

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

SANIDAD

60 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