

**CURSO
MANEJO DE EMOCIONES
EN SITUACIONES DE
CRISIS**

Manejo de Emociones en Situaciones de Crisis

1. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Nombre del curso	Manejo de Emociones en Situaciones de Crisis
Código	MEC-2025
Modalidad	E-learning (100% en línea, asincrónico)
Duración total	21 horas cronológicas
Distribución horaria	7 horas (Módulo 1) · 8 horas (Módulo 2) · 5 horas (Módulo 3)
Nivel	Básico – Intermedio
Certificación	Sí
Pre requisitos	Sin requisitos previos. Dirigido a todo colaborador expuesto a situaciones de alta demanda emocional.
Idioma	Español
Año de vigencia	2025 – 2026

2. DIRIGIDO A

Este curso está diseñado para profesionales y equipos que enfrentan situaciones de alta demanda emocional en su entorno laboral. Se recomienda especialmente a:

- Personal de salud
- Equipos de salud mental y bienestar organizacional
- Líderes, jefaturas y coordinadores de equipos bajo presión
- Trabajadores sociales y educadores
- Todo colaborador que busque desarrollar herramientas de gestión emocional, manejo del estrés y resiliencia en contextos de crisis

3. OBJETIVOS DEL CURSO

3.1 Objetivo General

Desarrollar competencias emocionales, cognitivas y conductuales que permitan a los participantes reconocer, gestionar y afrontar de manera efectiva las emociones y el estrés en situaciones de crisis, fortaleciendo la resiliencia personal, la inteligencia emocional y el autocuidado en contextos de alta complejidad.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las fases, tipos y reacciones propias de una crisis, y aplicar estrategias de intervención y afrontamiento adecuadas.
- Reconocer los mecanismos del estrés agudo, crónico y post-traumático, y aplicar técnicas de respiración, mindfulness y psicología positiva para su manejo.
- Comprender el impacto del estrés crónico en el sistema inmunológico y en la salud integral, adoptando hábitos de autocuidado.
- Gestionar la autocrítica, la autoexigencia y las emociones de frustración e impotencia mediante herramientas de coaching y psicología positiva.
- Desarrollar la inteligencia emocional y las competencias interpersonales necesarias para construir vínculos de confianza y comunicación efectiva en equipos bajo presión.
- Aplicar estrategias de resolución de conflictos, gestión de crisis emocionales y autocuidado integral en el contexto laboral.
- Reconocer y gestionar emociones complejas como la angustia, el miedo, la culpa y la incertidumbre, utilizando herramientas de autogestión validadas.
- Cultivar una actitud optimista y resiliente como base para el bienestar personal y profesional sostenido.

4. ESTRUCTURA CURRICULAR

El curso se organiza en 3 módulos, cada uno con sus respectivas unidades temáticas. Cada módulo incluye contenidos teóricos, ejemplos prácticos, actividades de reflexión, evaluación formativa y una evaluación sumativa de cierre.

Módulo	Título	Horas
1	Manejo de Crisis, Autoevaluación y Gestión del Estrés	7 hrs
2	Gestión de las Relaciones	8 hrs
3	Autogestión de las Emociones y la Conducta de Crisis	5 hrs
	TOTAL DEL CURSO	20 hrs

MÓDULO 1 Manejo de Crisis, Autoevaluación y Gestión del Estrés

Este módulo introduce los conceptos fundamentales sobre la intervención en crisis y la gestión del estrés. Aborda las etapas y reacciones ante una crisis, los tipos y efectos del estrés en el organismo, y entrega herramientas prácticas de afrontamiento: técnicas de respiración, preguntas de coaching, manejo de la autocrítica y fortalecimiento de la resiliencia y la autoestima.

