



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Curso de mediación en consumo (en colaboración co Instituto Galego de Consumo)

GRUPO: Cursos Local

ÁREA: Históricos EGAP

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	CONVENIO	HORAS:	8
ADMINISTRACIÓN:	AU LO UN ES CI XU	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2003
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	4

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

Desenvolver habilidades negociadoras entre o persoal receptor das reclamacións en consumo, co fin de promove-lo ánimo de acordo e contribuír á resolución das situacións conflictivas.

DESTINATARIOS

Persoal do Instituto Galego de Consumo e das oficinas municipais de información ó consumidor.

PROGRAMA

A comunicación; definición de conflito; perfil e papel do mediador. O procedemento da mediación; a negociación; técnicas e estratexias. Concepto xurídico da mediación. A mediación nos conflitos de consumo: características de seu. Experiencias de mediación noutras comunidades autónomas. Análise e discusión de casos prácticos.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Os criterios selectivos que se utilizarán serán os recollidos no anexo I para cada unha das actividades programadas.

3. DATOS EDICIÓNS

OE039SG001CO

LOCALIDADE: A CORUÑA

INICIO / FIN: 22/09/2003 a 22/09/2003

NUM. PRAZAS: 1

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

OE039SG002LU**LOCALIDADE:** LUGO**INICIO / FIN:** 23/09/2003 a 23/09/2003**NUM. PRAZAS:** 1**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

OE039SG003OU**LOCALIDADE:** OURENSE**INICIO / FIN:** 24/09/2003 a 24/09/2003**NUM. PRAZAS:** 4**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

OE039SG004PO**LOCALIDADE:** PONTEVEDRA**INICIO / FIN:** 25/09/2003 a 25/09/2003**NUM. PRAZAS:** 1**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE