



# "Curso Internacional de Manejo de Conflictos Sociales y Crisis Emocionales".



# 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.

# JUSTIFICACIÓN



- **Curso Internacional de Manejo de Conflictos Sociales y Crisis Emocionales.**

“ ”

• 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.

# 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.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- **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 interviniente frente al desgaste que produce el manejo de crisis. (Eje: Seguridad y Autocuidado)**



## PERFIL DE INGRESO

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.

Especificamente:

- 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.



# 1. Requisitos Técnicos y Tecnológicos

## Modalidad 100% en Línea (E-Learning)

- **Acceso a Internet:**

Disponer de acceso estable y confiable a internet (banda ancha).

- **Dispositivo de Estudio:**

Contar con un computador personal (PC o laptop) con capacidad de reproducir videos, manejar documentos (PDF, Word) y acceder a la plataforma de aprendizaje (LMS).

- **Competencia Digital Básica:**

Poseer habilidades básicas en el manejo de plataformas educativas en línea, navegación web, uso de correo electrónico y manejo de procesadores de texto.



## 2. 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.



# 3. 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.



# 4. 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.





## PERFIL DE SALIDA

Al finalizar el programa formativo, el servidor policial (o profesional afín) será capaz de gestionar integralmente situaciones de crisis –desde conflictos sociales masivos hasta emergencias emocionales individuales– priorizando la protección de la vida y la dignidad humana. Dejará de ser un ejecutor reactivo para convertirse en un operador estratégico que utiliza la comunicación, la psicología y la ley como sus herramientas primarias, reservando el uso de la fuerza física como último recurso legítimo.



# 1. Saber

## (Conocimientos / Cognitivo)

- **Dominio Legal:**

Interpreta y aplica con precisión la Ley Orgánica de Uso Legítimo de la Fuerza y los estándares internacionales de DD.HH., fundamentando sus decisiones operativas en los principios de legalidad, necesidad y proporcionalidad.

- **Análisis de Conflictos:**

Comprende la sociología de las masas y la psicología del comportamiento violento, identificando tempranamente los indicadores de escalada en manifestaciones o disturbios.

- **Salud Mental Operativa:**

Distingue los fundamentos neurobiológicos del estrés, el trauma y la crisis, entendiendo cómo estos afectan tanto a la víctima como a su propio desempeño.



## 2. Saber Hacer (Habilidades / Procedimental)

- **Negociación Técnica:**

Ejecuta estrategias avanzadas de comunicación verbal y no verbal (Modelo Harvard, Escucha Activa) para desescalar conflictos de alto riesgo y reducir la hostilidad sin uso de fuerza cinética.

- **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP):**

Aplica protocolos estandarizados (OMS/OPS) para estabilizar a víctimas en estado de shock, prevenir intentos autolíticos y realizar derivaciones efectivas a redes de apoyo.

- **Gestión Documental:**

Elabora informes técnicos, protocolos de actuación y análisis de casos (AAR) con redacción académica y sustento jurídico, mejorando la rendición de cuentas institucional.



### 3. Saber Ser (Actitudes / Conductual)

- **Autocontrol y Resiliencia:**

Demuestra inteligencia emocional bajo presión, aplicando técnicas de autorregulación para evitar reacciones impulsivas y el síndrome de burnout.

- **Empatía Táctica:**

Mantiene una postura humanitaria y de servicio, conectando con las necesidades de la comunidad y grupos vulnerables (NNA, género, movilidad humana) sin perder la autoridad ni la seguridad del procedimiento.

- **Ética Profesional:**

Actúa como un referente de integridad, internalizando que la preservación de la vida es el fin supremo de la labor policial.



# Impacto en la Función Policial

El graduado de este curso estará capacitado para desempeñar roles como:

- Primer Respondiente Especializado en incidentes críticos (suicidios, violencia doméstica).
- Gestor de Diálogo en conflictos sociales y manifestaciones.
- Instructor o Multiplicador de conocimientos en su unidad.
- Analista de Procedimientos para la mejora continua de operativos.





