

TRUDNE EMOCJE PO DRUGIEJ STRONIE BIURKA

Materiały szkoleniowo-warsztatowe
dedykowane zespołom domów pogrzebowych
dążącym do najwyższych standardów obsługi
klienta i ochrony zasobów własnych



AGATA BARYŁA

Trenerka komunikacji interpersonalnej i
kryzysowej, coach, mistrzyni ceremonii świeckich

Prawa autorskie i zasady dystrybucji

© 2026 Świadoma Komunikacja Agata Baryła.
Wszelkie prawa zastrzeżone.

Niniejsza publikacja jest chroniona prawem autorskim. Autorka udziela partnerskim domom pogrzebowym oraz instytucjom funeralnym nieodpłatnej, niewyłącznej zgody na:

Wykorzystywanie materiału do celów wewnętrznych w placówce.
Bezpłatne przekazywanie e-booka rodzinom i klientom w żałobie
(w postaci pliku PDF lub wydruku).

Zabrania się: komercyjnej odsprzedaży niniejszego materiału w całości lub fragmentach, pobierania jakichkolwiek opłat za jego udostępnianie, redagowania i modyfikowania treści bez pisemnej zgody autorki oraz usuwania oznaczeń autorstwa.

Publikacja jest i zawsze powinna pozostać darmowym gestem wsparcia dla osób w żałobie oraz personelu.

Wstęp: Dlaczego ten materiał nie jest podręcznikiem „jak pracować”

Przecież Państwo to wiecie. Od kilku lat przyglądam się i podziwiam doświadczenie, profesjonalizm, oraz odporność, z jaką codziennie bierzecie na siebie najtrudniejsze procedury. Chapeau bas!

Moja rola w procesie pożegnania zaczyna się dopiero na pewnym etapie, w momencie kiedy rodzina wyjdzie z Waszego biura, załatwi niezbędne formalności, wybierze trumnę czy urnę i wróci do życia które już nigdy nie będzie takie samo. Wtedy zaczyna się moja praca.

Spędziłam z członkami rodzin setki godzin, przy telefonie lub kuchennym stole, pijąc herbatę i słuchając najgłębszych, osobistych zwierzeń. To czas kiedy dochodzą do głosu najtrudniejsze emocje, a moi rozmówcy moi otwierają się całkowicie. Opowiadają o zmarłym, ale bardzo często... mówią o Was.

Mówią o tym, co czuli, gdy przekroczyli próg Waszego biura. Mówią o jednym zdaniu doradcy, które uratowało ich przed atakiem paniki, albo o spojrzeniu, które sprawiło, że poczuli się niezrozumiani. Dziękuję za rzeczami, o których nigdy nie powiedzieliby w biurze, no się wstydzieli się albo zwyczajnie nie mieli siły.

Z wdzięczności za Wasze zaufanie i za to, że i Państwo dzielicie się ze mną feedbackiem o mojej pracy, przygotowałam tzw. „zwierciadło zaufania”.

Zebrałam czysty, autentyczny głos klientów*, który usłyszany może stać się kolejnym elementem w budowaniu PR.

***Imiona i sytuacje są zmodyfikowane tak, aby uszanować prywatność żałobników.**

Rozdział 1: Pierwsze 3 minuty w biurze, co zapamiętuje zszokowany mózg?

1. Neurobiologia klienta w biurze

Kiedy klient siada przy biurku w zakładzie pogrzebowym, jego kora przedczołowa, część mózgu odpowiedzialna za logikę, analizę kosztów, planowanie przestrzenne i racjonalne wybory, działa na minimalnych obrotach.

Całkowite dowodzenie przejmuje ciało migdałowate (ośrodek lęku i reakcji obronnych).

Oznacza to, że:

- Klient może nie rozumieć prostych sformułowań urzędowych i wymagać powtórzenia tej samej informacji kilka razy,
- Może podpisać dokument, a po wyjściu z biura zadzwonić z pytaniem, co właściwie podpisał.
- Może reagować nieadekwatną irytacją na prozaiczne kwestie (np. kolor tasiemki na wieńcu).

