ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Escucha Activa y Conversaciones 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



Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Escucha Activa y Conversaciones Difíciles de ICUFOR, una propuesta académica diseñada para profesionales que desean potenciar sus competencias comunicativas en contextos de alta exigencia. En un entorno laboral donde las relaciones interpersonales determinan el éxito profesional, dominar el arte de escuchar y gestionar diálogos complejos se convierte en una habilidad diferenciadora e imprescindible.

A lo largo del programa, profundizarás en los fundamentos de la comunicación humana, las técnicas nucleares de escucha activa y el desarrollo de la inteligencia emocional aplicada. Aprenderás a preparar estratégicamente conversaciones difíciles, conducirlas con asertividad y gestionar las emociones propias y ajenas durante interacciones tensas.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la comunicación humana, identificando sus elementos constitutivos, modelos teóricos y barreras que dificultan la interacción eficaz.

Aplicar las técnicas nucleares de la escucha activa, utilizando el parafraseo, las preguntas, la validación emocional, el silencio y la retroalimentación constructiva de forma intencional.

Analizar la estructura y tipología de las conversaciones difíciles, identificando los factores individuales, contextuales y relacionales que las configuran.

Adaptar las competencias de escucha activa y gestión de conversaciones difíciles a entornos digitales y contextos profesionales específicos, distinguiendo las particularidades comunicativas de cada ámbito.

Dominar el marco conceptual y las dimensiones de la escucha activa, diferenciando sus componentes cognitivo, emocional y conductual.

Desarrollar competencias de inteligencia emocional y empatía, incorporando estrategias de autoconciencia, autorregulación y conexión empática en contextos comunicativos exigentes.

Diseñar y conducir conversaciones difíciles de forma estratégica, aplicando técnicas de preparación, asertividad, desescalada, gestión emocional y negociación colaborativa.

Elaborar un plan individual de mejora continua en competencias comunicativas, utilizando herramientas de autoevaluación, reflexión sistemática y desarrollo profesional sostenido.

Temario

01 Fundamentos de la comunicación humana y su relevancia en las relaciones interpersonales

1.1. Concepto y naturaleza de la comunicación humana como proceso relacional
1.2. Modelos teóricos de la comunicación interpersonal
1.3. Elementos constitutivos del proceso comunicativo
1.4. Barreras y filtros que distorsionan la comunicación eficaz
1.5. La competencia comunicativa como habilidad profesional clave en el siglo XXI

02 La escucha activa: marco conceptual, principios y dimensiones

2.1. Definición y delimitación del concepto de escucha activa
2.2. Diferencias fundamentales entre oír, escuchar y escuchar activamente
2.3. Evolución histórica y bases teóricas de la escucha activa
2.4. Principios fundamentales que rigen la práctica de la escucha activa
2.5. Dimensiones de la escucha activa: componentes cognitivo, emocional y conductual
2.6. Beneficios documentados de la escucha activa en el ámbito personal y profesional
2.7. Mitos, concepciones erróneas y resistencias habituales ante la escucha activa

Temario

03 Competencias y técnicas nucleares de la escucha activa

3.1. La atención plena como base y condición necesaria para la escucha activa
3.2. El parafraseo y la reformulación como herramientas de verificación y comprensión
3.3. Las preguntas como instrumento de profundización y exploración en la escucha
3.4. La validación emocional, el reflejo empático y el reconocimiento genuino del interlocutor
3.5. El uso intencional del silencio como recurso comunicativo de alto impacto
3.6. La retroalimentación constructiva como cierre del ciclo de escucha
3.7. Autoevaluación del nivel de escucha: instrumentos y técnicas de diagnóstico personal

Temario

04 Inteligencia emocional y empatía como pilares de la comunicación eficaz

4.1. Marco conceptual de la inteligencia emocional aplicada a la comunicación
4.2. Autoconciencia emocional y su influencia directa en los procesos de escucha
4.3. Autorregulación emocional en situaciones comunicativas de alta exigencia
4.4. La empatía: concepto, tipología y desarrollo como competencia profesional
4.5. Habilidades sociales avanzadas para la gestión de interacciones complejas
4.6. Estrategias para el desarrollo sostenido de la inteligencia emocional a lo largo de la vida profesional

