



## **OPERADOR EN NEGOCIACIÓN DE SITUACIONES DE CRISIS**

**Programa de  
la Capacitación**

## PROGRAMA DE LA CAPACITACIÓN

### OPERADOR EN NEGOCIACIÓN DE SITUACIONES DE CRISIS

El Operador en Negociación en Situaciones de Crisis es una propuesta de formación integral para la incorporación y fortalecimiento de herramientas relacionadas con la resolución de conflictos, en su más amplio espectro, orientada a los estudiantes universitarios y profesionales de todas las disciplinas e interesados en general, procurando un método sencillo de aprendizaje, teórico-práctico, **que se aplique en el diario vivir en los más diversos ámbitos.**

Debemos comprender que **los problemas, los conflictos y las situaciones de crisis pueden ocurrir en cualquier momento y en cualquier entorno.** Por este motivo, es importante contar con las herramientas pertinentes para su abordaje o primera intervención, máxime cuando comprendemos la multicausalidad de los mismos y que todos tenemos un rol fundamental para su intervención y prevención.

#### OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN



- Reconocer la dinámica del conflicto en diversos ámbitos.
- Conocer, interpretar y aplicar los MARCs en Situaciones de Crisis.
- Interpretar el concepto de negociación y sus componentes.
- Examinar el concepto de crisis y aplicar el modelo de intervención en las mismas.
- Identificar estresores y aprender a trabajar en ambientes estresantes.
- Conocer la modalidad del trabajo en equipo y los dispositivos especiales y profesionales para este tipo de intervenciones.
- Trabajar en forma multidisciplinaria en el abordaje de situaciones de crisis.
- Adquirir competencias para una buena comunicación y relaciones interpersonales.
- Fomentar la asertividad, adquirir y potenciar habilidades sociales.
- Adaptar las técnicas y estrategias vigentes a las realidades institucionales y organizacionales, tanto públicas como privadas.



- Conocer y aplicar las distintas medidas de seguridad necesarias en este tipo de intervenciones.
- Generar espacios comunitarios de prevención.
- Examinar e incorporar el marco conceptual para su aplicación en situaciones diarias.

## PLAN DE ESTUDIOS



### ✓ **El Conflicto y la Crisis ¿Qué Hacemos con ellos?**

#### - Teoría del conflicto:

- Concepto, clasificación, elementos – Ciclo vital del conflicto.
- Métodos alternativos para la Resolución de Conflictos – Modelos y Escuelas.
- Crisis – Concepto – Características – Tipos de Crisis – Los eventos críticos, como signos de oportunidad) – Crisis en seguridad (diferentes escenarios de intervención).
- Variación emocional de los diferentes actores – Efectos psicológicos de la crisis – Trauma – Estrés – Mecanismo de defensa.

#### - Comunicación:

- Estilos de comunicación en el conflicto – TIC.
- Comunicación asertiva a nivel verbal, no verbal y paraverbal.
- Las nuevas formas de comunicar, la influencia de las redes sociales en el comportamiento y sus efectos en las crisis.

### ✓ **Los Pilares del Proceso**

#### - Los principios del Gerenciamiento de Crisis:

- Historia – Principios – Objetivos – Conformación de Equipos de trabajo – Etapas.
- El gerente de Crisis Características – Responsabilidades – Criterios de acción.



- Conformación del Comité de Crisis – Posibilidades de acción: Negociación y Resolución no dialogada – Niveles de Complejidad.

#### - El Primer interventor:

- Importancia de su accionar – Acciones que debe llevar adelante en el punto de crisis.
- Principios fundamentales del resguardo de la escena de la crisis (contención, aislamiento y primer diálogo).
- Los primeros auxilios psicológicos en la crisis – Principios básicos.
- Modelos de Intervención – La importancia de la intervención multidisciplinaria.
- Análisis de casos prácticos.

### ✓ La Negociación

- Concepto – La Negociación en el tiempo, evolución.
- Causa de las negociaciones – Identificación de necesidades –Requisitos de una negociación.
- Normas de negociación en crisis – Técnicas y tácticas – Consideraciones de seguridad.
- Perfil del Operador – Conformación de un equipo de intervención – Integrantes – Proceso de Selección – Funciones.
- Escala de cambio de conducta.
- Análisis de casos prácticos.

### ✓ Un Operador, Mil Hipótesis de Intervención

- Hipótesis de intervención en: ámbitos sociales, laborales, escolares, seguridad pública y privada.
- La conducta suicida (prevención para recursos propios).
- El desafío de intervenir es este flagelo.
- Adaptar los conceptos a la realidad social y cultural en los distintos nichos de riesgo.
- Sus diferencias.



- Las motivaciones – Las responsabilidades organizacionales y su accionar antes estos eventos.
- Limitaciones del accionar de los operadores.
- Análisis de casos prácticos.

