

Západočeská univerzita v Plzni
Fakulta filozofická

Bakalářská práce

2015

Jan Petr

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra sociologie

Studijní program Sociologie

Studijní obor Sociologie

Bakalářská práce

Pohřební služba: etnografický popis instituce

Jan Petr

Vedoucí práce:

Mgr. Ema Hrešanová, Ph.D.

Katedra sociologie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2015

Prohlašuji, že jsem práci zpracoval samostatně a použil jen uvedených pramenů
a literatury.

Plzeň, duben 2015

.....

Poděkování:

Na tomto místě bych rád poděkoval své vedoucí práce Mgr. Emě Hrešanové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, které mi poskytla a především za studijní inspiraci, kterou pro mne byla.

Obsah

1. ABSTRACT	2
2. ÚVOD	3
3. SMRT V SOCIOLOGII	6
3.1. Sociologie medicíny	6
3.2. Sociologie smrti.....	8
3.3. Smrt v české sociologii.....	9
3.4. Truchlení z pohledu sociologie	11
4. METODOLOGIE:.....	14
4.1. Vstup do zkoumaného prostředí a průběh výzkumu	15
4.2. Možná omezení studie:.....	18
4.3. Etické aspekty studie:.....	18
5. ORGANIZAČNÍ KULTURA POHŘEBNÍ SLUŽBY:.....	20
5.1. Pojetí organizační kultury:	20
5.2. Formální organizace ve společnosti:	20
5.3. Formální zaměstnanecká struktura:.....	23
6. „TÝM PŘEDSTAVENÍ“ V POHŘEBNÍ SLUŽBĚ:	25
6.1. „Kontrolovatelnost“ a „přirozenost“ v pohřební službě:.....	26
6.2. „Ženský v kanceláři“:.....	27
6.3. Komunikace jako součást kontroly:	36
6.4. „Posádka“:.....	38
7. KONZUMERISMUS	42
8. UVNITŘ POHŘEBNÍ SLUŽBY:	46
8.1. Vlastní identita:	46
8.2. Teoretická vymezení k překonávání aspektů smrti:	48
8.3. Překonávání aspektů smrti v pohřební službě:	49
9. ZÁVĚR:.....	53
10. REFERENCE:.....	57
10.1. Internetové zdroje:.....	60
11. PŘÍLOHY:.....	61
11.1. Příloha A: Otázky k polostrukturovaným rozhovorům se zaměstnanci pohřební služby..	61

1. ABSTRACT

A modern state significantly influences the way, in which its society approaches to the dead and death. Establishment of institutionalized medicine and funeral services resulted in displacement of death from everyday experience of people to institutions. There has occurred substantial reconceptualization of death in modern society, which scholar discourse calls „taboo of death“. I study an organizational culture of one funeral service in the Czech Republic in this bachelor thesis. We can discern formal organization of this business in two employee positions: *office* and *crew*. On the basis of them, I analyze the way in which employees come in touch with death, they act with bereaved, how they perceive their own identity and how they overcome aspects of death. I also look at funeral services as a whole organization, so I can examine the way, by which the business presents itself in the society, in which it operates, how commercialization enters to it and how the business is linked to a funeral industry. Funeral services shape certain impression on bereaved, by which it efforts to „control“ their mourning and it simultaneously creates „nature“ of the scene, that corresponds to perception of death and mourning in the (late) modern societies. The study was made by qualitative approach in Ethnography.

KEY WORDS: funeral services, taboo of death, impression management, fear of death, commercialization, medicine, ethnography

2. ÚVOD

Lidský život byl v tradiční společnosti zasazen do blízké komunity lidí a přechodové rituály, které je obklopovaly, probíhaly výhradně v ní. Toto lze ukázat na předloženém příkladu tradiční rodiny od Možného (1998: 264) s odkazem na Lawrence Stonea (1977). Tradiční rodina, zde přirovnávána k řece života, byla „momentem proměnlivého kontinua“ spojená domem či zemědělskou usedlostí, ve které plynule docházelo ke střídání generací, díky tomu, že porodnost byla rozložena především do celého věku plodnosti ženy a nebyla vtěsnána do prvních tří až pět let manželství jako je tomu dnes. (Možný 1990: 45) A také, že lidé v rodinách umírali v různém věku svého života. Polovina dětí se nedoživala patnácti let a polovina z těch, které se patnácti dožily, se jich dožily jako poloviční či úplní sirotci. I Navrátilová (2004: 14) uvažuje o konceptu domova jako prostoru, ve kterém se naplňovaly funkce společenství, rodiny i jednotlivce. Domov byl doslova „místem pobývání živých, kteří v přítomnosti nesli paměť kultury blízkých mrtvých i představ o sobě a světu.“ Pokud problematiku smrti vztáhneme na veřejný život, všeobecná chudoba lidí mohla za to, že málokdo měl, řečeno dnešní terminologií, na důstojný pohřeb se všemi okázalostmi s blízkými osobami, knězem či lékařem. Lidé tak umírali ve špíně a bez pomoci na veřejných prostranstvích. (Haškovcová 2007: 24) Lze tedy tvrdit, že smrt v tradiční společnosti existovala po celou dobu života lidí. Její dopad byl držen pod kontrolou určitých přechodových rituálů¹, které spolu s dalšími rituály, dávaly životnímu kontinuu smysl.

Toto se ovšem mění s nástupem sekularizovaného moderního státu, který se začíná vyvíjet od 18. st. Od této chvíle je jedinec odtržen od místní komunity jakožto středobodu veškerého svého jednání a je zasazen do širší dělby práce. Moderní společnost tak činnosti, které byly typické pro domácnost, převádí mezi instituce a odborníky. (Přidalová 1998: 355) Možný (1998: 264, 265) tak např. vysvětluje fenomén stáří, který vznikl až s nástupem moderního státu, ve kterém institucionální dělení lidského života zařadilo jedince do věkových skupin více než komunitních a jedinec se v nich začal orientovat od narození až po smrt. Možný (tamtéž: 264, 265) přímo tvrdí, že odchod do penze, nástup do školy či školky jsou tak „implantovanými prahy životního cyklu“.

¹ Obyčeje při narození a smrti pojímá Navrátilová (2004: 16) jako existenciální. Obřady zrodu a zániku lidského jedince se vztahují k jediným mezníkům jeho života, jež se jeví jako absolutní a neodvolatelné. V tomto smyslu nebyly „běžnými“ obyčeji přechodu, kterými by se společensky potvrzovaly proměny rolí a statusů v průběhu života (např. svatební obyčej), ale byly jeho absolutním začátkem a koncem.

Instituce a odborníci v nich přebírají zodpovědnost za péči o nemocné. Veškeré úkony spojené s jejich péčí jsou postaveny na základě racionálního vědeckého vědění, ve kterém jsou hodnotné pouze ty činnosti, které se dají měřit, zaznamenávat a skladovat. (Adams 1993: 154; Přidalová 1998) V oblasti smrti a umírání dochází k přesunutí pacientů a zemřelých mimo blízkou rodinu do institucí z důvodu efektivnosti péče. (Přidalová 1998: 355) Dochází tak k výrazné rekonceptualizaci smrti v moderní společnosti. Smrt už není samozřejmá, skryla se do odborných institucí mimo běžný život lidí a může se i stát, že jedinec se se smrtí nesetká za celý svůj život, až se svou vlastní. (Přidalová: 1998) Navíc, věkové skupiny by nebyly možné bez relativně stabilního věkového dožití. Pokrok v medicíně způsobil, že dožití člověka se stále zvyšovalo a až dnes se stabilizovalo. V České republice se tak na konci 20. století střední délka života jedince protáhla k 75. roku (Přidalová 1998: 350) a v roce 2010 stoupla na 77, 5 roku² (Nešporová 2013: 24 – 26).

Jako reflexi problému moderní společnosti se smrtí a umíráním, lze chápat objevující se zájem odborníků o toto téma ve společenských vědách, který můžeme sledovat od 60. let 20. století. (Přidalová 1998: 347; Vido 2011: 8) Odborný diskurz této problematiky představuje právě Přidalová (Tamtéž: 347-349), jež nás seznamuje s fenoménem „tabu smrti“. Pod ním se rozumí odborná diskuze o strachu ze smrti, který je v moderní společnosti vyjadřován neschopností o ní uvažovat racionálně a s hrůznými představami. Proto o ní raději neuvažujeme a vytěsňujeme ji na okraj svého zájmu. Moderní člověk tak nedokáže smrti čelit a ta se stává traumatem pro umírajícího i pro jeho nejbližší okolí.

Institucionalizace péče o umírající a mrtvé se tedy přesunula k odborníkům v nemocnicích a profesionálním pohřebníkům. (Adams 1993: 149; Přidalová 1998: 355) Než se dostaneme přímo k pohřební službě, je třeba zmínit, že problém tabuizace smrti v pozdně moderní společnosti není zapříčiněn pouze přesunutím pacientů do institucí a stabilizací dožití, ale také „odmítáním proher“ medicíny. (Haškovcová 2007: 21-23) Odmítání proher medicíny odkazuje k nesamozřejmosti smrti v pozdně moderní společnosti, kdy lékaři nelibě snášejí limity svých dovedností, a proto se do poslední chvíle snaží odvrátit neodvratitelné³. (Tamtéž: 22, 23) Rozložení smrti do příčin a následků (Přidalová 1998: 351) a snahou medicíny za každou cenu uzdravit pacienta, vytvořilo ze smrti ukazatel jejich neúspěchů (Haškovcová 2007: 21-23).

² V ČR v roce 2010 činí střední délka dožití u žen 81 let, a u mužů 74 let. (Nešporová 2013: 26)

³ Autorka zde rozlišuje dva odlišné směry medicíny. Zatímco „vítězná medicína“ je založena na racionalitě vyléčení, paliativní péče se zaměřuje na zmírnění projevů postupující nemoci tam, kde možnost vyléčení je minimální, a která je v rozporu s potřebami pacienta. (Haškovcová 2007: 37-42)

Pohřební služba pak spadá do kategorie institucí, které se s nimi musí konfrontovat. Mým cílem je popsat, jak zaměstnanci konkrétní pohřební služby vnímají a překonávají fenomén smrti, jak vnímají sami sebe ve vztahu k vnější společnosti a vyobrazit firemní organizační kulturu podle toho, jak zaměstnanci přicházejí do kontaktu se smrtí a pozůstalými. Práce je vystavěná na metodologii etnografického výzkumu, který jsem provedl v podniku poskytující pohřební služby.

Nejdříve představuji směr odborného sociologického diskurzu zaměřeného na smrt. Smrt zde zabírám z pohledu sociologie medicíny a smrti. V další kapitole se soustředím na použitou metodologii. Práci lze dělit na dvě části. V té první poukazuji na způsob, jakým pohřební služba jedná s okolním světem, v té druhé pak na to, jaký význam má smrt pro samotné aktéry podniku.

Nejdříve se zaměřuji na organizační kulturu pohřební služby, ve které představuji formální zaměstnaneckou strukturu podniku. Na základě této struktury ukazuji, jak pohřební služba pracuje s dojmy pozůstalých za účelem zmírnění prožitku truchlení. Kapitulu „Konzumerismus“ pak směřuji k tomu, jak pohřební služba reaguje na požadavky pozůstalých a jaký význam má konzumerismus pro pohřební službu.

Ve druhé části práce ukazuji, jak konkrétní pozice v rámci pohřební služby ovlivňují vlastní přístup k roli a identitu zaměstnanců pohřební služby. Pozice také ovlivňuje to, jaké strategie si zaměstnanci vyvíjí, aby zmírnili aspekty každodenního kontaktu se smrtí. Kromě „Závěru“ na konec práce přidávám přílohou s použitými otázkami v polostrukturovaných rozhovorech.

3. SMRT V SOCIOLOGII

3.1. Sociologie medicíny

Problematiku smrti v moderní společnosti zkoumá sociologie z několika perspektiv. První významně zastoupeným směrem je sociologie medicíny. Ta zkoumá zdravotnictví jako společenskou instituci, jeho strukturu a vztah ke společenské struktuře. (Bártlová 2005: 16) Zaměříme-li se na smrt z této perspektivy, ta se v moderní společnosti stává lékařskou záležitostí. Její vysvětlení se chápe skrze racionální biologickou příčinu a následek, které jsou vyhodnocovány diagnostickými zařízeními. Smrt je dnes rozložena do nemocí, a proto se o ní začalo hovořit jako o *medikalizované*. (Bártlová 2005 64, 65; Walter 1993: 285; Přidalová 1998: 351) Zaměření sociologie medicíny na smrt stručně shrnuji v následující podkapitole. Někteří autoři nejsou sociologové (např. psycholožka Kübler-Ross), nicméně je do seznamu autorů přidávám, protože na vývoj sociologie medicíny měli velký vliv. Vido (2011: 8) tvrdí, že odborný zájem o téma smrti a umírání v západních vědeckých kruzích započali právě psychologové a thanatologové. To jistě souvisí i s tím, že sociologie medicíny nevznikla uměle, ale přirozeně s vývojem medicíny a péče o zdraví. (Tamtéž: 19)

Od 60. let 20. století začíná být medicína kritizována jako příkladný establishment, který „činí z občanů své vazaly“. (Křížová 2006: 26) V kontextu smrti a umírání v institucích se jedná především o kritiku lékařského přístupu k umírajícím, který byl zúžen na racionální a efektivní péči. (Přidalová 1998: 355, 356) Umírajícím nebyla dlouhou dobu věnována žádná speciální pozornost a umírající tak leželi s ostatními pacienty ve stejné místnosti.

Na specifickou komunikaci mezi ošetřujícími lékaři a umírajícími upozornili Glaser a Strauss (1965; cit. podle Bártlová 2005: 65, 66) dnes již klasickou studií. V té ukazují průběh interakce mezi ošetřujícím personálem, příbuznými a umírajícím, ve které významnou roli hraje vzájemné klamání o skutečném stavu pacienta. Podobně popisuje komunikaci Kübler-Ross (1992: 7-13), která se zaměřila na interakci lékařů s pacienty, jenž trpěli terminální chorobou. Podle ní se lékaři také zdráhali mluvit otevřeně s nemocnými z obav vlastní smrti a ze strachu, že pacienta připraví o veškeré naděje. Obavy byly tak velké, že nakonec docházelo k úplnému vyhýbání se pacientovi.

K samotě umírajících se také vztahují trendy přicházející v první pol. 20. stol., kterými jsou zvyšující se pohodlí, rostoucí požadavek na soukromí, pokrok v osobní hygieně a znalost aseptiky. Lidské smysly už nebyly schopny snášet pachy a podívanou na umírajícího. Nemocnice z tohoto důvodu nabízela rodinám útočiště, do kterého mohly umírajícího s čistým

svědomím odložit. (Ariès 2000: 329) Moderní smrt tak Ariès (Tamtéž: 380) popisuje jako *špinavou*, jež se odehrává pod lékařským dozorem.

Gorer (1955) studoval pohřební rituály v Anglii, a zjistil, že lidé nenavštěvují obřady příliš často, děti jsou z nich vyřazovány, kremace převládají nad klasickými pohřby, rituál truchlení je v moderním prostředí nepřijatelný a vyvolávající rozpaky. Na základě svého zjištění konstatuje, že pruderie, která byla před dvěma sty lety namířena proti sexu, se ve 20. stol. otočila ke smrti. Smrt se stala odpornou, a o které by se otevřeně nemělo hovořit.

Kritika tabuizace smrti v moderních společnostech vyvolaná těmito autory je také zpochybňována. DeSpelder a Strickland (1992; cit. podle Přidalová 1998: 348), a Wass (1979; cit. podle Přidalová: 348) tvrdí, že tabuizace smrti je determinována sociálně a geograficky. Smrti se vyhýbají jen některé skupiny lidí, nikoliv celá společnost. Staří mají menší strach ze smrti než mladší, jedinci s vyšším stupněm seberealizace se bojí smrti méně, než lidé se stupněm nižším apod.

Druhá kritika je nasměrována k věkové struktuře moderních společností, ve které je smrt pouze skrytá mezi starým obyvatelstvem. (Blaumer 1966; cit. podle Přidalová 1998: 348, 349) Autoři obou předchozích argumentů však na přítomnost tabu smrti v moderní společnosti ukazují, aniž by si to sami uvědomovali. Moderní společnosti, které jsou zaměřeny na úspěch a mládí se smrtí nepočítají, to však neznamená, že se jich netýká. Přidalová (1998: 349) upozorňuje, že problém nastává, když smrt přichází v situaci, která je vyhodnocená jako předčasná. Navíc můžeme říci, že se stářím se pojí i jiný fenomén a to *sociální smrt*, který odkazuje ke společenské izolaci jedince, protože ta ho z různých příčin⁴ už vnímá jako mrtvého. (Johnston 2007: 371)

Se třetí kritikou přichází Walter (1995; cit. podle Přidalová 1998: 349), jenž říká, že společnost nepopírá smrt, pouze profesní odvětví, která s ní přijdou do styku: zdravotnictví a média. Walter (1991; cit. podle Bártlová 2005: 63) také konstatuje, že se od 60. let 20. stol. rozvíjí mnohem „expresivnější“ kultura, alespoň mezi středními třídami, která dokáže o smrti více hovořit. Snížení mortality znamená, že ke smrti nedochází tak často a pokud k ní dojde, tak většinou v nemocnicích. Navíc se většinou týká starých lidí, kteří nemají takový hospodářský a emocionální význam pro svou rodinu jako v tradičních společnostech. Lidé v moderních společnostech tak nedokáží zvládnout bolestnou smrt, protože se s ní nemají možnost ani setkat.

⁴ Např. nemocní lidé s terminálním stádiem nemoci, staří lidé....

Bez ohledu na to, jestli je smrt v moderní společnosti tabuizovaná či nikoliv, má v ní své specifické místo, ve kterém nemají umírající a pozůstalí velký prostor se s ní vypořádat. Na rozmezí 20. a 21. stol. existují skutečné tendence, které se nynější stav snaží změnit. Její počátek je spojen s potřebami umírajících a myšlenkami hospicové a paliativní péče. (Nešporová 2011b:18) Walter (1993: 277, 278) pak s myšlenkami hospicové péče spojuje re-feminizaci smrti, která vzešla ze znepokojení nad současným zaměřením medicíny na umírající a pozůstalé, a nad podřízenou rolí žen v medicíně. Medikalizace smrti od 18. stol. zahrnuje zvyšující se moc (mužských) doktorů nad (ženskými) pečovatelkami o umírající, navíc profesionální pohřebnictví přispělo k zániku lokálních pečovatelek o zemřelé. Na ženy tak v rámci racionální medicíny připadla tzv. „špinavá práce“, která odkazuje k podřízené úloze pečujících o umírající. Re-feminizace zakoušená skrze hospice, péči o truchlící, hnutí za přirozenou smrt, tedy vychází z odbornic na „špinavou práci“, které se snaží být alternativou k mužským, nemocničním a technologickým přístupům k umírajícím a truchlícím.

3.2. Sociologie smrti

Druhou perspektivou je sociologie smrti. Tato vcelku nová disciplína vnímá smrt jako všudypřítomný fakt konečnosti lidského těla, je proto důležité ji zahrnout do každého sociologického šetření. Ta navíc doporučuje vrátit se zpět v sociologickém bádání a ukázat, jak vtělená zkušenost umírání a smrti dává smysl v konkrétních historických a kulturních konstelacích významu. (Clark 1993: 3, 4; Exley 2004: 112-115)

Mellor (1993: 11-30) tak ukazuje, že smrt v pozdní modernitě není *zakázaná*, ale *skrytá* z příčiny selhání velkých vyprávění, spojené s formálním náboženstvím a vzestupem individuality, ve které si každý jedinec musí vytvořit vlastní systém významů v soukromé sféře sociálních vztahů. Konkrétní smrt je svázaná s jedincem, hrozí tak odcizení a existenční izolace, a proto by smrt měla stát v centru pozornosti sociologie.

Sociální konstruktivismus může být pak jedním z příkladů, jak důležité je zahrnout smrt do svého výkladového rámce. (Clark 1993: 3) Ta zde stojí v základním systému žitého symbolického světa každé společnosti, pro který je nezbytně nutné umět ji legitimizovat. (Berger s Luckmanem: 1999: 100-102)

Výzkumy sociologů na téma umírání, smrti a truchlení nám představuje také Exley (2004: 112-115). Ty se datují do 60. let. 20. stol. V té době vznikají práce na téma péče o umírající v nemocnicích. Mezi první autory lze zařadit již zmíněné Glasera a Strausse (1965,

1968), Sudnow (1967), Strauss 1970. Tyto výzkumy změnili postoje o zacházení s umírajícími a mrtvými v nemocnicích. Následné výzkumy se zaměřovaly také na jednotky intenzivní péče a hospice (Např. Field 1989; Seale 1989; May 1992) V těchto výzkumech tak např. James and Field (1992) zjistili, že v rámci paliativní péče v hospicích dochází k „ritualizaci“ péče o umírající. Sociologické bádání na téma umírání a smrti se zaměřuje především na to, jak se umírání a smrt stávají profesionalizované, přesunuté ze soukromé sféry do veřejné, do nemocnic a profesionální pohřebníkům.

