

Informovanost obyvatel města Zlína o poradenství pro pozůstalé

Sabina Kaňová

Bakalářská práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav zdravotnických věd

akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Sabina Kaňová**

Osobní číslo: **H14054**

Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**

Studijní obor: **Zdravotně sociální pracovník**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Informovanost obyvatel města Zlína o poradenství pro pozůstalé**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek v oblasti poradenství pro pozůstalé.

Zpracování koncepce praktické části.

Realizace kvantitativního šetření prostřednictvím dotazníkového šetření.

Zpracovávání, vyhodnocení a interpretace získaných dat.

Prezentace výsledků šetření, jejich shrnutí a návrh doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

FIRTH, Pam, Gill LUFF a David OLIVIERE. Ztráta, změna a zármutek v kontextu paliativní péče. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007. Paliativní péče. ISBN 978-80-87029-21-3.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. Thanatologie: nauka o umírání a smrti. 2., přeprac. vyd. Praha: Galén, c2007. ISBN 978-80-7262-471-3.

KÜBLER-ROSS, Elisabeth a David KESSLER. On grief & grieving: finding the meaning of grief through the five stages of loss. Scribner trade paperback edition. New York: Scribner, 2014. ISBN 978-1-4767-7555-5.

PARKES, Colin Murray, Marilyn RELF a Ann COULDRICK. Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007. ISBN 978-80-87029-23-7.

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

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

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.

Ústav zdravotnických věd

Datum zadání bakalářské práce:

9. prosince 2016

Termín odevzdání bakalářské práce:

19. května 2017

Ve Zlíně dne 9. prosince 2016


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použítou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 28.2.2017

..... Kvařovský

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydávatečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, učiže-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce zjišťuje informovanost zlínské veřejnosti o možnostech poradenství pro pozůstalé. Teoretická část se věnuje významu poradenství pro pozůstalé, celého procesu poradenství a vzdělávání poradců. Praktická část uvádí výsledky z průzkumu, jehož cílem je zjištění zkušeností laické veřejnosti s tímto poradenstvím.

Klíčová slova: poradenství pro pozůstalé, zármutek, smrt, umírání, doprovázení

ABSTRACT

This thesis explains the awareness of the locals in the city of Zlín about the options of bereavement counseling. The theoretical part is devoted to clarify the importance of bereavement counseling, the whole process of the counseling and the education of the consultants. The practical part represents the results of research with its focus to find out the experience of the general public with this type of counseling.

Keywords: bereavement counseling, sorrow, death, dying, accompanying

„The pain and our love are forever conneted. To avoid the pain of loss would be to avoid the love and the life we shared.“ (Kübler-Ross)

Ráda bych poděkovala své vedoucí práce Mgr. Zlatici Dorkové, Ph.D. za ochotný přístup, cenné rady, připomínky a podnětné vedení mé bakalářské práce. Poděkování patří také všem blízkým, kteří mě podporovali během celého studia a také v psaní bakalářské práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 PRINCIPY PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ.....	11
2 PROCES PORADENSTVÍ.....	16
2.1 POČÁTEK PROCESU PORADENSTVÍ.....	16
2.2 POROZUMĚNÍ PROBLÉMU A HLEDÁNÍ ŘEŠENÍ.....	17
2.3 UKONČENÍ PROCESU.....	19
3 METODY UŽÍVANÉ V PORADENSTVÍ.....	21
3.1 TECHNIKY UŽÍVANÉ V PORADENSTVÍ.....	21
3.2 PORADCE PRO POZŮSTALÉ.....	23
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	27
4 CÍL PRÁCE.....	28
4.1 DEFINOVÁNÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ.....	28
4.2 DRUH VÝZKUMU.....	28
4.3 METODA VÝZKUMU.....	28
4.4 VÝZKUMNÝ VZOREK.....	28
4.5 ZPRACOVÁNÍ DAT.....	28
5 VÝSLEDKY VÝZKUMU.....	29
6 DISKUZE.....	51
ZÁVĚR.....	59
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A INTERNETOVÝCH ZDROJŮ.....	60
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	62
SEZNAM TABULEK.....	63
SEZNAM GRAFŮ.....	64
SEZNAM PŘÍLOH.....	65

ÚVOD

Jako téma bakalářské práce jsme si vybrali informovanost poradenství pro pozůstalé ve městě Zlín. Toto téma jsme si zvolili převážně proto, že je nám velmi blízká problematika týkající se hospicové péče, paliativní péče a převážně smrti. I nadále bychom se tomuto tématu chtěli věnovat a v budoucnu bychom se i my chtěli stát poradcem pro pozůstalé. Nás toto téma zaujalo i z jiného pohledu. Domníváme se totiž, že tato problematika je hodně odsouvána a zanedbávána. Myslíme si, že lidé v dnešní době smrt odsouvají do různých institucí hlavně proto, aby si nemuseli připouštět svou vlastní konečnost. Je pak velice těžké pro člověka, který zažije ztrátu, aby si ji v klidu prožil a přežil tak, aniž by mu to nějak uškodilo. Právě od toho by zde měli figurovat poradci pro pozůstalé. Jako pomoc v těchto vypjatých situacích.

Pro výběr respondentů jsme vybrali obyvatele města Zlína. Je to hlavně z toho důvodu, že by nás zajímalo, jak je tady informovaná veřejnost. Město Zlín jsme zvolili také kvůli tomu, že naše univerzita se nachází právě v tomto městě.

Téma práce je rozpracováno do dvou částí. První, teoretická část, pojednává o principech a celém procesu poradenství. Jsou zde rozebrány také metody a techniky, které poradci využívají. V neposlední řadě je zde také uvedeno, jaký by měl být poradce pro pozůstalé, tedy jak by se měl ke klientovi chovat, ale také to jaké vzdělání musí splňovat.

Praktická část se bude zabývat analýzou a hodnocením dotazníkového šetření. Celkově se zde budou promítat výsledky tohoto šetření, zdali jsou či nejsou obyvatelé města Zlína informováni o této službě a jestli by ji využili.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PRINCIPY PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ

Poradenství pro pozůstalé je služba, která se poslední dobou snaží dostávat do povědomí občanů stále více, a proto se tato práce této problematice věnuje. Na začátek je ovšem třeba si vytyčit některé základní pojmy pro lepší pochopení souvislostí.

Smrt je zánik organismu. V minulosti smrt znamenala především přirozenou smrt označovanou jako sešlost věkem. Nyní je to především lékařská smrt, která vzniká v důsledku nějaké závažné nemoci a dost často probíhá v nemocnici či jiných institucích. V této souvislosti mluvíme o institucionalizaci umírání a smrti. Smrt lze rozlišit dle její rychlosti a to na náhlou, rychlou a pomalou. V případě, že se projevují nějaké náznaky, pak na avizovanou a neavizovanou. Pojmy jako náhlá a rychlá smrt se dost často překrývají. Náhlá smrt je většinou ale spojena s tragickou událostí, oproti tomu rychlá smrt je většinou v návaznosti na nemoc. Oba tyto typy jsou většinou neavizované, tedy, že nejsou žádné nebo téměř žádné příznaky toho, co přijde. A tak jsou pozůstalí dost často touto událostí šokováni. Proti tomu pomalá smrt se v relativně dlouhém čase avizuje a dává tak příbuzným šanci se na tuto událost připravit. Dle věku můžeme ještě smrt rozlišit na předčasnou a přiměřenou. V druhém případě lze tedy mluvit o smrti, která přichází v pozdním věku, kdy lze již konec života očekávat. (Haškovcová, 2007, s. 91-92) Je to tedy totální zastavení životních procesů, které probíhají ve všech živých organismech. Stav smrti bývá často spjat také se záhadami a pověrami. Přesná definice lidské smrti je vždy poněkud ovlivněna kulturou a zákony každého státu. Smrt má několik aspektů, a to biologické, kulturní a duchovní. Smrt u savců je definována jako absence pulzu, tlukotu srdce, dýchání a reflexu rohovky. Dále se vyskytuje cyanóza z důvodu nedostatku kyslíku v krvi, ta je patrná v okolí úst, rtů a nehtových bříščích. Jedním z nejvýznamnějších znaků smrti je ztráta funkčnosti mozku a zástava neasistovaného dýchání. (Gwinn, 1993, s. 941)

Pokud se zde projeví znaky avizované smrti, většinou si stejně příbuzní myslí, že právě oni musí být stateční a nemohou si dovolit žádné projevy smutku. Je to typem naší společnosti, která jim odebírá „právo plakat“ a pokud by to porušili, sami by se poté cítili špatně a že tuto svoji roli nezvládli, ba naopak přitížili nemocnému. Tedy že teprve po smrti je přijatelné pro pozůstalé, aby plakali. A odborníci se shodují na tom, že je lepší svůj žal otevřeně ukazovat, než jej dlouhodobě potlačovat. Jelikož při první situaci se tak zahajuje proces dlouhodobé obnovy psychických a fyzických sil. (Haškovcová, 2007, s. 103-106) *Když umírá milovaný člověk, v jeho umírání nejen předjímáme své vlastní umí-*

rání, ale i v jistém smyslu umíráme s ním. Sotva kdy si tak radikálně uvědomujeme, jako právě po jeho smrti, v jak veliké míře chápeme a zakoušíme sami sebe na základě vztahů k druhým lidem a k věcem – a jak mocně nás smrtelný konec takového vztahu rozevívá a vyžaduje od nás novou orientaci. (Kast, 2015, s. 10) Tato citace doslovně vyjadřuje, proč se mnoho pohřbů v ČR se koná bez obřadu. Je to především z toho důvodu, že lidé by chtěli, aby se taková tragická událost rychle „smetla“ ze stolu a oni nad ní již nemuseli více přemýšlet a mohli ji vytěsnit. Poté se ovšem stává to, že se tato zkušenost vrací a lidé pak začínou trpět psychickými problémy, které začnou „léčit“ prášky. Toto ovšem vůbec není dobrá strategie, jelikož každou situaci si člověk musí určitým způsobem odžít a prožít a to nejlépe tak, že projde celým procesem truchlení. (Česká televize, ©2016)

Pohřeb je považován primárně jako sociální záležitost, jelikož během pohřbu člověk „umírá jakoby podruhé“. Nyní je to ovšem pro ostatní, kteří si díky tomuto rituálu uvědomí, že je to opravdu definitivní odchod a mohou tento čas využít na zhodnocení jeho života a vytvoření si nějaké duševní památky a pietního vztahu k zesnulému. (Nešporová, 2013, s. 196) Během pohřbu začíná základní přijetí reality ztráty a tím tak začíná období truchlení. V tomto období přichází tedy nejen k přijetí úmrtí blízkého, ale také k uvědomění si nové identity. Ne všichni lidé jsou schopni udržet tento proces v normě a tak se vyvinulo poradenství pro pozůstalé. Normální proces zármutku trvá asi jeden rok, ve kterém lze odlišovat různé fáze vývoje pro přijetí „nového“ života. (Haškovcová, 2007, s. 107)

Bezprostředně po úmrtí je pozůstalý „paralyzován“ informací a potřebuje často slyšet potvrzení toho, co se vlastně stalo. Většinou pro uvědomění ztráty člověk potřebuje v průměru 3-5 dní, což je obvyklá doba pro přípravu pohřbu. (Haškovcová, 2007, s. 98-99) Tyto okamžiky po smrti blízké osoby jsou doprovázeny především bezradností a zmateností. Pozůstalým se jako první vynoří v hlavě otázky typu: Co bude dál? A jak mohou žít bez dotyčné osoby. Tyto brzké okamžiky by neměly být okamžitě zastírány nějakou aktivitou, ale pozůstalí by tento okamžik měli v klidu prožít. I tyto momenty jsou pro lidi velmi důležité, aby akceptovali tuto ztrátu a přijali to, co se očekávalo. Spontánní reakce na danou situaci mohou být klidné, ale i velmi bouřlivé či paradoxní, jako je hlasitý smích, ale nikdo by těmto projevům neměl bránit nebo je dokonce kritizovat. (Haškovcová, 2007, s. 95)

Pro případy, kdy nemocný je delší dobu ve špatném zdravotním stavu a jeho konec se dá očekávat, se již před samotnou smrtí rodina často uchyluje již předem k truchlení. Může se tak stát, že rodina vyhledá poradce již v tuto dobu a budou se s ním pokoušet začít terapii již před tím, než se fakticky stanou pozůstalými. V tomto období se poradce v podstatě

stává jakýmsi doprovázejícím, který je bude provázet. Ovšem nejen do smrti blízkého, ale i po ní. (Česká televize, ©2016) V případě, že proces truchlení začíná tedy již před smrtí pacienta, je důležité i to, aby právě jeho rodina mu byla nablízku a nesnažila se mu vyhýbat, ale naopak mu pomohla zajistit jakýsi psychický komfort. Tohoto komfortu je docíleno tzv. doprovázením a to nejen samotného pacienta v terminálním stádiu, ale i jeho rodiny. A tak jako rodina od pacienta v terminálním stádiu získá šanci mít vedle sebe někoho, kdo je vyslechne a bude akceptovat jejich potřeby, tak i umírající by měl mít tuto možnost, která se jeví jako naprosto ideální pro jeho blízké. Jelikož jsou to lidé, kteří pacienta velmi dobře znají a mohou se tak lépe stát jeho „součástí“. Doprovázení tedy znamená naslouchání, přijetí individua. Během tohoto procesu je důležité, aby zde doprovázející byl „k ruce“ doprovázenému a nebál se vyjádřit svůj názor a postoj pro daný problém. Tedy aby byl schopen s ním komunikovat a umožnit mu probrat všechny problémy a byl pak schopen najít cestu k nějakému smíření a přijetí celé situace. (Svatošová, 2011, s. 17-22)

Zármutek je dle některých psychologů vrozenou a přirozenou reakcí na ztrátu blízkého, samozřejmě každá kultura má jiné projevy. Tedy ne jen výchova, ale i emoce jsou ovlivněny kulturně a společensky. Dost častým projevem smutku je pláč, ale i ten není ve všech společnostech uznávaný jako adekvátní projev. Rezervovanější společnosti, mezi které patří i ta naše, vyjadřování emocí na veřejnosti příliš nakloněni nejsou. Například pláč je přijatelný jen během pohřbu a navíc spíše jen u žen. A pokud je i pláč hlasitý, svědčí to o nějaké abnormalitě pro společnost. (Nešporová, 2013, s. 245-246) Zármutek je ale přirozená reakce na úmrtí blízké osoby, je to také považováno za začátek procesu truchlení. Tento proces často začíná v okamžiku, kdy se pozůstalý o smrti dozvedí, ale může začít již před smrtí blízkého člověka v souvislosti s očekáváním smrti. Je to převážně způsobeno tím, že umírající člověk ztrácí své sociální role již před smrtí. A tak není divu, že pokud jeho blízcí tuto roli začnou postrádat již před samotnou smrtí, proces tedy začíná dřív. Během celého procesu se zde uplatňují fáze truchlení dle Elizabeth Kübler-Ross, které byly prvopočátkově přisuzovány pouze umírajícím. (Nešporová, 2013, s. 246-247)

Smrt blízkého postihuje nejen každé individuum zvlášť, ale působí také na celý kolektiv rodiny. Pak se zde naskytá druhá otázka a to ta, jak je rodina schopná tyto nově se objevující situace překonat a nemalou měrou samozřejmě záleží i na ostatních okolnostech, které se v daný čas vyskytují. Pro celou rodinu se v první řadě mění běžné aktivity. Tyto první problémy, které se objevují, by měly napomáhat rodině především, aby se sjednotila a společně tak dokázala překonat jejich ztrátu. Ovšem na straně druhé může být právě toto

prvkem, který rodinu roztříští a pak by mohl následovat rozpad těchto vztahů. Tato ztráta může také výrazně ovlivňovat i děti. Ty mohou pociťovat ztrátu autority a tím pádem pak mohou cítit více odpovědnosti za rodinu, větší nezávislost, ale také to může vést k větším konfliktům a ztrátě solidarity v rodině či narušení vzájemných vztahů. (Gwinn, 1993, s. 64)

