ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Mediación y Gestión de Conflictos en la Convivencia Vecinal para Servicios de Seguridad y Emergencias

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 este programa diseñado específicamente para profesionales de seguridad y emergencias que desean transformar su manera de abordar los conflictos comunitarios. En ICUFOR entendemos que la intervención en disputas vecinales requiere mucho más que la aplicación de protocolos tradicionales: demanda una combinación de conocimientos técnicos, habilidades comunicativas avanzadas y una profunda comprensión de las dinámicas sociales que subyacen en cada situación.

A lo largo de esta formación, desarrollarás competencias esenciales que van desde los fundamentos teóricos del conflicto y su marco jurídico hasta técnicas específicas de mediación adaptadas al contexto vecinal. Profundizarás en la psicología del conflicto, aprenderás a gestionar situaciones de crisis y adquirirás herramientas para trabajar en entornos de diversidad cultural.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Analizar los fundamentos teóricos del conflicto y la convivencia vecinal, identificando sus dimensiones, fases de escalada y modelos explicativos aplicables al entorno comunitario.

Comprender los procesos psicológicos, emocionales y grupales que subyacen en los conflictos vecinales, identificando perfiles de afrontamiento y dinámicas psicosociales que condicionan su evolución.

Diferenciar los principales modelos de mediación y desarrollar competencias para conducir un procedimiento de mediación vecinal completo, utilizando las técnicas y herramientas documentales propias de cada fase del proceso.

Conocer el marco jurídico y normativo que regula la convivencia vecinal, la mediación comunitaria y la actuación de los servicios de seguridad y emergencias, diferenciando competencias, límites legales y responsabilidades profesionales.

Dominar las habilidades de comunicación y las técnicas de intervención verbal necesarias para la desescalada y la gestión de conflictos de convivencia, aplicando estrategias de escucha activa, asertividad y comunicación no violenta en contextos de alta tensión emocional.

Diseñar respuestas de intervención adaptadas a la tipología y casuística específica de los conflictos vecinales más frecuentes, incorporando criterios de valoración del riesgo, derivación y coordinación con los servicios municipales competentes.

Objetivos del curso

Aplicar protocolos de gestión de crisis y emergencia derivadas de conflictos vecinales, implementando técnicas de contención, coordinación interservicios y análisis postincidente orientadas a la seguridad de todas las personas implicadas.

Desarrollar competencia intercultural y sensibilidad hacia la diversidad y los colectivos vulnerables, elaborando estrategias de intervención mediadora adaptadas a contextos vecinales plurales mediante el trabajo en red y la coordinación interinstitucional.

Temario

01 Fundamentos teóricos del conflicto y la convivencia en el ámbito vecinal y comunitario

1.1. Concepto, naturaleza y dimensiones del conflicto en las relaciones humanas
1.2. Evolución histórica del estudio del conflicto y la emergencia de los métodos alternativos de resolución
1.3. Teorías y modelos explicativos del conflicto aplicados al entorno vecinal
1.4. Concepto de convivencia vecinal y sus factores determinantes
1.5. Dinámica y escalada del conflicto vecinal: fases, intensificación y cronificación

Temario

02 Marco jurídico y normativo aplicable a la convivencia vecinal, la mediación comunitaria y la actuación de los servicios de seguridad

2.1. La regulación constitucional de los derechos fundamentales implicados en la convivencia vecinal
2.2. Legislación civil aplicable a las comunidades de propietarios y relaciones de vecindad
2.3. Marco normativo de la mediación en España y su aplicación al ámbito comunitario
2.4. Marco regulador de la actuación de los cuerpos de seguridad y los servicios de emergencias en conflictos de convivencia
2.5. Ordenanzas municipales de convivencia ciudadana: contenido, aplicación y eficacia práctica
2.6. Responsabilidad jurídica del profesional de seguridad y emergencias en la gestión de conflictos vecinales
2.7. Protección de datos y confidencialidad en la actuación profesional ante conflictos de convivencia

Temario

03 Psicología del conflicto vecinal: procesos cognitivos, emocionales y relacionales

3.1. Bases psicológicas del comportamiento humano en situaciones de conflicto interpersonal
3.2. Perfiles psicológicos y estilos de afrontamiento de las partes en conflictos de vecindad
3.3. El impacto psicológico del conflicto crónico en las partes implicadas y en la comunidad
3.4. Dinámicas grupales y fenómenos psicosociales en las comunidades vecinales
3.5. Inteligencia emocional y gestión del estrés profesional en la intervención en conflictos de convivencia

04 La mediación como método estructurado de resolución de conflictos en el ámbito vecinal

4.1. Concepto, principios rectores y características diferenciales de la mediación
4.2. Modelos teóricos de mediación y su idoneidad para el contexto vecinal
4.3. Ventajas, limitaciones y condiciones de viabilidad de la mediación en conflictos vecinales
4.4. El papel del mediador: funciones, competencias profesionales y límites de actuación
4.5. Código deontológico y estándares de calidad en la práctica de la mediación comunitaria
4.6. La mediación como complemento a la intervención de los servicios de seguridad y emergencias

