



MERAKI
AUTOCUIDADO Y CUIDADO DE EQUIPO

GESTIÓN DE CRISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar habilidades para enfrentar situaciones críticas en la atención a usuarios/as, familias y adolescentes, promoviendo intervenciones seguras, efectivas y centradas en el cuidado.

CONTENIDOS

- Identificación temprana de señales de alerta en situaciones de crisis
- Gestión emocional del interventor/a en contextos de alta exigencia
- Comunicación efectiva en escenarios de conflicto: escucha activa, contención y claridad
- Estrategias de desescalamiento y abordaje de conflictos
- Toma de decisiones bajo presión y priorización de acciones
- Intervención en crisis con usuarios/as, familias y adolescentes
- Criterios de derivación y trabajo en red
- Autocuidado profesional en contextos de alta carga emocional

METODOLOGÍA

La capacitación tiene un enfoque vivencial, participativo y aplicado, integrando herramientas prácticas con espacios de reflexión sobre la experiencia profesional.

Se desarrollan dinámicas grupales, simulaciones de situaciones críticas, análisis de casos y ejercicios de role-playing, permitiendo entrenar habilidades concretas para la intervención en crisis y la resolución de conflictos en contextos reales de trabajo.

La capacitación se estructura en cinco momentos: apertura, donde se genera un espacio de confianza y se exploran experiencias; marco conceptual, donde se entregan fundamentos clave de la intervención en crisis; experiencia práctica e integración, mediante ejercicios aplicados; reflexión individual y grupal, orientada a reconocer aprendizajes y desafíos; y cierre con compromiso, donde se proyectan herramientas al trabajo cotidiano.

RELATOR

Aaron Trajtmann

Psicólogo, con experiencia en formación en competencias relacionales, comunicación interpersonal y gestión de conflictos, docente universitario con estudios de magíster en intervención psicosocial y especialización en procesos comunicacionales.