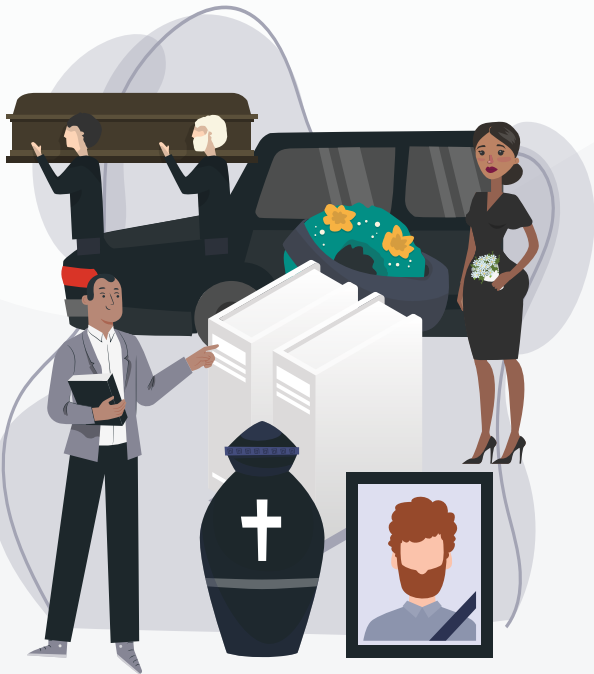


HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN

Son capacidades que permiten que el mensaje entre emisor y receptor cumpla su función en un contexto: sector funerario.



Entre ellas se pueden identificar:



1

Asertividad

Entendida como la habilidad que permite a las personas expresar de manera adecuada, sin hostilidad, ni agresividad sus emociones frente a otra persona.

2

Empatía

Se refiere a la capacidad de ver el mundo a través de los ojos de otra persona. Quien es empático puede entender el mundo interior del otro (sus afectos, pensamientos, emociones, etc.), pero sin hacerlos suyos.

3

Escucha

Es un acto de percibir las razones y sentimientos de los demás, estableciendo ese contacto auténtico que puede convertirse en una base para relaciones enriquecedoras y efectivas (Bellver, 2020). Además de ser receptivos con la necesidad del receptor.

4

Objetividad

Es la ausencia de intereses personales y prejuicios para expresar la realidad tal cual es, que busca llevar a entender las necesidades puntuales de los familiares en la atención y realización del servicio exequial. En esta habilidad la claridad en el mensaje es una característica fundamental.

Durante un servicio funerario algunas prácticas que le ayudarán al trato y comunicación con los familiares del deudo son:

1

Ser coherentes con lo que se dice y se hace.

2

Demostrar interés.

3

No criticar, ni juzgar.

4

Saber escuchar, siendo claro, concreto y específico en lo que se quiere comunicar.

5

Tratar cada tema por separado.

6

Preguntar por sus intereses o preocupaciones referente al servicio exequial.