3.3. Smrt v české sociologii

Přestože na západě se sociologie medicíny rozvíjela už od 60. let 20. stol., v České republice se mohla institucionalizovat až po listopadové revoluci roku 1989 v kontextu celospolečenských změn. (Bártlová 2005: 13) Smrt v české sociologické literatuře je pojímána mnohdy mezioborově, proto zařazují české významné autory/ky do společné kapitoly.

Významnou českou autorkou zabývající se smrtí je Olga Nešporová. Jejími odbornými zájmy jsou postoje ke smrti, umírání, pohřební obřady, náboženství, spiritualita, rodičovství, mezigenerační solidarita a institucionální podpora rodiny. Jedna ze studií Nešporové (2008) se zaměřuje na společenský zvyk stavět pomníčky u silnic obětem dopravních nehod. Trvalé konstrukce pomníčků připomínají jak osobnost zemřelého, tak i nehodu. Pomníčky mají také zvláštní význam; posilují a reprezentují pouto mezi živými a zemřelým. Další ze studií se zabývá rozšířením víry v posmrtný život v současné české společnosti. Ta není v české společnosti tak běžná a většina české populace dnes vidí smrt jako definitivní konec života, přičemž existující představy o posmrtném životě jsou roztroušené do mnohovýznamových znaků. (Nešporová 2009a) V následujícím článku se Nešporová (2009b) zaměřuje na dnešní obřady v České republice. Kremace, jež je nejčastější způsob pohřbu v Čechách, vychází z modelu zavedeným komunistickým režimem. Situaci shrnuje ve třech bodech: míra kremace v České republice je nejvyšší v Evropě, světské pohřby jsou populárnější než náboženské obřady a skoro čtvrtina populace si nepřeje žádný pohřeb. Nešporová a Zdeněk R. Nešpor (2011a) se také zaměřují na dějiny českého kremačního hnutí od konce 19. stol. do současnosti. Nešporová (2011b) také upozorňuje na to, že smrt se v pozdně moderní společnosti stává zanedbávanou oblastí. Proto požaduje, aby se česká sociální politika věnovala tématu smrti více a poučila se ze zahraničních zkušeností. V roce 2011 Nešporová

(2011c) vydává další studii o sekularizaci pohřbů v České republice. Komunistický režim nahradil tradiční náboženské pohřby, které se v podobě kremací promítly do dnešních dnů.

Mezi další české autorky, které se zaměřují na smrt, patří Helena Haškovcová. Vystudovala Přírodovědeckou a Filozofickou fakultu UK v Praze a také setrvala v některých medicínských zařízeních (např. v Ústavu experimentální biologie a genetiky ČSAV). Zaměřuje se mimo jiné na lékařskou etiku (Haškovcová 2002) a thanatologii (Haškovcová 2007), přičemž thanatologii definuje jako interdisciplinární vědní obor o smrti a o všech fenoménech, které jsou s ní spojeny. (Haškovcová 2007: 178) Tématiku smrti rozebírá z pohledu moderní medicíny a přiklání se k zapojení paliativní péče do procesu umírání. Dále se zajímá o vnímání samotného procesu umírání z pohledu umírajícího, pečujících, o eutanázii a v neposlední řadě o pohřby.

Haškovcová (2007: 30, 31) tak např. konstatuje, že ve 20. letech 20. stol. se umírající odděloval od ostatních bílou plentou, protože se věřilo, že nemocní potřebují přísný klid a pořádek. Později docházelo i k vyčlenění zvláštního pokoje pro umírající, a pro zajištění maximálního klidu byli z péče vyloučeni i příbuzní. Pacienti tak umírali zcela opuštěni. S tímto způsobem přístupu se paralelně vyvinula specifická komunikace mezi pacienty a lékaři. Lékař do poslední chvíle bojující o život nemocného, častěji uplatnil milosrdnou lež o závažnosti jeho zdravotního stavu a tak nemocný musel sám pochopit, že umírá.

Marie Přidalová (1998) analyzuje odbornou diskuzi na téma tabuizace smrti v moderní či pozdně moderní společnosti, přičemž příčiny „tabu“ smrti vidí v moderní době a shrnuje je do čtyř bodů: 1. Pokrok a rozvoj [medicíny]; 2. Racionalizace a sekularizace; 3. Profesionalizace a specializace; 4. Pluralita a privatizace významu.

Etnografická studie od Magdalény Rajčanové (2001) se zaměřuje na proměnu sociální identity zemřelého na oddělení patologie a krematoria. V každém zařízení je zemřelému dána určitá identita: v oddělení patologie je zemřelý vnímán jako *tělo s orgány*, zatímco v krematoriu nabývá zpět své sociální identity, kterou měl zaživa.

Dějiny vědy, a zejména medicíny, se v českém kontextu zabývá Daniela Tinková. Na základě historického vývoje medicíny mimo jiné studuje postoje k mezním situacím člověka, jakými jsou narození, nemoc, smrt atd. V díle *Zákeřná mefitis: Zdravotní policie a veřejná hygiena v pozdně osvícenských Čechách* Tinková (2013) sleduje vývoj projektu „zdravotní policie“, který má své základy v osvícenských myšlenkách, a jež se zasazoval o veřejnou hygienizaci. Ukazuje první medicínské pokusy o vysvětlení přenosu nemocí, ve kterých mrtvé lidské tělo začalo být chápáno jako jejich přenašeč. Toto uvědomování tak mělo za následek stěhování hřbitovů z obydlených oblastí mimo bezprostřední lidský kontakt.

V českém prostředí byl vydán také sborník *Sociálních studií* s podtitulem *Smrt* (2/2011). Ten přistupuje k tématu smrti ze dvou perspektiv: společensko-historické a psychologické. První z nich zabírá smrt jako socio-kulturní fenomén a sociální praktiky jí provázející. Druhá pak přesouvá pozornost na individuální rovinu k otázkám *subjektivní recepce* smrti a umírání. (Vido 2011: 10) Ve sborníku nalezneme články od autorů Tomáše Malého, Daniely Tinkové, Olgy Nešporové, slovenské autorky Slávky Démuthové, Radky Michalčákové, Lenky Lacinové, Ondřeje Bouši, Martiny Schlesingerové, Jaroslavy Raudenské, Aleny Javůrkové, Petry Závorkové a Boleslava Kepřta.

Na závěr lze říci, že i v české sociologii se objevují myšlenky hospicové a paliativní péče jako reakce na problematiku uchopení smrti moderní medicínou. Ty se začaly objevovat až po roce 1989, proto doposud nemohou být považovány za důležité a můžeme tak tvrdit, že daný problém „tabuizace“ smrti v České republice stále přetrvává. (Nešporová 2011b:18)

3.4. Truchlení v moderní společnosti z pohledu sociologie

Umístění smrti v moderních společnostech má vliv i na truchlení a zármutek. Ten je chápán jako přirozená reakce na úmrtí blízké osoby (Kubičková 2001: 25 – 30; cit. podle Nešporová 2013: 246), avšak jeho projevy jsou v různých kulturách rozdílné. (Stroebe, Schut 1998; cit. podle Nešporová 2013: 245) I emocionální reakce na smrt blízkého jsou do jisté míry formovány kulturně a společensky. (Nešporová 2013: 245) S profesionalizací pohřbů pak podle Přidalové (1998: 353, 354) dochází k odstranění rituálů, jež díky medikalizaci smrti ztratily svůj smysl, protože medicína bojuje o život pacienta až do poslední chvíle. Bártlová (2005) s odkazem na Iljiče (1977) naopak tvrdí, že způsob rituálu, kterým je smrt pojímána, odráží to, jak je společnost strukturována a čemu věří. Prvky událostí smrti jako jsou např. posmrtná vyšetření, policejní vyšetřování „podezřelých“ úmrtí, truchlení, hlídky u mrtvého, čtení závěti, stavba náhrobního kamene, pohřeb do země, spálení mrtvol, splnění zákonných a finančních povinností tak společně vytvářejí rituály medikalizované smrti v moderních společnostech. Např. Jupp (1993: 169, 170) spojuje obecný přechod z pohřbů do země ke kremaci, s přemístěním zodpovědnosti za odstranění mrtvých z církve na místní samosprávu a se změnou sociálních postojů k umírajícím, smrti a pohřebním zvykům: změny ve zdravotní péči, v ustálených vzorech, v přeskupení forem komunitní solidarity, změny v populární náboženské víře a v oficiální církevní doktríně, a racionalizaci pohřebního průmyslu (*funeral directing industry*).

V České republice v roce 2010 činil podíl kremací 81%. (Nešporová 2013: 193) Pokud interpretujeme význam pohřbu jako sociální událost, která má význam pro pozůstalé (Alan 1989: 404; cit. podle Nešporová 2013: 196), můžeme tvrdit, že sociální význam pohřbu v posledních dvaceti letech významně oslabil. To podle autorky souvisí s osobními a privátními způsoby, kterými se pozůstalí loučí se zemřelými, jenž vychází z vysoké sekularizace české společnosti, která se nedomnívá, že by způsob pohřbu měl jakýkoliv vliv na další existenci mrtvého. (Nešporová 2013: 196–203)

Způsob truchlení v moderních společnostech nemá vliv jen na to, jak se společnost loučí se zemřelými, ale také na to, jak je se smrtí nakládáno mezi živými. Ariés (2000: 339) tvrdí, že na rozmezí 19. a 20. století došlo k roztroušení souborů pravidel [rituálů], které existovaly pro sdělování neobvyklých pocitů a spojovaly tak prožitek jedince se společností. Tyto rituály dávaly návod, jak se dvořit, jak přivádět na svět dítě, jak umírat a jak utěšovat pozůstalé. Toto roztroušení má pak za následek to, že člověk v mimořádných situacích nenachází slov a zármutek neprojeví anebo na druhou stranu může přijít s nesnesitelnou prudkostí a člověk ho nedokáže usměrnit. Zármutek narušuje řád a bezpečí pro každodenní činnost, sluší se ho tedy potlačit a dochází tím k odmítnutí smrti. Tak ve své „nepřirozené“ podobě přechází na odborníky na truchlení v moderní společnosti – psychology (podobně Charmaz 1980).

Podobně uvádí i Elias (1998: 13), že lidé nejsou schopni přijmout blízkost smrti z důvodu strachu ze smrti vlastní, což má za následek její vyloučení z vědomí lidí. Moderní lidé nejsou schopni ani vyjádřit své pocity, protože jsou zvyklí na emocionální rezervovanost. Jakákoliv její připomínka je vytěšňována představou vlastní nesmrtelnosti. Lidé tak reagují různě, od těch, kteří smrt přijímají klidně, až po ty, co z ní mají neochabující strach, aniž by o ní mluvili nebo byli schopni mluvit.

V českém kontextu Nešporová (2013: 250) hovoří o tom, že období smutku a truchlení se stalo vnitřní záležitostí, kterou neprovází žádná přesná pravidla chování. Nešporová (Tamtéž: 250) ukazuje příklad z r. 2012. Prožívané truchlení se nedává na veřejnosti najevo ani ve formě známých symbolů jakým bylo např. oblečení a jeho barva; černá už se nenosí, maximálně v den pohřbu.⁵

Všechny tři představené obory sociologie: medicíny, umírání a smrti, a truchlení se tak vzájemně doplňují. Na smrt a umírání v (pozdně) moderní společnosti nelze myslet jinak, než

⁵ Ani těch není ovšem v českém prostředí nijak výrazně, Nešporová (2013: 184, 185) uvádí, že např. v roce 2010 a 2011 v Praze byla zhruba polovina pohřbených bez pohřebního obřadu.

že se děje pod medicínským dohledem, a změny, které s sebou vývoj medicíny přinesl měl dopad také dopad na postoje ke smrti a truchlení.

4. METODOLOGIE:

Dané téma studuji z pohledu etnografie, která umožňuje popsat a interpretovat sdílené a naučené vzory hodnot, chování, víry a jazyka kulturně sdílené skupiny. Etnografie není jen způsob, jakým lze studovat kulturně sdílenou skupinu, ale také způsob vyvozování závěrů výzkumu. (Creswell 2007: 68, 69) V této studii pracuji se základními druhy sběru dat jakými jsou: zúčastněné pozorování, rozhovory, dokumenty, audiovizuální materiály a skrze elektronickou komunikaci. (tamtéž: 130) Zúčastněné pozorování bylo provedeno dvakrát v kanceláři pohřební služby. Rozhovorů se zaměstnanci i s majitelem pohřební služby bylo uskutečněno celkem jedenáct a to jak u nich doma, v kavárnách, tak i přímo v kanceláři. Dokumenty, se kterými jsem pracoval, z etických důvodů nezveřejňuji. Mezi audiovizuální materiály jsem zahrnul fotografie, se kterými se podnik formálně prezentuje a videa ze soukromé sbírky účastníků výzkumu. Elektronická komunikace probíhala v průběhu celého studie.

K pochopení zkoumané skupiny zaměstnanců a majitele pohřební služby pak vycházím z paradigmatu sociálního konstruktivismu (často kombinován s interpretativismem), který dokáže zachytit to, jak jedinci chápou svět, ve kterém žijí a pracují. Ti vyvíjejí subjektivní významy své zkušenosti k určitým objektům či věcem, přičemž tyto významy jsou formovány skrze interakci s ostatními. (Creswell 2007: 21, 22) Proto stejně tak jako Hrešanová (2008: 36), ani já se nesnažím popsat „objektivní“ pravdu, ale uchopit významy a světy, které si sami informátoři konstruují, nahlížejí, vnímají a interpretují. Tyto významy se dále snažím vidět spíše skrze jejich komplexnost pohledů, než vytvořit úzký soubor významů do několika kategorií či představ. Pro tento přístup je pak nejvhodnějším nástrojem k vytvoření teorie induktivní postup. (Creswell 2007: 21, 22) Induktivní přístup je také vhodné rozšířit o přístup abduktivní, který umožňuje přicházet na neočekávané informace a data v průběhu výzkumu. (Timmermans and Tavory 2012: 179)

Důvody pro použití etnografie k výzkumu pohřebního průmyslu pak konkrétně shrnuje Howarth (1993: 222, 223). Etnografie je výhodná ke zkoumání komunit, které jsou výzkumníkovi cizí, protože být kulturním outsiderem s nízkými pracovními vědomostmi marginalizovaného způsobu života pohřební služby, usnadňuje pozorování vzorů a rutin a problematizuje jednání branné za samozřejmost. Druhým důvodem je stigmatizace pohřebního průmyslu, která má vliv na odpovědi jejích členů na jakýkoliv výzkum. Sondážní rozhovory skrze formální dotazníky a rozhovory by mohly být vnímány jako touha o podkopání už tak nejisté sociální pozice. Odpovědi pak může být ignorace výzkumu,

alternativně snaha o vykreslení obrazu své pracovní a obchodní etiky, která je plánovaná k posílení obrazu očerňovaného průmyslu. Podle Howarth (1993: 222, 223) intenzivní povědomí o pohrdavých stereotypech pracovníků v pohřebním průmyslu spojených s porozuměním přirozenosti tabu v profesi, musí přinutit výzkumníka chápat tento průmysl jako vysoce citlivý a požadující odpovídající delikátní přístup. Třetí důvod se vztahuje k omezenosti posmrtného průmyslu. Práce se smrtí je zahalena tajemstvími a obecné zdráhání konfrontovat smrt k nim dále přispívá. Pohřební služby tak ukazují světu přijatelnou masku, která se dá nejlépe prolomit skrze etnografii, jež neohrožujícím způsobem dokáže získat přístup k „syrové“ kultuře pohřební služby.

4.1. Vstup do zkoumaného prostředí a průběh výzkumu

Přístup do zkoumaného prostředí jsem získal především díky mému známému, který pracoval v jiné pohřební službě, než ve které studie probíhala. Získaný kontakt mne uvedl do prostředí podniku, kde jsem se pomocí metody nabalování sněhové koule dostal až k mému *gatekeeper(ovi)*, který mi zprostředkoval setkání s majitelem pohřební služby. Bez těchto všech by práce nemohla vzniknout. Za rozhodnutím majitele pohřební služby, pustit mne hlouběji do prostředí, stálo jistě zaručení se za mne respektovanými členy týmu, jakými dotyční účastníci výzkumu byli. Mohu v podstatě říci, že moje přítomnost v pohřební službě byla umožněna sériemi souvislostí, na které jsem neměl zcela vliv. Můj známý byl také důležitý nejen z důvodu zprostředkování vstupu do pohřební služby, ale také jsem na základě jeho výpovědi mohl srovnávat některé aspekty obou firem.

Zkoumání probíhalo ve dvou fázích. První jsem uskutečnil v měsících listopad a prosinec v roce 2013. V této fázi jsem uskutečnil sérii rozhovorů, ve kterých jsem mohl uchopit některé základní kategorie, jakými byly např. konkrétní úloha pohřební služby v rámci institucí pracujících se smrtí, vnitřní organizační struktura a tím i specifický přístup ke smrti, jisté hodnoty a normy, se kterými pohřební služba pracuje (jistá povaha vyjadřované důstojnosti, vyjádření skrze úpravu zemřelého, rozlišení „dobré“ a „špatné“ smrti, a vnímání sebe sama ve společnosti).

Druhá fáze probíhala průběžně od července 2014 do února 2015. V této době jsem uskutečnil další sérii rozhovorů, zúčastněné pozorování v kanceláři pohřební služby, ve které dochází k objednávání pohřbů, také jsem ke sběru dat připojil dokumenty (objednávkové formuláře, dokumenty s identifikačními údaji zemřelého, ohledací formuláře apod.), audiovizuální materiály (fotografie a videa) a elektronickou komunikaci. Dohromady bylo

provedeno deset hloubkových polostrukturovaných rozhovorů a několik dalších kratších rozhovorů v průběhu sběru dat. Délka rozhovorů se lišila, od 20 minutového až po 150 minutový. Otázky k rozhovorům přikládám do přílohy (viz Příloha A). V kanceláři pohřební služby jsem strávil dvakrát čtyři až pět hodin. Téměř s každým účastníkem šetření jsem provedl více rozhovorů, které byly nahrávány na diktafon.

Analýzu dat jsem provedl podle Creswella (2007: 161, 162), který doporučuje tři aspekty analýzy dat vytvořeným Wolcottem (1994; cit. podle Creswell 2007: 161, 162): popis, analýzu a interpretaci kulturně sdílející skupiny. Dobrým výchozím bodem pro psaní etnografie je popis kulturně sdílející skupiny a jejího prostředí (Wolcott 1990; cit. podle Creswell 2007: 161, 162), skrze který se výzkumník stane vypravěčem a čtenáři tak zprostředkuje svůj úhel pohledu. Popis by tak měl být vytvořen na základě faktů, pečlivě presentován a zajímavě vztažen ke vhodné úrovni detailu. Analýza podle Wolcotta (1994; cit. podle Creswell 2007: 162) je vystavěná podle třídící procedury, která zahrnuje zvýraznění specifického materiálu z první popisující fáze. Ve zvýrazněném materiálu hledáme vzorové zákonitosti. V určitých bodech analýzy dat jsem přistoupil také k omezené komparaci kulturních skupin. Nejdříve k podobným (pohřební službu s jinými pohřebními službami), poté s hraničními organizacemi či zařízeními (nemocnice, krematorium, kostel apod.) a k evaluaci skupiny pokud jde o spojitost mezi kulturně sdílející skupinou a širším teoretickým rámcem. V interpretaci jde výzkumník za vytvořenou databází a vytvořenou sondáží. Zde výzkumník spekuluje s hrubými komparativními interpretacemi, které zvyšují pochybnosti a otázky u čtenáře, přičemž vykresluje výsledky z dat nebo se obrací na teorii, aby poskytla strukturu pro interpretaci. (Creswell 2007: 162)

Získaná data jsem v rámci popsané analýzy kombinoval s tematickou analýzou, ve které hledáme spojení mezi kategoriemi podle témat. (Seidman 2013: 127-130) Analýza získaných dat pak probíhala v prostředí CAQDAS, konkrétně softwaru Atlas.ti.