Poradenství má fungovat jako podpora klienta pro lepší vyrovnání se s životem a nastalou situací. (Špatenková, 2013, s. 38) Zahrnuje široké spektrum pomoci, tedy od laické až po profesionální. Jeho podoba může být od soucitného rozhovoru až po vyhledání psychiatrické péče. (Špatenková, 2013, s. 35) Někteří pozůstalí si totiž sami dokáží uvědomit, že se jejich zármutek zkomplikoval natolik, že již nejsou sami schopni jej unést a potřebují profesionální pomoc. U některých to naopak tolik zřetelné není a právě psycholog nebo jiný odborník musí rozpoznat hlavní příčinu jeho krize. Pokud se pozůstalý se svou ztrátou nebude ochotný smířit alespoň na určité úrovni, vyvstává zde veliký problém a to v tom, že další případné krize může mít o to větší dopady na osobnost tohoto člověka kvůli zadržování pocitů. (Špatenková, 2011, s. 72) Mnoho autorů tvrdí, že pokud se lidé brání prožití zármutku, časem začnou svět prožívat jako něco bezvýznamného. Procesem truchlení by se mělo na jedné straně pomoci dojít k sobě samému, ale přitom určitým způsobem stále zůstat ve spojení se zemřelým a v budoucnu se vyhnout přehnaným depresivním reakcím. (Kast, 2015, s. 117) Většinou se problematika smrti obracela k náboženským tradicím, aby lidé byli schopni tuto součást života lépe přijmout. V dnešní době se ovšem většina lidí obrací k medicínskému konceptu, ten se ovšem nezaměřuje na zármutek a truchlení. Zde se takové jevy řeší pouze, pokud jsou již nějak patologické a negativně ovlivňují daného jedince. (Nešporová, 2013, s. 245) Truchlení je třeba přestat považovat jako slabost, ale uvažovat o tom jako o jednom z nejdůležitějších procesů pro zdraví člověka. Problém často nastává v chování okolí k pozůstalému, mění se, není spontánní a dochází k tabuizaci truchlení stejně jako smrti, což způsobuje to, že se lidé pak pozůstalým raději vyhýbají, aby s nimi nemuseli vůbec přicházet do kontaktu. A tak se ke ztrátě přidává ještě další sociální faktor a tím je osamělost. (Kast, 2015, s. 14) S osamělostí přichází i nové chápání světa jako něco velmi nepřátelského a tak se dostávají do bludného kruhu izolace, kdy se mohou objevit i paranoidní reakce. Vše je ovlivněno sebepožíváním každého člověka. Dost často se také lidé poté začnou uchýlovat k nějakým zapomenutým či novým rituálům, protože pozůstalí začnou chápat to, že tyto „novinky“ jsou pro ně užitečné anebo významné. (Kast, 2015, s. 15-18)

Truchlení se většinou projevuje jinak u mužů i u žen. Muži častěji jejich ztrátu popírají a nechtějí o svých pocitech mluvit. Natož pak hledat odbornou pomoc. Oproti tomu ženy jsou ve svých emocích otevřenější a to nejen při projevech, ale i sdílení a většinou jsou to právě ony, které vyhledávají pomoc u odborníků. (Nešporová, 2013, s. 252) K truchlení patří i pochopení zmatku, který se děje v životě pozůstalých. A novým cílem pro pozůstalé by se mělo stát vytvoření původního světa a vazeb, které byly smrtí rozloženy. (Kast, 2015, s. 12) Během tohoto období jsou klienti velmi zranitelní, a tak si poradci musí dávat pozor na to, aby jim pomáhali a naopak jim neškodili, a proto by měli dodržovat určitý hodnotový kontext. Tento kontext by měl zahrnovat převážně respekt vůči všem odlišnostem klienta a to tedy jak kulturních, náboženských či osobních. Dále by se mělo dbát na sdílení pocitů, přiměřenost chování během umírání i truchlení, v případě potřeby také na návaznost služeb. A v neposlední řadě by měl být kladen důraz také na zákonnost každé činnosti. (Špatenková, 2013, s. 39-40)

Poradce by v těchto situacích měl působit jako průvodce. Celý proces, který by měl probíhat mezi klientem a poradcem je proces pomáhání, nacházení a rozvíjení vzdělávání a psychického potenciálu, které vede k dosažení určitého osobního štěstí a sociální užitečnosti. Principy poradenství jsou velmi demokraticky založeny. Klient by si měl sám v podstatě nastavit cíl, kterého chce dosáhnout. Posléze by se měl společně se zkušeným odborníkem snažit o správnou cestu k cíli a to na jedné straně dle klientova přání, ale také aby to bylo určitým způsobem přijatelné pro společnost. Takto nějak zní filozofie poradenství, která by se tedy měla převážně vyvarovat veškerým konfliktům. Někdy se ovšem poradcům stává, že zapominají na ty „správné“ postupy. V praxi se toto dost často stává u dětí a mladších dospělých, kdy se poradce snaží více prosazovat svůj názor anebo vnucovat klientovi chování, které by bylo pro společnost nejvhodnější. Toto by se ovšem u poradce stávat nemělo. Poradce by měl být pouze člověk, který by měl klientovi naslouchat a doptávat se na jeho problém takovými způsoby, které klientovi „otevrou oči“ a pomohou mu k tomu, aby byl sám schopen si svůj problém uvědomit. Poradce je zde pouze proto, aby klientovi pomohl si problém uvědomit, případně dopomoci pojmenování problému, ale v žádném případě by zde neměl fungovat žádný direktivní vztah, který by mohl naopak klientovi uškodit a potlačit jeho osobnost. (Gwinn, 1993, s. 676)

2 PROCES PORADENSTVÍ

Tento proces je obvykle členěn na několik kroků, který má pravidelnou posloupnost, tedy začátek, prostředek a konec. Během každé části jsou zde specifické cíle, kterých je třeba dosáhnout, aby proces fungoval správně. Za začátek této služby považujeme navštívení služby a budování vztahu. Poté probíhá fáze „pracovní“, která hraje nejdůležitější úlohu a pak následuje konec, který tvoří především rozhodnutí, kdy je vhodný čas službu ukončit. (Špatenková, 2013, s. 52)

Náš zármutek je individuální stejně jako naše životy. Pět fází zármutku podle Elizabeth Kubler Ross jsou však součástí procesu poradenství. Tyto fáze jsou odmítnutí, zlost, vyjednávání, deprese a akceptace, tyto děje nás učí žít s pocitem toho, že jsme někoho ztratili. Ne každý jde přes všechny tyto fáze a také ne vždy tyto fáze probíhají v určeném pořadí. Naše naděje spočívá v tom, že s tím jak přichází dané fáze, přichází i znalost toho, jak zvládnout život a ztrátu. (Kübler-Ross, 2014, s. 7)

Poradenství může probíhat individuálně, především v období akutního zármutku. Pak může být párové, které se využívá především pro manželské páry, které ztratili dítě. Rodinné poradenství bude naopak představovat pomoc pro celou rodinu a podporu především její soudržnosti. A v neposlední řadě funguje i skupinové poradenství. Tady to mohou zaštitovat různé skupinové terapie, ale především svépomocné skupiny. (Špatenková, 2013, s. 64-67) Setkávání s klienty záleží na každém z nich. Někdy to může být jednorázová schůzka, někdy klienti mohou docházet v určitých intervalech dle jejich potřeby a někdy to může být naopak pravidelné setkávání dle dohody obou stran. (Špatenková, 2013, s. 105-106)

2.1 Počátek procesu poradenství

Začátek celého procesu začíná u poradce. Důležité je totiž to, aby se poradce připravil a vnitřně zklidnil, aby byl schopen přijmout nového klienta. Teprve v tomto momentu je vše „připraveno“ na první kontakt, tedy na navázání kontaktu s klientem. Další důležitou složkou přípravy jsou i ostatní aspekty projevu. Tedy podněty audiovizuální, čichové, sluchové případně i chuťové. Což by tedy mělo pro poradce znamenat to, aby si dával pozor na to, jak bude oděn, aby oblečení nebylo příliš vyzývavé, aby nebylo použito velké množství parfému či jiné vůně v prostředí, což by mohlo mít negativní důsledky na prohloubení vztahu mezi klientem a pracovníkem. (Špatenková, 2013, s. 53)

Počátek klientova stavu bychom mohli pojmenovat jako fázi odmítnutí, která je někdy mylně prezentována jako nelibost. Právě proto, že pozůstalí dost často odmítají uvěřit tomu, že jeden z jejich blízkých se již nikdy v jejich životě neobjeví. První fáze je také často provázena šokem a ztuhlostí a mnohdy, i když pozůstalí vidí těla svých blízkých a vyřizují jim pohřeb, nejsou schopni tento fakt stále přijmout. Odmítnutí lidem pomáhá v prvopočátcích přežít ztrátu, kterou utrpěli, jelikož život přestává mít smysl a vše se zdá bezvýznamné. (Kübler-Ross, 2014, s. 8-11)

Toto období by se dalo pojmenovat jako období tzv. symbiózy, tedy dělat tak, jakoby se nic nestalo. Dokonce jsou všechny vztahy po tuto dobu splynutí velmi idealizovány, jelikož druhý „partner“ už nemá vlastní požadavky. (Kast, 2015, s. 102-105) Během první fáze mají lidé často potřebu opakovat stále dokola příběh jejich ztráty. Je to cesta, díky které se mysl snaží pomalu vyrovnávat s realitou. Při správném posunu vpřed si pozůstalí začnou poté uvědomovat, že jejich blízký už nikdy neudělá nic z toho, co vykonával předtím. A právě tento posun je velmi vítaný, jelikož je to znakem toho, že „ozdravný“ proces začal. (Kübler-Ross, 2014, s. 8-11) Může se sice několikrát zopakovat, ale každý si jím projde. Důležité je zde to, aby pozůstalí chápali proces truchlení a neustrnuli tak. Toto je samozřejmě jen jeden z obranných mechanismů, který by měl podporovat fungování, snadnější přijetí reality a určitou ochranu pro pozůstalého po nějakou dobu. (Kast, 2015, s. 102-105)

V tomto období jsou zde také dost časté pokusy o hledání zemřelého. Pozůstalí hledají svého blízkého na místech, kde se zdržoval. Jelikož tam k nalezení samozřejmě není, vyvstává zde otázka toho, jestli by si i přeživší neměl vzít život, aby se se svým blízkým opět shledal. (Kast, 2015, s. 86-87)

2.2 Porozumění problému a hledání řešení

Druhá fáze, fáze zlosti by měla nastupovat po akceptaci reality smrti. Svoji zlost pozůstalí často obrací na zesnulé, jelikož se o sebe patřičně nestarali, ale také sami na sebe, že i oni mohli pečovat lépe. Často se také objevuje zlost na lékaře či zdravotnický personál, že nedokázali zachránit život milované osoby. Další osobou, na kterou je pozůstalý rozzlobený, je bůh. Je to totiž právě on, kterého prosili o pomoc během nemoci a on přesto nechal osobu jim blízkou odejít a dokonce, i když se spletl, nemá potřebu tuto svoji chybu napravit. A tak se často stává, že i věřící lidé ztrácí svoji víru v boha. Důležité je, aby po-

zůstalý nechal projít svůj vztek, tak jak potřebuje. Dle Kübler Ross čím víc vzteku tím větší láska k člověku to byla, a právě proto bychom neměli pozůstalé omezovat v jejich projevech, právě naopak je podporovat. (Kübler-Ross, 2014, s. 11-17)

Po zlobě přichází vyjednávání. Během této doby pozůstalí nejčastěji vyjednávají právě s bohem. Přijali skutečnost, že jim někdo blízký zemřel, ale snaží se najít ještě poslední východisko, jak to mohou všechno zachránit. A tak je bůh jediná možnost. Často nabízejí lepší chování, ale i výměnu svého života za její. Také tato fáze může působit někomu lepší vyhlídky na budoucnost s tím, že se bůh uvolí a přijme jednou navrhou směnu a blízká osoba se opět vrátí. (Kübler-Ross, 2014, s. 17-20)

Po vyjednávání, tedy vyhlídky určité idylické budoucnosti, se pozornost opět začne obracet na přítomnost. A tak začíná období deprese. Lidé se cítí plni smutku, necítí zájem o nic, ani o to aby vstali z postele. A začnou si pokládat otázky typu proč vstávat? Proč jíst? Podobné otázky provází pozůstalé celým stádiem. Důležité je to, aby se okolí nesnažilo takovéto osobě pomáhat medikamenty, stejně jako to funguje u klinické deprese. Deprese během ztráty, která provází pozůstalé, je běžným jevem a je potřebná, aby udržovala náš centrální nervový systém připravený na adaptaci se situací, kterou nejsme schopni změnit. Lidé by se měli své depresi postavit čelem a získávat tak určité zkušenosti, které jim pomohou smířit se s jejich ztrátou. I když tato fáze odezní, neznamená, že se úzkosti nikdy nevrátí. Pokud člověk zažil ztrátu blízkého člověka, je běžné, že se deprese opět objeví, ale právě takto zármutek funguje. V těchto případech by to mělo znamenat, že člověk má v sobě určitý smutek, který je třeba pojmenovat, aby byl schopen poodstoupit z jeho života. Někdy se může během procesu objevit i deprese, při které bude nutno použít i medikaci, ale tento zhoršený stav smutku by měl odborník bez problému rozeznat. (Kübler-Ross, 2014, s. 20-24)

Pokud se pozůstalí dostanou do fáze otevřených emocí, je zde jeden velký posun. Oproti předešlým fázím se totiž snažili projevům smutku vyhýbat, ale od této fáze již budou do smutku a melancholie upadat. Lidé uváží v pozdějších fázích procesu tedy budou do tohoto depresivního období upadat stejně jako chroničtí truchlíci. Ne vždy znaky této fáze znamenají posun. Někdy to může znamenat blokování dané situace a neschopnost se pohnout kupředu. Během fáze otevřených emocí je důležité, aby člověk v sobě nic „nedusil“. Tedy každý, kdo si prožije ztrátu blízkého společně se zármutkem, pocítí také hněv a vinu. (Kast, 2015, s. 78-79)

2.3 Ukončení procesu

U poslední fáze, akceptace, je často zaměňován význam. Lidé se domnívají, že dosáhnou spokojenosti a dobrých pocitů ohledně toho co se jim v životě přihodilo. Ale takto to není, většina pozůstalých se nikdy nebude cítit dobře kvůli ztrátě, která v jejich životě proběhla. Poslední část celého procesu je spojena se smířením se s realitou, ve které jejich blízká osoba již není a s tím, že tento stav je permanentního charakteru. Všechny fáze ztráty spějí k „uzdravení“, což v tomto případě znamená vzpomínání, přerozdělování a přeorganizování života. Musí se smířit s tím, že život jejich blízkých skončil, ale jejich cesta stále pokračuje. Pozůstalí mohou začít znovu žít, jen pokud si dovolí a dopřejí čas potřebný k truchlení. (Kübler-Ross, 2014, s. 24-28)

Ukončení vztahu s sebou vždy přináší pocit ztráty, a proto je také důležité se zaměřit i na vhodné ukončení této terapie. Zakončení vztahu tedy musí být pečlivě připraveno a je nezbytné, aby tato realita byla klientovi připomínána od samého začátku a byly stanoveny určité hranice, aby tento „konec“ klientovi nezpůsobil žádnou další újmu. Pro tento případ je typická fráze, že klient nebude patrně potřebovat poradcovu pomoc v delší časové perspektivě. Nejenže tím klient dostane najevo, že tato služba bude jednou ukončena, ale také je mu tím dána důvěra v něj samotného a v jeho schopnosti zvládnout celou situaci. Na vhodnou dobu pro ukončení terapie poradce upozorní chování klienta, kdy se klient dostane do stavu, kdy bude schopen zvládat své slabosti sám. A v případě, že pozůstalý nepočítá s ukončením spolupráce, se tento stav může velmi radikálně zvrtnout. K ukončení procesu budou navíc postupně směřovat i prodlužující se intervaly mezi jednotlivými setkáními. (Parkles, 2007, s. 139-140)

Efektivnost poradenství pro pozůstalé by se dala zhodnotit dle změny chování klienta, které by se měla odehrávat ve třech rovinách. V první rovině budou klienti pociťovat změny v projevech jejich bolesti nad ztrátou. Tedy měl by se změnit fakt toho, že se se smrtí vyrovnali a jsou schopni na svého blízkého s láskou a bez utrpení vzpomínat. V druhé rovině se změní chování klienta v oblasti vztahů. Při prvotním kontaktu s poradcem jsou většinou pozůstalí odstrčeni od společnosti, dokonce ji ani sami nevyhledávají. Po úspěšném zvládnutí poradenského procesu by ale ovšem měl být v těchto věcech posun a to tak že se sami začnou opět socializovat či navazovat nové kontakty. A v poslední rovině se často klientům ulevuje od symptomů, které je během terapie provázeli. Především se jedná

o tělesné bolesti a různé slabosti, které s blížícím se koncem terapie slábnou a dokonce mohou i vymizet úplně. (Worden, 2013, s. 156-157)

3 METODY UŽÍVANÉ V PORADENSTVÍ

V poradenství se využívá mnoho metod, ale důležité je to, aby všechny vedly k podpoře toho, co pozůstali prožívají. Aby si také lidé uvědomovali ztrátu blízké osoby a možné dopady na jejich život a v neposlední řadě, aby byli schopni se se od této události určitým způsobem odprostit a žít dál svůj život. K tomu se často využívají techniky, které byly převzaty z psychoterapie. Poradce by měl příslušné techniky užívat pouze v případě, je-li odpovídajícím způsobem proškolen a umí danou techniku adekvátně vykonávat. Samozřejmě jsou zde i takové techniky, které mohou být užívány i laiky. Ti by se ovšem měli zaměřit více na například výklad výtvarného díla či naslouchání. (Špatenková, 2013, s. 122)

