí, ale ty už mu můžeš pomoc vyjednávat zakázku, domluvit hospicovou péči, někoho tam, ale to všechno nejde dělat dobrovolně, ty práce fakt jako přibývá, takže já vnímám, že práce s pozůstalýma není automaticky základní poradenství sociálního poradenství je to odborný poradenství a na to odborný poradenství se tím pádem ti lidi musejí specializovat, proto je taky státní zkouška poradce pro pozůstalé, taky je nějak dáno ta důležitost toho, jak by to mělo vypadat, takže někdo, kdo povede za určitý plat a ti, co dělají přímou péči, přímá péče by měla být proplacená, ať to neplatí klient, máme na to dotace fondy, hledáme různé zdroje, ale ten klient potřebuje, aby byla ta služba dostupná, a na to aby byla dostupná, musí být personálně zajištěna, klient když volá, nechce slyšet ted' jsem v práci, já vám zavolám možná zítra, protože do večera mám zase poradnu, klient, když se dovolá, tak chce, aby byl obsloužen, a je, my to všechno zvládáme, ale je tam ta hranice tý capacity, a protože chtějí víc a víc tu naši práci, jsou spokojeni, věřím tomu, že to tak je, tak je potřeba na to reagovat, a my na to reagujeme

**Stalo se někdy, že jste z kapacitních důvodů nemohly klienta přijmout?**

Ne zatím se to nestalo, nic méně kdybychom zůstaly v rovině pouhého dobrovolnictví, tak by se to stalo určitě, v tohle tom nám hodně pomáhá, to že máme porady, to že máme supervize, ty supervize nakonec, to je snad to nejužitečnější, co pro ten tým se může stát, že supervizor je nezávislý, tak pokud je to dobrý supervizor tak tam hledá tu naši zakázku, my tam taky na ty supervize jdeme s tím, že co budeme teda dělat, že my to jako nevíme, a ted' se nám to nějak filtruje, takže dobrý no, na ty supervize zase, musely jsme na ně někde získat ty peníze, abychom zase neokrádaly, ale je to zase součást té péče o toho pozůstalého, ten pozůstalý, tohle to je taky nový fenomén, přijde mi, že když jsem já do PZ nastoupila, já si s vámi o tom budu povídat, že vám někdo umřel, ted' ten pozůstalý jde za tou odborností, třeba já mám studentku, která byla u dvou psychologů, a pak psala na naši infolinku, že zjistila, že hledala a zjistila s úžasem, že tady v plzni je přímo poradna pro pozůstalé, já jí mám v péči, a ona opravdu na začátku, já to často uvádím, řekla, já jsem byla u odborníka, a ten odborník mi řekl, vy tu mámu pořád držíte, musíte ji pustit, já tím nechci hanit toho psychologa, protože jeho odbornost opravdu může být, že diagnostikuje a ten psychoterapeut, ten zas má tu odbornost třeba že se věnuje víc párovému poradenství, já jsem včera měla terapii, jak je to všechno provázaný, jak je potřeba vést tu poradnu, já jsem měla terapii s holčínou a pak se maminka chtěla se mnou mluvit, a najednou to bylo, že oni chtějí ke mně taky, a ted' ty vyjednááš, jak ty pracuješ, že já jsem vázaná mlčenlivostí, protože pracuji s vaší dcerou, a když ted' budu mluvit s vámi, nejde, abych s vámi jela něco solo, na to abys udržela svojí odbornost, na to potřebuješ ty supervize, protože z toho těží ten klient.

**Vnímáš svojí osobní zkušenost jako zásadní?**

Je to fakt strašně smutný, ale jako jo, to náhlý úmrtí, kdy prostě jako fakticky přijdeš a může to prostě i starší člověk, to jsou prostě rány, a to že si prožiješ to náhlý úmrtí, ta náhlost, ta nečekanost, což ještě u sebevražd, tam je samozřejmě ta tabuizace, i my odborníci nechceme šokovat tu veřejnost a citlivě našlapujeme když máme vyslovit slovo sebevražda, věřím tomu, že je zvýšená moje odolnost, že vydržím být s rodičema znásilnění holčiny v té těžkosti, a že jsem je nenutila, aby to oznámili, mne potkalo v

*životě spoustu těžkostí takže ta vlastní zkušenost, ale jsem nakloněná i tomu, že pokud bych nezažila náhlý úmrtí ale prožitek nějaký těžkosti, že ti jako může pomoc být tomu klientovi více nablízko, vzdělání je jeden balík, dobrý mentor, je druhý balík a tvoje zkušenosti jsou třetí balík, a že jediné to v celku dává, jakej je z tebe sociální pracovník,*

