ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Comunicación Asertiva en el Trato con Personas Difíciles

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



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Comunicación Asertiva en el Trato con Personas Difíciles de ICUFOR y transforma tu manera de afrontar las interacciones más desafiantes en cualquier ámbito de tu vida. En un entorno donde las relaciones interpersonales determinan gran parte de nuestro bienestar y éxito profesional, dominar la comunicación asertiva se convierte en una competencia imprescindible que te permitirá gestionar conflictos, establecer límites saludables y mantener tu equilibrio emocional ante situaciones de alta tensión.

A lo largo del programa, profundizarás en los fundamentos teóricos de la comunicación humana, la inteligencia emocional aplicada y las técnicas específicas para identificar y abordar diferentes tipologías de comportamientos difíciles.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos teóricos de la comunicación interpersonal y los estilos comunicativos, identificando sus componentes, modelos explicativos y barreras condicionantes.

Dominar el concepto de asertividad como competencia comunicativa central, diferenciando sus bases psicológicas, componentes conductuales y derechos asertivos fundamentales.

Desarrollar habilidades de inteligencia emocional y autorregulación, aplicando estrategias de autoconciencia, empatía y tolerancia a la frustración en contextos de alta tensión interpersonal.

Clasificar las tipologías funcionales de comportamientos difíciles y los patrones relacionales disfuncionales, distinguiendo factores psicológicos, contextuales y culturales que los originan.

Aplicar técnicas fundamentales de comunicación asertiva —mensaje «yo», escucha activa, disco rayado, banco de niebla, entre otras—, adaptándolas al perfil comportamental del interlocutor difícil.

Implementar estrategias de gestión asertiva de conflictos interpersonales, utilizando recursos de desescalada, establecimiento de límites y búsqueda de soluciones integrativas.

Saber llevar a cabo una comunicación asertiva con personas difíciles en los ámbitos laboral, familiar, social y digital, incorporando habilidades avanzadas de negociación colaborativa y mediación informal.

Diseñar un plan personal de desarrollo de la competencia asertiva y de autocuidado emocional, elaborando estrategias de prevención del desgaste y de práctica deliberada para la mejora continua.

Temario

01 Fundamentos teóricos de la comunicación humana y los estilos comunicativos

1.1. Concepto, naturaleza y funciones de la comunicación interpersonal
1.2. Componentes y dimensiones del proceso comunicativo
1.3. Principales modelos teóricos de la comunicación interpersonal
1.4. Estilos comunicativos fundamentales: pasivo, agresivo, pasivo-agresivo y asertivo
1.5. Barreras y condicionantes de la comunicación interpersonal: factores cognitivos, emocionales y socioculturales

02 La asertividad como competencia comunicativa central

2.1. Delimitación conceptual de la asertividad: definición, dimensiones y alcance
2.2. Bases psicológicas y neurobiológicas de la conducta asertiva
2.3. Componentes conductuales de la comunicación asertiva
2.4. Derechos asertivos fundamentales y su aplicación en la vida cotidiana y profesional
2.5. Creencias irracionales y pensamientos automáticos que obstaculizan la conducta asertiva
2.6. Evaluación del nivel de asertividad: instrumentos y procedimientos de autoevaluación

Temario

03 Inteligencia emocional y autorregulación en la interacción con personas difíciles

3.1. Marco conceptual de la inteligencia emocional aplicada a la comunicación
3.2. Autoconciencia emocional como requisito previo a la comunicación asertiva
3.3. Estrategias de autorregulación emocional en contextos de alta tensión interpersonal
3.4. Empatía y toma de perspectiva en la relación con personas difíciles
3.5. Desarrollo de la tolerancia a la frustración y la ambigüedad relacional

