ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Negociación y Gestión de Conflictos en Equipos de la Administración Pública

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 Negociación y Gestión de Conflictos en Equipos de la Administración Pública de ICUFOR, un programa diseñado para profesionales que buscan fortalecer sus competencias en la resolución de disputas y la construcción de entornos laborales saludables dentro del sector público. La gestión eficaz del conflicto constituye una habilidad estratégica para quienes desempeñan funciones directivas o aspiran a liderar equipos en organizaciones administrativas.



Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Fundamentar el análisis del conflicto organizacional, identificando sus dimensiones teóricas, fases evolutivas y especificidades en la Administración Pública.

Diagnosticar las tipologías y causas del conflicto en equipos públicos, aplicando herramientas cualitativas, cuantitativas y de análisis visual como el mapa de conflicto.

Dominar las estrategias y fases del proceso de negociación, aplicando modelos integrativos y distributivos al contexto específico de la Administración Pública.

Identificar el papel del liderazgo en la prevención y resolución de conflictos, desarrollando competencias directivas orientadas a la construcción de equipos cohesionados y entornos laborales saludables.

Conocer el marco jurídico-normativo aplicable a las relaciones laborales y la resolución de conflictos en el empleo público, diferenciando los instrumentos legales disponibles.

Desarrollar competencias emocionales y comunicativas para la gestión constructiva de conflictos, utilizando técnicas de inteligencia emocional, escucha activa y comunicación asertiva.

Conocer los métodos alternativos de resolución de conflictos, describiendo el proceso de mediación y su implementación institucional en el sector público.

Diseñar sistemas integrales de prevención y gestión de conflictos en la Administración Pública, incorporando protocolos de actuación, indicadores de seguimiento y estrategias de mejora continua.

Temario

01 Fundamentos teóricos y conceptuales del conflicto en el ámbito organizacional

1.1. Definición, naturaleza y dimensiones del conflicto en las organizaciones
1.2. Evolución histórica y marcos teóricos para el análisis del conflicto organizacional
1.3. Dinámica y fases de la evolución de los conflictos en contextos de trabajo
1.4. Consecuencias del conflicto no gestionado en el rendimiento y bienestar de los equipos
1.5. La especificidad del conflicto en las organizaciones del sector público frente al sector privado

Temario

02 Marco jurídico-normativo de las relaciones laborales y la resolución de conflictos en la Administración Pública

2.1. El Estatuto Básico del Empleado Público como marco regulador de las relaciones de empleo
2.2. Normativa específica sobre negociación colectiva en las Administraciones Públicas
2.3. Regulación de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en el empleo público
2.4. Marco normativo de prevención de riesgos psicosociales y acoso en la Administración Pública
2.5. Legislación sobre transparencia, buen gobierno y ética pública como sustrato normativo de la gestión de conflictos
2.6. Implicaciones jurídicas de la toma de decisiones en contextos de conflicto para el responsable público

Temario

03 Tipología, causas y diagnóstico de los conflictos en equipos de la Administración Pública

3.1. Clasificación de los conflictos según su origen y naturaleza en el contexto administrativo
3.2. Factores causales específicos del conflicto en la Administración Pública
3.3. Herramientas e instrumentos para el diagnóstico de conflictos en equipos de trabajo
3.4. Elaboración del mapa de conflicto como herramienta visual de análisis
3.5. Errores metodológicos y limitaciones frecuentes en el proceso de diagnóstico del conflicto
3.6. Integración del diagnóstico en el diseño de estrategias de intervención

04 Dimensión psicosocial del conflicto: emociones, percepciones y procesos cognitivos

4.1. Fundamentos de la inteligencia emocional aplicada a la gestión de conflictos
4.2. Sesgos cognitivos y distorsiones perceptivas en situaciones de conflicto
4.3. Dinámica emocional de las partes en situaciones de conflicto
4.4. Estrés, desgaste profesional y resiliencia ante la conflictividad sostenida
4.5. Factores de personalidad y estilos individuales de respuesta ante el conflicto