Do sociálního výzkumu je nezbytné zahrnout vlastní pozici výzkumníka, obzvláště pokud je epistemologicky zakotven v sociálním konstruktivismu. Výzkumníkova pozice vycházející z vlastní osobní, kulturní a historické zkušenosti, tak má výrazný vliv na interpretaci poznání. (Creswell 2007: 21) Výzkumníkova pozice je také důležitá k zachycení úhlu pohledu problému. V této práci pracuji s holistickým přístupem, který zachycuje jak pozici účastníků výzkumu (*emic* perspektivu), tak i pohled výzkumníka (*etic* perspektiva). Výhoda takového přístupu spočívá v tom, že čtenář se může učit jak o kulturně sdílející skupině, ale i z interpretace výzkumníka. (Creswell 2007: 72)

Do prostředí pohřební služby jsem vstupoval jako typický člen české společnosti, jenž smrt vnímá stejně v kategoriích medikalizovaného pojetí „dobré“ a „špatné“ smrti, jež se nás v podstatě netýká, a pokud ano, tak pouze ve vyšším věku, přičemž ve věku nižším je chápána jako „nepřirozená“. Nebylo proto překvapující, že konfrontace s její existencí (skrže kontakt s pohřební službou i literaturu) v životech všech z nás, ve mne vyvolala jisté nejistoty a obrat v tom, jak jsem činnosti spojené se zemřelými a pozůstalými vnímal. Na základě nově nabytých informací, jsem začal zaměstnance pohřební služby vnímat jako ty, co „doplácejí“ na umístění smrti v pozdně moderní společnosti. Negativně vnímaná smrt má totiž vliv i na ty, co s ní pracují, např. když Adams (1993: 162) tvrdí, že mrtvé tělo spojované s hnilobou a nechutenstvím v moderní Anglii mohlo za to, že tradiční sousedské pečovatelky o mrtvá těla ve Foleshillu vymizely. Navíc jak ukáži v kapitole „Uvnitř pohřební služby“, má smrt na zaměstnance vliv v tom, jak se sami vnímají a jak pracují s mrtvými či pozůstalými. Toto může být však zavádějící, protože jak tvrdí Howarth (1993: 227) zaměstnanci pohřební služby, vystupující jako skupina, která je stereotypně přiřazovaná na okraj společnosti, mohou výzkum vnímat jako možnost vysvětlit svojí práci a roztrousit tak populární mýty o svém zaměstnání, a je tudíž důležité nevyvádět závěry s úplným zavržením pejorativních populárních koncepcí. Z tohoto důvodu jsem se snažil získané informace kriticky zhodnocovat a srovnávat s poznatky vlastní zkušenosti a z literatury.

Zajímavou reflexi pozice výzkumníka jsem zažil, s mým přáním upřímné soustrasti, když si jeden můj známý shodou náhod šel do stejné kanceláře objednat pohřeb pro svého zesnulého otce. Tento známý pak v jednom přátelském rozhovoru tvrdil, že se mu kancelář zvenku jevila jako ošklivá a chmurná a vnitřek pak neočekávaně levně zařízený. Zatímco můj postoj (už před tímto rozhovorem) spíše byl, jak budu popisovat níže, že vnější vzhled je „nevyčívajícího“ charakteru, protože nebyl nikterak odlišný od okolních budov, vnitřek mně přišel také jako nevyčívající od ostatních kanceláří. Zde je vidět rozpor, kdy smutkem zasažený pozůstalý může vyhodnocovat prostředí pohřební služby nepřátelsky v souladu se společenským vnímáním. Může si tak všimnout právě těch prvků, které jsou společensky vyzdvihovány. Oproti tomu mou snahou bylo popsat, jak se s tímto společenským vnímáním snaží pohřební služba vyrovnávat.

4.2. Možná omezení studie:

Nejvýraznějším omezením studie je čas strávený v terénu, který byl limitován mými studijními a pracovními povinnostmi. Domnívám se, že dlouhodobější výzkum by mohl přinést ještě hlubší vhled do studovaného prostředí; např. by bylo zajímavé zjistit, zdali zaměstnanci kategorizují své zákazníky či s nimi jednají různým způsobem. Pokud ano, jak se v tomto promítá způsob úmrtí zesnulého. Např. přijatelnější „dobré“ úmrtí se může prezentovat ve vnímání zaměstnanců i pozůstalých jinak než úmrtí „špatné“, proto i strategie ke „kontrole“ emocí pozůstalých by mohly být odlišné.

Dalším omezením je má role v pohřební službě. Díky specifickému prostředí a pravděpodobně též mé roli „outsidera“, která nemohla být ani jiná z důvodu krátkého času stráveného v terénu, jsem měl přístup jen do některých míst. Proto se v práci převážně zaměřuji na činnost prováděnou v kanceláři pohřební služby. Zajímavé by bylo, mimo jiné, popsat kontakt zaměstnanců pracujících v „terénu“ s pozůstalými, hraničními zařízeními, s jinými pohřebními službami a způsob jejich vyjednávání.

Už na samotné prostředí může být nahlíženo jako na omezující, protože se v práci zaměřuji na pohřební službu, která nemá mnoho zaměstnanců a někteří jsou navíc v rodinném vztahu. Může se zdát, že takový výběr vzorku účastníků výzkumu nemusí mít velkou výpovědní hodnotu, protože je malý a zkreslení dané rodinnou příslušností může být naopak velké. Nicméně si myslím, že omezení výsledků není tak velké. Rozhovory a zúčastněné pozorování jsem provedl se zaměstnanci a v prostředí, které by mohlo být chápáno jako jádro organizace. I rodinná příslušnost není v pohřebním průmyslu nic neobvyklého, podle Nešporové (2013: 219) tak funguje většina pohřebních služeb v České republice. K omezení také přispějí tím, že o ní neuvedu podrobnější informace, neboť se obávám, že by jinak mohla být odhalena její identita.

4.3. Etické aspekty studie:

Při vstupu do pohřební služby mi bylo explicitně několikrát sděleno, že se nepovoluje vstup téměř nikomu, kdo by chtěl psát o nich či o nějaké události, která se tam stane. Existuje zde strach ze zneužití, překroucení či prosté zveřejnění informací, které by mohly poškodit jméno pohřební služby. V prostředí, ve kterém pohřební služba pracuje se těmito opatřeními nelze divit, proto veškeré úkony, které jsem v rámci svého trvání v pohřební službě prováděl, jsem konzultoval se všemi jejími zaměstnanci a majitelem. Nahrávání na diktafon bylo vždy podmíněno souhlasem účastníka výzkumu.

Získaná data jsem vždy konzultoval se všemi účastníky výzkumu, nejdříve jsem každému dal ke kontrole samotný rozhovor, poté i konkrétní výtah z rozhovoru s argumentací na něm založenou. Nakonec jsem všem odeslal celý článek a s majitelem jsem pak konzultoval jeho znění. Veškerá data jsem uchoval chráněně před cizími lidmi tak, aby k nim nikdo nezískal přístup. Též jsem se zavázal, že nikomu nebudu sdělovat žádné informace, které nejdříve neprodiskutuji s účastníky výzkumu i majitelem pohřební služby.

Etické dilema také bylo přítomno téměř v každém kontaktu s prostředím pohřební služby. Protože studie probíhala mezi zaměstnanci, kteří byli v každodenním kontaktu a mnoho informací bylo sdílených, setkával jsem se celkem často s tématy, které byly spojeny s jinými účastníky výzkumu. Rozhodoval jsem se v konkrétních situacích dle vlastní intuice a domnívám se, že jsem jednal eticky a tak, abych nikoho záměrně nepoškodil.

Genderové rozložení zaměstnaneckých pozic v pohřební službě pro mě též z hlediska zveřejňování údajů představovalo problém. Kvůli mému nízkému povědomí o struktuře jiných pohřebních služeb, jsem některé uváděné strukturální prvky organizace upravil tak, aby nedošlo k jejímu rozpoznání. Veškeré tyto záležitosti jsem konzultoval s účastníky výzkumu i majitelem pohřební služby.

5. ORGANIZAČNÍ KULTURA POHŘEBNÍ SLUŽBY:

5.1. Pojetí organizační kultury:

Pro uchopení organizační kultury pohřební služby využívám pojetí Hrešanové (2008: 32-35), vycházející z oblasti organizačních studií a antropologie. Hrešanová (tamtéž: 32-35) tvrdí, že každý podnik či organizace má svou vlastní kulturu, která zahrnuje nejen organizaci praktik v podniku, ale také soubor norem, představ, přesvědčení a hodnot, které jsou určitým způsobem sdílené a vyjednávány. Své místo zde má jak prostor a prostředí, ve kterém je činnost prováděná, tak vztahy ke klientele a hraničním povoláním, jenž ovlivňují vlastní identitu členů organizace. (Hrešanová 2008: 65)

Jak dále ukáží, všechny tyto aspekty se propojují a vytvářejí specifický obraz organizační kultury pohřební služby, jenž má dopad na samotné nositele organizační kultury.

5.2. Formální organizace ve společnosti:

Pohřební služby mají specifické místo mezi institucemi starající se o zemřelé. V této síti figurují jako most nejen mezi ostatními institucemi, ale také mezi živými a mrtvými. Představu lze získat od Ruhla a Wilsona (2008:482, 483), kteří analyzují pohřební službu ve Spojených Státech. Činnost pohřební služby zahrnuje převoz zesnulých z místa úmrtí, patologie, do pohřebního ústavu a z něj na pohřeb či kremaci, péče o zesnulého v podobě oblékání, líčení a balzamování, vkládání zesnulého do rakve, sjednávání pohřbů, zamlouvání pohřební kaple, ať už přímo v pohřebním ústavu, tak v kostelu, objednávání estetických doplňků jako jsou květiny, hudba a zajištění vystavení jiných osobních věcí zesnulého, je možné si i objednat transport pozůstalých na pohřeb.

Podobně představuje pohřební služby i Nešporová (2013: 215-225), která navíc zdůrazňuje rozdíl mezi pohřebními službami městskými a soukromými. Od městských pohřebních služeb se očekává, že jde o služby občanům, proto by jejich ceny neměly být záměrně zvyšované za účelem obohacení poskytovatele služby. U takových služeb však platí, že jsou méně flexibilní a přizpůsobivé požadavkům klientů, na rozdíl od soukromých pohřebních služeb, které hledí více na zisk. Obsahem této práce je právě pohřební služba soukromá a lze tvrdit, že provedené šetření ukázalo stejný rozdíl ve vědomí jejich zaměstnanců. Ti se často srovnávali s jinými pohřebními službami, včetně městské. Ta podle nich vůbec nerespektuje přání pozůstalých, přesně dodržuje pracovní dobu a lpí na byrokratických úkonech, zatímco oni, jakožto soukromá pohřební služba, musí vyhovět

přáním svých klientů do nejvyšší možné míry, tzn. práci přesčas, formality jdou zařizovat v různých fázích objednávaného pohřbu apod. To jistě souvisí s generováním zisku, na kterém je organizace založená, jenž zároveň funguje jako významný stimulant organizační kultury. Z důvodu závislosti na zisku musí pohřební služba vycházet z hodnot a norem dané společnosti (podobně Nešporová 2013: 220), protože si nemůže dovolit ztrácet klienty. Na druhou stranu i sám zisk je pro pohřební službu problém. České prostředí je kvůli němu vůči pohřební službě nedůvěřivé a ostýchavé jako k organizaci, která právě primárně generuje zisk. (Nešporová 2013: 225)

Pohřební služba ovšem není ovlivňována pouze trhem. Její činnost usměřňuje také Zákon o pohřebnictví o změně některých zákonů (256/2001 Sb.). Pohřební služba zajišťuje činnost spojenou s pohřbením (256/2001 Sb.:7), převážení či přebírání lidských pozůstatků, aby se s pozůstalými nechovalo nešetrně k jejich citům, (256/2001 Sb.:8) aby pozůstatky byly oblečeny a uloženy do rakve (256/2001 Sb.:9). Lidskými pozůstatky se zde míní mrtvé lidské tělo nebo jeho části.

Vznik pohřebních služeb můžeme datovat do 19. století, který je spojen s potřebou zajistit přepravu zemřelých na delší vzdálenosti. Tato potřeba je spojena se stěhováním hřbitovů mimo sídelní oblasti za městské hradby z hygienických a zdravotních důvodů. (Aries 1999; Tinková 2011; Nešporová 2013: 214) Kromě přímého převozu a fyzické činnosti, je dnes pro pohřební službu charakteristické zajištění také kontaktu, kterým jednotlivé úkony sjednocuje v jeden spojitý proces. Kontaktem nemám na mysli pouze jednání s pozůstalými, ale také s jinými institucemi, které se nějakým způsobem dotýkají zemřelého (matrika, nemocnice, krematorium, hřbitov ale i ryectví, květinářství a jiné). Na základě mého pozorování, může pohřební služba vstoupit do procesu zařizování úkonů se zemřelým dvěma způsoby, jenž mají významný vliv na to, jak daný spojitý proces bude vypadat.

První, méně častý vstup, začíná náhlým úmrtím jedince (např. při autonehodě) mimo vlastní domov, lékařskou, pečovatelskou instituci apod., kde není možné uchovat zemřelého až do doby, než se s pozůstalými domluví otázka převozu či pohřbu. Zde je pohřební služba přivolána profesionály na místo úmrtí: koronerem nebo policií. Tělo může být převezeno pouze dle výhradního svolení koronera na určité místo, podle způsobu úmrtí. Zpravidla se jedná o převoz na soudní lékařství, aby se provedla pitva k určení důvodu úmrtí či prokázání zjevné příčiny úmrtí. Na soudní lékařství se odváží všechna úmrtí, u kterých není jasný důvod, např. již zmíněná autonehoda, sebevražda, úmrtí beze svědků. S tímto typem úmrtí dostane pohřební služba dva dokumenty, *List o prohlídce zemřelého* (tzv. „*Ohledák*“) a *Průvodní list k pitvě*, do kterých koroner zapisuje příčinu úmrtí a důvod k provedení pitvy.

Tento typ úmrtí je zaměstnanci často označován jako „pitva“. Pokud se ovšem jedná o úmrtí, u něhož se ví příčina úmrtí, odváží pohřební služba zemřelého do svého zařízení. Zde se jedná např. o úmrtí starobní, na základě nemoci apod. Tento převoz je spíše typický pro druhý proces, protože se jedná zpravidla o úmrtí doma či v institucích, kde je buď přítomen pozůstalý anebo personál, který je schopen zemřelého uchovat do rozhodnutí pozůstalých o výběru pohřební služby. Zde koroner vystavuje pouze *List o prohlídce zemřelého*. Tento typ úmrtí je zaměstnanci označován jako „běžné úmrtí“.

Tento spojitý proces může být nejkratší, zároveň však i nejdelší. Zásadní vliv má pozůstalý. Ten si po zjištění, že jeho blízký zemřel, vybírá pohřební službu, která zajistí všechny náležitosti a zemřelého tak „doprovodí“ na poslední cestě. Pokud se pozůstalý rozhodne pro stejnou pohřební službu, která zemřelého převezla z místa úmrtí do určité instituce, tak se ona dál o zemřelého už nestará. Zde prvotní výjezd částečně hradí pojišťovna. Pokud si však pozůstalý vybere stejnou pohřební službu, ta začne obstarávat všechny potřebné záležitosti až do pohřbu.

Druhý vstup začíná sám pozůstalý, ten si pohřební službu objedná. Můžeme říci, že pro tento proces je typické „běžné úmrtí“. Jedinec zemřel více méně očekávaně či v nějaké instituci jako je nemocnice (např. po pitvě), LDN, domov důchodců, hospic a jiné.

Pro zkoumanou pohřební službu je základní činností sjednávání pohřbů a převoz zemřelého, ostatní služby a zařízení už k pohřební službě patřit vůbec nemusí, jen se zajistí jejich spolupráce (krematorium, kostel, hřbitov, obřadní síň, květinářství, rytectví apod.)

Pohřební služba nezajišťuje pouze záležitosti týkající se bezprostředně zemřelého na jeho poslední cestě, ale také komunikuje za zemřelého a pozůstalého s úřady. Rajčanová (2001: odst. 51-54) zde popisuje, že průvodce zemřelého (zde zaměstnanec pohřební služby) se stává součástí jeho identity, která je smrtí oslabená. Průvodce „svoji přítomností také posiluje oslabenou možnost zemřelého jednat a jeho schopnost vypovídat o sobě samém.“ (tamtéž: odst. 52) Důležitost průvodce spočívá v tom, že právě on stvrzuje identitu zemřelého za něj, „já jsem já, on je on.“ *List o prohlídce zemřelého* a jiné dokumenty (např. rakvenka) v tomto případě fungují jako identifikační dokument, který si jednotliví průvodci předávají na celé cestě zemřelého a vzájemně si tím i svojí přítomností stvrzují identitu zemřelého. Po smrti jedince dochází také ke změně identifikačních dokumentů. Tentokrát ovšem výsledný dokument na konci procesu vede k předání průvodcovství z profesionálů na pozůstalé. Když přijde pozůstalý objednat pohřeb do pohřební služby, přináší si s sebou identifikační listiny zemřelého, které používal zaživa; jedná se o občanský průkaz, rodný list, případně oddací list a rozvodový list, a rodný list objednavatele pohřbu (pozůstalého).

Pohřební služba pak odešle kopie daných dokumentů na matriku, která odešle zpět na adresu objednavatele pohřbu *úmrtní list*. Právě tímto aktem pohřební služba předává průvodcovství, a tím i zodpovědnost na pozůstalé. Rodině tak přijde z matriky zhmotnělý dokument zastupující jak identitu, tak i fyzickou přítomnost zemřelého. Skrze *úmrtní list* může pozůstalý vystupovat za zemřelého na úradech a při občansko-právních vztazích, např. při odhlášení z místa bydliště, při vyřízení vdovského důchodu a jiné. Uvědomování si důležitosti tohoto úkonu jsem zachytil i v rozhovoru:

„No a ta matrika vlastně vystavuje ten úmrtní list, což je vlastně doklad oficiální, že ten člověk zemřel, a ten úmrtní list, když řeknu, je to obdoba občanky. Za života máte občanku, když zemřete úmrtní list, kterým ty pozůstalý prokazují. To je oficiální doklad s razítkem matriky, že ten člověk zemřel. Takže vlastně na základě toho úmrtního listu, vy můžete, já nevim, odhlašovat třeba elektriku, že ten člověk už tam nežije nebo můžete prostě rušit nějaký věci, který prostě jsou nutný.“
(interview – zaměstnanec pohřební služby: 9. 7. 2014)

5.3. Formální zaměstnanecká struktura:

Zaměstnanecká struktura je odvislá od způsobu činnosti pohřební služby. O struktuře vypovídám na základě dvou zaměstnaneckých pozic tak, jak jsou chápány zaměstnanci pohřební služby. Kontakt s pozůstalými, či formálněji používaným termínem v pohřební službě, s „objednavateli pohřbu“ se zajišťuje v kancelářích pohřební služby, kam si *objednavatel pohřbu* přijde sjednat „služby související s úmrtím člověka“. Tato zaměstnanecká pozice je zaměstnanci vnímaná jako „práce v kanceláři“ a to všemi členy pohřební služby nehledě na zastávanou pozici. Z pohledu zaměstnanců, jež pracují v terénu, se objevuje také označení „ženský v kanceláři“

Pro druhou pozici je typická práce v terénu. Tato práce spočívá v převozu zemřelých, jejich úpravou a asistencí u obřadů pokud je to možné. V pohřební službě nejčastěji označovaná jako „posádka“. Tento termín se objevuje u zaměstnanců nehledě na zastávanou pozici. Z pohledu zaměstnanců v kanceláři se pak nejvíce objevuje označení „řidič“ a „kluci“. Z vlastní perspektivy se často označují také jako „pohřebáci“ a s ohledem na zastávanou pozici v týmu pak jako „řidič“ a „závozník“. *Posádek* je ve firmě několik a každá má po dvou členech.

Každá *posádka* má odlišný týdenní režim. Úkol jedné z nich je zajištění pouze naplánovaných převozů, na které dá podnět *objednavatel pohřbu*. Ty se shodují s uvedeným druhým typem vstupu do pohřební služby a s *běžným úmrtím*. Tato činnost je charakteristická tím, že *svozy* jsou naplánované a jsou častější. Už den předem se ví, kam se pojedje, informace o případném obřadu, a který zemřelý se má připravit. Pokud se má vyzvednout zemřelý z nemocnice, bude to pravděpodobně *svoz z nemocnice*.

Druhým úkolem *posádek* je zajištění *svozů*, kterých je pro ni naplánováno méně, tedy převozy nenaplánované, vyhovující druhému typu vstupu do pohřební služby tzv. *pitva*. Pro nenaplánované *svozy* je specifické to, že se neví nic o čase ani charakteru příštího výjezdu. *Posádka* je tak k dispozici 24 hodiny denně. Kdykoliv může být zavolána k převozu. Služba *posádek* se střídá.

6. „TÝM PŘEDSTAVENÍ“ V POHŘEBNÍ SLUŽBĚ:

Pro pochopení práce v pohřební službě je nezbytné zaměřit se na *impression management* organizace, který společně vytváří tým zaměstnanců. Proces *impression management* označuje vědomou či podvědomou snahu jednotlivce ovlivnit dojem ostatních, aby byl takový, jak si jedinec přeje. (Goffman 1999:21) Důležité je, že nabízený dojem, který je pozorovatelům nabízený, je idealizovaný a zahrnuje společností všeobecně a oficiálně přijímané hodnoty. (Tamtéž: 40) Jestliže jedinec během svého představení vyjadřuje ideální normy, musí se jedinec vzdát určité činnosti, pokud normám neodpovídá. (Tamtéž: 45) V tomto smyslu Goffman (1999: 83) používá termín „tým představení“. Ten označuje „tajnou dohodu“ mezi členy týmu (zde zaměstnanců pohřební služby), která vytváří určitý dojem na cizí aktéry „představení“. Tito členové, i když se každý jednotlivě zabývá svým vlastním problémem v rámci chodu organizace, dohromady spolupracují na jednom cíli, vzbudit určitý dojem „diváků“.

