



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1040_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos”

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 UC1040_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos.

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 organización e implementación del proceso de gestión de conflictos.

1. Analizar la información sobre la situación conflictiva valorando la disposición de las partes implicadas para concretar la posterior intervención.

- 1.1 Las características del conflicto y las posiciones e intereses de los implicados se registran, utilizando la observación directa y entrevistas con las partes.
- 1.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación conflictiva es susceptible de mediación.



- 1.3 La información de la situación conflictiva se evalúa siguiendo criterios de confidencialidad y respeto.
- 1.4 Las conclusiones obtenidas en la recogida y análisis de la información se concretan permitiendo la posterior intervención.

2. *Evaluar el conflicto valorando si es susceptible de un proceso mediación o derivándolo a otros servicios existentes en la comunidad para su resolución.*

- 2.1 La contención del conflicto se realiza a través del intercambio de la información pertinente, garantizando la actitud serena de las partes.
- 2.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación es susceptible de mediación en ese servicio concreto.
- 2.3 Las partes implicadas en el conflicto se les orientan sobre la idoneidad de otros servicios de la comunidad cuando se ha descartado la eficacia de la mediación en ese conflicto.
- 2.4 Las partes implicadas en el conflicto se les derivan a otros servicios (servicios de salud mental, de orientación psicológica, asociaciones de ayuda mutua, entre otros), teniendo en cuenta los diferentes recursos existentes en el territorio de intervención.
- 2.5 El protocolo de derivación de las partes en conflicto a otros servicios de la comunidad se genera, si fuese preciso.

3. *Recoger la voluntariedad de las partes implicadas en el proceso de mediación para obtener conformidad, informándolas previamente de las características del mismo.*

- 3.1 El encuentro inicial con las partes se realiza potenciando el diálogo y la confianza.
- 3.2 Las características del proceso de mediación, sus principios generales, y el papel de cada participante en el proceso, se exponen a las partes, informándoles de cada uno de los aspectos relevantes.
- 3.3 Las fases del proceso de mediación se transmiten a las partes implicadas facilitando su conocimiento y aceptación.
- 3.4 El entendimiento de las características del proceso de mediación se asegura para su inicio por parte de las partes implicadas.
- 3.5 La conformidad de las partes implicadas en la situación conflictiva se obtiene antes de la participación en el proceso de mediación.

4. *Derivar a la ciudadanía a otros servicios de atención competentes en mediación, valorándolos para su resolución.*

- 4.1 La información recogida del conflicto se transmite a la ciudadanía, o en su caso se deriva a distintos servicios de mediación existentes en el territorio de competencia.
- 4.2 Los casos específicos que no se puedan resolver mediante la mediación del servicio o programa se derivan, a otros ámbitos de intervención (mediación familiar, penal, laboral, educativa, entre otros) a través de un protocolo.



- 4.3 Los diferentes servicios de mediación existentes en la comunidad tanto de ámbito público como privado se dan a conocer a las y los agentes sociales y a la ciudadanía generando un banco de recursos de servicios de mediación.

5. Aplicar los modelos y técnicas adecuados a las características de la situación conflictiva, habiéndolos seleccionado previamente para su resolución.

- 5.1 Los diferentes modelos de mediación se identifican aplicándolos en función de la situación conflictiva planteada, de los factores y causas detectadas, las técnicas y habilidades profesionales, entre otros.
- 5.2 Los instrumentos o técnicas disponibles se analizan adecuándolos a cada situación y contexto a mediar.
- 5.3 El repertorio de técnicas de mediación para la resolución de conflictos se selecciona, recogiendo un número suficiente para dar respuesta a una situación conflictiva que se dé en la vida cotidiana.
- 5.4 Los modelos y técnicas a emplear en el proceso de mediación se seleccionan de acuerdo al conocimiento de la situación previa, partiendo de los factores que predisponen y las causas que generan el conflicto.

