



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1025_3: Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios”



Financiado por
la Unión Europea

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1025_3: Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios.

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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Identificar las características del conflicto conjuntamente con las partes implicadas, agentes comunitarios, para permitir el análisis y valoración de las mismas.

- 1.1 La recogida de las características del conflicto y las posiciones e intereses de las partes implicadas se efectúa mediante observación directa y encuentros con las partes.
- 1.2 La situación conflictiva se analiza, teniendo en cuenta la intersubjetividad en la recogida de la información.
- 1.3 La información se trata, atendiendo a criterios de imparcialidad, confidencialidad, protagonismo de las partes y respeto.
- 1.4 La información recogida se interpreta junto con las partes, valorando si la situación concreta es susceptible de mediación.
- 1.5 Las conclusiones sobre la situación conflictiva se establecen, valorando su utilidad para la posterior intervención.

2. Recoger la conformidad de las partes con el proceso de mediación entre agentes comunitarios, informando de las características del mismo para asegurar su implicación.

- 2.1 Los principios de la mediación, fases y técnicas utilizadas en el proceso de mediación se explican a las partes, asegurando su comprensión.
- 2.2 La información se transmite de forma comprensible y sencilla, facilitando el entendimiento de las personas participantes en el proceso.
- 2.3 La voluntariedad de las partes implicadas se recoge en un documento, posibilitando su consulta durante el proceso de mediación.

3. Implementar el proceso de mediación entre agentes comunitarios, aplicando las técnicas con el fin de gestionar el conflicto.

- 3.1 La gestión del conflicto se lleva a cabo, estableciendo encuentros tanto en espacios conjuntos como en espacios por separado, atendiendo a las características del mismo.
- 3.2 Los encuentros de ambas partes se favorecen, creando un espacio de confianza y respeto.
- 3.3 Las normas inherentes al proceso de mediación en la gestión de conflictos se establecen, siendo aceptadas por las personas participantes para favorecer su implicación.
- 3.4 La opinión, posición, intereses y sentimientos de las partes se escuchan de forma activa, facilitando la comprensión de la situación y garantizando la confidencialidad de la información.
- 3.5 Las técnicas de gestión de conflictos se utilizan de acuerdo con las características del mismo y facilitando la comunicación entre las partes y la adopción de actitudes colaboradoras y de compromiso.
- 3.6 La toma de decisiones y acuerdos establecidos por las partes se posibilita, acompañando a las personas implicadas en el proceso.

3.7 Los acuerdos y decisiones se recogen por escrito, incluyendo la conformidad de las partes, así como los compromisos que asume cada una, estableciendo plazos y responsables de su ejecución.

4. Efectuar el seguimiento de los acuerdos tomados en el proceso de mediación por parte de los/las agentes comunitarios/as, facilitando la modificación de los mismos y favoreciendo la creación de espacios de mediación entre iguales en su caso, para asegurar su cumplimiento.

- 4.1 La comunicación con las personas implicadas se mantiene después de haber llegado a acuerdos, recogiendo sus opiniones y valoración del proceso por su parte.
- 4.2 Los acuerdos y decisiones se revisan periódica y sistemáticamente por parte del/de la profesional técnico/a y las partes implicadas.
- 4.3 Las correcciones o modificaciones oportunas se incluyen, facilitando la flexibilidad y reorientación del proceso.
- 4.4 Los instrumentos de seguimiento de actuaciones se cumplimentan de forma objetiva, incluyendo las fechas de revisión, las modificaciones realizadas y cualquier otro dato de interés para enriquecer el proceso.
- 4.5 Los instrumentos de seguimiento de actuaciones se elaboran, incorporando los datos relevantes para facilitar la retroalimentación del proceso y favorecer la creación de espacios de mediación entre iguales.
- 4.6 El proceso de mediación se utiliza para facilitar la comprensión y formación de las partes, favoreciendo la creación de espacios de mediación entre iguales.

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 los elementos de la competencia del **ECP1025_3: Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Análisis de conflictos en el ámbito comunitario

- Caracterización de los conflictos en el entramado comunitario.
- Definición y tipos de conflictos habituales.
- Identificación de componentes del conflicto en el ámbito comunitario.
- Diferencia entre necesidades, intereses y posiciones en los conflictos.
- Reconocimiento de ciclos del conflicto.

