## **Kompetence Poradce/poradkyně pro pozůstalé**

Poradenství pro pozůstalé klade poměrně vysoké nároky na profesionály, kteří tuto službu poskytují. Pozůstalí totiž potřebují nejen **emocionální podporu** (prostor pro ventilaci emocí, možnost vyplakat se, vzpomínat na zemřelého, hovořit o ztrátě, kterou utrpěli a o tom, co to pro ně znamená), ale také **instrumentální pomoc** (poskytnutí relevantních informací, nabídku konkrétní služby apod.). Každý pozůstalý ale vyžaduje jinou míru emocionální a instrumentální opory – někteří truchlící potřebují více instrumentální podpory, jiní naopak více emocionální, nicméně potřebují oboje. Úkolem poradce pro pozůstalé je identifikovat potřeby a očekávání každého jednotlivého klienta a v rámci možností jeho požadavky naplnit. To ovšem klade na poradce pro pozůstalé jako pomáhající profesionály zvýšené nároky – musí se tak orientovat nejen v emocích (svých i klienta), ale taktéž v praktických záležitostech kolem umírání, smrti, pohřbívání a truchlení. Právě z tohoto důvodu došlo ke konstitucionalizaci poradenství pro pozůstalé jako profesní kvalifikace.

Aby totiž mohl poradce pro pozůstalé vykonávat svou roli kompetentně, musí být k jejímu výkonu dobře teoreticky i prakticky připraven. Měl by mít nejen určité znalosti, ale také dovednosti a potřebné osobnostní dispozice. Jedná se tedy o požadavky na to, co by měl **poradce pro pozůstalé**:

**• znát** (odborná kompetence);

**• umět** (praktická kompetence);

• jaký by měl **být** (osobnostní kompetence).

Langenmayr (1999) je toho názoru, že kvalifikované poradenství pro pozůstalé si vyžaduje vysokoškolskou průpravu. Poradci pro pozůstalé se tak mohou rekrutovat z řad psychologů, psychoterapeutů, lékařů, duchovních, sociálních pracovníků, sociálních pedagogů, ale také právníků apod. Tito odborníci mohou využívat intervence, strategie, metody a techniky, jimiž disponují, ale je nezbytné, aby své vědomostní i dovednostní kompetence posílili o dimenzi umírání, smrti a truchlení v kontextu psychologických, sociologických, teologických a právnických otázek. Vysokoškolské vzdělání ale nemusí zakládat schopnost být dobrým poradcem, natož poradcem pro pozůstalé. Schopnosti a dovednosti jsou v tomto ohledu možná důležitější než dosažený stupeň vzdělání. Někteří odborníci (např. Ludt in Kanel, 2003; Worden, 1997) dokonce tvrdí, že nejdůležitější výbavou poradce pro pozůstalé je jeho vlastní zkušenost s truchlením, s tím, co pozůstalí prožívají a cítí, zkušenost s tím, jak na ně reaguje okolí, apod. Takový poradce je pro klienta autentický a dokáže lépe a rychleji pozůstalého pochopit a získat si jeho důvěru.

Poradce pro pozůstalé tedy nemusí být bezpodmínečně **„pomáhající profesionál“**. I když to, že má poradce odpovídající kvalifikaci (vzdělání v některé z pomáhajících profesí, výcvik, resp. specializovaný kurza pochopitelně i praktické zkušenosti s poradenstvím), může být určitou výhodou. Poradenství pro pozůstalé může být totiž stejně efektivně (někdy dokonce i lépe) poskytováno **„ne-profesionály“** v pomáhající profesi (laiky), například právě pozůstalými, kteří si již svým truchlením prošli, zvládli ho a „ošetřili“. Ale též od nich se očekává, že se seznámí s procesem truchlení, s vedením poradenského procesu a že budou tyto znalosti a dovednosti neustále kultivovat. Nestačí, že si dokáží představit, co pozůstalí prožívají, protože to sami zažili. Chtějí-li zaujmout roli poradce pro pozůstalé, musí ji přijmout se vším, co k tomu patří – tedy i s těmi nároky na ni, včetně osvojení si poradenských dovedností.

Poradce pro pozůstalé rozhodně není rádcem, jak urychleně truchlení ukončit, je průvodcem pozůstalých v jejich procesu truchlení, vytváří jim bezpečný prostor, ve kterém mohou otevřeně ventilovat své emoce, hovořito svých problémech. Pomáhá pozůstalým vyrovnat se s širokým spektrem reakcí, jež se po ztrátě milovaného člověka objevují na nejrůznějších úrovních, například na somatické, emocionální a kognitivní úrovni, ale také na úrovni chování (srov. Kubíčková, 2001). Vysvětluje pozůstalým, co se s nimi děje, a ubezpečuje je, že to, co prožívají, je adekvátní situaci, ve které se nacházejí. Poskytuje jim potřebné informace a objasňuje různé aspekty jejich obtíží a problémů. Poradce musí být také schopen posoudit závažnost situace pozůstalých a v případě potřeby jim doporučit jiné formy pomoci (např. vyhledání lékařské, resp. psychiatrické pomoci). To ale předpokládá, že se poradce pro pozůstalé orientuje v problematice truchlení – **zná**:

