ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Gestión de Conflictos con Familias en el Centro Educativo: Comunicación y Mediación Escolar

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



Curso de Formación Permanente en Gestión de Conflictos con Familias en el Centro Educativo: Comunicación y Mediación Escolar de ICUFOR te prepara para afrontar uno de los retos más relevantes del entorno educativo actual: construir relaciones constructivas entre profesionales y familias, transformando las situaciones conflictivas en oportunidades de mejora para toda la comunidad escolar.

A lo largo del programa profundizarás en los fundamentos teóricos del conflicto y su tipología específica en centros educativos, así como en la evolución de la relación familia-escuela y los factores que la condicionan. Dominarás técnicas de comunicación eficaz, escucha activa, asertividad y gestión emocional que te permitirán conducir entrevistas en contextos de tensión.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos teóricos del conflicto en el ámbito educativo, identificando su naturaleza, tipología y dimensiones en las relaciones entre familias y centros escolares.

Dominar las habilidades y técnicas de comunicación eficaz —escucha activa, asertividad, empatía y comunicación no violenta—, aplicándolas a la prevención y gestión de conflictos con familias en contextos de tensión.

Fundamentar la mediación escolar como método alternativo de resolución de conflictos, distinguiendo sus principios rectores, su marco normativo y los principales modelos de intervención aplicables a la relación familia-escuela.

Analizar la relación familia-escuela como eje vertebrador de la comunidad educativa, describiendo los modelos de participación familiar, el marco normativo vigente y los factores que dificultan la colaboración efectiva.

Conocer los principios, modelos y estrategias de negociación colaborativa, diferenciando enfoques posicionales e integrativos y utilizando herramientas como el método de Harvard para alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos con las familias.

Desarrollar competencias socioemocionales y estrategias de regulación emocional, incorporando técnicas de autocuidado, resiliencia profesional y prevención del burnout ante conflictos recurrentes con familias.

Objetivos del curso

Diseñar protocolos de actuación y planes de convivencia específicos para la prevención y gestión de conflictos con familias, elaborando instrumentos de registro, seguimiento y evaluación de su eficacia en el centro educativo.

Aplicar de forma integrada las herramientas de comunicación, negociación, mediación y gestión emocional a situaciones complejas —acoso escolar, diversidad cultural, alta conflictividad parental y necesidades educativas especiales—, resolviendo casos prácticos mediante un análisis sistemático orientado a la mejora continua.

Temario

01 Fundamentos teóricos y conceptuales del conflicto en el ámbito educativo

1.1. Conceptualización del conflicto: definición, naturaleza y dimensiones en el contexto escolar
1.2. Principales teorías y enfoques sobre el origen y la dinámica del conflicto
1.3. Tipología general de los conflictos en los centros educativos
1.4. El conflicto como oportunidad de mejora y transformación en la comunidad educativa

02 La relación familia-escuela como eje vertebrador de la comunidad educativa

2.1. Evolución histórica de la relación entre las familias y la institución escolar
2.2. Modelos teóricos sobre la participación de las familias en la educación
2.3. Marco normativo que regula la participación de las familias en el sistema educativo español
2.4. Estructuras y canales institucionales de participación de las familias en el centro educativo
2.5. Factores que dificultan la colaboración efectiva entre familias y profesionales educativos
2.6. Nuevas configuraciones familiares y su impacto en la relación con el centro educativo

Temario

03 Origen y tipología de los conflictos entre familias y centros educativos

3.1. Principales fuentes generadoras de conflictos entre familias y profesionales del centro
3.2. Conflictos derivados de la organización y el funcionamiento institucional del centro
3.3. El papel de las expectativas recíprocas no explicitadas como detonante de conflictos
3.4. Análisis del ciclo vital del conflicto familia-escuela
3.5. Consecuencias de los conflictos no gestionados sobre el alumnado, las familias y el equipo docente

04 Fundamentos de la comunicación eficaz entre profesionales educativos y familias

4.1. Bases teóricas de la comunicación interpersonal aplicadas al contexto educativo
4.2. Barreras y distorsiones comunicativas frecuentes en la relación con las familias
4.3. Estilos comunicativos de los profesionales educativos y su impacto en la relación con las familias
4.4. La comunicación institucional del centro como factor preventivo o generador de conflictos
4.5. El impacto de las tecnologías digitales en la comunicación familia-escuela
4.6. La competencia comunicativa intercultural en centros con diversidad familiar

