ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Gestión de Conflictos en la Atención al Ciudadano: Situaciones de Tensión en Oficinas Públicas

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 Gestión de Conflictos en la Atención al Ciudadano: Situaciones de Tensión en Oficinas Públicas de ICUFOR. Los profesionales que trabajan en servicios de atención directa al público enfrentan diariamente interacciones complejas donde la tensión puede escalar rápidamente. Esta formación especializada te proporcionará un marco integral para comprender, prevenir y resolver situaciones conflictivas de manera profesional y segura.

A lo largo del programa, profundizarás en los fundamentos teóricos del conflicto, el marco jurídico aplicable y las dinámicas comunicativas que desencadenan tensiones. Dominarás técnicas de escucha activa, comunicación asertiva y desescalada verbal, herramientas imprescindibles para reconducir interacciones difíciles.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Analizar los fundamentos teóricos y las dinámicas del conflicto en la atención ciudadana, identificando sus fases, factores desencadenantes y estilos de afrontamiento en el contexto de las oficinas públicas.

Dominar las habilidades de comunicación eficaz —escucha activa, asertividad, reformulación y comunicación no verbal—, aplicándolas a la prevención y reconducción de interacciones conflictivas con el ciudadano.

Desarrollar estrategias de autorregulación emocional y resiliencia profesional, incorporando herramientas de autocuidado que prevengan el desgaste y el burnout en el puesto de trabajo.

Conocer las técnicas de mediación y resolución colaborativa de conflictos, adaptándolas a la relación ciudadano-administración y diferenciando cuándo intervenir directamente y cuándo derivar a instancias especializadas.

Conocer el marco jurídico y normativo aplicable a la atención al ciudadano, diferenciando los derechos y deberes de las partes y las consecuencias legales derivadas de conductas agresivas o intimidatorias.

Aplicar técnicas de desescalada y protocolos de intervención progresiva ante situaciones de alta tensión emocional, distinguiendo los niveles de riesgo y los criterios de actuación en cada fase del incidente.

Diseñar e implementar protocolos institucionales de gestión de conflictos y prevención organizacional, utilizando el diagnóstico de factores estructurales, la mejora de procesos y el diseño de espacios como herramientas de reducción de la conflictividad.

Saber llevar a cabo el entrenamiento práctico mediante simulación de escenarios y análisis de casos reales, elaborando planes de desarrollo profesional individual basados en la evaluación sistemática de las competencias adquiridas.

Temario

01 Fundamentos teóricos del conflicto en el contexto de la atención ciudadana

1.1. Concepto y naturaleza del conflicto: definición, elementos constitutivos y dimensiones de análisis
1.2. Principales teorías y enfoques sobre el conflicto interpersonal en entornos de servicio público
1.3. Particularidades del conflicto en el ámbito de los servicios públicos de atención directa
1.4. El ciclo del conflicto: fases de evolución, escalada y puntos óptimos de intervención
1.5. Estilos de afrontamiento del conflicto y su impacto en los resultados de la interacción

Temario

02 Marco jurídico y normativo aplicable a la atención al ciudadano y la gestión de incidentes conflictivos

2.1. Derechos y deberes del ciudadano en su relación con la administración pública
2.2. Marco estatutario del empleado público en el ejercicio de la atención directa al ciudadano
2.3. Normativa reguladora de la atención al ciudadano y la calidad del servicio público
2.4. Marco legal ante conductas agresivas, amenazas e intimidaciones en oficinas públicas
2.5. Protección de datos personales y obligaciones de confidencialidad en la gestión y registro de incidentes

Temario

03 La relación ciudadano-empleado público: dinámicas comunicativas y factores desencadenantes de tensión

3.1. Características específicas de la interacción en el contexto de las oficinas de atención al público
3.2. Expectativas del ciudadano frente a la realidad operativa del servicio público
3.3. Factores desencadenantes de tensión en la atención presencial al ciudadano
3.4. El papel de la comunicación no verbal en los procesos de escalada y desescalada del conflicto
3.5. Sesgos cognitivos, atribuciones erróneas y prejuicios en la interacción profesional con el ciudadano
3.6. La influencia del entorno físico, la organización del espacio y las condiciones ambientales en la experiencia del ciudadano

Temario

04 Tipología y análisis de situaciones conflictivas habituales en oficinas de atención al público

4.1. Clasificación de los conflictos según su origen, intensidad y naturaleza en el contexto administrativo
4.2. Perfiles conductuales del ciudadano en situaciones de tensión y sus patrones de interacción
4.3. Dinámica de la escalada del conflicto: señales de alerta temprana y umbrales de riesgo
4.4. Análisis funcional de incidentes: herramientas estructuradas para la comprensión integral de cada caso
4.5. Diferenciación entre quejas legítimas, reclamaciones formales y conductas disruptivas o abusivas
4.6. Conflictos recurrentes y crónicos: identificación de patrones y estrategias de abordaje
4.7. Mapa de riesgos: identificación de momentos, espacios y procedimientos de mayor conflictividad

