



Naděžda Špatenková

# Poradenství pro pozůstalé

Principy, proces, metody  
3., aktualizované vydání



*Cesta truchlením je dlouhá cesta,  
bolestná, trnitá, plná slz.  
A mnohdy s cílem v nedohlednu...*  
N. Špatenková

S úctou věnováno Dlouhé cestě, z. s.

Děkujeme Nadaci rodiny Vlčkových za financování této publikace, která byla vydána v rámci projektu *Podpora a rozvoj kompetencí odborníků poskytujících pozůstalostní péči v rámci dětské paliativní péče*, a za veškerou pomoc, kterou poskytuje nejen těm, kteří po náročné cestě truchlením kráčí, ale i těm, kteří je doprovází.

#### KATALOGIZACE V KNIZE - NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR

Špatenková, Naděžda, 1973-

Poradenství pro pozůstalé : principy, proces, metody / Naděžda Špatenková.  
-- 3., aktualizované vydání. -- Praha : Grada, 2023. -- 1 online zdroj. -- (Psyché)  
Obsahuje bibliografii

ISBN 978-80-247-3951-9 (online ; pdf)

\* 316.356.2-055.5/.7 \* 159.942.4/.5:364.642.8 \* 364.642.8-785 \* 159.98:659.24  
\* (035)

- pozůstalí
- truchlení
- terapie zármutku
- psychologické poradenství
- příručky

364-1/-7 - Druhy sociální pomoci a služeb [18]

PhDr. Mgr. Naděžda Špatenková, Ph.D., MBA

---

# Poradenství pro pozůstalé

Principy, proces, metody  
3., aktualizované vydání

**Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy**

*Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.*

Vydání knihy bylo podpořeno **Nadací rodiny Vlčkových** v projektu **Podpora a rozvoj kompetencí odborníků poskytujících pozůstalostní péči v rámci dětské paliativní péče.**

**PhDr. Mgr. Naděžda Špatenková, Ph.D., MBA**

**PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ**

**Principy, proces, metody**

**3., aktualizované vydání**

Vydala Grada Publishing, a.s.  
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7  
tel.: +420 234 264 401  
www.grada.cz  
jako svou 8934. publikaci

**Recenzovali:**

PhDr. Jaroslava Králová  
Mgr. Zdena Volavá  
RNDr. Mgr. Vojtěch Hrouda, Ph.D.  
doc. PhDr. Jitka Skopalová, Ph.D.

Ilustrace Bc. Jitka Řenčová

Odpovědná redaktorka Andrea Černá  
Grafická úprava Antonín Plicka  
Návrh a zpracování obálky Antonín Plicka  
Počet stran 296  
Vydání 3., 2023

Tisk Iva Vodáková – Durabo

© Grada Publishing, a.s., 2023

ISBN 978-80-247-3961-8 (ePub)  
ISBN 978-80-247-3951-9 (pdf)  
ISBN 978-80-271-3885-2 (print)



**DLOUHÁ CESTA**  
Pomoc pro všechny, kteří přežili své děti



**Nadace  
rodiny  
Vlčkových**

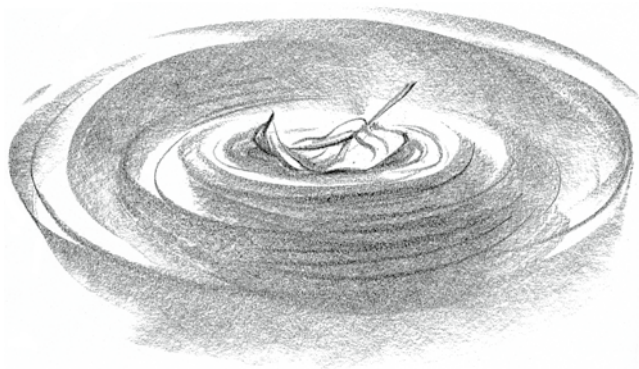
# Obsah

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Úvodem</b>                                                      | <b>9</b>  |
| <b>1. Proč poradenství pro pozůstalé?</b>                          | <b>13</b> |
| <b>2. Kdo provádí poradenství pro pozůstalé?</b>                   | <b>21</b> |
| Svépomocné skupiny pro pozůstalé                                   | 23        |
| Pomoc laiků, resp. dobrovolníků                                    | 27        |
| Pomoc profesionálů                                                 | 31        |
| <b>2.1 Poradce pro pozůstalé a jeho kompetence</b>                 | <b>35</b> |
| Supervize                                                          | 43        |
| Péče o sebe sama                                                   | 45        |
| <b>2.2 Poradce pro pozůstalé jako profesní kvalifikace</b>         | <b>48</b> |
| <b>3. Co je poradenství pro pozůstalé?</b>                         | <b>55</b> |
| <b>3.1 Specifika poradenství pro pozůstalé</b>                     | <b>59</b> |
| <b>3.2 Principy poradenství pro pozůstalé</b>                      | <b>62</b> |
| 1. Pomoc pozůstalým v akceptaci jejich ztráty                      | 63        |
| 2. Pomoc pozůstalým identifikovat své pocity a vyjádřit je         | 65        |
| 3. Pomoc pozůstalým žít dál bez zemřelého                          | 67        |
| 4. Podporovat pozůstalé v emocionálním odpoutávání od zemřelého    | 68        |
| 5. Poskytnout pozůstalým prostor a čas pro truchlení               | 72        |
| 6. Interpretovat „normální“ reakce na ztrátu                       | 72        |
| 7. Respektovat individuální rozdíly v truchlení                    | 74        |
| 8. Poskytovat pozůstalým kontinuální podporu                       | 74        |
| 9. Prozkoumat obranné mechanismy a copingové strategie pozůstalých | 75        |
| 10. Identifikovat potíže a doporučit adekvátní pomoc               | 76        |

