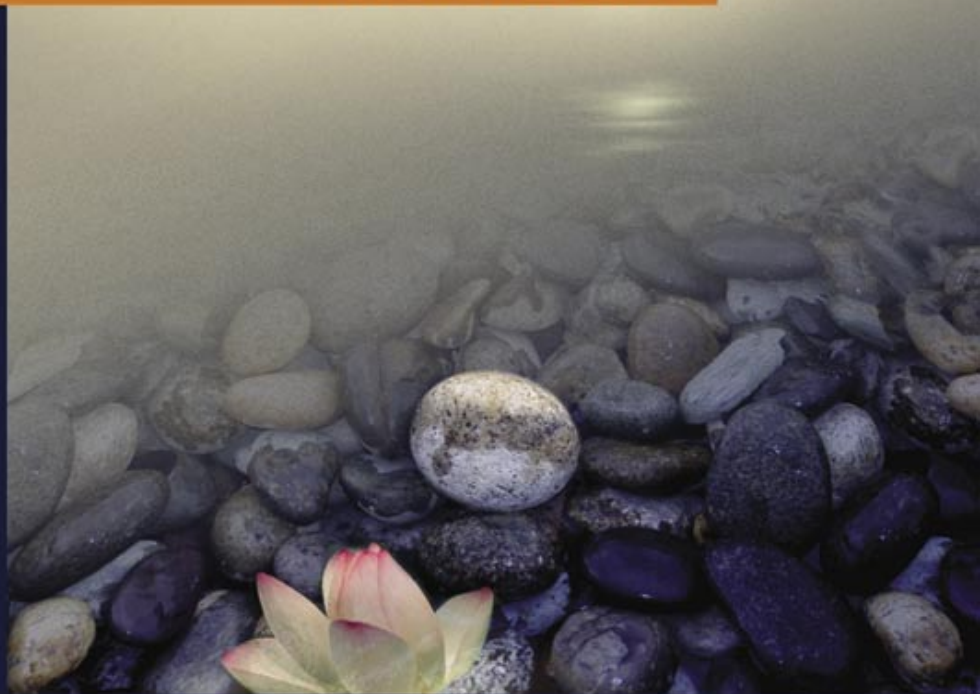


Naděžda Špatenková



PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ



GRADA®

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**.

Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umístování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.



Mamince†, Božence† a Kajoškovi†,
kteří mi ukázali cestu životem,
umíráním
i truchlením...

PhDr. Naděžda Špatenková, Ph.D.

PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 220 386 401, fax: +420 220 386 400
www.grada.cz
jako svou 3193. publikaci

Odpovědná redaktorka Jana Henžlíková
Sazba a zlom Václav Juda
Foto Dagmar Tisovská
Počet stran 144
Vydání 1., 2008

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.,
Husova ulice 1881, Havlíčkův Brod

© Grada Publishing, a.s., 2008
Obrázek na obálce © doc. MUDr. Pavel Žáček, Ph.D.

Recenzovala:

prof. PhDr. RNDr. Helena Haškovcová, CSc.

ISBN 978-80-247-1740-1 (tištěná verze)
ISBN 978-80-247-6847-2 (elektronická verze ve formátu)

© Grada Publishing, a.s. 2011

OBSAH

1. Úvodem	7
2. „Proč“ poradenství pro pozůstalé?	9
3. „Co“ je to poradenství pro pozůstalé?	13
3.1 Průběh poradenského procesu	18
3.2 Principy poradenství pro pozůstalé	27
4. „Kdo“ provádí poradenství pro pozůstalé?	33
5. „S kým“ probíhá poradenství pro pozůstalé?	42
6. „Kdy“ probíhá poradenství pro pozůstalé?	50
7. „Kde“ by mělo poradenství pro pozůstalé probíhat?	57
8. „Jak“ vypadá poradenství pro pozůstalé?	66
8.1 Metody a techniky poradenství pro pozůstalé	74
8.2 Specifické problémy v poradenství pro pozůstalé	84
8.3 Modely poradenství pro pozůstalé	96
8.3.1 Klinický model	97
8.3.2 Model chaosu	101
8.3.3 Dualistický model	110
8.3.4 Model „znovupoznání“	118
8.3.5 Šest „R“ model	120
8.3.6 Úkolový model	122
9. Závěrem	129
Přílohy	131
Seznam literatury	140