Jednou z nejdůležitějších zásad pro užití jakékoliv metody či techniky je spolupráce klienta. Když si klient vybere danou službu, učiní tak z vlastní vůle, ale to stejné nemusí platit i u metod. Každý člověk je individuální, a tak by měl každý poradce vycítit potřebu klienta, anebo přijmout jeho nelibost k určité metodě či adekvátnost vůči věku. Pokud si tedy klient vybere určitý způsob spolupráce, není správné, aby pracovník spoléhal pouze na průběh a výsledek jedné techniky. Nejen tedy že poradce musí hledat metody, které budou klientovi nejvíce prospěšné, ale musí dát klientovi i dostatečný prostor a čas k tomu, aby vyjádřil vše, co potřebuje. Poradce by měl klienta pozorovat již během spolupráce, může mu to pomoci eliminovat chyby, kterých se mohou klienti dopouštět, aby jejich chyby byly eticky přijatelné. Další důležitou zásadou pro správné pochopení práce je dané výsledky rozebrat, tedy aby klient sám popsal, co danou věcí měl na mysli a jaké jsou jeho pocity. Poradce se musí vyhnout tomu, aby potlačil své představy k dané problematice a nevnucoval své pocity klientovi. A poslední, ne však nedůležitou, zásadou je, aby byli poradci opatrní při sdělování výsledků své práce. Tato zásada se týká především případů, kdy klientem jsou celé rodiny, respektive dítě a poradce by měl sdělit výsledky své práce rodičům. (Špatenková, 2013, s. 123)

3.1 Techniky užívané v poradenství

Lidé si dost často nechtějí připustit utrpenou ztrátu a snaží se pak obracet na jinou činnost. V tomto období se jeví jako vhodná metoda reminiscenční terapie, kdy, na podkladě fotek a následného vzpomínání na společnou minulost, si pozůstalý dokáže spoustu věcí vybavit a konečně si začít uvědomovat hezké chvíle, ale i problémy spojené se zemřelým. A tímto procesem teprve může začít proces truchlení. Lidem, kteří nebyli schopni

zpracovat svůj zármutek, se může i po několika letech objevovat deprese nebo jiné obtíže. (Kast, 2015, s.70-71) Reminiscenční terapie je dost často vnímána jako proces, při které se podporuje vzpomínání na minulost. Jako impulz se používají fotografie, filmy, hudba či různé předměty z domácnosti. Pro pozůstalé může být tato terapie víc než prospěšná. Právě zde je hojně podporováno vzpomínání a někteří pozůstalí potřebují jen jednoduše někoho, kdo bude poslouchat historky o tom, jaký byl jejich blízký a co dělají. Někdy může být právě možnost vyjádření těchto věcí úspěchem pro klienty, aby si mohli nekomplikovaně prožít svůj zármutek anebo vůbec celý proces započít. (Špatenková, 2011, s. 21) Využití vzpomínek během terapií je prostředek, který usnadňuje přechod ze „starých“ věcí do „nových“. Je považován za důležitou metodu pro adaptační proces. Reminiscenční metody, které se zaměřují na rekapitulace života, pomáhají klientům, aby se se svými problémy dokázali lépe vyrovnat, aby pochopili určité události a zároveň našli ztracený smysl života. Důležité je také, že pozůstalí dost často ztrácí vlastní identitu. Nejenže ztratili někoho blízkého, ale společně s touto ztrátou přichází i o určitou sociální roli. A tak zde začne vystávat otázka toho, kdo nyní tedy vlastně jsou. A právě díky těmto terapiím si klienti mohou začít uvědomovat svou minulost a společně přecházet do přítomnosti, tedy co jsou nyní. Smyslem této terapie je v podstatě prohloubit vědomí o době před ztrátou, aby se klientům otevřel nový pohled na nynější svět. Tedy pomoci objevit role, které klient neztratil i po úmrtí. (Janečková, 2010, s. 54)

Jednou z metod pro přijetí nového života bez blízké osoby se mohou stát rituály. Rituály to mohou být buď sociální, tedy takové, které se očekávají od společnosti a běžně probíhají, což by znamenalo pohřeb či mši. Anebo by sem spadaly i rituály osobní (rodinné). Do těchto rituálů můžeme zahrnout spoustu další vzpomínkových aktivit, které přinesou určitý řád do nově nalezeného chaosu. Tyto rituály mohou probíhat v rámci celé rodiny anebo pouze pro jednotlivce, vždy záleží na potřebách člověka. Rituálem může být například rozsvícená svíčka u večeře, sledování oblíbeného filmu, prohlížení fotek, návštěva hřbitova či výsadba nového stromu. Výběr aktivity i intenzita jejího konání vždy závisí na individuálních potřebách truchlícího. Truchlící by během těchto rituálů neměl být ostýchavý a měl by naplno projevovat své pocity. Tedy dostat ze sebe vše, co potřebuje, aniž by na něj bylo pohlíženo „skrz prsty“, což může být od pláče, přes hněv, nadávky, smích až k úplnému tichu. Pokud tato metoda bude na pozůstalého fungovat pozitivně, pokroky budou vidět v tom, že intenzita konání těchto rituálů se bude postupně snižovat, až dojde téměř k jejímu vymizení. (Goodtherapy.org, © 2007 – 2016)

Další metodou může být katalymní prožívání obrazů neboli terapie, kdy je pozůstalý vyzván, aby rozvíjel svou představivost na dané téma. Zpočátku se vybere jednoduší téma, např. cesta k potoku, a posléze se to začne upravovat např. na cestu k hrobu. Jde o uvědomění si vlastního prožívání a dost často jsou i tyto představy začátkem procesu truchlení. (Kast, 2015, s. 75-76) Dále se pak zajímavým může stát také psaní blogu nebo dopisu. Pomocí psaní vyjádří pozůstalý zesnulému svoje pocity a myšlenky. Tato technika většínou pozůstalým pomáhá v tom, aby tak pozůstalí ukončili nedořešené věci se zesnulým a řekli mu to touto cestou. Dost často píše také dopisy na rozloučenou, který jim v podstatě přináší úlevu při takovéto ztrátě. Nebo se zde může objevovat technika jako je cirkulární dotazování, což je tedy v podstatě pohled na danou problematiku ve třetí osobě. Klient vlastně své pocity popisuje tak, že o nich nemluví jako o svých, ale jako o jejích či jeho. A jako poslední techniku jsem vybrala zázračnou otázku. Klientovi je položena otázka, co by bylo jinak, kdyby jeho blízký nezemřel. Klient poté svou odpověď dá poradci najevo, kde jsou hlavní problémy. Začne totiž zmiňovat věci, které se od smrti blízké osoby změnilly v jeho neprospěch a které mu nyní nějakým způsobem škodí, ubližují. Poradce má tedy jasně daný plán kam terapii směřovat. (Worden, 2013, s. 94)

3.2 Poradce pro pozůstalé

Poradcem pro pozůstalé může být prakticky kdokoliv, ať už přátelé, rodina či duchovní. Ale pozůstalí se velmi často obrací i na personál daného zařízení či pohřebních služeb. Občas se obrací i na pomoc „odborníků“ v podobě lékařů, ale ani ti jim nejsou vždy schopni podat pomocnou ruku, kterou pozůstalí potřebují. (Špatenková, 2013, s. 15)

Poradcem tedy může být jak laik, tak i odborník. Jelikož je ovšem poradenství pro pozůstalé specifická záležitost, neznamená, že každý psycholog, psychiatr či lékař, tedy odborník, je schopen poskytnout kvalitní a adekvátní pomoc. (Špatenková, 2013, s. 19) Psychickou podporu pozůstalým poskytují nejen poradci pro pozůstalé (Asociace pro pomoc pozůstalým), v patologických případech psychiatři či psychologové, dále také hospice a určitým způsobem i pohřební služby. Ale vzniklo také několik občanských sdružení, které se věnují truchlícím. A to například Dlouhá cesta (pro rodiče, kteří přežili svoje děti) a České sdružení obětí dopravních nehod. (Nešporová, 2013, s. 246)

Dne 1. 7. 2012 byla v Národní soustavě kvalifikací zveřejněna profesní kvalifikace Poradce pro pozůstalé. Rámec kvalifikačního a hodnotícího standardu Poradce pro pozů-

stále stanovuje zákon č. 179/2006 Sb., o uznávání výsledků dalšího vzdělávání. Kód kvalifikace je 69-020-M. Kandidát na pozici poradce pro pozůstalé musí plnit několik podmínek. Jeho vzdělání musí být minimálně ukončené středoškolské a není podmínkou to, aby bylo v oboru pomáhajících profesí. Ovšem musí mít minimálně roční praxi v nemocnici, hospici, domově pro seniory či v dalších zařízeních, ať již státních nebo soukromých, kde se bude dostávat do styku se smrtí a pozůstalými. Znakem způsobilosti ale nebude jen určitá praxe v takovýchto institucích, ale i to, aby byl pracovník pod dohledem supervizora. (Asociace poradců pro pozůstalé, ©2016) Poslední podmínkou uchazeče je, aby v případě, že je sám v roli pozůstalého, uběhlo od doby úmrtí minimálně 13 měsíců. (Národní soustava kvalifikací, ©2006-2014) Na kandidáta během zkoušky čekají tři modelové situace. Během těchto scén se zde objevují herci, kteří zde ztvárňují roli pozůstalých a kandidát se snaží dle svých zkušeností celou situaci co nejlépe zvládnout. Tyto prezentace probíhají za přítomnosti autorizované osoby, která se ke všemu vyjádří a rozhodne, jestli byly dané scény řešeny adekvátně. Po uznání kvalit kandidáta je poté přijat do „rodiny“ poradců pro pozůstalé. (Youtube, ©2016, Poradce pro pozůstalé)

Důležité pro poradce je také to, aby byl profesionálem. Tedy aby se držel etických principů, které jsou dány morálními hodnotami společnosti. Dále také musí podporovat klientovu autonomii, tedy aby byl schopen rozhodovat sám o sobě a v neposlední řadě, aby se poradce ke klientovi choval jako k individu, které je jedinečné a aby se tam nezastírala klientova „neobvyklá“ přání, ale naopak je podporovali. (Kutnohorská, 2011, s. 26-27) Poradci musí být schopni akceptovat velikou spoustu projevů smutku a pozůstalého podporovat v komunikaci o jeho pocitech, aby pro ně bylo snazší ztrátu přijmout. (Nešporová, 2013, s. 262)

Podpora pozůstalých, přestože vyžaduje určitý výcvik v naslouchání, ovšem není vedena jako terapie, ale jako poradenství. Cílem poradenství je převážně poskytnout prostor, kde klient bude moci vyjadřovat své pocity, které budou akceptovány, a klient bude ujistěn, že tyto pocity jsou normální a ne znakem nějaké duševní choroby. Výcvik musí v poradci rozvíjet pochopení pro různé aspekty, které ovlivňují klientův život, jeho vnímání a pocity, především tedy náboženství a kulturu. Dalším důležitým pravidlem pro poskytovatele poradenství je to, aby neodsuzovali a nedávali svým klientům najevo jejich nelibost k náboženství či jiným zvyklostem. Klienti by si v opačném případě mohli připadat ukřivděně, nechtěně a čas společně trávený s poradcem by pro ně neznamenal žádnou úlevu, ba naopak by byl ve znamení stresu a přetvářek. Klienti se v kontaktu s poradcem musí cítit

uvolněně, aby byli schopni své pocity naplno projevit. Pro zabránění vzniku těchto nepříjemných situací se poradcům doporučuje pečlivý sebemonitoring. Ten může poradcům pomoci, aby zabránili vzniku nepříjemných situací. Každý člověk je jinak „nastavený“ ale důležité v tomto ohledu je to, aby si poradci tyto odlišnosti uvědomovali. A pokud by zde přetrvávali nějaké nepříjemné pocity a nelibé postoje k určitým věcem v klientově životě, neměli by se do takovéto spolupráce pouštět. Nejen, že by v takovém případě nebyli nápomocni klientovi, ale sami by tím mohli získat neuspokojivé výstupy ze své práce, ale také i nelibé posudky na jejich adresu. Pro lepší pochopení situace klienta by poradce neměl tedy dávat najevo nesouhlas s odlišnostmi v jeho životě, ale měl by se zaměřovat spíše na věci, které mohou mít s klientem podobné. Tedy nedávat do popředí odlišnosti například v jeho náboženství, ale zaměřit se na klienta jako na člověka, otce, syna, manžela, který utrpěl velkou ztrátu a snažit se jej pochopit pomocí běžnějších sociálních rolí a nepřednostňovat pohled například na odlišné náboženství jako na obrovský a neřešitelný problém. Neznamená to ovšem, že ve vztahu ke klientovi budou jeho duchovní či kulturní potřeby naprosto odsunuty. Naopak by v tomto případě měl pracovník rozvíjet svou kulturní zvědavost, aby žádná stránka klientovi osobnosti nebyla zanedbána. (Firth, 2007, s. 221-223)

Poradce musí být člověk, který si je vědom, že může klientovi být přínosem, ale také mu uškodit pokud nebude terapie vedena dle určitých pravidel. Právě díky tomu, že je schopen sebezpozorování a sebeuvědomování, může poté lépe plánovat a uskutečnit sezení s klienty. Poradce by měl být empatický vůči klientovým potřebám a měl by být schopen porozumět a docenit jeho způsobu uvažování a myšlení. Měl by být schopný dle klientových požadavků a prostředků služby vymezit a dodržet rozsah pomoci. Na klienta by měl poradce vždy nahlížet dle holistického pohledu, tedy zaměřovat se na všechny složky, ve kterých jej může podpořit, aby byl klient schopný soběstačnosti a aby nabyl zpět svou autonomii ke zlepšení kvality svého života. (Kutnohorská, 2011, s.11-12)

Poradce by především měl být někdo, kdo je tu pro klienta a je schopen mu aktivně naslouchat a především respektovat jeho osobnost. Poradce by měl být schopen nejen naslouchat mluvenému projevu klienta, ale především by měl být schopen vnímat i souvislosti „mezi řádky“. Tak jako by měl být pracovník pozorný ke klientovým „přáním“ a potřebám, tak stejně tak by měl být schopen uvědomovat si sám sebe. A to tak, aby byl schopen rozdělit klientovi myšlenky od svých, nezaměňovat je, ale pokud to bude vhodné, může se o ně poradce podělit. Každý proces je založen na určitém druhu vztahu. Tento vztah by zde

měl znamenat nejen pocítění určité náklonosti a starostlivosti, ale také to, že by se měl klient cítit volně, aby byl schopen s poradcem hovořit. Tato volnost s sebou přináší také důvěru v to, že veškeré rozhovory jsou vedeny s tím, že se bude respektovat jejich intimita. A tak je důležité, aby poradce nezapomínal na tento etický aspekt. Důležité je to, aby si pracovník uvědomil, že celý tento proces poradenství stojí na konkrétní osobě, která určuje tempo a témata spolupráce. Úkolem poradce není klienta do něčeho násilně tlačit, ale spíše podporovat průchod jeho pocitů a tak jej dovést k úspěchu. To ovšem neznamená to, že by se měl poradce držet stranou úplně. Poradce by měl být schopen projevit svůj názor před klientem, ale vždy tak, aby tím nebyl poškozen postoj klienta, případně si nepřipadal provinile či tak, že jej poradce za něco odsuzuje. Dokonce takové projevy jsou spíše vítány, dost často to na klienty působí pozitivně, že s nimi někdo o těchto věcech je schopen komunikovat a tak se bourají zábrany v tomto vztahu. (Hatoková, 2013, s. 79-80)

U poradců pro pozůstalé je důležité, aby rozvíjeli své poradenské dovednosti. Měli by být schopni s klienty navázat určitý druh vztahu, který by měl být plný důvěry a otevřenosti. Pracovník musí dokázat klientovi aktivně naslouchat, ale taky s ním musí být schopen správně komunikovat. Mezi další praktické dovednosti, které jsou také důležitou součástí, by patřila práce s tichem. Poradce se musí orientovat v klientových potřebách a možnostech. Také by měl být schopen poskytnout určité služby svým klientům a to ať již podporu při vzájemné komunikaci, ale i nabídnout pomocnou ruku v oblasti orientace se ve službách pohřebnických ústavů, či nabídnout i doprovod během určitých úkonů. Jako správný odborník by měl také dbát na určitou spolupráci. Tedy pokud klient navštěvuje víc institucí či využívá více způsobů pomoci, pracovník by měl vzájemně propojovat a podporovat tuto spolupráci. (Špatenková, 2013, s. 23)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 CÍL PRÁCE

Cílem této práce bylo zjistit informovanost obyvatel města Zlína o poradenství pro pozůstalé. Tedy zdali se obyvatelé s poradcem již setkali a kde. Jestli ví, co je náplní práce poradce pro pozůstalé. A jestli by jeho služeb využili.

4.1 Definování výzkumných cílů

Výzkumný cíl byl rozdělen na tři dílčí cíle:

1. Zjistit dostupnost informací o poradcích pro pozůstalé pro obyvatele města Zlína.
2. Zjistit, zda obyvatelé města Zlína ví o činnostech, které vykonává poradce pro pozůstalé.
3. Zjistit, zda by obyvatelé města Zlína tuto službu využili.

4.2 Druh výzkumu

Výzkum byl vybrán kvantitativní. Bylo to kvůli potřebnosti nashromáždit co nejvíce odpovědí od obyvatel města Zlína a dozvědět se, co nejpřesnější informace o informovanosti obyvatel o dané problematice.

4.3 Metoda výzkumu

Výzkumné šetření bylo prováděno kvantitativní metodou pomocí dotazníkového šetření. Respondenti byli informováni o anonymitě veškerých podaných informací a o tom, že tyto informace budou sloužit pouze pro danou bakalářskou práci. Dotazníkové šetření probíhalo u obyvatel města Zlína metodou sněhové koule, tedy snowball.

