



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA “UC1040_3: Implementar procesos de gestión de conflictos en el marco de la mediación”

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1040_3: Implementar procesos de gestión de conflictos en el marco de la mediación”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

1: Analizar la información sobre la situación conflictiva, valorando la disposición de las partes implicadas para concretar la posterior intervención.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Registrar las posiciones, intereses y posicionamiento subjetivo de las personas implicadas en la situación conflictiva, utilizando la observación directa y entrevistas con las partes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Interpretar la información recogida valorando si la situación conflictiva es susceptible de mediación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Evaluar la información de la situación conflictiva siguiendo criterios de confidencialidad, voluntariedad, implicación, corresponsabilidad, imparcialidad y respeto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Concretar las conclusiones obtenidas en la recogida y análisis de la información permitiendo la posterior intervención.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Evaluar el conflicto, valorando si es susceptible de un proceso de mediación o derivándolo a otros servicios existentes en la comunidad para su resolución.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Abordar la contención del conflicto a través del intercambio de la información pertinente, garantizando la actitud serena de las partes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Evaluar el conflicto, valorando si es susceptible de un proceso de mediación o derivándolo a otros servicios existentes en la comunidad para su resolución.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.2: Interpretar la información recogida valorando si la situación es susceptible de mediación en ese servicio concreto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Derivar a las partes implicadas en el conflicto a otros servicios cuando se descarta la eficacia de la mediación teniendo en cuenta los recursos existentes en el territorio de intervención (servicios de salud mental, de orientación psicológica, asociaciones de ayuda mutua, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Generar el protocolo de derivación de las partes en conflicto a otros servicios de la comunidad, si fuese preciso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Recoger la voluntariedad de las partes implicadas en el proceso de mediación para obtener conformidad, informando previamente de las características del mismo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Desarrollar el encuentro inicial con las partes, potenciando el diálogo y la confianza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Exponer las características del proceso de mediación y el rol de cada participante en el proceso a las partes, informándoles de cada uno de los aspectos relevantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Transmitir las fases del proceso de mediación a las partes implicadas, facilitando su conocimiento y aceptación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Asegurar el entendimiento de las características del proceso de mediación para su inicio por parte de las partes implicadas por medio de un acta de inicio de la mediación donde se recoge toda la información de la misma y donde las partes consienten su entendimiento y dan conformidad a su participación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Derivar a la ciudadanía a otros servicios de atención competentes en mediación, valorándolos para su resolución.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Transmitir la información recogida del conflicto a la ciudadanía, o en su caso se deriva a distintos servicios de mediación existentes en el territorio de competencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Derivar los casos específicos que no se puedan resolver mediante la mediación del servicio o programa, a otros ámbitos de intervención (mediación familiar, penal, laboral, educativa, entre otros) a través de un protocolo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Difundir los servicios de mediación existentes en la comunidad tanto de ámbito público como privado a los/las agentes sociales y a la ciudadanía, generando un banco de recursos de servicios de mediación preferentemente desde una institución pública que los legitime y vele por su calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5: Aplicar los modelos, habilidades y técnicas adecuados a las características de la situación conflictiva, habiéndolos seleccionado previamente para su resolución.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Identificar los modelos de mediación (Tradicional de Harvard, Transformativo y Circular Narrativo, entre otros), aplicándolos en función de la situación conflictiva planteada, de los factores y causas detectadas, las técnicas y habilidades profesionales, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Analizar los instrumentos o técnicas disponibles, adecuándolos a cada situación, colectivo y contexto a mediar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Seleccionar el repertorio de técnicas de mediación para la resolución de conflictos, recogiendo un número suficiente para dar respuesta a una situación conflictiva que se dé en el contexto situacional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Seleccionar los modelos y técnicas a emplear en el proceso de mediación de acuerdo al conocimiento de la situación previa, partiendo de los factores que predisponen y las causas que generan el conflicto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Financiado por
la Unión Europea

6: Gestionar el proceso de mediación con las partes implicadas en el conflicto, teniendo en cuenta sus intereses para su resolución, empleando los recursos de la propia comunidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Transmitir la información dada a las partes en conflicto de forma clara y concisa, para no dar lugar a confusión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2: Explicar la información que reciben las partes, contemplando los criterios de duración, horario, costes y de las normas de relación entre ellos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3: Determinar la definición del conflicto a gestionar en la mediación, con las partes implicadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4: Posibilitar la escucha activa de los relatos de las partes implicadas, facilitando el conocimiento de la vivencia personal de y ante el conflicto, estableciendo una relación empática con las partes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5: Resumir la devolución de los relatos de las partes, facilitando una mayor comprensión y clarificación del conflicto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6: Detallar las alternativas de resolución del conflicto, en sesión privada y confidencial, con el objetivo que las partes evalúen la oportunidad que les da la mediación, de poder llegar a un acuerdo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7: Redactar los acuerdos por escrito, facilitándoselo a las partes, y eventualmente a sus abogados/as, para su posterior confirmación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8: Elevar los acuerdos a escritura pública, en su caso, para su ejecución y siguiendo los protocolos para instarse directamente ante los tribunales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>