

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI**

**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**Katedra antropologie a zdravovědy**



**Dostupnost poradenství pro pozůstalé  
v Jihomoravském kraji**

**Bakalářská práce**

Veronika Kazíková

Německý jazyk se zaměřením na vzdělávání a Výchova ke zdraví se zaměřením na vzdělávání

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval/a samostatně a použil/a jen uvedenou literaturu a zdroje.

V Olomouci dne

.....

### **Poděkování**

Děkuji vedoucí práce PhDr. Hana Heiderová, PhD. za podněty a připomínky při vypracování práce. Dále děkuji rodině za podporu během mého studia.

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>6</b>
<b>1 CÍLE A ÚKOLY PRÁCE.....</b>	<b>7</b>
<b>2 TEORETICKÉ POZNATKY.....</b>	<b>8</b>
2.1 Vymezení jednotlivých pojmů.....	8
2.1.1 Smrt .....	8
2.2 Pozůstalí a jejich reakce na ztrátu blízkého .....	9
2.2.1 Truchlení .....	9
2.2.2 Zármutek .....	11
2.3 Možnosti pomoci pozůstalým .....	12
2.3.1 Neformální pomoc .....	13
2.3.2 Formální pomoc.....	13
2.4 Poradenství pro pozůstalé.....	14
2.4.1 Profesionalizace poradenství pro pozůstalé .....	15
2.4.2 Průběh procesu poradenství.....	17
2.4.3 Druhy poradenství.....	18
2.4.4 Vhodné metody.....	18
2.5 Péče o pozůstalé v ČR.....	19
2.5.1 Asociace poradců pro pozůstalé, z. s.....	19
2.5.2 Nadační fond Vrba .....	20
2.6 Poradenství pro pozůstalé v Jihomoravském kraji.....	20
2.6.1 Poradna Svítání.....	20
2.6.2 Poradna Maják .....	21
2.6.3 Spolek Klára pomáhá z.s. ....	21
2.6.4 Projekt Jinej svět.....	21
<b>3 METODIKA PRÁCE.....</b>	<b>22</b>
3.1 Metodologie výzkumu .....	22
3.2 Cíle výzkumu .....	22
3.3 Metoda sběru dat.....	23
3.3.1 Schéma rozhovoru .....	23
3.4 Výzkumný soubor.....	25
3.5 Průběh výzkumu .....	26
3.6 Metoda zpracování dat .....	27
3.7 Interpretace dat .....	28
3.7.1 Zájem veřejnosti .....	28
3.7.2 Mezioborová spolupráce .....	32
3.7.3 Dostupnost služeb.....	33
3.7.4 Osvěta .....	34
<b>4 VÝSLEDKY A DISKUZE.....</b>	<b>36</b>
<b>5 ZÁVĚR.....</b>	<b>39</b>
<b>SOUHRN.....</b>	<b>40</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENČNÍ SEZNAM.....</b>	<b>42</b>

<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>49</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>50</b>

## ÚVOD

Po smrti blízké osoby může špatné zpracování zármutku dovézt truchlícího až ke komplikovanému zármutku a způsobit mu i psychické problémy. Smrtí blízké osoby nastává pro pozůstalého náročné období, kdy se musí vyrovnat se ztrátou svého milovaného. V této nelehké situaci mohou pozůstalí požádat o pomoc poradce pro pozůstalé. Nabídka profesionální podpory může pozůstalým pomoci snáze projít tímto nelehkým obdobím.

Zároveň pohled na smrt ve společnosti je dnes značně odlišný od dob minulých, a lidé smrt upozadují. Pro pozůstalé je období zármutku náročnou cestou plnou nelehkých okamžiků. Poradenství pro pozůstalé nabízí řešení, jak pozůstalým v tomto těžkém období pomoci. V mé bakalářské práci jsem se zaměřila na dostupnost poradenství pro pozůstalé v Jihomoravském kraji. Práce je dělena na dvě části, teoretickou a empirickou.

Teoretická část práce nejprve představí klíčové pojmy pro pochopení významu poradenství, dále samotné poradenství pro pozůstalé, jeho formy a následná profesionalizace v ČR. Poslední kapitola je zaměřena na dostupnost poradenství pro pozůstalé v Jihomoravském kraji.

Empirická část práce má za cíl interpretovat zkušenosti poradců pro pozůstalé v Jihomoravském kraji s využitím jejich služeb veřejností. Pozornost je zaměřena na certifikované poradce pro pozůstalé. Výzkumné šetření je kvalitativního zaměření a je realizováno pomocí rozhovorů s poradci. Důvodem výběru tohoto tématu byla osobní zkušenost se ztrátou a následné zaměření se na dostupnost poradenství pro pozůstalé.

# 1 CÍLE A ÚKOLY PRÁCE

Hlavním cílem bakalářské práce bylo identifikovat zkušenosti certifikovaných poradců pro pozůstalé v Jihomoravském kraji s využitím jejich služeb veřejností. Jednotlivé dílčí cíle výzkumné části byly zaměřeny na zjištění:

1. Zájmu veřejnosti o služby poradců pro pozůstalé.
2. Fungování mezioborové spolupráce poradců pro pozůstalé s jinými profesemi.
3. Názorů, zda je dostupnost poradenství pro pozůstalé v JMK dostačující.
4. Postoje poradců k osvětě ohledně poradenství pro pozůstalé.

## 2 TEORETICKÉ POZNATKY

Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na uvedení do problematiky daného tématu. V následujících kapitolách budou představeny důležité pojmy pro pochopení významu poradenství, možné formy pomoci pozůstalým, poradenství pro pozůstalé a jeho průběh, profesionalizaci v ČR a poradenství pro pozůstalé v Jihomoravském kraji. Na závěr teoretické části budou uvedena výzkumná šetření vztahující se k problematice poradenství pro pozůstalé.

### 2.1 Vymezení jednotlivých pojmů

#### 2.1.1 Smrt

Smrt je dle Haškovcové „*individuální zánik organismu, tedy také člověka.*“ (Haškovcová, 2007, s. 89). K životu patří stejně jako narození, avšak oproti narození může smrt vzbuzovat strach a pocit neznáma. Přes snahu tuto událost vytěsnit je smrt jistotou, která se dříve či později nevyhne nikomu.

Pohledy odborníků na smrt jsou různé. Gorer (1955) smrt a přístup společnosti k ní považoval za velmi podobný, stejně jako pohled tehdejší společnosti v 50. letech 20. stol. na sexuální témata, o kterých nebylo vhodné na veřejnosti mluvit a považovaly se za tabu. Dle něj došlo k tzv. „pornografii smrti“, kdy tabuizace smrti vystřídala tabuizaci sexuálních témat. Naopak Walter (1990) byl odlišného názoru. Smrt za tabu nepovažoval, problém spatřoval spíše v proměně pohledu na smrt, kdy nebyla považována za tak důležitou jako v dřívějších dobách, ale stávala se spíše skrytou. Tato skutečnost mohla být příčinou toho, proč lidé vytěsnili téma smrti a v případě setkání s pozůstalým nevěděli, jak se zachovat.

Tuto změnu přístupu ke smrti pravděpodobně zapříčinilo zlepšení zdravotní péče a stále se vyvíjející medicínské poznatky, díky nimž se kvalita a délka života prodloužila a lidé se začali dožívat vysokého věku. Z dříve běžné součásti života, kdy lidé více umírali doma a rozloučení s nimi připravovala rodina, se smrt postupně přesunula do institucí. Snaha lékařů zachránit každého pacienta za každou cenu, a jejich pocit selhání v případě, kdy se tak nepodařilo, ze smrti vytvořila něco nechtěného, čemu se člověk snažil do poslední chvíle uniknout. (Haškovcová, 2007).

Na nebezpečí tabuizace smrti ve svém výzkumu upozornila švýcarsko-americká lékařka Elisabeth Kübler-Rossová. Zároveň byla první, kdo se zabýval prožíváním



umírajících ve svém výzkumu (Kübler-Rossová, 1969). Díky zaměření pozornosti na umírající již nešlo dále přehlížet i blízké zemřelých – pozůstalé (Suchánská, 2016).

## 2.2 Pozůstalí a jejich reakce na ztrátu blízkého

Ztráta blízkého se řadí k těm nejnáročnějším situacím, které mohou člověka potkat. Jde o významný životní stresor způsobující v životě pozůstalého řadu změn. Může dojít ke změně sebepojetí a zastávaných rolí (např. z dítěte se stává po ztrátě rodiče sirotek, manželka po smrti manžela vdovou) a povinností v rámci rodiny, k úplné rezignaci a uzavření se do sebe (Alexandrová et al., 2009). Potvrzení závažnosti ztráty blízkého bylo v minulosti znázorněno skrze Škálu životních událostí. Vytvořili ji Holmes a Rahe (1967). Smrt manžela, manželky nebo blízké osoby obsadila přední místa. Novější studie, zjišťující validitu škály z předchozí studie, významnost ztráty blízkého potvrdila. Úmrtí blízké osoby zvolili účastníci výzkumu jako nejnáročnější možnou událost, s níž se člověk v životě potká (Sali et al. 2013).

Reakce pozůstalých na smrt jejich blízkých nelze předem jasně určit. Objevují se nejrůznější pocity jako hněv, strach, zoufalství. Přírozenou reakcí je pláč, u některých ale může být v prvních chvílích zjištění potlačen a objeví se až později. Pozůstalí mají často problém nastalé situaci uvěřit a tento stav tzv. „ohlušení“ může trvat až do pohřbu. Pohřeb je významnou událostí, jež umožňuje si reálně uvědomit ztrátu blízkého a nabízí možnost rozloučení se s pozůstalým (Haškovcová, 2007).

Způsob reagování na ztrátu se odvíjí od několika skutečností, jež mají vliv na následné vyrovnávání se pozůstalého se ztrátou. Řadí se k nim kupříkladu věk zemřelého, příčina úmrtí, vztah mezi pozůstalým a zesnulým, případně nevyřešené problémy, možnost rozloučení s ním atd. Lze pozorovat rozdíly při očekávaném a náhlém úmrtí. Očekávané úmrtí představuje možnost se na smrt blízkého začít připravovat, nelze však říct, že by bylo lepší. Blízcí mohou blízcí se ztrátu nést velmi těžce. Oproti tomu náhlé úmrtí je nečekanou událostí, která pozůstalého zasáhne nepřipraveného. Intenzita truchlení může být vzhledem k nemožnosti se rozloučit silnější (Moody a Arcangel, 2005).

### 2.2.1 Truchlení

Truchlení je Špatenkovou považováno jako „*přírozený proces vyrovnávání se se smrtí blízkého člověka*“ (Špatenková, 2014, s. 41). Proces truchlení je důležitý pro přijetí a smíření se pozůstalého se ztrátou. Je potřeba zmínit, že se truchlení neobjevuje pouze

v případě úmrtí, ale také u jiných ztrát. Vzhledem k zaměření práce se pozornost však soustřeďuje na truchlení v případě úmrtí (Špatenková, 2014).

Proměna pohledu na smrt ve společnosti měla za následek také změnu postoje k pozůstalým a způsobu jejich truchlení. Oproti minulosti pozůstalí truchlí spíše v soukromí a vzhledem k menšímu množství citových vazeb prožívají smrt blízkého ve větší intenzitě. Jejich smíření se ztrátou a znovunalezení smyslu života tedy může být náročnější (Suchánská, 2016). Kast truchlení považuje jako velmi důležitý proces, jež má vliv na lidské zdraví, proto je podle ní nutné přestat jej považovat jako určitou slabost. Poukazuje na problém přístupu okolí, který je ovlivněn pohledem na smrt a její tabuizací. Okolí často neví, jak konkrétně pozůstalému pomoci, zároveň předpokládá, že pozůstalý chce být sám, a tak se mu raději vyhýbá. Důsledkem toho pozůstalý krom ztráty může trpět osamělostí (Kast, 2015).

Na truchlení je potřeba nahlížet jako na stále se vyvíjející proces. Někteří odborníci proces truchlení rozdělili do určitých fází. Pro podobnost členění u mnoha modelů jsou vybrány pouze dva – model truchlení dělený do tří fází (Kubičková, 2001) a model truchlení dělený do pěti fází (Kübler-Ross a Kessler, 2014).

Model truchlení podle Kubičkové (2001, s. 36-42) obsahuje tři fáze:

- 1) **Konfuze** – *krátké období velkého šoku, otřesu a zmatku*
- 2) **Expresa** – *intenzivní období, v němž dochází k ventilaci zármutku a žalu pozůstalého*
- 3) **Adaptace** – *postupný návrat pozůstalého zpátky k „normálnímu“ životu. Pozůstalý se přizpůsobuje životu, ve kterém chybí jeho blízký.*

Model truchlení podle Kübler-Ross a Kesslera (2014) obsahuje pět fází:

- 1) **Popření** – pozůstalý nemůže uvěřit, že jejich blízký se už nevrátí. Je šokován a ochromen vzniklou ztrátou, popření mu pomáhá situaci zvládnout. Fáze končí přijetím reality. Přijetí dané situace je důležité pro celkové zotavení se, následují však předchozí popírané pocity.
- 2) **Hněv** – pozůstalý má hněv např. na zemřelého, na lékaře, kteří nedělali dost pro záchranu, v případě věřících mohou mít hněv na Boha, že mohl takovou situaci dopustit atd. Je důležité hněv nepotlačovat, neboť připuštění si hněvu zároveň hněv oslabuje.