4.4 Výzkumný vzorek

Respondenty dotazníkového šetření byli obyvatelé města Zlína. Celkem bylo získáno a vyhodnoceno 100 dotazníků, návratnost u těchto dotazníků byla 100%.

4.5 Zpracování dat

Prvním krokem bylo sbírání dat pomocí dotazníkového šetření. Získaná data byla analyzována a následně byl shrnut výsledek výzkumu.

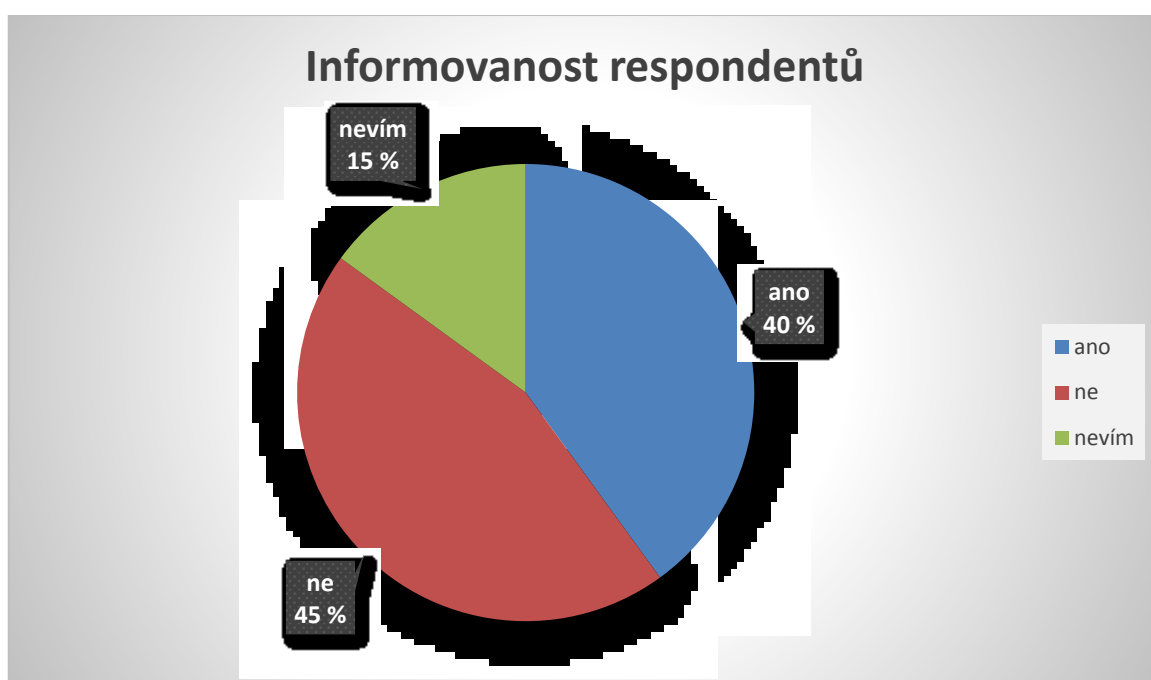
5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Otázka č. 1: Slyšeli jste někdy o poradenství pro pozůstalé?

Tabulka č. 1 Informovanost respondentů

Odpovědi	Počet
Ano	40
Ne	45
Nevím	15
celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 1 Informovanost respondentů

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

Otázka číslo 1 zjišťovala, jestli respondenti slyšeli o poradenství pro pozůstalé. Ze 100 respondentů odpovědělo 45 ne, 40 o poradenství již slyšelo a 15 o poradenství nevědělo.

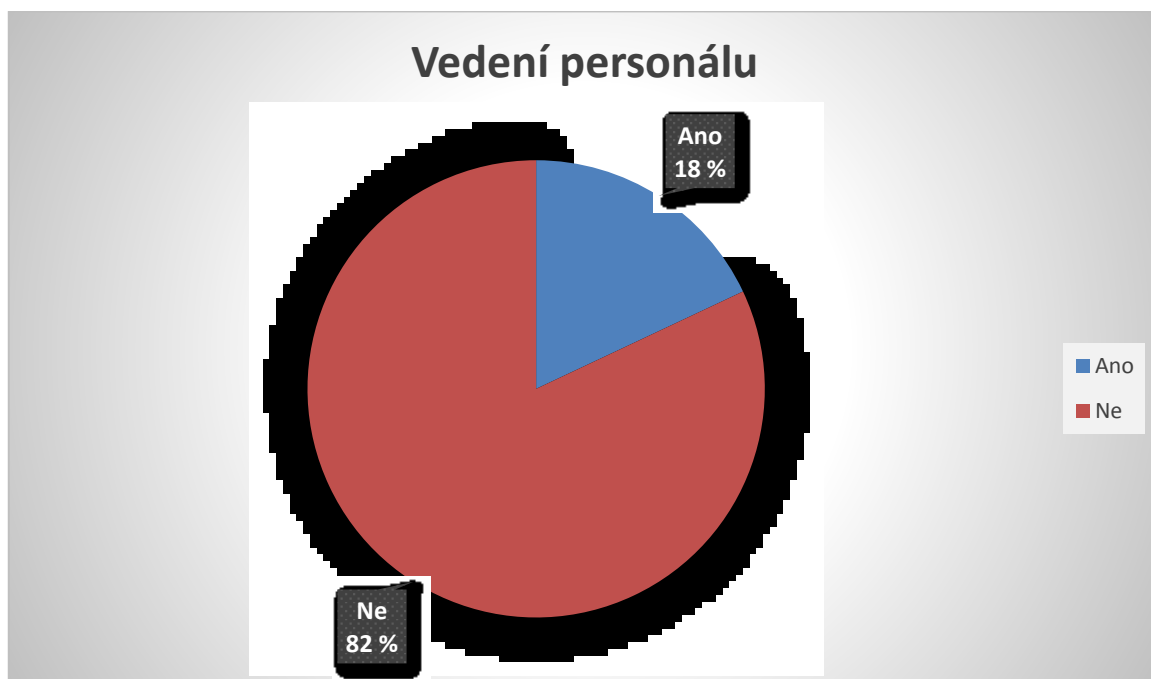
Otázka č. 2: Co si myslíte, že dělá poradce pro pozůstalé?

a) Radí personálu v zařízení, aby správně vykonávali své povolání

Tabulka č. 2 Vedení personálu

Odpovědi	Počet
Ano	18
Ne	82
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 2 Vedení personálu

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

Na otázku č. 2 a podotázku a) 82 respondentů odpovědělo správně a to odpověď ne, tedy že náplň práce poradce pro pozůstalé není poradenství personálu jak správně vykonávat jejich povolání. Zbylých 18 respondentů uvedlo chybnou odpověď ano.

b) Poskytuje poradenskou činnost pozůstalým

Tabulka č. 3 Poradenství pro pozůstalé

Odpovědi	Počet
Ano	99
Ne	1
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 3 Poradenství pro pozůstalé

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

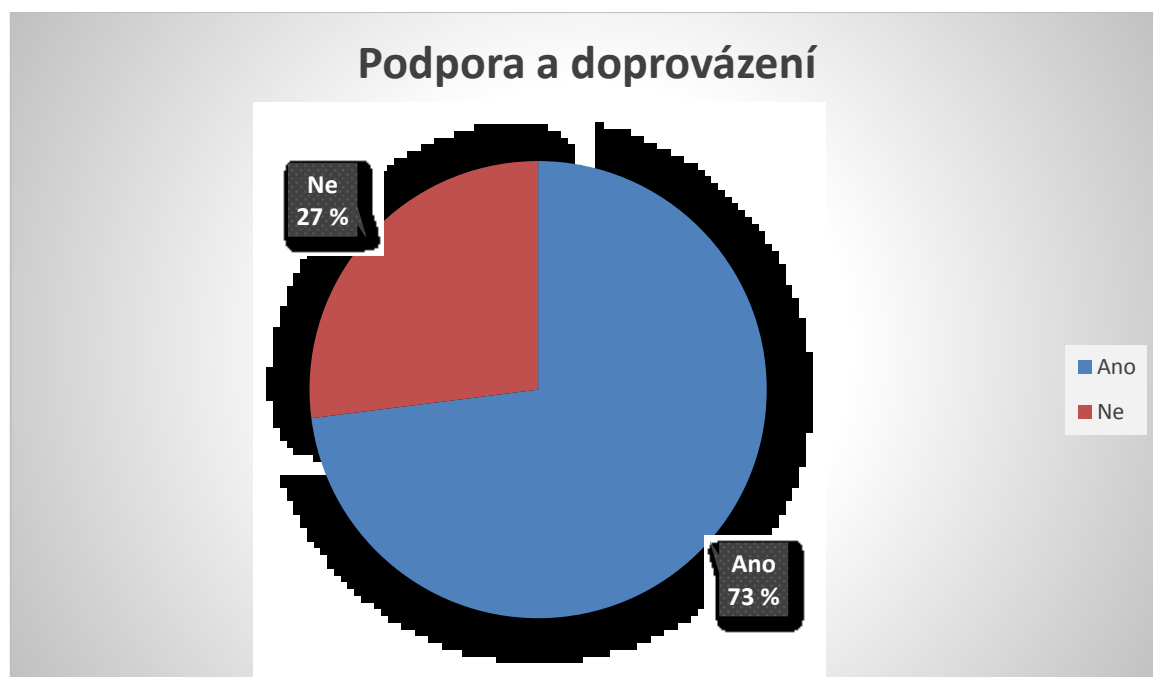
Na otázku č. 2 a podotázku b) téměř všichni respondenti (99) odpověděli správně, uvedli odpověď ano, že poradce pro pozůstalé poskytuje poradenskou činnost pozůstalým. Pouze jeden dotázaný odpověděl chybně ne.

c) Podporuje a doprovází pozůstalé

Tabulka č. 4 Podpora a doprovázení

Odpovědi	Počet
Ano	73
Ne	27
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 4 Podpora a doprovázení

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

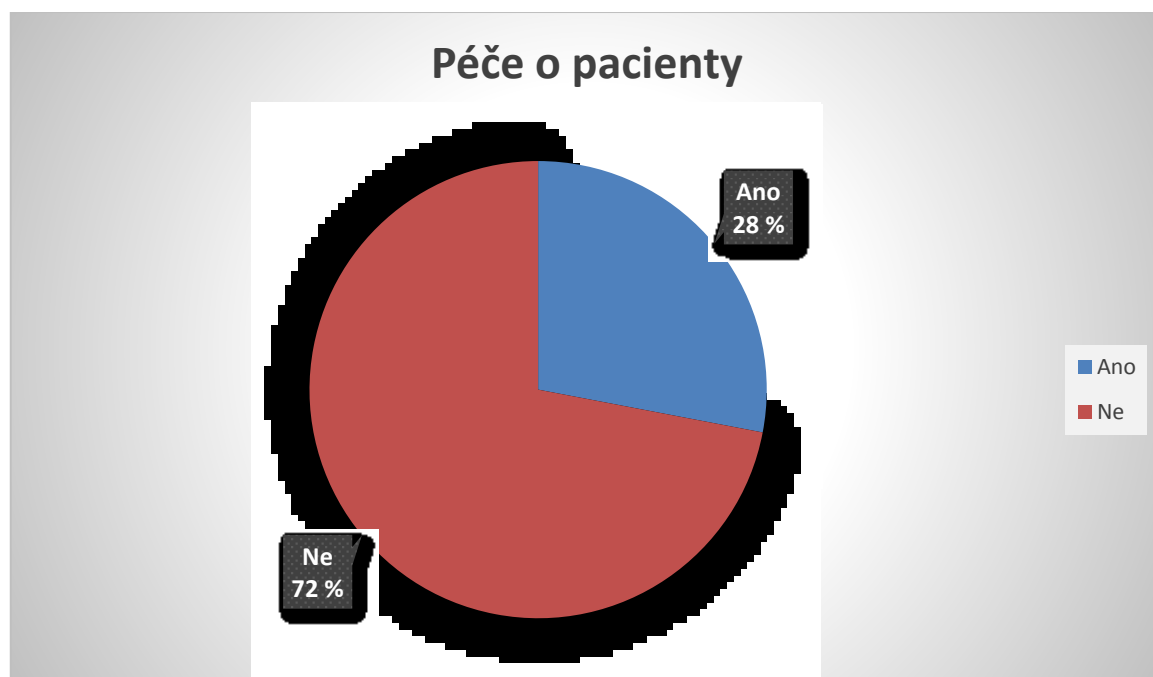
Na otázku č. 2 a podotázku c) 73 respondentů odpovědělo ano, že poradci podporují a doprovází pozůstalé, tedy správně. 27 respondentů uvedlo chybnou odpověď ne.

d) Pečuje o pacienty v hospici

Tabulka č. 5 Péče o pacienty

Odpovědi	Počet
Ano	28
Ne	72
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 5 Péče o pacienty

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

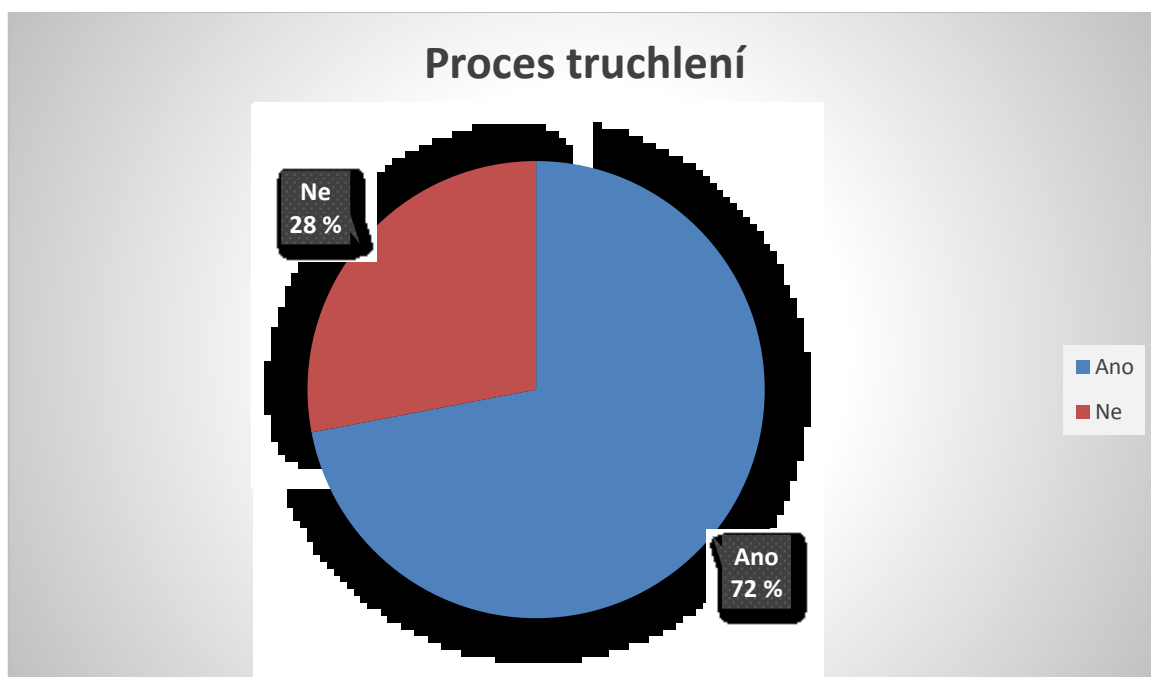
Na otázku č. 2 a podotázku d) správnou odpověď ne, nepečuje o pacienty v hospici, uvedlo 72 respondentů a jen 28 dotazovaných uvedlo odpověď ano, tedy špatně.

e) Usnadňuje proces truchlení

Tabulka č. 6 Proces truchlení

Odpovědi	Počet
Ano	72
Ne	28
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 6 Proces truchlení

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

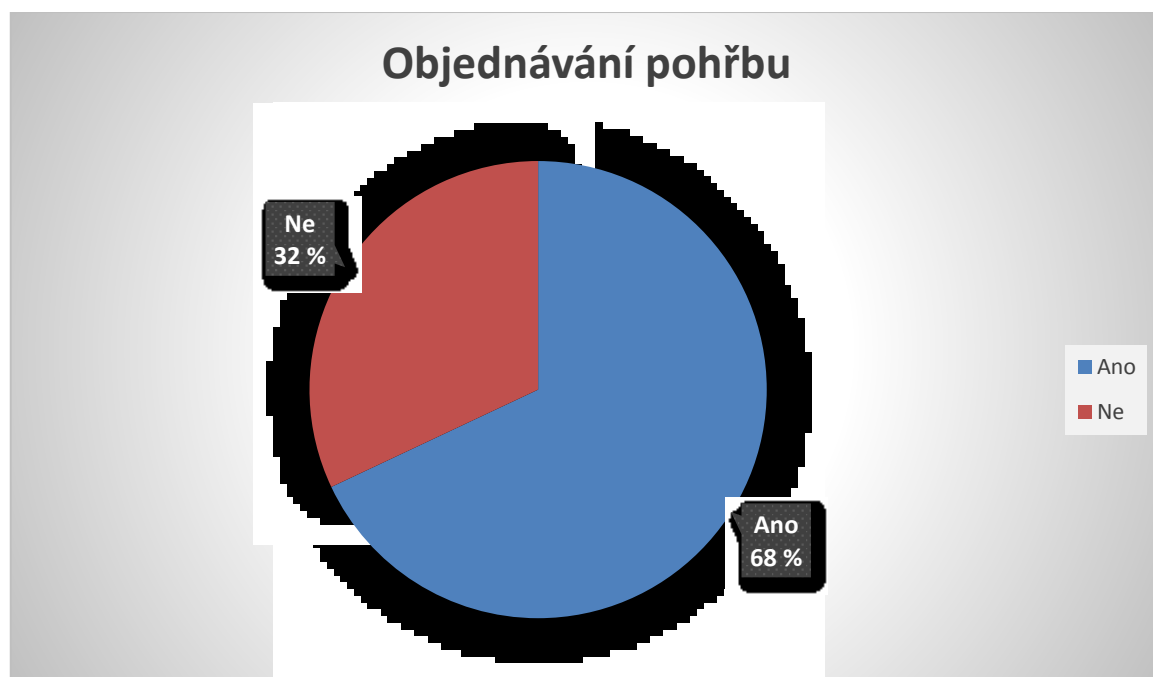
Na otázku č. 2 a podotázku e) většina respondentů (72) odpověděla správně ano, poradce usnadňuje proces truchlení. A 28 respondentů uvedla špatnou odpověď ne.

