



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1609_3 Manejar las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TANATOPRAXIA

Código: SAN491_3

NIVEL: 3

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1609_3 Manejar las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el manejo de las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Utilizar técnicas de comunicación con las familias, los allegados del difunto y la entidad funeraria, para dar respuesta a la demanda de información, cumpliendo la normativa, siguiendo los protocolos establecidos en la empresa, utilizando técnicas y habilidades de***

comunicación adaptadas a la situación y garantizando la confidencialidad de la información obtenida, preservando el derecho a la intimidad.

- 1.1 Solicitar información a la familia y allegados del difunto, recogiendo sus opiniones, verificando el cumplimiento de sus requerimientos y de los de la empresa funeraria.
 - 1.2 Proporcionar información concisa y ordenada a la familia y allegados del difunto, dando respuesta a las demandas planteadas, facilitando propuestas y alternativas.
 - 1.3 Resolver las dudas planteadas por los familiares o allegados sobre el trabajo de tanatopraxia.
 - 1.4 Atender de forma personalizada a la familia y allegados del difunto, respetando sus creencias religiosas y mostrando tranquilidad para conseguir que se calmen, suavizando los momentos de tensión.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable y los protocolos establecidos en la empresa.
 - Desarrollar las actividades utilizando técnicas y habilidades de comunicación adaptadas a la situación, garantizando la confidencialidad de la información obtenida, preservando el derecho a la intimidad.

2. Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de tanatopraxia empleando habilidades psicosociales para atender el trabajo previsto, siguiendo los protocolos establecidos, valorando la presencia de factores y circunstancias del fallecimiento, que puedan agravar la tensión emocional de familiares y allegados, siguiendo los protocolos establecidos en la empresa, cumpliendo la normativa, utilizando técnicas y habilidades de comunicación adaptadas a la situación y garantizando la confidencialidad de la información obtenida, preservando el derecho a la intimidad.

- 2.1 Atender las situaciones críticas, verificando el cumplimiento de los protocolos establecidos, garantizando respuestas rápidas.
 - 2.2 Utilizar técnicas de control de estrés, afrontando las situaciones de crisis y garantizando el funcionamiento del servicio de tanatopraxia y el estado emocional de los profesionales.
 - 2.3 Emplear técnicas de automotivación para superar momentos difíciles, consiguiendo preservar la salud emocional de los profesionales.
- Desarrollar las actividades valorando la presencia de factores y circunstancias del fallecimiento, que puedan agravar la tensión emocional de familiares y allegados.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable y siguiendo los protocolos establecidos en la empresa.
 - Desarrollar las actividades utilizando técnicas y habilidades de comunicación adaptadas a la situación, garantizando la confidencialidad de la información obtenida, preservando el derecho a la intimidad.

3. Manejar las habilidades de trabajo en equipo, facilitando la prestación del servicio de tanatopraxia, para fomentar la comunicación horizontal y vertical del mismo, promoviendo la calidad y evolución continua del servicio de tanatopraxia, siguiendo los protocolos establecidos en la

empresa, cumpliendo la normativa, utilizando técnicas y habilidades de comunicación adaptadas a la situación y garantizando la confidencialidad de la información obtenida, preservando el derecho a la intimidad.

- 3.1 Estimular la cooperación entre profesionales, respondiendo al trabajo encomendado, utilizando la experiencia y el apoyo mutuo.
 - 3.2 Comunicar las incidencias al responsable, promoviendo reformas en los protocolos de actuación, si estuviera indicado, resolviendo las situaciones de manera colectiva.
 - 3.3 Elaborar propuestas para promover la calidad y evolución del servicio.
 - 3.4 Comunicar propuestas de reformas en los protocolos de actuación al responsable, verificando el cumplimiento de los cauces establecidos.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable y siguiendo los protocolos establecidos en la empresa.
 - Desarrollar las actividades utilizando técnicas y habilidades de comunicación adaptadas a la situación.
 - Desarrollar las actividades garantizando la confidencialidad de la información obtenida, preservando el derecho a la intimidad.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1609_3 Manejar las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Utilización de técnicas de comunicación con las familias, los allegados del difunto.

