

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

**Código del curso:** 15876IN

**Horas:** 90

## Descripción del curso:

Acerca de este curso

Cod: 15876IN

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

¿Qué aprenderás?

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