### **Jak vidíš budoucnost PZ?**

*Já věřím, že PZ bude mít trvalý místo mnoho a mnoho let, umírán patří do hospiců a smrt může patřit do zastávky.*

*Postavit organizaci jen na dobrovolnosti nemá dlouhý trvání, protože dobrovolník vydrží pouze rok, to je statisticky dokázaný, ale pak chce oceňovat, ym nemáme spoustu pozic, to všechno my děláme svépomocí, že se střídáme, Mirka velkej kus práce udělala a zaslouží si místo v PZ, aby bylo trvale zvěčněno, v době kdy Zuzka fakt nemohla, ta Mirka tam významnej krok, Mirka jat e co jiskří a pak musejí být ti co foukaj,*

**Děkuji moc.**

Rozhovor se Zuzannou Pouskovou, délka rozhovoru 25 minut

### **Na začátku se musím zeptat, jestli souhlasíš s tím, že to použiji k BP?**

*Souhlasím*

### **Co přesně teď děláš v PZ?**

*V tuhle chvíli certifikovaného poradce pro pozůstalé, v okamžiku, kdy se ozve klient, který se mnou chce hovořit buďto cíleně se mnou nebo se ozve koordinátorovi, tak vlastně přebírám klienty.*

### **Jak vnímáš svoji práci s klientem, jako doprovázení nebo jako terapii?**

*Jako doprovázení v procesu truchlení, který je různej, ted jsem to popisovala studentům, že jsem poradce pro pozůstalé, ale z logiky věci se nedá pozůstalému nic poradit, samo o sobě ten název je nesmyslnej, doprovázím je v jejich procesu truchlení.*

### **Muži vás nekontaktují?**

*Muži jsou významně v menšině,*

### **Přicházejí páry?**

*Páry přichází společně, ale samotný muž, se mi stalo 3 krát*

### **Když přijde pár, pokračuje pak v té spolupráci pár společně?**

*Pokud přijdou jako pár, tak pracujou společně.*

### **Jsou to opakovaný návštěvy nebo jednorázové?**

*Častěji jsou opakované návštěvy. Jednorázové návštěvy jsou spíše vzdálenější pozůstalý, ne primární rodina, nebo jsou to přátelé, nebo je to třeba zaměstnavatel, který si potřebuje vyjasnit, jak se v takové situaci třeba má chovat.*

### **Také jsou tyto dotazy, jak se k pozůstalému chovat?**

*Ano.*

### **Využívá to třeba i širší rodina?**

*Někdy jo, někdy je tam ta zakázka že někdo potřebuje pomoc, a žádají nás, abychom se s nimi spojili, ale takhle to nefunguje, uskutečňuje se to s aktivním souhlasem, nám by měl zavolat ten klient sám, nelze někoho kontaktovat bez jeho předchozího souhlasu, např, moje teta se trápí, apod.*

### **Vědí klienti o tvé osobní zkušenosti?**

*Většinou ano, protože většinou projdou napřed stránky.*

### **Jak vnímáš osobní zkušenost ve vztahu ke klientům?**

*Jako nadstavbu, protože vždycky říkám, že v PZ jsou odborníci, kteří mají osobní zkušenost že nás to přibližuje k tomu problému, nebo že se snáz vcítím do těch emocí, můžu být v těch emocích s tím klientem snáz.*

### **Asi jste si rovnější?**

Ano

#### **A vnímáš nějaký nedostatky nebo i limity s ohledem na tu osobní zkušenost?**

*Pokud cítím nějaké limity, tak tak cítím profesní limity, protože nejsem psychoterapeut, nemám ukončené vzdělání v tomhle směru, opravdu jsem laický poradce a certifikovaný poradce pro pozůstalé v rámci rozsahu, co jsem nastudovala ke zkoušce, ale oproti Monice, která je sociální pracovník a magistra a má svoji psychoterapeutickou praxi, tak tam cítím nedostatky ve vzdělání, takže pokud někde tápu, tak konzultuju.*

#### **Můžeš uvést konkrétní případ, kdy tápeš? Třeba kdyby ten člověk byl hodně rozhozený?**

*Rozumím, na co se mně ptáš, když mám třeba komplikovanou klientku, když mám pocit, že se sni někam neposunuju, tak třeba pak mi Monika poradí techniku, např. teď techniku vrat se zpátky na začátek, nakonec se doberu k tomu, že ona se nechce posouvat, že jí je vlastně dobře teď a tady, a nechce to truchlení opustit, tak zase pak je mým úkolem stát tam s ní, protože evidentně není ještě čas, já jí nemůžu tlačit někam,*