Temario

05 Comunicación interpersonal y habilidades relacionales para la gestión constructiva de conflictos

5.1. Fundamentos de la comunicación eficaz en contextos de tensión y desacuerdo
5.2. La escucha activa como competencia esencial en la gestión de conflictos
5.3. Comunicación asertiva frente a estilos pasivos y agresivos en el entorno administrativo
5.4. La comunicación no verbal y su impacto en la percepción y gestión del conflicto
5.5. El feedback constructivo como herramienta preventiva y resolutiva en los equipos de trabajo
5.6. Técnicas de reformulación y gestión de la confrontación verbal en situaciones de alta tensión
5.7. Comunicación en entornos digitales y gestión de conflictos en equipos con trabajo a distancia

Temario

06 Teorías, modelos y estilos de negociación aplicados al sector público

6.1. Concepto, principios y características de la negociación en el ámbito de la Administración Pública
6.2. Negociación distributiva: características, supuestos y limitaciones
6.3. Negociación integrativa: principios del modelo de Harvard
6.4. El modelo de negociación basado en las relaciones de confianza a largo plazo
6.5. Estilos de afrontamiento del conflicto y su influencia en el proceso negociador
6.6. La dimensión ética de la negociación en el ejercicio de la función pública

Temario

07 Técnicas, estrategias y fases del proceso de negociación en la Administración Pública

7.1. Fase de preparación y planificación estratégica de la negociación
7.2. Fase de apertura e intercambio inicial de posiciones
7.3. Fase de desarrollo: técnicas de intercambio, concesión y creación de valor
7.4. Fase de cierre y formalización del acuerdo
7.5. Fase de seguimiento, evaluación del cumplimiento y gestión de incumplimientos
7.6. Negociación multilateral y gestión de procesos con múltiples actores en la Administración Pública
7.7. Variables culturales, generacionales y de género en los procesos de negociación en la Administración
7.8. Análisis de casos prácticos y simulación de procesos de negociación en el sector público

Temario

08 Mediación y métodos alternativos de resolución de conflictos aplicados a la Administración Pública

8.1. Panorama general de los métodos alternativos de resolución de conflictos (ADR) en el sector público
8.2. La mediación como herramienta privilegiada para la gestión de conflictos en equipos públicos
8.3. Estructura y fases del proceso de mediación en el contexto administrativo
8.4. Técnicas y herramientas específicas del mediador en conflictos entre empleados públicos
8.5. Implementación de servicios y unidades de mediación en las Administraciones Públicas
8.6. Conciliación, arbitraje y prácticas restaurativas como métodos complementarios en el ámbito público
8.7. Límites de los métodos alternativos y supuestos que requieren derivación a otros procedimientos

Temario

09 Liderazgo, dirección de equipos y su papel en la prevención y resolución de conflictos

9.1. Estilos de liderazgo y su impacto diferencial en la conflictividad de los equipos públicos
9.2. Competencias directivas clave para la gestión de conflictos en la Administración Pública
9.3. El papel del directivo público como gestor de conflictos y facilitador del diálogo
9.4. Construcción de equipos cohesionados y promoción de relaciones laborales saludables
9.5. Delegación efectiva, distribución equitativa de cargas y clarificación de roles como herramientas preventivas
9.6. Desarrollo de las competencias de gestión de conflictos en los mandos intermedios de la Administración

10 Gestión de conflictos en contextos y situaciones específicas de la Administración Pública

10.1. Conflictos derivados de los procesos de cambio organizacional y modernización administrativa
10.2. Gestión de conflictos en situaciones de acoso laboral, discriminación y violencia en el trabajo
10.3. Conflictos con la ciudadanía y los usuarios de los servicios públicos
10.4. Conflictos en equipos multidisciplinares, interadministrativos y con modalidades mixtas de trabajo
10.5. Gestión de crisis y conflictos en situaciones de emergencia o alta presión institucional

Temario

11 Diseño e implementación de sistemas integrales de prevención y gestión de conflictos en la Administración Pública

11.1. La cultura organizacional como base de la convivencia y la prevención del conflicto
11.2. Diseño de políticas institucionales y estructuras para la gestión sostenible de conflictos
11.3. Evaluación, seguimiento y mejora continua del sistema de gestión de conflictos
11.4. Retos y tendencias de futuro en la gestión de conflictos en el empleo 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