f) Objasňuje proces postupu při objednávání pohřbu

Tabulka č. 7 Objednávání pohřbu

Odpovědi	Počet
Ano	68
Ne	32
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 7 Objednávání pohřbu

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

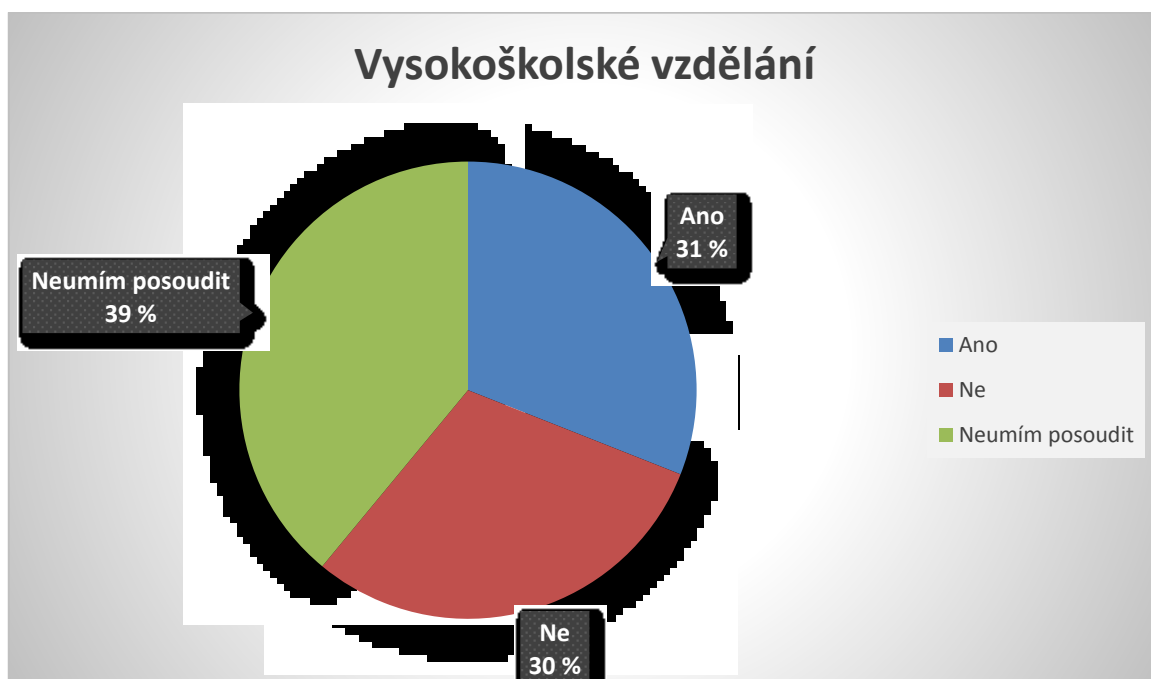
Na otázku č. 2 a podotázku f) 68 dotazovaných uvedlo správnou odpověď ano, poradce objasňuje proces postupu při objednávání pohřbu. 32 respondentů naopak odpovědělo ne, tedy špatně. V této otázce byla ještě možnost g), zde mohli respondenti uvést ještě jinou činnost, kterou poradce vykonává. Nikdo z dotazovaných ale tuto příležitost nevyužil.

Otázka č. 3: Domníváte se, že poradce pro pozůstalé má mít vysokoškolské vzdělání?

Tabulka č. 8 Vysokoškolské vzdělání

Odpovědi	Počet
Ano	31
Ne	30
Neumím posoudit	39
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 8 Vysokoškolské vzdělání

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

Otázka číslo 3 zjišťovala informovanost respondentů o tom, zdali musí mít poradce pro pozůstalé vysokoškolské vzdělání. Nejčastější odpovědí, u 39 dotazovaných bylo, že neumí posoudit. Poté 31 respondentů uvedlo ano, musí mít vzdělání. A jen o jednoho re-

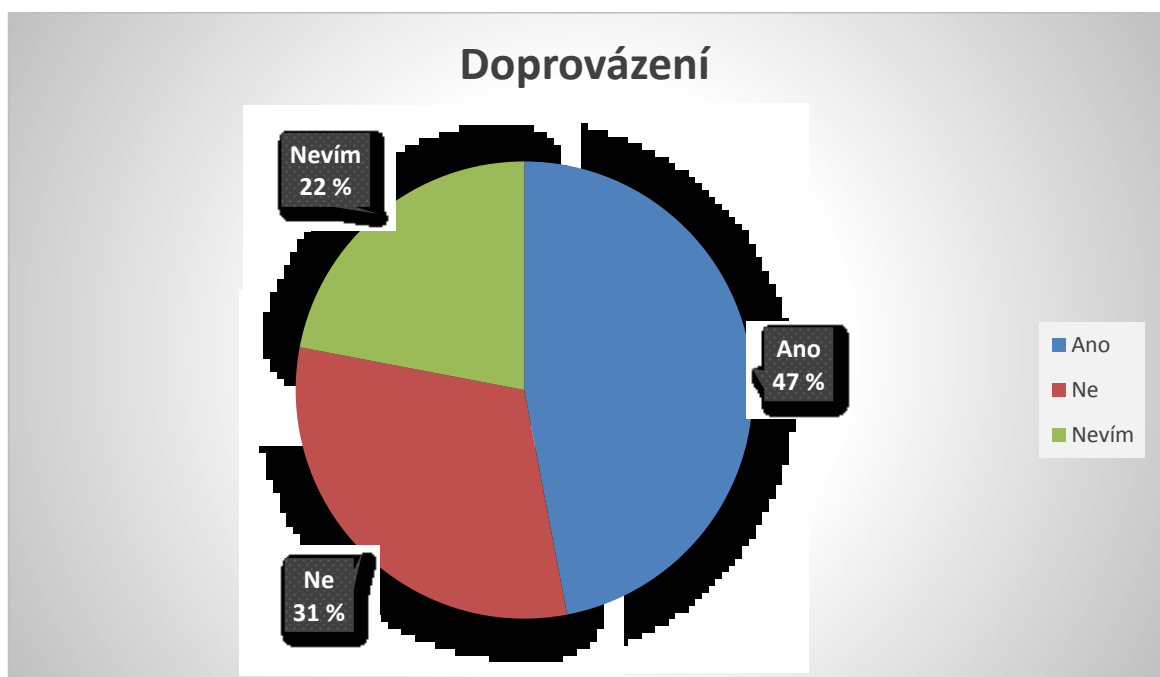
spondenta méně, tedy 30, uvedlo správnou odpověď a to, že poradce nemusí být vysokoškolsky vzdělaný.

Otázka č. 4: **Myslíte si, že poradce pro pozůstalé může „doprovázet“ rodinu již před smrtí jejich blízkého?**

Tabulka č. 9 Doprovázení

Odpovědi	Počet
Ano	47
Ne	31
Nevím	22
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 9 Doprovázení

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

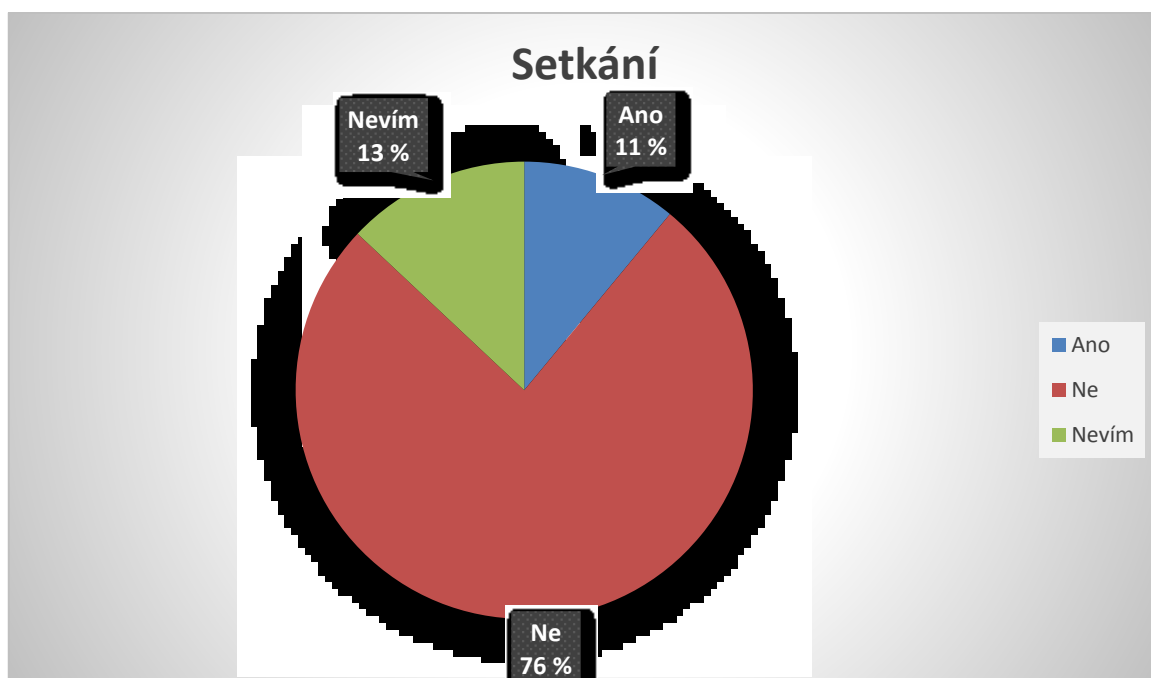
Otázka číslo 4 se zaměřovala na to, zdali může poradce pro pozůstalé rodinu „doprovázet“ již před smrtí jejich blízkého. Správnou odpověď ano uvedlo 47 respondentů. 31 dotazovaných uvedlo špatnou odpověď ne a 22 respondentů odpovědělo, že neví.

Otázka č. 5: Setkali jste se někdy s poradcem pro pozůstalé?

Tabulka č. 10 Setkání

Odpovědi	Počet
Ano	11
Ne	76
Nevím	13
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 10 Setkání

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

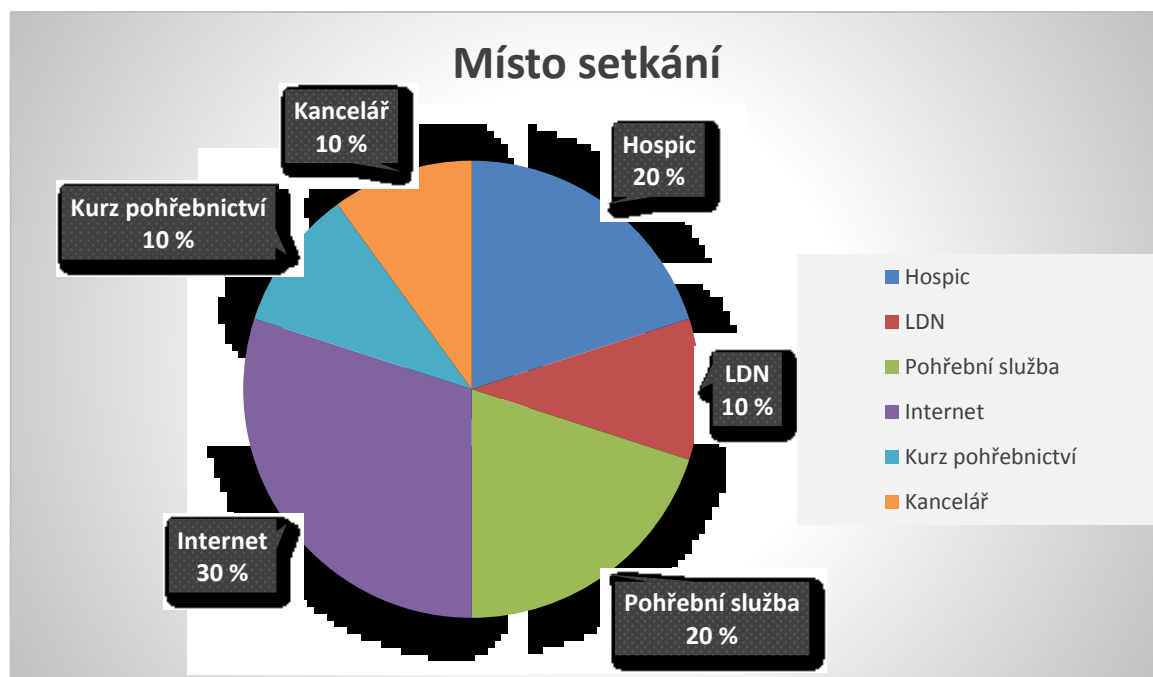
V otázce č. 5 byli respondenti dotazováni, zdali se již s poradcem pro pozůstalé setkali. 11 dotazovaných odpovědělo, že ano. 76 respondentů uvedlo ne a 13 respondentů odpovědělo nevím.

Otázka č. 6: Kde jste se setkali s poradcem pro pozůstalé?

Tabulka č. 11 Místo setkání

Odpovědi	Počet
Hospic	2
LDN	1
Pohřební služba	2
Internet	3
Kurz pohřebnictví	1
Kancelář	1
Celkem	10

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 11 Místo setkání

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

Na tuto otázku měli odpovídat pouze respondenti, kteří v předešlé otázce odpověděli, že se již setkali s poradcem pro pozůstalé. Ze 100 lidí tedy mělo odpovídat 11 dotazovaných. Na tuto otázku odpovědělo ale jen 10 respondentů, odpovědi byli následující:

Internet – nejčastěji uváděná odpověď (3).

Pohřební služba, hospic – tyto odpovědi uvedli vždy 2 dotazovaní.

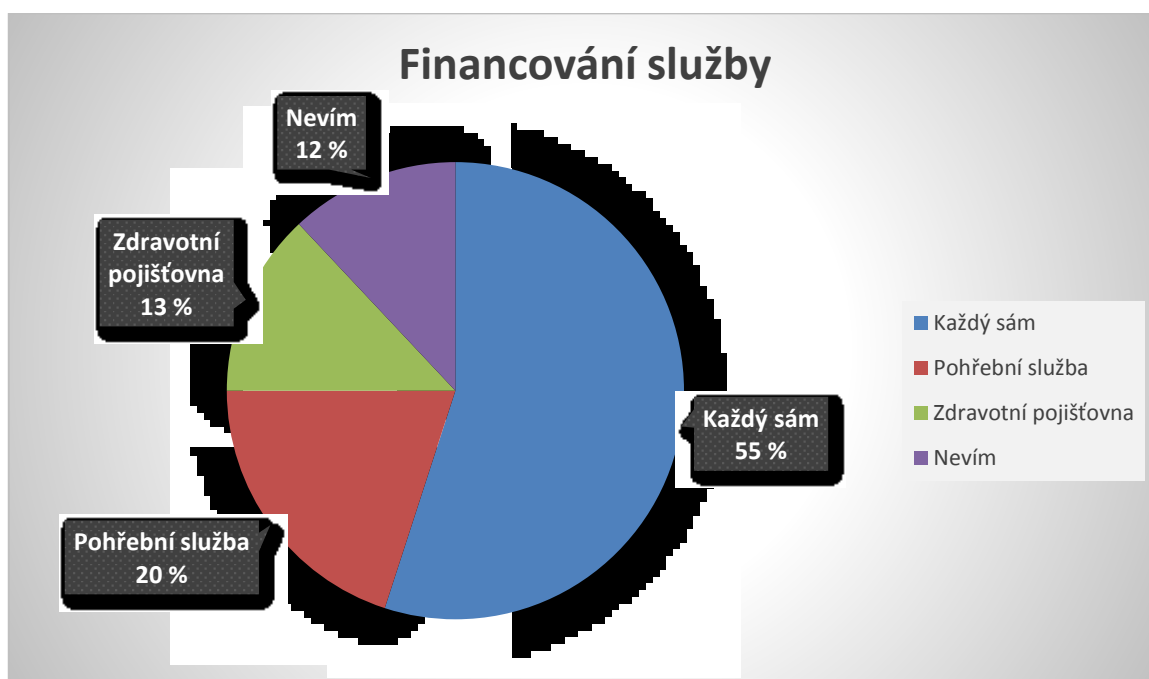
LDN, kurz pohřebnictví, kancelář – tyto odpovědi se neopakovaly v dotazníku (1).

