

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	MANEJO DE TÉCNICAS Y HABILIDADES RELACIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TANATOPRAXIA	DURACIÓN	90
Código	MF1609_3		
Familia profesional	SANIDAD		
Área Profesional	Servicios y productos sanitarios		
Certificado de profesionalidad	TANATOPRAXIA	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Procesos y técnicas de conservación o embalsamamiento de cadáveres con productos biocidas.	Duración	90
	Gestión de la actividad de tanatopraxia.		80
	Tanatoestética.		30
	Restauración y reconstrucción en cadáveres.		40
	Extracciones de tejidos, prótesis, marcapasos y otros dispositivos contaminantes del cadáver		30
	Prácticas profesionales no laborales		160

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1609\_3: Manejar las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia.

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: 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.

CE1.1 Explicar técnicas de comunicación a emplear con la familia o allegados cuando se realizan trabajos en situaciones especialmente delicadas.

CE1.2. En un supuesto de práctico de transmisión de información a la familia y allegados de un difunto:

- Reconocer las dudas que plantea la familia y allegado y, en caso de no disponer de información, buscarla siguiendo los cauces previstos.
- Resolver las dudas, empleando la máxima atención y diligencia.
- Mostrar una actitud tranquila para evitar acrecentar su nerviosismo y suavizar momentos de tensión.

CE1.3 En un supuesto práctico de utilización de técnicas de comunicación con familias y allegados del difunto y con entidades funerarias:

- Emplear técnicas de escucha activa y de comunicación más acordes a la situación.
- Transmitir la información necesaria para dar respuesta a las demandas planteadas.
- Facilitar propuestas y alternativas, en caso necesario.

CE1.4 Identificar técnicas de escucha activa y de transmisión de información relacionándolas con distintas situaciones que se puedan plantear en un servicio de tanatopraxia.

CE1.5 Explicar la importancia de preservar el derecho a la intimidad de las personas de forma que se mantenga la confidencialidad de la información en todo momento.

C2: Aplicar habilidades psicosociales para afrontar posibles situaciones de crisis generadas en un servicio de tanatopraxia.

CE2.1 Identificar protocolos de actuación ante situaciones de crisis explicando la forma de garantizar una respuesta rápida y eficaz en el trabajo de tanatopraxia.

CE2.2 Explicar formas de afrontar situaciones de crisis en un trabajo de tanatopraxia aplicando técnicas de control de estrés acordes.

CE2.3 Analizar las situaciones comunes que provocan los momentos más difíciles en la realización del trabajo de tanatopraxia.

CE2.4 En un supuesto práctico de situación de crisis generada en un servicio de tanatopraxia:

- Aplicar el protocolo dando una respuesta rápida y eficaz.
- Afrontar las situaciones de crisis empleando habilidades psicosociales acordes a la situación.
- Enfrentar los momentos difíciles utilizando técnicas de automotivación que ayuden a preservar la automotivación.

C3: 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.

CE3.1 Describir procesos que fomentan la cooperación en un equipo de trabajo utilizando la experiencia y el apoyo de todos.

CE3.2 Indicar la forma de mantener el espacio físico ordenado facilitando el desempeño del trabajo del turno siguiente.

CE3.3 Presentar las formas de trasladar al responsable las incidencias en un servicio de tanatopraxia, favoreciendo el feedback de información y la actualización de protocolos.

CE3.4 Indicar el modo de elaborar propuestas que permitan mejorar el trabajo de tanatopraxia.

## Contenidos:

### 1. La comunicación: el lenguaje verbal y no verbal aplicado en los servicios de tanatopraxia

- La comunicación, los 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.
  - o Asertividad.
  - o Escucha activa.
  - o Otras.

### 2. Técnicas de trabajo en equipo en los servicios de tanatopraxia

- 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 y las medidas de control a tomar en el trabajo en equipo y durante la aplicación de las técnicas de tanatopraxia.
  - o Estrés.
  - o Frustración.
  - o Síndrome del quemado.

### 3. Gestión y manejo de conflictos en los servicios de tanatopraxia

- Etiología. Tipos mas frecuentes.
- Valoración de los conflictos.
- Estudio de soluciones.
- Resolución de conflictos.

### 4. Técnicas de motivación y auto-motivación en los servicios de tanatopraxia

- Teorías y técnicas de motivación.
- Factores relacionados con la motivación del personal.
- Diferencias entre motivación y satisfacción.
- Satisfacción en el trabajo.
- Estrategias y motivación del equipo.
- Técnicas de auto motivación y su aplicación.
- La participación de los miembros del equipo.
- Gestión y apoyo psicológico en situaciones difíciles:
  - o Edad, muerte repentina y muerte traumática.

- o Duelos múltiples.
- o Catástrofes.
- o Situaciones de mucha tensión, de agresividad, de ansiedad y angustia extrema.
- o Duelo complicado.
- Psicología del trabajo en equipo en tanatopraxia.
  - o Dinámica grupal.
  - o El rol del profesional funerario/tanatopractor.
  - o El rol del cliente/ no usuario.
  - o La comunicación con el cliente/no usuario.

#### **5. Gestión de la comunicación interna en los servicios de tanatopraxia**

- Importancia de la comunicación interna.
  - o Qué comunicar y a quién.
  - o Contenido y público de la comunicación.
  - o Diferentes niveles de información.
- Identificación del sistema de comunicación interna.
  - o Dispositivos y herramientas orientados a la circulación de la información.
- Elaboración de un sistema de comunicación interna.
  - o Medios.
  - o Estrategias.
  - o Personas implicadas.
- Evaluación del sistema: Aspectos que se evalúan. Métodos y herramientas.

#### **6. Técnicas de atención al cliente / usuario en los servicios de tanatopraxia**

- Tipología del cliente.
- Características y tratamiento.
- Comportamiento del cliente/usuario.
- Deseos y expectativas del cliente.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Aprender de las quejas y su importancia.
- Recepción y acogida a familiares: atención a visitantes.
- Atención telefónica.
- Comportamiento profesional.
- La imagen de la empresa.
- El respeto al dolor.

#### **7. La muerte y el duelo: aspectos psicológicos básicos**

- 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.
  - o Acogida a familiares y dolientes.
  - o Atención a los visitantes.
  - o Orientación legal.

### **Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional

- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.