1. ÚVODEM

„Ztratil jsem blízkého člověka. On tu není a já jsem tu zůstal sám. Vím, že musím žít dál, ale jak? Jsem bezradný, unavený a prázdný. Je těžké uvěřit, že někdy budu schopen žít normálně a spokojeně...“

(z letáčku Poradny Alej)

Poradenství pro pozůstalé možná není úplně nejuvstíznější 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 sáhneme po omšelých frázích a planých útěchách typu: *„To bude dobré, to přejde, chce to čas.“* Sami ale cítíme, že to nebyla ta nejlepší reakce. Co jiného jsme ale mohli udělat? Šlo udělat něco jinak? A třeba lépe? Možná, že i vy se takto ptáte. Na tyto – a další otázky kolem poradenství pro pozůstalé – publikace hledá (a snad i nalézá) odpověď.

- **CO** je to poradenství pro pozůstalé?
- **KDO** ho provádí?
- **S KÝM?** Kdo je klientem poradenství pro pozůstalé?
- **KDY** poradenství pro pozůstalé probíhá?
- **KDE** se realizuje?
- **JAK** takové poradenství vypadá?
- **PROČ** vůbec nabízet pozůstalým nějaké poradenství?

Ne, opravdu vám zde nechci radit, 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 nezůstali ve svém zármutku osamocení, 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 dokáží na svého zemřelého vzpomínat, aniž by se zalykali slzami, to, aby si uvědomili, že život stojí za to, aby byl žit. Dokud ho máme. Protože kdo jiný než pozůstalý si dokáže uvědomit pomíjivost okamžiku, pomíjivost všeho...

2. „PROČ“ PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ?

*„Ptáte-li se po smyslu takové pomoci, ptáte se ‚proč?‘.
Proč bych měl jít někam do nějaké poradny, když ztrácím,
nebo jsem ztratil drahého člověka?
Protože můžeme společně hledat cestu, jak s bolestí a ztrátou
dál žít mezi lidmi, jak se znovu postupně otevírat novým úko-
lům, vztahům a radosti.“*

(z letáčku Poradny Alej)

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

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 nepohládí, nepochválí, už nikdy nic nebude tak jako dřív... Máte pocit, že už nikdy nemůžete být šťastní. Vaše srdce bolí a hrozí, že pukne žalem, oči pálí od potoků slz. Jste hluboce zarmoucení, truchlíte...

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.“*),
- **pocit vlastní integrity** (*„Něco ve mně zemřelo, jako bych ztratil kus svého já.“*),
- **vztahy s jinými lidmi** (*„Není mi dobře samotné, ale není mi dobře ani mezi lidmi.“*),
- **přesvědčení** o stabilitě a bezpečnosti světa (*„Jak to jen Bůh mohl dopustit?“*).

Pozůstalí v takové situaci **potřebují pomoc** a podporu. Té se jim ale často nedostává. Hlavním zdrojem pomoci pozůstalým by měli být především

jejich nejbližší – rodina, příbuzní, přátelé, známi. 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 také znovuotevřít dříve existující a doposud nevyřešené problémy, nebo vyhrotit problémy stávající. V takovém případě nemůže být rodina zdrojem účinné pomoci, protože sama potřebuje pomoc.

Také např. Rosenblatt (1991) ve svém výzkumu potvrdil, že rodina nemusí být pro pozůstalé vždy zdrojem opory, ba právě naopak. Jeho respondenti uváděli ostré konflikty s jinými členy rodiny. Příčinou těchto problémů byl zejména pocit pozůstalých, že jim ostatní příbuzní neposkytují dostatečnou útěchu a oporu, dále pak obviňování příbuzných, že pozůstalí truchlí příliš málo, nebo naopak přehnaně, a ambivalentní vztah pozůstalých k zemřelému, případně k jiným příbuzným.

