

# NEGOCIACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

*Fundación Instituto de Victimología  
SAMUR – PROTECCIÓN CIVIL*

Madrid, 24, 25, 26 y 27 de noviembre 2009  
Centro de Formación Infanta Mercedes  
SAMUR – PROTECCIÓN CIVIL  
Calle Infanta Mercedes, 34-36  
28020 - Madrid

Coordinadora: Sophie Foullioux  
[www.institutodevictimologia.com](http://www.institutodevictimologia.com)



**PROGRAMA**

**Martes 24 de Noviembre**

15:50-16:00 Entrega de documentación

16:00-21:30 **Introducción y Pre-test**

**1ª Conferencia:**

**“Introducción a la negociación: El poder de la palabra. Habilidades de comunicación con el “cliente/paciente”.**

**1. Desarrollo de ejemplo**

**2. Role- playing**

**3. Mesa redonda**

**4. Resumen**

*(habrá un descanso de 30 minutos)*

**PROGRAMA**

**Miércoles 25 de Noviembre**

16:00-21:30 15 minutos resumen del día anterior

**2ª Conferencia:**

**“Cómo establecer puentes”.**

**1. Desarrollo de ejemplo**

**2. Role- playing**

**3. Mesa redonda**

**4. Resumen.**

*(habrá un descanso de 30 minutos)*

**PROGRAMA**

**Jueves 26 de Noviembre**

16:00-21:30 15 minutos resumen del día anterior

**3ª Conferencia:**

**“El interlocutor ideal”.**

**1. Desarrollo de ejemplo**

**2. Role playing**

**3. Mesa redonda**

**4. Resumen.**

*(habrá un descanso de 30 minutos)*

**Viernes 27 de Noviembre**

09:00-12:30 **1. Caso largo**

**2. Post -test y encuesta de satisfacción**

**3. Reunión psicólogos para elaborar esquema de consenso (sólo SAMUR)**