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>3.3 Průběh poradenského procesu</b>                    | <b>77</b>  |
| 1. Příprava poradenského procesu                          | 78         |
| 2. Fáze vzájemného přijetí účastníků poradenského procesu | 79         |
| 3. Porozumění problému                                    | 80         |
| 4. Hledání cest k řešení problému                         | 89         |
| 5. Ukončení poradenského procesu                          | 90         |
| <b>4. S kým probíhá poradenství pro pozůstalé?</b>        | <b>91</b>  |
| Individuální poradenství                                  | 94         |
| Párové poradenství                                        | 95         |
| Rodinné poradenství                                       | 97         |
| Skupinové poradenství                                     | 98         |
| <b>4.1 Problémová klientela</b>                           | <b>106</b> |
| Klienti přicházející pozdě                                | 106        |
| „Absentující“ klienti                                     | 107        |
| „Nekomunikující“, mlčící klienti                          | 108        |
| Intoxikovaní klienti                                      | 109        |
| Agresivní klienti                                         | 109        |
| Manipulativní klienti                                     | 110        |
| Klienti se sklonem k sebevraždě                           | 111        |
| Klienti se sklonem k vraždě                               | 113        |
| Klienti s mentálním handicapem                            | 115        |
| Klienti prožívající několikanásobnou ztrátu               | 116        |
| <b>5. Kdy probíhá poradenství pro pozůstalé?</b>          | <b>119</b> |
| <b>5.1 Členění procesu truchlení</b>                      | <b>123</b> |
| Metafora hory hoře                                        | 126        |
| <b>6. Kde by mělo poradenství pro pozůstalé probíhat?</b> | <b>131</b> |
| <b>6.1 Distanční poradenství pro pozůstalé</b>            | <b>138</b> |
| <b>6.2 Nutné podmínky poradenství pro pozůstalé</b>       | <b>143</b> |
| Pozůstalý se cítí přijatý                                 | 144        |

|                                                   |            |
|---------------------------------------------------|------------|
| Poradce je vůči klientovi autentický              | 144        |
| Poradce je empatický                              | 147        |
| Poradce a klient vytvářejí vztah důvěry           | 148        |
| <b>7. Kolik má být poradenství pro pozůstalé?</b> | <b>151</b> |
| 7.1 Komplikované truchlení                        | 153        |
| <b>8. Jak vypadá poradenství pro pozůstalé?</b>   | <b>159</b> |
| 8.1 Jak nemá poradenství pro pozůstalé vypadat    | 160        |
| Používání eufemismů místo „silných“ slov          | 160        |
| Obava zmínit se o zemřelém                        | 161        |
| Rozpačitá práce s pláčem                          | 161        |
| Neadekvátní nebo nadměrný fyzický kontakt         | 162        |
| Podléhání mýtům o truchlení                       | 163        |
| Dávání „dobrých rad“                              | 164        |
| Poskytování „planých útěch“                       | 165        |
| Hraní si na spasitele                             | 166        |
| Překračování hranic                               | 167        |
| Ezoterika, okultismus a spiritismus               | 167        |
| Nezvládání problémů                               | 168        |
| 8.2 Jak má poradenství pro pozůstalé vypadat      | 170        |
| 8.3 Metody a techniky poradenství pro pozůstalé   | 178        |
| Práce s biografií                                 | 180        |
| Evokující jazyk                                   | 181        |
| Využití metafor                                   | 181        |
| Cirkulární dotazování                             | 182        |
| Psaní                                             | 183        |
| Album vzpomínek                                   | 184        |
| Archiv vzpomínek                                  | 185        |
| Čtení                                             | 186        |
| Arteterapeutické techniky                         | 188        |
| Hudba                                             | 192        |

|                                                                                             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Rodinné rituály                                                                             | 193        |
| Sociální rituály                                                                            | 194        |
| Vzpomínkové akce                                                                            | 197        |
| Řízená imaginace                                                                            | 198        |
| Kognitivní restrukturační                                                                   | 199        |
| Hra                                                                                         | 199        |
| <b>9. Modely poradenství pro pozůstalé</b>                                                  | <b>203</b> |
| 9.1 Klinický model                                                                          | 204        |
| 9.2 Model chaosu                                                                            | 210        |
| 9.3 Dualistický model                                                                       | 221        |
| 9.4 Model „znovupoznání“                                                                    | 231        |
| 9.5 Šest „R“ model                                                                          | 234        |
| 9.6 Úkolový model                                                                           | 237        |
| <b>Závěrem</b>                                                                              | <b>247</b> |
| <b>Přílohy</b>                                                                              | <b>253</b> |
| Příloha 1: Desatero pro pozůstalé                                                           | 253        |
| Příloha 2: Přemýšlení o mém vlastním pohřbu                                                 | 254        |
| Příloha 3: Dotazník zaměřený na vědomí sebe samého –<br>konfrontace s tématy života a smrti | 258        |
| Příloha 4: Hodnoticí standard poradce/poradkyně<br>pro pozůstalé                            | 261        |
| Příloha 5: Hodnoticí standard průvodce/průvodkyně<br>umírajících a pozůstalých              | 271        |
| <b>Seznam literatury</b>                                                                    | <b>281</b> |



*„Když ztrácíš drahou bytost,  
vždy s ní umíráš.“*

P. Syrus

**Poradenství pro pozůstalé** možná není úplně nejvýstižnější název. Co chcete radit někomu, kdo ztratil milovaného člověka? Jak poradit matce, které zemřelo dítě? Co říci lidem, kteří při tragické nehodě nebo nějakém neštěstí přišli o několik svých blízkých? Tady je každá rada drahá... Nevíme, jak bychom v takové situaci mohli pozůstalé utěšit, a tak často saháme po omšelých frázích a planých útěchách typu: *„To bude dobré, to přejde, chce to čas.“* Sami však cítíme, že to nebyla ta nejlepší reakce. Co jiného jsme ale mohli říci? Šlo udělat něco jinak? A třeba lépe? Možná že i vy se takto ptáte. A právě na tyto – a další – otázky týkající se poradenství pro pozůstalé publikace hledá (a snad i nalézá) odpověď.

