

KOMUNIKACE SENIORY II.

Kontakt: Mgr. Silvie Quisová, Ph.D.
silvie.quisova@fvp.slu.cz

Požadavky:

- Seminární práce – zpracování korespondenčních úkolů ze skript dle pokynů vyučující
- Ústní zkouška – znalost pojmů, kontextu a metod v rámci zpracované seminární práce

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

Optimalizace KP se seniorem:

- optimální podmínky pro komunikační kanál
- představení a oslovení
- vhodné kódování
- jasnost, srozumitelnost, jednoznačnost VK
- slovník
- načasování
- proxemika, haptika, oční kontakt
- vhodná míra gestiky a mimiky

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

Optimalizace KP se seniorem:

- komunikace tváří v tvář
- pozitivní potenciál gestiky
- paralingvistika
- autentičnost a kongruence
- vzhled pracovníka
- mentální kapacita a kognitivní schopnosti
- informace
- kladení otázek

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

Optimalizace KP se seniorem:

- jazyková správnost a kultura
- forma dorozumívání
- práce s časem
- předsudky, stereotypy, ageismus
- naslouchání, ne hodnocení
- být připraven
- říct si o zopakování
- vyjadřování pocitů a potřeb
- zpětná vazba
- pocit užitečnosti
- práce s tichem

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

SKUPINOVÁ KOMUNIKACE SE SENIORY



KOMUNIKACE SE SENIORY II.

DĚLENÍ KOMUNIKACE:

záměrná x nezáměrná

vědomá x nevědomá

kognitivní x afektivní

pozitivní x negativní

shodná x neshodná

asertivní x agresivní x manipulativní x pasivní

intrapersonální x interpersonální (skupinová, masová)

jednosměrná x dvousměrná

bezprostřední x zprostředkovaná

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

ZNAKY MALÉ SKUPINY:

interakce a komunikace
blízké nebo shodné cíle či hodnoty
očekávání naplnění individuálních cílů
skupinová struktura (pozice, role)
normy

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

VLASTNOSTI MALÉ SKUPINY:

stabilita
kompaktnost (integrace)
koheze (soudržnost)
atraktivnost skupiny pro jedince
stálost (stabilita) v čase
autonomie
velikost
intimita vztahů
uzavřenost
složení skupiny
hodnotová orientace
míra uspokojení
stupeň libosti
míra kontroly

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

STRUKTURA MALÉ SKUPINY:

**místo ve skupině – pozice
prestiž = sociální status
sociální role**

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

NORMY X PRAVIDLA SKUPINY

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

SKUPINOVÁ DYNAMIKA

Cíle, normy, struktura, pozice a role ve skupině, vůdcovství, koheze a tenze, projekce, podskupiny, interakce, vývoj vztahů i celé skupiny v čase.

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

Pozitivní vliv koheze byl zjištěn i na spokojenost členů skupiny, koheze zvyšuje pocit bezpečí, redukuje úzkost, přispívá k pozitivnímu individuálnímu sebehodnocení, vzájemné akceptaci, důvěrnosti, porozumění a poskytování vzájemné podpory.

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

JAK PODPOROVAT SKUPINOVOU KOHEZI:

- uspokojování osobních potřeb
- soulad skupinových cílů s individuálními cíli
- výhody, přínos, užitek, sympatie, přitažlivost
 - motivace ke členství
 - přátelská atmosféra
- prestiž skupiny, prestiž jedinců
- atraktivnost skupinových aktivit, sdílení společných zážitků, zpětná vazba, komunikace
 - osobitá identity skupiny
 - společná existenční otázky

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

Tenze je hybnou silou skupiny, která podněcuje její členy k úsilí k dosažení změny.

Příliš silná či dlouhodobá tenze, která není kompenzována emoční podporou a kohezí, zvyšuje odpor k aktivní účasti na skupinovém dění, a má za následek snahu členů o únik ze skupiny.

Nízká hladina tenze ve skupině, která je soudržná a ochraňující, dává členům skupiny pocit akceptace a uspokojení, vede však k odbíhání od problémů a ochuzuje tak skupinové dění.

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

JAK PRACOVAT S TENZÍ VE SKUPINĚ:

Zvyšování tenze: mlčení, projevování lhostejnosti, odmítání odpovědí na otázky, nejasné výroky, kritika, nepříjemné otázky, diskuse o konfliktních tématech.