6. Realizar el proceso de mediación con las partes implicadas en el conflicto teniendo en cuenta los intereses de las mismas para su resolución y su desarrollo sostenible usando los recursos de la propia comunidad.

- 6.1 La información dada a las partes en conflicto se transmite de forma clara y concisa, para no dar lugar a confusión.
- 6.2 La información que reciben las partes se explica, contemplando los criterios de duración, horario, y de las normas de relación entre ellos.
- 6.3 La definición del conflicto se determina con las partes implicadas, elaborando junto con ellas la programación del proceso de mediación.
- 6.4 La escucha activa de los relatos de las partes implicadas se posibilita facilitándose el conocimiento de la vivencia personal del conflicto.
- 6.5 La devolución de los relatos de las partes se resume facilitando una mayor comprensión y clarificación del conflicto.
- 6.6 Las diferentes alternativas de resolución del conflicto se detallan con el objetivo de poder llegar a un acuerdo.
- 6.7 Los acuerdos se redactan por escrito facilitándose a las partes para su posterior confirmación.
- 6.8 Los acuerdos se pueden elevar a escritura pública, para su ejecución y siguiendo los protocolos para instarse directamente ante los tribunales.



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 UC1040_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. La gestión de conflictos

- El Conflicto. Definición y tipos de conflictos.
- Componentes del conflicto.
- Ciclos del conflicto. Escalada conflictual. Ciclos del conflicto.
- Factores y causas del conflicto.
- Comportamientos habituales.

2. El proceso de mediación

- Ámbitos de mediación: comunitaria, vecinal, local, intercultural, entre otras.
- Beneficiarios de la mediación.
- Ventajas y desventajas de la mediación.
- Requisitos de la mediación.
- Etapas, fases y características del proceso.
- Derivación a otros servicios o recursos.
- Funciones y responsabilidades del mediador: estrategias de actuación.

3. Modelos para la transformación y resolución de conflictos

- Metodologías para el desarrollo de la mediación: modelo tradicional o lineal de Harvard; Modelo de Bush y Folger; modelo circular narrativo de Sara Cobb; modelo interdisciplinar de Daniel Bustelo; otros modelos aplicados a la mediación comunitaria.
- Tipologías de mediación: mediación 'natural' y mediación profesionalizada.
- Aplicación de los modelos de comediación a la mediación comunitaria.

4. Fases del proceso de mediación y técnicas utilizadas

- Fases del proceso de mediación: desarrollo de la primera sesión, identificación del conflicto, alternativas de solución y acuerdos.
- La Justicia Restaurativa como alternativa a la Justicia Retributiva. Prácticas Restaurativas: los Círculos Restaurativos.
- Reparación, reconciliación, resolución, restitución.
- Técnicas y recursos de gestión de conflictos: la transacción, el arbitraje, la negociación, la facilitación, los diálogos apreciativos, entre otros.
- Técnicas utilizadas en la mediación: generación de confianza, escucha activa, empatía, asertividad, reformulación positiva, parafraseo, entrevistas, sociodrama, la negociación, entre otras.
- Análisis y conocimiento de mediación existentes.
- Sistemas de recogida de información del proceso de información.



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 creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- 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.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar una actitud integradora y constructiva con las diferencias personales y cultural.

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 “UC1040_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos”, 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 organizar e implementar el proceso de gestión de