Ani jiní lidé ze sociálního okolí, např. přátelé a známi, 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 truchlíci, kteří si pokládají otázky typu: „*Co se mnou teď bude?*“, „*Proč se to muselo stát právě jemu? A proč mně?*“ Chtějí a potřebují na své otázky nalézt odpověď, ostatní jim ale obvykle dávají najevo, že jim při hledání odpovědi nemohou, neumějí (nebo nechťejí?) 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 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 v pomáhajících profesích**, například u lékařů, sociálních pracovníků, duchovních, nejrůznějších „poradců“, pracovníků hospicových či jiných poraden, nebo u psychologů. Právě psychologové se prý truchlení podle Bradburyové (1999, in: Baštecká, 2003, s. 160) zmocnili a patologizovali ho – popsali jeho „fáze“ a „příznaky“, určili, co je zdravý a nezdravý zármutek a jaké jsou známky „zotavení“. Bradburyová 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. V takové společnosti se opravdu netruchlí snadno.

Edison (obdobně i jiní autoři, např. Elias) hledají odpověď na otázku, proč je v naší společnosti tak obtížné truchlit. Podle nich je příčinou především změna charakteru sociálních vazeb v rodině. Současná nukleární rodina je velmi malá a nemá zakotvení v širší příbuzenské síti. Příslušnost k rodině tedy není zdrojem takové kvality a především kvantity případné možné pomoci jako v minulosti. Druhým důvodem je odklon od náboženství. Třetím důvodem je podle Edisona nedostatek jiných přirozených sociálních sítí, např. blízkých vztahů k sousedům. Zvláště u obyvatel měst tak převládá silný pocit osamělosti, sociální izolace se stává každodenní realitou. Čtvrtým důvodem je tabuizace smrti, která způsobuje, že vnější projevy truchlení nejsou přijímány, ba dokonce jsou odmítány (Edison, in: Margolis, 1981).

To ale 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 ale potřebují podporu, potřebují někoho, kdo je na „*cestě žalu, nářku a slz alespoň kousek doprovodí*“. Proto stále častěji vyhledávají pomoc formalizovaných institucí, kontaktují např. 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 pro pozůstalé), než

s členem vlastní rodiny. Ani u některých „odborníků“, např. lékařů nebo psychologů, ale nemusejí 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. Nezáleží na tom, zda pomoc pozůstalým poskytuje školený dobrovolník nebo vysoce vzdělaný psycho-terapeut, 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.

3. „CO“ JE TO PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ?

*„Cesta žalu, nářku a slz bývá klikatá.
Nevíte, co skrývá příští zákruta.
Můžeme Vás kousek doprovodit...“*

(z letáčku Poradny Alej)

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

Profesionální pomoc obvykle pozůstalí vyhledávají teprve tehdy, když ostatní zdroje (vlastní obranné mechanismy a copingové strategie, pomoc příbuzných a přátel) selhávají nebo nejsou dostatečně účinné.

Profesionální pomoc pozůstalým může mít následující formy (srov. Úlehla, 1996; Novosad, 2000):

- **Doprovázení.** Poradce pro pozůstalé pomáhá klientovi přijmout a zvládat situaci, která je objektivně nezměnitelná (nikdo nemůže vrátit život mrtvému člověku), ale jejíž subjektivní prožívání lze ovlivnit.
- **Vzdělávání.** Pozůstalý klient vyhledává pomoc proto, že chce (resp. potřebuje) získat určité informace, vysvětlení, poučení. Přeje si něco ověřit, potvrdit, vysvětlit. Aby mu však mohl poradce pomoci, musí mít potřebné informace a vzdělání, ale také schopnost s vědomostmi přiměřeně nakládat a ověřovat, jak jsou klientovi prospěšné.
- **Konzultační činnost.** Představuje odbornou poradu poskytovanou jinému odborníkovi v rámci péče o klienta.
- **Poradenství.** Vede klienta k hlubšímu náhledu na jeho problém, jeho příčiny a možnosti řešení. Poradce pomáhá klientovi najít nejefektivnější cesty řešení problému (resp. problémů), nabízí klientovi určité rady, návody, inspirace či nápady. Klient má možnost si sám vybrat z více možných řešení, poradce za něj nerozhoduje, pouze mu pomáhá ony možnosti najít.

- **Terapie.** O terapii se jedná v tom případě, když si klient sám přeje zbavit se svého problému a zároveň má představu, že by to bylo možné. Spolu s terapeutem pak hledají a vytvářejí možnosti řešení.