- 3) **Smlouvání** – fáze slibů a přání pozůstalého, aby se zemřelý vrátil, aby se neopakovalo další úmrtí, aby bylo všechno jako dřív atd.
- 4) **Deprese** – nejčastěji se dostavuje po období smlouvání. Přichází pocit marnosti, pozůstalý nevidí smysl, proč by měl bez pozůstalého žít (nejde o známky duševní poruchy, ale možnost reakce na ztrátu v průběhu truchlení). Běžné činnosti mohou najednou představovat nezvládnutelný problém.
- 5) **Smíření** – pozůstalý přijímá realitu a pokouší se znovu začít žít. (Není snaha úplně na zemřelého zapomenout, ale vytvořit k němu nový vztah).

Jednotlivé fáze reakce na ztrátu milovaného člověka nemají striktní pořadí ani časové omezení. Každý člověk může projít fázemi v jiném pořadí, některé fáze se mohou objevit i vícekrát anebo se nemusí objevit vůbec. Upravený model pěti fází vychází z modelu vytvořeného Kübler-Ross. Tento model byl původně určen pro umírající, následně ale došlo k jeho rozšíření pro pozůstalé (Kübler-Ross a Kessler, 2014).

Truchlení lze rozlišit na nekomplikované a komplikované. V prvním případě jde o přirozený proces postupného vyrovnání se se ztrátou. Jeho projevy a možnosti vyrovnání se s ním představily výše zmíněné modely. Komplikované truchlení je odchýlením se od běžného průběhu, kdy je potřeba vyhledat odbornou pomoc. Jde o patologickou reakci na ztrátu. Oproti „normálnímu“ truchlení je provázeno více intenzivními a častěji se opakujícími reakcemi, jež někdy považuje za problém i pozůstalý (Kubíčková, 2001).

Dle Parkese (2007) může jít např. o závislost na zemřelém, silné pocity viny, pokusy o sebevraždu, chronický smutek, poruchy osobnosti aj. Hranice mezi komplikovaným a nekomplikovaným truchlením je však těžko rozpoznatelná. Správné rozlišení druhu truchlení je důležité pro zvolení vhodné formy pomoci. V případě nekomplikovaného truchlení je možné zvolit pomoc poradce pro pozůstalé. Poradce by měl také umět rozpoznat, o jaké truchlení se jedná, aby v případě komplikovaného truchlení mohl pozůstalým doporučit pomoc psychologa nebo psychiatra (Špatenková, 2008).

### 2.2.2 Zármutek

Přirozenou součástí truchlení je zármutek. Dle Parkese, Relfové a Couldríkové (2007) je tato reakce pozůstalého na ztrátu naprosto normální. Zármutek je Křivohlavým popisován jako „*poměrně dlouhodobý emocionální stav smutku a duševního trápení*“ (Křivohlavý in Špatenková a kol., 2014, s. 40). Reakce pozůstalých na smrt ovlivňují

fyzický i emocionální stav a mohou být buď krátkodobé – akutní, nebo dlouhodobé. Doba trvání zármutku dosahuje až několik měsíců, není však ojedinělé i delší trvání (Doka & Martin, 2010).

Projev zármutku je silně ovlivněn kulturními zvyklostmi. Co je v určité společnosti akceptováno, nemusí být tolerováno v jiné (Meagher & Balk, 2013). Stejně tak pláč, jenž je jedním z hojně se vyskytujících projevů smutku, není v některých společnostech považován za vhodnou formu. Kupříkladu naše společnost není příliš otevřena projevování svých emocí. Projev smutku bývá nejvíce akceptován při pohřbu, zároveň je větší tolerance pláče u žen (Nešporová, 2013).

Není pravidlem, že se zármutek dostavuje pouze po smrti blízkého. Může se objevit i v případě vážných onemocnění, kdy se situace zhoršuje a rodina se musí vyrovnat se skutečností, že jejich blízký zemře. Tento druh zármutku se nazývá anticipovaný (Haškovcová, 2005).

### **2.3 Možnosti pomoci pozůstalým**

Pozůstalým v období truchlení může pomoci jak rodina, přátelé nebo známí, tak i duchovní, psychologové, pracovníci sociálních, zdravotnických či pohřebních služeb, aj. (Špatenková 2013). Dle Dohnalové a Musila (2008) je potřebná pomoc v období truchlení rozdělena na tyto čtyři oblasti:

- 1) Psychická** – pomoc v oblasti psychické zahrnuje důležitost naslouchání. Okolí často neví, jak se k pozůstalému chovat. Může tak docházet k nepříjemným situacím, kdy je pozůstalý zaskočen nevhodnou, ač původně dobře myšlenou poznámkou a snahou blízkého člověka jej povzbudit. Proto je vhodné místo „moudrých“ rad vážit slova a snažit se být pro pozůstalého oporou.
- 2) Pragmatická** – naskytuje možnost pomoci se zařízením pohřbu a vyřízením úředních záležitostí. V případě smluv ohledně dodávky energií, napsaných na zemřelého, je potřeba co nejdříve zajistit přepsání na pozůstalého, dále je nutné včas jednat, pokud měl pozůstalý se zemřelým společný účet. Po smrti dané osoby totiž dochází k zamrazení účtu kvůli dědickému řízení. (Chytrý převod, © 2022) Může tak dojít k velmi komplikovaným situacím, kdy je rodina pozůstalého z minuty na minutu bez finančních prostředků. Včasná pomoc v této oblasti může předejít pozdějším komplikacím. (Dohnalová a Musil, 2008)
- 3) Informační** – zjišťuje zprávy ohledně výskytu těla zemřelého, jeho převozu aj.

- 4) **Ekonomická** – hledá východisko v situacích, kdy se rodina může dostat do finančních problémů. Na pomoc pozůstalým a jejich podporu je možné nahlížet z více stran, kdy na jedné straně je pomoc blízkých a přátel, nazývaná pomocí neformální, a na straně druhé pomoc školených profesionálů neboli pomoc formalizovaná (Špatenková, 2013).

### 2.3.1 Neformální pomoc

Neformální pomoc bývá obvykle nejběžnější formou pomoci a skládá se z pomoci vzájemné a svépomoci. V případě svépomoci jde o schopnost pozůstalého vyrovnat se se zármutkem bez vyhledávání pomoci jinde, kupříkladu díky vlastním schopnostem, dovednostem či zkušenostem z minulosti. Schopnost poradit si s těžkými životními situacemi bývá nazývána coping. Součástí copingu je jak zvolení určité strategie, tak geneticky podmíněný potenciál daného člověka (Výrost a Slaměník, 2019). Dle Paulíka je cílem copingu zvládnout vzniklé náročné situace a z nichž vycházející problémy s co nejlepším výsledkem (Paulík, 2012). V rámci svépomoci mohou pozůstalí vyhledávat různou literaturu ať už z oblasti náboženství, filozofie či populární psychologie. Dnes jsou také k dispozici pozůstalým prakticky zaměřené knihy, sloužící jako tzv. průvodci zármutkem a truchlením. (Špatenková, 2014).

Dalším neformálním zdrojem pomoci je pomoc vzájemná. Do ní se řadí pomoc rodiny, přátel, ale také známých a sociálního okolí. Rodina je považována jako jeden ze základních zdrojů pomoci. Jde o důvěrné a přirozené prostředí, ve kterém se pozůstalý cítí bezpečně a nachází dostatečnou oporu a pomoc od ostatních členů rodiny. Úmrtí blízké osoby však může mít vliv na proměnu atmosféry v celé rodině, neboť každý prožívá truchlení jinak. Zároveň dochází ke změně rolí a fungování rodiny. Otázka dědického řízení či nevyřešené spory mohou způsobit konflikty a v některých případech rozpad rodiny. Vzhledem k náročnosti situace a způsobeným změnám není vždy zaručeno, že pozůstalý pomoc u ostatních členů rodiny najde. Další možností je pomoc okolí. Nejdůležitější je umět pozůstalému naslouchat a vyhnout se nevhodným frázím, které by mohly ublížit. Kupříkladu fráze typu „každý jednou umřeme“ nebo „už se tím netrap“ se nemusí setkat s nadšením pozůstalého. Vždyť právě ztratil někoho blízkého, tak jak se má přestat trápit. (Špatenková, 2013).

### 2.3.2 Formální pomoc

Formální nebo také pomoc formalizovaná nastupuje v případě selhání pomoci neformální. Není samozřejmostí, že pozůstalý najde oporu v rodině, neboť je zde celá

řada faktorů, jež mají vliv na vyhledání pomoci jinde. Jsou jimi například nefungující vztahy v rodině, absence osoby, které by se pozůstalý mohl svěřit (např. vdova, která zůstala sama s malými dětmi), strach z odsouzení (může dojít ke zlehčování situace), snaha nezatěžovat ostatní atp. (Špatenková, 2014).

Pro některé pozůstalé tak může být osvobozující, mluvit o svých problémech s osobou cizí, která problematice rozumí, zároveň však není součástí rodinného systému a není zaujatá. I přes zprostředkování pomoci skrze praktické lékaře, zdravotnické a sociální pracovníky, psychology či psychiatry, různé instituce, občanská sdružení, poradenské služby nebo krizová centra, závisí úroveň profesionální pomoci jak na kvalitě, tak na množství a dostupnosti poskytovaných služeb (Špatenková, 2014).

## **2.4 Poradenství pro pozůstalé**

Jednou z možností, jak pozůstalým poskytnout pomoc, je poradenství pro pozůstalé. Název poradenství nevystihuje dostatečně podstatu a význam poradenství, neboť jak je možné správně poradit člověku, který přišel o svého blízkého. Dle Špatenkové (2013) je poradce spíše průvodcem, jenž pozůstalého na jeho cestě truchlením doprovází.

Poradenství pro pozůstalé neprobíhá pouze po smrti blízkého (obvykle období cca. 13 měsíců), ale může být využito také při očekávání ztráty (v případě anticipovaného zármutku) nebo ve vzdálenějším období od ztráty, pokud bude pozůstalý cítit potřebu vyhledat tyto služby. Poradenství pro pozůstalé je vhodnou pomocí pozůstalým v případě nekomplikovaného truchlení. U komplikovaného truchlení bývá využívána terapie pozůstalých (Špatenková, 2013).

Dle Parkese, Relfové a Couldrickové přichází v úvahu více možností, jak by mohlo být poradenství pro pozůstalé pojato. První takovou možností by bylo poradenství pro pozůstalé poskytované speciálně vyškolenými odborníky v rámci své profese (sociální pracovníci, lékaři, psychologové a psychiatři, duchovní). Druhou možností je fungování poradenství na bázi dobrovolníků, kdy dochází k jejich důkladnému výběru, vyškolení a následně podpoře pomocí supervize. Třetí možností jsou svépomocné skupiny, jež by sloužily k vzájemnému povzbuzování se a sdílení pozůstalých (Parkers, Relfová, & Couldricková, 2007).

Dle Špatenkové (2013) má každá z možností svá pozitiva i negativa, kupříkladu pomoc v rámci svépomocných skupin i přes svou účinnost díky setkání lidí se stejnými

či podobnými zkušenostmi nemusí být vhodnou formou pomoci pro každého pozůstalého. Někteří pozůstalí nemají potřebu sdílet se s cizími lidmi a slyšet trápení někoho dalšího, když se pokouší vyrovnat s vlastní ztrátou, pro ně může být stresující. Problémy mohou nastat také u programů v rámci laického poradenství. Může dojít k překračování hranic ve vztahu k pozůstalému a nemusí být včas rozpoznány příznaky komplikovaného truchlení. Neznamená to však, že všechna laická poradenství jsou automaticky špatná.

Dle Wordena (2008) je osobní zkušenost se ztrátou blízkého klíčová pro poskytování poradenství pro pozůstalé. Díky vlastní zkušenosti může poradce lépe pochopit a snáze si získat důvěru pozůstalého. Dobrým příkladem může být občanské sdružení Dlouhá cesta. Tato organizace se zaměřuje na pomoc rodičům a rodinám po ztrátě dítěte. Kromě odborného poradenství nabízí i poradenství laické, vedené těmi, kteří si truchlením prošli, dokázali se s ním vyrovnat a nyní se snaží pomoci těm, co se ocitli ve stejné situaci (Dlouhá cesta, [online] © 2008).

Poradenství pro pozůstalé zahrnuté ve službách profesionálních pracovníků se zdá jako nejvhodnější varianta, neboť jsou často prvními, kteří se dostanou s pozůstalými do kontaktu. Není zde však záruka toho, že profesionální pracovník v pomáhající profesi bude zároveň dobrý poradce pro pozůstalé. Někteří pozůstalí popisují negativní zkušenost, kdy např. při návštěvě psychiatra došlo k tomu, že jim odborník nebyl schopen pomoci a řekl, že neví, co by na jejich místě dělal. Pracovníci v pomáhajících profesích nemusí mít vzhledem k množství vykonávané práce dostatečné kapacity pro adekvátní pomoc pozůstalým, nehledě na to není jisté, že každý pracovník se bude chtít poradenství pro pozůstalé v rámci svých služeb věnovat, což je vzhledem k náročnosti tématu smrti pochopitelné. Vhodným řešením může být poradenství vykonávané kompetentními a proškolenými poradci z řad odborníků i laiků (Špatenková, 2013, s. 19). Vzhledem k zaměření práce na certifikované poradenství bude pozornost soustředěována primárně na tuto formu poradenství.

#### **2.4.1 Profesionalizace poradenství pro pozůstalé**

Poradenství pro pozůstalé je v ČR poměrně novou a postupně se rozšiřující službou, o jejíž vznik se významně zasloužila PhDr. Et Mgr. Naděžda Špatenková, Ph. D. MBA, první autorizovaná osoba v oblasti poradenství pro pozůstalé. Špatenková díky vlastní zkušenosti se ztrátou blízkého osoby zjistila, že pozůstalým se nedostává dostatečné pozornosti a pomoci, jež by potřebovali. Svou činností přispěla k většímu

zaměření se na tuto oblast a napsala různé odborné články a publikace týkající se pozůstalých, např. *Zármutek a pomoc pozůstalým*, *Poradenství pro pozůstalé* aj.

Dle Hartla (2008) by měl odborné poradenství vykonávat proškolený poradce. Od roku 2012 je profesní kvalifikace ‚Poradce pro pozůstalé‘ (kód: 69-020-M) součástí Národní soustavy kvalifikací (NSK). Autorizujícím orgánem je Ministerstvo pro místní rozvoj (MMR). Jednalo se o vůbec první kvalifikační standard, jehož hodnotící standard stavěl na měkkých dovednostech neboli „soft-skills“. U měkkých dovedností jsou např. hodnoceny schopnosti jednání s lidmi, komunikační dovednosti či schopnosti práce na sobě (Mühleisen a Oberhuber, 2008). Na vzniku NSK se podílelo Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy ČR a Národní ústav odborného vzdělávání. NSK je celostátně uznávaným registrem profesních kvalifikací. *„NSK umožňuje zájemcům získat celostátně uznávané osvědčení o jejich profesní kvalifikaci, aniž by museli zasednout do školních lavic“* (Národní soustava kvalifikací, 2014).

Pro získání kvalifikace není povinné absolvovat kurz či mít dokončené např. vysokoškolské vzdělání, kompetentnost žadajícího pro vykonávání kvalifikace je ověřována zkouškou u tzv. autorizované osoby. Hodnotící standard se snaží zabezpečit požadovanou úroveň k poskytování poradenství pro pozůstalé a dává příležitost zvýšit svou kvalifikaci osobám, jež se v oblasti péče o pozůstalé pohybují. Celková doba trvání zkoušky se pohybuje v rozmezí 5-7 hodin. Během zkoušky jdou připraveny také modelové situace, během kterých zájemce prokazuje praktické schopnosti komunikace s pozůstalým (figurantem). V říjnu 2020 došlo k revizi a začal platit nově upravený standard. Při porovnání obou standardů byly pozorovány úpravy a přidání nových kritérií pro hodnocení schopností a dovedností žadatele u hodnotícího standardu. (Národní soustava kvalifikací, online)

Od roku 2012 je povolání poradce pro pozůstalé také součástí Národní soustavy povolání (NSP), která je veřejně dostupná na internetu a obsahuje seznam povolání s detailními požadavky, jež jsou kladeny na vykonavatele daného povolání v podobě určených kompetencí. Dle NSP je kvalifikovaný poradce pro pozůstalé charakterizován jako ten, jenž *„samostatně a systematicky pod dohledem supervizora doprovází klienty v průběhu umírání jim blízké osoby, při přípravě pohřebních obřadů a při jejich práci se smutkem, a to prostřednictvím poradenského vztahu“* (NSP, [online]). Viz příloha 1.



## 2.4.2 Průběh procesu poradenství

Pro členění průběhu procesu existuje několik možností struktury procesu od různých autorů. V následující části bude znázorněna možná volba struktury zmíněná Klimentovou (2013). Průběh poradenského procesu začíná již samotnou přípravou poradce. Ta je v první řadě ovlivněna osobností klienta – tím, jak k situaci přistupuje, jeho snaha problém řešit, a v druhé řadě osobností poradce. Podle Procházky (2014) je důležité aktivní zapojení klienta během procesu.

Poradce by se před příchodem klienta měl zaměřit na celkové zklidnění a naladění se na schůzku, zároveň by neměl opomínat na úpravu svého zevnějšku. Pro někoho může být tento krok zdánlivě samozřejmá věc, někteří poradci si však důležitost zevnější přípravy nemusí uvědomovat. Úprava zevnějšku může mít vliv na to, jak se pozůstalý bude během setkání cítit. Příliš vyzývavé oblečení, cinkající šperky či dráždivý parfém mohou být pro pozůstalé iritující. I tričko s cizojazyčným nápisem může klienta rozrušit, v případě že se nějak dotýká smrti. Je proto vhodné snažit se oblékat decentně. Úprava zevnějšku se může odvíjet dle typu klienta – u dětí a mládeže je přípustné méně formální oblečení, v případě dospělých a starších osob spíše formální oblečení (Špatenková, 2013).

Další fáze začíná kontaktem poradce s pozůstalým. Jde o velmi důležitý okamžik, neboť první setkání udává směr celého poradenského procesu (může dojít také k tomu, že další schůzka už nebude nutná). Dle Paulíka (2002) je první dojem klienta z poradce zásadní, jelikož může výrazně určit, zda bude pozůstalý chtít s poradcem spolupracovat a otevřít se mu. Hlavním cílem je vytvořit si důvěru a poznat klienta, ale i zemřelého.

Ve třetí fázi se poradce snaží dojít k porozumění zkoumanému problému a situaci klienta. Během rozhovoru, jež je považován za nejdůležitější prostředek k rozklíčování celé situace, poradce zjišťuje stav klienta a jeho schopnost či neschopnost fungování, jeho pohled na problém a shromažďuje všechny potřebné informace. Fáze porozumění je nezbytně důležitá, neboť poradce vyhodnocuje, zda se jedná o komplikované či nekomplikované truchlení (Špatenková, 2013).

Po porozumění problému dochází ke čtvrté části, v níž poradce usiluje o nalezení vhodného řešení. Poradce se společně s klientem domluví na určité struktuře a průběhu (např. množství a délka schůzek, nástin určitých cílů). Během dalších setkání je cílem daná předsevzetí plnit, případně může dojít k jejich přehodnocení a úpravě. Poradce nemá za cíl co nejrychleji problém vyřešit a odstranit utrpení pozůstalých, ale snaží se poskytnout jim podporu a porozumění v jejich situaci. Dle Baštecké a Škábové (2009) je

hlavním cílem poradenství to, aby se pozůstalý dokázal se smrtí blízkého vyrovnat a naučil se se ztrátou žít.

V poslední fázi je celkový proces ukončen, nemusí se však jednat i o ukončení problému pozůstalého. Období po ztrátě blízkého nelze časově určit, u každého jde o individuální průběh truchlení. (Kübler-Ross a Kessler, 2014). Proto může i proces poradenství trvat různě dlouhou dobu. Poradce by měl správně zahrnout do připravované struktury i samotný závěr procesu, jenž může být vzhledem k ukončení určité etapy pro pozůstalého citlivou a emotivní záležitostí (Parkes, 2007).

### **2.4.3 Druhy poradenství**

Pod pojmem pozůstalý si většina lidí představí člověka, kterému zemřel někdo blízký. Služby poradenství mohou být však vyhledány také při ztrátě domácího mazlíčka. Někdy poradce kontaktují laici, kteří poskytují neformální pomoc pozůstalým (matka, rodinná přítelkyně, kolegyně apod.) a chtějí se poradit, jak k pozůstalému přistupovat. Poradenství může být zaměřeno také na perinatální ztrátu nebo poradenství pro určitou sociální skupinu, kde někdo zemřel (Špatenková, 2013). Vzhledem k pestrosti typů klientů může být poskytováno poradenství individuální, párové, rodinné nebo skupinové.

### **2.4.4 Vhodné metody**

Ke každému klientovi je nutné přistupovat individuálně a volit správné metody. Dle Zakouřilové (2014) je potřeba vyvarovat se toho, aby poradce nutil pozůstalého do něčeho, co mu není příjemné. Proto je příhodné metody vybírat s ohledem na klienta, i když daný druh metody není u poradce oblíbený či preferovaný. Špatenková (2013) mluví o třech základních cílech, na něž jsou zaměřeny volené metody. Jde o podporu možnosti ventilovat to, co pozůstalý právě prožívá, dále o uvědomění si ztráty milované osoby a její důsledky a následně umožnění katarze (neboli uvolnění napětí a tlaku).

Při setkání by poradce neměl pozůstalého zahltit velkým množstvím metod či technik, pro jedno setkání je doporučeno využít maximálně dvě. Při nesprávném zhodnocení může dojít k mylným závěrům, je proto nezbytné přistupovat k analýze výsledků zvolené metody s nejvyšší opatrností a pečlivostí (Zakouřilová, 2014).

Poradce může pracovat s biografií pozůstalého, kdy s pozůstalým prochází jeho život, dále může využitím evokujícího jazyku (např. poradce hovoří o zesnulém v minulém čase – „Vaše dcera byla ...“) pomoci pozůstalému připustit si ztrátu zemřelého a dát průchod zadržovaným emocím. Pro někoho může být dobrou volbou vést si deník.

Další možnou metodou je vytvoření alba se vzpomínkami na zemřelého, k níž se může pozůstalý kdykoliv vracet. U poradenství pro pozůstalé zaměřeného na dětské klienty nelze opomenout využití hry. Skrze hru mohou děti ventilovat svůj zármutek a lépe pochopit, co se stalo. Hru je možno přizpůsobit a využít také u dospělých. Dalšími možnými metodami jsou kresba, meditativní čtení, muzikoterapie či uspořádání vzpomínkové akce na zemřelého aj. (Špatenková, 2013).

## **2.5 Péče o pozůstalé v ČR**

V předchozí části bylo představeno poradenství pro pozůstalé a průběh jeho profesionalizace v České republice. Následující část nejprve zmíní hospicovou péči, neboť bývá často propojena s poskytováním poradenství pro pozůstalé. Vzhledem k legislativě mohou určité pomáhající profese vykonávat poradenství pro pozůstalé v rámci svého povolání, aniž by potřebovaly absolvovat certifikovaný kurz. Proto i přes zaměření práce na certifikované poradce nemůže být tato oblast péče o pozůstalé opomenuta. Poté budou představeny některé z organizací zaměřené na poradenství pro pozůstalé v rámci ČR.

Hospicová péče považuje úctu k člověku a jeho životu jako prioritu. Snaží se zajistit důstojné umírání a společnost a péči umírajícímu. Krom toho se zaměřuje na spolupráci s rodinou klienta, a to nejen během náročného období jeho odchodu, ale tak po jeho smrti (Svatošová, 2011). V oblasti hospicové péče je významnou osobností MUDr. Marie Svatošová, která založila hospicové hnutí v ČR. Svatošová svou činností podstatně přispěla k rozšíření povědomí o hospicové péči. Jednou z organizací v této oblasti je nezisková organizace Cesta domů, která nabízí služby poradenství umírajícím v rámci celé ČR a zaměřuje se také na pomoc pozůstalým v době truchlení. Tuto organizaci spravuje pražský Domácí hospic (Cesta domů, [online]).

### **2.5.1 Asociace poradců pro pozůstalé, z. s.**

Asociace poradců pro pozůstalé (APPP) je spolek, jenž vznikl 5. ledna 2015. Cílem spolku je propagovat a podílet se na rozšíření povědomí veřejnosti o poradenství pro pozůstalé, tematice smrti a umírání. Členy spolku se mohou stát certifikovaní poradci pro pozůstalé. Spolek pořádá různé přípravné kurzy a na webových stránkách lze najít kontakty na certifikované poradce v rámci ČR. Spolupracuje s dalšími organizacemi zaměřenými na péči o pozůstalé, např. s Asociací nemocničních kaplanů, Dlouhou cestou či organizací Klára pomáhá (APPP, [online]).

## 2.5.2 Nadační fond Vrba

Nadační fond Vrba se zaměřuje na praktickou a psychickou pomoc pozůstalým rodinám po celé ČR. Vznikl v roce 2016. Jeho zakladatelkou je Petra Glosr Cvrkalová, která skrze vlastní zkušenost, kdy ve 31 letech ovdověla, chtěla pomoci mladým vdovám a vdovcům ve stejné situaci. Dle Nadačního fondu Vrba je každý rok v ČR 37 tisíc ovdovělých otců a matek, kteří potřebují podporu a pomoc. Nadační fond nabízí různé formy praktické pomoci, např. doučování, pomoc hospodyně nebo řemeslníka či řešení administrativy aj. (Nadační fond Vrba, ©2022).

