



MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES EN EL ÁMBITO CLÍNICO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades comunicacionales, emocionales y estratégicas para enfrentar situaciones complejas en contextos clínicos, mejorando la contención emocional, la toma de decisiones bajo presión y la resolución de conflictos.



Objetivos específicos

- Identificar situaciones difíciles en el ámbito clínico y sus características.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva en momentos de crisis.
- Implementar estrategias de manejo emocional en situaciones de alta presión.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Comprensión del Conflicto y del Estrés Clínico

Qué es una situación difícil en contextos de salud: ejemplos reales

Tipos de conflicto en entornos clínicos: con pacientes, familias, equipo

Factores de estrés laboral en salud: fatiga por compasión, burnout

Autoconciencia emocional frente a la crisis

Actividad: Reflexión grupal con análisis de casos vividos por los participantes

Módulo 2: Comunicación Asertiva y Escucha Activa

Estilos de comunicación: pasiva, agresiva y asertiva

Herramientas para comunicarse con pacientes difíciles y familias en crisis

Escucha activa: técnicas y errores comunes

Mensajes no verbales: postura, tono, lenguaje corporal

Actividad: Role-playing de conversaciones difíciles (familiares alterados, pacientes exigentes)

Módulo 3: Manejo de Emociones Propias y Ajenas

Regulación emocional en situaciones críticas

Técnicas para controlar reacciones automáticas (ira, frustración, miedo)

Contención emocional a pacientes y colegas

Manejo de quejas y reclamos sin tomárselo personal

Actividad: Técnicas de respiración, pausa activa, y casos para aplicar contención

Módulo 4: Resolución de Conflictos y Trabajo en Equipo

Ciclo del conflicto y formas de intervenir

Negociación y acuerdos dentro del equipo clínico

Coordinación y apoyo mutuo en crisis

Cómo dar y recibir retroalimentación en momentos tensos

Actividad: Dinámica colaborativa de resolución de conflictos en equipo

Módulo 5: Herramientas para la Toma de Decisiones Bajo Presión

Pensamiento crítico en contexto clínico

Decisiones éticas y comunicacionales en situaciones sensibles

Protocolos vs. juicio clínico

Cómo mantener la calma y claridad en la urgencia

Actividad: Simulación de toma de decisiones con dilemas clínicos

Módulo 6: Autocuidado y Prevención del Desgaste Profesional

Síntomas del desgaste emocional en salud

Estrategias de autocuidado individuales y organizacionales

Límites saludables y apoyo entre pares

Recursos institucionales y redes de apoyo

Actividad: Elaboración de un plan personal de autocuidado

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl