



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES:**  
**Revisar las características y necesidades del contexto social de la intervención**

**Código: ECP1038\_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.

**Código cultural:** Conjunto de normas, de comportamientos, de costumbres que tiene una cultura determinada.

**Confidencialidad:** Obligación de prevenir la divulgación de información a personas o sistemas no autorizados.

**Contexto de intervención:** Conjunto de condiciones en que se desarrolla un proyecto en un momento concreto teniendo en cuenta los cambios sociales y culturales.

**Contexto social de la intervención:** Entorno físico, político, histórico, cultural o de situación en el que se encuentra el individuo o comunidad en la que se interviene.

**Contingencia:** Suceso que puede ocurrir o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

**Cuestionario:** Instrumento de recogida de información basado en preguntas, para ser aplicado a personas con un determinado perfil o que son usuarias de un servicio.

**Escalada de conflictividad:** Término utilizado para describir la intensificación de un conflicto, que puede conducir a situaciones de violencia o agresión. Se refiere al proceso por el cual un conflicto se vuelve más severo y difícil de manejar con el tiempo.

**Fuentes de información:** Aquellas instituciones, recursos, personas o sistemas de archivos que poseen o cuentan con información relevante sobre la situación que se investiga o aborda.

**Mediación:** Mecanismo de resolución alternativa de conflictos en la que, un tercero, ayuda a las partes implicadas en un conflicto a alcanzar acuerdos consensuados de forma dialogada.

**Mediación comunitaria:** Tipo de mediación que facilita un espacio para resolver las diferencias y conflictos entre los individuos, grupos y organizaciones de la comunidad en la que se desarrolla, buscando mejorar la comunicación, la comprensión mutua y la empatía entre los miembros de la comunidad (individuos, entidades y asociaciones).

**Mediador/a:** Persona interviniente en el ámbito del desarrollo comunitario que facilita la resolución de conflictos mediante el acuerdo entre partes implicadas.

**Programa de mediación comunitaria:** Aquel que promueve la mejora de la convivencia en territorios donde existe un conflicto con el objetivo de prevenir situaciones más graves.

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