Poradce/poradkyně pro pozůstalé (kód: 69-020-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Osobní a provozní služby (kód: 69)
Týká se povolání: Poradce pro pozůstalé
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 5

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Rozvíjení účinné komunikace, podpory a doprovázení pozůstalých	5
Orientace v hodnotovém kontextu poradenství pro pozůstalé	5
Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty	5
Usnadňování procesu truchlení	5
Aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé	4
Charakterizování osobnosti poradce pro pozůstalé	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Rozvíjení účinné komunikace, podpory a doprovázení pozůstalých

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit pojem „péče o pozůstalé“ a úlohu poradenství při její realizaci	Ústní ověření
b) Uvést, z čeho profesionalita poradce pro pozůstalé vychází a na co se zaměřuje	Ústní ověření
c) Vyjádřit hodnoty, o které se poradenství pro pozůstalé opírá a zásady, které se považují za vhodné a jejichž dodržování se vyžaduje od profesionálů a jež jsou nabízeny lidem označeným jako „laici“	Ústní ověření
d) Popsat, kdo v poradenství pro pozůstalé pečuje o koho a proč	Ústní ověření
e) Uvést, kdo a kdy se může stát klientem poradce pro pozůstalé	Písemné a ústní ověření
f) Vysvětlit, proč jsme všichni blízkými či vzdálenými pozůstalými	Písemné a ústní ověření
g) Vyjmenovat příklady, jak může poradce pro pozůstalé pomáhat klientovi s ohledem na prognózu brzkého úmrtí jeho blízké osoby (ve fázi pre finem, in finem a post finem)	Písemné a ústní ověření
h) Navrhnout zásady účinné komunikace s pozůstalými a uvést příklady vhodných a nevhodných formulací v komunikaci s pozůstalými	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Popsat způsoby vyjadřování žalu u lidí z jiných kultur (spjatých s územím ČR)	Ústní ověření
j) Popsat možnosti a limity péče o pozůstalé v rámci stávající psychosociální péče a předložit argumenty podporující skutečnost, že je účinné využívat moderní komunikační prostředky (email, sms) při doprovázení pozůstalých	Písemné a ústní ověření
k) Předvést fiktivní telefonní hovor s pozůstalým (figurant) a vytvořit návrh odpovědi prostřednictvím elektronické pošty pozůstalému na elektronickou zprávu podle zadání	Praktické předvedení
l) Napsat vlastní rukou dopis pozůstalému podle zadání	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v hodnotovém kontextu poradenství pro pozůstalé

