



**ADN**  
Asesoría y Capacitación

## MANEJO DE CONFLICTOS Y SITUACIONES DE CRISIS

### FUNDAMENTACIÓN:

El conflicto es una situación en donde dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación. Estos intereses pueden ser reales o fantaseados. El conflicto generalmente provoca una situación problemática a los ojos de las personas, afectando a los principales involucrados, como a las personas que rodean la situación.

El conflicto es un factor inevitable en nuestra vida laboral y el hecho de aceptar este elemento como parte de toda relación humana nos ofrece expectativas realistas y herramientas para enfrentar este tipo de situaciones y manejar las crisis de la mejor manera; es por ello relevante darle la importancia adecuada.



“Es realmente fácil que desaparezca la confianza entre las personas, volviendo conflictivo el ambiente. Cambiar la postura resolutiva y convertir los conflictos a oportunidades requiere prestar atención a aquellos procesos en donde las dificultades pueden llegar a minimizarse y a resolverse”. “Las situaciones conflictivas se producen, principalmente, porque uno de los dos actores interesados persigue una posición extraña frente a otra”.

### OBJETIVO GENERAL

El participante será capaz de fortalecer las competencias necesarias para abordar, de manera eficiente y segura, situaciones difíciles en las que podría ser necesario enfrentar estados de agitación psicomotora de un usuario y/o un familiar.

**Contáctanos**

<https://www.adncapacitacion.com>





## OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y CONTENIDO

- Identificar los tipos de usuario en relación con el manejo del conflicto.
- Desarrollar Habilidades Comunicacionales vinculadas a expresión, juego y creación
- Desarrollar habilidades en el manejo de conflictos laborales y familiares, desde la óptica del buen trato.
- Desarrollar estrategias de manejo de crisis con enfoque en usuario con alteración psicomotora.
- Fortalecer factores protectores presentes en el grupo de trabajo, desde la óptica de la resiliencia.
- Cuidado psicoemocional posterior al manejo de una situación de crisis.

## TÉCNICAS METODOLÓGICAS

El curso se desarrolla en un formato e-learning con clases asincrónicas y sincrónicas. Contempla la realización de 4 módulos.

El participante deberá realizar actividades de carácter formativo, evaluaciones de autoaprendizaje y una evaluación de selección múltiple de 10 a 15 preguntas al final de cada módulo, que promediados corresponderán al 100% de la nota final del curso.

## ESTRUCTURA DEL CURSO:

- 1.- Video de Bienvenida del Curso (primera semana)
- 2.- Lectura de la Guía del Participante, donde se explicará cómo se desarrolla el curso.
- 3.- Prueba de Diagnóstico.
- 4.- Tema Desarrollo de Habilidades para Manejo de Problemas en Situaciones de Crisis en APS.
- 5.- Revisión de Video introductorio
- 6.- Revisión y participación en 20 Video Clases interactivas
- 7.- Revisión de Lectura Obligatoria
- 8.- Revisión de Lectura Complementaria
- 9.- Revisión de Video resumen semanal
- 10.- Participación en evaluación semanal (contenido de módulo 1 y 2 y luego 3 y 4)

**Contáctanos**



## CONTENIDO

### **Introducción:**

- Video 1 Bienvenida e Introducción al Curso.
- Directrices y metodología del curso.

### **Módulo 1: Conflicto/Crisis.**

- Conceptos de manejo de conflictos y crisis I.
- Conceptos de manejo de conflictos y crisis II
- Conceptos de manejo de conflictos y crisis III.
- Paciente Difícil / Relación difícil.
- Relación difícil, paciente con Crisis de agitación Motriz

### **Módulo 2: Comunicación Asertiva**

- Estilos de comunicación.
- Comunicación efectiva.
- Comunicación Asertiva

### **Módulo 3: Comunicación de situaciones de crisis.**

- Estrategias para entregar malas noticias.
- Primeros Auxilios psicológicos.
- Estrategias de Comunicación en Primeros Auxilios Psicológicos

### **Módulo 4: Autocuidado post enfrentar una situación de Crisis.**

- Autocuidado.
- A qué estamos expuestos.
- Cuando estamos en riesgo.
- Prácticas de Autocuidado.
- Resiliencia.
- Prácticas de resiliencia.

**Contáctanos**





## ACREDITA:

Curso Manejo de Conflictos y Situaciones de Crisis acredita 30 horas pedagógicas y el alumno cuenta con un tiempo de 4 semanas para realizarlo. La estructura metodológica es mediante e-learning.

## EVALUACIÓN:

La modalidad de las evaluaciones es 100% ON LINE. Los módulos serán evaluados a través de instrumentos tales como Preguntas de selección múltiple y autoevaluaciones. Este curso comprende cuatro evaluaciones sumativas, una por módulo. Cada una de estas evaluaciones tendrá una ponderación del 25% de la nota final. La calificación mínima para aprobar el curso será de 4,0 en la escala de 1,0 a 7,0 con una exigencia del 60%.

## RELATOR

### Loreto Campusano Saravia

- Especialista en Metodologías Participativas 20 años de experiencia. Sus herramientas de abordaje provienen del Psicodrama, Dinámicas de grupos, Dramaterapia, Teatro del Oprimido, Payaso Sin Fronteras, Teatro Debate y Debate Teatral.
- Docente Invitada Equipo Arte Salud. Escuela Salud Publica U. Chile.
- Psicóloga y Actriz de oficio de la Universidad de Santiago de Chile.
- Psicoterapeuta Acreditada y Supervisora Clínica acreditada © del Centro de Estudios de Psicodrama de Chile.
- Diplomada en Promoción de la Salud y Calidad de Vida INTA. Universidad de Chile. Psicodramatista, Directora en Teatro Espontáneo formada en la Escuela El Pasaje, Córdoba (Argentina).
- Profesora Acreditada en Teatro Playback del Centro de Playback NYC (EEUU).
- Secretaria Regional América del Sur para la Red International Playback Network.
- Referente del Movimiento de teatro Espontáneo de Latinoamérica.

**VALOR CURSO**

**\$45.300 por participante**