

## I. DATOS INFORMATIVOS

- **Nombre de la capacitación:** Curso Internacional de Manejo de Conflictos Sociales y Crisis Emocionales.
- **Duración de la capacitación:** 300 horas académicas
- **Modalidad de la capacitación:** 100% en Línea (E-Learning)
- **Participantes y requisitos:**

### ➤ Requisitos Profesionales y Administrativos

Este programa está diseñado para profesionales, estudiantes y líderes que, por la naturaleza de sus funciones, interactúan con personas o grupos en situaciones de tensión, vulnerabilidad o conflicto. Específicamente:

- ✓ Profesionales de la seguridad (pública y privada).
- ✓ Funcionarios públicos y gestores comunitarios.
- ✓ Profesionales de las Ciencias Sociales (Psicología, Trabajo Social, Derecho).
- ✓ Personal de respuesta a emergencias (Bomberos, Paramédicos, Gestión de Riesgos).
- ✓ Líderes de Talento Humano y mediadores organizacionales.

### ➤ Requisitos Académicos y Profesionales

- ✓ **Nivel de Instrucción:** Se requiere como mínimo título de **Bachiller**. (Deseable: Estudiantes universitarios o profesionales con título de tercer nivel).
- ✓ **Comprensión Lectora y Analítica:** Capacidad para analizar textos académicos, normativas legales básicas y estudios de caso.
- ✓ **Experiencia (Opcional pero recomendada):** Experiencia laboral o voluntariado en áreas de atención al cliente, seguridad, gestión de equipos o trabajo comunitario.

### ➤ Competencias Tecnológicas (Para la modalidad Online)

Debido a la carga horaria de 300 horas y la naturaleza virtual:

- ✓ **Alfabetización Digital:** Manejo autónomo de correo electrónico, navegadores web y herramientas de ofimática (Word, PowerPoint, PDF).
  - ✓ **Autogestión del Aprendizaje:** Disciplina para organizar horarios de estudio personal y cumplir con los plazos de entrega en entornos virtuales (LMS).
  - ✓ **Recursos Técnicos:** Contar con acceso a un computador con conexión a internet estable, cámara y micrófono para participaciones en video-foros o sesiones en vivo.
- **Habilidades Blandas y Actitudes (Perfil Psico-social)**
- El participante debe demostrar predisposición para:
- ✓ **Empatía y Escucha Activa:** Interés genuino por comprender las perspectivas ajenas sin juzgar de inmediato.
  - ✓ **Estabilidad Emocional:** Capacidad para abordar teóricamente situaciones de alto estrés (suicidio, violencia social, protestas) manteniendo la objetividad.
  - ✓ **Pensamiento Crítico:** Habilidad para evaluar situaciones complejas y proponer soluciones pacíficas.
  - ✓ **Ética y Responsabilidad Social:** Compromiso con el respeto a los Derechos Humanos y la dignidad de las personas.

- **Estructura:** 7 Módulos de 42 - 43 horas c/u

## II. INTRODUCCIÓN

Vivimos una era donde la capacidad de mediar y mantener la calma es vital. El '**Curso Internacional de Manejo de Conflictos Sociales y Crisis Emocionales**' es un programa intensivo de 300 horas en línea, diseñado para transformar su respuesta ante la adversidad.

Mediante un enfoque multidisciplinario, adquirirá herramientas avanzadas de negociación, psicología de la emergencia y desescalada de violencia. Este curso va más allá de la teoría: forja líderes capaces de convertir el conflicto en diálogo y gestionar crisis humanas con técnica, ética y efectividad en cualquier entorno profesional.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

La creciente complejidad de las dinámicas sociales y el aumento de situaciones de crisis exigen profesionales preparados para intervenir más allá de la intuición. Este programa responde a la urgente necesidad de dotar a los participantes de herramientas técnicas y psicológicas para la desescalada de violencia y la contención emocional inmediata.

Su realización se justifica en la prioridad de preservar la paz social y la integridad humana. Al profesionalizar estas competencias, se garantiza una actuación ética, legal y efectiva frente a escenarios de alta tensión, minimizando riesgos y promoviendo una cultura de resolución pacífica de controversias.

### **IV. OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar competencias integrales en la identificación, manejo y resolución de conflictos sociales y crisis emocionales, mediante la aplicación de estrategias de negociación, comunicación asertiva, desescalada verbal y protocolos de primeros auxilios psicológicos, con el fin de garantizar intervenciones profesionales éticas y efectivas que prevengan la violencia, mitiguen el impacto emocional y promuevan la convivencia pacífica en diversos entornos.

(el presente cuadro únicamente es para conocimiento de la estructuración del objetivo general)

<b>Elemento</b>	<b>Texto Inclusivo y Estructurado</b>
QUÉ (Acción/Sujeto)	Desarrollar competencias integrales en la identificación, manejo y resolución de conflictos sociales y crisis emocionales.
CÓMO (Medio)	Mediante la aplicación de estrategias de negociación, comunicación asertiva, desescalada verbal y protocolos de primeros auxilios psicológicos.
PARA QUÉ (El Fin)	Con el fin de garantizar intervenciones profesionales éticas y efectivas que prevengan la violencia, mitiguen el impacto emocional y promuevan la convivencia pacífica.