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit pojmy jako je „blízkost“, „podpora“, „doprovázení“, „poradenství“ nebo „terapie“ a předložit argumenty, podporující skutečnost, že bez naděje není útěcha	Ústní ověření
b) Objasnit hodnotový kontext poradenství pro pozůstalé (lidská důstojnost; partnerství, spolupráce, uznání; angažovanost pro druhé a společenství; úcta k rozmanitosti a řádu; otevřenost k víře, přesahu a smyslu; zákonnost; citlivost vůči odlišnosti při truchlení; duchovní rozměr smrti; přiměřenost pietního chování a návaznost služeb uplatňovaných podle principů subsidiarity, participace, reálnosti a dlouhodobosti apod.)	Ústní ověření
c) Uvést důvody, kvůli kterým je možné či nutné ukončit poradenský vztah	Ústní ověření
d) Definovat a odůvodnit základní principy vztahu klienta a poradce (respekt, autentičnost, empatie, aktivní naslouchání, důvěra, důvěrnost apod.)	Ústní ověření
e) Vyjmenujte negativní aspekty poradenského vztahu	Ústní ověření
f) Objasnit, kdo zodpovídá za kvalitu poskytovaného poradenství a která jednání a postupy by mohly vyústit v nelegální činy	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vytvořit návrh rámcové smlouvy mezi poradcem a pozůstalým o poskytování služby o poradenství	Praktické předvedení
b) Předvést roli poradce pro pozůstalého před klientem (figurantem) dle zadání	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Usnadňování procesu truchlení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout, jakými vhodnými způsoby lze u pozůstalých podporovat práci se vzpomínkami a ventilaci emocí.	Ústní ověření
b) Charakterizovat pomoc při procesu přiznání si ztráty blízké osoby při překonávání překážek v rámci procesu adaptace	Ústní ověření
c) Popsat možné reakce na ztrátu osoby blízké	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit, v kterých prostorách nelze sjednávat pohřbení a proč	Ústní ověření
b) Popsat, co musí vypravitel pohřbu přinést s sebou do provozovny pohřební služby, aby mohl sjednat pohřbení	Ústní ověření
c) Poradit pozůstalým, jak uzavřít nájemní smlouvu k hrobovému místu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vysvětlit účel parte, za jakých podmínek ho lze zveřejnit a uvést formy kondolence	Ústní ověření
e) Vyjmenovat zákonné možnosti čerpání pracovního volna s náhradou mzdy nebo platu na pohřební obřad	Ústní ověření
f) Vystavit doklad o účasti na pohřbu	Praktické předvedení
g) Poradit, jak postupovat při úmrtí mimo zdravotnické zařízení	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Poradit postup při úmrtí v zahraničí (i mimo členské státy EU) a při úmrtí cizince v ČR	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Nabídnout a vysvětlit více forem financování pohřbu (pohřebné, pojištění, pohřeb na splátky, odúmrť, darování těla pro vědu, výzkum a výuku)	Praktické předvedení a ústní ověření
j) Uvést, kdo odpovídá za přiměřené náklady spojené s pohřbem (i v případě odúmrti)	Ústní ověření
k) Popsat způsoby pohřbů a pohřbívání u lidí z jiných kultur (spjatých s územím ČR)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Charakterizování osobnosti poradce pro pozůstalé

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat základní požadavky na teoretické, praktické a osobnostní předpoklady poradce pro pozůstalé	Ústní ověření
b) Uvést příklady vhodné úpravy zevnějšku poradce, přiměřeného a nepřiměřeného chování k pozůstalým, rizika výběru určitého prostředí pro průběh poradenství	Ústní ověření
c) Charakterizovat pozitivní a negativní efekty osobnosti poradce pro pozůstalé a popsat, jak mohou klienti poradce pro pozůstalé vnímat	Ústní ověření
d) Popsat, jak podpořit klienta, aby navštívil psychologa, lékaře, duchovního, sociálního pracovníka nebo jinou profesionální pomoc	Ústní ověření
e) Navrhnout, co může poradce pro pozůstalé udělat pro prevenci syndromu vyhoření (péče o sebe sama)	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Vysvětlit úlohu supervize v poradenství pro pozůstalé, kdo a jakým způsobem kontroluje práci poradce pro pozůstalé	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.

Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Zkoušející navodí atmosféru důvěry tak, aby se uchazeč mohl během zkoušky otevřít a vědomě se zúčastnit na rozpoznávání, doprovázení a poskytovat svou osobní přesvědčenou spolupráci.

Autorizovaná osoba je povinna připravit 3 modelové situace.
Uchazeči budou zadány činnosti, které jsou obsahem této profesní kvalifikace, jejichž splnění provádí. Konkrétní úkoly a jejich rozsah určí zkoušející. To, co by měl poradce pro pozůstalé umět (tedy praktická, dovednostní rovina kompetence), se nejčastěji projevuje při vlastní práci s klienty. Proto se praktické ověřování provádí řešením rozmanitých modelových situací s hráčem role (figurantem), který hraje roli „pozůstalého“ podle rámcového scénáře autorizované osoby. S celým kontextem situace je uchazeč předem seznámen. Modelové situace lze navodit také verbálně, zvukovým nebo obrazovým záznamem. Lze doporučit kombinování jednotlivých postupů. Například uchazeč může být do situace uveden obrazovým nebo zvukovým záznamem a následné řešení situace má již předvést sám. První část situace je tedy navozena obrazovým záznamem, druhá část inscenační metodou (tzv. inscenační hrou). Figurant musí porozumět schématu vývoje situace, porozumět její psychologické podstatě, projevům a příčinám vzniku. Musí být empatický a disponovat výrazovými prostředky (herectvím) tak, aby dokázal projevit odpovídající emoce. K povinnostem zkoušejícího patří včas inscenační hru ukončit a následně vyhodnotit.

