Poradce 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: 29.06.2012 do: 06.12.2020

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 opírají zvolené (pracovní) postupy a zásady, které se považují za vhodné a jejichž dodržování se vyžaduje od profesionálů a nabízí lidem označeným jako „laici“	Ústní ověření
d) Popsat, kdo v poradenství pro pozůstalé pečuje o koho a proč (ve jménu čeho)	Ústní ověření
e) Uvést, kdo a kdy se může stát klientem poradce pro pozůstalé	Ústní nebo písemné ověření
f) Vysvětlit, nakolik jsme všichni blízkými či vzdálenými pozůstalými	Ústní nebo písemné ověření
g) Vyjmenovat příklady, jak může poradce pro pozůstalé pomáhat klientovi při prognóze brzkého úmrtí jeho blízké osoby (ve fázi pre finem, in finem a post finem)	Ústní nebo písemné ověření
h) Navrhnout zásady účinné komunikace s pozůstalými a uvést příklady vhodných a nevhodných formulací v komunikaci s pozůstalými	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 pro a proti, podporující skutečnost, že je účinné využívat moderní komunikační prostředky při doprovázení pozůstalých	Ústní a písemné 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) Vytvořit všeobecně přijatelné definice takových pojmů, 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 uplatňované podle principů subsidiarity, participace, reálnosti a dlouhodobosti apod.)	Ústní ověření
c) Předložit argumenty, na základě kterých je možné, případně nutné, poradenský vztah ukončit	Ústní ověření
d) Definovat a odůvodnit základní principy vztahu klienta a poradce (respekt, autentičnost, empatie, aktivní naslouchání, důvěra, důvěrnost apod.)	Ústní ověření
e) Identifikovat rizika, která mohou představovat některé situace v poradenském vztahu (např. být poradcem pro své přátele nebo dělat si přátele ze svých klientů apod.)	Ústní ověření
f) Objasnit, kdo zodpovídá za kvalitu poskytovaného poradenství a která jednání a postupy by mohly vyústit v nelegální nebo neobhajitelné činy	Ústní ověření
g) Identifikovat, co nesmí poradce pro pozůstalé svým klientům v poradenství nabídnout a čeho by se měl poradce v průběhu poradenství pro pozůstalé vyvarovat	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
c) Ohodnotit sám sebe v průběhu inscenační hry	Ústní nebo písemné ověření

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. (Uvést otázky, kterými lze usnadňovat vyprávění pozůstalých klientů a objasnit význam ticha v poradenství pro pozůstalé.)	Ústní ověření
b) Charakterizovat pomoc pozůstalým přiznat si skutečnost ztráty blízké osoby a překonat různé překážky při procesu adaptace	Ústní ověření
c) Popsat průběh poradenského procesu a uvést, co může komplikovat navázání smluvního vztahu s klientem	Ústní ověření
d) Popsat „normální“ a „komplikované“ reakce na ztrátu osoby blízké nebo na jakoukoli jinou životní ztrátu a charakterizovat „normální“ reakce pozůstalých na tělesné, emocionální, psychosociální a kognitivní úrovni i na úrovni chování	Ústní a písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikování základních zásad pohřbívání v poradenství pro pozůstalé

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit význam pohřebního rituálu a předložit argumenty pro důstojné rozloučení se zemřelým	Ústní ověření
b) Vysvětlit, co je možné udělat v případě očekávaného úmrtí doma (jak splnit oznamovací povinnost o úmrtí, jak pomoci pozůstalému v posledním kontaktu s tělem zemřelého, kdy je nutné kontaktovat pohřební službu, jak tělo zemřelého umýt, upravit a obléci)	Ústní ověření
c) Objasnit postup při objednávání pohřbu a hrobového místa (především po vyzvednutí urny), popsat průběh pohřebních obřadů nad rakví (občanských i náboženských, způsob kondolence)	Ústní ověření
d) Předložit argumenty podporující skutečnost, že „pohřeb bez obřadu“ může způsobit závažné právní i psychické problémy blízkým i vzdáleným pozůstalým	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 (jeho chování, osobnostní i fyzické atraktivity apod.) a popsat, jak mohou klienti poradce pro pozůstalé vnímat	Ústní ověření
d) Předložit argumenty pro a proti nabízení svého světonázoru (má poradce respektovat náboženské vyznání, hodnoty a názorovou orientaci svých klientů nebo svou službou nepřímo získávat mezi klienty nové věřící či nevěřící?)	Ústní ověření
e) Popsat, jak podpořit klienta, aby si sám našel svůj smysl života	Ústní ověření
f) Navrhnout, co může poradce pro pozůstalé udělat pro prevenci syndromu vyhoření (péče o sebe sama)	Ústní ověření
g) 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). Zdravotní způsobilost není vyžadována.
Zkoušející navodí atmosféru důvěry tak, aby se kandidát mohl během zkoušky otevřít a vědomě se zúčastnit na rozpoznávání, doprovázení a poskytovat svou osobní přesvědčenou spolupráci.
Vzdělání v některé z pomáhajících profesí, psychoterapeutický výcvik, resp. specializovaný vzdělávací kurz zaměřený na oblast poradenství pro pozůstalé a případně praktické zkušenosti s poradenstvím jsou výhodou, ale nikoli podmínkou k přijetí žádosti o zkoušku. Doporučujeme ukončené úplné střední vzdělání, alespoň jednoletou praxi s pozůstalými pod dohledem supervizora, od něhož může být ke zkoušce vydáno doporučení (popř. od ředitele poradny pro pozůstalé, hospice, nemocnice, domova seniorů, pohřební služby, náčelníka hasičského záchranného sboru, první pomoci, policie, armády, horské služby apod.). V případě, že je uchazeč sám v roli pozůstalého, požaduje se čestné prohlášení, že od úmrtí blízké osoby uběhlo minimálně 13 měsíců. Doporučuje se, aby součástí přípravy na zkoušku bylo vyplnění dotazníku, který předá autorizovaná osoba uchazeči k vyplnění. Dotazník bude uveřejněn na www.mmr.cz.
Autorizovaná osoba je povinna připravit 3 modelové situace.
Uchazeči budou zadány činnosti, které jsou obsahem této profesní kvalifikace, jejichž splnění realizuje. 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“ dle 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.
Při ověřování odborné způsobilosti Aplikování základních principů poradenství pro pozůstalé na truchlící klienty kritéria c) se předpokládají 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. Doporučujeme praktickou část zkoušky zaznamenat audiovizuálně a po dobu nezbytně nutnou ji archivovat.

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 jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované právnické osoby.

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

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat následující požadavek:
- vysokoškolské vzdělání nejméně bakalářského studijního programu a alespoň 5 let praxe psychologického nebo 6 let praxe sociálněprávního či jinak pomáhajícího poradce v sociálních, zdravotnických či pohřebních službách, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.

Další požadavky:
– Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, který nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
– Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: www.mmr.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Místnost pro provedení zkoušky
Audiovizuální technika (videokamera, diktafon)
PC

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 20 až 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 5 až 8 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnotící standard 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:
Ministerstvo vnitra - Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR
Ministerstvo obrany ČR
Katedra sociologie a andragogiky Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci
České sdružení obětí dopravních nehod
Občanské sdružení Dlouhá cesta
Hospicové občanské sdružení Cesta domů
Mobilní hospic Ondrášek, o. p. s.
Sdružení pohřebnictví
Pohřební ústav hl. m. Prahy
Bílý kruh bezpečí