Uchopení prostředí pohřební služby s ohledem na utváření dojmů přináší Howarth (1993: 223):

„Práce se smrtí je zahalená tajemstvími, a i když popularita zdráhání se smrt konfrontovat k tomu přispívá, je pro pohřebníky výhodné, že to tak zůstane. Pracovní postavení, obchodní tajemství a profesní hranice závisí na konstrukci a udržování vědomostních bariér, které oddělují laika od „profesionála“. Stávající na okrajích „slušné“ společnosti, zaměstnanci pohřební služby věnují podstatný čas a energii úkolu presentovat souhlasnou tvář světu. Manipulování s dojmy ostatních je přijímaná součást životní zkušenosti všech členů skupiny.“

V této kapitole chci argumentovat, že způsobem, jakým zaměstnanci pohřební služby vykonávají svou faktickou činnost, sledují další skryté cíle. Hockey (1993) nám představuje přístup křesťanských duchovních při obřadu k pozůstalým. Ukazuje na nich, že duchovní pracují s určitým obrazem truchlení, ve kterém emoční vyjádření pozůstalých je udržováno v mezích „přirozeného“ a „kontrolovaného“, tak aby nebyl strukturovaný obřad narušen. „Kontrolované“ vyjadřování emocí na sebe kladou samotní duchovní, jenž se musí držet v rámci vytyčených hranic, které jsou trochu posunuté. Duchovní, vystupující jako „profesionálové“ vytvářejí určitý *impression management* na pozůstalé: sami dokážou

kontrolovat své emoce a vést průběh obřadu a zároveň musí umět nějaké pocity vyjádřit, aby nebudili dojem nezúčastněných.

Barley (1983) popisuje způsob, kterým se pohřební služba snaží vyhnout komplikacím, které by mohly narušit průběh představení „bezchybného pohřbu“. I zde se objevují prvky „přirozeného“ a „kontrolovaného“. Poselství „přirozenosti“ je vyjadřováno skrze úpravu těla, které po skončení všech úprav musí vypadat jako „živý spící“ jedinec, zatímco „kontrolovatelnost“ je rozdělena do dvou dalších kategorií. První kategorií jsou „kontrolovatelné“ komplikace, těmi jsou myšleny události, které mohou být eliminovány předvídatelností a pečlivým plánováním. Jedná se o události „telefonátů“ po pracovní době, textové chyby, zpožděné dodávky (např. květin), ztráta průvodu v hustém provozu apod. Majitel pohřební služby se těmito komplikacím snaží zabránit načasováním, psaním přesných harmonogramů a rutinizováním. Tyto komplikace jsou vnímané jako nezávislé na emocích pozůstalých.

Druhou kategorií tvoří „nekontrolovatelné“ komplikace, jež vycházejí z expresivního chování pozůstalých, a které není možné přímo ovlivnit. To může narušit stimulaci pohřebních událostí, jakými jsou důstojnost prostředí a pohřební práce. Expresivní chování také lze méně plánovat, rutinizovat a vytvářet harmonogramy. Pohřební služby se tak snaží eliminovat možné narušení průběhu a vyřizování pohřbu ovlivňováním vnímání pozůstalých emočním tónem, který je ovladatelný. Tedy, pokud pohřební služba nemůže kontrolovat reakce dalších lidí jednoduchým způsobem jakým je např. naplánované doručení květin nebo rozmístění personálu, a pokud jeho role není rolí kněze nebo řečníka (counselor), pohřební služba se snaží zmírnit stres vytvořením pohřební scény více „přirozenou“ nebo „normální“.

„Přirozenosti“ se pohřební služba snaží dosáhnout skrze vhodné aranžování podnětů nebo vytváření sad znaků, které zmírní vnímání smrti. Mezi typické úkony, ve kterých se pohřební služby snaží udržet „normalitu“ a „přirozenost“ patří: přijímání hovorů, odklizení těl, vyjednávání dohod s rodinou, balzamování a příprava těla, vedení smuteční hostiny a obřadu a pohřeb.

6.1. „Kontrolovatelnost“ a „přirozenost“ v pohřební službě:

Domnívám se, že ve sledované pohřební službě dochází také k jistému udržování *kontrolovatelnosti* a *přirozenosti* v prožívání truchlení pozůstalých. *Kontrolovatelností* zde myslím udržení objednavatelů pohřbu a pozůstalých ve stavu schopném zaříditi veškeré náležitosti při zařizování pohřbu za přijatelný čas a s co nejmenším emočním zapojením všech

účastníků jednání.⁶ Tím nechci tvrdit, že by zaměstnanci pohřební služby potírali veškeré znaky emocí, pouze se je snaží udržet v určitých mezích. Dříve, než představím určitý popis jednotlivých částí „týmu představení“ firmy s ohledem na udržování *kontrolovaného a přirozeného* prožívání truchlení, myslím, že je nutné představit její hierarchii. I zde stejně jako u Howarth (1993: 229, 230) je vše kontrolováno přímo jejím majitelem. Ve studovaném podniku nepanuje žádná pyramidová struktura hierarchie. Pro Howarth (tamtéž: 229, 230) je to z důvodu zajištění hladkého průběhu pohřbu. Ve výpovědích zaměstnanců se osoba majitele pohřební služby objevovala velice často s odkazem na to, „co a jakým způsobem má být provedeno“, proto i zde můžeme mluvit o stejném důvodu.

Podle Goffmana (1999: 94, 95) je to právě kontrola nad uspořádáním scény, která umožňuje týmu použít strategické prostředky a určit, které informace bude schopno obecnstvo získat. Majitel tak vystupuje v roli „režiséra“, jenž má hlavní slovo ve scénickém uspořádání tak, aby výkon účinkujících proběhl „hladce“ a „efektivně“ bez neočekávaných událostí, přičemž „režisér“ usměrňuje členy týmu tak, aby společně předváděli požadovaný obraz scény (tamtéž: 98).

6.2. „Ženský v kanceláři“:

V „kanceláři“ pohřební služby dochází ke kontaktu zaměstnanců s pozůstalými za účelem sjednání pohřbu. Jak ukáží dále, je to scéna plná naaranžovaných znaků, které jsou zde za účelem snížení vnímání smrti. Jak název podkapitoly napovídá, v kanceláři pohřební služby pracují s velikou převahou ženy, které tam nejsou zaměstnány náhodně, ale vědomě jejím majitelem. Soudím, že už zde můžeme nalézt první z mnoha znaků *impression managementu*. Zároveň už zde můžeme pozorovat silnou roli majitele pohřební služby, který přímo zasahuje do dění v podniku:

„Při setkání s majitelem pohřební služby za účelem dojednání průběhu bakalářské práce, mi řekl, že si na pozici zaměstnance v kanceláři vybírá jistý typ lidí. Nejlépe ženu kolem 40 let a aby splňovala požadavek serióznosti.“ (Terénní deník: 19. 3. 2014)

Přestože lze muže v *kanceláři* potkat, ženy požadovaného věku tvoří naprostou většinu. Je jistě nasnadě, že takto vybírané ženy nesplňují pouze požadavek serióznosti, ale

⁶ Pod termínem „pohřeb“ v rámci pohřební služby myslím celý proces na cestě zemřelého: převoz, vyřízení dokumentů, kremace, obřad atd. Na rozdíl od termínu „obřad“, který značí přímo formální rituál rozloučení se zesnulým v obřadní síni, kostele, na hřbitově.

také silné empatie a pečující povahu. To jsou vlastnosti, stereotypně připisované ženám dle genderových osobnostních rysů. Důvodem může být vzbuzení v zákaznicích pocitů důvěry a podpory, a tím udržet truchlení v „kontrolovatelné“ podobě, ve které bude pozůstalý schopen pohřeb zařídit.

Rozdělení pozic v organizační struktuře podle genderově stereotypních osobnostních rysů může analogicky vycházet z medicíny. Institucionalizací medicíny a přesunem nemocných do nemocnic, dochází také k přesunu péče o mrtvá těla ze soukromé sféry domova do sféry veřejné v nemocnicích a pohřebních služeb. S tím souvisí i způsob péče o tělo, neformální péče o umírající a zemřelé, byla nahrazena profesionální doktrínou racionální péče medicíny. (Adams 1993: 150) Podobně i Walter (1993: 277) tvrdí, že tradiční péče a kontrola o umírající a mrtvá těla, která byla v rukou žen, přešla od 18. st. do 20. st. skrze medikalizaci smrti, k zvyšující se moci (mužských) doktorů nad (ženskými) pečovatelkami u postele umírajících, které trvá dodnes.

Druh znalosti poskytování péče se zde tedy dělí na vědeckou racionalitu péče běžně nacházenou ve veřejné sféře asociovanou s muži, a na racionalitu péče běžně nacházenou ve sféře soukromé asociovanou se ženami. Díky začlenění racionality péče asociovanou se ženami do mužsky orientované vědecké racionality, dochází k jejímu pohlcení, protože rozdílné typy vědění mají i odlišnou hodnotu a status. Vědecké racionální vědění může být měřeno a zaznamenáváno, na rozdíl od racionality péče, která je založena na osobním vědění, interakční schopnosti, praktické zkušenosti s osobním poznáním jedince. Tu nelze jednoduše změřit, proto má v systému vědeckého poznání menší hodnotu i status (Adams 1993: 154).

Ve zkoumané pohřební službě byli zaměstnáni jak ženy, tak muži srovnatelně, i když Howarth (1993: 232) vnímá pohřební odvětví jako převážně mužský průmysl. Zaměstnanci byli rozděleni podle druhu činnosti, v *kanceláři* pracovali téměř výhradně ženy⁷, v *posádce* naopak pouze muži. Dá se říci, že takto rozdělená organizace odpovídá genderovým stereotypům, ve kterých jsou ženám přisuzovány určité charakteristiky, jako jsou emocionalita či empatie (Hrešanová 2008: 153), na rozdíl od mužů, kteří jsou spojováni s racionalitou a emocionální neutralitou. Domnívám se, že povědomí o genderových stereotypch má vliv na strategie majitele pohřební služby při výběru zaměstnanců.

Zajímavá byla také uváděná propustnost hranic mezi pozicemi, jak jsem uvedl výše, zatímco z *posádky* bylo možné v *kanceláři* pomáhat, opačně to možné nebylo. To zachycují názory zaměstnanců, všichni až na jednoho uváděli, že žena by v *posádce* nemohla pracovat.

⁷ Existuje zde výjimka, protože občas zaměstnanec *posádky* jde vypomoci do *kanceláře*.

Jako nejčastěji uváděnými důvody byla fyzická a psychická zátěž, kterou by ženy pravděpodobně neunesly. Tyto argumenty uvádí i Hrešanová (2008: 153) s odkazem na Křižovou (2006: 65), podle které se argument, že ženy jsou fyzicky i psychicky méně odolné, než muži vyskytuje často. Přestože Hrešanová argument používá v prostředí porodnic, lze zde vidět shodu. Její detailnější popis situace vede k tomu, že ženy takto uvažují, i když danou zkušenost vůbec nemají, na rozdíl od těch, které mají. Ty spíše uvádějí technickou odbornost, než fyzickou zdatnost (Risk a Wegar 1993: 87; podle Hrešanová 2008: 153) V pohřební službě obzvlášť patří technická vybavenost ke stále se rozvíjejícím oblastem.⁸ Z mého šetření nelze vyvodit, v jaké oblasti pohřební služby je psychicky náročnější pracovat. Vhled mohou poskytnout Goldenhar, Gershon, Mueller, Karkasian, et al (2001: 25), kteří tvrdí, že specifické požadavky práce, které se projevují při práci s pozůstalými, i v přímém kontaktu s mrtvým tělem, silně korelují s depresí a úzkostí, lehce významnější korelace je pak při kontaktu s mrtvým tělem. Harrawood, White a Benschhoff (2008-2009: 139, 140) konstatují, že při výzkumu provedeném v pohřebních službách ve Spojených Státech ženy vykazovaly podobnou úroveň úzkosti jako muži. Tento výsledek má tři možná vysvětlení. Za prvé ženy i muži spojení s pohřební profesí mohou podobně konceptualizovat smrt v *Systému smrti*⁹. Každá společnost a jedinec v ní ustavuje systém smrti většinou reflektovaný ve formě pohřebních praktik. Za druhé srovnatelná úroveň úzkosti mezi ženami a muži souvisí s reflexí rozvoje podobného systému smrti v pohřebních službách po vystavení se smrti. Když se jedinci setkávají s lidmi, místy, příležitostmi a věcmi, které reflektují nebo jsou spojované s tématy smrti, jejich postoje k smrti se změní. A za třetí, podobná úroveň úzkosti mezi ženami a muži souvisí s tréninkem. Nepřetržité soustředění se na akceptaci smrti v pohřebních vědách, a v pracovním tréninku může pomáhat zaměstnancům pohřební služby v rozvoji akceptace vlastní smrti. Ani jedna zaměstnankyně ve zkoumané pohřební službě nemá s mrtvým tělem přímou zkušenost a zná jej pouze z fotografie. Prvotní rozhodnutí majitele pohřební služby, vybírat na určité pozice zaměstnance podle genderových stereotypů, má tak vliv i na to, jak vnímají sami zaměstnanci svoji schopnost pracovat se smrtí. Výběr navíc pomáhá těm zaměstnancům, kteří přímo s mrtvými nepracují, nepřicházet s nimi do styku vůbec a tím se neidentifikovat s prací pohřebníků.

⁸ Podle rozhovorů dnes například existují nosítka do výtahu, jenž značně odlehčí práci.

⁹ *Systém smrti* je koncept založený Robertem Kastenbaumem, jenž je definován jako „interpersonální, sociokulturní, a symbolická síť skrze kterou je vztah jedince ke smrtelnosti mediován v jeho či její společnosti. (Encyclopedia of Death and Dying: internetový zdroj)

Dalším z prvků „týmu představení“ je styl oblékání. To je vyjádřením spíše formálního, než smutečního:

Zaměstnankyně kanceláře:

„U nás teda pan ředitel dřív chtěl, abychom měli, že nám nechával, abychom měli všichni stejný oblečení, tak vzhledem k tomu, že máme každá jinou postavu a jsme každá jiná věkově, tak to vypadá poměrně jako směšně. Takže nakonec přistoupil k tomu, že si oblečení můžem kupovat samy, ale je to ve smyslu, že máte sako, halenku, kalhoty nebo sukni nebo šaty jo? Ale jako decentní, není jako, že bysme to měli v černym nebo to, ani jako, bych řekla, vůči těm lidem to není moc. On ani jako nemá rád, když máme třeba, že jsme celý v tmavym. On říkal, že ty lidi už takhle toho maj, jo? Takže, aby to prostě bylo takový důstojný. Já nevím, když děláte v bance no, tak tam si taky nevestete tričko a tříčtvrtáky a džíny.“

Výzkumník:

„Takže formální.“

Zaměstnankyně kanceláře:

„Jo, prostě takový nějaký formální, ale netrvá jako, že bysme nějak konkrétně jako to, takže spíš jako takhle, aby to bylo solidní jo? S těma lidma jednat.“

(Interview – zaměstnankyně kanceláře: 9. 7. 2014)

Po dobu mého pozorování skutečně zaměstnankyně byly oblečeny do formálního oblečení, jakým může být halenka, kalhoty či blůza. Barva oblečení byla často kombinací bílé, tmavě modré a černé, či šedé. Po přivítání je pozůstalý uveden dovnitř, kde začne působit prostor. Ten jsem se snažil popsat následovně:

„Hlavní kancelář pohřební služby se v zóně pro veřejnost skládá z celkem velké místnosti, která je symbolicky rozdělená do dvou částí. Prostor odděluje z každé strany několik metrů dlouhá zeď, čímž uprostřed zůstává velký neuzavřený prostor pro průchod. V celé místnosti je několik kancelářských stolů za účelem sjednání pohřbu, stoly se židlemi pro čekající, světlé nástěnné skříně s vystaveným různě barevným sortimentem a vybavení pro provoz pohřební služby (kopírka, psací stroj apod.). Kancelář je vymalovaná do světle růžové až žluté, nábytek je také světlý. Pokud bych nevěděl, že jsem v pohřební službě a nevyšiml si vystaveného sortimentu, kancelář není rozeznatelná od jiné. Skoro nic nenapovídá tomu, že sedím v pohřební službě.“ (terénní poznámky: 12. 11. 2014)

Pokud jsou zrovna všichni zaměstnanci zaneprázdněni jinými klienty, dovede se pozůstalý ke stolu a požádá se, aby chvíli vyčkal, než na něj vyjde řada. Na pozůstalého v této chvíli působí výše zmíněný *impression management* prostoru, navíc si vyslechne, jak probíhá objednání pohřbu zákazník před ním, což je zaměstnanci hodnoceno pozitivně:

Výzkumník:

„Když máte zákazníky už, tak někdo z vás prostě i vždycky třeba mluví, přijde otevřít a nabídne nějakou čekárnu?“

Zaměstnankyně kanceláře:

„To právě sedíte trochu bokem a jako poslouchají, co ty lidi před tím říkají, takže už jsou tak trochu připravený. Na co se budeme asi ptát, takže, když třeba řekneme, že musí chvíli počkat, půl hodinky. „Nevadí, prej nevadí“. Už ví, že maj připravit doklady nebo jak to chodí, taky to není špatný, když tam chvíličku sedí a poslouchají. Převezmeme si doklady vlastně, protože vyřizujeme zrušení jako občanský průkaz, zdravotní kartičky (14:03), takže, tu hodinku to trvá, ta rodina, co tam je, to určitě.“ (Interview – zaměstnankyně kanceláře: 5. 11. 2014)

Pokud v kanceláři žádný zákazník není, je připraven o tuto „průpravu“ a je hned pozván ke kancelářskému stolu sjednat pohřeb. Tento rozhovor má svoji strukturovanou podobu, nejdříve se začíná identifikačními údaji, posléze se přistupuje k samotnému pohřbu. Běžně průběh zařizování pohřbu vypadá následovně:

„Každé sjednávání pohřbu začíná kontrolou potřebných dokladů a jejich použití při vyřizování či kopírování. Pak se často přistupuje k převzetí a kontrole oblečení pro zemřelého. Pokud se objednává i obřad, vstupuje do procesu obvykle v tuto chvíli; zaměstnankyně zavolá na místo, kde má být obřad vykonán, a zarezervuje ho. Pak se zařizují doplňky k obřadu, jako jsou výzdoba, možný průvod apod. Těsně před koncem se řeší parte, po kterém následuje rekapitulace objednaného, co se všechno bude dít a co má pozůstalý udělat. Nakonec rozloučení a popřání upřímné soustrasti.“ (Terénní poznámky: 17. 2. 2015)

Domnívám se, že strukturované členění úkonů má zajistit co nejhladší průběh sjednávání, protože zařizování náležitostí samotného pohřbu viditelně poukazuje na úmrtí

dotyčného jedince a s tím spojený smutek. Vystavování parte se chápe jako nejproblematictější bod, protože jméno zemřelého na parte je důkazem, že jedinec opravdu zemřel.

„Náušnice, řetízek, a když se to zkontroluje, je to v pořádku a vlastně ta kremace může být i vlastně komplet jo? Takže tohle to vlastně oni přinesou, pak přinesou toho člověka, pokud má k dispozici nějaký doklady. Jo? Občanku, kartičku zdravotní pojišťovny, rodný listy a tak. To jako je na ten úvod, takže ty lidi se tak nějak jako uklidněj, protože mluvíte o věcech, který jsou jako normální, běžný, občanky a takový. Takže ty lidi tak nějak se uklidněj, vy jim to začnete vysvětlovat s těma dokladama, že většinou my to za ně odnášíme nebo posíláme na ty matriky, aby ty lidi ještě nemuseli na úřad, že jo a takhle. (...) To je bych řekla pro lidi, který nemaj obřad, tak je to pro ně nejtěžší věc je udělat parte. Protože vlastně vy dostanete před sebe papír, kde je jméno toho člověka, jak zemřel, a vám v podstatě v tu chvíli, jak je to takový odosobněný, v tu chvíli vám dojde, že je to skutečnost. To je pro ty lidi úplně nejhorší, udělat parte. Jo, protože vlastně všechno je to takový odosobněný, doklady a tohle, „pána převezeme, a oblikneme a tohle.“ „Jo, jo, jo“ A teď, když začnete dělat parte, tak těch lidí se to teprve jakoby dotkne, že se to teda fakt stalo“ (interview – zaměstnankyně v kanceláři: 9. 7. 2014)

„To jo, a oni třeba přijdou, a řeknou nám „umřel děda“, tečka. A teďko, když se píše to parte, tak teď vy si tam napíšete, že „zemřel“ nebo že „odešel“, nebo že nás „na vždy opustil,“ a už je to tu. Už neví, už, a teď právě, jak je tam, že „navždy odešel“, tak slovíčko „navždy“ způsobí [chvíli pauza] pláč“ (Interview – zaměstnankyně v kanceláři: 5. 11. 2014)

Součástí strukturovaného zařizování pohřbu je aktivní zasahování zaměstnanců do procesu tím, že se snaží odhadnout jedince, na základě toho k němu specificky přistupovat a snížit tak projevy smutku pozůstalých na minimum.

