



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1025_3. Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: DINAMIZACIÓN
COMUNITARIA**

Código: SSC321_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1025_3: Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la aplicación de procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.



1. Identificar las características del conflicto conjuntamente con las partes implicadas para permitir el análisis y valoración de las mismas.

- 1.1 La recogida de las características del conflicto y las posiciones e intereses de las partes implicadas se realiza mediante una observación directa y entrevistas con las partes.
- 1.2 La situación conflictiva se analiza teniendo en cuenta la objetividad en la recogida de la información.
- 1.3 El tratamiento de la información se realiza atendiendo a criterios de confidencialidad y respeto.
- 1.4 La información recogida se interpreta valorando si la situación concreta es susceptible de mediación.
- 1.5 Las conclusiones sobre la situación conflictiva se establecen valorando su utilidad para la posterior intervención.

2. Recoger la conformidad de las partes con el proceso de mediación, informando de las características del mismo para asegurar su implicación.

- 2.1 Las características, fases y papel de las partes implicadas en el proceso de mediación se explican a las distintas partes asegurando su comprensión.
- 2.2 La información se transmite de forma comprensible y sencilla facilitando el entendimiento de las personas participantes en el proceso.
- 2.3 La voluntariedad de las partes implicadas se recoge en un documento que posibilite su consulta durante el proceso de mediación.

3. Implementar el proceso de mediación, aplicando las técnicas oportunas, con el fin de resolver el conflicto.

- 3.1 Los encuentros entre el/la profesional técnico/a y las partes en conflicto se facilitarán tanto en espacios conjuntos como en espacios por separado, para trabajar con las partes independientemente.
- 3.2 Los encuentros del/de la profesional técnico/a con ambas partes se realiza favoreciendo un espacio de confianza y respeto.
- 3.3 Las normas inherentes al proceso de mediación en la gestión de conflictos se establecen y asumen por las personas participantes favoreciendo su implicación.
- 3.4 La opinión, posición, intereses y sentimientos de las partes se escuchan de forma activa, facilitando la comprensión de la situación y garantizando la confidencialidad de la información.
- 3.5 Las técnicas de gestión de conflictos se utilizan de acuerdo con las características del mismo y facilitando la comunicación entre las partes y la adopción de actitudes colaboradoras y de compromiso.
- 3.6 La toma de decisiones y acuerdos establecidos por las partes se provocan por parte del/ de la profesional técnico/a, acompañando a las personas implicadas en el proceso.



- 3.7 Los acuerdos y decisiones se recogen por escrito, incluyendo la conformidad de las partes, así como los compromisos que asume cada una, estableciendo plazos y responsables de su ejecución.

4. Efectuar el seguimiento de los acuerdos tomados en el proceso de mediación por parte de los/las agentes comunitarios/as, facilitando la modificación de los mismos, en su caso, para asegurar su cumplimiento.

- 4.1 La comunicación con las personas implicadas se mantiene después de haber llegado a acuerdos, recogiendo sus opiniones y valoración del proceso por su parte.
- 4.2 Los acuerdos y decisiones se revisan periódica y sistemáticamente por parte del/de la profesional técnico/a y las partes implicadas.
- 4.3 Las correcciones o modificaciones oportunas se incluyen, facilitando la flexibilidad del proceso.
- 4.4 Los instrumentos de seguimiento de actuaciones se complimentan de forma objetiva, incluyendo las fechas de revisión, las modificaciones realizadas y cualquier otro dato de interés para enriquecer el proceso.
- 4.5 Los instrumentos de seguimiento de actuaciones se elaboran incorporando los datos relevantes para facilitar la retroalimentación del proceso.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1025_3: Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Análisis de conflictos en el ámbito comunitario.

- Características de los conflictos en el entramado comunitario.
- Definición y tipos de conflictos habituales.
- Componentes del conflicto en el ámbito comunitario.
- Ciclos del conflicto.

2. Tratamiento de los conflictos en la comunidad.

- Tipos, características y protagonistas en la gestión de conflictos en el ámbito comunitario.
- La mediación comunitaria.
- Análisis del proceso de mediación en la animación comunitaria.
- Principios de la mediación comunitaria.
- Ámbitos de aplicación.
- Beneficiarios de la mediación comunitaria.
- Ventajas y desventajas de la mediación comunitaria.
- El/la profesional en el proceso de mediación. Funciones y habilidades.

- Documentos en la mediación comunitaria: normativa aplicable, reglamentos y otros.
- Valoración de la importancia de las actitudes del profesional en el proceso de apoyo al tejido asociativo.