Temario

05 Habilidades y técnicas de comunicación para la gestión y prevención de conflictos con familias

5.1. La escucha activa como competencia nuclear en la relación con las familias
5.2. Técnicas de comunicación asertiva aplicadas a la interacción con familias en situaciones conflictivas
5.3. La empatía como herramienta de acercamiento y comprensión de la perspectiva familiar
5.4. Técnicas de reformulación y reencuadre para transformar la narrativa del conflicto
5.5. Habilidades para la conducción de entrevistas y tutorías con familias en contextos de tensión
5.6. Comunicación en situaciones de especial complejidad: malas noticias, quejas formales y reclamaciones
5.7. La comunicación no violenta de Rosenberg como marco integrador para la interacción con familias

Temario

06 Negociación y resolución colaborativa de conflictos entre familias y profesionales educativos

6.1. Conceptualización y alcance de la negociación en el contexto de las relaciones familia-escuela
6.2. Modelos y estrategias de negociación aplicables a la relación con familias
6.3. Preparación y planificación de la negociación con familias
6.4. Desarrollo del proceso negociador: fases, técnicas y gestión de puntos críticos
6.5. Negociación en situaciones multiparte: reuniones con varios agentes educativos y familiares

07 Fundamentos de la mediación escolar: principios, marco normativo y modelos de intervención

7.1. Conceptualización de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos
7.2. Principios rectores de la mediación escolar
7.3. Marco normativo y jurídico de la mediación en el contexto educativo español
7.4. Principales modelos de mediación aplicables al ámbito escolar
7.5. Criterios para la selección del modelo de mediación más adecuado según la naturaleza del conflicto familia-escuela

Temario

08 El proceso de mediación en conflictos entre familias y centros educativos: fases, técnicas y rol del mediador

8.1. El perfil profesional y las competencias del mediador escolar en conflictos con familias
8.2. Fase de premediación: evaluación de la viabilidad y preparación del proceso
8.3. Fase de apertura y establecimiento del marco de la mediación
8.4. Fase de exploración del conflicto y comprensión de los intereses y necesidades de las partes
8.5. Fase de negociación y generación colaborativa de opciones de solución
8.6. Fase de cierre, formalización del acuerdo y seguimiento posterior
8.7. Gestión de situaciones difíciles durante el proceso de mediación

Temario

09 Gestión emocional y competencias socioemocionales del profesional educativo ante el conflicto con familias

9.1. El componente emocional del conflicto: emociones como información y como motor de la conducta
9.2. Inteligencia emocional aplicada a la gestión de conflictos con familias
9.3. Estrategias y técnicas de regulación emocional para profesionales educativos en situaciones de alta tensión
9.4. Estrés profesional, desgaste emocional y resiliencia ante conflictos recurrentes con familias

10 Diseño e implementación de protocolos de actuación y planes de convivencia para la prevención y gestión de conflictos con familias

10.1. La cultura de centro como factor determinante en la prevención de conflictos con familias
10.2. El plan de convivencia del centro como instrumento marco para la gestión de conflictos
10.3. Diseño de protocolos específicos de actuación ante conflictos con familias
10.4. Creación y funcionamiento de equipos de mediación y convivencia en el centro educativo
10.5. Programas de formación y sensibilización dirigidos a familias y profesionales para la prevención de conflictos
10.6. Evaluación de la eficacia de los protocolos y planes: indicadores de seguimiento y propuestas de mejora

Temario

11 Intervención en situaciones complejas y casos prácticos de gestión de conflictos con familias en el centro educativo

11.1. Conflictos derivados de situaciones de acoso escolar y la implicación de las familias
11.2. Conflictos con familias en contextos de diversidad cultural, lingüística y religiosa
11.3. Gestión de conflictos con familias en situaciones de separación o divorcio con alta conflictividad parental
11.4. Conflictos asociados a la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo
11.5. Gestión de conflictos que trascienden el ámbito educativo: coordinación interinstitucional y límites de actuación
11.6. Análisis y resolución de casos prácticos integradores

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