## 2.6 Poradenství pro pozůstalé v Jihomoravském kraji

Tato část bude zaměřena na nabídku služeb poradců v Jihomoravském kraji. Dle statistik ČSÚ za rok 2021 zemřelo v Jihomoravském kraji celkem 15 246 obyvatel. (ČSÚ, 2022). Pozornost je primárně zaměřena na certifikované poradce, okrajově budou však zmíněny také další služby pomoci pozůstalým. I přes snahu získat přesný počet poradců v JMK se tento počet nepodařilo dohledat. Při rozhovorech s poradci někteří z nich odkazovali na stránky MMR, kde se měl nacházet aktuální seznam. Tyto informace se však ukázaly jako zastaralé, neboť stránky MMR nic podobného v současnosti neobsahují. Lze zde najít celkový počet poradců pro pozůstalé v rámci ČR z roku 2018, jehož číslo je 98. (MMR, 2022) I přes kontaktování více osob, na které bylo odkazováno, bylo hledání neúspěšné.

Z těchto důvodů byla pozornost soustředěna na členy spolku Asociace poradců pro pozůstalé (APPP). Na jejich webových stránkách je možné najít seznam všech členů spolku, z něhož byli vybráni poradci z JMK. Je potřeba upozornit, že členství v spolku je na bázi dobrovolnosti, tudíž zmíněná čísla vypovídají hlavně o aktivních certifikovaných poradcích v APPP. Celkem jde o 14 certifikovaných poradců. Největší dostupnost poradců se nachází v Brně, kde se vyskytují také dvě poradny poskytující služby poradenství.

### 2.6.1 Poradna Svítání

Poradna Svítání je brněnskou poradnou poskytující služby pečujícím a pozůstalým osobám. Poradna vznikla pod záštitou Brněnského střediska Diakonie ČCE v lednu roku 2019. Součástí poradny je dvoučlenný tým tvořen sociální pracovnící a certifikovanou poradkyní pro pozůstalé. Obě mají bohaté zkušenosti z praxe hospicové péče. Služby poradny jsou nabízeny bezplatně a je potřeba se předem telefonicky nebo emailem objednat. V rámci poradny pro pozůstalé je nabízena praktická i odborná pomoc

v oblasti psychologické, právní, ošetrovatelské i duchovní. Poradenství pro pozůstalé je zaměřeno na pomoc pozůstalým dospělým. (Diakonie Brno [online], 2022)

## **2.6.2 Poradna Maják**

Poradna Maják založena organizací Klára pomáhá z.s nabízí poradenství pro pozůstalé děti, mládež a dospělé. Funguje od roku [online] ... Součástí poradny pro pozůstalé je tým celkem 8 lidí, složený z certifikovaných poradců, psychologů a také advokáta. Poradna se nachází v Brně a zmiňuje důležitost pomoci a podpory dle čtyř oblastí (psychická, pragmatická, informační, ekonomická), jež byly představeny v podkapitole Možnosti pomoci pozůstalým. Dále organizuje svépomocné skupiny a pomoc pozůstalým dětem a mládeži v projektu „Jinej svět“. Organizace Klára pomáhá a projekt Jinej svět budou představeny v následující části (Klára pomáhá, [online]).

## **2.6.3 Spolek Klára pomáhá z.s.**

Spolek Klára pomáhá z.s. funguje od prosince roku 2012 a je zaměřen na pomoc pečujícím a pozůstalým osobám. Jeho zakladatelkou je Dagmar Šléglová. Název spolku je zvolen podle jména její dcery Kláry, která následkem vážného nádorového onemocnění zemřela v pěti letech. Podpora pečujících osob v té době byla nedostatečná, proto se Šléglová za podpory její kamarádky, jež měla s péčí o umírající také zkušenosti, rozhodla k založení spolku, aby se pomoc dostala k těm, kteří se ocitnou v podobné situaci. Postupně se pozornost zaměřila také na pomoc pozůstalým. Předsednictví spolku má v současné době na starost Renata Klímová. Spolek přispívá svou činností k osvětě a zvýšení informovanosti o pomoci a podpoře pečujících a pozůstalých. Organizuje různá setkání, projekty, vzdělávací semináře, akreditované kurzy a na webových stránkách poskytuje přehledné aktuální informace (Klára pomáhá, [online]).

## **2.6.4 Projekt Jinej svět**

Jinej svět je projekt spolku Klára pomáhá, jehož součástí jsou webové stránky zaměřené na pomoc dětem a mládeži. Projekt byl původně založen Adélou Linhartovou, která přišla ve svých 17 letech o svou matku. Zkušenost se ztrátou blízké osoby ji vedla k tomu společně s jejími kolegy a vyučující Mgr. Zdeňkou Dohnalovou založit webové stránky, poskytující možnost dětem a mládeži, kteří také přišli o své blízké, podělit se o své prožívání a těžkosti. Původní projekt Jinej svět byl poté z důvodů nemožnosti se nadále projektu plně věnovat převeden pod organizaci Klára pomáhá, jenž jej upravila a přidala novou nabídku aktivit. Kupříkladu aktivita Zapal svíčku umožňuje zapálit

virtuální svíčku za své zesnulé, dále mohou pozůstalí využít možnosti napsat svým blízkým vzkaz aj. K dispozici je také knihovna s tematicky zaměřenými knihami, kontakty na poradnu a telefonní čísla v krizových situacích (Jinej svět, [online] ).

## **3 METODIKA PRÁCE**

### **3.1 Metodologie výzkumu**

V teoretické části byly nejdříve představeny pojmy, jež jsou důležité pro porozumění důležitosti služby poradenství. Dále bylo představeno poradenství pro pozůstalé, jeho profesionalizace v České republice.

Předmětem výzkumné části práce bylo zjistit, jaké mají poradci pro pozůstalé v Jihomoravském kraji zkušenosti s využitím jejich služeb veřejností. Práce byla zaměřena na certifikované poradce poskytující své služby v rámci poraden pro pozůstalé nebo soukromých služeb.

### **3.2 Cíle výzkumu**

Hlavním výzkumná otázka:

Jaké jsou zkušenosti certifikovaných poradců pro pozůstalé v Jihomoravském kraji s využitím jejich služeb veřejností?

Dílčí výzkumné otázky výzkumné části:

DVO1: Jaký je zájem veřejnosti o služby poradců pro pozůstalé?

DVO2: Jaká je mezioborová spolupráce poradců pro pozůstalé s jinými profesemi?

DVO3: Je podle poradců dostupnost poradenství pro pozůstalé v JMK dostačující?

DVO4: Jaký je postoj poradců k osvětě ohledně poradenství pro pozůstalé?

### 3.3 Metoda sběru dat

Pro sběr dat v rámci výzkumu byl zvolen kvalitativní výzkum. Kvalitativní výzkum je vhodný pro získání podrobných informací, neboť se zaměřuje detailně na zkoumanou situaci, osobu či skupinu v jejich přirozeném prostředí (Mišovič, 2019). Cílem kvalitativního výzkumu je snaha úplně porozumět zkoumané problematice a vztahu respondenta s výzkumníkem. (Švaříček, Šed'ová a kolektiv., 2010).

Výhodou kvalitativního výzkumu je jeho přizpůsobivost situaci. Výzkumník může počáteční výzkumné otázky v průběhu měnit či doplňovat. Jeho činnost lze přirovnat k práci vyšetřovatele, jelikož má významnou roli během celého výzkumu. Je nezbytné, aby výzkumník důkladně analyzoval získané informace, vedoucí k objasnění zkoumaných otázek. Jeho práce v terénu a s respondenty vyžaduje profesionální přístup a zachování si objektivitu. Mezi nevýhody kvalitativního výzkumu lze zařadit jeho celkovou časovou náročnost na zpracování, nebezpečí subjektivity a ovlivnění výsledků výzkumníkem. Získané informace není možno zobecnit. (Hendl, 2005)

Pro rozhovory s poradci pro pozůstalé byl jako metoda sběru dat použit polostrukturovaný rozhovor. Dle Švaříčka je polostrukturovaný rozhovor nejvíce volenou metodou. V rámci přípravy si výzkumník předem přichystá seznam otázek či určité schéma vystihující podstatu rozhovoru. Pořadí, doplnění otázek či způsob jejich pokládání není předem stanoven (Švaříček, Šed'ová a kolektiv, 2010).

Výzkumník má značný vliv na průběh a výsledek rozhovoru, jeho přístup a přirozenost mohou být klíčové pro otevřenost nebo naopak uzavřenost respondentů během rozhovoru. Dle Miovského je proto rozhovor i přes jeho náročnost velmi efektivní metodou k získání dat (Miovský, 2006).

Během rozhovorů je vhodné neopomenout etickou stránku zkoumání. Respondent má právo odmítnout účastnit se výzkumu či zůstat v anonymitě. Zároveň je důležité, aby výzkumník respondenta dostatečně seznámil s plánovaným výzkumem a zajistil respondentovi v rámci rozhovoru pocit bezpečí (Hendl, 2005).

#### 3.3.1 Schéma rozhovoru

Pro rozhovor byly předem připraveny otázky, které byly z větší části otevřené, aby bylo pro respondenta možné se o daném tématu rozmluvit. V menší míře se v rozhovoru vyskytovaly i otázky uzavřené či sugestivní. Otázky byly v rozhovorech položeny a zodpovězeny všechny, někdy však v jiném pořadí. Během rozhovorů byly položeny i

předem nepřipravené otázky vyplývající z dané situace, jež sloužily k snaze rozšířit odpověď respondenta. V úvodu byl respondent seznámen s cílem výzkumu a celkovým průběhem rozhovoru. Následně byl upozorněn na pořízení zvukového záznamu a jeho následné využití. Údaje o respondentech byly anonymizovány.

Připravená struktura otázek:

1. Kdy jste se poprvé setkal/a s poradenstvím pro pozůstalé?
2. V čem vidíte přínos této profese?
3. Co Vás přivedlo k práci poradce pro pozůstalé?
4. Považujete osobní zkušenost jako přínos, nebo spíše riziko při práci s pozůstalými?  
(Nebezpečí promítání vlastních prožitků na zcela odlišnou životní situaci, nebo naopak schopnost větší empatie k pozůstalému díky vlastní zkušenosti?)
5. Je pro Vás těžké oddělovat profesní život od osobního?
  - a. Máte problém v nošení práce domů?
6. Ocitl/a jste se Vy někdy v roli pozůstalého?
  - a. Pokud ano, věděl/a jste o nabídce služeb poradenství pro pozůstalé a využil/a je?
  - b. V případě, že byste se (nyní) ocitl/a v roli pozůstalého, vyhledal/a byste služby poradce pro pozůstalé?
7. Je podle Vás reálné věnovat se poradenství pro pozůstalé na plný úvazek?
8. Jaký je zájem veřejnosti o Vaše služby?
9. Pozoroval/a jste nárůst zájmu veřejnosti během pandemie?
10. Dostáváte zpětnou vazbu od osob, jež jste doprovázel/a?
11. Kde se o Vás mohou pozůstalí dozvědět?
12. Přijde Vám nabídka služeb poradenství pro pozůstalé v JMK dostačující?
13. Kdo by měl být tím „propojujícím mostem“ mezi poradcem a pozůstalým?
14. Jaká je skutečnost?
15. Jaká je podle Vás osvěta v oblasti péče pro pozůstalé?



16. Vnímáte za dobu Vaší praxe určitý posun či zlepšení v oblasti smrti a umírání v Jihomoravském kraji?
17. Jaký smysl a příležitost vidíte v osvětě ohledně poradenství pro pozůstalé a tématu smrti ve školách, např. v rámci předmětu výchova ke zdraví?

### 3.4 Výzkumný soubor

Pro výběr respondentů byla zvolena metoda záměrného výběru dle předem daných kritérií. Respondenti byli vyhledáváni skrze webové stránky Asociace poradců pro pozůstalé, kde je možné najít seznam aktivních členů spolku a také kontakty na jednotlivé poradce či poradny. V některých případech byl k dispozici pouze email nebo naopak telefonní číslo.

Celkem bylo osloveno pět poradců pro pozůstalé působících v Jihomoravském kraji skrz telefonní číslo nebo emailovou adresu. Poradcům bylo sděleno téma práce, cíle práce, požadavky pro účast na rozhovoru a předpokládaná časová náročnost. Požadovaná kritéria splňovali tři poradci z pěti. Všichni tři poradci souhlasili se spoluprací. Pro zachování anonymity byla zvolena fiktivní jména poradců. Výzkumu se zúčastnily dvě ženy a jeden muž.