- **CO** je poradenství pro pozůstalé?
- **KDO** ho provádí?
- **S KÝM?** Kdo je klientem poradenství pro pozůstalé?

- **KDY** poradenství pro pozůstalé probíhá?
- **KDE** se realizuje?
- **KOLIK** má být poradenství pro pozůstalé?
- **JAK** takové poradenství vypadá?
- **PROČ** vůbec nabízet pozůstalým nějaké poradenství?



Ne, opravdu vám zde nechci dávat návod, co a jak radit pozůstalým. Pokusím se vám jen vysvětlit, co asi pozůstalí prožívají, co všechno může mít vliv na jejich zármutek, jak zpravidla truchlení probíhá, jak se může zkomplikovat a kdy asi končí. Snad potom dokážeme porozumět prožitkům i chování pozůstalých a také vlastním reakcím vůči nim. Možná že pak budeme lépe připraveni na to být pozůstalým oporou, být jim průvodci na jejich cestě truchlením. Cestě, která je dlouhá, bolestná, vyčerpávající a jejíž cíl (resp. konec) se zdá být někde v nedohlednu.

Třeba se bude pozůstalým po této cestě kráčet snáz, budou-li mít vedle sebe nějakého průvodce – například vás. Ano, průvodce. Provázet, **doprovázet** – to je možná to správné slovo, které nejlépe vystihuje, o co vlastně v poradenství pro pozůstalé jde. Jde o to, aby pozůstalí nebyli ve svém zármutku osamoceni, aby se na své cestě truchlením neztratili, nesešli z ní a aby nakonec dorazili ke kýženému cíli. Co je ale vlastně oním cílem? Pravděpodobně to, že se pozůstalí cítí mnohem lépe než na počátku, že dokážou na svého zemřelého vzpomínat, aniž by se zalykali slzami, a že si uvědomí, že život stojí za to, aby byl žit. Dokud ho máme. Protože kdo jiný než pozůstalý je schopen si uvědomit pomíjivost okamžiku, pomíjivost všeho...



# 1. Proč poradenství pro pozůstalé?



*„Smutek mění člověka během vteřiny.“*

D. Chopka

Smrt blízkého člověka představuje extrémní zásah do života pozůstalých. V jediném okamžiku se jim radikálně mění celý život. Doposud existující jistoty se z jejich života náhle vytratily, jejich svět je smrtí milovaného člověka nečekaně a navždy změněn.

*„Smrt Ondry bylo to nejhorší, nejstrašnější, co se nám mohlo stát.“  
(Pavčina)*

*„Měla jsem pocit, že už nemám důvod žít dál. To on byl smyslem mého života. A teď je mrtvý. Proč mám žít dál?“ (Ivana)*

*„Je konec. Nastala mozková smrt a její srdíčko přestalo tlouci. Díváme se na ni, hladíme ji a najednou se mi ta naše velká slečna zase zdá tak malinká, bezbranná a zranitelná. Leží tiše, bradičku má podvázanou, očka zavřená, pihy na nosíku, rezaté vlásky... všechno je jako vždycky. Hladíme její ještě teplé tělíčko, беру do dlaně její ručičku a cítím, jak konce prstíků začínají chladnout. Naše víla, náš motýlek, princezna, školačka navždy odchází, už nenakreslí jediný obrázek, nevymodeluje ani jedno zvířátko, neudělá na koberci ani jednu hvězdu, už se nikdy neusměje, nikdy mě neobejme, nikdy nepromluví, NIKDY. Vycházíme ven, slunce svítí, a jen těžko můžeme uvěřit tomu, co se právě stalo. Myslím, že jsme to ráno umřeli i my sami.“ (Olga)*

Když vám zemře někdo blízký, je to, jako by se vám zhroutil celý svět, jako by váš život najednou ztratil smysl... Smrtí ztrácíte milovaného člověka navždy, definitivně. Už nikdy se s ním nesetkáte, už nikdy vás nepohladí, nepochválí, už nikdy nic nebude tak jako dřív...

*„Rozednívá se. Venku zpívají ptáci, a Nikča už je nikdy neuslyší. Brečím do polštáře. „Prosím vás, někdo, vraťte mi ji zpátky. Já ji strašně potřebuju. Já to bez ní nevydržím!“ Je mi, jako by ze mě něco vyřezali. Chybí mi něco z těla, z duše. Už to nejsem já. Už to nikdy nebudu já. Už to nikdy nebude jako dřív. Dívám se na Petra, asi spí. Takhle utrápený výraz ve spánku! Už to nikdy nebude on. Už to nikdy nebudeme my.“ (Jarka)*

Zdrčení pozůstalí mají pocit, že už nikdy nemohou být šťastní. Bolí je srdce, oči pálí od potoků slz. Jsou hluboce zarmoucení, truchlí...