Unidad	Contenido	Subtemas / Descripción
1.1	Intervención en crisis: concepto, fases y tipos	Definición de crisis (etimología, carácter inesperado, toma de decisiones con información limitada). Tipos: económicas, políticas, sociales, laborales, ambientales, existenciales, sanitarias. 6 etapas: evento precipitante, respuesta desorganizada, incertidumbre, explosión, estabilización, adaptación.
1.2	Reacciones ante una crisis	Reacciones cognitivas (aturdimiento, desorientación, baja concentración), físicas (escalofríos, taquicardia, tensión muscular) y emocionales (ansiedad, desesperación, sentimientos de abandono). Criterios para autocuidado vs. apoyo profesional.
1.3	El estrés: causas, síntomas y tipos	Definición de estrés. Causas externas (cambios de vida, trabajo, problemas financieros) e internas (perfeccionismo, pesimismo, pensamiento rígido). Tipos: agudo, crónico, post-traumático (TEPT) y laboral. Síntomas frecuentes y estrategias de manejo. La rumiación del pensamiento y cómo romper el círculo vicioso.
1.4	El estrés y sus efectos en el sistema inmunológico	Hormonas del estrés: adrenalina y cortisol. Síntomas en el sistema inmune (infecciones recurrentes, herpes, candidiasis, respuesta inadecuada a vacunas). 10 consejos para manejar el estrés crónico.
1.5	Autocrítica y autoexigencia como fuentes de estrés	Autocrítica negativa vs. positiva. Mensajes autoexigentes típicos: “sé perfecto”, “sé fuerte”, “sé rápido”, “sé bueno”. Factores clave: capacidad analítica, actitud positiva, apertura al diálogo, reflexión-acción.
1.6	Preguntas poderosas y estrategias de coaching	Preguntas débiles vs. preguntas poderosas. Ejemplos prácticos. El arte de preguntar en coaching: pregunta adecuada, forma adecuada, momento adecuado. Orientación a la acción y el crecimiento.
1.7	Frustración, impotencia, herramientas de afrontamiento y resiliencia	Definición de frustración e impotencia. Estrategias de afrontamiento (centradas en el problema, emociones y evitación). Técnicas de psicología positiva (autorreforzamiento, visualización, sesiones de risa, relajación progresiva). 12 técnicas para desarrollar resiliencia. Salud pública y primera línea: Compassion Fatigue, medidas de soporte. Autoestima: pasos para construirla. Fortalezas de carácter (Peterson & Seligman): 24 fortalezas organizadas en 6 virtudes (sabiduría, coraje, humanidad, justicia, templanza, trascendencia).

MÓDULO 2 Gestión de las Relaciones

El segundo módulo aborda la inteligencia emocional en equipos, los vínculos de confianza en contextos de alto estrés, y la gestión de la comunicación efectiva. Entrega herramientas para manejar emociones y conflictos, incorporando el modelo de cuenta bancaria emocional de Covey y estrategias integrales de autocuidado.

Unidad	Contenido	Subtemas / Descripción
2.1	Inteligencia y desinteligencia emocional en equipos	Definición de IE (Goleman): 5 capacidades básicas. Inteligencia personal (autoconciencia, autorregulación, automotivación) e interpersonal (empatía, habilidades sociales). 12 competencias esenciales. Las 3 más poderosas: orientación al logro, empatía e influencia.
2.2	Vínculo y confianza en situaciones de alto estrés	La confianza como base de las relaciones sanas. Construir confianza desde la autoestima. Consecuencias de la falta de confiabilidad. La confianza como ingrediente básico de la influencia (Covey).
2.3	Gestión de la comunicación en contextos altamente complejos	Las 4 tipologías de conversación (Echeverría): juicios personales, coordinación de acciones, posibles acciones, posibles conversaciones. Comunicación efectiva, asertiva y afectiva. Escucha activa. 10 reglas para una comunicación efectiva.
2.4	Gestión de las emociones y competencias blandas en crisis	Diferencia entre emoción, sentimiento, estado de ánimo y afectividad. Procesamiento emocional (sistema límbico). Primeros Auxilios Psicológicos: Protocolo ABCDE. Zona de confort: señales y ventajas de salir de ella (Yerkes & Dodson). Educación emocional.
2.5	Gestión de los problemas, las crisis y el estrés	Mindfulness: definición, para qué sirve, apertura a la experiencia. Aceptación, empatía, valoración emocional y compasión: definición y estrategias prácticas de cada una.
2.6	La cuenta bancaria emocional para equipos de alta complejidad	Metáfora de Covey. Los 6 tipos de depósitos: comprender al individuo, atención a pequeñas cosas, mantener compromisos, aclarar expectativas, demostrar integridad, saber disculparse. Impacto en bienestar y productividad.
2.7	Fuentes frecuentes de conflictos y estrategias para solucionarlos	Definición de conflicto. Estrategia asociativa (consenso, mediación, ganar-ganar) y disociativa (separación, períodos de enfriamiento, mediador). 6 causas frecuentes de conflicto. Técnicas: arbitraje/mediación, escucha reflectiva, juego de roles.
2.8	Estrategias de gestión de crisis emocionales y autocuidado	Autocuidado tras evento traumático: estrategias físicas, cognitivas y emocionales. 5 tipos de autocuidado: emocional, físico, intelectual, espiritual y social. Factores internos y externos.