Základním souborem pro volbu respondentů jsou poradci pro pozůstalé působící v poradnách pro pozůstalé nebo poskytující soukromě individuální poradenství v Jihomoravském kraji. Pro možnost účasti ve výzkumu bylo nutné splnit všechna požadovaná kritéria:

1. Poskytovat služby poradenství pro pozůstalé v Jihomoravském kraji
2. Mít absolvovaný certifikovaný kurz „Poradce pro pozůstalé“
3. Vykonávat poradenství pro pozůstalé veřejnosti v rámci poradny pro pozůstalé nebo svých soukromých služeb
4. Souhlasit s účastí ve výzkumu

Třetí kritérium bylo nezbytné z důvodu zaměření výzkumu konkrétně na dostupnost služeb poradenství široké veřejnosti. Poradenství pro pozůstalé poskytují v rámci své péče také hospice, náboženské organizace, občanská sdružení či laičtí dobrovolníci, služby poradenství pro pozůstalé od kvalifikovaných poradců však můžou být vhodnou volbou pro pozůstalé, jež z různých důvodů ostatní možnosti neoslovují.

Poradenství pro pozůstalé v rámci hospicových zařízení je více přístupné pozůstalým, kteří ztratili někoho ze svých blízkých konkrétně v hospicovém zařízení. Je zde menší pravděpodobnost, že služby vyhledá pozůstalý z řad veřejnosti, který v hospici neměl nikoho blízkého. Zde se naskytuje příležitost pro poradny a kvalifikované poradce zaměřené na širokou veřejnost (Špatenková, 2014). Jedna z respondentek sice pracovala v hospici, poradenské služby poskytovala v rámci samostatné poradny pro pozůstalé, proto kritérium splňovala. Poslední kritérium bylo stěžejní, neboť splnění ostatních kritérií bez souhlasu s účastí na výzkumu by v tomto případě postrádalo význam.

Následující tabulka obsahuje informace týkající se respondentů podílejících se na výzkumu – Fiktivní jméno, pohlaví respondenta, jeho věk, délka působení respondenta jako certifikovaného poradce (počítáno od úspěšného absolvování zkoušky „Poradce pro pozůstalé“) a druh pracoviště.

**Tabulka 1 – Informace o respondentech**

Fiktivní jméno respondenta	Pohlaví	Věk	Délka praxe	Pracoviště
Alena	žena	53	4 roky	Poradna
Filip	muž	45	3 roky	Poradna
Tereza	žena	47	10 let	Soukromé služby poradenství

*Zdroj: vlastní*

### 3.5 Průběh výzkumu

Tato část bude zaměřena na celkový průběh výzkumu. Rozhovory s respondenty se uskutečnily na začátku dubna 2022. Domluva s respondenty na termínu a místě rozhovoru proběhla skrze emailovou korespondenci nebo telefonát. První dva rozhovory se odehrály v místnostech určených pro poskytování služeb poradenství. Jelikož poslední respondentka poskytuje poradenské služby soukromě na dobrovolnické bázi a hlavní profesi má jiného zaměření, rozhovor proběhl v místnosti firmy, u které respondentka pracuje. Po celou dobu průběhu rozhovorů bylo zajištěno soukromí a žádné jiné osoby rozhovor nenarušily, ani u něj nebyly přítomny. U rozhovoru byl přítomen vždy pouze respondent a výzkumnice.

Samotná spolupráce s respondenty proběhla bez problémů a komplikací. Délka rozhovorů se pohybovala v rozmezí 20-30 minut. Před začátkem rozhovoru proběhlo představení výzkumnice, zaměření a cíle jejího výzkumu. Respondenti byli seznámeni s podrobnostmi a poté následovala otázka ohledně souhlasu s nahráváním rozhovoru. Všichni respondenti s nahráváním souhlasili. Zvuková nahrávka pomáhá výzkumníkovi v pozorování a většímu soustředění se na rozhovor, neboť nemusí zaznamenat každou odpověď (Miovský, 2006). Poté byl respondent obeznámen se způsobem zpracování získaných informací a měl možnost kdykoliv rozhovor ukončit a zrušit svoji účast na výzkumu.

Pro zajištění soukromí a ochrany respondentů byly údaje o nich anonymizovány a záznam nahrávky po doslovném přepisu do textové podoby smazán. Respondenti byli ubezpečeni o použití rozhovorů pouze pro účely výzkumné části bakalářské práce. Následně respondenti podepsali informovaný souhlas s jejich účastí na výzkumu (viz příloha 1). Tento informovaný souhlas byl vyhotoven ve dvou stejnopisech. Jeden stejnopis obdržel respondent a druhý výzkumnice. Oba stejnopisy mají platnost originálu.

Pro rozhovor byl připraven okruh otázek, některé otázky však byly pokládány v odlišném pořadí, nebo na ně respondent odpověděl již v rámci jiné otázky. Dle Miovského právě polostrukturovaný rozhovor poskytuje tuto volnost v dotazování (Miovský, 2006).

V případě, že respondenti některé otázce nerozuměli, měli možnost se zeptat a otázka byla upřesněna. Po zodpovězení všech otázek byl rozhovor ukončen a zvukové nahrávání přerušeno. U prvního a druhého rozhovoru pak pokračovala diskuse k tématu. Po ukončení nahrávání šlo pozorovat větší uvolnění a otevřenost respondentů. Během nahrávání však neprojevovali známky znepokojení z nahrávání a působili klidně a soustředěně.

### **3.6 Metoda zpracování dat**

Ke každému rozhovoru byla připravena struktura otázek v tištěné podobě. Pro zápis terénních poznámek byl k dispozici poznámkový blok. Zde byly zaznamenávány poznámky k rozhovoru nebo informace sdělené mimo nahrávání rozhovoru. Rozhovor byl nahráván na mobilní zařízení. Doplňující poznámky a vlastní pocity z celkového průběhu rozhovoru byly po jeho skončení zapsány k terénním poznámkám.

Zpracování rozhovorů probíhalo přepisem mluveného slova ze zvukové nahrávky do písemné podoby. Tento proces je Hendlem definován jako transkripce (Hendl, 2005). Následně byly textové prepisy doplněny o terénní poznámky. Po přepsání rozhovorů a terénních poznámek do textové podoby byly veškeré zvukové nahrávky smazány.

Pro počáteční analýzu získaných dat z rozhovorů byla použita metoda otevřeného kódování. Pomocí otevřeného kódování dochází k postupnému odkrývání témat v analyzovaném textu. Témata jsou poté rozčleněna do jednotlivých kategorií. (Hendl, 2005).

### **3.7 Interpretace dat**

Tato část interpretuje získaná data z výzkumného šetření pomocí rozhovorů, ze kterých byla následně skrze metodu otevřeného kódování určitá témata rozdělena na následující kategorie, které jsou relevantní pro daný výzkum:

- 1) Zájem veřejnosti
  - Využití služeb
  - Financování
  - Vlastní propagace
- 2) Mezioborová spolupráce
- 3) Dostupnost služeb
- 4) Osvěta
  - Proměna ve společnosti
  - Edukace ve školách

#### **3.7.1 Zájem veřejnosti**

Na začátku rozhovorů s respondenty byla nejprve pozornost zaměřena na první setkání poradců s poradenstvím pro pozůstalé. Tato část sloužila jako uvedení do tématu a získání důvěry. Následně byla snaha zjistit, jaký má veřejnost zájem o služby poradců pro pozůstalé. Tato kategorie byla rozdělena na tři následující podkategorie:

## 1. Podkategorie – Využití služeb

První podkategorie se dotýká míry využití služeb poradců veřejností. U každého respondenta se odpovědi liší, lze však pozorovat rozdíly mezi poskytováním poradenství v rámci poradny a soukromých služeb. V práci byla zmiňována různá délka průběhu poradenství, což následující rozhovory potvrzují.

*„Několikrát týdně mám s někým kontakt. Něco jsou to dlouhodobé kontakty, kdy lidi třeba rok potřebují po ztrátě vést a pravidelně jsme v kontaktu, ať už osobním nebo elektronicky, telefonem, esemeskama, mailem. Nebo jsou to jednorázové kontakty, takže bych řekla, tak já nevím dvakrát, třikrát týdně. Ne všechno jsou to intervence, třeba hodinové. Jsou to často i kratší úseky.“ (Alena)*

Respondentka Alena má několik setkání za týden. Frekvence setkání se liší.

*„Zájem veřejnosti o naše služby je, je velký. ... „Název poradny“ měla za rok 2020, jsme měli 84 klientů a za rok 2021 jich bylo tuším 81 nebo v podstatě shodné číslo. A musíme říct, že z dlouhodobého hlediska posledních 6 let zpátky, tak ten trend těch klientů spíše narůstá.“ (Filip)*

Respondent Filip v posledních šesti letech pozoruje rostoucí zájem o služby poradenství.

*„No jak kdy ... jsou to takový ty období, že někdy se třeba ozvou 3 lidi během chvilky a pak dlouho nic zase jo. Ale, hmm. Je to, je to ... Těžko říct, jo jo, jako když to řeknu i zjednodušeně. Ty klienti zvenku jsou a je to v takových vlnách. Ale není to tak, že bych jako nevěděla, kam dřív skočit, to v žádném případě. Proto jsem psala, že teď mám třeba toho jednoho klienta, kterýho mám dlouhodobě. (Tereza)*

Paní Tereza na rozdíl od ostatních respondentů poskytuje služby soukromě a na plný úvazek je zaměstnána v IT službách. Oproti ostatním respondentům, kteří pracují v poradně, má méně klientů.

## 2. Podkategorie – Financování

V teoretické části byla zmíněna profesionalizace poradenství, během které došlo v roce 2012 k zanesení kvalifikace jako Poradce pro pozůstalé do NSK. Otázka financování této oblasti není dostatečně dořešena, neboť kvalifikované poradenství spadá pod správu MMR Financování služeb je tedy řešeno různě, někteří poradci poskytují

služby bezplatně, někteří je zpoplatňují. Rozhodnutí, zda klient službu poradenství pro pozůstalé využije, může být ovlivněno tím, zda je zpoplatněna. Všichni respondenti poskytují služby bezplatně.

*„Naše poradna...a není, nebylo by to kvitováno s povděkem na asociace, naše poradna je bezplatná. .... My jsme placeni tady jako kdyby z anonymizováno (název organizace, pod kterou poradna spadá) s kolegyní, ale od těch klientů nechceme nic. Máme to postavené takhle a případně nám to správné.“ (Alena)*

Dle paní Aleny byly v Brně v minulosti pokusy některých poradců poskytovat služby za poplatek, setkaly se však s malým zájmem ze strany veřejnosti. Paní Alena i Tereza považují bezplatnost služeb pro klienty za zásadní.

*„Já to mám jako dobrovolnickou činnost jsem si to nechala, takže v životě bych si nedokázala od toho člověka vzít peníze. Takže jako to mám takhle na té bázi a jako ani tomu nejdu nějak výrazně naproti.“ (Tereza)*

Pan Filip je financován z organizace, pod kterou poradna, ve které pracuje, spadá. Ta získává finance z dotací a darů veřejnosti. Jako největší problém spatřuje nedořešenost financování, neboť poradenství není považováno za sociální službu. Z toho důvodu nemohou organizace, které zaměstnávají poradce pro pozůstalé, čerpat finance z prostředků na sociální služby. Dle něj většina poradců poradenství nemá jako hlavní pracovní poměr. Vzhledem k narůstající poptávce klientů vidí do budoucna možný problém v personálních limitech poradny, jelikož poradci vzhledem k problematice financování mají ještě další zaměstnání. Proto nemusí být v budoucnu kapacity dostačující. Jako jednu z možností vidí začlenění poradenství pro pozůstalé mezi sociální služby.

*„No, jednou z cest, ale ne samozřejmě tou jedinou je, aby poradci pro pozůstalé byli začleněni mezi pracovníky v sociálních službách, aby a aby to bylo uznané prostě jako profese a tím pádem, tam se otvírá prostě možnost lepšího financování těchto pracovníků, ale to platí v sociálních službách obecně že, ne všechno, co se, ne všechny činnosti, které se v sociálních službách reálně vykonávají, tak jsou uznávány jako oficiální a budiž můžou být zaplacený, no...“ (Filip)*

### 3. Podkategorie – Vlastní propagace

Propagace služeb poradenství je klíčová, neboť těžko klient daného poradce vyhledá, když se o něm nebude mít kde dozvědět. V rámci teoretické části byla zmíněna Asociace poradců pro pozůstalé, která významně přispívá k možnosti najít kontakty na jednotlivé poradce. Podkategorie Vlastní propagace se zaměřuje na to, jak poradci své služby propagují.

*„... takže ta propagace šla jednak přes ně, jednak do všech možných lékáren, zdravotnických zařízení. K praktikům jsme rozšířili naše letáčky, máme webové stránky a asociace poradců pro pozůstalé uvádí kontakty na jednotlivé poradce. Tam jste se sama dívala.“ (Alena)*

Paní Alena při zakládání poradny využila svých kontaktů v hospicové péči. Přiznala, že přehled o tom, kde se o nich klienti dozvídají, nemá, ale řekla, že o něm bude do budoucna uvažovat.