Snižování tenze: přátelskost, vřelost, zájem, empatie, humor, smích, vyjadřování pozitivních emocí, uvolňující skupinové aktivity, podpora vzájemné kooperace.

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

Skupiny seniorů bývají co se týče členů skupiny velmi proměnlivé, nesourodé, s menší či větší mírou koheze (skupiny často fungují jako „shromáždění“ jednotlivců na daném místě), a zároveň s nízkou potřebou vytvářet ve skupině tenzi (prioritou je potřeba bezpečí a ochrany).

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

KDE PROBÍHÁ SKUPINOVÁ KOMUNIKACE:

- ambulantní služby, např. denní centra
- pobytové služby, např. domovy s PS, domovy pro seniory, domovy se ZR

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

Podstatou přímé sociální práce se seniory je podpora klienta a jeho rodiny při rozhodování v obtížné životní situaci, vytvoření vhodných podmínek (prostředí, čas apod.) k tomu, aby byla co nejdéle zachována možnost seniora prosazovat a vyjadřovat svoji vůli a spolurozhodovat o tom, jak s ním bude zacházeno.

Hlavním nástrojem při přímé práci s klienty je rozhovor.

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

CÍLE SKUPINOVÉ PRÁCE A KOMUNIKACE SE SENIORY:

- vytváření smysluplného a pozitivního společného zážitku
- zachování moci a kontroly
- nalézání spojence a vzájemné podpory
- zpětná vazba, přijetí (odmítnutí)
- spokojenost a potěšení všech zúčastněných

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

ZÁSADY SKUPINOVÉ PRÁCE A KOMUNIKACE SE SENIORY:

- pečlivá příprava
- znalost skupinové dynamiky
- schopnost improvizace a přizpůsobení aktuálním potřebám klientů
- respektovat princip zpomalení a unavitelnost
- respektovat mlčení
- zohlednění smyslových překážek
- náhradní a alternativní formy komunikace

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

ROZVOJ KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ SENIORŮ



KOMUNIKACE SE SENIORY II.

Aktivizační programy jsou rozvíjeny úspěšně v úrovni preventivní (např. trénink paměti pro zdravou stárnoucí populaci), léčebné (např. kognitivní rehabilitace po cévní mozkové příhodě) i sekundární prevence (např. reminiscenční terapie u klientů s počínající demencí).

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

Cílem aktivit pro seniory je zlepšit kvalitu života seniorů, posílit funkční schopnosti, podpořit fyzickou zdatnost, pohybové a kognitivní schopnosti.

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

METODY PRÁCE SE SENIORY:

- **Psychoterapie**
- **Speciálně pedagogické metody – ergoterapie, psychomotorické terapie, expresivní terapie, terapie se zvířaty**
 - **Reminiscence**
 - **Validační terapie**
 - **Rezoluční terapie**

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

METODY PRÁCE SE SENIORY:

- Preterapie
 - Sebeudržovací terapie
 - Videotrénink interakcí
- Kognitivní aktivizace a trénink
 - Kineziologie
 - Orientace realitou
 - Terapeutické vaření
- Terapie zahradničením
 - Bazální stimulace
 - Terapie pohybem

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

ZÁSADY PRO SESTAVOVÁNÍ PROGRAMU:

- cíl aktivity
- jaké funkce
- adekvátní náročnost
- orientační doba trvání
 - počet osob
 - seznam pomůcek
- různé varianty dle individuální potřeb
 - báze dobrovolnosti
 - přátelská pozitivní atmosféra
 - klidné prostředí
- propojení s běžným životem a realitou
 - motivace účastníků
 - ZACHOVÁNÍ DŮSTOJNOSTI

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

SPECIFIKA AKTIVIT PRO SENIORY:

- různorodost aktivit a individuální přístup
 - společenská funkce aktivit
 - aktivity jako „mentální odbočka“
 - uspokojení vyšší potřeb seniora
 - strukturování dne
 - přizpůsobení zdravotnímu stavu
 - nové, pozitivní zkušenosti

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

KONFLIKTY SE SENIORY



KOMUNIKACE SE SENIORY II.