Otázka č. 7: Co myslíte, kdo financuje činnost spojenou s poradenstvím pro pozůstalé?

Tabulka č. 12 Financování služby

Odpovědi	Počet
Každý sám	55
Pohřební služba	20
Zdravotní pojišťovna	13
Nevím	12
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 12 Financování služby

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

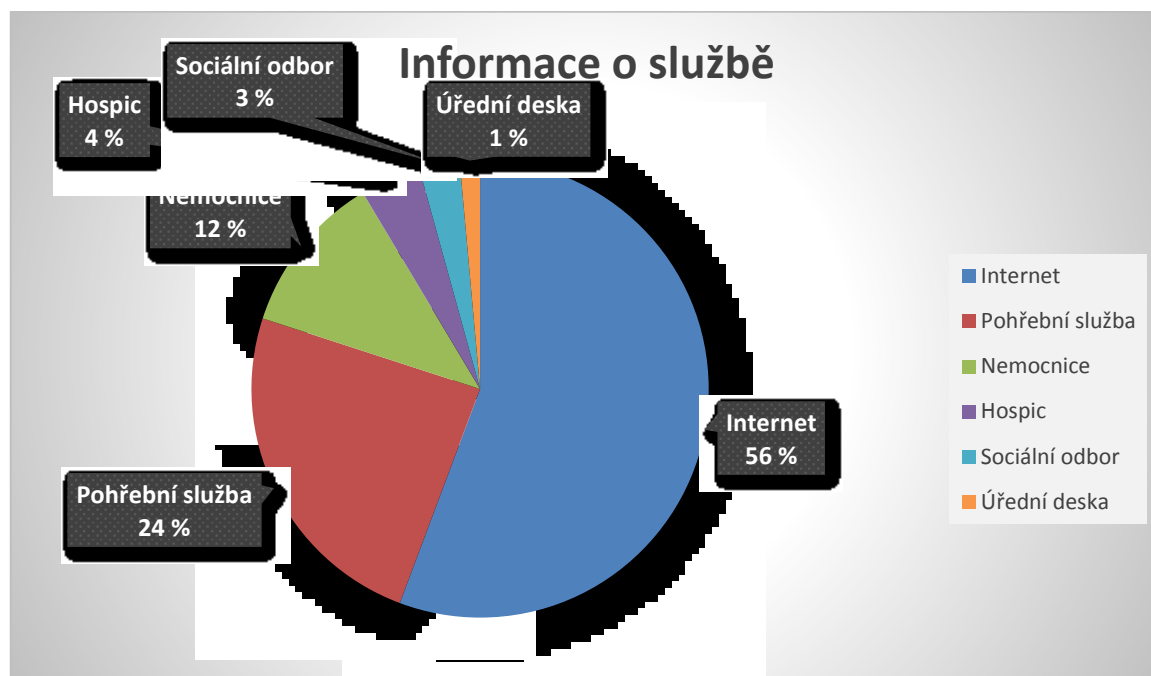
V otázce č. 7 byli respondenti dotazováni, zdali ví, kdo financuje tuto službu. 55 dotazovaných správně uvedlo, že službu si hradí každý sám. 20 respondentů uvedlo pohřební službu, 13 odpovědělo zdravotní pojišťovnu a 12 respondentů odpovědělo, že neví.

Otázka č. 8: Víte, kde byste mohl (a) nalézt informace o službách poradce pro pozůstatelé?

Tabulka č. 13 Informace o službě

Odpovědi	Počet
Internet	39
Pohřební služba	17
Nemocnice	8
Hospic	3
Sociální odbor	2
Úřední deska	1
Celkem	52

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 13 Informace o službě

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

Tato otázka byla otevřená, respondenti měli sami vypsati možnosti toho, kde by se s informacemi o poradcích pro pozůstalé mohli setkat. Na tuto otázku odpovědělo 52 respondentů. Dané odpovědi byly následující:

Internet – nejčastěji uváděná odpověď (39),

Pohřební služba – 17 respondentů,

Nemocnice – 8 respondentů,

Hospic – tuto odpověď uvedli 3 dotazovaní,

Sociální odbor – 2 respondenti,

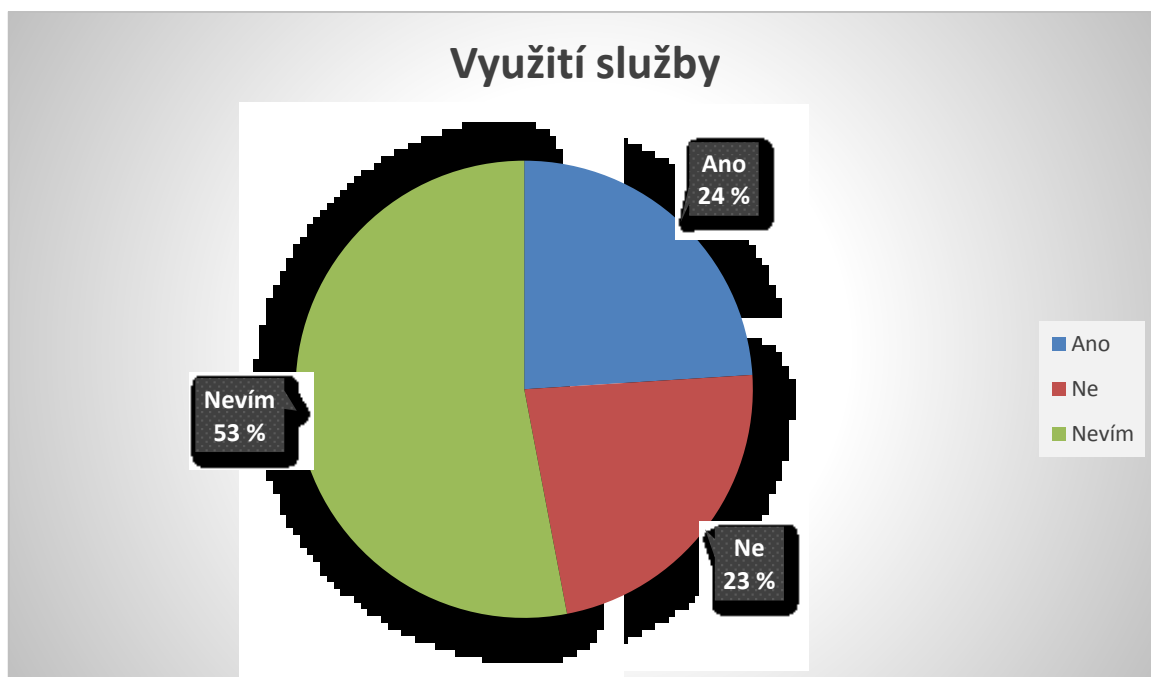
Úřední deska – 1 dotazovaný.

Otázka č. 9: Vy sám (sama) byste využil (a) služby poradců pro pozůstalé?

Tabulka č. 14 Využití služby

Odpovědi	Počet
Ano	24
Ne	23
Nevím	53
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 14 Využití služby

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

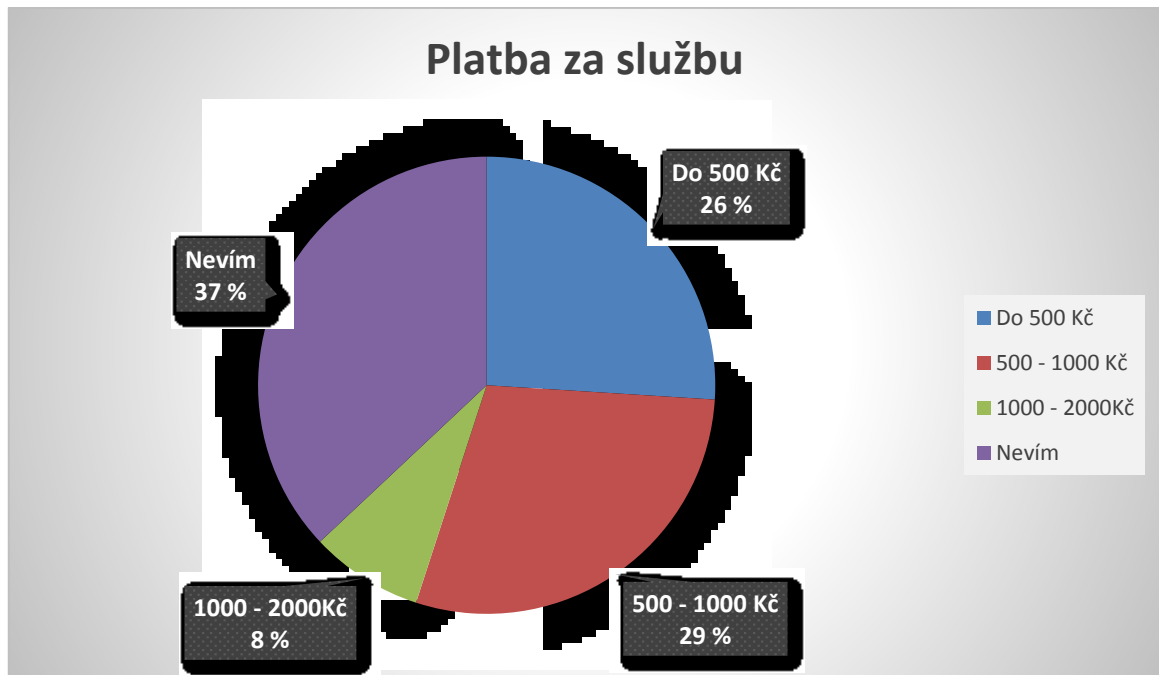
V otázce č. 9 byli respondenti dotazováni, jestli by využili danou službu poradce pro pozůstalé. Většina (53 lidí) odpověděla, že neví. 24 respondentů by službu využilo a 23 dotazovaných toto naprosto odmítlo.

Otázka č. 10: Kolik by pro vás byla přijatelná částka za jedno sezení s poradcem?

Tabulka č. 15 Platba za službu

Odpovědi	Počet
Do 500 Kč	26
500 - 1000 Kč	29
1000 - 2000 Kč	8
Nevím	37
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 15 Platba za službu

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

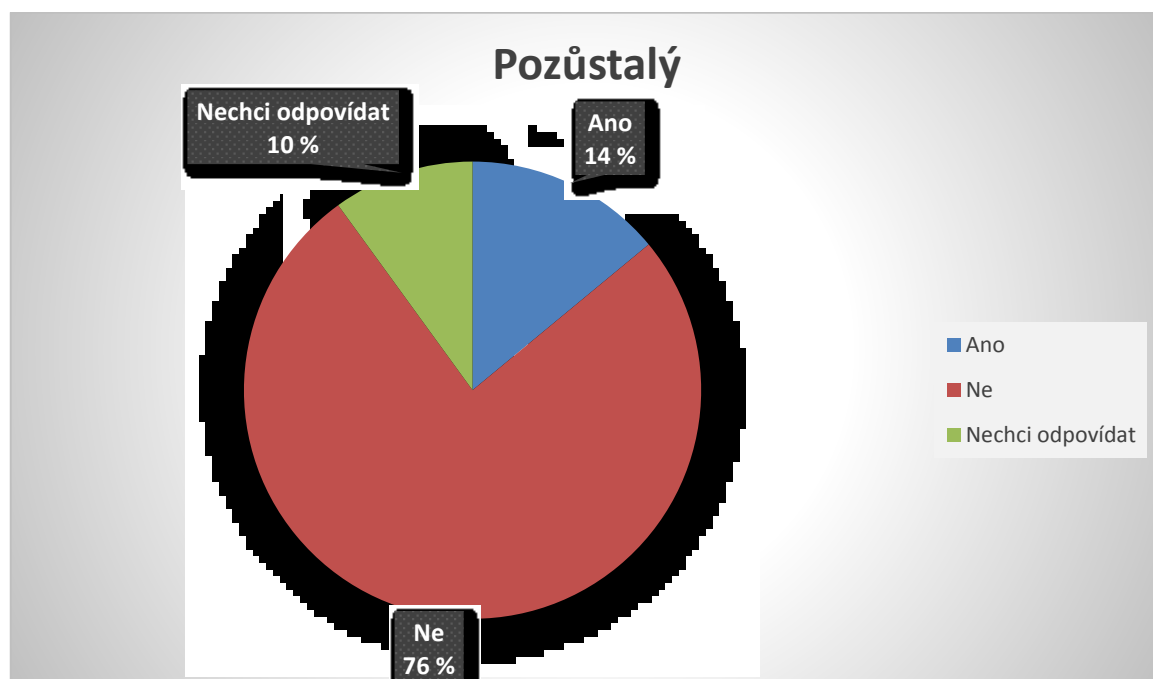
V 10. otázce měli respondenti uvádět, kolik by pro ně byla přijatelná částka za jedno sezení s poradcem. 26 dotazovaných uvedlo částku do 500 Kč. 29 respondentů by ale nemělo problém se zaplacením částky 500 – 1000 Kč. A 8 respondentů by dokonce bylo ochotno zaplatit i vyšší částku v rozmezí 1000 – 2000 Kč. 37 dotazovaných ovšem vůbec nevědělo, kolik by pro ně byla přijatelná částka za tyto služby.

Otázka č. 11: Stali jste se během posledních 12 měsíců pozůstalým?

Tabulka č. 16 Pozůstalý

Odpovědi	Počet
Ano	14
Ne	76
Nechci odpovídat	10
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 16 Pozůstalý

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

11. otázka zjišťuje, zdali se respondenti stali pozůstalými během posledních 12 měsíců. 14 dotazovaných odpovědělo ano. 76 respondentů tuto skutečnost vyloučilo a pouze 10 lidí odmítlo na tento dotaz odpovědět.

Otázka č. 12: **Žijete aktuálně ve Zlíně?**

Interpretace dat:

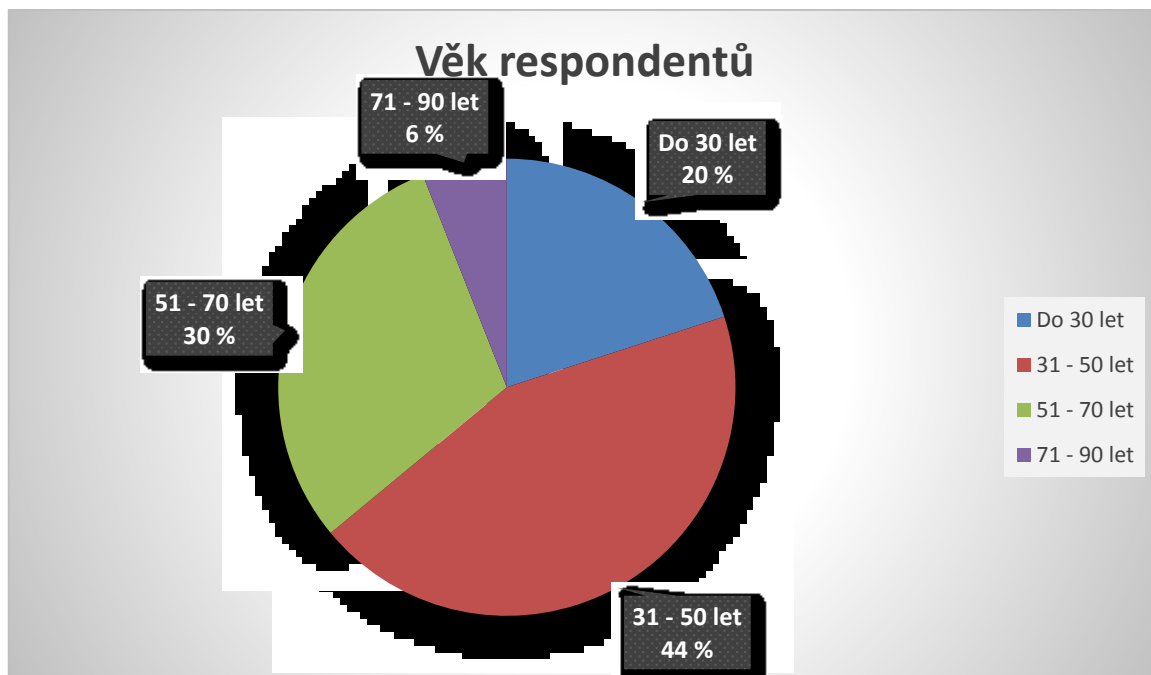
Tato otázka se v dotazníku objevuje záměrně, jelikož byl dotazník určen pouze pro obyvatele města Zlína. Tato otázka měla dvě možnosti: a) Ano, b) Ne. Díky vhodně zvolené metodě se v dotazníku neobjevili obyvatelé jiných měst než Zlína.

