



## **ÁREA: GENERAL**

### **EL DUELO Y LA ATENCIÓN FUNERARIA**

**80 horas**

#### **OBJETIVOS:**

- Conocer las funciones que desarrolla el servicio funerario y su ámbito de trabajo.
- Reconocer los criterios de medición y los objetivos que se deben satisfacer para ofrecer una mayor calidad del servicio.
- Identificar las fases del duelo y tipologías.
- Adquirir habilidades de comunicación y trato al cliente.

#### **ÍNDICE:**

##### **UD1. EL SERVICIO FUNERARIO**

- 1.1. Concepto y tipos de servicios
- 1.2. La calidad en el servicio

##### **UD2. LA FAMILIA**

- 2.1. Estado de la familia
- 2.2. Concepto y fases del duelo
- 2.3. Características del duelo
- 2.4. Duelo complicado

##### **UD3. LA ATENCIÓN A LA FAMILIA**

- 3.1. Necesidades y expectativas de la familia
- 3.2. ¿Qué podemos hacer?
- 3.3. Habilidades de comunicación

##### **UD4. EL PROFESIONAL DEL SECTOR FUNERARIO**

- 4.1. Características generales y funciones
- 4.2. Prevención de riesgos laborales: el estrés en el sector funerario