05 Las conversaciones difíciles: definición, tipología y análisis estructural

5.1. Concepto y caracterización de las conversaciones difíciles en el ámbito interpersonal y profesional
5.2. Tipología de conversaciones difíciles según su naturaleza, propósito y contexto
5.3. Factores que convierten una conversación ordinaria en una conversación difícil
5.4. El modelo de las tres conversaciones de Stone, Patton y Heen
5.5. Consecuencias de evitar, posponer o gestionar inadecuadamente las conversaciones difíciles

Temario

06 Preparación estratégica y planificación de conversaciones difíciles

6.1. La importancia de la preparación previa como factor determinante del resultado
6.2. Análisis de la situación y clarificación rigurosa de los objetivos de la conversación
6.3. Autopreparación emocional y cognitiva del profesional antes de la conversación
6.4. Diseño del encuadre inicial y la apertura estratégica de la conversación
6.5. Selección del momento, lugar y canal de comunicación más adecuados
6.6. Anticipación de escenarios posibles, reacciones previsibles y objeciones potenciales
6.7. Elaboración de un guion flexible como herramienta de apoyo y orientación durante el diálogo

Temario

07 Estrategias y técnicas para la conducción eficaz de conversaciones difíciles

7.1. Principios básicos para iniciar una conversación difícil de forma constructiva y segura
7.2. Técnicas de comunicación asertiva en contextos de tensión y desacuerdo
7.3. La escucha activa como eje vertebrador y recurso central de la conversación difícil
7.4. Gestión de narrativas divergentes y construcción de significados compartidos
7.5. Técnicas de desescalada verbal y gestión de la hostilidad y la resistencia
7.6. Negociación colaborativa y búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias
7.7. El cierre constructivo y significativo de la conversación difícil
7.8. Análisis de errores frecuentes en la conducción de conversaciones difíciles

Temario

08 Gestión emocional y manejo de conflictos durante conversaciones de alta complejidad

8.1. La dinámica emocional que se activa en las conversaciones difíciles
8.2. La respuesta de amenaza: secuestro amigdalar y sus efectos en la capacidad comunicativa
8.3. Técnicas de autorregulación emocional aplicables durante el transcurso de la conversación
8.4. Gestión de las emociones intensas del interlocutor sin perder la propia estabilidad
8.5. Transformación del conflicto en oportunidad de aprendizaje y crecimiento relacional
8.6. Prevención del desgaste emocional y estrategias de autocuidado del profesional

Temario

09 Escucha activa y conversaciones difíciles en entornos digitales y comunicación mediada por tecnología

9.1. Transformación digital de la comunicación interpersonal y sus implicaciones para la escucha
9.2. Desafíos específicos de la escucha activa en entornos virtuales
9.3. Adaptación de las técnicas de escucha activa al entorno digital
9.4. Conducción de conversaciones difíciles en contextos virtuales y remotos
9.5. Ética, privacidad y confidencialidad en las comunicaciones digitales sensibles

Temario

10 Aplicación de la escucha activa y las conversaciones difíciles en contextos profesionales específicos

10.1. Escucha activa y conversaciones difíciles en el ámbito sanitario y sociosanitario
10.2. Escucha activa y conversaciones difíciles en el ámbito educativo
10.3. Escucha activa y conversaciones difíciles en el ámbito organizacional y empresarial
10.4. Escucha activa y conversaciones difíciles en el ámbito de la intervención social y comunitaria
10.5. Escucha activa y conversaciones difíciles en el ámbito jurídico y los procesos de mediación formal
10.6. Principios éticos y deontológicos transversales en la gestión profesional de conversaciones difíciles

11 Evaluación de competencias, autodesarrollo y plan de mejora continua en comunicación

11.1. Modelos y enfoques de evaluación de competencias comunicativas
11.2. Herramientas de análisis y reflexión sistemática sobre la propia práctica comunicativa
11.3. Diseño del plan individual de desarrollo de competencias en escucha activa y conversaciones difíciles
11.4. Recursos actualizados para la formación continua, la supervisión profesional y las comunidades de práctica

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.



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

