



" MEDIACIÓN EN CONSUMO - I "

Clave: 21(01)-CA-2024

Fechas: 20, 21, 22, 23 y 24 de Mayo de 2024

Lugar de celebración: Salón de actos del Edificio de Servicios Múltiples II, C/ Profesor Agustín Millares Carlo, nº 9, Las Palmas de Gran Canaria

Objetivos:

Conocer el marco legal, el procedimiento de mediación en consumo e introducción a las técnicas y nuevos recursos en el proceso de mediación.

Destinatarios:

Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Locales competentes en Consumo que tengan encargadas funciones sobre mediación .

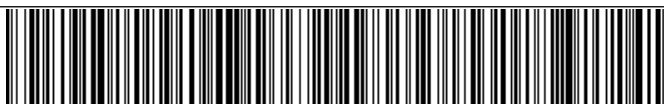
Número de horas lectivas: 30

Número máximo de alumnos: 40

Organizado por:

Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias
Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo

"Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE CONSUMO y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública-INAP, para el año 2024 en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**)."





20 de mayo de 2024

- 07:45 - 08:00 **Presentación del Curso**
- 08:00 - 10:00 **Introducción: ¿Cuándo hablamos de mediación en consumo?. La mediación de consumo. Marco legal.**
Ponente: Rosa Gimeno Simón, Jefa de la Sección de Mediación y Consumo Europeo. Servicio de Mediación y Arbitraje. Agencia Catalana del Consumo.
- 10:00 - 10:30 **Pausa.**
- 10:30 - 12:30 **Conceptos y orientaciones de utilidad para los agentes mediadores en el ámbito de consumo.**
Ponente: Rosario Arcas Martí, Jefa de la Sección de Formación y Educación de la Escuela de Consumo de Catalunya, Agencia Catalana del Consumo.
- 12:30 - 14:30 **El procedimiento de la mediación de consumo y la mediación transfronteriza. Casos prácticos**
Ponentes: - Rosa Gimeno Simón, Jefa de la Sección de Mediación y Consumo Europeo. Servicio de Mediación y Arbitraje. Agencia Catalana del Consumo.
- Rosario Arcas Martí, Jefa de la Sección de Formación y Educación de la Escuela de Consumo de Catalunya. Agencia Catalana del Consumo.

21 de mayo de 2024

- 08:00 - 10:00 **Conocer el concepto de la cultura de la mediación en el ámbito del consumo y trabajar los estilos de aproximación a situaciones conflictivas. El conflicto. Características del conflicto interpersonal. Formas de enfrentar las disputas. Características básicas de la mediación.**
Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)
- 10,00 - 10,30 **Pausa**
- 10:30 - 12:30 **El concepto de la cultura de la mediación en el ámbito del consumo. Los estilos de aproximación a las situaciones conflictivas**
Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)

“Esta acción formativa está incluida en el PFCI 2024 (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE CONSUMO y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública-INAP para el año 2024, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).”





- 12:30 -14:30 **Conocer el proceso de negociación colaborativa. Trabajar la técnica de la escucha activa. Los siete elementos de la negociación colaborativa de Harvard.**
Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)

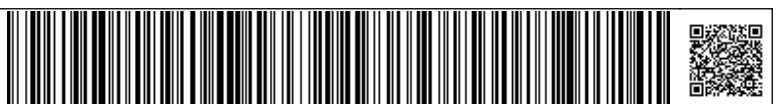
22 de mayo de 2024

- 08:00 - 10:00 **Los siete elementos de la negociación colaborativa de Harvard. La técnica de la escucha activa. Práctica de los conocimientos aprendidos.**
Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)
- 10,00 - 10,30 **Pausa**
- 10:30 - 12:30 **Conocer las etapas del proceso de mediación. La presentación inicial. El proceso de mediación: las cinco etapas del proceso de mediación**
Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)
- 12:30 -14:30 **Las sesiones conjuntas y las sesiones privadas.**
Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)

23 de mayo de 2024

- 08:00 - 10:00 **Detallar el proceso y herramientas del proceso sesión por sesión. Practicar la teoría y práctica de las sesiones individuales. El proceso de mediación**
Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)
- 10,00 - 10,30 **Pausa**

“Esta acción formativa está incluida en el PFCI 2024 (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE CONSUMO y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública-INAP para el año 2024, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).”





10:30 - 12:30 **Las sesiones individuales.**

Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)

12:30 -14:30 **Las técnicas, herramientas y habilidades del mediador: el parafraseo, el abogado del diablo y las preguntas abiertas y cerradas**

Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)

24 de mayo de 2024

08:00 - 10:00 **Conocer las etapas del proceso de mediación. Trabajar la primera y segunda etapa del proceso de mediación presencial en consumo. Trabajar la construcción de una agenda de trabajo.**

Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)

10,00 - 10,30 **Pausa**

10:30 - 12:30 **La etapa tres del proceso de mediación: la creación de la agenda de intereses.**

Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)

12:30 -14:30 **La técnica del texto único.**

Ponente: Dr. Javier Wilhelm Wainsztein. Mediador profesional, psicólogo clínico, Doctor en Derecho y Ciencia Política. Co-Director del Máster en Mediación Profesional de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) Barcelona School of Management (BSM)

14:30 **Clausura del curso**

“Esta acción formativa está incluida en el PFCI 2024 (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE CONSUMO y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública-INAP para el año 2024, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP)

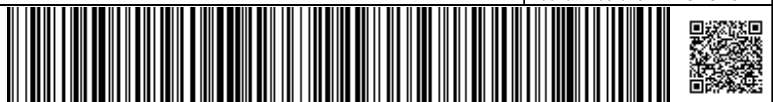
Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

MARIA LUISA RIVERO GOMEZ - J/SEC. FORMAC Y REGISTRO ASOC. CONSUMID

Fecha: 24/04/2024 - 13:28:40

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde=
puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de
documento electrónico siguiente:

0eRKwH9LaXpmK1gd6JYbhLkEOcXFCyAf2



El presente documento ha sido descargado el 24/04/2024 - 13:28:48