



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF1609_3 Manejo de Técnicas y Habilidades Relacionales para la Prestación de un Servicio de Tanatopraxia

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF1609_3 Manejo de Técnicas y Habilidades Relacionales para la Prestación de un Servicio de Tanatopraxia certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para 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

MÓDULO 1. MANEJO DE TÉCNICAS Y HABILIDADES RELACIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TANATOPRAXIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN: EL LENGUAJE VERBAL Y

NO VERBAL APLICADO EN LOS SERVICIOS DE TANATOPRAXIA

1. La comunicación, los principales elementos que intervienen
2. Barreras y errores de la comunicación
3. Técnicas de comunicación
4. El lenguaje verbal y no verbal
5. Actitudes en la comunicación
6. Habilidades sociales aplicadas a la relación con los familiares del difunto

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO EN LOS SERVICIOS DE TANATOPRAXIA

1. El trabajo en equipo
2. La formación del equipo de trabajo: etapas
3. Estructura del equipo
4. Características y tipos de equipos
5. Diagnóstico de la situación del trabajo en equipo
6. Competencias a desarrollar
7. Herramientas para autodiagnóstico
8. Aptitudes personales que dificultan la comunicación y las medidas de control a tomar en el trabajo en equipo y durante la aplicación de las técnicas de tanatopraxia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS SERVICIOS DE TANATOPRAXIA

1. Etiología. Tipos mas frecuentes
2. Valoración de los conflictos
3. Estudio de soluciones
4. Resolución de conflictos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y AUTO-

MOTIVACIÓN EN LOS SERVICIOS DE TANATOPRAXIA

1. Teorías y técnicas de motivación
2. Factores relacionados con la motivación del personal
3. Diferencias entre motivación y satisfacción
4. Satisfacción en el trabajo
5. Estrategias y motivación del equipo
6. Técnicas de auto motivación y su aplicación
7. La participación de los miembros del equipo
8. Gestión y apoyo psicológico en situaciones difíciles:
9. Psicología del trabajo en equipo en tanatopraxia

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS SERVICIOS DE TANATOPRAXIA

1. Importancia de la comunicación interna
2. Identificación del sistema de comunicación interna
3. Elaboración de un sistema de comunicación interna
4. Evaluación del sistema: Aspectos que se evalúan. Métodos y herramientas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE / USUARIO EN LOS SERVICIOS DE TANATOPRAXIA

1. Tipología del cliente
2. Características y tratamiento
3. Comportamiento del cliente/usuario
4. Deseos y expectativas del cliente
5. Gestión de quejas y reclamaciones
6. Aprender de las quejas y su importancia
7. Recepción y acogida a familiares: atención a visitantes
8. Atención telefónica
9. Comportamiento profesional

10. La imagen de la empresa
11. El respeto al dolor

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA MUERTE Y EL DUELO: ASPECTOS PSICOLÓGICOS BÁSICOS

1. La muerte en nuestra sociedad
2. Aspectos psicológicos básicos de la muerte
3. El shock y el trauma psicológico
4. Características del duelo. Fases del duelo
5. Tipos de duelo en función del contexto y circunstancias de la muerte
6. Predictores de mala evolución del duelo
7. El duelo en los niños
8. Cuidados primarios de duelo
9. Atención "in situ" a familiares del difunto



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es