



## **CURSO PROTECT & CARE: FORMANDO GESTORES DE CONFLICTOS**

Modalidad: Presencial | Duración: 4 horas | Código: 661047



## Descripción del curso

Este curso intensivo diseñado para fortalecer tus competencias en la prevención, contención y respuesta ante situaciones conflictivas, agresivas o críticas protagonizadas por usuarios. Aprenderás a identificar señales tempranas de riesgo, aplicar técnicas de desescalada verbal y emocional, activar protocolos institucionales, brindar primeros auxilios

psicológicos (PAP) y gestionar procedimientos de seguimiento y mejora continua. Este curso previene la escalada de conflictos, protege la integridad física y emocional del equipo, y contribuye a construir entornos laborales más seguros, colaborativos y preparados para enfrentar situaciones de violencia externa con profesionalismo y contención.

---

## Objetivo de desempeño

Intervenir de manera efectiva en situaciones conflictivas, agresivas o críticas protagonizadas por usuarios, aplicando técnicas de desescalada, contención emocional, protección personal y protocolos de actuación, así como realizar seguimiento, reportes y mejoras continuas en los procedimientos de respuesta a agresiones de terceros.

## Objetivos de aprendizaje

- Reconocer señales tempranas de comportamiento conflictivo, incívico o agresivo en usuarios para actuar preventivamente.
- Aplicar técnicas de desescalada verbal y emocional en situaciones de conflicto sin agresión física.
- Implementar estrategias de intervención inicial y contención emocional ante conductas agresivas no físicas.
- Aplicar protocolos de protección personal y activación de dispositivos de emergencia en caso de agresiones físicas.

- Realizar primeros auxilios psicológicos (PAP) utilizando el modelo ABCDE para apoyar a víctimas de eventos agresivos.
- Coordinar la atención médica y psicológica inmediata y gestionar derivaciones especializadas según el nivel de gravedad.
- Monitorear y evaluar de manera continua los procedimientos de respuesta, proponiendo mejoras basadas en análisis de incidentes y retroalimentación interna.
- Promover campañas internas de sensibilización y fortalecimiento de la cultura organizacional de prevención y apoyo.

## Participantes requeridos

Mínimo 16 y máximo 30 participantes.

## Tipo de evaluación

Evaluación teórica.

## Público objetivo

Trabajadores.

## Contenidos

### **Módulo 1:** Manejo de situaciones conflictivas por parte de usuarios (sin agresión)

- Identificación temprana del comportamiento agresivo o incívico
- Manejo inicial del conflicto: técnicas de desescalada verbal y emocional
- Solicitud de mediación de jefatura o Gestor de Conflicto
- Intervención directa del Gestor de Conflicto o jefatura

### **Módulo 2:** Manejo de situaciones agresivas por parte de usuarios

- Consideraciones iniciales a la intervención del Gestor de Conflicto
- Estrategias iniciales de contención emocional
- Manejo del usuario agresivo
- Técnicas específicas para abordar a un usuario agresivo
- Criterios para solicitar apoyo adicional

### **Módulo 3:** Manejo de situaciones críticas por parte de usuarios (agresión física)

- Protocolo inmediato de protección personal y del entorno
- Activación de dispositivos de emergencia (botón de pánico, seguridad)
- Protocolo de notificación a fuerzas del orden (carabineros)

### **Módulo 4:** Atención médica y psicológica inmediata

- Botiquín personal de salud mental
- Primeros Auxilios Psicológicos (PAP): Aplicación práctica del modelo ABCDE
- Atención médica y psicológica inmediata tras agresión
- Seguimiento post-incidente (mediano y largo plazo)
- Derivaciones a UIC

### **Módulo 5:** Evaluación y mejora continua

- Monitoreo y evaluación de la efectividad del procedimiento
- Análisis causal y reportabilidad trimestral
- Retroalimentación y actualización periódica del procedimiento frente a agresiones de terceros

### **Módulo 6:** Entrenamiento práctico

- Simulaciones de casos reales

