CURSO · PREVENCIÓN DE RIESGOS

Primera Respuesta y Detección de Crisis Emocionales en el Trabajo

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
Presencial, online en vivo o e-learning	**8 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Aprende a detectar una crisis emocional en el trabajo y a dar una primera respuesta: contención, escucha activa, derivación y autocuidado.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de reconocer señales de estrés agudo, crisis emocional y duelo en el trabajo, aplicar los principios de contención y escucha activa de los primeros auxilios psicológicos, comunicarse con empatía y sin juzgar en situaciones difíciles, derivar oportunamente a ayuda profesional respetando la confidencialidad y los límites de su rol, y practicar el autocuidado de quien presta el apoyo inicial.

DIRIGIDO A

Jefaturas, supervisores, encargados de RR.HH., prevencionistas de riesgos, brigadistas, integrantes de Comités Paritarios y equipos de atención a público.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Reconocer señales de estrés agudo, crisis emocional y duelo en el trabajo
- Aplicar principios de contención y escucha activa
- Comunicarse con empatía y sin juzgar en situaciones difíciles
- Saber cuándo y cómo derivar a ayuda profesional
- Practicar el autocuidado de quien presta el apoyo inicial

CONTENIDOS

Módulo 1: Qué son los primeros auxilios psicológicos y qué no son

- Definición y objetivos de los primeros auxilios psicológicos
- Lo que no son: terapia, diagnóstico ni interrogatorio
- Quién puede prestarlos y en qué momento
- Marco preventivo en el trabajo y riesgos psicosociales

Módulo 2: Reacciones frecuentes frente a situaciones críticas

- Reacciones normales ante eventos anormales
- Estrés agudo y crisis emocional
- Duelo en el contexto laboral
- Señales de alerta que requieren ayuda urgente

Módulo 3: Principios de actuación: observar, escuchar y conectar

- Preparación y seguridad antes de acercarse
- Observar: necesidades urgentes y reacciones graves
- Escuchar: acercarse, presentarse y ayudar a calmarse
- Conectar: necesidades básicas, información y apoyos

Módulo 4: Escucha activa y comunicación empática

- Técnicas de escucha activa
- Comunicación no verbal y tono de voz
- Frases que ayudan y frases que dañan
- Comunicar con empatía y sin juzgar

Módulo 5: Situaciones frecuentes: accidentes graves, agresiones y pérdidas

- Accidentes graves y fatales en faena
- Agresiones de clientes, usuarios o terceros
- Fallecimientos y pérdidas significativas
- Crisis de pánico e ideas de hacerse daño

Módulo 6: Derivación y redes de apoyo disponibles

- Cuándo derivar: urgencia y no urgencia
- Cómo derivar con consentimiento y acompañamiento
- Redes públicas, organismo administrador y redes internas
- Mapa de redes de la empresa

Módulo 7: Confidencialidad y límites del rol

- Confidencialidad y datos sensibles
- Excepciones por riesgo para la vida
- Límites del rol de quien presta apoyo
- Registro mínimo y conflictos de rol

Módulo 8: Autocuidado de quien presta ayuda

- Desgaste por empatía y estrés vicario
- Señales de alerta en quien ayuda
- Autocuidado individual y de equipo
- Plan personal de autocuidado y rol de la organización

METODOLOGÍA

Clases con exposición de contenidos, ejemplos aplicados y ejercicios prácticos de escucha activa, contención y derivación mediante juegos de rol y casos simulados. Los casos se adaptan al rubro y a la realidad de la empresa cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

> **Contenido propuesto y adaptable.** Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.

Saberes OTEC SpA · Teatinos 251, piso 6, of. 610 A, Santiago

contacto@saberesotec.cl · ftorrealba@saberesotec.cl · WhatsApp +56 9 2205 3641 · www.saberesotec.cl