



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**“ECP1609\_3: Manejar las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia”**

## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1609\_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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 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 profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

#### ***1. Establecer comunicación entre la familia o allegados del fallecido y la entidad de servicios funerarios, para dar respuesta***

***a su demanda de información, prestándoles un trato humano y adaptado a su situación de duelo.***

- 1.1 La comunicación con los familiares o allegados del fallecido se establece, aplicando técnicas y habilidades sociales adaptadas a la situación de duelo, como escucha activa, empatía, u otras.
- 1.2 La información requerida para iniciar los trabajos de tanatopraxia se solicita a la familia o allegados del fallecido, prestándoles un trato acorde con su situación de duelo, respetando, dentro de lo posible, las peticiones, deseos o últimas voluntades del fallecido o allegados.
- 1.3 La información sobre la aplicación de técnicas de tanatopraxia (extracción de tejidos, prótesis u otros dispositivos, higiene, estética, reconstrucción, conservación) se proporciona a la familia y allegados del fallecido, considerando, en su caso, nuevos métodos (como extracción de muestras para análisis de ADN para posteriores estudios, entre otros), resolviendo sus dudas con atención y diligencia, suavizando los momentos de tensión y evitando acrecentar su nerviosismo.
- 1.4 La opinión de la familia y allegados al fallecido se recopila, proponiendo alternativas y soluciones a la problemática planteada, en su caso.
- 1.5 La información y asesoramiento sobre la donación de órganos, se proporciona a la familia, en los casos en que proceda, así como de donación del cuerpo a la ciencia para fines docentes y de investigación.
- 1.6 El secreto profesional y la confidencialidad de la información se preservan a lo largo del proceso, respetando al fallecido, familia y allegados.

***2. Planificar la aplicación de las técnicas de tanatopraxia, atendiendo al tipo de restos mortales, necesidad de conservación transitoria o embalsamamiento, entre otros aspectos, verificando la disponibilidad de recursos, para la organización de las ceremonias, en función, dentro de lo posible, de la voluntad de la familia y allegados.***

- 2.1 La aplicación de las técnicas de tanatopraxia se planifica, atendiendo, en lo posible, los deseos de la familia y respetando los ritos o costumbres de las diferentes culturas o religiones en consideración al fallecido y a sus familiares o allegados.
- 2.2 La aplicación de técnicas tanatopractoras y ceremonias se organizan en función del carácter de los restos mortales (cadáver, restos cadavéricos, criaturas abortivas, miembros amputados, entre otros), lugar y tipo de ceremonias, necesidad de conservación, inhumaciones especiales (como lugares públicos o monumentos históricos), tipos de féretros, entre otros, cumpliendo la normativa aplicable referente a sanidad mortuoria (enfermedades infecciosas), traslado (ámbito territorial, medio de transporte, acuerdos entre países), entre otras.
- 2.3 La aplicación de técnicas tanatopractoras y ceremonias se planifican, considerando el tiempo mínimo trascurrido desde la hora del fallecimiento (con frecuencia 24 horas, ya que la extracción,

refrigeración, entre otras técnicas, son incompatibles con la vida, exceptuando cuerpos autopsiados y restos cadavéricos en los que no es preciso esperar) y la tipología del cadáver (infecciones como ébola, encefalopatía espongiiforme, peste, cólera, impiden la manipulación).

**3. Atender a la familia o allegados del fallecido, proporcionando asesoramiento sobre los servicios funerarios, religiosos o civiles, para organizar los actos en función de su voluntad y características del fallecimiento aplicando técnicas de comunicación, marketing, entre otras.**

- 3.1 El asesoramiento referente a las últimas tendencias del mercado en cuanto a inhumación o cremación se proporciona a la familia o allegados, incidiendo en nuevos productos ecológicos (urnas y ataúdes) y destino final de las cenizas como árboles, otras opciones ecológicas u otros.
- 3.2 La información sobre los servicios funerarios más demandadas en la zona geográfica de influencia se proporciona a la familia o allegados, respetando las creencias y costumbres de las diferentes culturas o religiones, garantizando el cumplimiento, dentro de lo posible, de su voluntad, con el objetivo de despedir al fallecido de la manera más cercana y humanizada.
- 3.3 El asesoramiento e información sobre traslado del cuerpo o restos mortales se proporciona a la familia o allegados, considerando el ámbito territorial (dentro del municipio, comunidad autónoma, nacional, extranjero).
- 3.4 La organización de los servicios se comunica, a la familia o allegados del fallecido, en función de sus peticiones y propuestas, garantizando el desarrollo de los actos programados.
- 3.5 Los sistemas de gestión, atención al cliente, marketing y comunicación con los que cuenta la entidad se manejan, incorporando nuevas tecnologías y herramientas para mejorar la prestación del servicio funerario.
- 3.6 La información referente a los departamentos de duelo a los que tiene acceso la entidad de servicios funerarios se proporciona a la familia y allegados de forma completa, clara y veraz para iniciar la organización de los actos, resolviendo las dudas planteadas y facilitando el afrontamiento del duelo.
- 3.7 Las situaciones de crisis y los efectos de la angustia de la familia o allegados, durante la celebración del duelo, se minimizan, considerando las características del fallecimiento, aplicando técnicas de comunicación (escucha activa, manteniendo la calma, entre otras) y colaborando con el responsable superior.
- 3.8 La documentación asociada a los servicios funerarios prestados se tramita, una vez concluidas las ceremonias programadas.