*„Po vyslechnutí zprávy, že jeho zranění mozku je neslučitelné se životem, propadám zoufalému pláči a hysterii. Pronikavá bolest, která mi projíždí hrudí, je jako zásah ostrým nožem do srdce.“ (Ema)*

*„Jsem vděčná za každý okamžik, který jsem s ním prožila. Je stále se mnou, v mém srdci i v mé mysli a já se učím žít bez jeho přítomnosti. Až po tom, co mi odešel, jsem si uvědomila, jak moc jsem byla šťastná. Můj život se rozdělil na dobu předtím a potom.“ (Pětova maminka)*

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

- **pocit vlastní identity** („Jsem ještě manželka, když mi zemřel manžel? Ne, už nejsem, jsem vdova.“, „Jak mám teď odpovědět na otázku, kolik mám dětí?“, „A když mi rok po smrti otce zemřela i matka, tak jsem si uvědomila, že moje dětství definitivně skončilo.“);
- **pocit vlastní integrity** („Něco ve mně zemřelo, jako bych ztratil kus svého já.“, „Moje jediné dítě zemřelo, jsem pořád ještě matka? Co jsem to za ženu?“);
- **vztahy s jinými lidmi** („Není mi dobře samotné, ale není mi dobře ani mezi lidmi.“);
- **přesvědčení o stabilitě a bezpečnosti světa** („Jak se to jen mohlo stát?“, „Co je to za svět, když v něm mohou zfetovaní a opilí řidiči zabíjet nevinné lidi?“, „Jak to Bůh mohl dopustit?“).

*„Pane Bože, brečím nahlas, to se nedělá, brát rodičům děti. To nemůžeš!“ (Jarka)*

Pozůstalí v takové situaci **potřebují pomoc** a podporu. Tě se jim však často nedostává. Hlavním zdrojem pomoci pozůstalým by měli být především jejich nejbližší – rodina, příbuzní, přátelé, známí. Jenomže i ostatní členové rodiny mohou být zasaženi zármutkem, truchlí. Smrt také

významným způsobem zasahuje do struktury i fungování celé rodiny a rodinný systém může být smrtí a truchlením natolik narušen, že se stává dysfunkčním. Úmrtí člena rodiny nejenže vyvolává zcela nové, specifické problémy, ale může též znovu otevřít ty dříve existující a doposud nevyřešené nebo vyhrotit problémy stávající. V takovém případě nemůže být rodina zdrojem účinné pomoci, protože sama potřebuje pomoc.

*„S manželem nemůžu o naší dceři vůbec mluvit. Zavírá se do sebe. Její jméno před ním nemůžu ani vyslovit. Tak strašně se trápí. To strašné trápení sdílíme společně, ale přitom každý sám...“ (Jarka)*

Ani jiní lidé ze sociálního okolí, například přátelé a známí, nebývají někdy pozůstalým dostatečnou oporou. Obvykle totiž nevědí, jak se k pozůstalým chovat, co udělat nebo říci, proto se setkání s nimi raději vyhýbají. Chování a prožívání pozůstalých je znepokojuje. Znepokojuje ale také samotné truchlící, kteří si pokládají otázky typu: „Co se mnou teď bude? Proč se to muselo stát právě jemu? A proč mně?“

*„Pane Bože, nic horšího jsi nám nemohl udělat. Proč my? Za co to máme?“ (Jarka)*

*„Připadala jsem si jako ve špatném snu. Věděla jsem, že se takové případy stávají, ale proč zrovna mně, proč mně, když jsme měli takové problémy s otěhotněním, proč nám, když bylo miminko tak vymodlené a toužebně očekávané? Ještě ten večer jsem byla přijata na oddělení gynekologie a začali mi vyvolávat porod. Byla jsem sama na pokoji a moje pocity byly příšerné. Bylo to tak neskutečné. Dívala jsem se na břicho, ještě před nedávnem tak živé, a teď bylo neskutečně klidné. Ten pocit, že mám uvnitř sebe mrtvou holčičku, byl hrozný. Myslela jsem, že to nemůžu přežít, že už nemůžu žít dál. Cítila jsem hroznou bolest na srdci, jako by s mou holčičkou umřelo kus mne samé. Dnes mám dvě zdravá a donošená miminka. Teď jsou jim čtyři měsíce a zažíváme*

*s nimi krásné chvíle. Na svoji holčičku ale myslím každý den. Už bude vždycky mojí součástí. (Emiččina maminka)*

Pozůstalí chtějí a potřebují na své otázky nalézt odpověď, ostatní jim však zpravidla dávají najevo, že jim při hledání odpovědi nemohou, nemůžou (nebo nechtějí?) pomoci. A tak pozůstalí často slyší „útěchy“ typu:

- „*Netrap se tím!*“ To je přece absurdní! Jak se nemají pozůstalí trápit, když navždy ztratili milovaného člověka?!
- „*Nesmíš na to myslet, život jde dál!*“ Jenomže pozůstalí mají pocit, že se jejich svět právě zhroutil, že jejich život ztratil smysl...
- „*Všichni tam musíme...*“ To je sice pravda, ale pro pozůstalé to není žádná velká útěcha.
- „*Co se stalo, to se stalo...*“ Ale tohle se stát nemělo!
- „*Teď se nemůžeš zhroutit.*“ A kdy jindy se člověk může zhroutit, když ne po smrti někoho blízkého?
- „*Vzmuž se trochu!*“ Jak se ale má pozůstalá žena „pochlapit“?
- „*Všechno musí jednou skončit...*“ Jenomže proč právě teď? A proč zrovna takto?!
- „*Už o tom nemluv, stejně to nikomu nepomůže...*“ Naopak, pozůstalým může velmi pomoci, mohou-li o tom, co se jim stalo a co prožívají, s někým hovořit.

Proto truchlící raději vyhledávají pomoc jinde – **u pracovníků<sup>1</sup> v pomáhajících profesích**, například u lékařů, sociálních pracovníků, duchovních, nejružnějších „poradců“, pracovníků hospicových či jiných

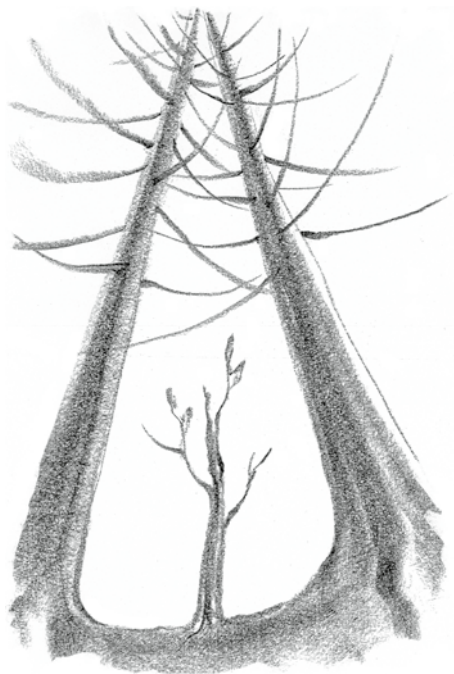
<sup>1</sup> V kontextu této publikace se používá generické maskulinum, tj. označením pracovník / lékař / sociální pracovník / psycholog / psychoterapeut apod. se rozumí muži i ženy vykonávající dané povolání, stejně tak je to v případě poradce pro pozůstalé. Pouze v případě, kdy je odkazováno na příslušnou profesní kvalifikaci v souladu s Národní soustavou kvalifikací, je používán pojem poradce/poradkyně pro pozůstalé, protože se daná pozice takto oficiálně nazývá.

poraden nebo u psychologů. Právě psychologové se prý truchlení podle Bradburyho (1999 in Baštecká, 2003, s. 160) zmocnili a patologizovali ho – popsali jeho „fáze“ a „příznaky“, určili, co je zdravý („normální“) a nezdravý (patologický) zármutek a jaké jsou známky „zotavení“. Bradbury žádá, aby se truchlení vrátilo tam, kam patří – do běžného života ve společenství. Jenomže jak se zdá, pro smrt a truchlení není v současné společnosti místo, už tam přirozeně nepatří. Smrt je tabuizována, popírána, vytěsňena. Na smrt se přestalo myslet („zapomnělo se na ni jako na smrt“), pěstuje se kult krásy, mládí, zdraví a úspěšnosti. Smrt je vnímána jako něco negativního, nepatřičného, strašného, co je třeba skrýt před zraky veřejnosti (srov. Preissová Krejčí, 2011). V takové společnosti se opravdu netruchlí snadno. To však neznamená, že pozůstalí neprožívají zármutek, že nejsou zasaženi žalem po smrti milovaného člověka. Naopak – jejich zármutek je zdrcující, protože jsou na něj sami a jsou v něm zoufale osamělí. Pozůstalí se mohou domnívat, že dát průchod svému žalu je „morbidní“ a „nezdravé“, proto se snaží svůj zármutek potlačit nebo skrývat (srov. Gorer, 1965). Nevědí, co mají se svým zármutkem dělat, jak s ním zacházet, „*jak se z toho nezbláznit*“. Tradiční zdroje sociální opory selhávají. Pozůstalí však potřebují podporu, potřebují někoho, kdo je na „*cestě žalu, nářku a slz aspoň kousek doprovází*“. Proto stále častěji vyhledávají pomoc formalizovaných institucí, kontaktují například některou z poraden nebo linek důvěry. Pomalu, ale jistě se i v naší republice konstituuje poradenství pro pozůstalé jako legitimní oblast poradenství. Pro pozůstalé totiž může být mnohem přijatelnější hovořit o bolestivých a zraňujících záležitostech s „cizím“ člověkem, s expertem na danou problematiku (tedy s poradcem/poradkyní pro pozůstalé) než s členem vlastní rodiny. Ani u některých „odborníků“, například lékařů či psychologů, totiž nemusí pozůstalí vždy najít pochopení. Proč? Jedním z důvodů je citlivost problematiky umírání a smrti. **Smrt děsí.** Připomíná všem jejich bezmocnost, neschopnost čelit smrti a bojovat s ní, ale také vlastní konečnost. Kromě toho je každé setkání s někým, koho zasáhla smrt blízkého člověka, bolestivou konfrontací s možností,

že by se to mohlo stát také nám. Dalším důvodem může být i nedostatečná zkušenost s tím, jak pracovat s truchlením a truchlícími lidmi. Ve skutečnosti nezáleží na tom, zda pomoc pozůstalým poskytuje školený dobrovolník nebo vysoce vzdělaný profesionál, jde o to, aby to byl člověk citlivý vůči potřebám pozůstalých, aby to byl někdo, kdo je obeznámen s tím, co pozůstalí prožívají a jak je možné jim pomoci. Jde o to, aby to vůbec někdo byl.



## 2. Kdo provádí poradenství pro pozůstalé?



*„Nikdo nemůže ujít cestu za druhého.  
Cesta je však záživnější, když se  
prochází v něčí společnosti.“*

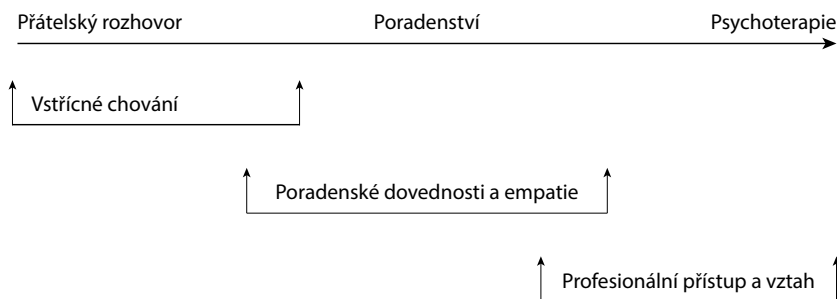
J. Bucay

**Pomoc a podporu pozůstalým** může poskytnout prakticky kdokoli – zdravotnický personál, duchovní, přátelé, příbuzní a známí, zaměstnanci pohřební služby, členové svépomocných skupin, jiní pozůstalí apod.

