



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1038_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Mediación Comunitaria

Código: SSC324_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 UC1038_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención.

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 identificación y concreción de las necesidades del contexto social de la intervención, y que se indican a continuación:

1. Localizar la información existente en el entorno donde se va a intervenir para la resolución del conflicto o mediación identificando a los/las agentes sociales de la comunidad.

- 1.1 Las características de los/as agentes sociales de la comunidad del medio donde se va a intervenir (tipos de agrupamientos o edad, entre



- otros) se analizan partiendo de la observación del territorio o del contexto de intervención.
- 1.2 La información de la comunidad en conflicto (necesidades e intereses de las personas y/o grupos) se recoge observando el medio y consultando documentos y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos, entre otros.
 - 1.3 La información recogida se analiza extrayendo de ella aquellos aspectos que sean de interés para la intervención mediadora.
 - 1.4 La información recopilada se analiza partiendo de criterios de objetividad y utilidad para el planteamiento de la gestión del conflicto o un proceso de mediación.
 - 1.5 La información se mantiene actualizada de manera sistemática, para su puesta al día.

2. Registrar las necesidades e intereses de la comunidad identificada y las características de las posibles situaciones conflictivas que le afectan, contrastando las potencialidades de las personas y/o grupos para definir el objeto de intervención.

- 2.1 La información sobre las necesidades e intereses relacionados con la gestión del conflicto se recoge de la propia ciudadanía y a través de otros/as profesionales y servicios que trabajen en la red comunitaria, identificando las situaciones conflictuales y sus potencialidades.
- 2.2 Las necesidades detectadas se valoran a partir de las diferencias de intereses, posiciones, opiniones u otros, para proporcionar mejoras en el conjunto de la comunidad.
- 2.3 Los posibles conflictos y potencialidades de cada una de las partes se detectan partiendo del análisis de la información recogida y de los/las agentes sociales de la población con la que se va a intervenir.
- 2.4 Los criterios de prioridad en la intervención se establecen a partir de los conflictos existentes o latentes detectados.

3. Informar de las conclusiones obtenidas de las situaciones conflictivas existentes en la comunidad de forma coordinada con los/las agentes sociales para evaluar la intervención.

- 3.1 Las vías de comunicación existentes en el territorio y otras redes sociales se emplean facilitando la coordinación con el equipo de trabajo y con los/las diferentes agentes sociales de la comunidad.
- 3.2 La información obtenida sobre las características de las posibles situaciones conflictivas se recoge en un documento de uso para el equipo de trabajo, de acuerdo al procedimiento establecido.
- 3.3 El contenido del documento elaborado se trasmite teniendo en cuenta a los/ las agentes comunitarios y sociales que se considere, y al personal del equipo de trabajo del servicio de mediación, para la evaluación del mismo.
- 3.4 La evaluación del impacto efectuado por los/las agentes sociales de la comunidad y personal del equipo se realiza introduciendo propuestas de mejora para nuevas intervenciones de mediación.



- 3.5 La información de las conclusiones obtenidas se difunde respondiendo a criterios objetivos y verificables y garantizando la confidencialidad de datos, para salvaguardar a las personas implicadas.

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 **UC1038_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negra:

1. Contextos y elementos de la intervención social

- Comunidad, conflicto, mediación, mediadores naturales, entre otros.
- Educación Intercultural: Multiculturalidad e Interculturalidad. Códigos culturales. Diversidad y cambio cultural.
- Procesos sociológicos y antropológicos: conceptos (sociología, cultura y sociedad, socialización, interacción social y vida cotidiana, entre otros).
- Claves sociales y culturales.
- Procesos de inclusión y exclusión en las relaciones interculturales e interétnicas.
- Antagonismo étnico, prejuicio y discriminación. La diversidad étnica, lingüística y religiosa en la sociedad actual.
- Claves culturales de las diferentes minorías étnicas.
- Procesos migratorios. Población autóctona y extranjera. Minorías étnicas en las sociedades plurales
- Equipamientos y servicios básicos públicos y privados: culturales, sociales, salud, transportes, entre otros.
- Los valores y respeto a la diferencia: valores, concepto, características, clasificación, funciones sociales.