04 Caracterización y tipología de las personas difíciles en contextos interpersonales

4.1. Concepto de «persona difícil»: definición operativa, relatividad contextual y precauciones éticas
4.2. Factores psicológicos, contextuales y relacionales que subyacen a los comportamientos difíciles
4.3. Tipologías funcionales de comportamientos difíciles en la interacción
4.4. Patrones relacionales disfuncionales que perpetúan las dinámicas difíciles
4.5. Diferenciación entre comportamientos difíciles circunstanciales y patrones de personalidad estables
4.6. Influencia del contexto organizacional, social y cultural en la manifestación de comportamientos difíciles

Temario

05 Técnicas fundamentales de comunicación asertiva aplicadas al trato con personas difíciles

5.1. El mensaje en primera persona (mensaje «yo») como herramienta de expresión asertiva
5.2. La escucha activa como base para desactivar la hostilidad y la resistencia
5.3. Técnicas asertivas específicas para la gestión de situaciones difíciles
5.4. Formulación asertiva de peticiones, demandas y negativas
5.5. El uso estratégico de las preguntas abiertas, cerradas y reflexivas en situaciones difíciles
5.6. Gestión asertiva de las críticas recibidas: discriminar, acoger y responder
5.7. Adaptación de las técnicas asertivas al tipo de comportamiento difícil del interlocutor

Temario

06 Gestión asertiva de conflictos interpersonales con personas difíciles

6.1. Naturaleza del conflicto interpersonal: definición, estructura y dinámica evolutiva
6.2. Fases del conflicto y estilos de afrontamiento
6.3. Estrategias de desescalada verbal y emocional en situaciones de alta conflictividad
6.4. Establecimiento y mantenimiento de límites asertivos ante comportamientos inaceptables
6.5. El conflicto como oportunidad de cambio relacional y crecimiento personal
6.6. Búsqueda de soluciones integrativas y acuerdos satisfactorios para ambas partes
6.7. Gestión de situaciones de ruptura comunicativa: cuándo y cómo retirarse asertivamente

Temario

07 Comunicación asertiva con personas difíciles en el ámbito laboral y organizacional

7.1. Dinámicas de poder, jerarquía y roles que condicionan la comunicación en el trabajo
7.2. Gestión asertiva de personas difíciles en equipos de trabajo y reuniones profesionales
7.3. Comunicación asertiva ante situaciones laborales específicas de alta dificultad
7.4. Comunicación asertiva con clientes, usuarios y público externo en contextos de queja y reclamación
7.5. Gestión asertiva de la comunicación en momentos organizacionales críticos
7.6. Construcción de una cultura organizacional que favorezca la comunicación asertiva

08 Comunicación asertiva con personas difíciles en el ámbito personal, familiar y social

8.1. Particularidades de la comunicación asertiva en las relaciones íntimas y familiares
8.2. Gestión asertiva de relaciones familiares conflictivas
8.3. Asertividad en las relaciones de pareja: expresión de necesidades, gestión de desacuerdos y defensa de la propia identidad
8.4. Comunicación asertiva en relaciones de amistad y en contextos sociales y comunitarios
8.5. Asertividad en la era digital: comunicación asertiva en redes sociales, mensajería y entornos virtuales

Temario

09 Habilidades avanzadas de negociación y mediación asertiva con interlocutores difíciles

9.1. Fundamentos de la negociación colaborativa (modelo Harvard) aplicados a personas difíciles
9.2. Tácticas de influencia ética y persuasión asertiva
9.3. Mediación informal en conflictos entre terceros: rol del comunicador asertivo como facilitador
9.4. Gestión asertiva de negociaciones con interlocutores de mala fe o con tácticas manipuladoras
9.5. Criterios éticos en el ejercicio de la negociación y la mediación asertiva
9.6. Evaluación de resultados y seguimiento de los acuerdos alcanzados

10 Autocuidado profesional y personal, prevención del desgaste emocional y plan de desarrollo de la competencia asertiva

10.1. Impacto psicológico y emocional del trato continuado con personas difíciles
10.2. Estrategias de autocuidado emocional y mantenimiento del bienestar psicológico
10.3. Recursos formativos y bibliográficos para la actualización permanente en comunicación asertiva
10.4. Diseño de un plan personal de desarrollo de la competencia asertiva

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.



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