Dohnalová a Musil (2008) se domnívají, že pozůstalí potřebují pomoc a podporu především v následujících čtyřech oblastech:

- **psychické** (např. pokud mají potřebu mluvit o úmrtí, naslouchat jim; pomoci jim zvládat vlastní reakce i reakce okolí);
- **pragmatické** (např. pomáhat s vyřizováním úředních záležitostí, zajištěním pohřbu);
- **informační** (zjišťování, kde se nachází tělo zesnulého, zda mají právo nahlížet do policejních spisů či zdravotnické dokumentace apod.);
- **ekonomické** (např. když se rodina náhle ocitne v souvislosti s úmrtím v situaci hmotné nouze).

Pomoc pozůstalým je tedy velmi široká a může zahrnovat nejrozličnější aktivity. Pokud vidíme podporu pozůstalých jako kontinuum, pak na jednom konci spektra může být například soucitně naslouchající přítel a na druhém konci vysoce specializovaní profesionálové s nejrozličnějšími terapeutickými výcviky.



*Kontinuum pomoci pozůstalým*

Kdo tedy může pozůstalým poskytovat adekvátní oporu? Parkes (1980) v této souvislosti zvažuje tři možné přístupy:

- Péče o pozůstalé může být organizována **formou svépomocných skupin**, ve kterých se pozůstalí podporují navzájem.
- Poradenství pro pozůstalé může fungovat **na bázi dobrovolníků**, kteří byli pečlivě vybráni, vyškoleni a jsou průběžně supervidováni.
- Poradenství pro pozůstalé může být vykonáváno jako **profesionální služba speciálně vyškolených expertů** (např. lékařů, zdravotníků, duchovních, sociálních pracovníků, psychologů, psychoterapeutů či různých poradců).

Všechny výše zmíněné přístupy mají své výhody, ale i nevýhody a určitá rizika.

## Svépomocné skupiny pro pozůstalé

**Svépomocné skupiny** pro pozůstalé<sup>2</sup> nabízejí možnost setkávání se s lidmi, kteří mají stejný životní úděl, tedy zkušenost se ztrátou milovaného člověka úmrtím, a prožili, resp. prožívají podobné reakce, chtějí se vzájemně podporovat a sdílet své zkušenosti. Svépomocné skupiny jsou založeny na předpokladu, že lidé, kteří prožili nějakou náročnou životní situaci, většinou lépe rozumí bolesti a prožívání podobně trpících. Samotní pozůstalí tedy podporují jiné pozůstalé. Hartl (1997) se domnívá, že svépomocné skupiny jsou efektivní, pokud jsou ochotné přijmout nového člena, mají schopnost hlubokého pochopení pro problémy členů skupiny a pokud mezi nimi panuje sdílnost, rovnost a soudržnost. Svépomocné skupiny podle Hartla (1997):

<sup>2</sup> V anglických zdrojích jsou popisovány jako *self-help groups*, *grief support groups*, *grief counseling groups*.

- podporují psychologický význam komunity;
- mají ideologii, která slouží jako filozofický protijed vůči lidem vně komunity;<sup>3</sup>
- dávají příležitost pro zpověď, katarzi a vzájemnou kritiku;
- poskytují modelové role;
- nabízejí účinné strategie zvládání každodenních problémů;
- vytvářejí (podpůrnou) síť sociálních vztahů.

Fungující svépomocná skupina pro pozůstalé by měla zahrnovat všechny výše zmíněné aspekty, protože každý z nich má pro pozůstalé svůj specifický význam. První bod odkazuje k uvědomění si, že *„nejsem jediný na celém světě, komu někdo blízký umřel, jsou tady i jiní lidé, můžeme o tom spolu mluvit a být si vzájemně oporou“*. Druhý bod se zaměřuje na obhajobu vlastního zármutku vůči sociálnímu okolí (např. jak reagovat na výroky typu: *„Už bys to měl/a zvládat.“* nebo *„Plakat je zbytečné, stejně tím nikomu nepomůžeš, život mu tím nevrátíš, všechno tím jen zhoršuješ.“*) a na to, jak pozůstalí své truchlení prožívají (*„Je v pořádku, že ještě nejsem v pořádku.“*). Třetí bod zdůrazňuje, že na svépomocné skupině mají pozůstalí možnost se vypovídat z toho, co se jim přihodilo, o čem přemýšlejí, co prožívají. Čtvrtý bod pak poukazuje na to, že pro všechny pozůstalé je jejich role (např. role vdovy/vdovce, role sirotka) zcela nová a mnohdy nečekaná, nemusí vědět, jak se teď mají v různých situacích chovat, proto pro ně může být důležité vidět různé modely zvládání této role u jiných pozůstalých. Pátý bod ukazuje, že pozůstalí mohou mít často pocity bezvýchodnosti své situace, a proto je pro ně důležité dozvědět se o různých možnostech a strategiích řešení těchto problémů. Nanejvýš významný je pro pozůstalé i poslední aspekt, protože vztahy s jinými lidmi pomáhají truchlícím vrátit se zpět „k životu“, „k lidem“, k „normálním“ sociálním aktivitám.

---

<sup>3</sup> Hartl (1997) píše, že převažující aktivitou na svépomocných skupinách je předávání informací a tak vznikají „poznávací protilátky“ pro daný problém.