Otázka č. 13: **Kolik je Vám let?**

Tabulka č. 17 Věk respondentů

Odpovědi	Počet
Do 30 let	20
31 – 50 let	44
51 – 70 let	30
71 - 90 let	6
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 17 Věk respondentů

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

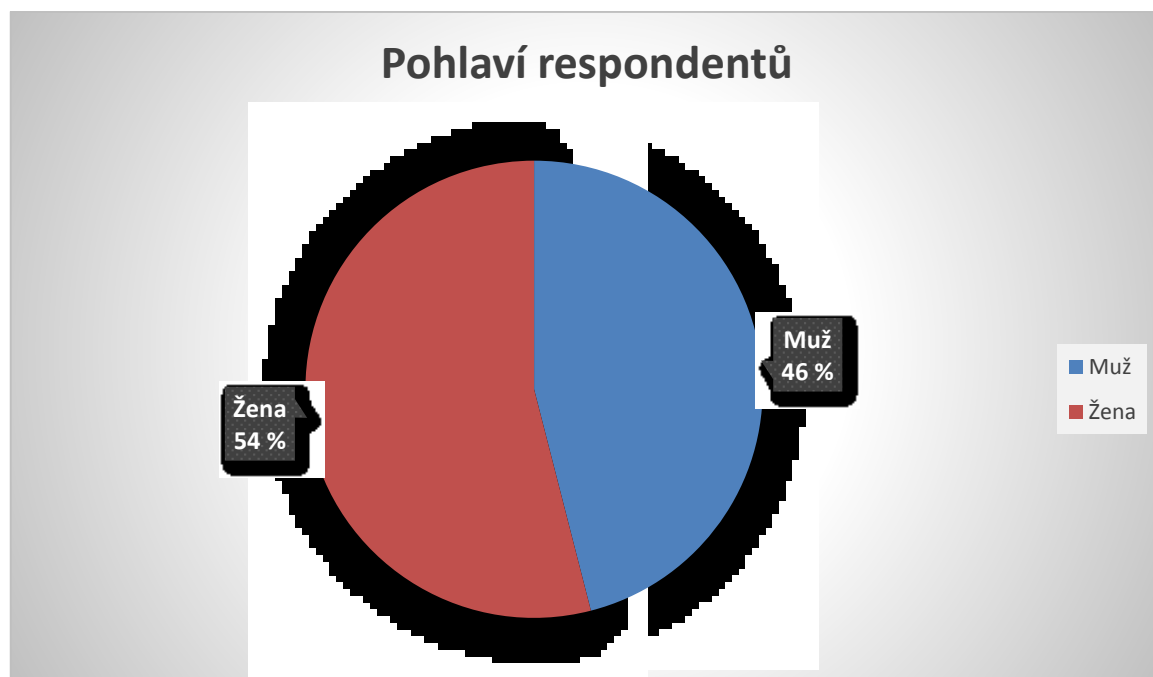
Otázka číslo 13 zjišťovala věk respondentů. Do první kategorie do 30 let patří 20 dotazovaných. Druhá kategorie v rozmezí 31 – 50 let obsahovala největší zastoupení respondentů a to 44. Ve třetí kategorii 51 – 70 let bylo 30 respondentů a v poslední kategorii 71 – 90 let bylo pouhých 6 dotazovaných.

Otázka č. 14: **Jste?**

Tabulka č. 18 Pohlaví respondentů

Odpovědi	Počet
Muž	46
Žena	54
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 18 Pohlaví respondentů

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

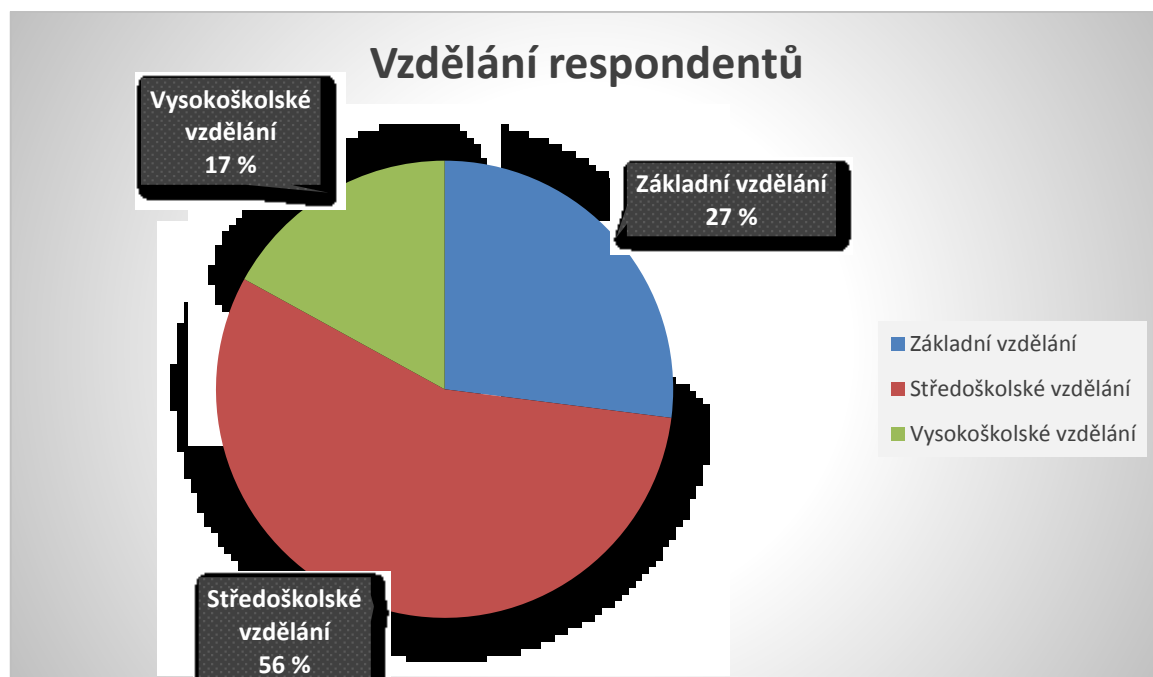
Otázka číslo 14 zjišťovala pohlaví dotazovaných. Celkově se jednalo o 46 mužů a 54 žen.

Otázka č. 15: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Tabulka č. 19 Vzdělání respondentů

Odpovědi	Počet
Základní vzdělání	27
Středoškolské vzdělání	56
Vysokoškolské vzdělání	17
Celkem	100

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017



Graf č. 19 Vzdělání respondentů

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření, 2017

Interpretace dat:

V otázce č. 15 se zjišťovalo vzdělání respondentů. Nejvíce respondentů bylo se středoškolským vzděláním a to 56, poté 27 dotazovaných se základním vzděláním a 17 respondentů s vysokoškolským vzděláním.

6 DISKUZE

Tato kapitola se zabývá hodnocením interpretovaných výsledků, které vyplývají z dotazníkového šetření. V praktické části bylo hodnoceno 100 dotazníků, jejichž návratnost byla díky metodě „snowball“ 100%. V praktické části bylo vyhodnoceno 100 dotazníků, z toho bylo 54 žen a 46 mužů. Věkové kategorie byly rozděleny do čtyř skupin. Nejpočetnější kategorie byla 31 - 50 let, zde se objevilo 44 respondentů. Dále v kategorii 51 - 70 let bylo 30 osob. V kategorii do 30 let se nacházelo 20 respondentů. Nejméně početnou skupinou byla kategorie 71 – 90 let, kde bylo respondentů pouze 6.

Cíl č. 1: Zjistit dostupnost informací o poradcích pro pozůstalé pro obyvatele města Zlína.

K tomuto cíli se vztahovaly otázky č. 1, 5, 6, 8 a 11.

Otázka č. 1: Slyšeli jste někdy o poradenství pro pozůstalé?

Cílem této otázky bylo dozvědět se, kolik respondentů z města Zlína již minimálně slyšelo výraz poradce pro pozůstalé. Z odpovědí vyplývá, že 45 dotazovaných toto nikdy neslyšeli, 15 neví a 40 respondentů již o nich slyšelo.

Poradenství pro pozůstalé je sice vcelku nová disciplína, která oficiálně funguje od roku 2012, ovšem i tak byl náš předpoklad odlišný od výsledku, který dle dotazníkového šetření vyšel. Předpokládali jsme, že lidé ve městě Zlíně budou informováni o těchto pracovnících tak, že minimálně 50 % dotazovaných odpoví ano, tedy že již o poradenství slyšeli. Tento předpoklad plynul hlavně z toho, že se ve Zlíně tyto pracovníci přímo nachází a navíc jsme předpokládali, že jako větší město bude „více otevřené“ novým informacím a více sledovat „trendy“ pro práci s lidmi.

Otázka č. 5: Setkali jste se někdy s poradcem pro pozůstalé?

Tato otázka zjišťovala, zda se respondenti s takovým poradcem přímo setkali. Kladně na tuto otázku odpovědělo pouze 11 dotazovaných. Nikdy se s poradcem nesetkalo 76 respondentů a o poradcích nevědělo 13.

U této otázky jsme již tušili, že kladných odpovědí nebude tolik, kolik jsme jich na počátku čekali. Už u první otázky uvedlo pouze 40 dotazovaných, že o poradcích již

někdy slyšeli, poté jsme vycházeli z domněnky, že většina těchto respondentů o poradci ví právě proto, že se s ním již setkali osobně. Nakonec toto uvedlo pouze 11 respondentů a tak jsme si opět svou domněnku nepotvrdili.

Otázka č. 6: Kde jste se setkali s poradcem pro pozůstalé?

Tato otázka zjišťovala to, že pokud se již respondenti setkali s poradcem, tak kde to bylo. Otázka patřila respondentům, kteří odpověděli kladně na předešlou otázku, tedy č. 5. Podle těchto výsledků se zde mělo nacházet 11 odpovědí, bohužel jeden respondent tuto odpověď neuvedl. Z 10 odpovědí se zde nejčastěji objevovala odpověď na internetu (3 respondenti), poté 2 uvedli, že se s ním setkali v hospici a na pohřební službě. Zbylí respondenti uvedli dále LDN, kurz pohřebnictví a kancelář.

U této otázky nás překvapilo, že nám jeden respondent vůbec neopověděl. Nejčastější odpovědí byl internet, což pro nás značí to, že se s ním nesetkali osobně, ale mohli se například zajímat o tyto služby a uvažovat o jejich využití. 6 respondentů se tedy s poradcem setkali osobně. Je to pro nás vcelku veliký úspěch, že tyto služby sami vyhledali anebo byli v daných zařízeních poskytovány. Je vidět, že tato služba se rozvíjí a určitým způsobem dostává do povědomí veřejnosti. Jeden respondent uvedl, že se s ním setkal na kurzu pohřebnictví, což považujeme za dobré zjištění i toho, že tato profese se dostává do povědomí i lidem, kteří chtějí pracovat v pohřebnictví. Ať už jako zaměstnanci či jako ti, kteří si chtějí vybudovat svůj pohřební ústav.

Otázka č. 8: Víte, kde byste mohl(a) nalézt informace o službách poradce pro pozůstalé?

Otázka č. 8 se dotazovala na to, jestli lidé vědí, kde by mohli najít informace o poradenství pro pozůstalé. Na tuto otázku odpovědělo 52 respondentů. Nejčastější odpovědí byl internet (39), dále pohřební služba (17), která byla následována nemocnicí (8), hospicem (3), sociálním odborem (2) a jeden respondent uvedl úřední desku.

Na tuto otázku odpovědělo 52 respondentů, což jsme ani v podstatě nečekali. Z toho nám vyplývá, že se buď tito respondenti již o danou problematiku zajímali a hledali nějaké informace anebo alespoň tuší, kde by je našli. Nejčastější odpovědí byl internet, což jsme v podstatě i v „dnešní době internetu“ očekávali. Odpověď pohřební služba nás také potěšila, hlavně z toho důvodu, že víme, že v jedné ze zlínských pohřebních služeb

pracuje poradce pro pozůstalé. V odpovědích jako je nemocnice a hospic, která jsou zdravotnická zařízení a ve kterých jsou tyto stavy na denním pořádku, také oceňujeme i tuto odpověď. Sociální odbor uvedli 2 dotazovaní. Tuto odpověď můžeme porovnat pouze s praxí na sociálním odboru v jiném kraji, kde o této problematice a profesi téměř neslyšeli a tak si nejsme jisti, jaká by byla jejich odpověď pro klienta, který by za nimi s tímto dotazem přišel. Na druhé straně jsou to právě pracovníci sociálního odboru, kteří by měli být schopni a ochotni pomoci lidem, někam je odkázat, na určitou službu. Jeden respondent uvedl jako svoji odpověď úřední desku. Popravdě bychom to na takovém místě vůbec nečekali, ale zase zde můžeme konstatovat, že pokud dotazovaný tuto informaci tady našel, hodnotíme to jako veliké plus města Zlína, které se evidentně snaží o to, aby nezanedbávalo potřeby svých obyvatel a dalo jim šanci na získání základních informací.

Otázka č. 11: Stali jste se během posledních 12 měsíců pozůstalým?

Tato otázka zjišťovala, zdali se respondenti ocitli během posledního roku v situaci, kdy by pro ně bylo žádoucí vyhledat odbornou pomoc poradce pro pozůstalé. Na tuto otázku odpověděla většina 76 respondentů, že se nestali. Pouze 14 dotazovaných uvedlo, že se v tomto období nachází a 10 se jich k tomuto odmítlo vyjadřovat.

Tuto otázku jsme do dotazníku zařadili z toho důvodu, že jsme se domnívali, že by mohla být míra informovanosti obyvatel o poradenství pro pozůstalé vyšší, pokud by se zde nacházelo více respondentů, kteří se v posledním roce stali pozůstalým. Ovšem dle výsledků naši respondenti touto skutečností příliš ovlivněni být nemohli. Jelikož většina z nich se v tomto „kritickém“ období nenacházela.

Jako první cíl jsme si stanovili zjistit dostupnost informací pro obyvatele Zlína. Domnívali jsme se, že dostupnost těchto informací bude na vysoké úrovni. Tuto naši domněnku jsme rozvíjeli díky tomu, že z vlastní zkušenosti víme, že ve Zlíně působí minimálně dva poradci pro pozůstalé. Také díky tomu, že jsme z jiného kraje a z oblasti převážně menších vesnic a měst. Tak jsme se stále snažili utvrzovat v názoru, že větší město přinese více informovanosti pro své obyvatele, tedy že bude víc pokrokové. Dle našeho názoru se nám tato hypotéza nepotvrdila. Z našeho výzkumného vzorku o poradci pro pozůstalé slyšelo jen 40 %. Jen 11 % se s poradcem setkalo, ať již osobně nebo vyhledávalo informace o jeho službách třeba na internetu. V případě našeho zkoumaného vzorku, kde

se nacházelo pouze 14 % pravděpodobných respondentů, kteří by mohli být v dané době uživateli dané služby, jsme zjistili, že evidentně ani oni touto situací ovlivnění příliš nebyli.

Cíl č. 2: Zjistit, zdali obyvatelé města Zlína ví, o činnostech, které provádí poradce pro pozůstalé.

K tomuto cíli se vztahovaly otázky č. 2, 3,4 a 7.

Otázka č. 2: Co si myslíte, že dělá poradce pro pozůstalé?

Tato otázka byla rozdělena do 6 podotázek a byla tady možnost sedmé podotázky, kde respondenti mohli využít šanci ještě uvést další činnost, kterou poradce vykonává. Tuto šanci ale nikdo z respondentů nevyužil. Těchto 6 podotázek již respondentům nabízelo jen dvě možnosti odpovědí a to buď odpověď ano nebo ne.

- Otázka č. 2a: Radí personálu v zařízení, aby správně vykonávali své povolání

V této otázce 82 respondentů odpovědělo ne, tedy že toto není náplní práce poradců pro pozůstalé. Jen 18 dotazovaných se domnívá, že by to mohlo být součástí jejich práce.

- Otázka č. 2b: Poskytuje poradenskou činnost pozůstalým

Tato podotázka se již dotazuje na činnost, která patří do kompetencí poradce pro pozůstalé. 99 dotazovaných také odpovědělo správně, pouze jeden respondent uvedl, že tuto činnost poradce nevykonává.

- Otázka č. 2c: Podporuje a doprovází pozůstalé

Zde respondenti odpovídali převážně ano, tedy 73 z nich. Jen 27 se domnívalo, že toto není v kompetencích poradců.

- Otázka č. 2d: Pečuje o pacienty v hospici

Na tuto otázku 72 respondentů odpovědělo, že toto není náplní práce poradce a jen 28 z nich se domnívalo, že toto je v jejich kompetencích.

- Otázka č. 2e: Usnadňuje proces truchlení

V této otázce 72 dotazovaných uvádělo, že toto je činnost, kterou poradce vykonává a 28 respondentů se domnívalo, že to není činnost vykonávaná poradcem.

- Otázka č. 2f: Objasňuje proces postupu při vykonávání pohřbu

Zde opět dotazovaní uváděli převážně odpověď ano, tedy 68 z nich a 32 respondentů se přiklánělo pro odpověď ne.

Cílem této otázky bylo dozvědět se, kolik respondentů z města Zlína ví, jaké činnosti vykonávají poradci pro pozůstalé. V průměru ze všech otázek to vychází tak, že správně odpovědělo 78 % dotazovaných na otázku číslo 2.

Výsledky této otázky nás mile překvapily. Většina respondentů odpovídala správně. V tomto případě jsme se domnívali, že jejich odpovědi budou spíše špatné.

Otázka č. 3: Domníváte se, že poradce pro pozůstalé má mít vysokoškolské vzdělání?

Tato otázka se dotazovala na vzdělání poradce pro pozůstalé. 39 respondentů uvedlo, že nedokáží posoudit, zdali by měl mít poradce vysokoškolské vzdělání. 31 z nich se přiklání odpovědi ano a 30 dotazovaných odpovědělo ne.