BARIÉRY:

- na straně klienta
- bariéry na straně pracovníka
- bariéry v prostředí

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

STÁDIA VÝVOJE KONFLIKTU:

- předjímání, očekávání
- nevyjádřená neshoda
 - diskuse
 - konfrontace
 - eskalace
 - deeskalace
- „zákopová“ válka

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

DRUHY KONFLIKTŮ:

- skrytý x otevřený
- názorový x mocenský
 - vnitřní x vnější
 - intrapersonální
 - interpersonální
 - skupinové
 - meziskupinové
- jedinec se skupinou

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

DRUHY KONFLIKTŮ DLE PSYCHOLOGICKÉ CHARAKTERISTIKY:

- konflikty představ
 - konflikty názorů
 - konflikty postojů
 - konflikty zájmů

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

KONFLIKTY MOTIVŮ:

- APETENCE - APETENCE
 - AVERZE - AVERZE
 - APETENCE - AVERZE
- dvojitý konflikt kladných a negativních motivů

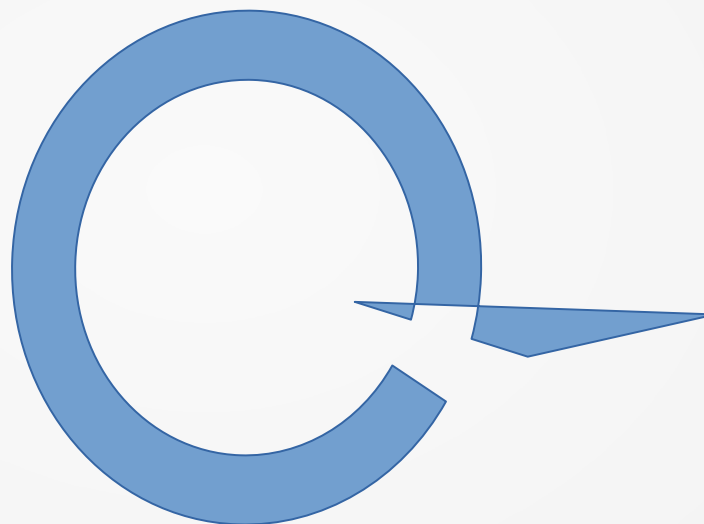
KOMUNIKACE SE SENIORY II.

POTVRZENÍ PŘEDCHOZÍCH ZKUŠENOSTÍ

... kruh se uzavírá a jedinec znovu a znovu opakuje sebedestruktivní nebo

**MYŠLENKOVÁ
MAPA** – vše, co je o konfliktu uloženo v paměti, vlivem výchovy v rodině, ve škole, z okolního prostředí, vlivem médií apod.

**EMOČNÍ
NÁSLEDKY** – jedinec si z konfliktu odnáší emoční následky v podobě výčitek, pocitů selhání, méněcennosti, zklamání, frustrace,



KONFLIKT – jedinec vstupuje do konfliktu, vybavuje si, co o konfliktu ví, většinou to, že je negativní a tudíž, že je snadnější útek nebo útok.

**CHOVÁNÍ
V KONFLIKTU** – jedinec používá takové chování, které považuje za účelné pro zvládnutí konfliktu ... často je pasivní nebo agresivní.

KOMUNIKACE SE SENIORY II.

JAK VYSTOUPIT ZE ZAČAROVANÉHO KRUHU:

- UVĚDOMĚNÍ
- OCHOTA
- DOVEDNOSTI

SENIORŮ S PORUCHOU KOMUNIKACE, VĚDOMÍ A RŮZNÝMI TYPY POSTIŽENÍ

- PROSTOR BEZ BARIÉR A RUŠENÍ, VHODNÉ OSVĚTLENÍ
- PŘEDSTAVIT SE JMÉNEM A FUNKCÍ, OSLOVOVAT SENIORA JMÉNEM DLE JEHO PŘÁNÍ
- PŘIMĚŘENÁ SLOVNÍ ZÁSoba
- POZORNÉ NASLOUCHÁNÍ A OVĚŘOVÁNÍ POROZUMĚNÍ
- STEJNÁ KOMUNIKAČNÍ ÚROVEŇ, OČNÍ KONTAKT
- ZŘETELNÁ VÝSLOVNOST A ARTIKULACE
- POPIŠNÁ KOMUNIKACE
- NEDOTÝKAT SE VOZÍKU, PSA
- NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE
- ELEKTRONICKÉ KOMUNIKAČNÍ TABULKY, PC
- PIKTOGRAMY
- ZNAKOVÁ ŘEČ, BRAILLOVO PÍSMO
- REMINISCENCE, DOTYKOVÁ A USNADŇOVANÁ KOMUNIKACE
- SLEDOVAT A REAGOVAT NA EMOCE SENIORA
- TRPĚLIVOST, PŘÁTELSKOST, LASKAVOST
- MOŽNOST ODDYCHU