Svépomocná skupina nabízí pozůstalým především (srov. Putnová, 2002):

- **Normalizaci.** Pozůstalí si mohou uvědomit, že všechny jejich emoce, které se jim zdají tak nepochopitelné, zvláštní a někdy i špatné, jsou normální. Tento přínos má skupina pro truchlící už v době, kdy se jim ještě nepodařilo úplně se skupině otevřít a mluvit o tom, co je trápí, a zatím pouze naslouchají ostatním.
- **Pochopení.** Vyprávěním a verbalizací toho, co se stalo a co prožívají, si pozůstalí sami začínají třídit své pocity a myšlenky. Postupně tak mohou nacházet odpověď na své otázky „proč?“ a pomalu, ale jistě (resp. jistěji) mohou zvládat proces truchlení.
- **Sítování.** Podpůrné skupiny umožňují pozůstalým získat nové sociální kontakty, které jsou pro ně velmi důležité a brání jejich sociální izolaci. Členové skupiny mezi sebou mohou navázat pevná přátelství, mohou se začít setkávat mimo skupinu (např. slavit určité události).
- **Bezpečný prostor.** Svépomocná skupina nabízí pozůstalým bezpečný prostor, aby se mohli spojit, sdílet své příběhy a naučit se znovu budovat své životy.
- **Sdílení.** Dává možnost sdílet s ostatními své problémy a pocity. Skupina může být jedním z mála míst, kde mohou pozůstalí skutečně projevit své pocity a nemusí je kvůli okolí potlačovat. Účastníci skupiny sdílí své obavy, zmatek, hněv, pocity viny, frustrace, prázdnotu i pocity beznaděje, protože ví, že tyto emoce se ve skupině setkají se soucitem a porozuměním. Účastníci se vzájemně podporují, utěšují a povzbuzují, nabízejí si naději v zotavení. Sdílený smutek přivádí účastníky na společnou půdu, která přesahuje rozdíly a buduje vzájemné porozumění napříč hranicemi kultury, rasy, víry, hodnot, schopností a životního stylu.
- **Zdroj naděje.** Osobní svědectví lidí, kteří přežili ztrátu milovaného člověka, představuje pro ostatní povzbuzení a ujištění, že jejich situace není bezvýchodná, že bolest, kterou prožívají, může ustoupit a že existuje způsob, jak situaci zvládnout (Groos a Shakespeare-Finch, 2013).

Svépomocná skupina představuje ideální prostor pro předávání a přebírání rad a zkušeností, vrací tak pozůstalým důvěru a naději v další život.

- **Univerzalitu.** Pozůstalí často zmiňují, že je jejich přátelé i rodina pobízeli, aby „pohřbili“ vlastní zármutek, posunuli se v životě dál. Svépomocná skupina jim naopak umožňuje sdílet bolestivé zážitky, samotu i zážitky z „*boje o přežití*“. Slyšením podobných zážitků, vyjádřením podobných pocitů a reakcí získávají pozůstalí dojem, že jejich prožívání je opodstatněné, že nejsou „*zvláštní*“, „*jediní na světě*“. Získávají pocit, že nejsou osamoceni (Doka, 2016). Danou spoluúčasť a vzájemné pochopení nazývají Yalom a Lescz (2007) „*univerzalitou*“, ale je možné ji nazvat také „*bytím na jedné lodi*“.

Přestože svépomocné skupiny mohou představovat velmi efektivní formu pomoci pozůstalým, nejsou řešením pro každého. Kvalita pomoci každé svépomocné skupiny může být velice proměnlivá, protože z velké části závisí právě na jejích účastnících. Některým truchlícím také více vyhovuje spíše individuální přístup. Značnou roli hraje i časový aspekt – zejména v akutní fázi truchlení může být zapojení pozůstalých do svépomocných skupin kontraproduktivní.

*„Nebyla jsem schopná poslouchat všechny ty lidi a jejich problémy. Měla jsem dost svého vlastního trápení...“ (Lída)*

Oproti jiným zemím, např. USA<sup>4</sup>, nemají svépomocné skupiny pro pozůstalé v České republice dlouhou tradici.<sup>5</sup> V našich podmínkách

---

<sup>4</sup> Zde fungují nejružnější svépomocné skupiny pro pozůstalé, např. pro pozůstalé rodiče ([www.compassionatefriends.org/grief](http://www.compassionatefriends.org/grief)), pro pozůstalé rodiče onkologicky nemocných dětí, pro pozůstalé prarodiče, pozůstalé sourozence ([www.bereavedparentsusa.org](http://www.bereavedparentsusa.org)), pro pozůstalé po onkologicky nemocných pacientech ([www.thelossfoundation.org/services/get-support](http://www.thelossfoundation.org/services/get-support)) a další.

<sup>5</sup> Dostupné zdroje (Cesta domů, 2005) zmiňují první svépomocná setkávání pozůstalých v České republice od listopadu roku 2004.

aktuálně nejlépe prosperují svépomocné skupiny, které mají svého facilitátora, případně mají předem stanovený nějaký program<sup>6</sup>, resp. téma<sup>7</sup>.

## Pomoc laiků, resp. dobrovolníků

Programy založené na bázi dobrovolnictví, resp. **laického poradenství** jsou v zahraničí běžnou součástí pomoci pozůstalým. Truchlíci se mohou setkat jednak s dobrovolníky, kteří sice ztrátu blízkého člověka smrtí neprožili, ale jsou ochotni pozůstalým naslouchat a „být s nimi“. Takové dobrovolníky je možné nalézt např. v zařízeních sociálních nebo zdravotnických služeb či v rámci církví. Pro pozůstalé mohou mít velký význam a užitek setkání s dobrovolníky, kteří mají osobní zkušenost s úmrtím blízké osoby.

Příkladem takové dobré praxe v České republice jsou např. laičtí poradci Dlouhé cesty. Jedná se o rodiče, kterým se již podařilo ztrátu svého dítěte integrovat do svého života, prošli speciálně připraveným edukačním programem pro laické poradce a taktéž psychologickým vyšetřením.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Může se jednat o nejrůznější aktivity – např. tvorbu adventních věnců, zdobení perníčků, společné vycházky do přírody, výlety nebo vyjíždky na kole apod. Perinatální hospic Dítě v srdci vytváří při setkání pozůstalých taktéž prostor pro tvorbu memoryboxů – účastnice takových setkání mohou plést či háčkovat hračky určené do memoryboxů, šít dečky nebo oblečení pro zemřelé děti, kompletovat memoryboxy apod. V on-line prostoru mohou sdílet návody, doporučení, fotografie svých výrobků a zároveň na ně získat zpětnou vazbu.