U této otázky jsme předpokládali, že většina dotazovaných bude odpovídat ano, tedy že se domnívají, že by poradce měl mít vysokoškolské vzdělání. Tato naše domněnka byla vázána i na to, že jsme si mysleli, že respondenti budou ovlivněni tím, že jim tento dotazník dává studentka vysoké školy, tedy že to spolu úzce souvisí. Ovšem rozdíl mezi ano a ne byl tak zanedbatelný a navíc se většina respondentů rozhodla pro možnost „neumím posoudit“, takže se přikláníme k názoru, že v tomto obyvatelé města Zlína jasno rozhodně nemají a že to tedy neumí posoudit.

Otázka č. 4: Myslíte si, že poradce pro pozůstalé může „doprovázet“ rodinu již před smrtí jejich blízkého?

V této otázce bylo zjišťováno, zdali poradce pro pozůstalé může doprovázet rodinu již před smrtí jejich blízkého. 47 respondentů odpovědělo, že může. 31 toto nevidělo jako činnost, kterou by poradce vykonával. A 22 dotazovaných nevědělo.

U této otázky jsme se domnívali, že budou převažovat odpovědi ne, tedy že poradce nemůže doprovázet rodinu. Bylo to hlavně z toho důvodu, že jsme nevěřili v informovanost obyvatel o činnostech, které poradce může vykonávat. Mysleli jsme si, že pokud lidé uvidí už jen název poradce pro pozůstalé, nespojí si tuto práci s lidmi, kteří pozůstalými ještě nejsou.

Otázka č. 7: Co si myslíte, kdo financuje činnost spojenou s poradcem pro pozůstalé?

Otázka se dotazovala na informovanost financování poradenské služby pro pozůstalé. 55 respondentů, tedy nadpoloviční většina, se shodla na tom, že si službu hradí každý sám. 20 dotazovaných se domnívalo, že to zaplatí pohřební služba, 13 dotazovaných vsázelo na platbu ze zdravotní pojišťovny a 12 respondentů uvedlo, že neví.

Dle našich předpokladů jsme vsázeli na to, že obyvatelé nebudou informováni o platbách za službu. Domnívali jsme se, že budou předpokládat, že tyto jejich případné potřeby zaplatí zdravotní pojišťovna. Po vyhodnocení těchto dotazníků jsme byli velice rádi, že 55 respondentů zvolilo správnou odpověď a že si tedy uvědomují fakta o této službě.

Druhým stanoveným cílem bylo zjistit, zdali obyvatelé města Zlína vědí o činnostech poradců pro pozůstalé. V našich hypotézách o informovanosti obyvatel jsme více vsázeli na to, že budou informováni, kde dané informace nalézt a budou mít obecnější znalosti této problematiky. Mysleli jsme si ale, že konkrétnější poznatky pro ně již nebudou tak známé. Ovšem náš výzkumný vzorek nám dokázal v podstatě pravý opak. U nejrozsáhlejší otázky č. 2 byla průměrná odpověď správných možností 78 % a také u zbylých otázek to bylo vždy to vyšší procento správných odpovědí. Až na otázku č. 3, kterou náš vzorek obyvatel nedokázal posoudit.

Cíl č. 3: Zjistit, zdali by obyvatelé města Zlína služby poradce pro pozůstalé využili.

K tomuto cíli se vztahovaly otázky č. 9 a 10.

Otázka č. 9: Vy sám (sama) byste využil(a) služby poradců pro pozůstalé?

Tato otázka zjišťovala, zdali by respondenti tuto službu v budoucnu využili. Nadpoloviční většina respondentů (53) uvedla, že neví. 23 dotazovaných odpovědělo ne a 24 respondentů uvedlo, že by službu využili.

Nad otázkou budoucího využití služby jsme se zamýšleli dlouho. Domníváme se totiž, že obyvatelé nejen Zlína, ale celkově České republiky nejsou příliš nastaveni na to, aby svoje problémy řešili s odborníky, tak jako to například dělají Američané. Myslíme si, že jsou v naší společnosti neustále určité předsudky o někom, kdo chodí k psychologovi, a poradce pro pozůstalé v tomto ohledu v nás vyvolává podobné pocity. Tedy že by danou situaci lidé mohli komentovat stejně, tak jako návštěvu psychologa. Že přeci nejsou blázni, aby se se smrtí nedokázali vypořádat sami v soukromí. A dle odpovědí na otázku je evi-

dentní, že ani lidé si nejsou jistí, zdali by tuto službu využili. Pro nás z toho vyplývá jediné a to hlavně to, že danou myšlenku a službu úplně nezavrhnou. Pro nás toto značí, že kdyby se přihodilo něco, s čím si nebudou moci poradit sami, nejspíš by se po této službě poohlédli.

Otázka č. 10: Kolik by pro Vás byla přijatelná částka za jedno sezení s poradcem?

Cílem této otázky bylo zjistit, kolik by byli respondenti ochotni zaplatit za poskytnutí poradenství pro pozůstalé. 26 respondentů uvedlo, že by pro ně byla přijatelná částka do 500 Kč. 29 z dotázaných by za sezení zaplatilo 500 – 1000 Kč a dokonce 8 z nich by zaplatilo i částku mezi 1000 – 2000 Kč. Nejvíce z dotazovaných, tedy 37, uvedlo odpověď nevím.

Před vytvořením této otázky jsme se snažili nalézt informace, kolik si takový poradce pro pozůstalé účtuje za jedno sezení. Sezení může probíhat individuálně, párově či skupinově a podle toho se samozřejmě upravuje i suma za službu. Z těchto možností jsme se zaměřovali na individuální sezení. Zde se daná částka pohybovala okolo 700 Kč. Ale pokud bychom danou odpověď vztahovali i na náš názor, pro nás by se ta přiměřená částka pohybovala do 1000 Kč, a tak jsme předpokládali, že i naši respondenti budou smýšlet podobně. Ačkoliv si většina z nich dovedla platbu za službu vyčíslit v penězích, nejvyšší četnost z odpovědí získalo rozmezí 500 – 1000 Kč. V těsném závěsu to potom bylo do 500 Kč. Tyto odpovědi považují vcelku za pozitivní, tedy že výzkumný vzorek obyvatelstva má povědomí o platbách a že by v podstatě tato platba pro ně byla i přijatelná.

Třetím stanoveným cílem bylo zjistit, jestli by obyvatelé města Zlína službu poradce pro pozůstalé využili. Domnívali jsme se, že respondenti nebudou příliš nakloněni k tomu takovou službu využít. A v případě že budou, tak že by pro ně byla přijatelná částka v rozmezí 500 – 1000 Kč. Náš výzkumný vzorek nám dokázal to, že nejsou respondenti zcela rozhodnutí, zdali by službu využili nebo ne, nejspíš by záleželo na závažnosti dané situace. Naše domněnka ohledně peněz, které by za služby byli ochotni zaplatit, se zhruba potvrdila, i když toto nelze zcela říct, jelikož zde byl jen malý rozdíl mezi částkou 500 – 1000 Kč a částkou do 500 Kč.

Doporučení pro praxi:

Tato práce by mohla upozornit na chybějící informovanost obyvatel o službě poradenství pro pozůstalé. Náš vzorek obyvatel byl ovšem velmi malý a tak na něj nelze sto procentně spoléhat. Zpracovaný výzkum by spíše mohl sloužit jako základ pro výzkum, který dle slov paní Mgr. Zlatice Dorkové, Ph. D., bude v nejbližší možné době probíhat ve Zlínském kraji.

ZÁVĚR

Tato práce byla rozdělena na dvě části a to na teoretickou a praktickou část. V teoretické části byly definovány pojmy, které s danou problematikou úzce souvisí. Dále se v první části objevovaly informace o principech, procesu a metodách poradenství pro pozůstalé. Praktická část se skládala z dotazníkového šetření a jeho vyhodnocování, kde jsme se snažili najít odpovědi na tři stanovené cíle.

Toto téma jsme si vybrali záměrně, jelikož pro nás představuje velmi zajímavou část práce s lidmi. Domníváme se, že poradenství pro pozůstalé je navíc málo známá služba. Toto vše ovlivňuje převážně to, že naše společnost se snaží tabuizovat a institucionalizovat smrt, což dle našeho názoru není vůbec dobré řešení, jelikož ať kdokoliv z nás chce či nechce, vždycky bude smrt a následné vyrovnání se se ztrátou blízkých součástí života každého jedince. Jelikož jsme každý jiný, individualita, neměli bychom zavrhnout možnost sdílet svůj smutek s jiným člověkem a nenechat si pomoci během tohoto procesu, pokud to budeme potřebovat.

Bakalářská práce se snaží poukázat na potřebnost obyvatel města Zlína navýšit si informovanost týkající se této služby, tedy poradenství pro pozůstalé. Ačkoliv připouštíme, že tato práce nemá tak velký rozsah, aby mohla odhalit ty největší nedostatky, tak i přesto z tohoto výzkumu některé vyplynuly. Hlavně jde tady o to, že pokud taková služba pro lidi v nouzi funguje, je poněkud kontraproduktivní, aby byla přehlížena a nebylo na ni upozorňováno jako na jednu z možností.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

- Asociace poradců pro pozůstalé* [online], ©2016. Litomyšl: APPP [cit.2016-09-07]. Dostupné z: <http://poradci-pro-pozustale.cz/vzdelavani/>
- FIRTH, Pam, Gill LUFF a David OLIVIERE, 2007. *Ztráta, změna a zármutek v kontextu paliativní péče*. 1. vyd. Brno: Společnost pro odbornou literaturu. ISBN 978-80-87029-21-3.
- Goodtherapy.org* [online], ©2007 – 2016. Olympia: Goodtherapy.org [cit.2016-11-06]. Dostupné z: <http://www.goodtherapy.org/blog/creating-rituals-to-move-through-grief/>
- GWINN, Robert P, 1993. *The New Encyclopaedia Britannica: Micropaedia. Ready Reference. Ceara-Deluc*. Vol. 3. 15th ed. Chicago: Encyclopaedia Britannica. ISBN 0852295715.
- GWINN, Robert P, 1993. *The New Encyclopaedia Britannica: Macropaedia. Knowledge in Depth. Excretion-Geometry*. Vol. 19. 15th ed. Chicago: Encyclopaedia Britannica. ISBN 0852295715.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2007. *Thanatologie: nauka o umírání a smrti*. 2., přeprac. vyd. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-471-3.
- HATOKOVÁ, Mária, 2013. *Sprevádzanie chorých a zomierajúcich: dobrovoľníctvo v nemocniciach a paliatívnych zariadeniach*. 2. upr. vyd. Košice: Equilibria. ISBN 978-80-8143-125-8.
- JANEČKOVÁ, Hana a Marie VACKOVÁ, 2010. *Reminiscence: využití vzpomínek při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-581-3.
- KAST, Verena, 2015. *Truchlení: fáze a šance psychického procesu*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0789-4.
- 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.
- KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN, 2011. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3843-7.

- Národní soustava kvalifikací* [online], ©2006-2014. Zlín: NSK [cit.2016-09-07]. Dostupné z: http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-475-Poradce_pro_pozustale/revize-477
- NEŠPOROVÁ, Olga, 2013. *O smrti a pohřbívání*. 1. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury. ISBN 978-80-7325-320-2.
- PARKES, Colin Murray, Marilyn RELF a Ann COULDRICK, 2007. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. 1. vyd. Brno: Společnost pro odbornou literaturu. ISBN 978-80-87029-23-7.
- Česká televize [online], ©1996-2016. *Souvislosti Jana Pokorného* [cit.2016-09-01]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/porady/11483158486-souvislosti-jana-pokorneho/216562220750006/>
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2011. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2624-3.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2013. *Poradenství pro pozůstalé: principy, proces, metody*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3736-2.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Barbora BOLOMSKÁ, 2011. *Reminiscenční terapie*. 1. vyd. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-711-0.
- Youtube [online], ©2016. *Poradce pro pozůstalé* [cit.2016-09-07]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=nas_g3FdIVg
- WORDEN, J. William, 2013. *Smútkové poradenstvo a smútková terapia: príručka pre odborníkov z oblasti duševného zdravia*. 1. vyd. Trenčín: Vydavateľstvo F. ISBN 978-80-88952-73-2.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

LDN Léčebna dlouhodobě nemocných

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 Informovanost respondentů	29
Tabulka č. 2 Vedení personálu	30
Tabulka č. 3 Poradenství pro pozůstalé	31
Tabulka č. 4 Podpora a doprovázení.....	32
Tabulka č. 5 Péče o pacienty	33
Tabulka č. 6 Proces truchlení.....	34
Tabulka č. 7 Objednávání pohřbu.....	35
Tabulka č. 8 Vysokoškolské vzdělání.....	36
Tabulka č. 9 Doprovázení.....	37
Tabulka č. 10 Setkání.....	38
Tabulka č. 11 Místo setkání.....	39
Tabulka č. 12 Financování služby	41
Tabulka č. 13 Informace o službě.....	42
Tabulka č. 14 Využití služby	43
Tabulka č. 15 Platba za službu.....	44
Tabulka č. 16 Pozůstalý	46
Tabulka č. 17 Věk respondentů	47
Tabulka č. 18 Pohlaví respondentů.....	48
Tabulka č. 19 Vzdělání respondentů.....	49

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Informovanost respondentů	29
Graf č. 2 Vedení personálu	30
Graf č. 3 Poradenství pro pozůstalé	31
Graf č. 4 Podpora a doprovázení	32
Graf č. 5 Péče o pacienty	33
Graf č. 6 Proces truchlení	34
Graf č. 7 Objednávání pohřbu.....	35
Graf č. 8 Vysokoškolské vzdělání	36
Graf č. 9 Doprovázení.....	37
Graf č. 10 Setkání	38
Graf č. 11 Místo setkání.....	40
Graf č. 12 Financování služba	41
Graf č. 13 Informace o službě.....	42
Graf č. 14 Využití služby.....	44
Graf č. 15 Platba za službu	45
Graf č. 16 Pozůstalý.....	46
Graf č. 17 Věk respondentů	48
Graf č. 18 Pohlaví respondentů.....	49
Graf č. 19 Vzdělání respondentů	50

SEZNAM PŘÍLOH

P I: Dotazníkové šetření

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií

Mostní 5139, 760 01 Zlín

Sabina Kaňová (vedoucí práce Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.)

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit k analýze míry informovanosti obyvatel města Zlína o poradenství pro pozůstalé.

Dotazník je anonymní, veškeré Vámi poskytnuté údaje budou využity na zpracování bakalářské práce. V každé otázce zaškrtněte, prosím, vždy jen jednu možnost, která nejvíce vystihuje Vaši odpověď.

Předem děkuji za Vaši ochotu a čas.

Sabina Kaňová

studentka 3. ročníku oboru Zdravotně sociální pracovník

Od roku 2012 byla v Národní soustavě kvalifikací zveřejněna profesní kvalifikace Poradce pro pozůstalé.

1. Slyšeli jste někdy o poradenství pro pozůstalé?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

2. Co si myslíte, že dělá poradce pro pozůstalé?

- | | | |
|---|-----|----|
| a) Radí personálu v zařízení, aby správně vykonávali své povolání | ANO | NE |
| b) Poskytuje poradenskou činnost pozůstalým | ANO | NE |
| c) Podporuje a doprovází pozůstalé | ANO | NE |
| d) Pečuje o pacienty v hospici | ANO | NE |
| e) Usnadňuje proces truchlení | ANO | NE |
| f) Objasňuje proces postupu při objednávání pohřbu | ANO | NE |
| g) Jiné, uveďte: | | |
-

3. Domníváte se, že poradce pro pozůstalé má mít vysokoškolské vzdělání?

- a) ano
- b) ne
- c) neumím posoudit

4. Myslíte si, že poradce pro pozůstalé může „doprovázet“ rodinu již před smrtí jejich blízkého?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

5. Setkali jste se někdy s poradcem pro pozůstalé?

- a) ano
- b) ne (přeskočte na otázku č. 7)
- c) nevím (přeskočte na otázku č. 7)

6. Kde jste se setkali s poradcem pro pozůstalé? Vypište:

.....

7. Co si myslíte, kdo financuje činnost spojenou s poradenstvím pro pozůstalé?

- a) Každý sám
- b) Pohřební služba
- c) Zdravotní pojišťovna
- d) Nevím

8. Víte, kde byste mohl(a) nalézt informace o službách poradce pro pozůstalé?

Pokud ano, vypište a pokud ne, pokračujte na otázku č. 9.

.....

.....

.....

9. Vy sám (sama) byste využil(a) služby poradců pro pozůstalé?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

10. Kolik by pro vás byla přijatelná částka za jedno sezení s poradcem?

- a) Do 500 Kč
- b) 500 - 1000 Kč
- c) 1000 – 2000 Kč
- d) Nevím

11. Stali jste se během posledních 12 měsíců pozůstalým?

- a) ano
- b) ne
- c) nechci odpovídat

12. Žijete aktuálně ve Zlíně?

- a) Ano
- b) Ne

13. Kolik je Vám let?

.....

14. Jste:

- a) muž
- b) žena

15. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní vzdělání
- b) středoškolské vzdělání
- c) vysokoškolské vzdělání

Děkuji Vám za čas strávený při vyplňování tohoto dotazníku.

Sabina Kaňová