Výzkumník:

„Tak právě mně jde o to, jak jako vy, jako zaměstnanci s tím [komunikací s pozůstalými] pracujete.“

Zaměstnankyně v kanceláři:

„Tohle je strašně individuální, víte co. To záleží, záleží na tom člověku. Samozřejmě ty pohřební služby stejně jako náš pan ředitel si zachovávají takovej nějaký jako, jak bych

řekla dekór, jak by se mělo s těma lidma mluvit. Ale problém je v tom, že každéj ten člověk, kterej k vám přijde, vy hlavně musíte psychologicky odhadnout, jak se s ním máte bavit. Protože se budete s jedním bavit nějak, neznamená, že ten druhěj, to pro něj bude přijatelný. Ono je to hodně jako o tom odhadnout což mně teda vyhovuje, protože já s tím nemám problém, a vlastně všechny co tam pracujeme, jsme tam vlastně tři. Tak právě říkám, že člověk, pro to trochu musí mít cit, jak se s tím člověkem bavit. Přijde mladej kluk potetovanej, tak se s nim budete bavit jinak, než s třiadevadesátiletým pánem, kterému umřela manželka jo?“ (interview – zaměstnankyně v kanceláři: 9. 7. 2014)

„Hmm. To už poznáte, když přijdou ty lidi, jak jako se na vás kouknou, řeknou „dobrý den“, usmějou se anebo opravdu přijdou zamračený, vzteklý. Včera tam byl pán, tak jsem se ho ptala, co si bude přát, jestli chtějí dělat obřad nebo ne. A on mi řek, „Já bych chtěl hlavně sklenici vody“ [důrazně to říká, napodobuje toho pána]. A já [dělá, jak byla zaražená, zamračená], to nebude moc příjemnej pán. [chichotání se] Ale věřim, že až přinese oblečení, tak že bude zase jinej. Až jako to z něj spadne holt.“ (Interview – zaměstnankyně v kanceláři: 5. 11. 2014)

Nicméně, pozorování ukázalo, že nejviditelnějším ovlivňováním projevů smutku pozůstalých je soustředění veškeré pozornosti na samotné objednávání pohřbu, ve kterém administrativní úkony jsou základem celého procesu. Pokud pozůstalý začne vyjadřovat explicitně citovou ztrátu, zaměstnanci se snaží pozornost opět vrátit na administrativní úkony, používáním neutrálních frází, jenž neprohloubí diskuzi nad ztrátou.

Žena si stěžuje, že se o zemřelou nikdo nestaral, a „ted' tady vyřizuju ty věci“, říká. „Nemáte to jednoduchý“, „no jasně“, „hm...“, „to jste říkala“, odpovídá zaměstnankyně na stížnosti pozůstalé, zatímco vypisuje získané informace do PC. Zaměstnankyně svádí rozhovor zpět k věcnému zařizování pohřbu, „váš tatínek říkal, že to má být „tak, a onak““. (Zúčastněné pozorování: 12. 11. 2014)

Žena říká zaměstnankyni, že má oblečení „ano, všechno mám.“ [Žena je smutná] Poté diktuje identifikační údaje zemřelého a přitom se zmíní, „srdíčko selhalo...“ Zaměstnankyně odpovídá, „Hmm“ a hned se opět ptá po informacích. Myslím, že to byla kontrola údajů. (...) Opět, žena mluví o tom, jak o smrti jedna příbuzná neví, atd. prohazují pár vět. Zaměstnankyně pouze odpovídala: „hm“ dvakrát a jednou pouze zopakovala konec věty, kterou jí žena právě sdělila.

Zaměstnankyně se na nic neptá, kouká do PC či papírů a vyřizuje pohřeb - v podstatě dělá to samé co já s terénním deníkem [koukám raději do něj než po místnosti, abych zakryl svoji přítomnost]. (Terénní deník – zúčastněné pozorování: 17. 2. 2015)

Nelze ovšem tvrdit, že by jednání zaměstnanců *kanceláře* vedlo k úplnému potírání citového rozrušení. Pohřební služba čelí negativnímu společenskému obrazu, proto je eticky nepřijatelné, aby se jednalo s klienty pouze skrze obchodní záležitosti. (Nešporová 2013: 225) Navíc, jak tvrdí Hockey (1993: 141, 142), přílišná rezervovanost „profesionála“ při komunikaci s pozůstalými je nežádoucí, protože je výrazem nedostatku soucitu. Proto podle rozhovorů a pozorování, zaměstnanci v omezené míře hovoří o citových záležitostech s klienty, ale v ten nejpříjemnější okamžik, kdy tolik nehrozí, že by to negativně ovlivnilo dojednání pohřbu.

„Jedinej kdo s nima přijde do kontaktu je sjednavatel pohřbu, což je moje náplň práce, tak ze sedmdesáti procent, kdy opravdu prostě ty lidi ti přijdou do tý kanceláře a samozřejmě jsou v tej tíživé situaci kdy ty city dávají najevo. Většinou je to krátce po úmrtí, že s tím nejsou vyrovnaní a z převážný většiny, samozřejmě reagují pláčem. Což je samozřejmý, člověk potřebuje určitou dávku optimismu a samozřejmě psychické odolnosti, ale zároveň musí ty lidi umět uklidnit, trošku s nima cítit.“ (Interview – zaměstnanec v kanceláři: 21. 11. 2013)

Zdá se, že nejpříjemnější okamžik je na konci sjednání pohřbu:

„...Žena sama přechází k tématu oblečení. Pak ho spolu přebírají a kontrolují. U tohoto žena brečí. To už je skoro konec setkání. Zaměstnankyně říká „vy jste spolu byli více než manželé, že? Žena se slzami v očích odpovídá, „přes třicet let.“ Zaměstnankyně říká, „tak si nezapomeňte „toto a tamto““. „Tak říkala jste, že usnul.“ Žena říká, „no jo.“ A pak opět přecházejí už tedy k rozloučení. (Terénní deník – zúčastněné pozorování: 17. 2. 2015)

Je patrné, že projevy citového strádání ohrožují celý průběh sjednání pohřbu. Jak z rozhovorů dále vyplynulo, pokud se někdo rozpovídá, je nemístné pozůstalého přímo přerušit. Namísto toho se s dotyčným plynule přechází opět k zařizování. Mluvit s pozůstalými o pocitech strádání je časově velice náročné a v době, kdy je v *kanceláři*

pohřební služby více klientů, je zaměstnancům příliš dlouhá čekací doba pozůstalými i vyčítána.

„Tým představení“ je nakonec dovršen neustálým ruchem. V kanceláři pohřební služby máte pocit, že se pořád něco děje. Buď spolu zaměstnanci vyřizují různé záležitosti a to i se zaměstnanci posádky. Pak to vypadá tak, že pořád někdo, nebo skupiny lidí, chodí skrze celou místnost do zadní části, kde je prostor pouze pro zaměstnance, a zpět. Když se nic takového neděje, zaměstnanci *kanceláře* vytvářejí hluk neustálou činností vycházející z popisu jejich práce, psaním na psacím stroji, tisknutím či telefonáty. Myslím, že toto rušení pak omezuje prostor, do něž může pozůstalý upadnout myšlenkami na onu tíživou událost, kvůli které přišel.

„...I vyjmenovávání jmen příbuzných na parte jde v klidu. Žena dodává i věty, „se vzpomínkou...“ Vypadá to, že je na zařizování připravená. [Zase tiskárna tiskne a dělá hluk] Cítím se zde docela v pohodě a to i přes to, že sedím hned naproti vstupním dveřím. Nějaká žena odchází zezadu [ze zákulisí] bez pana H [11:47] Zvoní zvonek na dveřích. [11:51] Zaměstnankyně jde otevřít. Ta poté uvádí starou ženu a nechává ji si sednout ke stolu naproti mně. U sjednávacího stolu objednatelky pohřbu spolu řeší nějaký titul zesnulého, že si ho prý moc nevážil, že ho tam [na parte] zaměstnankyně kanceláře nemusí nikam zadávat. A trochu vzpomínají. Pan H odchází. [11:52] Po vyřešení toho, jak má parte vypadat, jde ta samá zaměstnankyně tisknout X jeho výtisků [tiskárna je hned vedle jednacímho stolu]. Ani jedna z žen [byly tři] u parte nebrečela. Není třeba je utěšovat, i si říkají, jak je to parte pěkné. [11:55] Na objednávacím stole zvoní telefon. Rodina něco řeší, povídají si, jak si jedna vezme buchtu někam...“ (zúčastněně pozorování: 17. 2. 2015)

Celý soubor praktik „týmu představení“, pak zajišťuje určitou „kontrolovatelnost“ sjednání pohřbu, jejímž cílem pak může být snaha o dosažení určité „přirozenosti“ scény kanceláře, ve které se tradiční prvky smutku vytrácejí a tím i citový prožitek. V tomto lze vidět snahu o připodobnění k obyčejné *kanceláři*. S tím se identifikují i sami zaměstnanci. „...Že spousta lidí, když slyší pohřební služba, tak bůhví co jako, že oblíkáte mrtvý nebo já nevím nebo [pomlka] takový je to práce s papírama v kanceláři jako každá jiná, no.“ (Interview – zaměstnankyně v kanceláři: 5. 11. 2014)

Vnější prezentace pohřební služby je neméně důležitá. Když Nešporová (2013: 224, 225) udává typologii obývaných prostor pohřební služby, tvrdí, že je jen těžko můžeme považovat za reprezentativní, protože sídlí v panelákových domech, technicko-správních

budovách postavených za komunismu u hřbitova či garáž rodinného domu, aby nevzbudily dojem, že vydělávají na pozůstalých. Lze říci, že i zkoumaná pohřební služba nesídlí v honosném sídle, ale ani nijak nuzném, nijak nevybočuje z vzhledu okolních budov. Myslím si, že smysl, který tomu dává Nešporová je pouze částečný. Spolu s vnitřním uspořádáním prostoru pohřební služby, který jsem popsal výše, spíše zapadá do mozaiky týmu představení, kterým pohřební služba ukazuje, jako že se jedná o „obyčejnou“ budovu, kde si lze vyřídit administrativní „záležitosti“. Nechce být odpudivou, ale takovou normální „přirozenou“. „U nás se není čeho bát,“ by se dalo říci. To samé je možné tvrdit i o vozovém parku podniku. Ani jedno auto není černé, nemají stejnou barvu a jsou novějšího modelu.

6.3. Komunikace jako součást kontroly:

Na hranicích mezi *prostředím kanceláře* a *posádkou* dochází k vzájemnému předávání a udržování „kontrolovatelnosti“. Jedním z jejích nástrojů je *komunikace* mezi odděleními, která se odehrává v podstatě v průběhu celého dne. Jedná se o vzájemnou kontrolu a získání detailnějších informací o konkrétním případě přesahující rámec daného oddělení. Např. zaměstnanec *kanceláře* může přes *posádku* kontrolovat, zdali pohřeb probíhá tak, jak byl objednan nebo zda objednané doplňky (typ rakve, podestýlka, oblečení atd.), jdou s tělem zemřelého zkombinovat, protože např. někdy příčina úmrtí zemřelého nedovolí použít světlé oblečení, protože hrozí prosáknutí krve a na světlém oblečení by byla vidět. Obdobné to je i obráceně. Pokud se v *kanceláři* vyjedná pohřeb, může se stát, že během vyřizování tohoto pohřbu *posádkou* se zjistí, že se tělo do rakve nevejde anebo je opět nevhodné použít světlé oblečení. Lze tedy říci, že každé oddělení je prodlouženýma rukama toho druhého, a že ústředním motivem této komunikace je kontrola. V pohřební službě se kontroluje vše, zaměstnanci kontrolují svoji činnost, i činnost ostatních. Komunikace dokonce nezůstává jen v rámci pohřební služby, ale zasahuje i do ostatních zařízení, které jsou zahrnuty v procesu objednaného pohřbu. Zaměstnanec *kanceláře* tak může volat do květinářství, krematoria, nemocnice a ověřovat si, zdali vše probíhá, tak jak má. Nakonec není třeba připomínat, že důraz na kontrolu je ústřední pro každého jednoho zaměstnance pohřební služby. Důležitost kontroly zachycují tyto ukázky z rozhovorů:

Zaměstnanec kanceláře:

„Ten pocit, jakej by byl, kdybyste někomu splet tu hudbu a ted'. To se nedá opakovat pohřeb, že jo, ten je jeden. Nebo mu zkazit kytky, tej rodině nebo, to nevím, to bylo nezapomenutelný asi, jako vědět, že jste někomu něco zkazil, co se nedá napravit. Takže

se všechno kontroluje pořád. I ten den ještě toho pohřbu se volá na hřbitov, volá se do květinářství, všechno se furt kontroluje, aby to prostě.“

Výzkumník:

„Klaplo všechno.“

Zaměstnanec kanceláře:

„Hmm.“

(Interview – zaměstnankyně kanceláře: 5. 11. 2014)

„Ale prostě v tu chvíli, když tam jedeš, do té nemocnice pro toho zesnulýho, tak koukáš na příjmení. A až když už jsme jako si ho vytáhli, koukali jsme na ty šaty, tak jsme říkali, no to neodpovídá velikostně. A pak jsme si všimli, že tam nesedí křestní jméno. Musíš opravdu to důkladně kontrolovat. Jo? Ta náhoda, že prostě budeš mít v jedné nemocnici stejný příjmení, stejného chlapa, stejného ročníku dokonce, je prostě minimální. Ale i to se ti prostě může stát. Jo? Takže prostě opravdu člověk musí kontrolovat úplně všechno.“

(Interview – zaměstnanec posádky: 30. 1. 2015)

Tato kontrola probíhá i za přítomnosti pozůstalých skrze telefon, proto i komunikace musí být upravena, jak ukazuje následující část z rozhovoru:

A ty pozůstalý někdy taky to neumí posoudit, protože na tom místě kolikrát nejsou, takže [chvíli přemýšlí] to už zase víme jenom my, ale oni musí s těma pozůstalejma jednat a musí s nima jednat, ale je to choulostivá věc a ono se musí, nemůžou, nemůžou taky říct, „hele ta mrtvola, jak jste přivezli“, jo, musí říct „mam tady rodinu, na toho pána“, teďko mi řeknou jméno a já třeba ty jména konkrétně nevím, takže mi musí třeba připomenout „jak jste byli na té nehodě“, jo? Tak to už vim potom. „A jakpa, jakpa vypada?“, a ona mi nemůže říct, „má“, zase, přeženu to, „rozjetou hlavu“. (Interview – zaměstnanec posádky: 23. 9. 2014)

Přímá kontrola uvedená v této kapitole odpovídá Barleyho (1983) „kontrolovatelným“ komplikacím, kterými se pohřební služba snaží usměrnit citové strádání pozůstalých, protože podle samotných zaměstnanců se jakékoliv narušení pohřbu může otočit proti nim samotným, nehledě na to, jestli chybu způsobila pohřební služba nebo jiný podnik či zařízení. Kontrolovat se musí především také sami zaměstnanci, protože jakékoliv „uklouznutí“ může mít negativní následky. Jak později ukáží, kontrola nefunguje jen jedním směrem; i pro

zaměstnanec je důležité, aby vše probíhalo plynule, protože bezproblémové zařízení pohřbu také znamená menší zapojení pocitů i jich samotných.

6.4. „Posádka“:

Úkolem *posádek* jsou převozy, úpravy těl a v neposlední řadě asistence u obřadů. Z toho vychází také to, že toto oddělení se orientuje směrem ven z pohřební služby, nemá žádný vlastní prostor, protože je mobilní, navíc k setkávání s pozůstalými skoro nedochází a pokud ano, tak zprostředkovaně skrze mrtvé tělo a pouze při obřadech v kostelech. K čemu ovšem dochází běžně je pohyb na veřejnosti a v jiných institucích. Po *posádce* se tak požaduje specifický způsob vystupování. Vysvětlení *impression managementu* v oblasti *posádek* je však v této práci omezená, protože jak jsem sdělil výše, nebyl mi do této oblasti umožněn přístup. Mohu tak vyvozovat závěry pouze z polostrukturovaných rozhovorů a omezeného zúčastněného pozorování při setkání v kanceláři pohřební služby.

I v oddělení *posádky* začíná „tým představení“ jejím vlastním vzhledem. Během pozorování se ukázalo, že zaměstnanci nosí tmavé oblečení, jako je oblek, ale také vesta, mikina či košile. Nebylo nezbytné nosit přímo oblek, ale být slušně oblečen. To jistě souvisí s potřebou vzbuzovat dobrý dojem nejen oblečením, ale celkovým vystupováním. Na otázku „jak by měl vypadat ideální zaměstnanec pohřební služby,“ by se odpovědi daly shrnout následovně:

„Takže, a měl by bejt upravenej samozřejmě, neměl by tam přijet vožralej, neměl by tam přijet vodrbanej, měl by nějak vypadat jo? (...) Aby, aby prostě vzbudil dojem, že v tý pohřební službě je všechno úplně perfektní a líp si vybrat nemohli.“ (zaměstnanec posádky: 23. 9. 2014)

Barley (1983: 11-13) tvrdí, že zařizování pohřbu provází potřeba udržet citové strádání pozůstalých v určitých mezích, aby se nenarušil průběh obřadu. Proto se pohřební služba snaží vytvořit takovou obřadní scénérii, jež dokáže udržet citové strádání pozůstalých na přijatelné úrovni. Takovou scénu popisuje i Rajčanová (2001: odst. 58), když popisuje pohřební obřad v obřadní síni, obzvláště v krematoriu, jako sehrané divadlo a zároveň velice efektivní mechanismus, který se řídí vždy stejným scénářem a pozůstalí tak do něj vstupují pouze jako pasivní diváci na rozdíl od pohřbívání do země, kdy se pozůstalí aktivně podílí na

celém dění¹⁰. Pocit vidět obřadní síň jako divadlo je pak umocněn způsobem, kterým je pro veřejnost dostupná. Obřad v krematoriu se vždy objednává na čas přesně (zaměstnanci *kanceláře*

i dopředu zjišťují volné termíny, aby je mohli s pozůstalými ihned prodiskutovat), přičemž i jeho délka je naplánovaná. „Obřad trvá půl hodiny, nejdéle však třičtvrtě,“ odpověděl mi zaměstnanec *kanceláře* na dotaz, jak dlouho trvá. Je nasnadě otázka, jak je možné, že všem pozůstalým stačí podobně vymezený čas obřadu? Je potřeba na pozůstalé nějak působit? Lze tedy konstatovat, že v obřadní síni dochází k usměrňování truchlení pozůstalých, to ovšem není součástí studie. Otázkou ale zůstává, jak zaměstnanci přistupují k obřadu v kostele? Následující ukázka z rozhovoru poukazuje na to, že při obřadu v kostele zaměstnanci aktivně vstupují do dění kolem pohřbu.

*„Než začne ta mše, tak já sem většinou u rakve, do té doby, když chtějí vystavit. Když chtějí vystavit, tak jsem u rakv, a čekám na to, až někdo přijde, jo? A, a domluvíme se prostě na něčem, ale já si většinou hledám toho objednavatele pohřbu, já se musím vždycky domlouvat s objednavatelem pohřbu, jo? Takže já jsem u té rakve, aby ten objednavatel pohřbu věděl, že patřím k té rakvi. A zároveň si hledám taky toho objednavatele pohřbu. A když se nějak domluvíme a je to vystaveny, tak si to tam hlídám, aby mi, [chvíli přemýšlí] s tím zesnulým něco neudělali nebo, prostě aby mi tam nelezli do rakve nebo, když jsou, lidi jsou, některý jsou různý, jo? (...) A nebo, aby mi tam netahali za sako nebo, aby prostě, aby to bylo prostě důstojný.“ (Interview – zaměstnanec *posádky*: 23. 9. 2014)*

Důležitá je několikrát zmíněná „domluva“ s objednavatelem pohřbu, skrze kterou zaměstnanec *posádky* vstupuje do organizace obřadu. Jako profesionál s vysokou poradenskou autoritou má možnost ovlivnit průběh obřadu, a je pravděpodobné, že se ho i bude snažit ovlivnit už jen z důvodu „ochrany“ zemřelého. Jedním z nástrojů k usměrnění truchlení pozůstalých může být hudba. Caswell (2011-2012: 332, 333) popisuje, jak si zřizovatelé pohřbu ve Skotsku uvědomují její sílu a aktivně jí spravují k dosažení určitých efektů. Mohou se tak domnívat, že určitá hudba se nehodí do citlivější části obřadu, proto doporučí pozůstalým, aby ji takto nepoužili. Zřizovatelé mají sklon dávat rady pozůstalým na základě vlastního vnímání toho, jak emotivní by mohla hudba být, a vlastní domněnky, zdali

¹⁰ Pohřbívání do země, není v České republice nijak rozšířený fenomén. Pokud se už zařizuje obřad, tak většinou v obřadní síni krematoria. (Nešporová 2013: 193-195)

je dobře vybraná či nikoliv. Přičemž způsob takového využití hudby je typický pro náboženské obřady, pro které je typické, že hudební vyjádření je kontrolováno.

Lundgren a Houseman (2010: 238, 239) popisují scénérii obřadů ve Spojených Státech, jenž pohřební úkony směřují od zesnulých k živým. Pohřební služby mrtvé maskují balzamací a kosmetikou, a obřady samotné dělají tak, aby připomínaly veselý zážitek a fakt smrti byl skryt co nejvíce.