V odborné literatuře (Parkes, Worden apod.) se tradičně rozlišuje poradenství pro pozůstalé a terapie zármutku. **Poradenství pro pozůstalé** je považováno za vhodnou formu pomoci zejména pro truchlící, kteří prožili ztrátu blízkého člověka v nedávné době a potřebují pomoc při adaptaci na tuto skutečnost. Poradenství pro pozůstalé je spatřováno jako adekvátní přístup v případě nekomplikovaného, „normálního“ truchlení. Na zvládnání komplikovaných forem zármutku se zaměřuje **terapie pozůstalých**. Terapie je indikována v případě, kdy u pozůstalých přetrvává závislost na zemřelém, trápí je silné výčitky svědomí, intenzivní pocity viny nebo hněvu a vzteku. Prostor pro terapii se otevírá také tehdy, když pozůstalí neprožívají žádné pocity nebo pokud zármutek či aktuální ztráta oživuje dřívější nezpracovanou ztrátu (Stroebe, Stroebe, 1994, s. 225–226).

Ve skutečnosti ovšem není hranice mezi jednotlivými formami pomoci pozůstalým tak zřetelná a v praxi se často stírá. Stejně tak se pomalu (ale jistě) opouští koncept normálního a komplikovaného (patologického) truchlení a nahrazuje se úvahami o faktorech, které mohou truchlení usnadňovat nebo naopak ztěžovat. Za určitých okolností totiž může být „normální“ i to, co obvykle „normální“ není.

Např. truchlení rodičů nad smrtí dítěte je normální souhrn reakcí na nenormální situaci (nikdo z nás neočekává, že přežije vlastní dítě). Cokoliv se objeví, je normální. Rodičovská ztráta je intenzivní a komplikovaná sama o sobě. Znamená to, že reakce rodičovského smutku jsou samy o sobě „nepřiměřené“, „přehnané“ a „nekončící“. Tyto typy reakcí by měly být v případě truchlení rodičů předpokládány – jsou přirozené a normální. Co je za jiných okolností považováno za abnormální (např. vtíravé myšlenky nebo až chorobné zaujetí zemřelou osobou), je normální pro truchlící rodiče. Prožívání zármutku je důležité porozumět z celoživotní perspektivy, a ne z nějakého dočasného pohledu, který nevyhnutelně počítá s určitým „časovým rozvržením“. Zármutek rodičů je v mnoha ohledech jiný, zvláštní, výjimečný (Špatenková, 2006b, s. 138–145).

Patologické (abnormální, komplikované) truchlení se od normálních reakcí na ztrátu neliší ve své podstatě, ale rozdílnou intenzitou a délkou trvání reaktivních příznaků. Např. Worden (1997, s. 70–74) rozlišuje chronické, odložené, přehnané a larvované patologické reakce. Jak ale správně po-

znamenává Baštecká (2003, s. 160): „Kdo posoudí, že smutek trvá ‚příliš dlouho‘ a je ‚nadměrný‘? Pracovník, který doprovází pozůstalé, jejichž ‚reakce je větší nebo delší, než by se čekalo‘, se musí vyrovnat s tím, že pozůstalý má právo se ze ztráty nevzpamatovat. Nověji se navíc objevují hlasy (Edelmann, 2000), že chybějící zármutek nemusí být nutně problematický a že ‚odložený smutek‘ je pravděpodobně mnohem vzácnější, než klinici předpokládali.“

Poradenství pro pozůstalé nemá v naší zemi silnou tradici a není zatím příliš rozšířeno. Příčiny, proč tomu tak je, můžeme stručně shrnout do dvou důvodů – jedním z nich je nabídka pomoci a podpory této klientelové skupině, která je zatím minimální (např. oproti projektům v anglosaských zemích), druhým je poptávka po ní. Oba okruhy se vzájemně determinují. Pozůstalí doufají, že se jejich bolest časem zmírní. Tento postoj je nezřídka podporován i jejich sociálním okolím a mýty, které se kolem zármutku vytvořily („*Čas zhojí všechny rány.*“, „*Každá bolest jednou přebolí.*“ *apod.*). Pozůstalí mají také často zábrany proti vyhledání odborné pomoci. Mají strach ze stigmatizace („*Proč bych chodil někam k psychologovi, nejsem přece žádný blázen!*“). Bojí se, že kdyby vyhledali pomoc, uznali by svoji vlastní slabost, dokázali by – sobě i druhým, že selhali („*Nezvládnul jsem to, jsem slaboch...*“). Kromě toho pozůstalí sami sebe nevidí jako adresáty obecně formulované nabídky různých psychologických a jiných poraden. Jasně formulovaná nabídka poradenství pro pozůstalé by mohla tento blok prolomit.

