ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Agresiones de Usuarios en Servicios Sociales y Atención al Ciudadano: Desescalada y Autocuidado

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Agresiones de Usuarios en Servicios Sociales y Atención al Ciudadano: Desescalada y Autocuidado de ICUFOR. Esta formación responde a una necesidad creciente en el ámbito de los servicios públicos, donde los profesionales se enfrentan cada vez con mayor frecuencia a situaciones de tensión, conflicto y conductas agresivas por parte de usuarios. Prepararse adecuadamente para gestionar estos escenarios resulta fundamental para garantizar tanto la seguridad personal como la calidad del servicio prestado.

A lo largo del programa, profundizarás en el marco conceptual y jurídico que regula la protección frente a agresiones, identificarás factores de riesgo y señales de alerta previas a la escalada, y dominarás técnicas de comunicación eficaz y desescalada verbal y conductual.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender el fenómeno de la violencia hacia profesionales de servicios públicos, diferenciando sus tipologías, modelos explicativos y factores desencadenantes en el contexto de la atención al ciudadano.

Identificar los factores de riesgo individuales, organizacionales, relacionales y contextuales asociados a la conducta agresiva del usuario, reconociendo las señales de alerta previas a la escalada.

Aplicar de forma secuencial las técnicas de desescalada verbal y conductual, distinguiendo las fases del proceso y los criterios de decisión para continuar la intervención, retirarse o activar protocolos de seguridad.

Conocer el marco jurídico y normativo de protección frente a las agresiones, identificando los tipos penales aplicables, las obligaciones preventivas del empleador y los procedimientos de denuncia y cobertura institucional.

Dominar los principios de comunicación eficaz en situaciones de alta tensión emocional, aplicando técnicas de escucha activa, validación emocional y asertividad profesional adaptadas al contexto de atención pública.

Adaptar las estrategias de intervención ante perfiles específicos de usuarios —trastornos de salud mental, consumo de sustancias, diversidad funcional cognitiva y situaciones grupales—, ajustando las técnicas de desescalada y contención a las características de cada caso.

Objetivos del curso

Analizar el impacto psicológico de las agresiones en los profesionales, diseñando un plan personalizado de autocuidado y regulación emocional que integre estrategias preventivas, técnicas de recuperación inmediata y desarrollo de resiliencia profesional sostenida.

Elaborar protocolos organizacionales integrales de prevención, actuación y seguimiento ante agresiones, incorporando sistemas de registro, programas de formación continua y circuitos de apoyo institucional al profesional agredido.

Temario

01 Marco conceptual de la violencia y las agresiones en los servicios de atención al ciudadano y servicios sociales

1.1. Delimitación conceptual de la violencia, la agresión y el conflicto en contextos de atención pública
1.2. Evolución histórica, datos epidemiológicos y situación actual de las agresiones a profesionales de servicios públicos
1.3. Modelos teóricos explicativos de la conducta agresiva en contextos institucionales
1.4. Tipología de las agresiones y consecuencias para los profesionales, las organizaciones y la calidad del servicio

Temario

02 Marco jurídico y normativo de protección frente a las agresiones a profesionales de servicios públicos

2.1. Regulación constitucional y derechos fundamentales implicados en las agresiones a funcionarios y personal público
2.2. Protección penal frente a las agresiones: delitos de atentado, resistencia y desobediencia a la autoridad
2.3. Normativa de prevención de riesgos laborales aplicada a la violencia externa en el puesto de trabajo
2.4. Legislación autonómica específica de protección a profesionales de servicios sociales y atención ciudadana
2.5. Protocolos institucionales de denuncia, registro y cobertura jurídica tras una agresión
2.6. Derechos del usuario y límites de la intervención profesional ante conductas agresivas

Temario

03 Factores de riesgo, desencadenantes y perfiles asociados a la conducta agresiva del usuario

3.1. Factores de riesgo individuales del usuario vinculados a la conducta agresiva
3.2. Factores de riesgo organizacionales e institucionales que favorecen la aparición de conflictos
3.3. Factores de riesgo relacionales: dinámicas de interacción entre profesional y usuario
3.4. Factores contextuales y socioculturales que modulan la expresión de la agresividad
3.5. Identificación temprana de señales de alerta previas a la escalada agresiva
3.6. Análisis funcional de la conducta agresiva: antecedentes, conducta y consecuencias

04 Procesos psicológicos y comunicativos en situaciones de alta tensión emocional con usuarios

4.1. Neurobiología del estrés y la respuesta de lucha-huida en el profesional ante una amenaza
4.2. Procesos cognitivos del profesional en situaciones de amenaza: sesgos, interpretaciones y toma de decisiones
4.3. Psicología del usuario en estado de activación emocional intensa
4.4. Principios de comunicación eficaz en contextos de tensión y conflicto interpersonal
4.5. Barreras comunicativas habituales en contextos de atención pública de alta tensión emocional
4.6. Errores comunicativos frecuentes del profesional que agravan la situación de conflicto