2. Análisis de la investigación social en el proceso de mediación

- Análisis de la población: Características poblacionales demográficas, sociológicas y socioeconómicas.
- Factores determinantes de las transformaciones de la realidad social.
- Las necesidades en la intervención social: Concepto de necesidades y demandas.
- Factores de riesgo social y factores de protección.
- Necesidades específicas de colectivos sociales en situación de vulnerabilidad.
- Clasificaciones de factores que predisponen conflictos y causas que los generan. Mapas y fichas del conflicto. Mapas mentales de conflicto.
- Metodología de la investigación social: trabajo de campo, encuesta e investigación documental.
- Métodos y técnicas de investigación cuantitativa (el cuestionario en mediación). Métodos y técnicas de investigación cualitativa (la entrevista en mediación).



3. Gestión de la información en la intervención social para la mediación

- Ciencia de la comunicación; axiomas de la comunicación humana; comunicación digital; comunicación analógica; mecanismos que distorsionan la comunicación y mecanismos facilitadores de la comunicación.
- Materiales de recogida de información: informes y fichas, vías de transmisión de la información, folletos y paneles informativos, entre otros.
- Tipología de fuentes de información: escrita (boletines estatales, autonómicos y provinciales, prensa), medios audiovisuales; mapas relacionales; contactos con asociaciones; Reglamentos municipales y reglamentos de participación ciudadana; Reglamentos internos, misión y función pública y social de las instituciones; entre otros.
- Análisis e interpretación de datos: aplicaciones informáticas específicas; criterios y estrategias de actuación; tipos y características de las fuentes de información para la mediación; vías de recepción de la información.
- Coordinación en equipos de intervención social: conceptos de trabajo en equipo, interdisciplinariedad, trabajo en red; tipos de equipos; características.
- Normativa aplicable referente a los derechos fundamentales y derechos humanos. Ley de protección de datos.

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:

- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con las personas demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, haciendo el seguimiento en red con las distintas entidades.
- Demostrar una actitud integradora y constructiva con las diferencias personales y culturales.

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 “UC1038_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención se tiene una 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 identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1 Identificar la información necesaria del entorno identificando los/las agentes sociales de la comunidad, registrando sus necesidades e intereses y las características de los posibles conflictos.
- 2 Valorar las características de las necesidades e intereses detectados, estableciendo criterios de prioridad.
- 3 Establecer estrategias para la información de los resultados obtenidos a los agentes sociales.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la información técnica sobre estadísticas de población y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos. Documento de análisis poblacional, Registro de los espacios de encuentro existentes. Registro de las/los diferentes agentes de la comunidad. Consulta de boletines oficiales estatales, autonómicos, provinciales y locales. Guías de recursos. Información sobre instituciones públicas y Normativa aplicable en materia de protección de datos. privadas del ámbito municipal y autonómico.



- Se dispondrá de materiales para la recogida de información, estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos relacionados con la intervención social. Materiales de recogida de información tales como cuestionarios, entrevistas directas, reuniones de trabajo, grupos de discusión y otros. Materiales de comunicación de la información. Materiales para el procesamiento de la información. Aplicaciones informáticas específicas. Material de archivo y de actualización de la información. Material ofimático de traducción de otros idiomas. Normativa aplicable en materia de protección de datos.
- 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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Idoneidad de la información existente en el entorno donde se va a intervenir para la resolución del conflicto o mediación identificando a los/las agentes sociales de la comunidad.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los/las agentes sociales de la comunidad del medio donde se va a intervenir.- Selección de los documentos y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos sobre la comunidad- Recogida de la información extrayéndose de ella aquellos aspectos que sean de interés para la intervención mediadora. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>

