



## **CURSO: 05(05) CV 2025. CURSO TEÓRICO-PRÁCTICO DE FORMACIÓN EN HABILIDADES SOCIALES: GESTIÓN DEL CONFLICTO**

**Clave: 05(05)-CV-2025.**

### **Objetivos:**

- Comprender la naturaleza del conflicto.
- Conocer el marco legal y normativo de los distintos mecanismos extrajudiciales de conflictos, así como su tipología y características.
- Desarrollar competencias en técnicas y herramientas de negociación.
- Capacitación en habilidades de comunicación, empatía y escucha activa

### **Destinatarios:**

- Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo

### **Contenidos:**

**Fecha: martes 1 de abril de 2025**

|               |                                                                                                                                                                               |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 09:00 – 09:15 | <b>Entrega de documentación</b><br>Presentación del Curso a cargo de <b>D<sup>a</sup> Maria Isabel Sáez Martínez</b> .<br>Directora general de Comercio, Artesanía y Consumo. |
| 09:15 - 11:15 | Análisis de la teoría general del conflicto                                                                                                                                   |
| 11:15 – 11:30 | Pausa – Café                                                                                                                                                                  |
| 11:30 - 13:00 | La mediación: técnicas y procedimiento                                                                                                                                        |
| 13:00 - 14:30 | El perfil del mediador: herramientas y habilidades a desarrollar                                                                                                              |

### **Ponente: Raquel Guillén Catalán**

*Profesora Titular de Derecho Civil de la Universidad de Valencia.  
Directora del Máster universitario sobre mediación, arbitraje y gestión de  
conflictos en derecho privado de la Universidad de València*



## Fecha 8 de abril de 2025

|               |                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------|
| 09:00 – 10:00 | Los estilos familiares y su repercusión en los conflictos |
| 10:00 – 11:00 | La mediación electrónica.                                 |
| 11:00 – 11:15 | Pausa café.                                               |
| 11:15 - 12:15 | Características y diferencias con otros MASC.             |
| 12:15 – 14:15 | Taller práctico de diagnóstico del conflicto              |

### **Ponente: Raquel Guillén Catalán**

*Profesora Titular de Derecho Civil de la Universidad de Valencia.*

*Directora del Máster universitario sobre mediación, arbitraje y gestión de conflictos en derecho privado de la Universidad de València*

### **Duración:**

- 10 horas lectivas

### **Número de asistentes:**

- 35

### **Lugar y fecha de celebración:**

Sala 1 Edificio A  
Complejo Administrativo 9 d'Octubre  
C/ De la Democracia 77  
46018 València

1 y 8 de abril de 2025

### **Solicitudes: Presentación por medios telemáticos.**

Se realizarán a través del siguiente enlace:

[https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=22330&version=amp](https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=22330&version=amp)

### **Persona de contacto**

Carlos Javier Latorre Monteagudo: 961 209478

Correo electrónico: [consumef@gva.es](mailto:consumef@gva.es)



## Organización:

- Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo de la Generalitat Valenciana
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2025** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2025, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”*

València,  
Directora general de Comerç, Artesania i Consum,  
Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.