Obřady v kostele tvoří marginální část z činností zaměstnanců *posádky*, zaměřme se proto teď na mrtvé tělo. Když Barley (1983) popisuje „scénérii obřadu“ z důvodu usměrnění citového strádání pozůstalých, jejímž hlavním prvkem je mrtvé tělo, tak tím myslí, že úprava těla musí vést k představě, že jedinec spí. To zároveň musí splňovat požadavky důstojnosti, proto musí být tělo uloženo v polo lehu, končetiny musí být v přirozené poloze se zavřenými ústy i očima, a formálně oblečeno. Toho je dosaženo líčením, chirurgickými zásahy, a správným polohováním. Podle Rajčanové (2001: odst. 12, 27, 28) k tomu vedou už úkony personálu na pitevně, ve kterých vidí snahu udržet zemřelého v „krásné“ snesitelné a integrované podobě např. skrze chladicí zařízení. Pro *posádku*, je tělo významným mediátorem v usměrňování truchlení pozůstalých i tam, kam sama přímo nedosáhne.

*Jo to jo. [přemýšlí] Dneska. [přemýšlí] No víc, víc se tomu musím věnovat. Musím třeba udělat make-up. Byl jsem na školení kvůli tomu. Abych třeba udělal make-up nebo. Kolikrát třeba začínám i přešívat už po pitvách, já nevím, začínám přešívat ty mrtvoly. Jo? Protože potřebuju, aby to bylo hezký. Chtěj ho vidět. Je to v kostele, dostanou se až třeba přímo k tej mrtvole a já si nemůžu dovolit, aby, aby prostě. Prostě to musí vypadat, jakože spí. (Interview – zaměstnanec *posádky*: 27. 1. 2015)*

V této kapitole jsem se snažil ukázat, jak zaměstnanci pohřební služby pracují na vzájemném „týmu představení“, ve kterém je snaha ukázat určitou tvář pozůstalým a tím pracovat s prožitkem truchlení pozůstalých během zařizování pohřbu a obřadu. „Přirozeností“ je dosahováno specifickým vzhledem zaměstnanců, zařízením scény (v *kanceláři* a kostele), přístupem zaměstnanců, úpravou mrtvého těla a kontrolou veškerých úkonů. Lze tvrdit, že vystavovaná tvář, jež je pohřební službou udržovaná, je zrcadlem společnosti, která má specifické postoje ke smrti.

Pokud se tedy vrátíme k Barley (1983) a Hockey (1993), lze pozorovat podobnost v tom, jak se pohřební služba snaží udržet „přirozené“ vnímání smrti skrze „kontrolované“ prostředí kolem pohřbu. Tato „přirozenost“ je zachycena v pojetí truchlení v moderních

společnostech, o kterém jsem psal v úvodu. Pohřební služba tak pracuje s pozůstalými a smrtí nenápadně, aby ji nevyjevila příliš jasně a nenarušila tím pocity pozůstalých, kteří by mohli upadnout do nekontrolovatelného smutku a tím narušit průběh pohřbu či jeho zařizování.

7. KONZUMERISMUS

Roztroušení společenských představ a rituálů se smrtí v *impression managementu* pohřební služby lze pozorovat i v tom, jakým způsobem do ní vstupují služby a sortiment. Pohřební služby se po roce 1989 staly soukromými firmami (Nešporová 2013: 218), proto se i na pozůstalého můžeme dívat jako na zákazníka kupující si služby. Přesto má přístup jistá omezení. Nešporová (2013: 219) přibližuje podobu nabízených služeb a sortimentu v dnešních pohřebních službách. Tvrdí, že ty se snaží poskytovat široký sortiment zboží a služeb v různých cenových relacích, přesto by se nabízené služby a zboží neměly lišit kvalitou. Více méně to samé lze pozorovat i ve zkoumané pohřební službě. Rozdílným sortimentem zde ovšem není myšleno např. více druhů pohřbů, ale jeho zpracování. Podle zaměstnanců se sortiment příliš nemění. To co bývalo v minulosti (i před rokem 1989) je prakticky i dnes; urny, rakve, květiny apod., nicméně to, co se mění je podoba sortimentu, které je barevnější a rozmanitější.

Rozmanité zpracování sortimentu není jedinou změnou v pohřební službě. Dochází také k nahrazování lepšího technického vybavení a doplňků umožňující mimo jiné lépe upravit a déle zachovat tělo zemřelého ve „spící“ podobě. Technické vybavení, doplňky a rozmanitě zpracovaný sortiment ukazuje další díl skládačky ve vnímání smrti v moderní medikalizované společnosti.

Je otázkou, jakým způsobem se dostává sortiment do nabídky pohřební služby. Můžeme předpokládat, že pohřební služba funguje jako každý jiný podnik a sortiment je zde vybírán z katalogů jiných firem, nicméně se domnívám, že jisté omezení lze vidět z charakteru činnosti pohřební služby. V několika rozhovorech mi bylo sděleno, že pohřební služba disponuje *znakem kvality*, což je titul vydávaný živnostenským občanským *Sdružením pohřebnictví ČR* za dodržování určité kvality služeb a produktů v pohřebním průmyslu¹¹ (Nešporová 2013: 221), a také, že uvedené sdružení pořádá několikrát v roce setkání, na které majitel jezdí.¹² Lze se tak domnívat, že sdružení bude hlavním mediátorem v rozhodování jaké služby a sortiment nabízet, aby *znak kvality* byl dodržen. Sdružení přináší i nové trendy v pohřebnictví, které jsou i ze zahraničí. Stane se tak, že některé produkty či služby se uchyťí, jiné naopak ne a jsou odsunuty na okraj. Jde hlavně o to, že sortiment a služby nejsou

¹¹Pohřebním průmyslem je zde myšleno: pohřební, hřbitovní, kremační služby a služby s pohřebnictvím související. (Sdružení pohřebnictví ČR)

¹²Podle zaměstnanců je to jediná organizace, se kterou pohřební služba spolupracuje. Mimo svoji každodenní činnosti vyplývající ze zařizování převozů a obřadů.

ovlivňované přímo zákazníky, ale organizací, která může brát inspiraci z různých míst, i z těch, které jsou kulturně odlišné.¹³ Ty jsou pak zákazníci přijímány či odmítány.

Naopak, přístup k *objednavatelům pohřbu* jakožto zákazníkům, je daleko pružnější ve zpětné vazbě. Podle zaměstnanců pohřební služby majitel dbá na to, aby veškeré požadavky zákazníků byly co nejlépe splněny. Tím tak působí na majitele, který pak zase působí přímo na vzhled a vystupování zaměstnanců, jako to je vidět v následujícím úryvku:

Jo? Že přece jenom, tady, tady u nás ve firmě je hodně kladený důraz samozřejmě na vzhled. Ted'ko zrovna pan [majitel] za mnou přišel minulej měsíc o vejplatě, když mi dával vejplatní pásku a povídá, „[Jméno zaměstnance], já sice chápu, že teda jsme vám tu mikinu koupili,“ protože kupovala se všem členům posádky černá mikina s nápisem [název firmy], „ale když sedíte v tej kanceláři, tady vypomáháte, tak je to strašný, jak tady sedíte v černym, to je hrozně depresivní.“ [lehce se tomu zasměje] A lidi si stěžujou, že vypadáte jako farář. Protože já nosim takhle křížek na krku. (...) Že prej nějaký lidi si stěžovali, že vypadam jak farář. [smějeme se tomu] Tak přišel a povídá, „neměl byste něco barevnějšího? Já říkam, „co si pane [majitel] představujete pod pojmem barevnější?“ A on zase, „né nějaký obrovský a anglický nápisy. Jo? Prosim vás.“ [směje se tomu] „Ale třeba nějakej třeba svetr, nějakej barevnej, ne černej.“ A já říkam, „no a jak barevnej?“ No on říká, „třeba fialovej nebo neměl byste nějakej červenej? Něco prostě jakoby to.“ Tak já říkam, „tak já pane [majitel] zajedu něco koupit do Tesca, tam ty svetry jsou za pár korun.“ Takže v kanceláři chce, abysme prostě nebyli celý v černym. Zase naopak, když jsem člen posádky tak jezdím celej v černym. Takže tam prostě samozřejmě to, když třeba děláme pohřby, tak na každej pohřeb se musíme čerstvě oholit. Jo? To v [bývalý zaměstnavatel] prostě nebylo, tam prostě jak jsi přišel, tak jsi přišel, protože tě nikdo neviděl, že jo? Tady samozřejmě máš vystupování, zastupuješ firmu, takže vždycky se snažíš vypadat [pomlka] tak, abys tu firmu dobře reprezentoval.
(Interview – zaměstnanec pohřební služby: 30. 1. 2015)

Jedno z možných vysvětlení *impression managementu* pohřební služby z pohledu konzumerizmu ukazuje Mitford (1998; cit. podle Strange 2000: 492).¹⁴ Podle ní se pohřební služby snaží o vytvoření toho, jež nazývá konceptem „krásný památeční obraz“ z důvodu zvýšení svého zisku. V tomto konceptu hraje prim balzamování mrtvého těla do „zkrásněné“ podoby a jeho oblékání ve prospěch truchlících, kteří navštíví mrtvého nebo se zúčastní

¹³ V rozhovorech byly zmiňované i Spojené Státy.

¹⁴ Text se vztahuje k prostředí Spojených Států.

obřadu „otevřená rakev“. Způsobem, jakým jsou zemřelí vystavováni tak nezakrývají pouze realitu smrti, ale také vytvářejí trvajícím vizuální památník. Podobné je to i s pozůstalými. Mitford (Tamtéž; cit. podle Strange 2000: 492) prohlašuje, že pohřební služby vystupující jako „terapeuté smutku“¹⁵ se snaží vyčlenit slovo „smrt“ z pohřbů a z jednání s pozůstalými.

Sanders (2009: 453) slučuje konzumerizmus a zábavu, a tvrdí, že smrt celebrit (i hraná) ve spojení s konzumerizmem a individualismem vytváří specifické požadavky na pohřební průmysl. Mladší generace, která si plánuje vlastní pohřby, tak konfrontuje pohřební služby s vlastními meta-fyzickými limity. Pohřební průmysl ve Spojených Státech, ve které studie proběhla, tyto požadavky dnes pohostinně přijímá a otevřeně vyjadřuje tam, kde donedávna byly marginalizovány. Dochází tak k oslavě smrti, protože její pravá tvář je skryta hrou a zábavou. (Tamtéž: 455) Z mnou provedené studie nelze zjistit nakolik je zábavní průmysl významný pro výběr specifického pohřbu, nicméně navrhuji, že způsobem, kterým zkoumaný podnik vstupuje na trh, je tento požadavek více či méně omezený. Omezený především v přímém požadavku k pohřební službě, která nemusí být díky spojení se *znakem kvality* schopna reagovat přímo na možný požadavek *objednavatele pohřbu*, který sleduje např. americký seriál *Six Feet Under*, který byl natočen ve Spojených Státech a pohybuje se v jiném kontextu. Vlastně i „pouhý“ požadavek na rozmanitější barevnost rakví je pro pohřební službu těžko dosažitelný.

Sanders (2012: 264) také přichází s konceptem *interpasivity*, který odkazuje k formě přenesené pasivity. Jeden je aktivní, aby se stal pasivním. Interpasivita je stav, ve kterém emocionální katarze, jež může být dostupná skrze vysilující činnosti, je přenesena na někoho jiného nebo někam jinam. Značka a proces jejího opatření pohřebních služeb ve Spojených Státech vyjadřuje stav *interpasivity*. Jedním ze způsobů, jak se pohřební služby vyrovnávají s negativním vnímáním lidí komercializace pohřebních obřadů, spočívá v personalizovaném vyjadřování marketingu. Pohřební služby tak stále více reklamují své služby a produkty jako pokus nabídnout spotřebiteli „výběr“. (Tamtéž: 265) Lidé si tak mohou přinést vlastní hudbu, videa nebo si vybrat mluvčího na obřad. Výběr ovšem podléhá agendě, kterou pohřební služba vysílá skrze svou značku. Charakter agendy je odvislý od prostředí, ve kterém se pohřební služba pohybuje (Tamtéž: 267), a na základě toho pracuje se společenskými hodnotami. Jednou z nich je *důstojnost*. Ta ve spojení si *morálním* diskurzem, naznačuje

¹⁵ Angl. „grief therapist“, a odkazuje k odborníkům, kteří pomáhají pozůstalým s „komplikovaným“ smutkem. (GoodTherapy.org: internetový zdroj)

Bližší vhléd do následné péče o pozůstalé nabízené pohřebními službami přináší také studie od Mastrogianis a Lumley (2002), která zkoumá, jaké služby jsou organizacemi nabízené a využívány, a jak je pozůstalí vnímají.

tradici, dlouhověkost a neochvějnost. (Tamtéž: 270) Jako morální podnikatelé tak určitým způsobem komunikují s veřejností. Zprávy tohoto druhu pouze nepomáhají ukázat nabízené zboží, ale také signalizují navržené způsoby, jak konzumovat toto zboží, a jakým způsobem interagovat s pohřebními producenty. (Tamtéž: 273)

Česká společnost se jistě nevyrovná té americké co do úrovně etablované komercializace, obzvláště pak v pohřebním prostředí. Nicméně podívejme se na *Znak kvality*, kterým zkoumaný podnik disponuje. Tím *Sdružení pohřebnictví ČR* garantuje, že pohřební služba, které je znak vystaven, disponuje vysokou úrovní kvality nabízených služeb v tržním prostředí. V garantovaném *Znaku kvality*, vycházející z již existujících listin, které definují kvalitu služeb v pohřebním průmyslu,¹⁶ mají morální a hodnoty důstojnosti své místo. Na druhou stranu Nešporová (2013: 221, 222) tvrdí, že v roce 2012 daný znak náležel pouze 40 ti firmám na území ČR, ne však proto, že by pouze tyto firmy poskytovaly služby v náležité kvalitě, ale protože o jeho získání neusilovaly z důvodu vysokých nákladů. Podle výpovědí několika majitelů pohřebních služeb, Nešporová (Tamtéž: : 221, 222) konstatuje, že *znak kvality* příliš negarantuje, a získat ho může prakticky každá pohřební služba, která je ochotná zaplatit příslušný obnos.

Můžeme se pak ptát, nakolik *Znak kvality* slouží k prezentaci značky pohřební služby, a nakolik je pro zákazníky významný při výběru pohřební služby. Vysílané hodnoty důstojnosti a tradice ve znaku kvality může významně ovlivňovat rozhodování potenciálních klientů.

¹⁶ Mezi listiny patří: „zásady vydané Evropským svazem pohřebních služeb, dále Zásady pro hodnocení kvality služeb České společnosti pro jakost, Kodex cti, Zásady Svazu norských pohřebních ústavů a Sdružení obrany spotřebitele.“ (Sdružení pohřebnictví ČR)

8. UVNITŘ POHŘEBNÍ SLUŽBY:

Ovšem být členem organizace pracující se smrtí ve společnosti, která ji skrývá, má svá jistá úskalí. V této kapitole se zaměřím na to, jak zaměstnanci přijímají roli zaměstnance v pohřební službě skrze svou konkrétní pozici, jak se vyrovnávají s blízkostí smrti vyplývající z charakteru své činnosti, jaké je genderové rozdělení dělby práce, a částečně ukáži aspekty setkávání s hraničními institucemi, jakými jsou např. nemocnice, LDN, domovy důchodců apod.

8.1. Vlastní identita:

Hrešanová (2008: 65) s odkazem na autorky Hatch a Schultz (1997: 361) tvrdí, „že identita členů nějaké organizace, čili to, kdo jsme, je reflektována v interpretaci toho, co a jak děláme a jak ostatní interpretují, co děláme a kdo jsme.“ Tedy identita členů určité organizace je tak tvarována tím, jak je vnímaná v prostředí, ve kterém existuje. Není potřeba zdůrazňovat, že zaměstnanci pohřební služby stojí před těžkým úkolem, protože ve společnosti, která vylučuje smrt, jsou postiženi i ti, co s ní pracují. Adams (1993: 162) například popisuje situaci pečovatelek o mrtvá těla (*Layers-out*) ve Velké Británii, když se jejich práce stala pro společnost nechutnou, protože se mrtvé tělo začalo spojovat s hnilobou a fyzickým úpadkem. V českém kontextu je pověst pohřebních služeb navíc ovlivněna její podobou před rokem 1989, ve kterých pracovali politicky nepohodlní lidé a bývalí vězňové. (Nešporová 2013: 217) Ta se však nezlepšila ani dnes, kdy je obecná nedůvěra pohřebních služeb spojována s generováním zisku a konkurenčním bojem (Tamtéž: 224).¹⁷

Z mého šetření je možné ukázat, že identita zaměstnanců konstruovaná skrze jejich vztah k práci a ke klientele v pohřební službě je minimálně problematická. Tento vztah se liší v závislosti na tom, jakou pozici zaměstnanec zastává, proto navrhuji zůstat u předchozího rozdělení pozic na „kancelářské“ a „posádku“.

Domnívám se, že určujícím faktorem pro uchopení identity je mrtvé tělo. Ti, jejichž primární činností není práce se zemřelým, se ji mohou vyhnout, a spíše se ztotožnit přímo s konkrétní zaměstnaneckou pozicí. Naproti těm, kteří s ním pracují, ti se nemohou této roli vyhnout, protože se jejich činnost v podniku orientuje přímo na mrtvé tělo, navíc s ním vystupují i mimo objekt pohřební služby.

¹⁷ Strach z rozličných praktik pohřebních služeb mohou také přizpůsobovat mediální skandály. Např. když v r. 2002 proběhla médii kauza z Polska o kupčení lékaři na pohotovosti a pohřebních služeb s pacienty, kteří byli lékaři usmrceni, a poté „dodáni“ pohřební službě. (iDNES 2002: „Kauza kupčení s mrtvými neutichá“)

V rozhovorech se zaměstnankyněmi *kanceláře* jsem zjistil, že kdykoliv jsem se začal zajímat o to, „jaké to je, pracovat v pohřební službě?“ bylo mi více méně stejně odpovídáno, že to je zaměstnání „jako každé jiné“, zaměstnanci zdůrazňovali svoji administrativní roli v organizaci, a naopak mne utvrzovali v tom, že oni se zemřelým nepřicházejí do styku. Jejich činností není zemřelý, ale živý pozůstalý, který přišel pro určitou službu. Zaměstnankyně *kanceláře* dokonce mluvili o mrtvém těle s představou upraveného „spícího“.

„Podle kluků prostě lidi vypadaj, jako když spí, vypadaj stejně. A když má někdo nějakou nemoc, tak u úmrtí má třeba nějaký ty lidi fleky nebo takový, tak zavolaj kluci třeba, aby jsme to zavolali rodině, že bude se jako přepudruje, zamaskuje, ale že třeba pán má modřiny nebo, tak je určitě někdo stejnej a někdo kdo má nějaký ty modřiny, ale jako neviděli jsme to, ani netoužíme.“ (Interview – zaměstnanec *kanceláře*: 5. 11. 2014)

Naopak zaměstnanci *posádky* se se svojí rolí v pohřební službě ztotožňovali a na základě ní vyhodnocovali své postavení ve společnosti. Jeden ze zaměstnanců označil zaměstnance v pohřební službě za „sníženého stavu“. Tento termín vychází z knihy *Po stopách plzeňské spravedlnosti*, která je zaměřena na katovské povolání v raném novověku. Když jsem na dalším setkání přišel s citacemi konkrétních úryvků o katech ze zmíněné knihy, účastník výzkumu se s nimi ztotožnil. Úryvky jsou následující:

„Zároveň však za peníze usmrcoval odsouzence a přicházel do styku i s krví a těly sebevrahů, které musel odklízet. Jeho řemeslo bylo proto považováno za „nepočestné,“ zejména od 16. století. Tehdy se i katovské řemeslo (...) „profesionalizovalo“. (...) Tento negativní náhled v určitých skupinách obyvatelstva ještě zesílil, (...) jak se kati díky svým znalostem anatomie a lidského těla snažili vstoupit mezi lékaře a apatykáře (...). Jeho hlavní náplní bylo odchyťávat a zabíjet potulné psy a také odklízet zdechliny zvířat z ulic. Někdy byl kat zjednáván i na provedení velmi ponižující práce, jakou bylo čištění záchodů. (...) V roce 1772 byl Marií Terezií vydán patent, podle kterého měli být kati, tedy „na cti snížení lidé“, považováni za rovnocenné ostatním, pokud zanechají svého společensky opovržlivého řemesla. (...) Mnohem častější byla katova společenská izolace. Tato „nepočestnost“ kata se vztahovala na celou jeho rodinu. (...) O čest však člověk mohl přijít i v případě, že přišel do kontaktu s katem při mučení a samotném trestu. (...) Z uvedených důvodů bydlel kat s rodinou od většinové společnosti.“ (Sokol 2010: 46 – 50)

Zaměstnanci *posádky* doplácí na vnímání smrti v moderní společnosti, která práci se zemřelými chápe jako nechutnou. *Posádky* nejčastěji vyzvedávají zemřelé z institucí. V nich můžeme vidět dopad, jaký má medicína na pohřební služby. Ti sice vystupují jako odborníci, nicméně na medicínský neúspěch, ze kterého vychází i nízký status. Nemocnice jsou nejčastějším místem úmrtí¹⁸ lidí, a přesto i tam musí přijíždět skrytě. Podle výpovědí členů *posádky*, do drtivá většiny institucí mají přístup pouze speciálními vchody, nejčastěji v zadní části budovy. Podle Rajčanové (2001: odst. 30-45) jsou různé vchody výrazem rozdílných sociálních kontextů, které strukturují chování. Lidé tak i „napohled stejní, přicházejí s odlišnými cíli a úmysly“ (Tamtéž: odst. 30). Přičemž i zemřelý je součástí tohoto určitého světa, skrze který je k němu přistupováno. A tak, to co bylo pro nemocniční či pitevní personál ještě před chvílí „tělo s orgány“, je pro zaměstnance pohřební služby „nebožtík“. Nelze zde ovšem vidět rozdíl v míře institucionalizaci a standardizovanosti, v obou případech je zemřelý objektivizován na předmět práce, jak podotýká Rajčanová (2001: odst. 45) jedná se tedy spíše o rozdíl ve významu, kdy na jedné straně stojí potřeby vědy a lékařského vědění, a na druhé potřeby kulturní, zemřelého a pozůstalých. Lze se na to dívat i z pohledu těla, to v nemocnici svou identitu ztrácí, a pod rukami *posádky* ji opět nabývá. Když Rajčanová (2001: bod 60) uzavírá rozebíranou problematiku tvrzením, že „je jaksí nevhodné ocitnout se ve společnosti živých lidí mrtvý, tělo je proto co nejdříve odstraněno z pohledu okolo stojících a odvezeno do míst, kam patří“. Můžeme se ptát, na kolik je postranní umístění vchodů v nemocnicích pro pohřební službu důvodem pro skrytí úmrtí, a tím i jejich neúspěchů. *Posádka* musí na jedné straně zachovat důstojnost zemřelého, na straně druhé se však může pohybovat pouze ve vyhrazených prostorách, které důstojnost nepřipomínají. Tato situace se neděje pouze v nemocnicích, např. Komaromy (2000: 311; cit. podle Komaromy 2007: 489) tvrdí, že mrtvé tělo se v pečovatelských domech ve Velké Británii stává předmětem jistého „tabu“. Tělo je zabaleno do izolovaného vaku a odneseno zaměstnanci pohřební služby mimo zraky ostatních obyvatel. „S mrtvým tělem vzniklo něco nevzhledného, co je třeba schovat“.

