



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

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

FORMACION INDUSTRIAL TELEMATICA

ESPECIALISTAS EN LA INDUSTRIA

FORMACION E-LEARNING

PERSONALIZADA IN COMPANY