Poradenství pro pozůstalé můžeme v souladu s Gaburou (Gabura, Pružinská, 1995, s. 13) chápat jako „poradenství založené na vztahu pomoci, přičemž má poradce snahu podpořit růst, rozvoj, zralost a uplatnění klienta, aby se efektivněji orientoval ve světě a vyrovnával se se životem“. V případě pozůstalých pak nejde jen o vyrovnávání se se životem, který byl smrtí blízkého člověka radikálně změněn, ale také o vyrovnání se s jeho smrtí. Cílem poradenství pro pozůstalé je vrátit jedince, páry, rodiny nebo skupiny na určitou úroveň fungování.

Formulace „určitá úroveň“ fungování je zcela záměrná. Smrt milovaného člověka někdy pozůstalé zasáhne natolik, že nejsou schopni fungovat téměř vůbec. Samozřejmě by bylo optimální, kdyby se podařilo vrátit pozůstalé na předchozí úroveň fungování, tedy takovou úroveň, jakou vykazovali před ztrátou. To ale není vždy možné – jejich „normální fungování“ doznalo smrtí milovaného člověka značných změn. Nikdy nic už nebude tak jako dřív. Bude to jiné. Někdy horší, někdy dokonce i lepší. Každopádně však jiné.

S ohledem na zdroj autority poradce rozlišuje Schneiderová (2005, s. 19–20) laické, prestižní a odborné poradenství:

- **laické poradenství** je z hlediska tradice původní formou, je založeno na poskytování pomoci jedincem, který získal kredit poradce neformální cestou, díky svým psychickým vlastnostem, zkušenostem, prestiži, referencím druhých osob apod.;
- **prestižní poradenství** představuje „udělování rad“ lidmi s významným společenským postavením (např. známí politici, umělci apod.) zprostředkovaným způsobem, prostřednictvím zveřejněných informací; pomoc v podobě rady přijímá „klient“ na základě vlastního rozhodnutí a individuální interpretace, přijatá informace má zpravidla obecnější ráz a příjemce si ji konkretizuje a interpretuje sám¹;
- **odborné poradenství** je institucionální formou pomoci druhým lidem, jedinec získává pověření k výkonu poradce formálním postupem (získáním odpovídajícího vzdělání, příp. výcviku).

Z jiného úhlu pohledu lze členit poradenství na:

- **pomáhající** (v tomto ohledu lze použít také termín poradenství v užším slova smyslu)
- a **jiné** (např. daňové, investiční, právní, pojišťovnické apod.).

U obou typů poradenství je důležitá kompetence poradce, ať už je radcem laik nebo odborník (resp. profesionál). Kromě toho se však u pomáhajícího poradenství předpokládá schopnost navázat adekvátní poradenský vztah (lidský vztah²), což není u poradenství jiného typu vždy nezbytně nutné.

Pozůstalým mohou být pochopitelně poskytovány všechny typy poradenství – laické, odborné, pomáhající i jiné (např. ve formě právní pomoci). Jiné poradenství ale není předmětem našeho zájmu, v této publikaci se zaměříme výhradně na poradenství pomáhající.

¹ Příkladem takového prestižního poradenství může být např. výpověď zpěváka a hudebníka Michala Davida o tom, jak se vyrovnával se smrtí své dcery a jak překonal zármutek v časopise *Vlasta* 4/2007, s. 26–28.

² Touto problematikou se v České republice dlouhodobě zabývá např. Karel Kopřiva, a to v publikaci *Lidský vztah jako součást profese*.