conflictos partiendo de una situación práctica. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar las características de un conflicto para poder analizar y valorar las posiciones e intereses de los implicados.
2. Determinar los motivos para discernir si un conflicto es susceptible de un proceso mediación comunitaria o si se deriva a otros servicios de mediación u otros servicios existentes en la comunidad.
3. Identificar los diferentes modelos de mediación y las técnicas a utilizar, para la realización del proceso de mediación.
4. Establecer la secuencia para la realización del proceso de mediación con las partes implicadas.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la información técnica sobre modelos y técnicas de resolución de conflictos, informes o estudios del análisis del entorno o lugares, para llevar a cabo los distintos procesos de la mediación.
- Se dispondrá de materiales para la recogida de información como actas de las sesiones de la mediación, acuerdos de la toma de decisiones ante una situación conflictiva; cuestionarios de satisfacción de los participantes en el proceso y de los acuerdos tomados; folletos informativos de los diferentes códigos culturales existentes en la comunidad.
- El candidato/a deberá determinar la intervención a realizar y justificarla.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la 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 número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Idoneidad en identificar las características del conflicto y en valorarlo para la mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Realización de entrevistas entre las partes.- Observación de las partes en conflicto.- <i>Valoración del conflicto si es susceptible de mediación.</i>- <i>Conocimiento de otros recursos de mediación en el territorio.</i>- <i>Orientación sobre la idoneidad de otros servicios de mediación.</i> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Idoneidad en la selección de los métodos y las técnicas a utilizar en los procesos de mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Identificación los diferentes modelos de mediación en función de la situación conflictiva planteada, de los factores y causas detectadas, las técnicas y habilidades profesionales, entre otros.</i>- <i>Verificación de los instrumentos o técnicas disponibles adecuándolos a cada situación y contexto a mediar.</i>- <i>Selección de los modelos y técnicas a emplear en el proceso de mediación a partir del conocimiento previo y las causas que generan el conflicto.</i> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Idoneidad en la realización del proceso de mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Información de las partes del proceso de mediación y sus características.</i>- <i>Información de las fases del proceso de mediación.</i>- <i>Información de los acuerdos por escrito a las partes del proyecto.</i> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>

Escala A

5	<i>Para identificar las características del conflicto y valorarlo para la mediación realiza entrevistas entre las partes, observa las partes en conflicto, valora la situación conflictiva si es susceptible de mediación, conoce otros recursos de mediación en el territorio y orienta sobre la idoneidad de otros servicios de mediación.</i>
4	<i>Para identificar las características del conflicto para la mediación realiza entrevistas entre las partes, observa las partes en conflicto, valora la situación conflictiva, conoce otros recursos de mediación en el territorio y orienta sobre la idoneidad de los servicios de mediación.</i>
3	<i>Para identificar las características del conflicto para la mediación realiza entrevistas entre las partes, observa las partes en conflicto, conoce otros recursos de mediación en el territorio y orienta sobre los servicios de mediación.</i>
2	<i>Para identificar las características del conflicto para la mediación realiza entrevistas entre las partes, conoce otros recursos de mediación en el territorio.</i>
1	<i>No identifica las características del conflicto.</i>

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

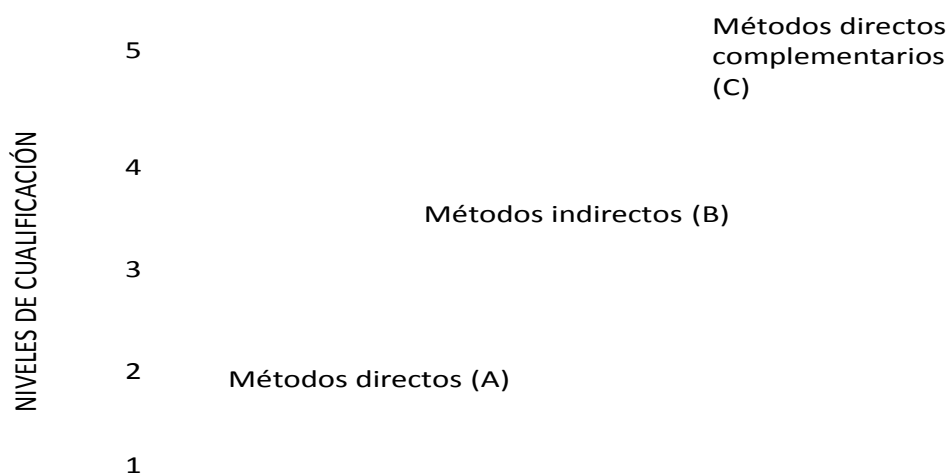
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

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 el proceso de organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos, 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.