<i>Idoneidad en la detección de los conflictos y potencialidades de la comunidad identificada.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de la información sobre las necesidades e intereses relacionados con la gestión del conflicto- Valoración de los intereses, posiciones, opiniones u otros, que faciliten mejoras en el conjunto de la comunidad.- Detección los posibles conflictos y potencialidades de cada una de las partes se efectúa desde el análisis de la información recogida y contando con los/las agentes sociales de la población con la que se va a intervenir. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Idoneidad en la difusión de las conclusiones obtenidas de las situaciones conflictivas</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de las vías de comunicación existentes en el territorio y otras redes sociales.- Trasmisión a los/las agentes comunitarios y sociales que se considere, y a los/las miembros del equipo de trabajo del servicio de mediación,- La evaluación del impacto efectuado por los/las agentes comunitarios/as y sociales y miembros del equipo se realiza introduciendo propuestas de mejora para nuevas intervenciones de mediación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>

Escala A

5	<p><i>Para identificar la información del entorno donde se va a intervenir se identifican los /las agentes sociales de la comunidad, se seleccionan los documentos y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos sobre la comunidad y se recoge la información extrayéndose de ella aquellos aspectos que sean de interés para la intervención mediadora.</i></p>
4	<p><i>Para identificar la información del entorno donde se va a intervenir se identifican los /las agentes sociales de la comunidad y se seleccionan los documentos y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos sobre la comunidad.</i></p>
3	<p><i>Para identificar la información del entorno donde se va a intervenir se identifican los /las agentes sociales de la comunidad y se seleccionan algunos documentos y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos sobre la comunidad.</i></p>
2	<p><i>Para identificar la información del entorno donde se va a intervenir se identifican los /las agentes sociales de la comunidad y se seleccionan algunos documentos y estudios de algún ámbito (sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos).</i></p>

1

Para identificar la información del entorno donde se va a intervenir se localizan los principales agentes sociales de la comunidad.

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

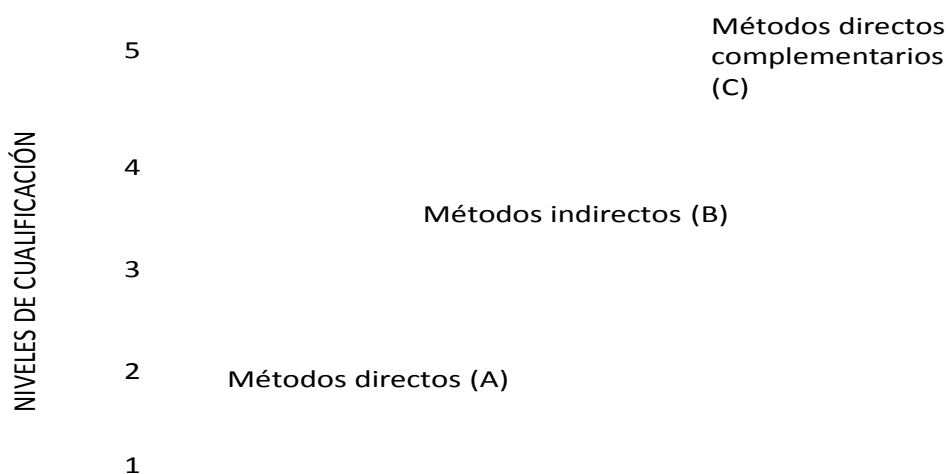
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 la identificación de características y necesidades del contexto social de intervención, 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.

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.

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

- La persona candidata tiene que mostrar un conocimiento de la comunidad, en la que está o ha intervenido relacionando los servicios y agentes sociales y las fuentes que ha utilizado.
- La persona candidata, ha de reconocer a los mediadores naturales aportando localidades y actitudes y los mismos.
- La persona candidata tiene que saber especifica la documentación que ha utilizado para recoger de los códigos de interpretación y de su transmisión a la comunidad.
- La persona candidata tiene que demostrar que conoce la normativa vigente relacionada con la mediación.
- La persona evaluadora se aconseja que tenga una formación universitaria en la rama social (trabajador social, psicólogo, educador social) y formación específica en mediación y que, en la medida de lo posible además acredite una experiencia profesional en la mediación comunitaria