## ASIGNATURAS Y HORAS ACADÉMICAS



## Sociología del Conflicto y Psicología de Masas

### Contenidos Clave:

- Teoría General del Conflicto Social
- Dinámicas de la Violencia y Factores Estructurales
- Psicología de Masas y Comportamiento Colectivo
- Factores Catalizadores Modernos

### Tipo de Evaluación Asincrónica

"Video-Foro de Análisis"



**Duración:** 43 horas

## Marco Legal, Derechos Humanos y Uso Ético de la Autoridad

### Contenidos Clave:

- Sistema Internacional de Protección de DD.HH.
- Marco Constitucional y Legal Nacional (Contexto Ecuador)
- Principios del Uso Legítimo de la Fuerza y Autoridad
- Responsabilidad, Ética y Debido Proceso



**Duración:** 43 horas

### Tipo de Evaluación Asincrónica

"Estudio de Caso Jurisprudencial (Roleplay Jurídico)" (ej. Caso Mascarilla o similar).

## Comunicación Estratégica, Negociación y Resolución de Conflictos

### Contenidos Clave:

- La Comunicación en Situaciones de Alto Estrés
- Modelos y Estrategias de Negociación
- Técnicas de Desescalada Verbal y Persuasión
- Comunicación Estratégica en Conflictos Sociales



### Tipo de Evaluación Asincrónica

"Laboratorio de Escucha Activa (Roleplay de Audio)"



**Duración:** 43 horas

## Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) e Intervención en Crisis

### Contenidos Clave:

- Fundamentos de la Crisis y el Trauma
- Protocolos de Actuación (El "Paso a Paso")
- Intervención en Poblaciones Vulnerables
- Triage Psicológico y Señales de Alerta



### Tipo de Evaluación Asincrónica

"Simulación de Notificación de Malas Noticias"



**Duración:** 43 horas

## Manejo de Crisis Específicas y Grupos de Atención Prioritaria

### Contenidos Clave:

- Violencia Intrafamiliar y de Género
- Intervención en Tentativa Autolítica (Suicidio)
- Crisis Social y Manejo de Multitudes
- Atención a Grupos de Atención Prioritaria y Movilidad Humana



### Tipo de Evaluación Asincrónica

"Evaluación de Escenarios" (El Triaje de la Crisis)



**Duración:** 43 horas

## Inteligencia Emocional, Resiliencia y Cuidado del Interviniente

### Contenidos Clave:

- Fundamentos de la Inteligencia Emocional Policial
- Gestión del Estrés Operativo
- Riesgos Psicosociales del Servicio (El Costo de Cuidar)
- Herramientas de Resiliencia y Descompresión



### Tipo de Evaluación Asincrónica

(Introspectiva) "El Plan de Autocuidado Operativo"



**Duración:** 43 horas

# Estudio de Casos Reales y Diseño de Protocolos de Actuación

## Contenidos Clave:

- Anatomía de la Crisis (Video-Análisis)
- Modelos Mentales para la Toma de Decisiones (Auto-aplicación)
- Redacción Técnica de Protocolos y Procedimientos

## Tipo de Evaluación Asincrónica

Evaluación Final



Duración: 42 horas

## 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	Ánalisis 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>	



Una formación de excelencia creada por la Universidad UNICAL (Universidad Integral del Caribe y América Latina), institución universitaria de México, desarrollada por expertos de talla internacional y con aval académico internacional.

Nuestro modelo académico reconoce la experiencia, los conocimientos y las competencias profesionales, ofreciendo una formación flexible, moderna y orientada al crecimiento profesional.



## CERTIFICACIÓN



El curso tiene una duración de 300 horas académicas, con un componente formativo de 7 módulos, bajo la modalidad on line (e-learning) en entorno virtual. Para su aprobación, el participante deberá cumplir con un mínimo del 70 % de la calificación total.

Al finalizar la formación, el estudiante podrá acceder a un certificado digital de aprobación del **"Curso Internacional de Manejo de Conflictos Sociales y Crisis Emocionales."**, con aval académico internacional de la Universidad UNICAL (Universidad Integral del Caribe y América Latina), de mexico

**¡Escanéa el Código QR  
e Inscríbete ahora!**