*„Snažíme se, snažíme se o maximální osvětu, ale samozřejmě to naráží na naše limity, takže jsme dohledatelní na internetu myslím už hodně pohodlně, i na sociálních sítích a pak se samozřejmě snažíme o osvětu v takových komunikačních kanálech, kanálech, jako jsou různé akce, anebo třeba i, se snažíme prorazit nějak do lékařského prostředí, nějaké letáčky do ordinací a tak dále a na úřadech veřejné správy. Tam všude se snažíme prostě, aby o nás věděli a případně ten kontakt předali třeba třeba sociální odbory radnic nebo úřady práce a tak. Ale samozřejmě uvědomujeme si, že je to obtížné.“ (Filip)*

Pan Filip uvedl, že se v poradně klientů vždy ptají, jak se o nich dozvěděli. Tato zpětná vazba je důležitá pro zhodnocení, zda je propagace dostačující. Nejvíce lidí se o nich dozvídá skrze internet, dále pak skrze osobní doporučení.

*„Mám webový stránky a určitě jsou kontakty na sdružení ... a pak senioři mají nějaký kontakty, protože právě mě volají i ti senioři, takže někde, někde nějaký kontakt je. Já jsem to nikdy nezkoumala. .... Někteří šli přes ty webovky vyloženě moje, když já teď nejsem schopná to tam nějak moc aktualizovat, ale našli si tam jakoby mě, takže, takže to taky funguje a ... pak teda nějaká seniorská linka asi, nebo něco jiného.“ (Tereza)*

Respondentka Tereza přiznává stejně jako paní Alena, že přehled o tom, jak klienti zjistili o jejích službách, nemá. V rámci propagace poskytuje vlastní webové stránky. Všichni poradci zmiňují APPP, která pomáhá klientům dohledat jejich služby a podílí se

tak na propagaci. Z jejich odpovědí lze odvodit důležitost propagace skrze webové stránky.

### 3.7.2 Mezioborová spolupráce

Třetí kategorie, která vyvstala z rozhovorů je mezioborová spolupráce. Pracovníci z jiných profesí mohou být prostředníky mezi poradci a pozůstalým. Všichni respondenti považovali mezioborovou spolupráci za důležitou, z některých odpovědí respondentů lze však pozorovat rozdíly mezi teorií a praxí.

*„No myslím si, že ten kdo se stará o toho člověka, který zemřel, to znamená, jestli to je třeba nemocnice, pak by měla nasměrovat nemocnice, jestli to je třeba nějaký hospic, prostě ty služby by měly mít přesah tak, aby se o tom vědělo, aby ti lidé věděli, že tím nekončí péče, protože se třeba o někoho dlouho starali, pak jim ten někdo zemře, oni udělají pohřeb a teď vlastně jsou ve vzduchoprázdnu, jako co teď...“ (Alena)*

První respondentka považuje za důležité, aby měly služby starající se o umírajícího či zemřelého přesah. Prostředníkem mezi pozůstalým a poradcem by dle ní měla být služba, která se o zesnulého starala, než zemřel.

*„Tak je pravdou, že se snažíme mít kontakt i v pohřebních službách, protože samozřejmě to je logické. Když si položíme otázku, s jakými osobami, a s jakými institucemi se ten pozůstalý setká, tak je to přesně, přesně toto. Jsou to lékaři, zdravotnická zařízení a jsou to pohřební služby, sociální odbory radnic, anebo třeba duchovní. Takže tam se to snažíme tak nějak pokrýt, ale samozřejmě to je, to je teorie. Ta realita je samozřejmě jiná, že ne na všechny úřady prostě máme kontakty, a ne všude samozřejmě o nás vědí. .... V nějaké míře to je, ale není to stoprocentní. Samozřejmě ideální by bylo, kdyby všechny pohřební služby v Jihomoravském kraji prostě každému klientovi, každému objednavateli pohřbu daly letáček, ať už nás, jako naši organizace, nebo nějaké jiné, která poskytuje poradenství pro pozůstalé. To by byl ideální stav, ale ten ještě dlouho nebude.“ (Filip)*

Respondent Filip ukazuje značný kontrast mezi teorií a praxí. Dodává, že častým problémem je selhání komunikace a zájmu ze strany možných zprostředkovatelů. Spolu s respondentkou Terezou považuje za možného zprostředkovatele kontaktu na poradce pohřební služby.

*„No tak, někdy tu informaci mají třeba v pohřebních službách. Jako kamarádi v Ostravě v pohřebce a tak tak tu informaci tam mají. Někteří i v těch pohřebních službách*



*už jsou poradci pro pozůstalí, takže jsou schopni asi tu službu zajistit taky ... Nestalo se mi, že by mi někdo řekl: ... „někdo mi poradil, našel jsem si kontakt.“ To se mi nestalo ani jednou. Ty lidi si to najdou sami. Takže nemůžu říct, že by u mě nějaká spojka zafungovala.“ (Tereza)*

Paní Tereza má spíše negativní zkušenost s fungováním zprostředkování kontaktu skrze jinou profesi. Uvádí, že nejčastěji si klienti její služby najdou sami.

### **3.7.3 Dostupnost služeb**

Tato kategorie zjišťuje, zda poradci považují dostupnost poradenství pro pozůstalé v JMK za dostačující. Z odpovědí respondentů vyplývá, že ano. Tohle stanovisko je však potřeba pochopit v celém kontextu dané problematiky, neboť se odvíjí od poptávky po službě. Je zde brán v potaz i celkový stav osvěty, takže vzhledem k určitému zlepšení a současné situaci v JMK lze pochopit důvod jejich postoje.

*„Jihomoravský kraj má vlastně i portál, kde jsou tyhle služby soustředěny a poslední roky na tom hodně pracuje. Řekla bych opravdu tak možná od toho covidu, nebo se to možná tak sešlo... Rozvíjí se tady ta informovanost.“ (Alena)*

Respondentka Alena zmiňuje portál JMK, kde lze určité služby vyhledat. Při pozdější návštěvě tohoto portálu však bylo zjištěno, že jde o vyhledávání sociálních služeb, tedy kontakty na konkrétní poradny certifikovaných poradců zde nebylo možné dohledat.

*„My si myslíme, že ano, protože jednak jsme tu my a jednak jsou tu i jiné organizace v Jihomoravském kraji, které, které ať už oficiálně nebo neoficiálně tu službu poskytují, ale to je obecné úskalí jako jako ve všech sociálních službách, nebo ve všech pomáhajících službách, že tyto služby jsou celorepublikově, prostě nerovnoměrně rozšířené, že samozřejmě mnohem mnohem snáz se najde pomoc ve velkém městě než třeba v nějakém hodně malém městě a prostě v nějakém odlehlejší regionu.“ (Filip)*

Dle respondenta Filipa je dostupnost v JMK dostačující, přiznává však, že větší dostupnost je v rámci velkých měst. Dále uvádí, že stejně i v jiných službách je pomoc dostupná nerovnoměrně.

*„No, já nevím kolik nás tady je, ale když se podívám... Tak tady nějaký sdružení jsou v Brně přímo že jo, takže předpokládám, že nás je tady dost. ...“ (Tereza)*

Paní Tereza dodává, že situace v JMK je dostačující a spíše je potřeba více propagovat v rámci celé ČR. Dle ní není poradenství pro pozůstalé zajímavou problematikou pro média, proto i přes občasné rozhovory od známých kolegů později upadnou v zapomnění.

### 3.7.4 Osvěta

Závěrečnou kategorií, jež vyvstala během otevřeného kódování, je osvěta. V rámci kapitoly zaměřené na vymezení základních pojmů v teoretické části práce byla nejprve pozornost věnována smrti. Pohled společnosti na smrt ovlivňuje také přístup k ní. Právě skrze osvětu je možné se podílet na pomalé proměně pohledu společnosti na určitou problematiku, jedná se však o dlouhotrvající proces. Oblast osvěty byla dále rozdělena na dvě podkategorie.

#### 1. Podkategorie – Proměna společnosti

První podkategorie byla zaměřena na proměnu ve společnosti. Všichni respondenti zmínili postupné zlepšení v pohledu společnosti na smrt v posledních deseti letech.

*„ ... před 10 lety bylo slova smrt úplně tabu a dneska to vidíme v kdejakém... nebo dneska už ne, dneska už je to takové běžnější, navíc pandemie nás hodně v tom posunula, protože ta slova se otevřela. To téma se otevřelo. Ale teď to máte ve spoustě českých filmů nějaké téma, že někdo běhá s urnou, ... jo, “Ženy v běhu”, takovéhle filmy prostě jsou, nebo případně nevyléčitelné nemoci, které končí smrtí. Takže něco, co bylo hodně let úplně nemyslitelné, o tom veřejně promluvit, tak to se proměňuje ve společnosti. A s touhle proměnou začíná být zřetelné, že to k životu patří, a ti lidé se přestávají bát o těchle věcech mluvit. (Alena)*

Dle Aleny se téma smrti otevřelo a existuje řada filmů na toto téma. Jako příklad uvádí český film *Ženy v běhu*, ve kterém se hlavní hrdinka rozhodne splnit poslední přání svého zesnulého manžela a uběhnout maraton. Alena dodává, že díky této postupné proměně se lidé pomalu přestávají o smrti bát mluvit.

*Č.2: V podstatě situace v osvětě se zlepšuje řekněme těch posledních 10 let. Předtím to bylo téma natolik tabuizované, že každý, kdo řekl, že se jenom trošku pohybuje ve sféře právě umírání, smrti, poradenství, péče o umírající, tak byl prostě pro společnost divný ... Takže takže opravdu osvěta je důležitá, ale osvěta má jedno velké úskalí, že je na mnoho let, možná desetiletí, že to prostě nebude hned, že uděláme nějakou kampaň a trend společnosti se nějakým způsobem obrátí. To je na dlouhé roky většinou. (Filip)*

Respondent Filip považuje osvětu jako dlouhodobý proces, avšak vidí konkrétní zlepšení v pohledu veřejnosti na zaměstnání v oblasti smrti a umírání. Jako příklad uvádí 90. léta 20. století, kdy se začala v ČR rozšiřovat hospicová péče. V městech, kde měly

vzniknout hospice, často docházelo k podepisování peticí s nesouhlasným postojem. V rámci své práce vidí určitý posun k lepšímu.

*3: Určitě, určitě jsou jakoby svépomocné skupiny a takový tohle určitě se zlepšilo ... To je sdružení pro ty, co přišli o děti ... Mají vlastně třeba takový ty akce, zapalme svíčku ... Dlouhá cesta. Tak vlastně oni dělají tady tyhle ty aktivity. Co si myslím, tam jsou svépomocné skupiny. Tohle to, co se týká dětí, tak si myslím, že to je docela žádaný, protože tam opravdu. To se nedá popsat. Tam je nejlepší, když ty lidi, prostě se semknou společně nějak, ty co to prožily ... byla jsem na nějakých akcích jejich no a ... Ty lidi spolu drží prostě jako, to je jak rodina prakticky, takže tu bolest mají sdílenou že. Myslím si, že tohleto se určitě za ty roky zlepšilo. ... myslím si, že se toho hodně zlepšilo a je tam hodně lidí, co opravdu to ... 10 let, i víc let prostě to ženou dopředu nějakým způsobem, vzdělávají se ... (Tereza)*

Paní Tereza vidí zlepšení skrze organizaci Dlouhá cesta, díky které nemusí být pozůstalí na smrt blízkého sami. Velký význam spatřuje v svépomocných skupinách, které umožňují vzájemně se o ztrátě sdílet. Popisuje svou zkušenost, kdy byla na některých setkání přítomna a viděla velkou soudržnost mezi pozůstalými.

## **2. Podkategorie – Edukace ve školách**

Poslední částí je edukace ve školách, zmíněna jako možná forma osvěty. Respondenti Alena a Filip mají zkušenost s určitou formou spolupráce.

*Č. 1: To jsou věci, které jsou v podstatě podle mě důležité už od základní školy se o nich baví, je to rodinná výchova, je to o generacích. Je to o vztazích mezi lidma... Rozhodně, rozhodně, měli jsme i spolupráci s několika základními školama a chodili jsme tam za dětmi na přednášky. Děti jsou výborný, ti s tím nemají žádný problém. Děti jsou moudrý a ty limity, kterými si myslíme, že třeba oni by s tím měli potíže třeba s umíráním nebo se smrtí. Tak to jim podsouváme spíš my a pokud chceme změnit společnost, musíme začít vždycky u dětí, ...“ (Alena)*

Respondentka Alena v rozhovoru uvedla vlastní zkušenost spolupráce se školami. Dle Aleny jsou děti oproti dospělým mnohem více otevřené o nebojí se o smrti mluvit.