2. Tratamiento de los conflictos en la comunidad

- Caracterización de tipos y protagonistas en la gestión de conflictos en el ámbito comunitario.

- La mediación comunitaria.
- Otros modelos de gestión de conflictos (arbitraje, conciliación, entre otros) y su idoneidad en el ámbito comunitario.
- Análisis del proceso de mediación en la animación comunitaria.
- Identificación de los principios de la mediación comunitaria (voluntariedad y confidencialidad, entre otros).
- Ámbitos de aplicación de la mediación.
- Caracterización de las partes beneficiarias de la mediación comunitaria.
- Valoración de las ventajas y desventajas de la mediación comunitaria.
- El/la profesional en el proceso de mediación. Funciones y habilidades.
- Identificación de los documentos en la mediación comunitaria: normativa aplicable, reglamentos, documento de confidencialidad y otros.

3. Implementación de procesos de mediación comunitaria

- Proceso de mediación: principios, fases, normas.
- Análisis de las etapas del proceso de mediación. Caracterización de cada fase.
- Técnicas de gestión de conflictos en la comunidad: escucha activa, parafraseo, reformulación, connotación positiva, lluvia de ideas, tender un puente de oro, subirse al balcón, hacer de abogado del diablo, espejo, entre otras.
- Valoración del papel del profesional en el proceso de mediación.

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:

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando discreción, cordialidad y amabilidad en el trato.
- Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo o género.

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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional



respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1025_3: Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios", 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 aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar las características del conflicto.
2. Recoger e implementar el proceso de mediación.
3. Realizar seguimiento de los acuerdos tomados.

Condiciones adicionales:

- 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.

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, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Rigor para Identificar las características del conflicto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recogida de las características del conflicto.- Análisis de la situación conflictiva.- Tratamiento de la información.- Interpretación de la información recogida.- Establecimiento de las conclusiones sobre la situación conflictiva. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficiencia para recoger e implementar el proceso de mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Explicación de los principios de la mediación.- Transmisión de la información.- Recogida en un documento de la voluntariedad de las partes implicadas.- Realizarse la gestión del conflicto.- Favorecimiento de los encuentros de ambas partes.- Establecimiento de las normas inherentes al proceso de mediación en la gestión de conflictos.- Escucha de la opinión, posición, intereses y sentimientos de las partes.- Uso de las técnicas de gestión de conflictos.- Posibilidad de toma de decisiones y acuerdos establecidos por las partes.- Recogida de los acuerdos y decisiones. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Eficacia para realizar seguimiento de los acuerdos tomados.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Mantenimiento de la comunicación con las personas implicadas.- Revisión de los acuerdos y decisiones.- Inclusión de las correcciones o modificaciones oportunas.- Cumplimentación de los instrumentos de seguimiento de actuaciones.- Elaboración de los instrumentos de seguimiento de actuaciones.

	<p>- Uso del proceso de mediación.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>	

Escala A

4	<p><i>Para identificar las características del conflicto, analiza la situación conflictiva. Trata la información. Interpreta la información recogida. Establece las conclusiones sobre la situación conflictiva.</i></p>
3	<p><i>Para identificar las características del conflicto, analiza la situación conflictiva. Trata la información. Interpreta la información recogida. Establece las conclusiones sobre la situación conflictiva. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para identificar las características del conflicto, analiza la situación conflictiva. Trata la información. Interpreta la información recogida. Establece las conclusiones sobre la situación conflictiva. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No identifica las características del conflicto.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<p><i>Para recoger e implementar el proceso de mediación, explica los principios de la mediación. Transmite la información. Recoge un documento de la voluntariedad de las partes implicadas. Realiza la gestión del conflicto. Favorece los encuentros de ambas partes. Establece las normas inherentes al proceso de mediación en la gestión de conflictos. Escuchas la opinión, posición, intereses y sentimientos de las partes. Usa de las técnicas de gestión de conflictos. Posibilita la toma de decisiones y acuerdos establecidos por las partes. Recogida de los acuerdos y decisiones.</i></p>
3	<p><i>Para recoger e implementar el proceso de mediación, explica los principios de la mediación. Transmite la información. Recoge un documento de la voluntariedad de las partes implicadas.</i></p>