Poradenství pro pozůstalé vychází z obecných principů pomáhajícího poradenství. Respektuje obdobné zásady, metody a přístupy jako poradenství poskytované jiným cílovým skupinám klientů. Má také stejné komponenty (složky) poradenského procesu (srov. Schneiderová, 2005, s. 28):

- **poradce** (*jeho osobnost – povahové rysy, odborné znalosti, vzhled, věk, pohlaví apod.*),
- **klient** (*jeho osobnost, předchozí zkušenost s poradenstvím, jeho představy o kontaktu apod.*),
- **užší a širší prostředí klienta** (*jeho rodina, přátelé, známí apod.*),
- **situace a problém klienta** (*úmrtí milovaného člověka*),
- **vztah klient–poradce** (*sympatie – antipatie*),
- **metody, techniky a prostředky.**

Přesto je poradenství pro pozůstalé v mnoha ohledech jiné. Jeho specifikum je především v obtížné uchopitelnosti problematiky truchlení a v atmosféře všudypřítomnosti smrti. To činí z poradenství pro pozůstalé nesmírně náročnou oblast poradenství. Poradci (ale i ostatní lidé) zpravidla chtějí pozůstalým pomoci, být jim prospěšní a užiteční, ale truchlení má v sobě něco, co ve všech vyvolává pocit bezmocnosti a bezradnosti. Bowlby (1980, s. 7) v této souvislosti konstatuje: „Ztráta milovaného člověka je jednou z nejbolestnějších lidských zkušeností – je bolestná pro pozůstalého, ale také pro nás, kteří jsme svědky jeho utrpení a můžeme mu jen tak málo pomoci.“ Také Parkes (1972, s. 163) poukazuje na to, že poradenství pro pozůstalé je pro poradce skutečně těžkým úkolem: „Bolest je v takovém případě nevyhnutelná a neodvratná. Vychází z vědomí obou, že ani jeden nemůže dát tomu druhému to, co potřebuje. Poradce nemůže zemřelého přivést zpět k životu a pozůstalý nemůže poradce uspokojit tím, že se bude tvářit, jak moc mu pomohl.“

Truchlícím lidem se pomáhá velmi složitě. Prožívání truchlení pozůstalými komplikuje poradci jeho roli. Zármutek znesnadňuje, aby poradce mohl pozůstalým pomoci, nebo alespoň věřil tomu, že jim pomohl. Proto se u něho může snadno rozvinout pocit marnosti, zbytečnosti, hněvu a frustrace (srov. Worden, 1987). Poradci může být natolik nepříjemné být neustále konfrontován s lidským utrpením, že na základě těchto stísněných pocitů poradenský vztah s truchlícím klientem ukončí, nebo dokonce ukončí všechny své poradenské aktivity v oblasti péče o pozůstalé.

3.1 PRŮBĚH PORADENSKÉHO PROCESU

Poradenský proces je obvykle členěn na několik na sebe navazujících kroků. Různí autoři (např. Gallessich, 1982; Vymětal, 1995; Drapela, 1997; Úlehla, 1996; Kliment, 1999; Gabura, Pružinská, 1995; Schneiderová, 2005 aj.) samozřejmě popisují průběh poradenského procesu různým způsobem. Bez ohledu na dílčí členění poradenského procesu závisí jeho efektivita především na navázání kontaktu s klientem, na jeho realizaci (implementaci) a na způsobu ukončení poradenského procesu. Struktura veškeré efektivní komunikace je totiž skoro vždy stejná – je zde jasný začátek, prostředek a konec, se specifickými cíli a úkoly spojenými s každým segmentem.

Vzpomínáte si ještě na osnovu slohové práce? Ano, má také přesně tuto strukturu – začátek, prostředek a konec, tedy vlastně úvod, stať a závěr.

„Mikroskopicky rozpitvaná“ struktura poradenského procesu může vypadat poměrně uměle, ale opravdu se nijak zvlášť neliší od toho, co docela přirozeně a spontánně děláme v jiných („normálních“, resp. neporadenských) sociálních situacích.