MÓDULO 3 Autogestión de las Emociones y la Conducta de Crisis

El tercer módulo profundiza en emociones específicas que emergen en situaciones de crisis: angustia, miedo, culpa, incertidumbre y optimismo. Entrega herramientas concretas de autogestión para cada una de ellas, con base en la psicología clínica y la psicología positiva.

Unidad	Contenido	Subtemas / Descripción
3.1	La Angustia	Definición (latín angustus). Diferencia con ansiedad. Síntomas somáticos y subjetivos-conductuales. Factores de riesgo y señales de angustia grave. Crisis de angustia: síntomas, criterios diagnósticos, tratamiento (antidepresivos, ansiolíticos, TCC, exposición). Estrategias efectivas para calmar la angustia.
3.2	El Miedo	Definición y función adaptativa. 3 vías de adquisición: cultura, aprendizaje vicario y condicionamiento clásico (experimento del Pequeño Albert). Efectos físicos, subjetivos y en la expresión corporal. 4 estrategias de afrontamiento. Trastornos derivados (TOC, fobias, TEPT, ataques de pánico). Cuándo buscar ayuda profesional.
3.3	La Culpa	Definición y origen en la conciencia moral. Radiografía: 3 elementos (acto causal, autovaloración negativa, emoción negativa derivada). Culpa vs. vergüenza. Tipos: culpabilidad sana, mórbida y “la culpa que nos ata”. Gestión asertiva de la culpa.
3.4	La Incertidumbre	Definición de incertidumbre emocional. El papel de la inteligencia emocional (Goleman) en su gestión. Acciones personales: ejercicio, ocuparse en lugar de preocuparse, buscar afición, vivir el presente. Acciones sociales y de proyección.
3.5	El Optimismo	Definición (latín optimus) y tipos: optimismo inteligente, disposicional (Elaine Fox) y realista. Optimista vs. pesimista (Seligman). Características de los optimistas: mayor resiliencia, mejor salud física y mental, relaciones sociales más sólidas. Ventajas comprobadas y limitaciones.

5. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES

- Goleman, D. (2012). Inteligencia emocional. Kairós.
- Seligman, M. E. P. (2002). Authentic Happiness. Free Press.
- Slaikeu, K. A. (1996). Intervención en crisis (2.ª ed.). Manual Moderno.
- Fox, E. (2012). Rainy Brain, Sunny Brain. Basic Books.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de Investigación Educativa, 21(1), 7-43.
- Gross, J. J. & Thompson, R. A. (2007). Emotion Regulation: Conceptual Foundations. En Handbook of Emotion Regulation. Guilford.
- Jiménez et al. (2023). Gestión emocional: habilidad intra e interpersonal. SciELO Venezuela.
- Consejo General de la Psicología de España (2023). Guía de buenas prácticas en intervención psicológica en emergencias. COP España.
- ANPIR (2023). Primeros Auxilios Psicológicos e Intervención en Crisis — Guía breve. SVPC/AVAPIR.
- Manual MSD (2023). Crisis de angustia y trastorno de angustia. Edición profesional.
- OMS/OPS (2020). Guía para el acompañamiento psicosocial durante la emergencia COVID-19.

6. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Instrumento de Evaluación	Ponderación	Modalidad
Cuestionarios formativos por unidad	Sin ponderación	Formativa
Evaluación de cierre	100%	Sumativa
TOTAL	100%	—