



Naděžda Špatenková

# Poradenství pro pozůstalé

Principy, proces, metody  
3., aktualizované vydání



 GRADA®

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

S úctou věnováno Dlouhé cestě, z. s.

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

#### KATALOGIZACE V KNIZE - NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR

Špatenková, Naděžda, 1973-

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

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

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

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

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

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

---

# Poradenství pro pozůstalé

Principy, proces, metody  
3., aktualizované vydání

**Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy**

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

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

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

**PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ**

**Principy, proces, metody  
3., aktualizované vydání**

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

**Recenzovali:**

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

Ilustrace Bc. Jitka Řenčová

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

Tisk Iva Vodáková – Durabo

© Grada Publishing, a.s., 2023

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



# Obsah

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

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

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

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





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

P. Syrus

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

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

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



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

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



# 1. Proč poradenství pro pozůstalé?



*„Smutek mění člověka během vteřiny.“*

D. Chopka

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