- Aplicación de la psicología a la reacción ante la muerte de un familiar o de un ser querido: el duelo y sus fases.
- Información a la familia o allegados del difunto.
- Acogida a familiares y allegados.
- Atención a las visitas.
- Aplicación de normas de comportamiento profesional.
- Identificación de ritos y costumbres funerarias.

2. Manejo de las situaciones de crisis generadas en el servicio de tanatopraxia.

- Afrontamiento de conflictos: causas, tipos.
- Identificación de situaciones de conflicto en tanatopraxia.
- Valoración de los conflictos y diferenciación de actitudes ante ellos.
- Resolución de problemas en las relaciones humanas.
- Diferenciación de crisis vitales: edad, muerte repentina y muerte traumática, duelos múltiples, catástrofes, situaciones estresantes, de agresividad, de ansiedad y de angustia extrema.

- Apoyo psicológico en situaciones de crisis.
- Aplicación de protocolos de actuación en situaciones de crisis.
- Diferenciación de tipos de duelo según contexto y circunstancias de la muerte: duelo en niños, shock emocional, trauma psicológico.
- Aplicación de protocolos de aviso a los Servicios de Emergencias.
- Causas del estrés: características.
- Aplicación de técnicas de control del estrés.
- Identificación de reacciones psicológicas ante situaciones estresantes.
- Identificación de mecanismos de defensa evitativos, distorsionadores y regresivos.
- Aplicación de estrategias para afrontar la muerte.
- Aplicación de técnicas de relajación.
- Motivación, frustración y satisfacción: factores ambientales que influyen en el bienestar.
- Aplicación de técnicas de automotivación: planteamiento de metas, organización, actitud positiva frente a los acontecimientos.

3. Manejar las habilidades de trabajo en equipo.

- Aplicación de protocolos de comunicación interna y de información en el servicio de tanatopraxia.
- Comunicación e información: contenidos y niveles.
- Información horizontal y vertical: flujos de información.
- Utilización de dispositivos y herramientas en la circulación de información.
- Dinámica de grupos: liderazgo, formas de coordinación, participación.
- Diferenciación de grupos.
- Indicaciones e importancia del trabajo en equipo.
- Identificación de síntomas de disfunción en los grupos: actitudes que dificultan o facilitan el trabajo en equipo.
- Negociación y resolución de conflictos.
- Aplicación de técnicas de trabajo en equipo: grupos de discusión, mesa redonda, brainstorming, entre otras.
- Motivación de profesionales de tanatopraxia: satisfacción en el trabajo, diferencias entre motivación y satisfacción.
- Evaluación de los sistemas de comunicación interna: aspectos a evaluar, criterios y métodos de evaluación.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Comunicación entre los actores integrados en el proceso de aplicación de la tanatopraxia.
- Diferenciación de elementos que intervienen en la comunicación: emisor, receptor, código, mensaje, canal y contexto.
- Diferenciación entre lenguaje verbal y no verbal.
- Identificación de obstáculos que interfieren en la comunicación: barreras semánticas, psicológicas, físicas, ambientales y socioculturales.
- Aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales: escucha activa, empatía, conducta asertiva.
- Aplicación de la psicología a la prestación de servicio de tanatopraxia: procesos cognitivos (percepción, atención, memoria, entre otros), conducta (comportamiento y actitud), inteligencia emocional, personalidad, relaciones entre pensamiento, emociones y conducta.
- Aplicación de la deontología profesional a la prestación de servicio de tanatopraxia: ética y secreto profesional.