Temario

05 El rol específico de los servicios de seguridad y emergencias en la gestión de conflictos de convivencia vecinal

5.1. La evolución del modelo policial: de la intervención reactiva a la policía comunitaria y mediadora
5.2. Principios y experiencias del modelo de policía de proximidad aplicados a la convivencia vecinal
5.3. Funciones y competencias del profesional de seguridad como primer interviniente en conflictos vecinales
5.4. El papel de los servicios de emergencias y protección civil ante conflictos vecinales con componente de riesgo
5.5. Documentación, registro y seguimiento de las intervenciones en conflictos de convivencia
5.6. Dilemas éticos y desgaste profesional del agente de seguridad en la función mediadora
5.7. Prevención y patrullaje comunitario como herramientas de anticipación al conflicto vecinal

Temario

06 Habilidades de comunicación y técnicas de intervención verbal en conflictos de convivencia

6.1. Fundamentos de la comunicación interpersonal en contextos de alta tensión emocional
6.2. Escucha activa como herramienta central de la intervención en conflictos
6.3. Técnicas de comunicación asertiva y no violenta aplicadas a la gestión de conflictos vecinales
6.4. Técnicas de formulación de preguntas para la exploración y clarificación del conflicto
6.5. Gestión comunicativa de situaciones con interlocutores hostiles, no colaboradores o en estado de alteración emocional
6.6. Comunicación intercultural y adaptación del lenguaje a la diversidad de la comunidad vecinal
6.7. El uso estratégico del silencio, la proxémica y el lenguaje corporal en la intervención mediadora

Temario

07 Tipología, casuística y abordaje específico de los principales conflictos de convivencia vecinal

7.1. Conflictos derivados de ruidos, molestias acústicas y perturbación del descanso
7.2. Conflictos relacionados con el uso y mantenimiento de elementos comunes del inmueble
7.3. Conflictos originados por la tenencia de animales domésticos en la comunidad
7.4. Conflictos asociados a problemas de salubridad, acumulación compulsiva e higiene deficiente
7.5. Conflictos vinculados a la ocupación irregular de viviendas y su impacto en la comunidad
7.6. Conflictos derivados de actividades molestas, insalubres o presuntamente ilícitas en viviendas
7.7. Conflictos de convivencia con componente de discriminación, acoso vecinal o violencia
7.8. Conflictos vecinales en contextos específicos: urbanizaciones, vivienda social y edificios de alta densidad

Temario

08 Desarrollo del procedimiento de mediación vecinal: fases, técnicas y herramientas documentales

8.1. Fase de recepción, análisis de la demanda y valoración de la mediabilidad del conflicto
8.2. Fase de diseño de la intervención y contacto con las partes
8.3. Fase de desarrollo de las sesiones conjuntas de mediación
8.4. Fase de cierre: redacción, formalización y seguimiento del acuerdo de mediación
8.5. Gestión de situaciones de bloqueo, estancamiento y ruptura del proceso mediador
8.6. Documentación profesional: registros, informes y protección de datos en mediación vecinal
8.7. Herramientas y recursos complementarios en la mediación vecinal

Temario

09 Gestión de situaciones de crisis y emergencia derivadas de conflictos vecinales

9.1. Concepto de crisis en el contexto de la convivencia vecinal y diferenciación con el conflicto ordinario
9.2. Indicadores de riesgo, señales de alerta y factores precipitantes de las crisis vecinales
9.3. Protocolos de intervención inmediata ante situaciones de crisis en el entorno vecinal
9.4. Gestión de crisis con personas en estado de alteración mental, intoxicación o riesgo autolítico
9.5. Coordinación interservicios en la escena de crisis vecinal: seguridad, emergencias sanitarias y servicios sociales de urgencia
9.6. Análisis postincidente: debriefing profesional, registro y propuestas de mejora

Temario

10 Diversidad cultural, colectivos vulnerables y convivencia intercultural en el entorno vecinal

10.1. Diversidad cultural y su impacto en la dinámica de convivencia en comunidades vecinales
10.2. Prejuicios, estereotipos y discriminación en el conflicto vecinal intercultural
10.3. Mediación intercultural como herramienta especializada en contextos vecinales diversos
10.4. Intervención en conflictos vecinales que afectan a colectivos en situación de especial vulnerabilidad
10.5. Competencia intercultural y sensibilidad hacia la diversidad como habilidades profesionales del interviniente

11 Coordinación interinstitucional, trabajo en red y recursos comunitarios para la gestión de la convivencia vecinal

11.1. El modelo de intervención en red como paradigma de gestión integral de la convivencia
11.2. Mapa de actores institucionales y comunitarios implicados en la convivencia vecinal
11.3. Protocolos de derivación, comunicación interservicios y seguimiento de casos compartidos
11.4. Diseño, implementación y evaluación de programas preventivos de convivencia vecinal desde la perspectiva de la seguridad comunitaria

Temario

12 Aplicación práctica: análisis de casos, simulaciones y evaluación de competencias mediadoras en contextos vecinales

12.1. Metodología del estudio de caso aplicada a la formación en mediación y gestión de conflictos vecinales
12.2. Análisis de casos prácticos según tipología de conflicto vecinal
12.3. Simulaciones y role-playing de intervenciones de mediación y gestión de conflictos
12.4. Instrumentos de evaluación de competencias mediadoras del profesional de seguridad y emergencias
12.5. Elaboración del plan personal de desarrollo de competencias mediadoras y compromisos de transferencia a la práctica profesional

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

