

# PROGRAMA FORMATIVO

## Tanatopraxia 6. Manejo de técnicas y habilidades relacionales para la prestación de un servicio de tanatopraxia - versión online

Código: 15875

Modalidad: ON LINE

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