ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Comunicación y Desescalada Verbal en Situaciones de Tensión para Personal de Seguridad y Emergencias

4 ECTS | 100 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 nuestro Curso de Formación Permanente en Comunicación y Desescalada Verbal en Situaciones de Tensión para Personal de Seguridad y Emergencias. En ICUFOR hemos diseñado este programa para profesionales que necesitan gestionar conflictos de alto riesgo mediante técnicas comunicativas especializadas, minimizando el uso de la fuerza y garantizando la seguridad de todas las partes implicadas.

A lo largo de la formación, profundizarás en los fundamentos teóricos de la comunicación profesional, la psicología del conflicto y las bases neuropsicológicas que explican el comportamiento humano en crisis. Dominarás técnicas de autorregulación emocional esenciales para mantener el control en intervenciones de alta presión, así como modelos estructurados de desescalada como LEAPS o CIT, validados internacionalmente.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Fundamentar la comunicación profesional como herramienta operativa esencial, comprendiendo su marco conceptual, normativo y deontológico en contextos de seguridad y emergencias.

Dominar técnicas de autorregulación emocional y preparación psicológica, aplicando estrategias de control del estrés, gestión de sesgos cognitivos y resiliencia profesional en intervenciones de alta presión.

Interpretar la comunicación no verbal propia y del interlocutor, gestionando la proxémica, la expresión corporal y el entorno físico como elementos facilitadores de la desescalada.

Desarrollar la capacidad de intervención comunicativa en contextos operativos específicos, diferenciando las adaptaciones necesarias según el tipo de crisis, el perfil del interlocutor y el escenario de actuación.

Identificar las bases neuropsicológicas de la respuesta humana ante situaciones de amenaza, reconociendo las fases del ciclo de escalada, los perfiles de personas en crisis y los factores desencadenantes de la conducta violenta.

Aplicar modelos estructurados de desescalada verbal, utilizando la escucha activa avanzada, la empatía táctica y el lenguaje desescalador en situaciones de alta tensión interpersonal.

Incorporar la competencia intercultural en la intervención comunicativa, adaptando las estrategias de desescalada a la diversidad cultural, lingüística y funcional de las personas atendidas.

Diseñar programas de entrenamiento y planes de desarrollo profesional continuo, integrando metodologías de simulación, evaluación de competencias y análisis de casos reales de intervención.

Temario

01 Fundamentos teóricos y conceptuales de la comunicación profesional en contextos de seguridad y emergencias

1.1. El papel de la comunicación como herramienta operativa esencial del profesional de seguridad y emergencias
1.2. Marco conceptual de la desescalada verbal: definición, principios y alcance de aplicación
1.3. Marco normativo y deontológico aplicable a la comunicación profesional en intervenciones de seguridad
1.4. Modelos teóricos de comunicación aplicados a situaciones de alta tensión
1.5. Competencias comunicativas esenciales del profesional: perfil de habilidades y áreas de desarrollo

Temario

02 Psicología del conflicto, la agresión y el comportamiento humano en situaciones de crisis

2.1. Bases neuropsicológicas de la respuesta humana ante situaciones de amenaza y estrés agudo
2.2. Tipología de la agresividad y factores desencadenantes de la conducta violenta
2.3. Fases del ciclo de escalada de la agresión y puntos críticos de intervención comunicativa
2.4. Perfiles de personas en crisis: características comunicativas y necesidades diferenciadas de intervención
2.5. La influencia del contexto grupal y la presión social en la dinámica de escalada conflictiva
2.6. Factores de protección y elementos facilitadores de la resolución no violenta del conflicto

Temario

03 Autorregulación emocional y preparación psicológica del profesional interviniente

3.1. El estrés profesional en contextos de seguridad y emergencias: naturaleza, manifestaciones e impacto operativo
3.2. Autoconocimiento emocional: identificación de los propios patrones de reactividad ante la confrontación
3.3. Técnicas de autorregulación emocional aplicables en contextos operativos de alta presión
3.4. Sesgos cognitivos del profesional que dificultan la desescalada eficaz
3.5. Resiliencia profesional y estrategias de recuperación psicológica tras intervenciones de alta carga emocional

Temario

04 Técnicas de desescalada verbal y modelos estructurados de intervención comunicativa

4.1. Principios rectores de la desescalada verbal eficaz en situaciones de alta tensión interpersonal
4.2. Escucha activa avanzada como base fundamental de la intervención desescaladora
4.3. Empatía táctica: establecimiento de conexión emocional en entornos adversos y de confrontación
4.4. Lenguaje desescalador: estructura verbal, tono de voz y selección estratégica de palabras
4.5. Modelos estructurados de desescalada verbal aplicados a la intervención operativa
4.6. Establecimiento de límites claros y comunicación de consecuencias sin provocar escalada
4.7. Toma de decisiones comunicativas en tiempo real: cuándo hablar, cuándo callar y cuándo replegar
4.8. Indicadores de fracaso de la desescalada verbal y criterios para el cambio de estrategia de intervención

Temario

05 Comunicación no verbal y gestión del entorno físico en situaciones de tensión

5.1. Fundamentos de la comunicación no verbal en contextos de confrontación y crisis
5.2. Postura corporal, proxémica y gestión del espacio interpersonal durante la intervención
5.3. Expresión facial, contacto visual y gestualidad en la comunicación desescaladora
5.4. Lectura e interpretación del lenguaje corporal del interlocutor en situación de crisis
5.5. Congruencia entre el mensaje verbal y la comunicación no verbal del profesional
5.6. Gestión del entorno físico como factor facilitador o inhibidor de la desescalada

Temario

06 Comunicación intercultural y gestión de la diversidad en intervenciones de seguridad y emergencias

6.1. Diversidad cultural y su impacto en la comunicación profesional en contextos de seguridad y emergencias
6.2. Dimensiones culturales que condicionan la interacción comunicativa en situaciones de tensión
6.3. Barreras lingüísticas y estrategias de comunicación con personas no hispanohablantes
6.4. Adaptaciones comunicativas con personas con discapacidad y necesidades especiales de comunicación
6.5. Prevención del sesgo cultural y la discriminación en la intervención comunicativa profesional

Temario

07 Aplicación de la desescalada verbal en contextos operativos específicos de seguridad y emergencias

7.1. Intervención comunicativa con personas en crisis de salud mental en el espacio público
7.2. Desescalada en situaciones de violencia interpersonal y altercados en la vía pública
7.3. Comunicación y desescalada en intervenciones con personas bajo los efectos de alcohol y otras drogas
7.4. Gestión comunicativa en situaciones de masas, eventos multitudinarios y concentraciones de protesta
7.5. Desescalada verbal en el ámbito de las emergencias sanitarias: trato con pacientes agitados y familiares
7.6. Intervenciones comunicativas con menores de edad en situación de riesgo o conflicto
7.7. Comunicación desescaladora en entornos de custodia, detención y traslado de personas

Temario

08 Entrenamiento práctico, simulación y desarrollo profesional continuo en competencias de desescalada verbal

8.1. Diseño de programas de entrenamiento en desescalada para organizaciones de seguridad y emergencias
8.2. Simulación, role-playing y tecnologías emergentes en la capacitación profesional
8.3. Evaluación de competencias comunicativas y análisis de casos reales de intervención
8.4. Diseño del plan individual de desarrollo profesional continuo y mantenimiento de las competencias adquiridas

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 4 créditos ECTS y 100 horas.

Certificados de ICUFOR

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



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