**4. Coordinar el equipo de trabajo en relación con la organización de las ceremonias fomentando la comunicación horizontal y vertical y resolviendo situaciones de crisis en el entorno laboral**



***mediante habilidades sociales, psicosociales y de automotivación, para asegurar la prestación de los servicios funerarios.***

- 4.1 Las situaciones de crisis generadas en el servicio de tanatopraxia, se resuelven aplicando técnicas de control del estrés, preservando la salud emocional de los profesionales implicados y garantizando respuestas rápidas y eficaces para la consecución de los objetivos previstos.
- 4.2 Las situaciones personales difíciles se solucionan, mediante la aplicación de técnicas de automotivación, preservando la salud emocional personal, evitando alterar la consecución de los objetivos previstos.
- 4.3 Las propuestas de cambio o incorporación de nuevos procesos de trabajo o protocolos de actuación, se transmiten al responsable superior, cooperando con el resto del equipo para la mejora continua de la calidad de la prestación del servicio de tanatopraxia.
- 4.4 Las incidencias detectadas durante la prestación del servicio de tanatopraxia se transmiten al responsable superior, resolviendo, en su caso, las situaciones en cooperación con el equipo de trabajo, aprovechando la experiencia y el apoyo de otros profesionales.
- 4.5 Los cuestionarios sobre calidad de los servicios prestados se proporcionan a la familia o allegados del fallecido para su valoración y propuesta de iniciativas para posible mejora de las actuaciones futuras.

**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 los elementos de la competencia del **ECP1609\_3: Manejar las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

***1. Técnicas de comunicación en el servicio de tanatopraxia***

- Comunicación: elementos que intervienen.
- Técnicas de comunicación.
- Barreras y errores de la comunicación.
- Actitudes en la comunicación.
- Lenguaje verbal y no verbal.
- Comunicación y habilidades sociales aplicadas a la familia y allegados del fallecido: asertividad, escucha activa y otras.
- Información, acogida y atención a familia y allegados del fallecido.
- Comportamiento profesional.
- Imagen de la empresa.
- Comunicación interna en los servicios de tanatopraxia: qué comunicar y a quién.
- Contenido de la comunicación.
- Niveles de información.

- Sistemas y herramientas para circulación de la información.
- Elaboración de un sistema de comunicación interna: medios, estrategias y personas implicadas.
- Evaluación del sistema: aspectos a evaluar, técnicas y herramientas.

## **2. *Habilidades psicosociales relacionadas con la muerte***

- La muerte en nuestra sociedad.
- La muerte y el duelo: aspectos psicológicos.
- Fases del duelo.
- Tipos de duelo en función del contexto y circunstancias de la muerte.
- El duelo en los niños.
- Respeto al dolor.
- Conflictos en los servicios de tanatopraxia: etiología, tipos, valoración, afrontamiento, manejo y gestión.
- Factores determinantes de las situaciones de crisis: edad del fallecido, muerte repentina, muerte traumática, duelos múltiples, catástrofes.
- Reacciones de familia y allegados: estrés, agresividad, ansiedad y angustia extrema.
- Frustración.
- El shock y el trauma psicológico.
- Habilidades psicosociales en los servicios de tanatopraxia.
- Apoyo psicológico en situaciones difíciles.
- Técnicas de control de estrés.
- Pautas de actuación.
- Actitudes personales.

## **3. *Habilidades de trabajo en equipo en los servicios de tanatopraxia***

- Actitudes personales que dificultan la comunicación en el equipo de trabajo.
- Pautas de actuación para trabajar en equipo en el servicio de tanatopraxia.
- Motivación: factores que influyen.
- Satisfacción en el trabajo.
- Diferencias entre motivación y satisfacción.

## **4. *Sanidad mortuoria, riesgos laborales y otra normativa aplicable referente a habilidades relacionales para la prestación del servicio de tanatopraxia***

- Normativa aplicable referente a sanidad mortuoria: tipología de restos, conservación, traslado, féretros u otros, inhumación, inhumaciones especiales, cremación, entre otras.
- Normativa aplicable de riesgos laborales.
- Gestión de residuos.
- Otra normativa aplicable.

### **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:

- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

## **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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1609\_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 prestar el servicio de tanatopraxia manejando técnicas y habilidades requeridas a familiares y allegados, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:



1. Atender las necesidades de los supuestos o allegados de fallecidos.
2. Resolver las situaciones de crisis generadas durante la celebración del duelo.
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 dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación (modelo cadavérico, instrumental quirúrgico, recipientes para muestras, biocidas autorizados, equipos de protección individual o EPI, material para sutura, sistemas para desinfección y esterilización, contenedores de residuos, algodón, polvos de secado, cauterizadores, entre otros).
- Se dispondrá de la información requerida para el desarrollo de la situación profesional de evaluación Protocolos de técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia. Certificado médico. Documentos medico legales. Ficha del cadáver. Fichas de personal. Cuadrante de trabajos a realizar. Bibliografía especializada. Estándares de calidad. Datos de la catástrofe o accidente múltiple. entre otros), de suministros y otras consideradas relevantes.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- 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.**

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, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores de desempeño competente</b>
<i>Calidad en la atención a las necesidades de los supuestos o allegados de fallecidos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitud de información requerida a los familiares o allegados, aplicando técnicas y habilidades sociales adaptadas a la situación de duelo, como escucha activa, empatía, u otras.</li><li>- Transmisión de información sobre la aplicación de técnicas de tanatopraxia, resolviendo sus dudas con atención y diligencia, suavizando los momentos de tensión y evitando acrecentar su nerviosismo.</li><li>- Asesoramiento a la familia sobre la donación de órganos, así como de donación del cuerpo a la ciencia para fines docentes y de investigación.</li><li>- Información a los allegados sobre departamentos de duelo a los que tiene acceso la entidad de servicios funerarios, servicios más demandados, últimas tendencias en inhumación o cremación traslados, respetando su voluntad.</li><li>- Comunicación a los allegados de organización de los servicios, en función de sus peticiones y propuestas, garantizando el desarrollo de los actos programados.</li><li>- Tramitación de la documentación asociada a los servicios funerarios una vez concluidas las ceremonias programadas.</li></ul> <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Eficacia en la resolución de las situaciones de crisis generadas durante la celebración del duelo.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resolución, ante situaciones de crisis y angustia de la familia o allegados.</li><li>- Resolución de situaciones, ante posibles crisis del equipo de trabajo.</li><li>- Solución de situaciones personales difíciles.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>

<i>Rigor en la comunicación de las incidencias surgidas al superior responsable, colaborando con el equipo de trabajo.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación de propuestas de cambio o incorporación de nuevos procesos de trabajo o protocolos de actuación, al responsable superior.</li><li>- Comunicación de las incidencias detectadas.</li><li>- Transmisión de posibles incidencias de situaciones.</li><li>- Comunicación de las propuestas de innovación al responsable superior.</li><li>- Elaboración de cuestionarios sobre calidad de los servicios prestados a la familia o allegados del fallecido.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i>
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

## Escala A

4	<p><i>Para resolver las situaciones de crisis y los efectos de la angustia en los familiares y allegados durante la celebración del duelo, considera las características del fallecimiento y aplica técnicas de comunicación mediante escucha activa, manteniendo la calma, entre otras. Resuelve las situaciones de crisis con el equipo de trabajo supuesto, mediante técnicas de control del estrés, preservando la salud emocional de los profesionales implicados, respondiendo con rapidez, eficacia y garantizando la consecución de los objetivos. Soluciona situaciones personales difíciles, aplicando técnicas de automotivación, preservando la salud emocional personal y evitando alterar la consecución de los objetivos.</i></p>
3	<p><b><i>Para resolver las situaciones de crisis y los efectos de la angustia en los familiares y allegados durante la celebración del duelo, considera las características del fallecimiento y aplica técnicas de comunicación mediante escucha activa, manteniendo la calma, entre otras. Resuelve las situaciones de crisis con el equipo de trabajo supuesto, mediante técnicas de control del estrés, preservando la salud emocional de los profesionales implicados, respondiendo con rapidez, eficacia y garantizando la consecución de los objetivos. Soluciona situaciones personales difíciles, aplicando técnicas de automotivación, preservando la salud emocional personal y evitando alterar la consecución de los objetivos. Durante el desarrollo de las actuaciones comete pequeños errores que no alteran el resultado final.</i></b></p>
2	<p><i>Para resolver las situaciones de crisis y los efectos de la angustia en los familiares y allegados durante la celebración del duelo, considera las características del fallecimiento y aplica técnicas de comunicación mediante escucha activa, manteniendo la calma, entre otras. Resuelve las situaciones de crisis con el equipo de trabajo supuesto, mediante técnicas de control del estrés, preservando la salud emocional de los profesionales implicados, respondiendo con rapidez, eficacia y garantizando</i></p>