...co naturalnie może przeciążać cierpliwość pracownika.

Kiedy patrzy się na to z perspektywy psychologii kryzysu, takie zachowania przestają być postrzegane jako trudne czy niezrozumiałe, okazują się naturalnym objawem przeciążenia układu nerwowego.

2. Pierwsze minuty spotkania – co zapamiętuje zszokowany mózg?

To właśnie te pierwsze chwile najbardziej zapadają w pamięć rodzinom. Po powrocie do domu wspominają je ze szczegółami:

Zwierzenie pani Moniki (straciła męża):

„Kiedy weszłam do zakładu, wszystko wirowało mi przed oczami. Pan, który nas przyjął, nie zaczął od papierów. Spojrzał na mnie spokojnie, podał szklankę wody i powiedział cicho: «Pani Moniko, spokojnie. Mamy czas. Wszystko zrobimy powoli». Wtedy po raz pierwszy od kilku godzin poczułam, że ktoś trzyma za mnie pion.”

Co rodziny najczęściej wskazują jako zachowanie dające największe ukojenie w pierwszych minutach:

- **Spokojny wzrok i wyważony ton głosu:** Twarz skupiona, łagodna i obecna daje rodzinie poczucie oparcia znacznie bardziej niż formalne zapewnienia.
- **Czyste biurko bez pośpiechu:** Klienci wspominają, że brak widocznych dokumentów innych osób czy grającego radia pozwalał im szybciej odzyskać równowagę.
- **Woda podana bez pytania:** Zszokowany człowiek na pytanie „Czy napije się Pan czegoś?” niemal zawsze odruchowo odpowie „nie”. Szklanka wody postawiona po prostu na stole i chusteczki w zasięgu ręki są odbierane jako czysta, nienachalna troska.

3. Zmęczenie decyzjami (Decision Fatigue)

Zorganizowanie ceremonii wiąże się z koniecznością podjęcia wielu ustaleń w krótkim czasie. Rodziny często mówią, jak wielką ulgą było dla nich, gdy doradca nie przytłaczał ich od razu pełnym katalogiem, lecz:

1. Najpierw pozwolił im powiedzieć kilka słów o zmarłym: kim był i jak żył.
2. Zawęził wybór do dwóch lub trzech propozycji dopasowanych do ich opowieści, zamiast prezentować kilkadziesiąt modeli, opcji.
3. Podzielił ustalenia na etapy: najpierw kwestia cmentarza i terminu, a dopiero po chwili przejście do kwiatów czy oprawy muzycznej.
4. Dobrze jest zakotwiczyć każdy etap dopytaniem: czy wszystko jest zrozumiałe, czy może jest coś, co warto jeszcze raz omówić.

Rozdział II: Słowa, które pomagają vs. słowa, które ranią

I. Spojrzenie na intencje a odbiór rodziny

W codziennym kontakcie często używamy utartych zwrotów w najczystszej wierze, chcąc po ludzku podnieść na duchu.

Jednak w zaciszu domowym okazuje się, jak różnie te same słowa mogą zabrzmieć:

Co słyszę od rodzin:

„Pani z biura powiedziała: «Trzeba być silną, czas leczy rany». Miałam ochotę wybiec stamtąd. Mój świat właśnie runął, a ktoś mówił mi o upływie czasu. Poczułam się, jakby mój ból był problemem.”

W pamięci bliskich najcieplej zapisują się ci pracownicy, którzy pozwolili sobie na zwykłą ludzką bezradność:

„Ten pan nie udawał, że wie, co przeżywamy. Powiedział po prostu: «Bardzo Państwu współczuję. To ogromny ciężar, ale krok po kroku przez to przejdziemy razem». Ta prawda dała nam spokój.”

Język procedur, a godność zmarłego

Co słyszę od rodzin:

„Kiedy w biurze padło określenie «odbiór zwłok», przeszył mnie dreszcz. Przecież to był mój tata, to nie zwłoki, a tym bardziej nie bezimienna przesyłka.”

