

# **Curs de Resolució de Conflictes, Nivell Intermedi (B1)**

# Curs Online de Resolució de Conflictes, Nivell Intermedi (B1)

**Inici** 12 març 2025      **100%** Online      **2** Crèdits ECTS

**Idiomes:** Català, Castellà

**Titulació pròpia**

**Durada:**

[Matricula't](#)

[Sol·licita informació](#)



**Metodologia 100% online**



**1a. universitat online del món**



**Acompanyament personalitzat**

## Presentació

La capacitat de resoldre conflictes és essencial per a qualsevol entorn, ja que només una gestió efectiva dels conflictes assegura que les relacions es mantinguin saludables i productives. Aquest curs de Resolució de conflictes de la UOC et proporcionarà les habilitats essencials per gestionar i resoldre conflictes de manera efectiva, habilitats que podràs aplicar tant en l'àmbit professional com en el personal.

Els cursos del [UOC Skills Lab](#) et permeten desenvolupar el lideratge, la gestió d'equips i altres skills clau per al teu desenvolupament professional, a partir de les teves habilitats actuals i fins al nivell més avançat.

Les persones amb habilitats en resolució de conflictes poden identificar i abordar les tensions abans que esdevinguin problemes més importants, amb la qual cosa fomentaran un ambient de col·laboració i de respecte. Aquestes habilitats no només milloren la comunicació i la comprensió mútua, sinó que també ajuden a desenvolupar solucions creatives i beneficioses per a totes les parts implicades, amb la qual cosa augmenten la cohesió i l'eficiència en qualsevol grup o organització.

Els cursos de resolució de conflictes de la UOC et permeten desenvolupar i perfeccionar progressivament aquesta habilitat, amb l'acompanyament de professorat expert i amb una metodologia en línia basada en recursos en format visual i videoreptes, amb els quals podràs posar en pràctica els diferents aspectes clau d'aquesta habilitat.

Aquest curs s'orienta a millorar les [competències professionals següents](#).

Consulta l'apartat de [coneixements previs](#) per confirmar que aquest és el teu nivell.

## Entre les millors universitats

La UOC se situa entre el 7 % de les millors universitats del món segons el World University Rankings 2024.

# Programa acadèmic

## Programa acadèmic

Aquest curs és de 2 crèdits ECTS, preveu una dedicació de l'estudiant de 50 hores (25 hores per crèdit) i té una durada de 2 mesos.

### Continguts

- Comunicació
- L'empatia i l'assertivitat
- Habilitats comunicatives

### Resultats d'aprenentatge

En aquest curs adquiriràs els coneixements, habilitats i competències següents:

#### Coneixements:

- Coneixement dels fonaments de la negociació, incloent les estratègies i tècniques per arribar a acords beneficiosos per ambdues parts.
- Coneixement de les tècniques i passos inicials per a la mediació de conflictes, incloent la creació d'un entorn segur per a la comunicació.
- Coneixement sobre com les emocions influeixen en les interaccions i decisions, i la importància de gestionar-les en situacions de conflicte.

#### Habilitats:

- Habilitat per negociar de manera efectiva, considerant les necessitats i interessos de les parts implicades.
- Habilitat per aplicar tècniques de mediació que ajuden a les parts en conflicte a comunicar-se i a expressar les seves preocupacions.
- Habilitat per reconèixer i controlar les emocions pròpies i dels altres, per tal de mantenir la calma en situacions tenses.

#### Competències:

- Capacitat per gestionar el procés de negociació, facilitant la comunicació i la cerca de solucions consensuades.
- Capacitat per facilitar el diàleg entre les parts en conflicte i promoure la comprensió mútua des de l'inici del procés de mediació.
- Capacitat per mantenir una comunicació respectuosa en situacions de conflicte, ajudant a prevenir malentesos i tensions.

Aquest curs correspon al nivell 6 del Marc europeu de qualificacions (EQF), equivalent a un nivell de grau.

## Durada

A la UOC, un crèdit ECTS equival a 25 hores de treball de l'estudiant.

