

EINES DE MEDIACIÓ PER A CONFLICTES COMERCIALS

- **Dates i horaris:** Del 5 al 9 de març, de 9.30 a 13.30 h
- **Durada:** 20 hores
- **Dirigit a:** curs adreçat als Saigs, Tècnics del departament de Consum, advocats especialitzats en assumptes comercials i, en definitiva, a qualsevol professional que hagi de treballar en la re-negociació de deutes.
- **Objectius:** els participants en aquest taller coneixeran com funciona un procés de mediació i quines són les seves fases, aprendran a aplicar eines de mediació a conflictes de tipus comercial (lloguers, re-negociació de deutes...), reforçaran les seves competències en comunicació eficaç i comprensió del conflicte, i milloraran les seves habilitats negociadores.
- **Preu:** 290 €. Inclou tota la documentació i el certificat d'assistència de la CCIS.
- **Col·laboració tècnica:** **Ramon Tena Pera** - Mediator i facilitador internacional. Director a Dialoga. Coordinador acadèmic del postgrau en mediació a la Universitat d'Andorra i Membre del *Pool of Trainers* del Consell d'Europa. Col·labora habitualment amb organismes internacionals en la facilitació de seminaris i grups de treball, i és col·laborador pedagògic de la Cambra, l'UdA, l'UPF, el Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya i el *European Youth Forum*. Màster en Gestió de Conflictes: Mediació per la UB.

PROGRAMA

PRIMERA PART - Entendre el conflicte

- Reflexions sobre el fenomen del conflicte
- L'iceberg del conflicte
- El conflicte com una oportunitat de canvi i millora
- Introducció a la comunicació en entorns de disputa

SEGONA PART - Eines de comunicació

- Les preguntes obertes
- Escolta activa
- Reformulació

TERCERA PART - La mediació i les seves fases

- Conceptes bàsics de mediació
- Què i què no pot ser mediable
- La co-mediació
- Màrqueting de mediació
- Fases del procés de mediació

QUARTA PART - Aplicant eines de mediació a casos comercials

- Què s'està movent en la legislació europea?
- Què hem de tenir en compte en mediacions comercials?
- Estratègies de mediacions comercials: les reunions individuals i el *reality check*

Curs subvencionat per:

BancSabadell
d'Andorra