3. Implementación de procesos de mediación comunitaria.

- Análisis de las etapas del proceso de mediación. Caracterización de cada fase.
- Técnicas de gestión de conflictos en la comunidad: escucha activa, parafraseo, reformulación, connotación positiva, lluvia de ideas, tender un puente de oro, subirse al balcón, hacer de abogado del diablo, espejo, entre otras.
- Valoración del papel del profesional en el proceso de mediación.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.
- Tratar al usuario con cortesía, respeto y discreción.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1025_3: Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios”, se tiene 1 situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:



1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para aplicar procesos y estrategias de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios, utilizando las técnicas adecuadas al conflicto y a las partes. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Recoger e interpretar las características del conflicto.
2. Recoger la conformidad y voluntariedad de las partes implicadas.
3. Seleccionar y aplicar técnicas de mediación y mecanismos de revisión en la gestión de conflictos y en su seguimiento.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de información requerida para la situación profesional de evaluación sobre la relación de las partes en conflicto, el objeto del conflicto, una relación de agentes sociales, los recursos materiales con los que cuenta, normativa en materia de protección de datos, documentación informativa sobre protocolos de mediación.
- La persona candidata podrá disponer, si así lo requiere, de medios y de aplicaciones tecnológicas de comunicaciones y redes sociales a través de Internet.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un



criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Idoneidad en la recogida e interpretación de las características del conflicto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Análisis de las características del conflicto.- Recogida de información de la observación directa y de las posiciones de las partes implicadas.- Análisis de la información.- Interpretación de los datos recogidos.- Valoración de la intervención en el conflicto.- Caracterización del rol de la persona mediadora.- Elaboración de conclusiones. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Idoneidad en la recogida de la y conformidad y voluntariedad de las partes.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Explicitación de las fases del proceso de mediación.- Explicitación del papel de las partes implicadas en el proceso de mediación.- Inclusión de un documento de recogida de la voluntariedad de las partes implicadas en el conflicto. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Idoneidad en la selección y aplicación de técnicas de mediación y mecanismos de revisión en la gestión de conflictos y en su seguimiento.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Diseño de condiciones del primer encuentro en un proceso de mediación.- Creación de espacios de confianza y respeto entre el profesional mediador y las partes implicadas.- Establecimiento de las normas de mediación en la gestión de conflictos.- Selección y aplicación de procedimientos y técnicas de gestión de conflictos en el diseño de actividades.- Atención a los intereses y sentimientos de las partes implicadas.- Acompañamiento a las partes implicadas en los acuerdos establecidos.- Recogida de los acuerdos por escrito para su posterior ejecución.- Establecimiento de plazos y condiciones para la revisión de acuerdos y decisiones. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

Escala A

5	<i>Para identificar con idoneidad las características del conflicto (factores personales y sociales), recoge información de la observación directa y de las posiciones de las partes implicadas, la analiza e interpreta, valora la intervención en el conflicto, caracteriza el rol de la persona mediadora, y elabora conclusiones para la posterior intervención.</i>
4	Para identificar las características del conflicto (factores personales y sociales), recoge información de la observación directa y de las posiciones de las partes implicadas, la analiza pero no la interpreta, valora la intervención en el conflicto, caracteriza el rol de la persona mediadora, y elabora conclusiones para la posterior intervención.
3	<i>Para identificar las características del conflicto (factores personales y sociales), recoge información de la observación directa y de las posiciones de las partes implicadas, la analiza pero no la interpreta, valora la intervención en el conflicto, caracteriza el rol de la persona mediadora, no elabora conclusiones para la posterior intervención.</i>
2	<i>Para identificar las características del conflicto (factores personales y sociales), recoge información de la observación directa y de las posiciones de las partes implicadas, no la analiza ni la interpreta, valora la intervención en el conflicto, caracteriza el rol de la persona mediadora, no elabora conclusiones para la posterior intervención.</i>
1	<i>Para identificar las características del conflicto (factores personales y sociales), recoge información de la observación directa y de las posiciones de las partes implicadas, no la analiza ni la interpreta, valora la intervención en el conflicto, no caracteriza el rol de la persona mediadora, no elabora conclusiones para la posterior intervención.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>Para diseñar con idoneidad las condiciones del primer encuentro del proceso de mediación, crea espacios de confianza y respeto entre el profesional mediador y las partes implicadas, establece las normas de mediación en la gestión de conflictos (escucha recíproca, cumplimiento de los compromisos adquiridos, voluntariedad, entre otros), selecciona y aplica técnicas de gestión de conflictos en el diseño de las actividades, atiende a los intereses y sentimientos de las partes implicadas, y las acompaña en los acuerdos establecidos, recoge los acuerdos por escrito para su posterior ejecución y establece plazos y condiciones para la revisión de acuerdos y decisiones.</i>
4	Para diseñar las condiciones del primer encuentro del proceso de mediación, crea espacios de confianza y respeto entre el profesional mediador y las partes implicadas, establece las normas de mediación en la gestión de conflictos (escucha recíproca, cumplimiento de los compromisos adquiridos, voluntariedad, entre otros), selecciona y aplica técnicas de gestión de conflictos en el diseño de las actividades, atiende a los intereses y sentimientos de las