Temario

05 Habilidades de comunicación eficaz para la prevención y resolución de conflictos en la atención ciudadana

5.1. La escucha activa como herramienta fundamental de contención emocional y comprensión
5.2. Comunicación asertiva en la relación con el ciudadano
5.3. Uso estratégico del lenguaje verbal para la reconducción del diálogo conflictivo
5.4. Comunicación no verbal consciente: postura corporal, gestualidad, tono de voz y distancia interpersonal
5.5. Técnicas de formulación de preguntas como herramienta de reconducción y obtención de información
5.6. Gestión comunicativa de las respuestas negativas y la transmisión de malas noticias institucionales
5.7. Adaptación del estilo comunicativo al perfil conductual y al estado emocional del interlocutor
5.8. Comunicación escrita en situaciones conflictivas: correos electrónicos, notificaciones y respuestas formales a quejas

Temario

06 Técnicas de desescalada y manejo profesional de situaciones de alta tensión emocional

6.1. Principios generales de la desescalada verbal en contextos de atención directa al público
6.2. Protocolo de intervención progresiva ante situaciones de tensión creciente
6.3. Técnicas específicas de reducción de la activación emocional del ciudadano
6.4. Gestión de situaciones de agresividad verbal: insultos, gritos, amenazas y descalificaciones
6.5. Actuación ante situaciones de riesgo físico: protocolos de autoprotección y seguridad personal
6.6. Manejo de situaciones con múltiples ciudadanos implicados y gestión del efecto contagio grupal
6.7. Gestión de la atención telefónica y telemática en contextos de alta conflictividad
6.8. Intervención ante situaciones de llanto, crisis de ansiedad o bloqueo emocional del ciudadano

Temario

07 Gestión emocional y bienestar psicológico del profesional de atención al público

7.1. Impacto emocional del trabajo continuado con público en situaciones de tensión sostenida
7.2. Estrategias de autorregulación emocional durante y después de la interacción conflictiva
7.3. Gestión del pensamiento automático negativo y los diálogos internos disfuncionales en el puesto de trabajo
7.4. Resiliencia profesional: factores protectores y estrategias de fortalecimiento personal
7.5. Autocuidado integral y hábitos saludables para la sostenibilidad emocional en el puesto de trabajo
7.6. El papel del apoyo entre compañeros, la supervisión profesional y el soporte institucional

08 Atención a colectivos específicos y gestión de situaciones de especial complejidad

8.1. Atención a personas en situación de vulnerabilidad social y emocional
8.2. Atención a ciudadanos de origen cultural diverso y gestión de la interculturalidad en el servicio público
8.3. Atención a personas mayores y ciudadanos con necesidades de accesibilidad cognitiva o funcional
8.4. Gestión de conflictos con grupos organizados, representantes de colectivos y movimientos reivindicativos
8.5. Situaciones con presencia de menores en el contexto de la atención pública y sus implicaciones
8.6. Atención en contextos de alta demanda estacional, crisis institucional o circunstancias extraordinarias

Temario

09 Protocolos de actuación y procedimientos institucionales ante incidentes en oficinas públicas

9.1. Diseño e implantación de protocolos de gestión de conflictos en centros de atención al ciudadano
9.2. Protocolo específico de actuación ante agresiones verbales y conductas intimidatorias
9.3. Protocolo específico de actuación ante agresiones físicas o tentativa de agresión
9.4. Registro, documentación sistemática y comunicación institucional de incidentes conflictivos
9.5. Coordinación con fuerzas y cuerpos de seguridad y servicios de emergencia en situaciones de riesgo
9.6. Atención postincidente al profesional afectado: apoyo psicológico inmediato y acompañamiento institucional
9.7. Responsabilidad institucional en la protección integral del empleado público frente a la violencia

Temario

10 Prevención organizacional del conflicto: diseño de servicios, espacios y procesos de atención

10.1. Diagnóstico organizacional: identificación sistemática de los factores generadores de conflicto en la atención ciudadana
10.2. Diseño y mejora de los procesos de atención orientados a la reducción de la conflictividad
10.3. Diseño del espacio físico de la oficina como herramienta de prevención del conflicto
10.4. Comunicación institucional proactiva: información anticipada al ciudadano y gestión preventiva de expectativas
10.5. Sistemas de retroalimentación ciudadana y canales multicanal para la detección temprana de focos de tensión

Temario

11 Herramientas de mediación y resolución colaborativa de conflictos aplicadas al ámbito público

11.1. Principios y fundamentos de la mediación en el contexto de los servicios públicos de atención directa
11.2. Técnicas de mediación adaptadas a la relación ciudadano-administración
11.3. La negociación colaborativa como modelo de resolución en la atención directa al público
11.4. Gestión de quejas y reclamaciones formales como oportunidad de mejora del servicio y reparación relacional
11.5. El papel del empleado público como mediador informal en conflictos entre el ciudadano y la administración
11.6. Evaluación de resultados de los procesos de resolución y seguimiento de los acuerdos alcanzados

12 Entrenamiento práctico, simulación de escenarios y evaluación de competencias profesionales

12.1. Metodología de aprendizaje experiencial aplicada al desarrollo de competencias en gestión de conflictos
12.2. Estudio de casos reales de conflictos en oficinas de atención al ciudadano
12.3. Ejercicios de role-playing, simulación de escenarios y evaluación de competencias
12.4. Construcción de comunidades de práctica y estrategias de aprendizaje continuo entre profesionales del servicio público

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