#### **Pokud by si měla nějakého pozůstalého, stane se, že ho doporučíš někam, k někomu dalšímu?**

*Pokud by stalo, že jsem si s někým nesedla, nebo že s ním nepostupuju, tak v první řadě bych mu nabídla, že ho předám Monice, nebo pak je tam Jolana Matoušková, která je taky psychoterapeut, prostě od začátku jsme předávaly Jolaně naše klienty, to byla první záchytná stanice, máme domluvené psychiatry a psychology.*

#### **Ještě k Jolaně, ona je od začátku členkou týmu jako psychoterapeut?**

*Jo, v podstatě spousta klientů přešlo od nás v počátcích, kdy to bylo postaveno na výhradně laické pomoci, a já už jsem tam cítila, že to přesahuje moje kompetence, tak jsem domlouvaly Jolanu a docházely k Jolaně.*

#### **Rozsah péče a pomoci v současné době jste schopné si zajistit sami?**

*Ano, protože v týmu PZ jsou dvě školené psychoterapeutky, je tam krizový intervent, hodně věcí jsme schopné už zajistit sami, pokud to přesahuje naše kapacitní a nebo kompetence naše nebo naše vzdělání, přesuneme klienta dál, není v našem zájmu šušnit klienta jenom proto, abychom ho měly.*

#### **Stává, že klient potřebuje vyložene psychiatrickou pomoc?**

*Většinou si lidé kontaktují psychiatra bokem nebo už jsou v jeho péči, když k nám přijdou, už jsou třeba na psychiatrických lékách a k tomu hledají další věc, nebo jim přímo psychiatr nás doporučí, protože to je jiná pomoc.*

#### **Našla bys nějaké slabé stránky nebo omezení toho, jak to máte nastavené?**

*Já sama vnímám, že bych potřebovala mít větší vzdělání nebo že jsem ráda, že tam mám tu Moniku, která tohle zabezpečí, a potom jediný co je, tak limituje nás počet klientů kontra naše volné kapacity.*

#### **To, že vy jste vlastně pořád dobrovolníci, takže nemáte pokrytých 8 hodin denně?**

*Sice máme kontaktní telefon od do, ale nejsme krizová služba, nikdo nemůže počítat s tím, že vždycky, za každých okolností ten telefon bude zvednutej, máme dvě kontaktní čísla, když se nedovolají na jedno, které má Monika u sebe a Monika odchytlí většinu hovorů, a když je Monika mimo dosah, tak můžou volat na druhý číslo a dovolají se mně, na jedno ze dvou čísel by se vždycky měli dovolat, a je to ten první kontaktní telefon, kdy se vlastně jde po zakázce toho klienta a nabízí se mu termín.*

#### **Teď už zkoušíte čerpat dotace? To že jste limitované penězi, to vnímáš taky jako nějaký limit?**

*Já ne, řekla bych že to třeba přišlo až s Mončou, která říká, to není možné v takovém rozsahu to dělat na koleně, a vždycky se směje, že, když přišla do PZ a nebyly peníze, tak*

*jsme vzali svoje osobní peníze a zaplatily jsme nájem, takže prostě ta do toho vnesla řád z pohledu sociální pracovnice a profesionála, a v podstatě s ní a s těma projektama na přímou péči dosáhly jsme toho, že je odváděno spoustu hodin dobrovolnicky, ale přímá péče s klientem v tuhle chvíli může být částečně proplácená, ty DPP.*

**Pokud by bylo více prostředků, mohly byste službu rozšířit a mohly byste obsloužit více klientů?**

*Teoreticky asi ano, protože bych třeba já konkrétně, kdyby bylo víc prostředků a mohla bych obsloužit víc klientů, tak bych mohla pustit některé jiné aktivity, které mám placený a nemůžu se jich vzdát na úkor toho, abych dělala dobrovolnicky jenom tohle*

*Už v začátku jsme si uvědomovaly, jako zakládající členové, jako já s Mirkou a další, holka, která nám dělá daně doted', v zásadě jsme si uvědomovaly, že jako laické poradkyně, když jsem tam byla a Mirka tak zákonitě, že potřebujeme někoho. Kdo to zaštití odborník a to byla pak ta Jolana*

