

Administración de Incidentes Violentos: Negociación y Mediación

A. Objetivo

Muchas actividades que tratan con el público o los mediadores pueden enfrentar situaciones complejas producidas por situaciones o personas difíciles, ya sea por su estado de ánimo alterado, las circunstancias especiales, etcétera. Las personas que deben actuar con esas personas deben tener herramientas y conocimientos para contenerlas y evitar acciones violentas.

B. Temario

1. Situaciones Complicadas

- Tipos de situaciones violentas
- Situación grupal o individual
- Atención efectiva y afectiva
- Persuasión
- Diferencias
- Negociación:
 - Detección de Necesidades, Intereses, Deseos y Objetivos
 - Pilares de la Negociación: Poder, Información, Tiempo, Unidad, Filosofía y Organización
 - Estilos
 - Comportamientos

2. Comunicación

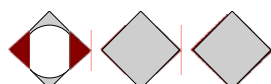
- Digital y analógica: gestualidad
- Programación Neuro Lingüística: tipo de interlocutor, proxemia
- Confidencialidad y confiabilidad
- Escucha activa
- Empatía
- Parafraseo
- Claridad de lenguaje
- Uso del NO

3. Diálogo

- Saber escuchar
- Técnica de la entrevista
- Reuniones
- Inteligencia emocional:
 - Tipos de inteligencia: emocional y racional
 - Aptitudes
 - Autoconocimiento y autodominio
 - Trato hábil de las personas
 - Formas de encarar el diálogo

4. Influencia

- Proceso de influencia



- Manipulación
- Colaboración
- Temor
- Incentivos

5. Perfiles psicopatológicos

- Paranoia
- Esquizofrenia
- Psicopatía
- Depresión
- Suicidio
- Antisocial
- Inadecuaciones psicológicas

6. Características esenciales

- Actitud particular
- Inteligencia
- Paciencia
- Habilidad de razonamiento práctico y sereno en momentos críticos
- Tranquilidad o serenidad
- Liderazgo y autoridad
- Creador de "rapport" y empatía
- Destreza para dialogar
- Imagen de seguridad y determinación

D. Duración

10 horas

