



## **Tanatopraxia 6. Manejo De Técnicas Y Habilidades Relacionales Para La Prestación De Un Servicio De Tanatopraxia**

**Sku:** 15876IN

**Horas:** 90

### **OBJETIVOS**

- Manejar las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia.

### **CONTENIDOS**

#### **La comunicación: el lenguaje verbal y no verbal aplicado en los servicios de tanatopraxia**

- Introducción
- La comunicación. Principales elementos que intervienen
- Barreras y errores de la comunicación
- Técnicas de comunicación
- El lenguaje verbal y no verbal
- Actitudes en la comunicación
- Habilidades sociales aplicadas a la relación con los familiares del difunto
- Resumen

#### **Técnicas de trabajo en equipo en los servicios de tanatopraxia**

- Introducción
- El trabajo en equipo
- La formación del equipo de trabajo: etapas
- Estructura del equipo
- Características y tipos de equipos
- Diagnóstico de la situación del trabajo en equipo
- Competencias a desarrollar
- Herramientas para autodiagnóstico
- Aptitudes personales que dificultan la comunicación. Medidas de control a tomar en el trabajo en equipo y durante la aplicación de las técnicas de tanatopraxia

- Resumen

## **Gestión y manejo de conflictos en los servicios de tanatopraxia**

- Introducción
- Etiología. Tipos más frecuentes
- Valoración de los conflictos
- Estudio de soluciones
- Resolución de conflictos
- Resumen

## **Técnicas de motivación y automotivación en los servicios de tanatopraxia**

- Introducción
- Teorías y técnicas de motivación
- Factores relacionados con la motivación del personal
- Diferencia entre motivación y satisfacción
- Satisfacción en el trabajo
- Estrategias y motivación del equipo
- Técnicas de automotivación y su aplicación
- La participación de los miembros del equipo
- Gestión y apoyo psicológico en situaciones difíciles
- 59 del trabajo en equipo en tanatopraxia
- Resumen

## **Gestión de la comunicación interna en los servicios de tanatopraxia**

- Introducción
- Importancia de la comunicación interna
- Identificación del sistema de comunicación interna
- Elaboración de un sistema de comunicación interna
- Evaluación del sistema: aspectos que se evalúan. Métodos y herramientas
- Resumen

## **Técnicas de atención al cliente/usuario en los servicios de tanatopraxia**

- Introducción
- Tipología del cliente
- Características y tratamiento
- Comportamiento del cliente/usuario
- Deseos y expectativas del cliente
- Gestión de quejas y reclamaciones
- Recepción y acogida a familiares: atención a visitantes
- Atención telefónica
- Comportamiento profesional
- La imagen de la empresa
- El respeto al dolor
- Resumen

## **La muerte y el duelo: aspectos psicológicos básicos**

- Introducción
- La muerte en nuestra sociedad
- Aspectos psicológicos básicos de la muerte
- El shock y el trauma psicológico
- Características del duelo. Fases del duelo
- Tipos de duelo en función del contexto y circunstancias de la muerte
- Predictores de mala evolución del duelo
- El duelo en los niños
- Cuidados primarios de duelo
- Atención “in situ” a familiares del difunto
- Resumen