8.2. Teoretická vymezení k překonávání aspektů smrti:

O problematice smrti referují Berger s Luckmanem (1999: 100-102). Smrt ostatních a očekávání své vlastní smrti je pro jedince tou nejtěžší mezní situací, proto každá společnost

¹⁸ V naší společnosti umírá 80-92% lidí v nemocnicích nebo jiných institucích. (Bártlová 2005:64)

musí umět smrt legitimizovat a včlenit ji do svého (symbolického) světa. Každá legitimizace smrti musí splnit dva zásadní úkoly: „musí jedinci umožnit žít ve společnosti i po smrti významných druhých a alespoň zmírnit jeho strach z vlastní očekávané smrti natolik, aby mohl i nadále vykonávat povinnosti každodenního života“. Cílem je integrovat smrt do života lidí, kteří ji pak budou vnímat jako „přirozenost“ věci a tím dostanou návod na „správnou“ smrt. I zde je subjektivní identita jedince utvářena podle toho, jak jedinec prožívá sám sebe v mezních situacích.

Můžeme tady říci, že (symbolický) svět v pozdně moderní společnosti umožňuje jedinci „přirozené“ žítí, dokud se nekonfrontuje se smrtí přímo, jedině zde se skrývaná a různě zobrazovaná smrt vyjeví v plné realitě.¹⁹ Konkrétně často používaný koncept „správné“ a „špatné“ smrti v pozdně moderní společnosti je právě oním návodem. Správná smrt znamená, že jedinec umírá rychle a bez bolestně, ve vyšším věku, po celkem úspěšném životě, po nemoci, po dokončení všech důležitých věcí s pomocí profesionálů. Špatná smrt je víceméně opačná, v nižším věku, je utrpením, bolestná, jedná se o psychickou nouzi, stres, sociální izolaci až po nezájem o potřeby pacienta. (Haškovcová 2007: 90,91; Raudenská a Javůrková 2011: 123; Závorková 2011:146,147) Tento návod však může být otřesen zjištěním, že smrt má více podob, neumírá se pouze rychle a ve stáří, ale také pomalu, v jakémkoliv věku z různých příčin. To má souvislost s rozvojem racionální medicíny, a následným přesunutím smrti ze společnosti k odborníkům v institucích (Keprt 2011: 154; a další), a jejímu následnému zneviditelnění. (Přidalová 1998: 350, 351)

Časté setkávání se smrtí, vyžaduje mnohem větší schopnost nahlížet na smrt jako neohrožující vnímaný řád světa a kontinuitu vztahů v něm. (Berger a Luckmann, Hamilton; cit. podle Závorková 2011:141)

8.3. Překonávání aspektů smrti v pohřební službě:

Aspekt smrti působí na zaměstnance pohřební služby ze dvou směrů, skrze mrtvá těla a pocity pozůstalých. Jak jsem již ukázal, organizační struktura pohřební služby je rozdělena tak, že zaměstnanec sjednává pohřby s pozůstalými v *kanceláři* nebo pracuje s mrtvými těly jako člen *posádky*. Tato hranice není ovšem úplně nepropustná, z mého zjištění vyplývá, že zaměstnanci někdy mohou zakusit roli druhé pozice, např. při zaskakování nebo pomoci. Nicméně pouze jednosměrně, někteří zaměstnanci *posádky* mohou pomoci v *kanceláři*, nebo

¹⁹ O zkrslené představě smrti např. píše Přidalová (1998:35), Bártlová (2005:65). Smrt je prezentovaná jako něco nezamýšleného, co se dá často překonat. Nemoc tak nahradila smrt, ta se dá vyléčit.

všichni z *posádky* mohou přijít do styku s pozůstalými,²⁰ ovšem zaměstnanci *kanceláře* nikdy nepracují s mrtvým tělem.

Na rovině oddělení *kanceláře* je pravděpodobné, že dochází k určitému překonávání smrti. Specifické pro toto oddělení je, že se zemřelými nepřichází do kontaktu, smrt je tak zprostředkovaná skrze pozůstalé. Zajímavou rovinu přináší Goldenhar, Gershon, Mueller, Karkasian, et al (2001: 17, 18), když chápou zaměstnance pohřebních služeb jako podmnožinu zdravotnických pracovníků. Ve své práci se zaměřují na pracovní stres zaměstnankyň pohřebních služeb, a snaží se vykreslit vztah mezi stresory, vnímaným stresem, a dvěma mentálními zdravotními výstupy: úzkostlivost a depresi.²¹ Použitými stresory jsou především ty, které vychází přímo z pohřebního prostředí: práce s lidskými ostatky, kontakt s rodinami zesnulých, a sociální izolace. K nim přidávají další typické pro zdravotní pracovníky: práci na směny či dlouhé pracovní směny, rovnováhu mezi prací a rodinou, a vysoké požadavky. Proto se domnívám, že na zaměstnankyně v *kanceláři* také působí blízkost smrti, a že následně musí mít určité prostředky k tomu, aby se s ní vypořádaly. Ze stresorů předložených Goldenhar, Gershon, Mueller, Karkasian, et al (2001: 17, 18) společně se stresem práce s lidskými ostatky se v mém šetření ukázaly další dva jako významné: práce s pozůstalými, a specifickými pracovními požadavky, kterými jsou práce přes čas, a s nepravidelností přestávek. Přičemž pracovní nároky jsou mimo jiné negativně vnímané napříč celým podnikem. Následující část rozhovoru zachycuje rozrušení nad konkrétními případy úmrtí:

„Tuhle práci vždycky musí někdo dělat, vždycky. Mně jako nevadí mluvit s lidma, mam na ně trpělivost, všechno pořád opakovat dokola. A akorát mně vadí, že to zůstává v hlavě, no. Že prostě, když opravdu zemřou ty mladý, někdy děti nebo [hluboký nádech]. Nebo člověk, kterému má být šedesát a on umře dva dny před tím. To slyšíte, že už měli ty hostiny, a už, už. Takže na to jako člověk myslí, já jedu pak hodinu ještě autobusem domů. Takže pořád se vám to v tej hlavě jako. Což v jiné práci asi není. Tam zabouchnou dveřma a jdou. Myslíte na to, i když objednáte třeba hudbu, kapelu, pak jestli přijedou včas, jestli kytky dovezou včas, protože ty lidi by přišli na vás, že jo. „My jsme si

²⁰ Intenzita setkání se může velice lišit, od velice krátkého při vyzvedávání zemřelého z domova, až po delší při vykonávání obřadu. Z důvodu převládajících bezobřadních pohřbů v České republice (Nešporová 2013: 184 – 186), a vysokého úmrtí v institucích dosahující až k 92% (Bártlová 2005:64), nedochází většinou ke styku vůbec.

²¹ Většina publikací, se kterými jsem přišel do styku v průběhu vytváření této práce, zaměstnance pohřebních služeb úplně vyloučilo z pomáhajících profesí a jejich možných dopadů vyplývajících z podstaty činnosti (např. syndrom vyhoření), maximálně byli pouze okrajově zmíněni v procesu, ve kterém s truchlícími přijdou do kontaktu při zařizování pohřbu. (Špatenková 2008: 33-41)

objednali kytky, a oni tam nebyly“. Což už se stalo taky. Takže jako se na to myslí pořád,
no.“ (Interview – zaměstnanec kanceláře: 5. 11. 2014)

Domnívám se, že strach ze smrti nabývá svých reálných obrysů v představách zaměstnanců, proto je nutné tyto představy utlumit na nejnižší možnou míru. „Tým představení“ může mít svůj účel také pro samotné zaměstnance. Zaměření se na administrativní činnosti, usměrňování kontaktu s pozůstalými, naaranžovaný prostor, oblečení, neustálá kontrola, a ruch může pomáhat zaměstnancům kanceláře lépe se vyrovnat s všudypřítomnou smrtí. V pracovním prostředí působícím „přirozeně“ se jistě přebývá lépe, než v tom, které neustále připomíná smrt a citové strádání.

Podvědomým strachem ze smrti nazývá Stejskal (1982: 9; cit. podle Rajčanová 2001: citace 6) pocity tísně a rozrušení při setkání se zemřelým na pitevně. Je to konfrontace s projevy smrti z té největší blízkosti, je proto nezbytné činnost neustále opakovat, aby došlo k oslabení těchto pocitů, nicméně i přesto se zmíněné pocity musí stále překonávat, a to tím, že se „plně soustředíme na činnost, pro kterou jsme do pitevny přišli. Slovy Howarth (1993: 232) bychom mohli říci, že dochází k „dehumanizování“ či „distancování se“. Tyto termíny odkazují k technikám, kterými pohřebníci negují stresující aspekty své činnosti. Oboje odkazuje k jejich schopnosti nevidět zemřelého jako osobu, ale jako komoditu, tímto dochází k vytvoření fyzického prostoru mezi jimi a mrtvým tělem, který omezující práci s tělem vrací zpět do oblastí předpokladů.

Když Howarth (1993: 232) popisuje „dehumanizaci“ zemřelých, ukazuje i používané označení mrtvých těl, která ztrácí svoji žitou sociální identitu, jako např. pan, paní, matka nebo otec, a nabývají jinou: *to těl(o) (the bod)*, *ta věc (the thing)*, nebo *ten případ (the case)*. Z rozhovorů, které jsem vedl s *posádkou*, označení zemřelého bylo charakterově stejné, *mrtvola*, *to*, i *práce*. Objevovali se také termíny jiné, osobnější nebo formálnější, jako např. *zesnulý*. Nicméně musíme ovšem předpokládat, že jakýsi koncept *impression managementu* „manipulování s dojmy ostatních je přijímaná součást životní zkušenosti všech členů skupiny“ (tamtéž: 223), je nepostradatelnou součástí rétoriky zaměstnanců pohřební služby. Např. jeden zaměstnanec *posádky* pracoval a občas pracuje i teď v *kanceláři*, musí se proto umět dostatečně ovládat vhodné techniky sebeovládání, aby mohl jednat s pozůstalými. To bylo možné pozorovat, když diskuze pokračovala mimo hlasový záznamník, v té chvíli došlo i na „dehumanizované“ termíny. Následující část rozhovoru, ukazuje zaměstnance *posádky*, který mluví o úkonech spojených s úpravou zemřelého:

„A v tom leží ta mrtvola, a teďko já těch pět centimetrů po dylce tý mrtvoly, musím celý prostě odčerpat nějakým způsobem nebo vylejt, a teď tu mrtvolu celou musím usušit, omejt, ucpat všechno odkad' to teče, jo? A to není třeba jenom krev, to je, to je, to jsou i ty výpotky, ty, ty chemoterapie nebo já nevim, co to tam [chvíli ticho] všechno lejou do toho, to je, to je nepředstav.“ (Interview – zaměstnanec posádky: 23. 9. 2014)

Popis, který zaměstnanec používá k vysvětlení problematických úkonů při přebírání zemřelého z nemocnice, jasně ukazuje zúžení celého procesu na *předmět* svého zájmu, a tím i nepřipuštění smrti blíže do vnímání.

Vyjadřované hodnoty důstojnosti, poslání a důraz na „provedení“ pozůstalých pohřbem můžeme také chápat jako vyrovnávací mechanismy proti aspektům smrti. Zaměstnanci tak mohou věřit, že poskytování důležité služby pro mrtvé a jejich rodiny má přednost před osobními pocity úzkosti. (Harrawood; White; Benschhoff 2008-2009: 139)

9. ZÁVĚR:

Cílem této práce bylo ukázat určitý vhled do organizační kultury pohřební služby, která jako organizace působí ve společnosti, jež péči o nemocné, umírající a mrtvé přesunula do institucí a k odborníkům. Tím došlo k odstranění smrti z běžného života lidí, která se pro ně stává něčím nepřipustným a zkresleným. Pohřební službě je dán nelehký úkol; musí umět „pracovat“ se smrtí tak, aby byla pro pozůstalé „připustná“. Tím nemyslím, že by organizace měla smrt nějak ospravedlňovat, ale představit ji tak, jak to společnost vyžaduje – *skrytě*. Pohřební služba tak nastavuje společnosti, a především pozůstalým, určitou tvář „normality“, která jakoby říká, „u nás se nemusíte ničeho bát, zařídíme pohřeb ve vsí důstojnosti, bez zbytečného připomínání Vaší těžké ztráty“.

Pro popis *impression managementu* organizační kultury se opírám především o koncept „týmu představení“ od Goffmana (1999: 83). Na jeho základě jsem mohl popsat sérii procedur a naaranžování scény, které pohřební služba využívá k tomu, aby zajistila co nejplynulejší sjednávání i vykonávání pohřbu. Můžeme zde hovořit o procedurách jako o „kontrolních“ mechanismech, kterými se pohřební služba snaží ovlivnit truchlení pozůstalých, a o prezentaci scény i činností ve své „přirozenosti“, jež má představovat „návod“ na přijatelné prožívání truchlení. Přitom základním prvkem v tomto „představení“ je majitel pohřební služby. Ten kontroluje vše přímo, bez jakékoliv zaměstnanecké hierarchie, protože tak má možnost vše ovlivňovat a vyhnout se nepříjemným chybám.

Prostředí pohřební služby jsem rozdělil do dvou oblastí, které vychází z *emic* perspektivy: *kanceláře* a *posádky*. V každé oblasti dochází ke specifickému „týmu představení“. V *kanceláři* se pohřby s pozůstalými sjednávají. Zde dochází ke „kontrolovatelnosti“ už majitelovým výběrem nových zaměstnanců, jež je veden s důrazem na vzhled, určitým stylem oblékání, které evokuje spíše vyjádření formálního, než smutečního, prostorem, který připomíná běžnou *kancelář*, bez prvků smutku, strukturovaným a rutinizovaným sjednáváním pohřbu s důrazem na administrativní záležitosti a potlačování přílišných citových rozprav, aktivním odhadováním osobnosti pozůstalých, na základě kterého k nim zaměstnanci volí konkrétní přístup, a neustálým ruchem v *kanceláři*. Zaměstnanci však neznemožňují veškeré projevy truchlení, spíše ho usměrňují do určitých mezí a částí sjednávání, např. na konci lze krátce pohovořit o zesnulém. Zde lze vidět „přirozenost“, kterou zaměstnanci protěžují. Za prvé úplně vše nelze převést na administrativní záležitosti, protože pohřební služby čelí negativnímu obrazu

ve společnosti, jako organizace generující pouze zisk. Za druhé, pokud se zaměstnanci mají prezentovat jako podporující, nemohou pak jednoduše pomíjet citovou stránku.

Jistý „tým představení“ lze vidět i v komunikaci mezi odděleními. Ta je velice důležitá ke kontrole veškeré činnosti, aby nedošlo k nějaké chybě, a také se odehrává i v přítomnosti pozůstalých, proto musí být určitým způsobem usměrňovaná, aby nedošlo k většímu rozrušení pozůstalých.

Posádka má naproti tomu na starost práci v terénu, jakou je převoz zemřelých, asistence u obřadu a úprava zemřelých. V *posádce* lze hovořit také o důležitosti jistého vzhledu s důrazem na slušnost či formálnost. Pokud asistují u obřadu (mohou pouze v kostele), lze se domnívat, že je zde také snaha o usměrnění truchlení pozůstalých. Bohužel žádného obřadu jsem se nezúčastnil, proto úplné závěry nelze vyvézt. V tomto ohledu vidím možné pokračování provedeného výzkumu. To, co ovšem uvést mohu, je důležitost úpravy těla, které musí vypadat, jako když spí, přičemž se dá říci, že mrtvé tělo je nejvýraznějším mediátorem projevu smutku.

„Tým představení“ je vyjádřen i z vnějšího pohledu s důrazem na vzhled obývané budovy i vozový park. Oboje vykazuje jak znaky skromnosti, tak „nevyčnívání“. Obývaná budova není nijak zvlášť výraznější, než budovy kolem a vozový park je také různě barevný, bez použití tradiční černé barvy.

Snahu o skrytí projevů smutku můžeme vidět i v sortimentu zboží nabízené pohřební službou, které je barevné s minimálním použitím černé barvy. Výrazný vliv konzumerizmu můžeme vidět i ve způsobu, jakým je podnik usměrňován. Pozůstalý jako *objednavatel pohřbu* může jít za jejím majitelem a vznést k čemukoliv připomínku, např. k oblečení zaměstnanců, jejich projevů apod. a tím jí přímo ovlivnit. Pokud tedy chápeme pohřební službu jako tržní subjekt, je *objednavatel pohřbu* ten, kdo ovlivňuje její „scénu“. To ovšem nemusí platit v nabídce produktů, protože zde se zdá, že významným mediátorem je sdružení, které svým způsobem může na sebe brát zodpovědnost za nové produkty v tak intimní sféře, jakým pohřební průmysl rozhodně je. Navíc, toto sdružení může fungovat jako prezentace značky v tržním prostředí.

V druhé části studie jsem se zaměřil na zaměstnance pohřební služby, jak pracují s každodenním výskytem smrti a jak toto ovlivňuje vlastní vnímání identity a role v pohřební službě. I zde se vrátím k základnímu rozdělení oblastí na *kancelář* a *posádku*. I když se můžeme bavit o tom, jak jsou tyto oblasti propustné, zdá se, že nejdůležitějším faktorem pro uchopení identity, je mrtvé tělo. Ukazuje se, že více méně platí, že ti zaměstnanci, kteří s mrtvým tělem nepracují, se identifikují s konkrétní zaměstnaneckou pozicí v pohřební

službě. Zaměstnanci *kanceláře* se tak identifikují s administrativní rolí, jako těch, kteří „zařizují“. Naopak v *posádce* nelze v tomto ohledu udělat žádný odstup od role, protože ti pracují se zemřelými přímo i na veřejnosti. V jejich výpovědích se pak mnohem častěji objevovaly prvky negativního přijímání svého zaměstnání ve společnosti. Myslím si, že z tohoto důvodu vytvářejí zaměstnanci určité strategie, kterými se snaží vlastní postavení ve společnosti zlepšit. Jednou z nich může být např. zvýrazňování potřeb důstojnosti i spolehlivosti.

Není ovšem možné se smrtí dlouhodobě pracovat, pokud si jedinec nevytvoří určité osobní taktiky k jejímu překonávání. V oblasti *kanceláře* k tomuto slouží výše popsané strategie „týmu představení“, především pak snaha držet se administrativních záležitostí sjeďnávání pohřbu. V oblasti *posádky* nejzřetelnějším prvkem překonávání je „dehumanizace“ zemřelých, mrtví je pak nazýván jako „to“, „mrtvola“ či „práce“. Tyto strategie zaměstnancům poskytují prostor mezi denním setkáváním se se smrtí a jejímu překonání.