- Aplicación de normativa: policía sanitaria mortuoria, prevención de riesgos laborales y protección de datos de carácter personal.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con el cadáver y los familiares deberá:
 - 1.1 Manifestar interés y preocupación por atender las necesidades de los familiares.
 - 1.2 Demostrar respeto al fallecido.
2. En relación con los miembros del equipo de trabajo deberá:
 - 2.1 Participar y colaborar en el equipo de trabajo.
 - 2.2 Comunicarse respetando los canales establecidos por la organización.
 - 2.3 Compartir información con el equipo de trabajo.
 - 2.4 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
 - 2.5 Transmitir información de manera ordenada y estructurada.
 - 2.6 Demostrar resistencia al estrés y estabilidad emocional.
 - 2.7 Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa.
3. En relación con la empresa deberá:
 - 3.1 Demostrar autonomía en la resolución de contingencias laborales.
 - 3.2 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos
 - 3.3 Demostrar competencia profesional.
 - 3.4 Manifestar interés por el conocimiento de la organización y sus procesos.
4. En relación a otros aspectos deberá:
 - 4.1 Cuidar el aspecto y el aseo personal.
 - 4.2 Cumplir las normas laborales.
 - 4.3 Distinguir entre el ámbito personal y el profesional.
 - 4.4 Mantener una actitud preventiva de vigilancia de su salud ante los riesgos laborales.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la

práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1609_3 Manejar las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para comunicarse, en un duelo, con los familiares y allegados de fallecidos en una catástrofe, o un accidente múltiple, con víctimas infantiles, afrontando situaciones de crisis, trabajando en equipo, según los protocolos establecidos e informando al responsable a través de los cauces seleccionados. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender las necesidades de los familiares, allegados de las víctimas, y de la empresa funeraria.
2. Resolver las situaciones de crisis generadas.
3. Comunicar las incidencias surgidas al superior responsable, colaborando con el equipo de trabajo.

Condiciones adicionales:

- La situación profesional de evaluación se desarrollará mediante una simulación.
- Se proporcionarán a la persona candidata los datos de la catástrofe o accidente múltiple.
- La persona candidata dispondrá de la información y los recursos para efectuar la prueba.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Atención a las necesidades de los familiares de los fallecidos, allegados, y de la empresa funeraria.</i>	- Solicitud de datos e información a la familia del difunto, cubriendo las necesidades de la empresa. - Recogida de las indicaciones y opiniones de la familia del difunto o allegados, respetando sus creencias. - Resolución de las dudas que tengan los familiares o allegados, sobre el trabajo de tanatopraxia, seleccionando la información suministrada y facilitando propuestas y alternativas. - Utilización de técnicas de control emocional, manifestando tranquilidad y suavizando los momentos de tensión. - Empleo de habilidades y técnicas de comunicación adaptadas a la situación (empatía, escucha activa, asertividad). <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Resolución de las situaciones de crisis generadas en el duelo.</i>	- Actuación frente a las situaciones de crisis - Utilización de técnicas de control de estrés, afrontando las situaciones de crisis, preservando su salud emocional y garantizando el funcionamiento del servicio de tanatopraxia. - Empleo de técnicas de automotivación, en las distintas situaciones con las que puede encontrarse, preservando su salud emocional. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>

Manejo de habilidades de trabajo en equipo y comunicación.

- Colaboración con el resto del personal para efectuar el trabajo.
- Transmisión de las incidencias al responsable superior, en su caso, para resolver situaciones de forma colectiva.
- Valoración del control de calidad.
- Promoción de la innovación en los procesos de trabajo y en los protocolos de actuación.
- Comunicación de las propuestas de innovación al responsable superior.

El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B

Escala A

- | | | |
|---|--|---|
| 4 | | <i>Actúa en situaciones de crisis, aplicando el protocolo establecido, utilizando técnicas de control de estrés y automotivación, garantizando el funcionamiento del servicio y preservando su salud emocional.</i> |
| 3 | | <i>Actúa en situaciones de crisis, aplicando el protocolo establecido, no utilizando técnicas de control de estrés ni de automotivación, garantizando el funcionamiento del servicio, y preservando su salud emocional.</i> |
| 2 | | <i>Actúa en situaciones de crisis, aplicando el protocolo establecido, no utilizando técnicas de control de estrés ni de automotivación, no garantizando el funcionamiento del servicio, y preservando su salud emocional.</i> |
| 1 | | <i>Actúa en situaciones de crisis no aplicando el protocolo establecido, no utilizando técnicas de control de estrés ni garantizando el funcionamiento del servicio, y no emplea métodos de automotivación para preservar su salud emocional.</i> |

