GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES: Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios

Código: ECP1025_3 NIVEL: 3

Agente comunitario: Persona cuyo desempeño se dirige al logro de la interacción y cooperación de colectivos en la persecución de fines comunes, bien sea desde la perspectiva del desempeño de su actividad laboral o no.

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral: Conjunto de medidas integradas en un sistema de permisos por razones familiares y de permiso parental, de atención a la infancia y a personas de edad avanzada y dependientes, y la creación de una estructura y organización del entorno laboral que facilite, a hombres y mujeres, la combinación del trabajo y de las responsabilidades familiares y del hogar.

Entrevista: Técnica de investigación social que supone una relación directa entre la persona que tiene los datos, o sea la persona entrevistada, y la persona responsable de esta fase de la investigación. La entrevista puede ser abierta, estructurada o semiestructurada, y servir a fines muy diversos que estarán explicitados en el proyecto de investigación o intervención.

Ficha de seguimiento: Documento donde se recogen los datos descriptivos de una actividad, así como su valoración.

Protocolo: Conjunto de normas y procedimientos establecidos para el desarrollo de una actuación.

Técnicas de gestión de conflictos: Conjunto de procedimientos y estrategias destinadas a facilitar la mejora o solución de un conflicto entre las partes intervinientes en el mismo.