Z perspektywy bliskich zastąpienie żargonu medycznego zwrotem z imieniem zmarłego („Kiedy przewieziemy pani tatę...”, „Zadbamy o pana Jerzego z pełnym szacunkiem”) sprawia, że rodzina czuje, iż ich bliski do samego końca był traktowany jak człowiek.

Sformułowanie odruchowe	Jak odbiera to zszokowana rodzina?	Co przynosi ulgę według relacji bliskich?
„Wiem doskonale, co czujecie.”	Budzi wewnętrzny sprzeciw – rodzina chce uznania, że ich strata jest jedyna w swoim rodzaju.	<i>„Bardzo Państwu współczuję. To musi być bardzo trudny moment.”</i>
„Proszę nie płakać, wszystko będzie dobrze.”	Odbierane jako próba uciszenia emocji, gdy właśnie zawalił się świat klienta.	<i>„Proszę dać sobie tyle czasu, ile potrzeba. Nigdzie się nie spieszymy.”</i>
„Zwłoki zostaną przewiezione...”	Język chłodny, medyczny, odbierający intymność pożegnania.	<i>„Ciało Pani Mamy / Pana [Imię] przewieziemy z najwyższym szacunkiem.”</i>
„Za późno Państwo przyszli, tego się już nie da zrobić.”	Wzmaga i tak gigantyczne poczucie winy u bliskich.	<i>„Sprawdźmy wspólnie, jakie mamy teraz najbezpieczniejsze rozwiązania w tym terminie.”</i>
„Czas leczy rany.” / „Przynajmniej już nie cierpi.”	Odbierane jako dystansujący banał, zamykający przestrzeń na żal.	<i>„Jesteśmy tu po to, by zdjąć z Państwa ramion formalności i organizację.”</i>

2. Parafraza i sztuka milczenia

Podczas rozmów w domach bliscy często powtarzają, jak ważna była dla nich pewność, że zostali dobrze zrozumiani. Proste upewnienie się:

„Jeśli dobrze rozumiem, najbardziej zależy Państwu na kameralnym nastroju i ulubionej muzyce taty, prawda?” – natychmiast zdejmuje z nich obawę przed pomyłką.

Równie potężnym narzędziem okazuje się zgoda na ciszę.

Kiedy rodzina milczy nad wyborem klepsydry czy daty, te kilkanaście sekund spokoju – bez stukania długopisem i bez pośpiesznego wypełniania pustki słowami – jest przez nich odbierane jako wyraz najwyższego taktu.

Rozdział III: Co kryje się za złością i awanturą?

Zdarza się, że do biura wchodzi klient wzburzony, podnosi głos, krytykuje cennik albo wszczyna awanturę o pozornie nieistotny drobiazg.

Personel ma wtedy pełne prawo poczuć się zaatakowany o chcieć się bronić.

Warto wtedy przyjąć taktykę: **“ta złość nie jest o nas”**, bo to w zaciszu domowym znajduje się prawdziwe źródło tych emocji:

Zwierzenie pana Marka (zareagował gwałtownie, gdy doszło do ustalenia koloru obicia w trumnie):

„Do dziś jest mi wstyd za to, jak naskoczyłem na tego człowieka w biurze. Krzyczałem o jakąś bzdurę. Prawda była taka, że nie zdążyłem pogodzić się z ojcem przed jego śmiercią. Zżerało mnie poczucie winy i musiałem gdzieś wyrzucić tę wściekłość. Pracownik był po prostu pierwszy pod ręką.”

W świetle takich historii widać wyraźnie, że złość klienta niemal nigdy nie dotyczy pracowników osobiście.

Jest to rozpacz, poczucie winy i bezradność, które szukają ujścia.

Kiedy człowiek nie może wykrzyczeć swojego żalu śmierci, krzyczy na tych, którzy tę śmierć formalnie organizują.

Co pomaga w takich momentach według doświadczeń z deeskalacji:

- **Ściszenie głosu i zwolnienie tempa (dostrojenie):**

Kiedy rozmówca podnosi ton, spokojna, cichsza i powolna, życzliwa odpowiedź podświadomie wycisza układ nerwowy drugiej strony.