Segons el nombre de crèdits ECTS, la durada dels programes de formació permanent oscil·la entre 1 mes i 2 anys, aproximadament:

- Màster de formació permanent: 2 anys
- Diploma d'especialització: 1 any
- Diploma d'expert: 1 semestre (6 mesos)
- Curs de postgrau: entre 1 i 6 mesos

Al UOC Skills Lab, hi trobaràs cursos pràctics i aplicats per desenvolupar i perfeccionar les teves habilitats úniques i, així, poder assolir el teu màxim potencial en un món laboral en canvi constant.

Oferim formació en les habilitats més demandades actualment en l'àmbit professional:

- Creativitat
- Intel·ligència emocional
- Gestió del canvi
- Lideratge i gestió d'equips
- Resolució de conflictes
- Comunicació efectiva

Cada habilitat està estructurada en 6 cursos o nivells, per tal que puguis avançar al teu ritme i en funció dels teus objectius:

- Cursos A1 i A2: nivells bàsics
- Cursos B1 i B2: nivells intermedis
- Cursos C1 i C2: nivells avançats

Combina els cursos per desenvolupar les teves competències personals i dona un impuls a la teva trajectòria professional.

# Professorat

## Direcció d'estudis

Doctor en Enginyeria Química, Màster en Química Experimental i enginyer químic industrial per la Universitat de Barcelona. Màster en Direcció i administració d'empreses (MBA) per l'Escola Europea de Negocis. Màster en Prevenció de Riscos Laborals per la Universitat Politècnica de Catalunya.

Xavier Baraza Sánchez

## Direcció de programa

Doctor del Programa Societat i Cultura,

Màster en Direcció i Gestió de RH,

Llicenciat en Publicitat i Relacions

Públiques i Llicenciat en Història.

Carlos González Reyes

## Professorat

Carlos González Reyes

## Col·laboradors

Eva Susana Fernández García

# Sortides professionals

## Objectius

Aquest curs està orientat a l'adquisició de competències professionals de caràcter pràctic, i s'ha dissenyat amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats actuals de la societat i el mercat de treball.

Aquest curs té com a objectiu proporcionar les eines i habilitats necessàries per gestionar i resoldre conflictes de manera efectiva, per tal de poder transformar els conflictes en oportunitats de creixement personal i professional.



### Ocupabilitat

L'ocupabilitat dels nostres estudiants és clau per a l'èxit de la UOC. Identifiquem les competències clau que el mercat laboral demana i les incloem en els plans d'estudis.

També t'empoderem perquè siguis tu qui decideixi i gestioni la teva carrera.

## Perfils

Aquest curs pot ser interessant per a qualsevol persona que vulgui millorar les seves capacitats en la gestió de conflictes, ja sigui en l'àmbit personal o en el professional.

## Competències

Aquest curs forma part del catàleg de microcredencials de la UOC i certifica el desenvolupament de les competències professionals següents:

- Gestió de conflictes
- Aplicar la resolució de conflictes
- Negociació
- Tècniques de mediació inicial
- Gestió emocional

Aquestes competències clau en el mercat de treball han estat definides a partir de la classificació europea de competències, qualificacions i ocupacions (ESCO), per tal de facilitar l'ocupabilitat i la mobilitat laboral, així com el reconeixement entre centres educatius.

## Sortides professionals

Aquest curs és interessant per a qualsevol persona que vulgui adquirir les eines i habilitats necessàries per a la resolució de conflictes.

Aquesta habilitat pot ser especialment útil per a una àmplia varietat de professions, incloses les següents:

- Líders i gestors d'equips
- Professionals de recursos humans
- Professorat i altres professionals de l'àmbit de l'educació
- Treballadors i treballadores socials
- Professionals de la mediació i l'arbitratge
- Professionals de la salut
- Advocats i altres professionals del dret
- Funcionaris públics i càrrecs polítics

## Més de 30 anys d'experiència d'e-learning

L'any 1995, la UOC es va convertir en la **primera universitat online del món**. 30 anys després, continuem sent pioners en e-learning.

L'**eLearning Innovation Center** fa evolucionar el model d'aprenentatge per garantir una formació de qualitat, única, connectada i en xarxa.

# Requisits d'accés

## Requisits acadèmics

L'accés a aquest curs és obert i, per tant, no és necessari tenir una titulació prèvia.