**• symptomatologii nekomplikovaného truchlení:**

– *reakce pozůstalých na tělesné úrovni*(divný pocit kolem žaludku či v břiše; stažené hrdlo, bolesti/tlak na hrudníku; přecitlivělost – na pachy, hluk, světlo; problémy s dýcháním; svalová slabost a únava; letargie; sucho v ústech, bušení srdce, bolest nebo píchání u srdce apod.),

– *běžné emocionální reakce v takové situaci*(smutek; zlost a hněv; pocity viny a výčitky; úzkost a strach; osamělost; vyčerpání; bezmocnost; šok a otupělost; touha; úleva – pro některé aj.),

– *časté reakce na kognitivní úrovni* (nedůvěra; zmatek; poruchy pozornosti a paměti; obavy; pocit přítomnosti zemřelého; halucinace, „vidění“ zemřelého atd.),

– *obvyklé reakce na úrovni chování* (poruchy spánku; změny chuti k jídlu, změny v sexuálním životě; stažení se ze společenského života; znepokojující sny / absence snů; hyperaktivita / absence aktivity; pláč; navštěvování míst spjatých se zemřelým; nošení připomínek na zemřelého, opatrování jeho majetku atd.);

**• faktory, které mohou proces zármutku ovlivňovat** (sociokulturní aspekty, gender a věk pozůstalého, jeho osobnost, tělesné a duševní zdraví, náboženské a filozofické přesvědčení, předcházející životní zkušenosti, dostupnost a povaha sociální opory, vzory a modely z primární rodiny, charakter vztahu se zemřelým, okolnosti úmrtí a okolnosti, za nichž se o „tom“ pozůstalý dozvěděl, význam, který této „události“ truchlící přikládá);

**• práva a potřeby pozůstalých:**

– *potřeba času* (je „čas truchlit i přestat truchlit“; čas být s ostatními, ale také čas „být sám“),

– *přístup k realitě* (příležitost strávit určitý čas se zemřelým; účast na smysluplném „rituálu přechodu“, např. pohřbu),

– *empatie* (ze strany poradce pro pozůstalé, ostatních členů rodiny, přátel, kolegů, kteří chtějí pochopit, jaká zkušenost to pro truchlícího mohla být),

– *svolení* (vyjádřit myšlenky a pocity bez odsouzení, truchlit jakýmkoli způsobem, který je pro daného pozůstalého ten „správný“),

– *udržet individualitu* (aby někdo pochopil zkušenosti truchlícího tak, jak ovlivňují „tohoto klienta“, aby se ostatní, zvláště jde-li o poradce pro pozůstalé, ptali na to, jak víra/kultura/rodina ovlivňují jeho truchlení),

– *„mít advokáta“* (poradce pro pozůstalé je připraven facilitovat zármutek pozůstalých, poskytnout jim soucitnou podporu a v případě potřeby i ochranu a péči vůči neadekvátním intervencím ze strany sociálního okolí);

**• rizikové indikátory komplikovaného truchlení** (okolnosti úmrtí, jež zavdaly pozůstalému příčinu k sebeobviňování; předčasná, náhlá, neočekávaná či strašlivá smrt; specifika vztahu mezi zemřelým a pozůstalým, např. ambivalentní vztah, závislý nebo symbiotický vztah, smrt dítěte; charakteristiky pozůstalého – předchozí nedořešené ztráty, neschopnost vyjadřovat pocity, nadměrné pocity hněvu, viny či výčitky svědomí atd.; nedostatečná opora ze strany rodiny nebo absence rodiny a jiných podpůrných zdrojů atd.);

**• symptomy komplikovaného truchlení** (deprese, závislost na alkoholu nebo nealkoholových drogách, fobie, záchvaty paniky, projevy duševní poruchy aj.);

**• efektivní a neefektivní strategie vyrovnávání se s truchlením** (obranné mechanismy, copingové strategie apod.);

**• poradenský proces,** jeho složky, strukturu (komponenty) a průběh;

**• specifika, možnosti** (a limity) **pomoci pozůstalým**.

To, co by měl poradce pro pozůstalé **umět** (tedy praktická, dovednostní rovina kompetence), se nejčastěji projevuje při vlastní práci s klienty a podle Havrdové (1999) se jedná například o:

**• rozvíjení účinné komunikace** – umět aktivně naslouchat, vytvářet podmínky pro důvěru a otevřenost, schopnost efektivně komunikovat s klienty (např. s pozůstalými dospělými, zarmoucenými rodinami či páry, truchlícími dětmi, členy svépomocných skupin), motivovat je ke spolupráci a ke změně;

**• schopnost orientovat se** v potřebách a možnostech pozůstalých klientů a jejich okolía vymezit s nimi oblast a plán spolupráce;

• schopnost identifikovat silné a slabé stránky (rozvojové potenciály) truchlícího klienta a jeho sociálního okolí a podporovat jejich sebeúctu, soběstačnost a využívání vlastních možností – **podporovat a pomáhat k soběstačnosti** (pomáhat, aby si pomohli sami);

**• poskytování služeb** pozůstalým klientům – nabízet, poskytovat a pomáhat truchlícím klientům přijmout přiměřenou podporu, ochranu i kontrolu; znalost metod a systému služeb a schopnost je správně používat ve prospěch pozůstalého klienta;

**• přispívání k práci dané instituce** (např. poradny pro pozůstalé) – odpovědně pracovat, hodnotit a zlepšovat účinnost služeb, efektivně využívat zdrojů;

• neustálý a průběžný **odborný růst**, dále se vzdělávat, využívat supervize, umět si zorganizovat práci a čas, spolupracovat v týmu atd.

