

Tanatopraxia 6. Manejo de técnicas y habilidades relacionales para la prestación de un servicio de tanatopraxia

Modalidad: Online

Duración: 90 horas

Objetivos:

Aplicar las técnicas de comunicación con familias y allegados de un difunto y con una entidad funeraria para dar respuesta a posibles demandas de información.

Aplicar habilidades psicosociales para afrontar posibles situaciones de crisis generadas en un servicio de tanatopraxia.

Aplicar habilidades de trabajo en equipo que faciliten la prestación del servicio de tanatopraxia para favorecer la comunicación horizontal y vertical entre los distintos miembros de un equipo de trabajo.

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.

Psicología 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.