No obstant això, per poder superar el curs amb èxit, és imprescindible dominar les competències en resolució de conflictes definides en els nivells anteriors.

Consulta l'apartat de [coneixements previs](#) per a més informació.

Si tens dubtes sobre el teu nivell inicial, et recomanem que facis la [prova de nivell](#).



### Potencia la teva carrera professional

La formació permanent de la UOC t'ofereix programes orientats a l'adquisició dels coneixements exigits als perfils professionals més valorats.

## Coneixements previs

Per poder seguir amb èxit el curs de Resolució de conflictes, nivell intermedi (B1), és important que comprovis que domines les habilitats del nivell A2:

- Elements d'un conflicte: Ets capaç d'identificar i descriure els components bàsics d'un conflicte, incloent-n'hi les parts implicades, els interessos i les necessitats.
- Persones, problemes i processos: Saps diferenciar entre les persones implicades, els problemes subjacents i els processos que poden ajudar a resoldre el conflicte.
- La intensitat del conflicte: Pots avaluar la intensitat d'un conflicte i determinar les estratègies adequades per gestionar-lo.

En tens dubtes? Fes la nostra [prova de nivell](#) per definir el teu punt de partida.

## Titulació

Els estudiants que superin aquest curs obtindran una microcredencial, una certificació signada electrònicament que acredita l'assoliment de les competències vinculades a la formació que ha dut a terme.

Quines característiques té una microcredencial?

- És una certificació en format digital i portable que podràs compartir fàcilment amb ocupadors, si estàs buscant feina, o amb centres de formació, si vols demanar el reconeixement d'aquest curs per seguir formant-te.
- Conté informació detallada i de valor sobre la formació obtinguda, amb l'objectiu de facilitar-ne la validació i el reconeixement per part de tercers.
- Hi pots enllaçar fàcilment des del teu currículum i compartir-la en xarxes socials, com ara LinkedIn.

A més, aquesta microcredencial et permet reconèixer crèdits en diversos programes de postgrau d'Economia i Empresa de la UOC, en cas que vulguis continuar la formació.

Si vols més informació sobre les microcredencials, pots consultar la nostra pàgina "[Què són les microcredencials?](#)".

# Matrícula i preu

## Procés de matrícula

Aquests són els passos que cal seguir si vols començar un curs del UOC Skills Lab:

### 1 Autoavaluació del teu nivell

Per validar el teu nivell previ, cal que facis la [prova de nivell](#) de l'habilitat o habilitats de les quals et vols matricular.

### 2 Matrícula

Un cop feta la prova de nivell, et podràs matricular del curs.

## Quan et pots matricular?

Hi ha dos moments a l'any per a la matrícula dels programes de formació permanent, depenent de l'inici de la docència del programa en qüestió. Consulta el termini de matriculació i l'inici de curs a la pàgina dels estudis que t'interessin cursar.



#### Matriculació a partir del **maig**

per als programes que inicien docència al **setembre** o **octubre**



#### Matriculació a partir del **novembre**

per als programes que inicien docència al **febrer** o **març**

Concepte	Preu
Preu del curs	<b>276 €</b>

*El preu d'aquest programa serà el vigent en el moment de formalitzar la matrícula. Subjecte a revisió anual.*

*Consulta l'apartat Formes de pagament. En matricular-te, podràs escollir la modalitat que més et convingui.*

104.500 graduats i graduades

90 % d'estudiants que estudien i treballen

84 % tornaria a escollir la UOC

## Formes de pagament per a residents al territori espanyol

### Pagament fraccionat

Per als **nous estudiants** de Formació permanent, la primera quota serà del **10%** de l'import.

**Màster de formació permanent:** la primera quota s'haurà d'abonar amb TPV, en el moment de formalitzar la matrícula, i la resta en un màxim de 20 quotes mensuals a partir del mes d'inici de docència, per domiciliació bancària. En cas de matricular un màster amb un import superior a 5.000 euros, la primera quota s'haurà d'abonar per domiciliació bancària.