3	<p><i>partes implicadas, y las acompaña en los acuerdos establecidos, pero no recoge los acuerdos por escrito para su posterior ejecución y establece plazos y condiciones para la revisión de acuerdos y decisiones.</i></p> <p><i>Para diseñar las condiciones del primer encuentro del proceso de mediación, crea espacios de confianza y respeto entre el profesional mediador y las partes implicadas, establece las normas de mediación en la gestión de conflictos (escucha recíproca, cumplimiento de los compromisos adquiridos, voluntariedad, entre otros), selecciona y aplica técnicas de gestión de conflictos en el diseño de las actividades , atiende a los intereses y sentimientos de las partes implicadas, y las acompaña en los acuerdos establecidos, pero no recoge los acuerdos por escrito para su posterior ejecución y no establece plazos ni condiciones para la revisión de acuerdos y decisiones.</i></p>
2	<p><i>Para diseñar las condiciones del primer encuentro del proceso de mediación, no crea espacios de confianza ni de respeto entre el profesional mediador y las partes implicadas, establece las normas de mediación en la gestión de conflictos (escucha recíproca, cumplimiento de los compromisos adquiridos, voluntariedad, entre otros), selecciona y aplica técnicas de gestión de conflictos en el diseño de las actividades , no atiende a los intereses y sentimientos de las partes implicadas ni las acompaña en los acuerdos establecidos, pero no recoge los acuerdos por escrito para su posterior ejecución y no establece plazos ni condiciones para la revisión de acuerdos y decisiones.</i></p>
1	<p><i>Para diseñar las condiciones del primer encuentro del proceso de mediación, no crea espacios de confianza ni de respeto entre el profesional mediador y las partes implicadas, no establece las normas de mediación en la gestión de conflictos (escucha recíproca, cumplimiento de los compromisos adquiridos, voluntariedad, entre otros), no selecciona y ni aplica técnicas de gestión de conflictos en el diseño de las actividades , no atiende a los intereses y sentimientos de las partes implicadas ni las acompaña en los acuerdos establecidos, pero no recoge los acuerdos por escrito para su posterior ejecución y no establece plazos ni condiciones para la revisión de acuerdos y decisiones.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

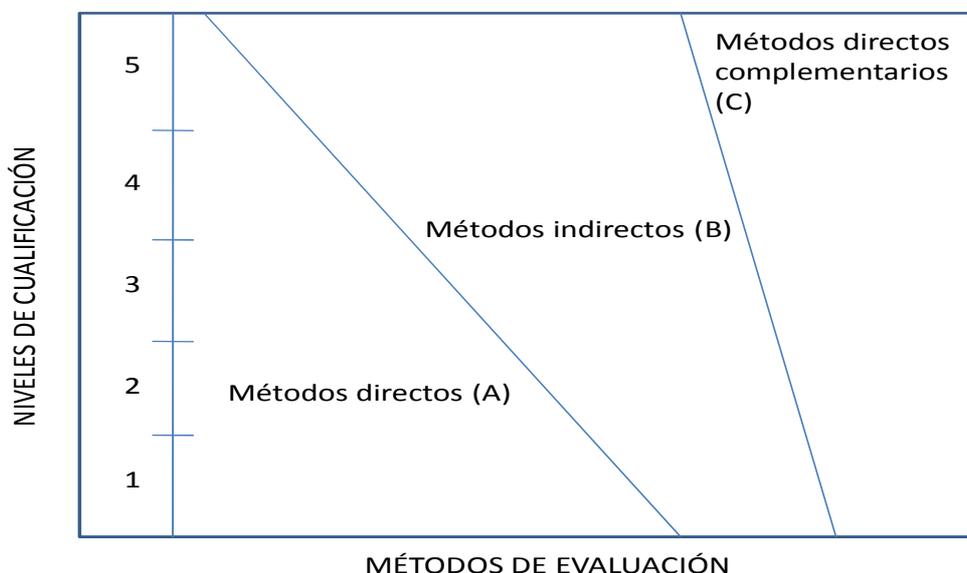
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede



observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.



- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3 y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



- Sería recomendable que formara parte del equipo de evaluación al menos una persona experta en aplicación de procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos.
- Se recomienda que las personas expertas, encargadas de desarrollar los materiales de autoevaluación, tengan formación, relevante y documentada, en mediación y resolución de conflictos.