Agresivní typ seniora

Zásady komunikace s agresivním typem klientem:

- **Naslouchejte klientovi, nechte ho mluvit, neskákejte mu do řeči.**
- **Pokuste se zjistit důvod jeho agresivního jednání. Pokud senior nemluví, zeptejte se ho: *Co vás trápí? Co se vám přihodilo? Jak vám mohu pomoci?***
- **Udržujte bezpečnou vzdálenost od klienta tak, aby vám nemohl ublížit. (Pozor na házené předměty, berle apod.)**
- **Omluvte se klientovi, pokud je příčinou jeho hněvu chyba na straně personálu.**
- **V případě, že se klient neuklidní, zavolejte na pomoc lékaře nebo policii.**

Depresivní typ seniora

Zásady komunikace s depresivním typem klientem:

- I přes odmítání péče zajistěte u klienta naplňování základních potřeb, jako je hygiena, stravování a úměrné střídání aktivity a odpočinku.
- Projevte empatii, komunikujte a chovejte se evalvačně.
- Pozorně naslouchejte.
- Dejte klientovi dostatečný prostor k přemýšlení a komunikaci.
- Pozor na vztahovačnost klientů, važte každé slovo.
- Nevymlouvejte klientovi jeho smutek, věřte mu jeho trýzeň.
- Projevte snahu o společné řešení problému.
- Buďte otevření a vnímaví k jednání a chování klienta. V případě sebevražedných sklonů uzavřete antisuicidální smlouvu.
- Neodsuzujte klienta a jeho chování.
- Doporučte klientovi pracoviště, kde se deprese léčí.
- V případě zájmu klienta využijte muzikoterapii, aromaterapii, jógu, zájmové činnosti, psychoterapii a arteterapii.

Úzkostný typ seniora

Zásady komunikace s úzkostným typem klientem:

- S klientem hovořte klidně a trpělivě.
- Vaše mimika a gestika je pozorně sledována klientem, používejte neverbální komunikaci uvážlivě.
- Mějte dostatek času na rozhovor s úzkostným typem seniorem.
- Ke komunikaci zvolte klidné prostředí, úzkostný jedinec často vyžaduje soukromí k rozhovoru.
- Informace podávejte jasně a srozumitelně. Volte pomalejší tempo řeči.
- Odpovídejte na všechny dotazy klienta, dle potřeby zopakujte sdělení.
- Přípravě klienta na lékařské vyšetření nebo zákrok věnujte zvýšenou pozornost.
- Podporujte klienta při jeho rozhodování.
- Podporujte klienta v kontaktech s jeho rodinou, blízkými nebo dalšími lidmi v okolí.
- Vyvarujte se nátlaku na rozhodnutí otázek typu „bud' a nebo“.
- Uvažujte za klienta nahlas, klad'te jím nevyslovené otázky a vyslovte za něho pochyby. Odpovídejte pak na ně.
- Nedělejte přímá rozhodnutí za klienta, ale přispějme rekapitulací otázek, obecným shrnutím závěrů, alternativ, zkušeností u jiných apod.

Úzkostně agresivní typ seniora

Zásady komunikace s úzkostně agresivním typem klientem:

- Vysílejte očním kontaktem ochotu k jednání, dodržujte horizontální polohu pohledu z očí do očí.
- Dívejte se zájem do obličeje klienta, když hovoří. Pokud hovoříte, střídejte pohled do očí s odklonem pohledu stranou.
- Hovořte klidně, věcně, srozumitelně. Podejte vstřícně vyčerpávající informace.
- Pokud vám klient skočí do řeči, vyčkejte a pak pokračujte ve svém sdělení.
- Nezvyšujte hlas a tempo řeči.
- Co nejméně užívejte odpovědí: *NE* a nahrad'te je odpovědí: *ANO ... A*
- Dejte najevo, že jakékoliv rozhodnutí klienta je pro ní důstojné a pro vás do značné míry akceptovatelné.