	<i>la consecución de los objetivos. Soluciona situaciones personales difíciles, aplicando técnicas de automotivación, preservando la salud emocional personal y evitando alterar la consecución de los objetivos. Durante el desarrollo de las actuaciones comete errores que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No resuelve situaciones de crisis generadas durante la celebración del duelo.</i>

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

### Escala B

4	<i>Comunica las posibles incidencias detectadas durante la prestación del servicio al responsable superior, resolviendo las situaciones en cooperación con el equipo de trabajo y aprovechando la experiencia y el apoyo de otros profesionales. Elabora cuestionarios sobre calidad de los servicios prestados a la familia o allegados del fallecido para su valoración y propuesta de iniciativas para posible mejora de las actuaciones futuras.</i>
3	<b><i>Comunica las posibles incidencias detectadas durante la prestación del servicio al responsable superior, resolviendo las situaciones en cooperación con el equipo de trabajo y aprovechando la experiencia y el apoyo de otros profesionales. Elabora cuestionarios sobre calidad de los servicios prestados a la familia o allegados del fallecido para su valoración y propuesta de iniciativas para posible mejora de las actuaciones futuras. Durante el desarrollo de las actuaciones comete pequeños errores que no alteran el resultado final.</i></b>
2	<i>Comunica las posibles incidencias detectadas durante la prestación del servicio al responsable superior, resolviendo las situaciones en cooperación con el equipo de trabajo y aprovechando la experiencia y el apoyo de otros profesionales. Elabora cuestionarios sobre calidad de los servicios prestados a la familia o allegados del fallecido para su valoración y propuesta de iniciativas para posible mejora de las actuaciones futuras. Durante el desarrollo de las actuaciones comete errores que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No aplica técnicas de trabajo en equipo ni de comunicación.</i>

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

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES 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 del estándar de

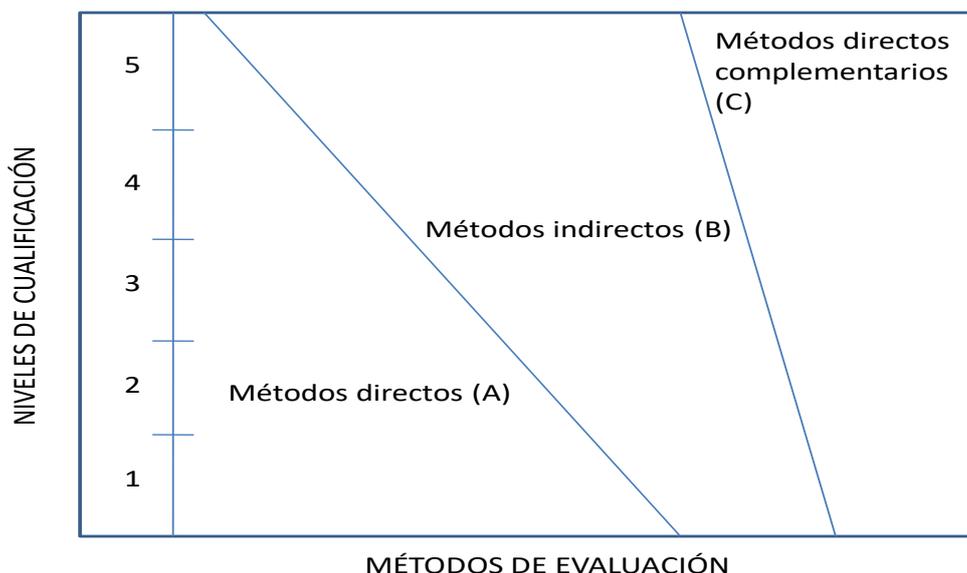


competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

## 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).



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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso del 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 profesional estructurada 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Medir la dimensión de la competencia sobre respuesta a contingencias, para ello se pueden considerar, entre otras 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.

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.

Proyectar videos, series fotográficas, o relatos, en los que la persona candidata detecte errores y proponga soluciones, justificándolas.