



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MEDIACIÓN COMUNITARIA

Código: SSC324_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

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

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

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 e intereses 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 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 mediación o derivándolo a otros servicios existentes en la comunidad para su resolución.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Realizar 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 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: Orientar a las partes implicadas en el conflicto sobre la idoneidad de otros servicios de la comunidad cuando se ha descartado la eficacia de la mediación en ese conflicto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Derivar a otros servicios (servicios de salud mental, de orientación psicológica, asociaciones de ayuda mutua, entre otros) a las partes implicadas en el conflicto, teniendo en cuenta los diferentes recursos existentes en el territorio de intervención.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: 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, informándolas previamente de las características del mismo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Realizar 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 a las partes las características del proceso de mediación, sus principios generales, y el papel de cada participante en el proceso, informándoles de cada uno de los aspectos relevantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Transmitir a las partes implicadas las fases del proceso de mediación 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Obtener la conformidad de las partes implicadas en la situación conflictiva antes de la participación en el proceso de mediación.	<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, derivarla 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 a los/las agentes sociales y a la ciudadanía los diferentes servicios de mediación existentes en la comunidad tanto de ámbito público como privado generando un banco de recursos de servicios de mediación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5: Aplicar los modelos 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 diferentes modelos de mediación 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 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 en número suficiente para dar respuesta a una situación conflictiva que se dé en la vida cotidiana.	<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"/>



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.	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, 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 con las partes implicadas, elaborando junto con ellas la programación del proceso de mediación.	<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 facilitándose el conocimiento de la vivencia personal del conflicto.	<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 diferentes alternativas de resolución del conflicto con el objetivo 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 facilitándoselos a las partes 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"/>