U odborné kompetence **Rozvíjení účinné komunikace, podpory a doprovázení pozůstalých**, kritérium i) autorizovaná osoba vybere jednu z následujících komunit (židovská, muslimská, romská, vietnamská, ukrajinská) pro splnění daného kritéria; kritérium k) a l); autorizovaná osoba připraví jedno zadání pro každé kritérium, na základě kterého uchazeč splní daná kritéria.
U odborné kompetence **Usnadňování procesu truchlení**, kritérium a) je potřebné uvést otázky, kterými lze usnadňovat vyprávění pozůstalých klientů a objasnit význam ticha v poradenství pro pozůstalé.
U odborné kompetence **Aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé**, kritérium d), h), i) a j) uchazeč předvede na jedné modelové situaci jednání vůči pozůstalým, role pozůstalých se zhostí zkoušející a pro kritérium l) vybere jednu z následujících komunit (židovská, muslimská, romská, vietnamská, ukrajinská), kterou zadá uchazeči pro splnění daného kritéria.
U odborné kompetence **Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty**, kritérium b) autorizovaná osoba připraví jedno zadání, na základě kterého uchazeč splní dané kritérium. Při ověřování odborné kompetence **Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty**, kritérium c) autorizovaná osoba sleduje odpovědi na tyto otázky: Jak jsem se připravoval na setkání s klientem? Jakým zážitkem pro mě bylo setkání s klientem? Spustilo to nějaké mé osobní sporné záležitosti? Jak jsem navázal s klientem kontakt a jaký jsem vybudoval za tu chvíli vztah? Určil jsem si nějaký cíl, kterého by mělo být při mých dalších setkáních dosaženo? Jakých konkrétních metod, technik a postupů jsem používal? Jak jsem uzavřel sezení s klientem? Co bylo pro mě těžké? A co bylo nejtěžší? Co se ještě potřebuji naučit, abych to dokázal dělat lépe? Co jsem udělal dobře a co výborně?

Během modelových situací se především sleduje, jakým způsobem uchazeč pracuje s právy a potřebami pozůstalých (potřeba času, empatie, přístupu k realitě, respektování individuality apod.). Po této praktické části následují otázky uvedené v dalších blocích. Praktickou část zkoušky je potřeba zaznamenat audiovizuálně pro vyhodnocení a analýzu uchazečova výkonu. Tento záznam bude smazán bezprostředně po vykonání zkoušky. Uchazeč o zkoušku podepisuje souhlas s natáčením během zkoušky.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil pro všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze 2 členů, kteří jsou autorizovanou fyzickou osobou s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovaným zástupcem autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat tento požadavek.

a) Vysokoškolské vzdělání nejméně bakalářského studijního programu v oblasti sociální práce, psychologie, psychoterapie, lékařství, práva a alespoň 5 let praxe psychologického nebo sociálněprávního poradce, kouče, terapeuta, koordinátora, supervizora v sociálních, zdravotnických či pohřebních službách.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo pro místní rozvoj, www.mmr.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Autorizovaná osoba zajistí:

- místnost pro provedení zkoušky,
- audiovizuální techniku (videokamera, diktafon),
- telefonní přístroj a připojení,
- figuranta,
- PC s tiskárnou a připojením na internet k ověření způsobilosti práce na PC.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 5 až 7 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.
Doba trvání písemné části zkoušky jednoho uchazeče je 60 minut.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro ostatní služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Pegas CZ s. r. o., Praha
Ministerstvo pro místní rozvoj, Praha
Tobit, z. s., Jihlava