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

- | | | |
|---|--|--|
| 4 | | <i>Colabora con el resto del personal para efectuar el trabajo, utilizando la experiencia y el apoyo mutuos, promoviendo la innovación en los procesos de trabajo y en los protocolos de actuación, transmitiendo las incidencias y las propuestas al responsable superior, siguiendo los cauces establecidos y valorando la importancia del control de calidad.</i> |
| 3 | | <i>Promueve la innovación en los procesos de trabajo y en los protocolos de actuación, transmitiendo las incidencias y las propuestas al responsable, siguiendo los cauces establecidos y valorando la importancia del control de de calidad, pero no colaborando con el resto del personal para efectuar el trabajo.</i> |
| 2 | | <i>Promueve la innovación en los procesos de trabajo y en los protocolos de actuación, transmitiendo</i> |

	<i>las incidencias y las propuestas al responsable, siguiendo los cauces establecidos pero no valorando la importancia del control de de calidad ni colaborando con el resto del personal para efectuar el trabajo.</i>
1	<i>Promueve la innovación en los procesos de trabajo y en los protocolos de actuación, transmitiendo las incidencias y las propuestas al responsable, pero no siguiendo los cauces establecidos, ni valorando la importancia del control de de calidad, ni colaborando con el personal para efectuar el trabajo.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

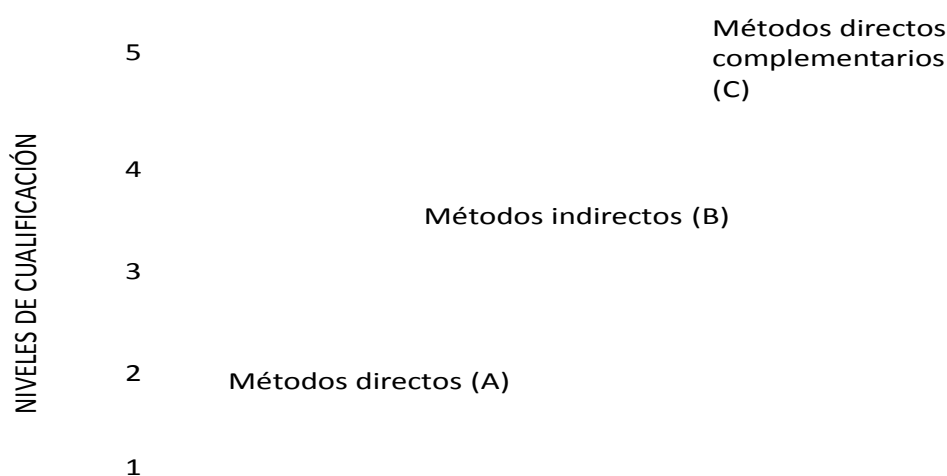
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).

- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en

cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el manejo de las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata



se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- f) Se recomienda medir la dimensión de la competencia sobre respuesta a contingencias. Para ello se pueden considerar, entre otras, las siguientes situaciones:
- Concurrencia de varias muertes dentro de la misma familia.
 - Generación de situaciones violentas entre familias implicadas en un accidente múltiple.
 - Manifestaciones de pánico o de angustia, crisis asmáticas o pérdidas de conciencia, entre otras, en los familiares.
- g) Dada la dificultad que supone la dramatización para simular el contexto de la situación profesional de evaluación, se propone:
- Contar con apoyos externos, como por ejemplo estudiantes de arte dramático, grupos de teatro amateur.
 - Proyección de videos, serie fotográfica, o relatos, en los que la persona candidata detecte errores y proponga soluciones, justificándolas.