Temario

05 Técnicas de desescalada verbal y conductual ante situaciones de agresividad del usuario

5.1. Fundamentos teóricos y evidencia científica de las técnicas de desescalada en contextos asistenciales
5.2. Fases del proceso de desescalada: modelo secuencial de intervención
5.3. Técnicas verbales específicas de desescalada aplicadas a la atención al ciudadano
5.4. Técnicas conductuales y de gestión del espacio durante la desescalada
5.5. Estrategias de desescalada ante situaciones de agresión verbal directa, insultos e intimidación
5.6. Desescalada ante amenazas explícitas: evaluación del riesgo y protocolo de actuación
5.7. Criterios para la toma de decisiones durante la intervención: cuándo continuar, cuándo retirarse y cuándo activar el protocolo de emergencia
5.8. Limitaciones de la desescalada verbal: reconocimiento de situaciones que exceden la capacidad de intervención del profesional

Temario

06 Intervención adaptada ante perfiles específicos de usuarios y situaciones de especial complejidad

6.1. Principios generales de adaptación de la intervención según el perfil del usuario y el contexto de la interacción
6.2. Intervención con usuarios con trastornos de salud mental
6.3. Intervención con usuarios bajo los efectos de sustancias psicoactivas
6.4. Intervención con usuarios con diversidad funcional cognitiva o intelectual
6.5. Gestión de situaciones de agresión grupal y contagio emocional en espacios de atención colectiva

Temario

07 Gestión de situaciones de agresión física, contención y protocolos de seguridad inmediata

7.1. Evaluación rápida del nivel de peligrosidad y toma de decisiones en situaciones de riesgo físico
7.2. Principios fundamentales de autoprotección para profesionales de atención directa
7.3. Actuación ante agresiones físicas directas y coordinación con servicios de seguridad y emergencia
7.4. Actuación inmediata posterior a la agresión física
7.5. Diseño del espacio físico de atención como medida de prevención estructural de agresiones

08 Impacto psicológico y emocional de las agresiones en los profesionales de atención directa

8.1. Reacciones psicológicas normales y patológicas tras una agresión en el ámbito laboral
8.2. El síndrome de desgaste profesional (burnout) como consecuencia de la exposición acumulada a violencia
8.3. Traumatización vicaria y fatiga por compasión en profesionales de servicios sociales
8.4. Impacto de las agresiones en la identidad profesional, la motivación y el sentido de eficacia
8.5. Consecuencias organizacionales de la violencia: absentismo, rotación y deterioro del clima laboral
8.6. Evaluación del daño psicológico: instrumentos de cribado y criterios de derivación a atención especializada

Temario

09 Estrategias de autocuidado, regulación emocional y bienestar profesional sostenido

9.1. Fundamentos del autocuidado profesional: concepto, dimensiones y evidencia de su eficacia
9.2. Técnicas de regulación emocional aplicadas al profesional de atención directa
9.3. Gestión del procesamiento emocional posterior al incidente: del defusing al debriefing psicológico
9.4. Desarrollo de la resiliencia profesional frente a la adversidad laboral continuada
9.5. Establecimiento de límites saludables entre la vida profesional y la vida personal
9.6. Diseño de un plan personalizado de autocuidado profesional sostenible a largo plazo

Temario

10 Protocolos organizacionales de prevención, actuación y seguimiento ante agresiones de usuarios

10.1. Responsabilidad organizacional en la prevención de la violencia hacia los profesionales
10.2. Evaluación de riesgos psicosociales asociados a la violencia externa en el puesto de trabajo
10.3. Diseño e implantación de protocolos integrales de prevención y actuación ante agresiones
10.4. Sistemas de registro, notificación y análisis de incidentes agresivos
10.5. Formación y capacitación continua de los equipos profesionales en gestión de agresiones
10.6. Programas de apoyo institucional al profesional agredido: atención psicológica, jurídica y administrativa
10.7. Evaluación de la eficacia de las medidas preventivas y los protocolos implantados

Temario

11 Intervención práctica: análisis de casos, simulación de escenarios y elaboración de planes de actuación

11.1. Metodología del análisis de casos críticos como herramienta de aprendizaje profesional
11.2. Análisis de casos reales de agresiones en servicios sociales y atención ciudadana
11.3. Diseño y desarrollo de simulaciones de escenarios de intervención
11.4. Ejercicios prácticos de aplicación de técnicas de regulación emocional y autocuidado posterior al incidente
11.5. Elaboración de un plan integral de prevención, actuación y autocuidado adaptado al contexto profesional del participante

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.


EUNEIZ

El Rector de Universidad EUNEIZ

considerando que, conforme a la legislación y normativa universitaria vigente,

con nº de identificación , ha superado los estudios correspondientes y conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, a las Normas de Organización y Funcionamiento de Universidad EUNEIZ, en colaboración con expide el presente título de

dirigido a Enfermería, realizado entre el 05 de abril de 2023 y el 31 de mayo de 2023, con una asignación de 375 horas (15 créditos ECTS), por haber acreditado convenientemente los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo de 2023

La interesada

El Rector
(Por asignación R.R. de 01/04/23)

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Nº Registro: 4250

Director del Centro de Extensión Universitaria

Titulación Propia de Universidad EUNEIZ

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