**Diploma d'especialització:** la primera quota s'haurà d'abonar amb TPV, en el moment de formalitzar la matrícula, i la resta en un màxim de 9 quotes mensuals a partir del mes d'inici de docència, per domiciliació bancària.

**Diploma d'expert i curs de postgrau:** per a imports superiors a 350 euros la primera quota s'haurà d'abonar amb TPV, en el moment de formalitzar la matrícula, i la resta en un màxim de 4 quotes, per domiciliació bancària.

El pagament fraccionat té un import de 31 euros per gestió.

### Pagament al comptat

El pagament de la matrícula es realitza en una única vegada, mitjançant domiciliació bancària. En triar aquest sistema de pagament, haureu d'introduir les dades bancàries en el formulari de matrícula. El càrrec corresponent a l'import de la matrícula s'efectuarà al mes següent.

En el cas de les especialitzacions el pagament al comptat es realitza mitjançant TPV.

## Formes de finançament per a màster de formació permanent, diploma d'especialització i diploma d'expert

Consulta les condicions de finançament existents:

- BBVA
- CaixaBank
- Préstec Aplazo (Santander)

## Formes de pagament per a residents fora del territori espanyol

### Pagament fraccionat

Per als **nous estudiants** de Formació permanent, la primera quota serà del **10%** de l'import.

Màster de formació permanent: la forma de pagament per poder fraccionar la matrícula és la domiciliació bancària (en cas de disposar d'un compte SEPA) o la domiciliació targeta (en cas de no disposar d'un compte SEPA).

La primera quota s'haurà d'abonar en el moment de formalitzar la matrícula i la resta en un màxim de 20 quotes mensuals a partir del mes d'inici de docència.

Diploma d'especialització: la forma de pagament per poder fraccionar la matrícula és la domiciliació bancària (en cas de disposar d'un compte SEPA) o la domiciliació targeta (en cas de no disposar d'un compte SEPA).

La primera quota s'haurà d'abonar en el moment de formalitzar la matrícula i la resta en un màxim de 9 quotes mensuals a partir del mes d'inici de docència.

Diploma d'expert i curs de postgrau: per a imports superiors a 350 euros la primera quota s'haurà d'abonar amb TPV, en el moment de formalitzar la matrícula, i la resta en un màxim de 4 quotes, per domiciliació bancària (en cas de disposar d'un compte SEPA) o per domiciliació targeta (en cas de no disposar d'un compte SEPA).

Consulta [aquí](#) si la teva entitat bancària disposa de compte SEPA.

El pagament fraccionat té un import de 31 euros per gestió.

### Pagament al comptat

El pagament de la matrícula es realitza en una única vegada, mitjançant domiciliació targeta o transferència bancària.

Si tries el pagament per domiciliació targeta, hauràs d'indicar les dades de la targeta a la qual cal carregar l'import durant el procés de matrícula. Recorda que les targetes acceptades són VISA, Visa Electron i Mastercard (no es pot fer el pagament amb American Express ni Diners Club).

El càrrec corresponent a la matrícula del curs es farà al mes següent. Si es tria pagar els estudis amb targeta, tingueu en compte que s'aplicaran les condicions econòmiques que hagi pactat amb la teva entitat bancària. És important que el límit de la targeta sigui superior a l'import de la matrícula per evitar que els rebuts es retornin.

En cas de disposar d'un compte bancari SEPA es pot realitzar el pagament mitjançant domiciliació bancària. Per triar aquest sistema de pagament, haureu d'introduir les dades bancàries en el formulari de matrícula. El càrrec corresponent a la matrícula del curs s'efectuarà al mes següent.

Si tries el pagament per transferència bancària, el comprovant s'haurà d'enviar escanejat des de l'apartat del Campus: Secretaria / Matriculació / Formes de pagament.

El termini per realitzar el pagament és de deu dies des de la data de formalització i sempre abans del començament de la docència.

Podràs realitzar la transferència amb les dades que apareixen en el full de matrícula:

Banco Santander Central Hispano  
Passeig de Gràcia, 5. 08007 Barcelona. Spain  
Número c/c: 0049-1806-91-2111869374  
Swift Code: BSCH ES MM  
IBAN: ES15-0049-1806-9121-1186-9374



## Formes de pagament per a empreses

Les empreses poden realitzar el pagament únicament mitjançant transferència bancària. No podran realitzar el pagament de manera fraccionada.