Oblasti *kanceláře* a *posádky* se také liší genderovým obsazením. Zatímco v *kanceláři* pracují s dominantní převahou pouze ženy, v *posádce* výhradně muži. Účastníci výzkumu bez ohledu na gender celkem shodně odpovídali, že muž v *kanceláři* by pracovat mohl, zatímco žena v *posádce* nikoliv. Nejčastěji uváděnými důvody byly fyzická i psychická zátěž. Zde ovšem vyvstává otázka, nakolik lze s tímto argumentem pracovat, protože většina si druhou roli nikdy nevyzkoušela. Mohlo by se spíše zdát, že prvotní rozhodnutí majitele pohřební služby vybírat si určitý druh zaměstnanců na konkrétní pozice, se pak odráží v genderově stereotypním obsazení pozic, a argument fyzické a psychické zátěže může pro zaměstnance fungovat jako snaha vyhnout se přímému styku se zemřelými a z toho vycházející identitě. Zde bychom měli vznést dvě připomínky. První je, že jeden z respondentů mužského genderu najatý do *kanceláře* se v průběhu své kariéry snažil dostat na pozici *posádky* a tím se dostat blíže k zemřelým. Daný respondent ovšem pochází z rodiny, která v pohřebnictví má nějakou historii, proto jde spíše o akt „cti“. Druhou připomínkou je, že pouze jeden účastník výzkumu z *posádky* odpověděl, že by ženy mohli dělat v tomto oddělení; jako důvod uváděl příklady ze zkušenosti.

Posledním aspektem zkoumaného prostředí byl kontakt s hraničními institucemi pohřební služby. Zde se ukazuje, že pohřební služba pravděpodobně zaujímá v rámci těchto institucí (nemocnice, domov důchodců, LDN, hospici apod.) nízký status. Lze to vidět na umístění přístupného prostoru, který je jasně vymezen a často v postranní části institucí. Nicméně v této části studie se výsledky opírají pouze o výpovědi zaměstnanců pohřební služby, proto je nelze brát za plnohodnotné.

V šetření se ukázalo významné zastoupení vyjadřování hodnot důstojnosti, nelze ovšem sdělit konkrétní důvod. Ten může být několikový. První může vycházet od Howarth (1993: 222, 223), která tvrdí, že zaměstnanci pohřební služby ukazují světu přijatelnou masku, a tím si zahrávají s dojmy ostatních např. proto, že vystavovaná smrt v pozdně moderní společnosti se liší od té reálné. Za druhé, se může vztahovat k negativnímu vnímání pohřebních služeb v české společnosti, a za vyjadřování těchto hodnot bychom mohli vidět snahu o vyzdvižení pohřebnictví, které obzvláště před rokem 1989 utrpělo citelnou ránu. Za třetí, může sloužit k marketingovým účelům. (Sanders 2012) Nebo za čtvrté, může odkazovat k vyrovnávacím mechanismům proti aspektům smrti. Zaměstnanci tak mohou věřit, že poskytování důležité služby pro mrtvé a jejich rodiny má přednost před osobními pocity úzkosti. (Harrawood; White; Benschhoff 2008-2009: 139). Domnívám se proto, že hodnoty důstojnosti ve zkoumané pohřební službě prostupují celým podnikem, a slouží jako základní orientační mechanismus v prostředí, které má ve společnosti nejistou pozici.

Pokud pohřební službu vztáhneme do kontextu české společnosti, ta reflektuje její postoje ke smrti a umírání. Na příkladu podniku se ukazuje, jak významné zastoupení má soukromá sféra i to, že česká společnost ztrácí tradiční přístup k truchlení, který se vyznačoval danými znaky a pravidly (Navrátilová 2004: 225: 264). Na jejich místo nastupuje nejasnost a roztroušenost těchto znaků a pravidel. Nicméně i zde můžeme vidět pravidelnost. Lze říci, že způsobem, kterým pohřební služba „kontroluje“ projevy truchlení pozůstalých a ukazuje „přirozenost“ scény, jim vštěpuje i jisté ustálené vzorce jednání v tom, jak se se ztrátou vyrovnat. Truchlení je tak [pravděpodobně] vhodné projevovat pouze v soukromí, nikoliv na veřejnosti.

Bylo by zajímavé sledovat vývoj nabízeného sortimentu, a způsobu, jakým pohřební služba přistupuje k pozůstalým. Mohli bychom tak pozorovat směr, kterým se praktiky rituálů se smrti a vyjadřování truchlení v České republice udávají. Také by bylo přínosné zahrnout do výzkumu více pohřebních služeb, i další instituce z pohřebního průmyslu, obrázek v postojích ke smrti „profesionálů“ i laické veřejnosti by se tak ještě více prohloubil. Protože pokud do výzkumu zahrneme celý pohřební průmysl v ČR, zjistíme, že se na „zneviditelnění“ smrti může podílet i on. To lze ukázat na vzestupu počtu bez obřadních pohřbů (Nešporová 2013: 184) a počtu kremací (Tamtéž: 132, 133).

10. REFERENCE:

- Adams, S. 1993. A gendered history of the social management of death in Foleshill, Coventry, during the interwar years. *The Sociology of Death: theory, culture, practice*. Cambridge: Blackwell Publisher. 149-168. ISBN: 0-631-19057-0:18.95.
- Ariés, P. 2000. *Dějiny smrti II*. Praha: Argo. ISBN 80-7203-293-3
- Barley, R. S. 1983. The Codes of the Dead: The Semiotics of Funeral Work. *Urban Life*. April. Vol. 12 (No. 1): 3-31.; ProQuest Information and Learning Company.
- Bártlová, S. 2005. *Sociologie medicíny a zdravotnictví*. 6. vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1197-4.
- Berger, Peter L.; Luckmann, T. 1999. *Sociální konstrukce reality: pojednání o sociologii vědění*. Brno: CDK. ISBN 8085959461.
- Caswell, G. 2011-2012. Beyond Words: Some Uses of Music in the Funeral Setting. *OMEGA*. Baywood Publishing Co. Vol. 64(4): 319-334.
- Clark, D. 1993. Introduction. *The Sociology of Death: theory, culture, practice*. Cambridge: Blackwell Publisher. 3-8. ISBN: 0-631-19057-0:18.95.
- Cresswell, John W. 2007. *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks: Sage. ISBN 978-1-4129-1606-6 (cloth)
- Elias, N. 1998. *O osamělosti umírajících v našich dnech*. Praha: Nakladatelství France Kafky. ISBN 80-85844-39-7.
- Exley, C. 2004. Review article: the sociology of dying, death and bereavement. *Sociology of Health and Illness*. Blackwell Publishing Ltd. Vol. 26 (No. 1): 110:122. ISSN: 0141-9889.
- Goffman, E. 1999. *Všichni hrajeme divadlo*. Praha: Nakladatelství Studia Ypsilon. ISBN 80-902482-4-1.
- Goldenhar, Linda M; Gershon, R.; Mueller, Ch.; Karkasian, Ch.; et al. 2001. Psychosocial Work Stress in Female Funeral Service Practitioners. *Equal Opportunities International*. ProQuest Hospital Collection. Vol. 20, 1/2: 17-38.
- Gorer, G. 1955. *The Pornography of Death*. Encounter. (October): 49-52. Dostupné online: <http://www.unz.org/Pub/Encounter-1955oct-00049>.
- Harrawood, Laura K.; White, Lyle J.; Benshoff, John J. 2008-2009. Death Anxiety in a National Sample of United States Funeral Directors and its Relationship with Death Exposure, Age, and Sex. *OMEGA*. Baywood Publishing Co. Vol. 58(2): 129-146.
- Haškovcová, H. 2002. *Lékařská etika*. Praha: Galén. 3. vydání. ISBN 80-7262-132-7.
- Haškovcová, H. 2007. *Thanatologie. Nauka o umírání a smrti*. Praha: Galén. ISBN 8072620347.
- Hockey, J. 1993. The acceptable face of human grieving? The clergy's role in managing emotional expression during funerals. *The Sociology of Death: theory, culture, practice*. Cambridge: Blackwell Publisher. 129-148. ISBN: 0-631-19057-0:18.95.

- Howarth, G. 1993. Investigating deathwork: a personal account. *The Sociology of Death: theory, culture, practice*. Cambridge: Blackwell Publisher. 221-237. ISBN: 0-631-19057-0:18.95.
- Hrešanová, E. 2008. *Kultury dvou porodnic: etnografická studie*. Plzeň: Západočeská univerzita. ISBN 978-80-7043-749-0.
- Charmaz, K. 1980. *The Social Reality of Death*. Reading Mass. Addison-Wesley.
- Johnston, G. 2007. Sociální smrt: Důsledky zdlouhavého umírání. *Principy a praxe paliativní péče*. Společnost pro odbornou literaturu, o. s.: 371-383. ISBN 978-80-87029-25-1.
- Jupp, P. 1993. *The Sociology of Death: theory, culture, practice*. Cambridge: Blackwell Publisher. 169-197. ISBN: 0-631-19057-0:18.95.
- Kemppainen, I. 2011. Death and Modernisation. *Dying and Death in 18th-21st Century Europe*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing: 10-17. ISBN (10) 1-4438-3208-1.
- Keprt, B. 2/2011. Postoje hospicových dobrovolníků v diskurzivním zápase o jinou „normálnost“. *Sociální studia. Smrt*. Katedra sociologie FSS MU: 151-163. ISSN 1214-813X.
- Křížová, E. 2006. *Proměny lékařské profese z pohledu sociologie*. Praha: SLON. ISBN 80-86429-57-1.
- Kübler-Ross, E. 1992. *Hovory s umírajícími*. SIGNUM UNITAS. ISBN 80-85439-04-2.
- Komaromy, C. 2007. Ošetrovatelská péče v době smrti. *Principy a praxe paliativní péče*. Společnost pro odbornou literaturu, o. s.: 487-496. ISBN 978-80-87029-25-1.
- Lundgren, Burden S. 2010. Banishing Death: the Disappearance of the Appreciation of Mortality. *OMEGA*. Baywood Publishing Co. Vol. 61(3): 223-249.
- Mastrogianis, L; Lumley, Mark A. 2002. Aftercare Services from Funeral Directors to Bereaved Men: Surveys of both Providers and Recipients. *OMEGA*. Baywood Publishing Co. Vol. 45(2): 167-185.
- Mellor, Philip A. 1993. *The Sociology of Death: theory, culture, practice*. Cambridge: Blackwell Publisher. 11-30. ISBN: 0-631-19057-0:18.95.
- Možný, I. 1990. *Moderní rodina: mýty a skutečnosti*. Blok. ISBN 8070290188.
- Možný, I. 3/1998. Stáří a nespojitý běh života. *Sociologický časopis*. XXXIV: 263-265.
- Navrátilová, A. 2004. *Narození a smrt v české lidové kultuře*. Praha: Vyšehrad. ISBN 80-7021-397-3.
- Nešporová, O. 2008. Veřejná připomínka smrti – pomníčky u silnic obětem dopravních nehod. *Sociologický časopis*. Vol. 44 (No. 1): 139–166. ISSN 0038-0288.
- Nešporová, O. 2009a. „Smrt jako konec nebo začátek? O (ne)věře v posmrtný život.“ *Lidé města / Urban People* 11 (3): 463-491. ISSN 1212-8112.
- Nešporová, O. 2009b. „Last Rites in a Post-Communist Country. The Introduction of Civil Funeral Rites during the Communist Era and its Consequences for Contemporary Czech Society.“ 50-66 in Rotar, Marius, Marina Sozzi (eds.). *Dying and Death in 18th-21st Centuries Europe*. Cluj-Napoca: Editura Accent. ISBN 978-973-8915-80-0.

- Nešporová, O.; Nešpor, Zdeněk R. 2011a. „V žáru lásky se život započal - v žáru ohně se končí.“ Čtyři pohledy na vývoj kremačního hnutí v české společnosti.“ *Soudobé dějiny* 18 (4): 563-602. ISSN 1210-7050
- Nešporová, O. 6/2011b. Smrt a umírání: opomíjené téma veřejných politik. *FÓRUM sociální politiky*: 15-19. ISSN 1803-7488. Dostupné online:
http://www.vupsv.cz/sites/File/forum_socialni_politiky/Casopis_FSP_6_2011.pdf.
- Nešporová, O. 2/2011c. Obřady loučení se zesnulými: Sekulární, náboženské nebo raději žádné pohřby?. *Sociální studia*. 2/2011: 57-85. ISSN 1214-813X.
- Nešporová, O. 2013. *O smrti a pohřbívání*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury. ISBN 978-80-7325-320-2.
- Přidalová, M. 1998. Proč je moderní smrt tabu?. *Sociologický časopis*. Vol. 34 (No. 3): 347-361.
- Rajčanová, M. 2001. Sociální život mrtvol: Jednání a identity zemřelého na cestě k pohřbení. *Biograf* (25): 61 odst.
- Raudenská, J.; Javůrková, A. 2/2011. Strach ze smrti u dospělých umírajících pacientů v terminální fázi onkologického onemocnění. *Sociální studia. Smrt*. Katedra sociologie FSS MU: 121-133. ISSN 1214-813X.
- Ruhl, Jack M.; Wilson, L. 2008. Bak Funeral Home. *Issues in Accounting Education*. ProQuest Central. Aug. Vol. 23 (No. 3): 481-492.
- Seidman, I. 2013. *Interviewing as Qualitative Research: a Guide for Researchers in Education and the Social Sciences*. New York: Teachers College Press. ISBN 978-0-8077-5404-7 (paperback).
- Sociální studia. Smrt*. 2/2011. Katedra sociologie FSS MU: 7–12. ISSN 1214-813X.
- Sanders, G. 2009. „Late“ Capital: Amusement and Contradiction in the Contemporary Funeral Industry. *Critical Sociology*. The Autor(s). Vol. 35(4): 447-470. Reprints and permissions in Sage Publishing.
- Sanders, G. 2012. Branding in the American Funeral Industry. *Journal of Consumer Culture*. The Autor(s). Vol.12(3): 263 – 282. Reprints and permissions in Sage Publishing.
- Strange, Julie-Marie. 2000. Review Article Death and Dying: Old Themes and New Directions. *Journal of Contemporary History*. London: SAGE Publications. Vol. 35(3): 491-499.
- Špatenková, N. 2008. *Poradenství pro pozůstalé*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1740-1.
- Timmermans, S., I. Tavory. 2012. Theory Construction in Qualitative Research: from Grounded Theory to Abductive Analysis. *Social Theory*. 30(3): 167-186.
- Tinková, D. 2013. *Zákeřná mefitis: Zdravotní policie a veřejná hygiena v pozdně osvícenských Čechách*. Praha: Argo. ISBN 978-80-257-0636-7.
- Vido, R. 2/2011. Editorial: Smrt – blízká, či vzdálená?. *Sociální studia. Smrt*. Katedra sociologie FSS MU: 7–12. ISSN 1214-813X.

Walter, T. 1993. Sociologists never die: British sociology and Death. *The Sociology of Death: theory, culture, practice*. Cambridge: Blackwell Publisher: 264-292. ISBN: 0-631-19057-0:18.95.

Závorková, P. 2/2011. Smrt očima personálu hospice. *Sociální studia. Smrt*. Katedra sociologie FSS MU: 137-150. ISSN 1214-813X.

10.1. Internetové zdroje:

Portál veřejné správy. *Zákon o pohřbnictví a o změně některých zákonů*. 256/2001 Sb. 2001. [cit. 25. 4. 2015]. Dostupné na:

<https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=51516&fulltext=z~C3~A1kon~20o~20poh~C5~99ebnictv~C3~AD&rpp=15#local-content>

Koncept Systém smrti (Death System). *Encyclopedia of Death and Dying*. [cit. 23. 4. 2015]. Dostupné na: <http://www.deathreference.com/Da-Em/Death-System.html>

Zprávy o kauze „Kupčení s mrtvými v Polsku“. Internetový zpravodajský portál *iDNES.cz*. [cit. 20. 4. 2015]. Dostupné na: http://zpravy.idnes.cz/kauza-kupceni-s-mrtvymi-neuticha-d4x-/zahranicni.aspx?c=A020128_215352_zahranicni_was

Živnostenské občanské Sdružení pohřbnictví ČR. [cit. 27. 4. 2015] Dostupné na: <http://www.pohrebnictvi.cz/wordpress/>

11. PŘÍLOHY:

11.1. Příloha A: Otázky k polostrukturovaným rozhovorům se zaměstnanci pohřební služby

Úvodní představení projektu:

V této bakalářské práci se budu zabývat smrtí v pohřební službě, jejími sociálními aspekty a dopady na zaměstnance. Veškeré získané osobní informace nebo ty, které by mohly být eticky problematické, v celém rámci participace na projektu s nikým dalším neseznámím a bezpečně je uschovám.

Otázky pro všechny zaměstnance pohřební služby:

- kolik je Vám let?
- jak dlouho pracujete v pohřební službě?
 - o délka praxe celkem?
- jaká je Vaše pracovní náplň?
- popište mi prosím stručně od začátku, jak vypadá jeden Váš pracovní den.
- jak jste se dostal/a k práci v pohřební službě?
 - o pracuje někdo z Vaší rodiny v pohřební službě? Nebo v podobné firmě?
 - o jaká je Vaše předchozí pracovní zkušenost?
 - o co jste si myslel/a o pohřební službě, než jste tam začal/a pracovat?
- čím si myslíte, že je Vaše zaměstnání specifické?
- jakým způsobem přicházíte do styku se zákazníky?
 - o kde přicházíte do styku se zákazníky?
 - o je možné, mi ukázat jak takové Vaše setkání se zákazníkem vypadá?
- mohl/a byste mi prosím podrobněji říci o dokumentech, se kterými se setkáváte v práci?
 - o a jaká je jejich další cesta mimo pohřební službu?
- jaký je podle Vás rozdíl mezi pohřební službou městskou a soukromou?
- máte u vás v zaměstnání nějakou odbornou literaturu či příručky ohledně Vaší činnosti v pohřební službě? Kdo Vás zaučuje?
 - o probíhá u Vás nějaké školení?
 - o účastníte se nějakých odborných seminářů?
- jste členem nějaké organizace, jejíž zaměření nějak souvisí s Vaším zaměstnáním?
- jak by podle Vás měl vypadat zaměstnanec/kyně pohřební služby?
- proměňuje se nějak náplň Vaší práce v pohřební službě?
- co máte nejraději na této práci? A co nejméně?
- jak bys popsal/a kolektiv v pohřební službě?
 - o existují u Vás v zaměstnání nějaké kolektivní události?
- může objednavatel pohřbu spolupracovat na přípravě těla na obřad?
- co si myslíte o činnosti soukromých pohřebních služeb?
 - o jak zastávají svoji roli ve společnosti?
 - o a co státní?
- myslíte si, že se nějak proměňují nabízené pohřební služby a zboží?
- existují nějaká hygienická pravidla, která je nutno dodržovat?
- s jakými dalšími institucemi přicházíte do kontaktu?
- co si myslíte o alternativních pohřebních službách? Např. o organizacích, jejichž mottem je, aby se každý i v nízkém věku připravoval na vlastní pohřeb, ten aby byl spontánní apod.?
- myslíte si, že pozůstalý, jenž ztratil blízkého v nízkém věku, potřebuje odlišné zacházení?
- myslíte si, že se nějak odlišujete od ostatních lidí?
- jak vnímáte svoji roli v rámci pohřební služby?
 - o a ve společnosti?
- co pro Vás znamená práce v pohřební službě?
 - o jak Vás toto zaměstnání ovlivnilo?
 - o kam Váš život směřuje?
 - o čeho si teď nejvíce ceníte?
- je nějaký zvláštní případ, jenž vám utkvěl v paměti?
- je podle Vás důležitá předchozí zkušenost se smrtí pro práci v pohřební službě?

- popište svoji zkušenost se smrtí.
 - o dostal/a jste se do kontaktu se zemřelým? Pokud ano, jaké to bylo, setkat se poprvé s mrtvým? Co jste si u toho myslel/a? Ovlivnila Vás tato zkušenost? Jak?
 - o jak byste popsal/a smrt?
 - o co pro Vás znamená smrt?
 - o zamyslíte se někdy nad tím, že smrt potká Vás?
- cítíte se někdy přetížený/á?
- jaké problémy v poslední době řešíte?

Otázky pro zaměstnance *posádky*:

- můžete mi pomoci načrtnout schéma převozů? Odkud a kam zemřelé vozíte?
 - o jak vypadá Váš harmonogram od rána do konce směny? Kam jedete nejdříve? Máte nějak rozvržené „rajóny“?
 - o jak vypadá Váš kontakt s ostatními institucemi?
- jaká je Vaše role v procesu uznání člověka za zemřelého? Je možné bez Vás vystavit potřebné dokumenty a převést zemřelého?
 - o na základě jakého podnětu přijíždíte k zemřelým?
 - o máte nějaký časový limit na vyzvednutí a vykonání pohřbu?
- jak konkrétně vypadá Vaše jednání s pozůstalými ohledně zařizování převozu/obřadu?
- jak vnímáte neustálý kontakt s mrtvými?
- mohla by vaši práci dělat žena? A práci v kanceláři muž? Dokázal by sis představit, že tam pracujete?
- jaká je činnost koronera?
- existují na nějaká hygienická pravidla, která musíte dodržovat?
- jaké to pro Vás je, starat se o zemřelé? A co to pro Vás znamená?

Otázky pro zaměstnance *kanceláře*:

- jaké to je jednat s pozůstalými? Jak vnímáte neustálý kontakt s nimi?
- myslíte si, že by Vaši práci mohl dělat muž? A převozy žena? Dokázala byste si představit, že pracujete v *posádce*?
- jak organizujete převozy pro *posádky*?