Názory na to, zda se tomu dá naučit, či nikoli, se různí. Poradenství je nejen umění, ale i řemeslo. A „řemeslu“ se dá naučit, je to dovednost. Praktické kompetence si lze osvojovat a rozvíjet výcvikem, tréninkem, řešením rozmanitých modelových situací a problémů apod.

Pravděpodobně nejvýznamnější rovinou kompetence poradce pro pozůstalé je ale jeho osobnost (jaký by měl **být**). Tento názor koreluje s rozšířenou představou, že hlavním nástrojem poradce je právě jeho osobnost (srov. Kopřiva, 1997).

„Já osobně vidím jako základní to, jaký by měl poradce být. Jistě musí i znát a umět, ale základ dobrého poradenství je v bytí. To se těžko vystihuje… Možná že ‚ideální‘ poradce (ve věcech života a smrti) by měl být svým způsobem člověk zkušený (řečeno moderní řečí), respektive moudrý (řečeno archaičtěji). Měl by mít jakýsi přesah – co to ale znamená, navíc přesah není možné ‚mít‘. Tohle dobře vystihl Erich Fromm ve své knize Mít, či být.“ (Vojta)

Pokud bychom chtěli prezentovat nějaký výčet osobnostních charakteristik poradce pro pozůstalé, můžeme v podstatě sáhnout do jakéhokoli seznamu vlastností, schopností a dovedností obecně vhodných pro pracovníky v pomáhajících profesích (srov. Drapela, 1997; Řezníček, 1994; McKissock, McKissock, 1998; Matoušek, 2003):

• chápavý a empatický;

• akceptující;

• citlivý vůči potřebám druhých i vůči náboženským, etnickým a jiným rozdílům;

• přiměřeně neodsuzující (určité chování ale odsouzení vyžaduje – např. násilí, zanedbávání a krutost);

• vřelý, upřímný a „skutečný“ (ne „chladná a neosobní“ verze poradce);

• sebejistý, ale nikoli povýšený (i když určité množství nervozity může být efektivní, protože připomíná uctivou citlivost);

• kreativní, spontánní a flexibilní;

• etický;

• přiměřeně sebeodhalující (spíše než o sdělování vlastních zkušeností se jedná o sdílení svých reakcí na klienta a jeho problém);

• schopný navodit a udržet důvěru;

• respektující své osobní a profesní hranice (nedělejte poradenství pro přátele, nedělejte přátele z klientů, podstupujte pravidelně supervizi);

• vědomý si pozitivních efektů své osobnosti (svého chování, své osobnostní i fyzické atraktivity pro druhé a především pak pro klienty apod.);

• nedefenzivní, ale schopný efektivně použít konstruktivní kritiku;

• neevangelizující (pokud nepracujete přímo v církevní organizaci, neměl by si klient vůbec všimnout, zda jste křesťan, žid, muslim, buddhista, ateista či kdokoli jiný, odolejte pokušení nabízet klientovi svůj světonázor, podpořte ho, aby si sám našel svůj smysl života);

• mající ke klientům úctu a respekt;

• schopný být opravdu zaměřený na klienta (nejen nedirektivní);

• mající smysl pro laskavý humor;

• pro-životně orientovaný (nejlepší poradci pro pozůstalé jsou ti, kdo vědí, jak žít).

Kromě toho by poradce pro pozůstalé měl být vyrovnán se svou vlastní smrtelností, měl by si být vědom svých vlastních ztrát a svých reakcí na témata a situace umírání, smrti a truchlení.

V této souvislosti si můžete položit například následující otázky:

*• „Jaké významné ztráty jsem zažil?“*

*• „Jak jsem reagoval?“*

*• „Jak reagovali lidé v mém okolí?“*

*• „Co jsem se o smrti a truchlení naučil ze své vlastní zkušenosti?“*

*• „Jaká je moje víra? Jaké je moje spirituální přesvědčení o smrti?“*

*• „Jaká je moje představa o ‚normálním‘ truchlení? Jaký je můj názor na vyjadřování zármutku, například že je uctivé a ‚silné‘ zůstat klidný a ‚nehnout ani brvou‘, nebo že je normální, když pozůstalý projevuje intenzivní emoce?“*

*• „Co si myslím, že lidé potřebují od ostatních, když prožívají zármutek a ztrátu?“*

Vzhledem k tomu, že poradci pro pozůstalé jsou konfrontováni s utrpením, bezmocí a lidskou tragédií, neměli by zapomínat na **supervizi, péči o sebe sama** a **prevenci syndromu vyhoření**.