

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

|                                       |                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Autorizující orgán:</b>            | Ministerstvo pro místní rozvoj     |
| <b>Skupina oborů:</b>                 | Osobní a provozní služby (kód: 69) |
| <b>Týká se povolání:</b>              | Poradce pro pozůstalé              |
| <b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b> | 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      |
| Uspadňování 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, odúmrtí, 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 odúmrtí)  | 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 následně 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 povinností 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 vybuďoval 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.

### Další požadavky:

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která 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/lektorka dalšího vzdělávání, může 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), ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.

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 hodnotícím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo pro místní rozvoj, [www.mmr.cz](http://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 hodnotícím 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 hodnotícího standardu**

Hodnotící 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