<sup>7</sup> Svépomocné skupiny, které mají předem jasně deklarované téma, např. *Jak přežít Vánoce*, *Jak zvládnout dovolenou*, *Jak mluvit s ostatními lidmi o tom, co nás potkalo* apod., vykazují větší návštěvnost než skupiny, které nastolené téma nemají.

<sup>8</sup> Psychologické vyšetření, zda dotyčný jedinec netrpí nějakou psychopatologií, zda je psychicky zdravý, a nemůže tak poškodit klienta nebo sám sebe, je nejen v kontextu laického poradenství, ale taktéž v kontextu profesionálních služeb zcela unikátní. Dokonce ani psychologové nebo psychiatři neprocházejí takovým vyšetřením. Dlouhá cesta si je však vědoma zodpovědnosti vůči pozůstalým klientům, proto se k psychologickým vyšetřením rozhodla a nastolený trend drží.

Teprve potom mohou nabízet svoji podporu jiným rodičům po ztrátě dítěte. Projekt Nejste sami, v rámci kterého laičtí poradci působí, byl iniciován snahou nabídnout pomoc a podporu všem, kdo ztratili dítě v jakémkoli věku a z jakékoli příčiny, těmi, kdo „*takovou situaci sami prožili, naučili se znovu žít a chtějí dále pomáhat ostatním*“ (www.dlouhacesta.cz).

*„Často nám lidé říkají: ‚Obdivujeme vás za to, co děláte.‘ Velmi nás to těší, ale ve svém nitru cítíme, že naše zásluhy nejsou nikterak obdivuhodné. Jsme lidé, které potkalo něco, co naprosto změnilo naše životy a životní hodnoty, aniž bychom si to přáli. Snažíme se pracovat, pomáhat, být prospěšní a užiteční. Je to pro nás cesta, dlouhá cesta a mnohdy jediná přijatelná.“ (Martina)*

V zahraničí to mohou být např. programy *Widow-to-Widow*, kdy „zkušená“ vdova doprovází „čerstvou“ vdovu.<sup>9</sup> Program *Widow-to-Widow* je založen na předpokladu, že bezprostřední sociální okolí se sice vdovám snaží pomoci, ale někdy je tato pomoc nevhodná nebo nedostatečně zacílená, protože lidé, kteří nemají žádnou zkušenost s ovdověním či truchlením, mohou mít jen nejasnou představu o tom, co ovdovělé ve skutečnosti trápí a co potřebují.<sup>10</sup> Program tak umožňuje vdovám setkat se s někým, kdo smrt životního partnera sám prožil, a bude tak schopen pomáhat s ohledem na vlastní zkušenost.

---

<sup>9</sup> Parkes (1996) popisuje, že zkušené vdovy navštěvují čerstvě ovdovělé ženy ve svém okolí. Nabízejí jim přátelství, pomoc a radu. Neprezentují se jako „profesionálky“ a nemají také žádnou odbornou kvalifikaci. Jejich jedinou kvalifikací je, že truchlily efektivně.

<sup>10</sup> Původně měl být program určen nejen pro vdovy, ale i pro vdovce. Mezi vdovci se ovšem nepodařilo dobrovolníka najít, a protože gender aspekty mohou vnášet do doprovázení ovdovělých mužů ovdovělými ženami určitá specifika (ne-li přímo komplikace a nedorozumění), byl program omezen pouze na vdovy.

*„Potřebujete mluvit s někým, kdo je také vdova – kdo opravdu ví, o čem to je. Myslela jsem si, že jsem jediná na světě, kdo je osamělý a tak vystrašený.“ (Silverman, 1986)*

Do programu *Widow-to-Widow* se mohou zapojit vdovy, které splňují následující podmínky:

- vdova je ochotná a schopná využít své vlastní zkušenosti k pomoci jiným;
- od smrti jejího partnera uplynuly nejméně dva roky;
- vdova poskytuje pomoc v prostředí, ve kterém žije;
- chce, resp. může být odpovědná k dispozici nejméně po dobu jednoho roku.

Omezení týkající se věku, náboženského vyznání, počtu dětí nebo vzdělání nejsou pregnantně stanovena, ideální však je, aby byla skupina dobrovolnic různorodá, a mohla tak nabízet pomoc vdovám v nejrůznějších sociálních a životních situacích. Charakter poskytované pomoci, stupeň osobní angažovanosti a míra, s jakou dobrovolnice vstupuje do života vdov, je různá. Může se jednat od téměř profesionálního poradenského přístupu až po vztah dvou kamarádek. Charakter pomoci konkrétní vdově by se měl vždy odvíjet od jejích potřeb. Vdova může využívat nejen osobní setkávání s dobrovolnicí, ale také např. telefonické rozhovory. Dobrovolnice pracují pod průběžnou supervizí, kdy mají možnost konzultovat průběh poskytované pomoci a případné problémy, které se mohou ve vzájemném vztahu objevit (např. zda půjčit odovělé ženě peníze).

Pomoc vdově se do značné míry odvíjí od fáze truchlení, v níž se dotyčná nachází. Ve stadiu šoku se může jednat např. o pomoc při uvědomění si reality ztráty životního partnera. Vdova se setkává s někým, kdo prožil něco podobného a nyní žije „normálním“ životem, a dokonce nabízí svou pomoc ostatním. V další fázi pomáhají vdovám informacemi