*„Tam musím říct, že jsme se taky setkali byť s ojedinělými, ale také názory ze strany úředníků, že jestli je to vhodné třeba na 1. stupni základní škole mluvit o smrti a*

*umírání, tak jsme přesvědčovali a říkali jsme na konkrétních případech, proč to nutné je, takže takže je to nutné právě z tohoto důvodu, aby smrt v našem prostředí, v naší civilizaci přestala být tabuizovaná, protože pomůže to vlastně všem, jak těm umírajícím, tak těm tak těm pečujícím a následně pozůstalým ... naše kolegyně, která je z (anonymizováno) takže tam spolupracuje se základními školami a že tam už nějaké besedy pro žáky 2. stupňů tady na tohle téma měla a říkala, že byla velice spokojená, jak z reakce žáků rodičů, tak i učitelů.“ (Filip)*

Respondent Filip se podílel na přípravě projektu, který by měl přesah do základních a středních škol v rámci osvěty. Při tvorbě projektu se setkal také s názory úředníků, kteří nebyli přesvědčeni o tom, že je vhodné řešit na základních školách téma smrti. Dále popisuje kladnou zkušenost jeho kolegyně, která již se základními školami spolupracuje.

*„Tam nevím jak ty děti by se k tomu ... Ty větší. Možná by už to nějak byly schopné zpracovat. Ty malý ... jako je fakt, že máme tady vlastně i pro děti jako nebo i děcka v pubertě jsou tady nějaký stránky. Protože na ně se vlastně standardně zapomíná, že jo, ... Jako všichni litujou všechny okolo, ale ty děti jsou trošku někde bokem, a kór když to dítě přijde o sourozence, že jo, tak je to pro něho hodně těžký. Minimálně informaci, kam se třeba obrátit, když prostě člověka něco trápí, protože on nepude za téma svýma vrstevníkama to s nima úplně řešit, že jo. Děti se stydí prostě, aby nepřišly o nějaký post svůj, postavení a tak dále jako. Takže rozhodně minimálně osvěta v tom, že když něco takovýho se stane, kam se můžu jít podívat, nebo kam můžu napsat, nebo kde mi třeba s tím pomůžou.“ (Tereza)*

Respondentka Tereza nejdříve váhá, zda by to bylo pro menší děti vhodné, následně však dodává, že alespoň minimální informace, na koho se obrátit, by smysl měly. Dle Terezy při smrti blízké osoby na prožívání dětí často zapomíná.

## **4 VÝSLEDKY A DISKUZE**

V následující části budou zrekapitulovány výsledky ze čtyř vzniklých kategorií a jejich podkategorií, poté dojde k shrnutí výzkumného šetření a na závěr budou zmíněna některá výzkumná šetření.

První kategorií je Zájem veřejnosti. Tato kategorie byla dále rozdělena na tři podkategorie s názvem Využití služeb, Financování a Vlastní propagace. V první podkategorii byly pozorovány rozdíly v míře zájmu klientů o služby v rámci poraden

oproti soukromým službám. Důvodem je nejspíš to, že respondentka Alena oproti ostatním poradcům nabízí své služby soukromě na bázi dobrovolnictví, tudíž se poradenství nevěnuje ve stejné míře jako poradci z poraden. Z těchto důvodů může mít méně klientů.

V podkategorii Financování se otevřela problematika financování. Zájem veřejnosti o služby poradce se může odvíjet od toho, jestli budou zpoplatněny. Tato podkategorie ukázala nedořešenost financování, která může znemožnit poradcům poskytovat služby na plný úvazek. Jelikož poradenství nepatří mezi sociální služby a je pod resortem MMR, vzniká problém v získávání dotací, které mohou být přípustné pouze pro organizace poskytující sociální služby. Možným řešením je zahrnout poradenství pro pozůstalé mezi sociální služby. Všichni respondenti poskytují své služby bezplatně, poradci pracující v poradnách jsou placeni organizací, pod kterou spadají.

Podkategorie Vlastní propagace ukázala důležitost propagování služeb poradenství. Dobrá propagace přispívá ke zvýšení pravděpodobnosti, že se klient k nabídce služeb dostane. Klienti často služby vyhledávají skrze internetové stránky, na které se zaměřují i poradci. Významným pomocníkem je zde spolek APPP, který na webových stránkách poskytuje mapu s kontakty na jednotlivé poradce.

Druhá kategorie s názvem Mezioborová spolupráce zjistila problém v selhání komunikace. Spolupráce profesí, které přicházejí do kontaktu s pozůstalými jako první, se zdá být klíčovou pro předání kontaktů na jednotlivé poradce pro pozůstalé. V ideálním případě by např. pohřební služby či nemocnice při kontaktu s pozůstalým poskytly kontakt na služby poradenství, čímž by zvýšily povědomí pozůstalých o možnosti využít tyto služby. Praxe se významně však od teorie významně liší a nabízí se prostor pro zlepšení.

Třetí kategorie Dostupnost služeb zjistila, že poradci považují současnou situaci s dostupností poradenství pro pozůstalé v JMK za dostačující. Tento postoj pravděpodobně souvisí s tím, že po službách poradenství pro pozůstalé stále není tak velká poptávka, jelikož mnoho pozůstalých ani neví, že takové služby existují. JMK sice nabízí portál pro vyhledávání sociálních služeb, poradenství pro pozůstalé zde však není zastoupeno, nejspíš vzhledem k tomu, že nespadá mezi sociální služby. Jednou z možností pro zlepšení dostupnosti je zaměřit se na spolupráci mezi poradci a JMK.

Poslední kategorií je Osvěta. Osvěta je důležitou součástí pro změnu přístupu společnosti v určité oblasti. Tato kategorie byla rozdělena na dvě podkategorie. První

podkategorie Proměna společnosti pozoruje za posledních deset let určitý posun k lepšímu. Společnost lépe nahlíží na pracovníky ze služeb zaměřených na pozůstalé a zemřelé. Před deseti lety také došlo k oficiálnímu vzniku kvalifikovaného poradenství v ČR, tudíž je možné, že vznik poradenství jako profese přispěl k určitému zlepšení. Téma smrti se může objevovat ve filmech a přibýlo organizací, které se problematice smrti a doprovázení pozůstalých věnují. Díky osvětě různých organizací jsou lépe dostupné např. svépomocné skupiny, ve kterých se mohou pozůstalí sdílet o svých trápení.

Podkategorie Edukace ve školách se zabývala možnou formou osvěty v rámci škol. Dle odpovědí poradců je tato forma osvěty žádoucí. Někteří lidé mohou být názoru, že se s dětmi o smrti bavit nemá. Z odpovědí poradců však vyplývá opak. Děti problém o smrti mluvit nemají, paradoxně problém se vyskytuje spíše u rodičů. Proto bývají děti při úmrtí blízkých osob někdy odstrčeny do pozadí a nevěnuje se jim dostatečné pozornosti. Někteří poradci již mají zkušenost s přednáškami a projekty zaměřenými na osvětu v rámci škol a dostává se jim dobré zpětné vazby.

Výzkumné šetření organizace Cesta domů ve spolupráci s agenturou STEM/MARK zjišťovalo, zda a proč by se mělo o tématu smrti a umírání mluvit ve školách. Výzkumu se zúčastnili učitelé a rodiče žáků v různém věku v rámci celé ČR. Počet učitelů byl 1036 a počet rodičů 1008. Kvantitativní šetření pomocí online dotazníků bylo doplněno kvalitativním výzkum. Výsledky výzkumného šetření přinesly zajímavé zjištění – téma smrti by se ve škole řešit mělo, aby nebyl pro děti závěr života tabu. (Šormová, [online])

V následující části bude v krátkosti shrnuta výzkumná část, jejímž cílem bylo identifikovat, jaké jsou zkušenosti certifikovaných poradců pro pozůstalé v Jihomoravském kraji s využitím jejich služeb veřejnosti. Zkušenosti poradců byly zjišťovány pomocí polostrukturovaných rozhovorů s poradci pro pozůstalé. Pro rozhovory byli vybráni certifikovaní poradci pro pozůstalé v Jihomoravském kraji. Jména respondentů nejsou uvedena z důvodu zachování jejich anonymity. Spolupráce s poradci probíhala bez problémů a všichni respondenti byli velmi ochotní a vstřícní. Cíle práce se podařilo naplnit. Limitací výzkumu může být malý počet respondentů a konkrétní zaměření na certifikované poradce. Z těchto důvodů nelze získané výsledky zobecňovat. Další limitací může být první zkušenost výzkumnice s výzkumem a vedením rozhovoru. Získané výsledky mohou pomoci poradcům pro pozůstalé pro lepší zpřístupnění jejich služeb veřejnosti.

## 5 ZÁVĚR

Výzkumná část identifikovala zkušenosti certifikovaných poradců pro pozůstalé s využitím jejich služeb veřejností v rámci Jihomoravského kraje. Pomocí uskutečněného výzkumného šetření byly naplněny předem stanovené cíle.

Výzkum byl zvolen kvalitativní. Pomocí uskutečněných rozhovorů s poradci pro pozůstalé bylo zjištěno, v jaké míře jsou služby poradců využívány. V rámci zaměření na zájem veřejnosti o služby byla zjištěna problematika ve financování těchto služeb a zmíněno řešení. V rámci navrhovaného řešení by byly služby poradenství zařazeny mezi sociální služby, což by vyřešilo nejen problematiku čerpání dotací, ale také finančního ohodnocení poradců. S zájmem veřejnosti je důležitá také propagace služeb poradenství. Nejčastěji jsou služby vyhledávány skrze webové stránky. V rámci dalších oblastí kategorií byla zmíněna důležitost mezioborové spolupráce. Z rozhovorů vyplynula skutečnost, že mezioborová spolupráce je spíše ideou než zažitou praxí. Dle poradců pro pozůstalé je dostupnost v rámci Jihomoravského kraje dostačující. Závěrečná část zjišťovala postoj poradců k osvětě. Všichni respondenti spatřují osvětou jako klíčovou pro zlepšení náhledu společnosti na určité téma. Jako možná forma osvěty byla zmíněna osvěta v rámci základních škol.

Dle mého názoru může být práce přínosem pro poradce, kteří se snaží zlepšit dostupnost svých služeb. Vystalé kategorie mohou být námětem pro další výzkumná šetření. Práce svým zaměřením může přispět k osvětě ohledně poradenství pro pozůstalé.

## **SOUHRN**

Práce je zaměřena na dostupnost poradenství pro pozůstalé v Jihomoravském kraji. Cílem práce je identifikovat zkušenosti certifikovaných poradců pro pozůstalé s využitím jejich služeb veřejností v rámci Jihomoravského kraje.

Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na uvedení do problematiky daného tématu. V následujících kapitolách jsou představeny důležité pojmy pro pochopení významu poradenství, možné formy pomoci pozůstalým, poradenství pro pozůstalé a jeho průběh, dále pak zaměření na profesionalizaci poradenství v ČR oradenství v Jihomoravském kraji.

Praktická část skrze rozhovory s certifikovanými poradci pro pozůstalé zjišťuje, jaké mají zkušenosti s využitím služeb poradenství veřejností. Pomocí otevřeného kódování vznikly určité kategorie a podkategorie, na něž se praktická část práce zaměřuje a následně je vyhodnocuje.

Klíčová slova: smrt, truchlení, pozůstalý, poradenství pro pozůstalé, dostupnost



## **SUMMARY**

This thesis is focused on the availability of bereavement counselling in the South Moravian Region. The main goal of the work is to identify the experiences of certified bereavement counsellors with the utilization of their services among the South Moravian Region.

The theoretical part of the thesis is focused on the introduction into this problematic. To get a better understanding of this problematic, main concepts will be introduced in the following chapters, such as the range of options for help for (pozostali), consulting for (pozostale) and the process of this consultation and the professionalization of consulting in the South Moravia region.

The practical part through interviews with consultants explains what are their experiences with this consulting. The analysis of interviews was done by open coding, which brought main categories and sub-categories. The practical part is divided into analyzing this material.