Neurotický typ seniora

Zásady komunikace s neurotickým typem klientem:

- **Zvolte ke komunikaci s klientem klidné prostředí v soukromí.**
- **Zajistěte dostatek času pro rozhovor s klientem.**
- **S klientem hovořte klidně, jasně a srozumitelně.**
- **Vyjadřujte klid a trpělivost i v neverbální komunikaci.**
- **Projevte empatii a zájem o problémy klienta.**
- **Dejte klientovi možnost hovořit o svých problémech.**
- **Povzbud'te jej při komunikaci a vzájemné interakci.**
- **Neskákejte klientovi do řeči.**
- **Nabídněte klientovi pomoc a možnost navštívit odborníky.**
- **Bud'te přiměřeně optimističtí a povzbuzující.**

Narcistní typ seniora

Zásady komunikace s narcistním typem klientem:

- **Jednejte s klientem s úctou, důstojně, na úrovni. Dbejte na evalvací při komunikaci.**
- **Udržujte při komunikaci vzdálenost od klienta asi 1,3 metru.**
- **Vyhledávejte pohledy z očí do očí.**
- **Jednejte s klientem jako s partnerem, navod'te ovzduší spolupráce.**
- **Podávejte vždy plné informace, vyvarujte se poučování a mentorování..**
- **Dejte klientovi najevo, že je středem zájmu.**
- **Neodbyvejte klienta, pokud se mu nemůžete hned věnovat, dejte najevo, že o něm víte, signalizujte, že byl všimnut a vyžádejte strpení.**
- **Vznikne-li konflikt s narcistním klientem, nabídněte mu krátkou profesionální omluvu.**

Pedantérní typ seniora

Zásady komunikace s pedantérním typem klientem:

- **Jednejte uspořádaně, klidně, věcně a střízlivě. Vyvarujte se překotnosti a zmatečného jednání.**
- **Nezahlcujte klienta informacemi. Na dotazy odpovídejte logicky a stručně.**
- **Projevte pochopení, signalizujte názorovou příbuznost a respekt k zásadám a tradicím.**
- **Vyvarujte se striktně oponentních stanovisek, bagatelizaci hodnot, negací tradic.**
- **Při sporu apelujte na zkušenost, projevte úctu k osobě klienta a respekt jeho svobodnému právu se rozhodovat, dovolávejte se zákonitostí vývoje, chronologie postupů a kauzality.**

Nepřístupný typ seniora

Zásady komunikace s nepřístupným typem klientem:

- **Nepřístupujte ke klientovi jako první, nechte klienta určit komunikační vzdálenost.**
- **Jednejte neosobně, klidně a důstojně.**
- **Podávejte dostatečné množství informací, hovořte stručně a věcně, neopakujte se.**
- **Neudržujte hovor za každou cenu, nenechte se vyvést z míry mlčením klienta.**
- **Vyvarujte se emotivních projevů, nereagujte na to, co nebylo otevřeně řečeno.**
- **Užívejte nedokončených vět, pomlčk, nadhozených a nezodpovězených otázek.**
- **Hrajte o čas.**

Histrionský typ seniora

Zásady komunikace s histrionským typem klientem:

- Snižte možnost pohybu a gestikulaci uvedením do těsnějšího prostoru, jednejte s klientem v sedě.
- Odved'te jednání mimo pozornost dalších osob.
- Bud'te vstřícní a chápající, vracejte ale stále jednání k předmětu věci.
- Odbočování od tématu neakceptujte.
- Hovořte věcně, stručně, jednoznačně. Volte obraty a tvrzení, která vylučují možnost polemiky a smlouvání.
- Regulujte jednání tak, aby šlo k co nejrychlejšímu konci.
- Bud'te rozhodní, pevní, rázní, autoritativní. Vyvarujte se však despektu a agresivity.

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI



KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Umírání je součástí života, vztah člověka se vyvíjí v čase, je ovlivněn věkem, výchovou, postojem k umírání. Každý člověk – zdravý, nemocný – si zaslouží, aby s ním druzí komunikovali jako s partnerem.