	<p>Realiza la gestión del conflicto. Favorece los encuentros de ambas partes. Establece las normas inherentes al proceso de mediación en la gestión de conflictos. Escuchas la opinión, posición, intereses y sentimientos de las partes. Usa de las técnicas de gestión de conflictos. Posibilita la toma de decisiones y acuerdos establecidos por las partes. Recogida de los acuerdos y decisiones. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para recoger e implementar el proceso de mediación, explica los principios de la mediación. Transmite la información. Recoge un documento de la voluntad de las partes implicadas. Realiza la gestión del conflicto. Favorece los encuentros de ambas partes. Establece las normas inherentes al proceso de mediación en la gestión de conflictos. Escuchas la opinión, posición, intereses y sentimientos de las partes. Usa de las técnicas de gestión de conflictos. Posibilita la toma de decisiones y acuerdos establecidos por las partes. Recogida de los acuerdos y decisiones. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No recoge ni implementa el proceso de mediación.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala C

4	<p><i>Para realizar seguimiento de los acuerdos tomados, mantiene la comunicación con las personas implicadas. Revisa los acuerdos y decisiones. Incluye las correcciones o modificaciones oportunas. Cumple los instrumentos de seguimiento de actuaciones. Elabora los instrumentos de seguimiento de actuaciones. Usa el proceso de mediación.</i></p>
3	<p>Para realizar seguimiento de los acuerdos tomados, mantiene la comunicación con las personas implicadas. Revisa los acuerdos y decisiones. Incluye las correcciones o modificaciones oportunas. Cumple los instrumentos de seguimiento de actuaciones. Elabora los instrumentos de seguimiento de actuaciones. Usa el proceso de mediación. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para realizar seguimiento de los acuerdos tomados, mantiene la comunicación con las personas implicadas. Revisa los acuerdos y decisiones. Incluye las correcciones o modificaciones oportunas. Cumple los instrumentos de seguimiento de actuaciones. Elabora los instrumentos de seguimiento de actuaciones. Usa el proceso de mediación. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No realiza seguimiento de los acuerdos tomados.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.



Financiado por
la Unión Europea

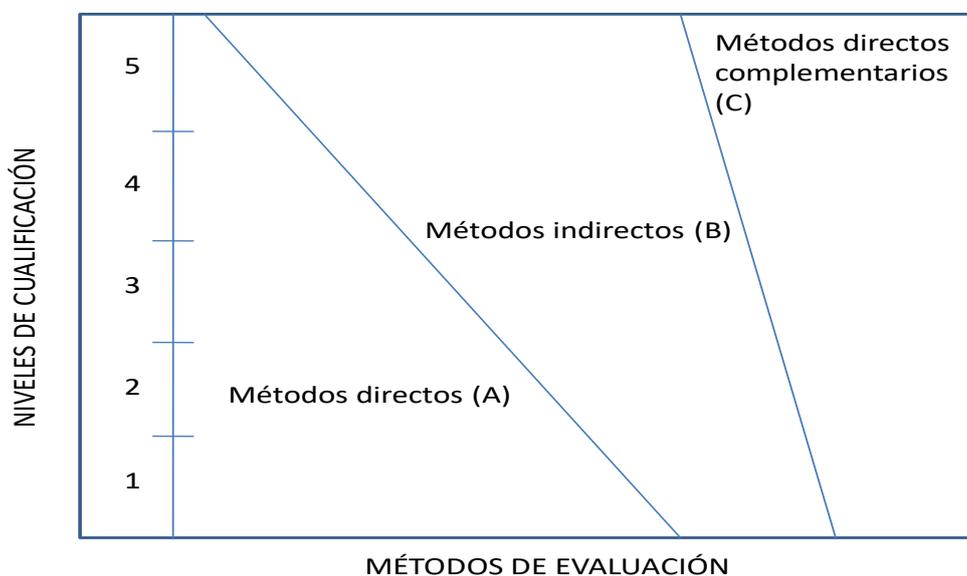
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 del estándar de competencias profesionales, 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).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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.



Financiado por
la Unión Europea

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios, 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a 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. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



Financiado por
la Unión Europea

- 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.