Např. Kliment (1999) uvažuje o následující struktuře poradenského procesu:

1. Příprava poradenského procesu
2. Fáze vzájemného přijetí účastníků poradenského procesu
3. Porozumění problému
4. Hledání cest k řešení problému
5. Ukončení poradenského procesu

Uvedená posloupnost jednotlivých kroků je spíše orientační než rigidně daná, protože jednotlivé fáze se mohou navzájem prolínat a hranice mezi nimi nejsou příliš jasné a zřetelné. Jednotlivé kroky by však měly být v poradenském procesu vždy přítomny, protože pokud některá fáze schází, dochází podle Klimenta (1999) k celkovému ochuzení poradenského procesu a k možnému vzniku dalších sekundárních obtíží.

1. Příprava poradenského procesu

Poradenský proces nezačíná až navázáním kontaktu mezi poradcem a klientem a sběrem prvotních informací, začíná už dávno před tím, a to fází

přípravy. Gabura (1995, s. 26) v této souvislosti hovoří o „předehře prvního kontaktu“.

Znamená to, že se po všech stránkách připravíte na přijetí pozůstalého klienta, že se sami vnitřně zklidníte a soustředíte se na budoucího příchozího. Naladíte se ve směru naprosté otevřenosti a akceptace pozůstalého. Nedílnou součástí fáze přípravy je také zabezpečení vhodných podmínek pro průběh poradenského procesu – zajištění nerušeného soukromí a vyloučení časové tísně (srov. Vymětal, 1995, s. 36–37).

Přípravu poradenského procesu, které ještě není klient bezprostředně přítomen, ovlivňují podle Klimenta (in: Klimentová, 2002, s. 18–19) dvě základní determinanty:

- **Osobnost potenciálního klienta** – jeho postoj k danému problému, motivace k jeho řešení apod. (srov. Vrublová, 2006),
- **Osobnost poradce** – jeho schopnosti, dovednosti a zkušenosti, preferované poradenské přístupy apod.

Osobnost poradce pro pozůstalé se navenek prezentuje především úpravou zevnějšku a verbálními i neverbálními projevy. Můžete mít dojem, že je zbytečné se tím zabývat, protože to „přece každý ví“. Jenomže ne každý poradce si to při kontaktu (resp. před kontaktem) s pozůstalými plně uvědomuje. A pak už může být pozdě. Pozůstalí jsou totiž v určitém ohledu velmi citliví, až precitlivělí – jejich reakce na vizuální, auditivní, čichové i chuťové podněty se mohou v důsledku truchlení intenzivně změnit, „vyostřit“. Proto je důležité při přípravě poradenského procesu nepodceňovat ani tyto aspekty a věnovat pozornost nejen vnitřní přípravě poradce (vyladěnost, nastavenost poradce na setkání s pozůstalým klientem), ale také přípravě vnější – úpravě zevnějšku, zahrnující např. volbu vhodného oblečení, výběr přiměřených šperků nebo jiných ozdob, použití (případně nepoužití) parfému apod. Oblečení poradce pro pozůstalé by mělo být čisté, pohodlné a sexuálně nevyzývavé. Pokud víte, s kým se v poradenském procesu setkáte, vyberte si podle toho i oděv. Většina z nás má k dispozici celé spektrum oblečení – od neformálního až po velmi formální. Neformální oděv je vhodný, pokud budete pracovat s dětmi nebo mladými lidmi, a formálnější (např. oblek nebo kostým), jestliže pracujete s dospělými nebo staršími lidmi. Také barva oblečení je důležitá. Černá může být pro pozůstalé v akutním zármutku příliš ponurá, červená naopak příliš konfrontační. Zkuste pro začátek raději něco decentního a relativně neutrálního. Ozdoby (šperky a bižuterii) se pokuste minimalizovat – cinkající náramky nebo náušnice ruší a mohou truchlící iritovat. Rozhodně se vyhněte oděvům nebo šperkům, které vyjadřují určitý politický, sociální nebo náboženský postoj, pokud nepracujete v organizaci, která se s takovým systémem hodnot jasně identifikuje a otevřeně to prezentuje. Pokud jsou pro vás náboženské symboly (např. přívěsek s křížkem) důležité, noste je raději nenápadně pod oděvem – pokud jsou příliš nápadné, mohou v klientovi vyvolat obavu, že bude obracen na víru.