**Key words:** Death, mourning, bereaved, bereavement counselling, availability

## REFERENČNÍ SEZNAM

1. Asociace poradců pro pozůstalé (APPP). *Poslání Asociace poradců pro pozůstalé – Asociace poradců pro pozůstalé (APPP)* [online]. Dostupné z: <http://poradci-pro-pozustale.cz/poslani-asociace-poradcu-pro-pozustale/>
2. Asociace poradců pro pozůstalé (APPP). Asociace poradců pro pozůstalé (APPP) [online]. Dostupné z: <http://poradci-pro-pozustale.cz/>
3. BOWLBY, John. 2013. *Ztráta: smutek a deprese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0355-1.
4. Cesta domů. O nás – poskytujeme odbornou péči umírajícím a jejich blízkým [online]. Dostupné z: <https://www.cestadomu.cz/o-nas>
5. ČSÚ. 2021. Demografický vývoj v Jihomoravském kraji v roce 2021. [online]. [cit. 19.06.2022]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xb/demograficky-vyvoj-v-jihomoravskem-kraji-v-roce-2021>
6. Elektronický katalog sociálních služeb. Domů - Elektronický katalog sociálních služeb [online]. Copyright © 2022 [cit. 19.06.2022]. Dostupné z: <https://socialnisluzby.kr-jihomoravsky.cz/>
1. Diakonie Brno [online]. *Další informace*. © 2022 Copyright [cit. 02.05.2022]. Dostupné z: <https://brno.diakonie.cz/poskytovane-sluzby/sluzby-k-podpore-domaci-pece/poradna-svitani/dalsi-informace/>
2. Dlouhá cesta. ©2008. *Pro nové rodiče a blízké – Laická a odborná pomoc*. [online]. [cit. 18.04.2022]. Dostupné z: <https://www.dlouchacesta.cz/produkt-1022/laicka-a-odborna-pomoc>
3. DOHNALOVÁ, Zdeňka, Mirka NEČASOVÁ a Renáta RÍDLOVÁ. 2016. *Institucionalizace poradenství pro pozůstalé v ČR v kontextu moderní a postmoderní doby*. Sociální práce/Sociálna práca. Brno: ASVSP, , roč. 2016, č. 2, s. 39 - 56. ISSN 1213-6204.
4. DOHNALOVÁ, Zdeňka a Libor MUSIL. 2008. *Přínos sdružení Dlouhá cesta pro matky a rodiny vyrovnávající se se ztrátou dítěte*. Sociální práce/Sociálna práca. Brno: ASVSP, roč. 8, 2/2008, s. 106–120. ISSN 1213-6204.

5. DOKA, K.J., & Martin, T.L. 2010. *Grieving Beyond Gender: Understanding the Ways Men and Women Mourn, Revised Edition* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203886069>
6. GORER, Geoffrey. 1955. *Pornography of death*. Encounter. Vol. 5, No. 4, 49-52. Bez ISBN.
7. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. 2010. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-686-5.
8. HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Thanatologie: nauka o umírání a smrti*. 2., přeprac. vyd. Praha: Galén, ©2007. 244 s. ISBN 978-80-7262-471-3.
9. HENDL, Jan. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0982-9.
10. Jinej svět. *O nás*. [online]. Dostupné z: <https://www.jinejsvet.cz/index.php?adr=1>
11. KAST, Verena. 2015. *Truchlení: fáze a šance psychického procesu*. Praha: Portál. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0789-4.
12. Klára pomáhá z.s. *Příběh Kláry*. [online]. Copyright © Klára pomáhá z.s. [cit. 20.05.2022]. Dostupné z: <https://www.klarapomaha.cz/index.php?adr=1>
13. Klára pomáhá z.s. *Formy pomoci* [online]. Copyright © Klára pomáhá z.s. [cit. 20.06.2022]. Dostupné z: <https://www.klarapomaha.cz/index.php?adr=16>
14. KLIMENTOVÁ, Eva. 2013. *Sociální práce: teorie a metody II : studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3495-7.
15. KUBÍČKOVÁ, Naděžda. 2001. *Zármutek a pomoc pozůstalým*. Praha: ISV. 267 s. ISBN 80-85866-82-X.
16. KÜBLER-ROSS, Elisabeth a David KESSLER, 2014. *On grief & grieving: finding the meaning of grief through the five stages of loss. Scribner trade paperback edition*. New York: Scribner. ISBN 978-1-4767-7555-5.
17. Meagher, D. K., & Balk, D. E. 2013. *Handbook of Thanatology* (2. vyd.). New York: Association for Death Education and Counseling, The Thanatology Association.

18. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR - *Kvalifikace poradce pro pozůstalé*. ©2022  
Object moved [online]. Copyright Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, všechna  
práva vyhrazena [cit. 01.06.2022]. Dostupné  
z: [https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/pohrebnictvi/profesni-  
kvalifikace/kvalifikace-poradce-pro-pozustale](https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/pohrebnictvi/profesni-kvalifikace/kvalifikace-poradce-pro-pozustale)
19. MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém  
výzkumu*. Praha: Grada, Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1362-5.
20. MIŠOVIČ, Ján. 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný  
rozhovor*. Praha: Slon, Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-  
7419-285-2.
21. MOODY, Raymond A. a Dianne ARCANGEL. 2011. *Život po ztrátě*. Vyd. 2.  
Praha: Knižní klub. ISBN 978-80-242-3007-8.
22. MÜHLEISEN, Stefan a Nadine OBERHUBER. 2008. *Komunikační a jiné měkké  
dovednosti: soft skills v praxi*. Praha: Grada. Praxe & kariéra. ISBN 978-80-247-  
2662-5
23. Nadační fond Vrba - *Kdo jsme a proč pomáháme ovdovělým rodinám?. Nadační  
fond Vrba – Pomáháme ovdovělým rodinám s dětmi* [online]. Copyright © 2022  
Nadační fond Vrba. [cit. 20.06.2022]. Dostupné  
z: <https://www.nadacnifondvrba.cz/o-nas/>
24. Národní soustava kvalifikací. – *PŘEDSTAVENÍ. Národní soustava kvalifikací*  
[online]. Copyright © [cit. 17.05.2022]. Dostupné z:  
<https://www.narodnikvalifikace.cz/predstaveni>
25. Národní soustava kvalifikací. *Poradce pro pozůstalé - Národní soustava  
kvalifikací*. [online]. Copyright © [cit. 13.05.2022]. Dostupné z:  
[https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-475-  
Poradce\\_pro\\_pozustale/revize-2277/kvalifikacni-standard](https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-475-Poradce_pro_pozustale/revize-2277/kvalifikacni-standard)
26. NEŠPOROVÁ, Olga. 2013. *O smrti a pohřbívání*. Brno: Centrum pro studium  
demokracie a kultury. ISBN 978-80-7325-320-2.
27. PAULÍK, Karel, ed. 2012. *Psychologické aspekty zvládání zátěže muži a ženami*.  
V Ostravě: Ostravská univerzita, ISBN 978-80-7368-993-3.

28. PAULÍK, Karel, ed. 2002. *Psychologické poradenství v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta,. ISBN 80-7042-615-2.
29. PARKES, Colin Murray, RELF, Marilyn a COULDRICK, Ann. 2007. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. Brno: Společnost pro odbornou literaturu. 180 s. Paliativní péče. ISBN 978-80-87029-23-7.
30. PROCHÁZKA, Roman. 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada, Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4451-3.
31. Chytrý převod. © 2022. Převod peněz po smrti: Co se stane s bankovním účtem po úmrtí majitele?.[online]. Copyright ChytryPrevod.cz I Všechna práva vyhrazena. [cit. 20.06.2022]. Dostupné z: <https://chytryprevod.cz/prevod-penez-po-smrti/>
32. SALI, R., Roohafza, H., Sadeghi, M., Andalib, E., Shavandi, H., & Sarrafzadegan, N. 2013. *Validation of the Revised Stressful Life Event Questionnaire Using a Hybrid Model of Genetic Algorithm and Artificial Neural Networks. Computational and Mathematical Methods in Medicine*, 2013, 1–7. doi:10.1155/2013/601640
33. ŠEĎOVÁ, Klára, Roman ŠVARŤÍČEK a kolektiv, 2010. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.
34. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. c2014. *O posledních věcech člověka: vybrané kapitoly z thanatologie*. Praha: Galén,. ISBN 978-80-7492-138-4.
35. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. 2013. *Poradenství pro pozůstalé: principy, proces, metody*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Ilustroval Jitka ŘENČOVÁ. Praha: Grada, Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3736-2.
36. SUCHÁNSKÁ, Monika. 2016. *Status pozůstalých v současné společnosti*. Anthropologia Integra [online]., 7(2), 75-81 [cit. 2022-03-30]. ISSN 18046657. Dostupné z: doi:10.5817/ai2016-2-75
37. SVATOŠOVÁ, Marie. 2011. *Hospice a umění doprovázet*. 7., dopl. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 978-80-7195-580-1.
38. ŠORMOVÁ, Ruth. *Je smrt školou povinná? | Cesta domů. Cesta domů – poskytujeme odbornou péči umírajícím a jejich blízkým* [online]. Dostupné z: <https://www.cestadomu.cz/je-smrt-skolou-povinna>

39. VÝROST, Josef, SLAMĚNÍK, Ivan. 2019. *Sociální psychologie*. Grada, 760 s. ISBN: 978-80-247-5775-9.
40. WALTER, Tony. 1990. *Funerals and how to improve them*. Kent: Hodder & Stoughton. Bez ISBN.
41. WORDEN, J. William. 2008. *Grief Counseling and Grief Therapy: A Handbook for the Mental Health of Practitioner*. 4th edition. New York. 978-0826101204
42. ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0583-8.

## **Seznam zkratek**

aj. – a jiné

atd. – a tak dále

ČR – Česká republika

JMK – Jihomoravský kraj

MMR – Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

např. – například

NSK – Národní soustava kvalifikací

NSP – Národní soustava povolání

tzv. – takzvaný, takzvaně

## **SEZNAM TABULEK**

<b>Tabulka 2 – Informace o respondentech.....</b>	<b>26</b>
---	-----------



## SEZNAM PŘÍLOH

### **Vázané přílohy:**

Příloha 1 Poradce pro pozůstalé – odborná způsobilost

Příloha 2 Informovaný souhlas – vzor

# PŘÍLOHY

## Příloha 1. Poradce pro pozůstalé – odborná způsobilost

### Poradce pro pozůstalé (kód: 69-020-M)

<b>Autorizující orgán:</b>	Ministerstvo pro místní rozvoj
<b>Skupina oborů:</b>	Osobní a provozní služby (kód: 69)
<b>Týká se povolání:</b>	Poradce pro pozůstalé
<b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b>	5

#### Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Rozvíjení účinné komunikace, podpory a doprovázení pozůstalých	5
Orientace v hodnotovém kontextu poradenství pro pozůstalé	5
Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty	5
Uspřádání procesu truchlení	5
Aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé	4
Charakterizování osobnosti poradce pro pozůstalé	5

#### Platnost standardu

Standard je platný od: 07.10.2020

## Příloha 2. Informovaný souhlas – vzor

### **Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru a jeho následným využitím pro účely bakalářské práce Dostupnost poradenství pro pozůstalé v Jihomoravském kraji**

Podpisem vyjadřuji souhlas s následujícími body:

- Byl/a jsem informován/a o účelu rozhovoru, kterým je sběr dat pro potřeby výzkumu bakalářské práce Veroniky Kazíkové s názvem Dostupnost poradenství pro pozůstalé v Jihomoravském kraji. Cílem výzkumu je zjistit zkušenost poradců pro pozůstalé s využitím jejich služeb veřejnosti.
- Bylo mi sděleno, jakým stylem bude rozhovor probíhat a jaký bude mít průběh. Jsem seznámen/a s právem odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku.
- Souhlasím s nahráváním následujícího rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám a po přepsání bude vymazán. Transkripce bude přístupná pouze komisi u obhajoby bakalářské práce, jinak nikomu až na části citovány v textu práce, který bude volně dostupný online.
- Byl/a jsem obeznámen/a s tím, jak bude s rozhovory nakládáno a jakým způsobem bude zajištěna anonymita i po skončení rozhovorů, která znemožní identifikaci mé osoby. Nikde nebude uvedeno mé jméno či jiné osobní údaje, díky kterým bych mohl/a být identifikován/a.
- Dávám své svolení k tomu, aby výzkumnice použila rozhovor pro potřeby své bakalářské práce a některé části v ní může citovat, zvuková nahrávka však bude po ukončení výzkumu smazána.

Datum:

Podpis respondenta:

Podpis výzkumníka:

## Anotace

<b>Jméno a příjmení:</b>	Veronika Kazíková
<b>Katedra:</b>	Katedra antropologie a zdravotní vědy
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Hana Heiderová, Ph. D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2022
<b>Název práce:</b>	Dostupnost poradenství pro pozůstalé v Jihomoravském kraji
<b>Název v angličtině:</b>	Availability of bereavement counseling in the South Moravian Region
<b>Anotace práce:</b>	Bakalářská práce je členěna na teoretickou a praktickou část. Předmětem teoretické části je vymezit základní pojmy vztahující se k zaměření práce. Mezi tyto pojmy se řadí smrt, proces truchlení, poradenství pro pozůstalé, profesionalizace poradenství v ČR. Součástí praktické části bylo uskutečnit výzkumné šetření skrze rozhovory s certifikovanými poradci pro pozůstalé v JMK. Cílem bylo interpretovat zkušenosti certifikovaných poradců pro pozůstalé v Jihomoravském kraji s využitím jejich služeb veřejnosti.
<b>Klíčová slova:</b>	Smrt, truchlení, pozůstalý, poradenství pro pozůstalé, dostupnost
<b>Anotace v angličtině:</b>	Bachelors thesis is divided into two parts. Main goal of theoretical part is to define fundamental concepts of the research problem as the death, mourning bereavement and professionalization of bereavement counselling in Czech Republic. Main part of practical part was to provide research through interviews among bereavement counsellors in the South Moravian Region. The goal was to interpretate their experiences with use of their services.

<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Death, mourning, bereaved, bereavement counselling, availability
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	2
<b>Rozsah práce:</b>	53
<b>Jazyk práce:</b>	Český