## V. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **Analizar** los fundamentos psicosociales y sociológicos de los conflictos y las crisis humanas, identificando sus tipologías, fases y factores detonantes para realizar diagnósticos situacionales precisos. (*Base Teórica*)
- **Aplicar** el marco normativo nacional e internacional de Derechos Humanos y los principios de uso ético de la fuerza (o autoridad), para asegurar que toda intervención se realice dentro de la legalidad y el respeto a la dignidad humana. (*Base Legal/Ética*)
- **Emplear** técnicas avanzadas de negociación, comunicación asertiva y desescalada verbal en escenarios de alta tensión, con el fin de reducir la agresividad y facilitar acuerdos pacíficos sin el uso de la violencia física. (*Eje: Manejo de Conflictos Sociales*)
- **Ejecutar** protocolos de contención emocional y Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) en víctimas y personas en estado de shock, para mitigar el impacto traumático inmediato y prevenir secuelas a largo plazo. (*Eje: Crisis Emocionales*)
- **Desarrollar** habilidades de autoprotección, inteligencia emocional y resiliencia profesional, para preservar la propia integridad física y mental del interviniante frente al desgaste que produce el manejo de crisis. (*Eje: Seguridad y Autocuidado*)

## VI. ASIGNATURAS Y HORAS ACADÉMICAS

Mód.	Nombre del Módulo (43 Horas Aprox.)	Horas académicas
I	Sociología del Conflicto y Psicología de Masas	43
II	Marco Legal, Derechos Humanos y Uso Ético de la Autoridad	43
III	Comunicación Estratégica, Negociación y Resolución de Conflictos	43
IV	Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) e Intervención en Crisis	43
V	Manejo de Crisis Específicas y Grupos de Atención Prioritaria	43
VI	Inteligencia Emocional, Resiliencia y Cuidado del Interviniente	43
VII	Estudio de Casos Reales y Diseño de Protocolos de Actuación	42
<b>Total</b>		<b>300 horas académicas</b>

## VII. MALLA CURRICULAR

Mód.	Nombre del Módulo (43 Horas Aprox.)	Contenidos Clave	Tipo de Evaluación Asincrónica
I	Sociología del Conflicto y Psicología de Masas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Teoría General del Conflicto Social</li> <li>➤ Dinámicas de la Violencia y Factores Estructurales</li> <li>➤ Psicología de Masas y Comportamiento Colectivo</li> <li>➤ Factores Catalizadores Modernos</li> </ul>	"Video-Foro de Análisis"
II	Marco Legal, Derechos Humanos y Uso Ético de la Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema Internacional de Protección de DD.HH.</li> <li>➤ Marco Constitucional y Legal Nacional (Contexto Ecuador)</li> <li>➤ Principios del Uso Legítimo de la Fuerza y Autoridad</li> <li>➤ Responsabilidad, Ética y Debido Proceso</li> </ul>	"Estudio de Caso Jurisprudencial (Roleplay Jurídico)" (ej. Caso Mascarilla o similar).
III	Comunicación Estratégica, Negociación y Resolución de Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Comunicación en Situaciones de Alto Estrés</li> <li>➤ Modelos y Estrategias de Negociación</li> <li>➤ Técnicas de Desescalada Verbal y Persuasión</li> <li>➤ Comunicación Estratégica en Conflictos Sociales</li> </ul>	"Laboratorio de Escucha Activa (Roleplay de Audio)"
IV	Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) e Intervención en Crisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fundamentos de la Crisis y el Trauma</li> <li>➤ Protocolos de Actuación (El "Paso a Paso")</li> <li>➤ Intervención en Poblaciones Vulnerables</li> <li>➤ Triage Psicológico y Señales de Alerta</li> </ul>	"Simulación de Notificación de Malas Noticias"
V	Manejo de Crisis Específicas y Grupos de Atención Prioritaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Violencia Intrafamiliar y de Género</li> <li>➤ Intervención en Tentativa Autolítica (Suicidio)</li> <li>➤ Crisis Social y Manejo de Multitudes</li> <li>➤ Atención a Grupos de Atención Prioritaria y Movilidad Humana</li> </ul>	"Evaluación de Escenarios" (El Triaje de la Crisis)
VI	Inteligencia Emocional, Resiliencia y Cuidado del Interviniente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fundamentos de la Inteligencia Emocional Policial</li> <li>➤ Gestión del Estrés Operativo</li> <li>➤ Riesgos Psicosociales del Servicio (El Costo de Cuidar)</li> <li>➤ Herramientas de Resiliencia y Descompresión</li> </ul>	(Introspectiva) "El Plan de Autocuidado Operativo"
VII	Estudio de Casos Reales y Diseño de Protocolos de Actuación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Anatomía de la Crisis (Video-Análisis)</li> <li>➤ Modelos Mentales para la Toma de Decisiones (Auto-aplicación)</li> <li>➤ Redacción Técnica de Protocolos y Procedimientos</li> </ul>	Evaluación Final

## VIII. DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA HORARIA

Componente de Estudio	Distribución (%)	Horas Totales (Aprox.)	Justificación Asincrónica
Teoría y Fundamentos	50%	150 horas	Lecturas, videos grabados, podcasts (Micro-learning), etc.
Aplicación Práctica	25%	75 horas	Análisis de Casos.

Evaluación y Tutoría	25%	75 horas	Cuestionarios automatizados, Foros moderados y Retroalimentación escrita detallada del tutor.
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>300 horas</b>	