Durant el procés de la matrícula es podrà triar la forma de pagament per a empresa al desplegable corresponent.

El comprovant de la transferència s'haurà d'enviar escanejat des de l'apartat del Campus: Secretaria / Matriculació / Formes de pagament.

Aquestes són les dades necessàries per a efectuar la transferència:

Banco Santander Central Hispano  
Passeig de Gràcia, 5. 08007 Barcelona. Spain  
Número c/c: 0049-1806-91-2111869374  
Swift Code: BSCH ES MM  
IBAN: ES15-0049-1806-9121-1186-9374

Important: si l'empresa paga un tant per cent i l'estudiant l'altre tant per cent, la part de l'empresa s'haurà de pagar per transferència bancària i la part de l'estudiant amb la forma de pagament disponible que prefereixi (transferència, domiciliació o targeta de crèdit).

## Descomptes

La UOC ofereix una sèrie de descomptes. Si et pots acollir a un, caldrà que en el moment de fer la matrícula el triïs al desplegable de l'apartat Descomptes. En cas que et puguis acollir a més d'un, hauràs d'escollir el que et sigui més beneficiós.

## Descomptes per a col·lectius

En cas d'aplicar-te un d'aquests descomptes, en el moment de fer la matrícula hauràs d'acreditar la condició de beneficiari presentant la documentació corresponent en el termini de deu dies naturals.

### Família nombrosa

Els estudiants beneficiaris del títol de família nombrosa reconeguda per l'Estat espanyol o per l'organisme competent en la resta de països, tenen dret als següents descomptes, en funció de la categoria:

Famílies nombroses de categoria especial: descompte del 15%.

Famílies nombroses de categoria general: descompte del 7,5%.

### Persones amb discapacitat

Els estudiants amb un grau de discapacitat igual o superior al 33% reconegut per l'Estat espanyol, o el grau equivalent per qualsevol altre país, tenen dret a un descompte del 15%.

### Víctimes d'actes terroristes

Els estudiants (o els seus fills o cònjuges) que hagin estat reconeguts com a víctima d'actes terroristes per l'organisme competent a l'Estat espanyol, o de qualsevol altre país, tenen dret a un descompte del 15%.

### Víctimes de violència masclista a l'àmbit de la parella

Els estudiants (i els seus fills o filles dependents) que hagin estat reconeguts com a víctimes de violència de gènere, per l'organisme competent a l'Estat espanyol, o de qualsevol altre país, tenen dret a un descompte del 15%.

## **Descomptes per a Comunitat UOC**

### **Comunitat UOC: 7% de descompte**

Pots obtenir aquest descompte si has fet a la UOC assignatures lliures, cursos d'idiomes, seminaris, cursos de formació a mida (UOC Corporate) o un diploma d'expert. Si estàs estudiant un grau o màster universitari però encara no t'has titulat, també s'aplicarà el descompte de comunitat.

### **UOC Alumni: 10% de descompte**

Pots obtenir aquest descompte si has obtingut un títol oficial (de grau, llicenciatura, diplomatura, enginyeria o màster universitari) o un màster de formació permanent o diploma d'especialització a la UOC.

## **Descomptes per a empreses**

Si la teva empresa o organització té un acord amb la UOC, podràs beneficiar-te de descomptes i avantatges a la teva matrícula.

[Consulta les condicions dels descomptes per empreses](#)

## **Programa UOC d'acompanyament a l'esportista de competició**

L'estudiantat considerat esportista de competició té dret a un descompte sobre l'import de la matrícula.

[Consulta la informació del programa](#)

Si et pots aplicar un d'aquests descomptes i, a més, et matricules durant el període de matriculació anticipada, en primer lloc s'aplicarà el descompte de matriculació anticipada i a l'import resultant s'hi aplicarà l'altre descompte.

# UOC

---

Consulteu l'oferta formativa de la UOC [uoc.edu/ca/estudis](https://uoc.edu/ca/estudis)

---

 Universitat Oberta  
de Catalunya