- **Wewnętrzne przypomnienie:**

Świadomość, że „to nie jest wymierzone we mnie, teraz krzyczy jego ból”, pomoże zachować wewnętrzny spokój bez wchodzenia w dyskusję.

- **Zauważenie napięcia przed procedurami:**

Krótkie zdanie: „Widzę, jak ogromny to dla Pana stres i jak bardzo zależy Panu, by wszystko odbyło się jak należy. Mamy dokładnie ten sam cel, usiądźmy i sprawdźmy to razem” w większości przypadków rozbraja agresję szybciej niż jakikolwiek regulamin.

Rozdział IV: Niewidzialny koszt empatii z perspektywy zdrowia członków zespołu

Słuchając rodzin, bardzo często słyszę także troskę o Was:

„Ten pan przy grobie wyglądał na tak przejętego i zmęczonego... aż pomyślałam, jak oni to wytrzymują dzień w dzień”.

Codziennie towarzyszenie i doświadczanie ludzkiej straty niesie ogromne obciążenie. Zmęczenie współczuciem (compassion fatigue) oraz wtórny stres pourazowy to zjawiska dobrze znane psychologii.

Kiedy brakuje narzędzi do ochrony własnych granic, organizm zaczyna bronić się sam często poprzez dystans, cynizm czy zobojętnienie, które nie wynikają ze złej woli, lecz z wyczerpania zasobów.



Praktyki wspierające dobrostan personelu:

- **Rytuał zamknięcia dnia:** Zmiana ubrania, umycie rąk chłodną wodą czy krótki spacer to fizyczny sygnał dla umysłu, że dyżur się skończył.
- **Szybka dekompresja w zespole:** Krótka rozmowa ze współpracownikami po trudnej ceremonii pozwala zrzucić napięcie na bieżąco, zamiast zabierać je do domu.
- **Równowaga po godzinach:** Świadome wybieranie aktywności pełnych życia – ruchu, natury i relacji, w których nie ma tematu straty.

Rozdział IV: Niewidzialny koszt empatii – z perspektywy zdrowia zespołu

Drodzy Partnerzy, nie jest moją intencją pouczanie Państwa.

Im dłużej współpracuję, tym większą mam w sobie pokorę wobec wieloletniego doświadczenia zakładów pogrzebowych, z którymi mam przyjemność współpracować.

Będę wdzięczna jeśli przyjmiecie Państwo ten krótki poradnik jako narzędzie do wykorzystania w codziennej pracy.

To, czym podzieliłam się na tych stronach, to zaledwie fragment perspektywy, jaką przynoszą rozmowy z rodzinami.

Nazywam się Agata Baryła. Łączę doświadczenie humanistycznej mistrzyni ceremonii z warsztatem certyfikowanej trenerki komunikacji i coacha.

Rozumiem specyfikę Waszej codzienności, nie dzielę się podręcznikową teorią, lecz obserwacjami i narzędziami wypracowanymi w realnych, najtrudniejszych sytuacjach.

Obszary, w których możemy współpracować warsztatowo:

1.Spotkania warsztatowe dla zespołów biurowych:

Psychologia kontaktu w ostrej fazie straty, techniki deeskalacji napięć i budowanie zaufania w pierwszych minutach rozmowy.

2.Warsztaty odporności i profilaktyki wypalenia:

Narzędzia chroniące personel przed zmęczeniem współczuciem, nauka stawiania granic i dbanie o higienę psychiczną w pracy z żałobą.

3.Wspólna analiza ścieżki klienta:

Profesjonalne zaopiekowanie klienta jako współczesna forma budowania skutecznego PR i marketingu firmy pogrzebowej,

ZAPRASZAM DO ROZMOWY

Będzie mi bardzo miło spotkać się na spokojną kawę i porozmawiać o wyzwaniach, z jakimi mierzy się Wasz zespół, oraz o tym, jak możemy wspólnie zadbać zarówno o komfort Waszych klientów, jak i spokój pracowników.



451 688 008



biuro@pogrzeb-swiecki.pl

z serdecznością,

Agata