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

- Potřeby umírajících:**
- mít pravdivé informace
 - jistoty a bezpečí
 - emoční podpory
 - smíření
 - rozloučit se
 - rituály
 - uzavřít svůj život
 - vděčnosti
 - odpuštění
 - lásky

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Úkoly pracovníka v paliativní péči:

- Zmapovat potřeby pacienta a jeho rodiny.
- Posoudit schopnosti klienta a jeho rodiny situaci zvládnout, případně taktně nabídnout způsoby pomoci.
- Vytvářet optimální podmínky k vyjádření svých pocitů, jak klientovi, tak jeho rodině i pečujícím, a to jak jednotlivě, tak společně.
- Respektovat etnické a náboženské vlivy na způsob zvládání situace klientem a jeho rodinou.
- Všímat zranitelnějších lidí v okruhu umírajícího klienta (děti, adolescenti, závislí, senioři apod.), předvídat možné negativní dopady náročné situace na jejich život. Taktně nabídnout způsoby pomoci.

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Úkoly pracovníka v paliativní péči:

- Pomoci klientovi a rodině překonat komunikační překážky, vyřešit konflikty a věnovat dobře čas, který umírajícímu klientovi zbývá.
- Pomoci všem zúčastněným se postupně přizpůsobovat nové situaci.
- Asistovat dle potřeby a zájmu klienta a jeho rodiny při jednání s jinými organizacemi, zohledňovat potřeby klienta i pečujících osob, pomoci s vyřizováním žádostí o dávky aj.
- Nabídnout pomoc pozůstalými s vyřízením pohřebného, zprostředkovat pomoc okolí apod.

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Zásady vedení nedirektivního rozhovoru:

- **Iniciativu nechejte na seniorovi.**
- **Dejte najevo své sympatie a pochopení pro situaci seniora.**
 - **Reflektujte sdělení seniora.**
 - **Zajímejte se o pocity seniora.**
 - **Nepokládejte přímé otázky.**

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

**Kübler-Rossová (1994) rozdělila fáze umírání na
5 fází:
negace, agrese, smlouvání,
deprese a smíření.**

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Zásady komunikace s umírajícím klientem:

- **Respektujte právo umírajícího klienta na pravdivé informace.**
- **Mějte na paměti, že informace o zdravotním stavu klientovi podává lékař. Po dohodě pracovního týmu i jiný pracovník např. zdravotní sestra, psycholog, duchovní apod.**
- **Dávejte klientovi realistickou naději na zlepšení nebo pozastavení postupu nemoci.**
- **Neurčujte konkrétní čas, který klientovi zbývá do konce života.**
- **Respektujte vyhýbání se klienta mluvit o své smrti.**
- **Respektujte zvýšenou potřebu klienta vyhledávat pomáhajícího pracovníka k rozhovorům o pocitech.**

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Zásady komunikace s umírajícím klientem:

- **Zajistěte léčbu a tlumení bolesti.**
- **Bud'te klientovi k dispozici ve všech fázích umírání.
Věnujte klientovi tolik času, kolik potřebuje.**
- **Naslouchejte klientovi i jeho rodině. Umožněte klientovi i příbuzným hovořit o všech pocitech, potřebách a přáních a zajistěte dle možnosti jejich splnění.**
- **Využívejte i neverbální komunikaci – haptiku.**
- **Komunikujte s rodinou klienta i po jeho úmrtí.**

KOMUNIKACE V PALIATIVNÍ PÉČI

Zásady komunikace s pozůstalými:

- **Pomoc v přijetí ztráty blízkého člověka.**
- **Pomoc odhalit a vyjádřit své emoce.**
- **Pomoc žít dál bez zemřelého.**
- **Pomoc s emočním odpoutáváním od zemřelého.**
- **Poskytnutí času a prostoru pro truchlení.**
- **Vysvětlit přirozenost a normálnost chování pozůstalých.**
- **Počítat s rozdíly mezi jednotlivými pozůstalými.**
- **Nabízet pomoc a podporu.**
- **Zkoumat obranné mechanismy a způsoby překonávání krize u pozůstalých.**
- **Zajistit adekvátní péči u patologických projevů.**