**V prvních začátcích, když jsi se rozhodla, že budeš takhle lidem pomáhat, tak jsi udělala ten kurz?**

*Já jsem v první řadě oslovila DC a byla jsem s DC, v DC jel tehdy pilotní program s N. Špaténkovou laická pomoc pozůstalým, který já jsme absolvovala, tam byla podmínka, že to musí být minimálně 13 měsíců od úmrtí dítěte, tam potom nabízeli tenhle kurz, kterým já jsem prošla, na základě toho jsem se stala laickým poradce, DC, a pak v kombinaci s tou Mirkou, s tím jako jsem říkala, já bych to chtěla dělat jako trochu jinak a tady v Plzni konkrétněji, tak jsem vlastně začala zvažovat a mluvila jsem s Martinou Hrázskou z DC o tom, že uděláme PZ DC, ale vzhledem k tomu, že tam vstupovala Mirka s tím aspektem vdovství, a já jsem chtěla i svoje internetové stránky a to se tehdy Martině nelíbilo. Štěpit internetové stránky DC, pak jsme se rozhodly naprosto přátelsky, že my si založíme vlastní organizaci, je to neustále v blízkým provázání*

**S jakým odstupem od úmrtí Kačky to bylo, když si obrátila na DC? S tím, že chceš být laický poradce?**

*DC jsem hledala bezprostředně po úmrtí Kateřiny, kdy jsem hledala tu pomoc samozřejmě, když jsem hledala něco někoho, komu se stalo něco podobného, a potom už jsem okamžitě, jakmile jsem splňovala limit 13 měsíců, tak jsem vstupovala do tohoto programu.*

**Měla jsi pocit, že to pomáhání....? Že to funguje?**

*Funguje, kdybys mluvila s někým z DC, tak bys zjistila, že lidí, kteří prošli tímhle laickým kurzem je obrovský množství, protože v jistým okamžiku, když se vyhrabeš z nejhorsího, tak máš potřebu to vrátit někam. To že já jsem měla potřebu to vrátit a měla jsem taky potřebu to ukotvit, a to že měla potřebu to vracet Mirka, když jsem jí o tom povídala, tak najednou se stalo to, že jsme zakotvily a řekly, že PZ bude svébytnej útvar a jedeme na svoje triko.*

**V plzni v té době nikdo nebyl předpokládám?**

*Ne*

**A je tam někdo teď nebo jste tam jenom vy?**

*Myslíš v pomoci pozůstalým? Ne, pokud nemyslíme sociální služby, v podstatě z těch neziskovek jsme tam v Plzni jediný*

**Děkuji moc.**

## Abstrakt

FENCLOVÁ, I. *Vztah mezi svépomocnou a odbornou pomocí na příkladu spolku Plzeňská zastávka*, České Budějovice 2022. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Karel Šimr, Ph.D.

**Klíčová slova:** úmrtí, truchlení, zármutek, pomoc, svépomoc, odborná pomoc, poradenství, sdílení, Plzeňská zastávka.

Tématem práce je vztah mezi svépomocnou a odbornou pomocí na příkladu spolku Plzeňská zastávka a jejím cílem je reflexe tohoto vztahu.

Jedná se o zhodnocení, jakým způsobem uvedené spojení funguje, jak se obě formy pomoci doplňují, případně jaké má tato forma pomoci limity a omezení.

Teoretická část je zaměřená na vymezení důležitých souvisejících pojmů a skutečností pomoci odborné literatury. Jsou zde popsány jednotlivé formy pomoci pozůstalým.

Samostatná kapitola je věnována vzniku, vývoji a současnosti spolku Plzeňská zastávka.

Na teoretickou část navazuje výzkum, jehož cílem je zjištění, jak funguje spojení svépomocné a odborné pomoci v rámci spolku Plzeňská zastávka.

Výzkumnou metodou je kvalitativní výzkum ve formě polo-strukturovaného rozhovoru.

## **Abstract**

The relationship between self-help and professional help, illustrated by the example of the Plzenska zastavka association.

**Key words:** decease, mourning, grief, help, self-help, professional help, counseling psychology, sharing, Plzenska zastavka association.

My thesis focuses on the relationship between self-help and professional help by way of an example of Plzenska zastavka association.

I assessed how this cooperation (connection) works, how the two forms of help complement each other and potential limits and restraints.

Theoretical part is aimed at defining important related terms and facts using reference literature.

Individual forms of helping bereaved are described in this thesis.

Individual chapter deals with formation, development and the present of Plzenska zastavka association.

The theoretical part is followed by a research which aim is to find out how the connection between self-help and professional help within Plzenska zastavka association works.

The methodology used is qualitative research in a form of semi-structured interview.