



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1039_3: Prevenir la escalada de conflictividad entre personas y colectivos sociales”



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 ECP1039_3: Prevenir la escalada de conflictividad entre personas y colectivos sociales.

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 prevenir la escalada de conflictividad entre personas y colectivos sociales, 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. Ofertar el servicio de mediación comunitaria como una opción en la gestión alternativa de conflictos de la vida diaria entre las

personas, colectivos de un territorio y/o comunidad para potenciar su uso y aplicación.

- 1.1 La relación con los/las agentes sociales y la comunidad se materializa de forma directa y continuada, para difundir y hacer comprender las características de la cultura de la mediación.
- 1.2 Los materiales informativos sobre los servicios y programas de mediación comunitaria se elaboran, incluyendo en los contenidos las características de la mediación como otra alternativa de gestión y/o resolución de conflictos, así como sus procedimientos, consecuencias legales, implicaciones y beneficios.
- 1.3 Los mensajes a difundir se recogen en dípticos, trípticos, tecnologías de la información y la comunicación, redes digitales sociales u otros materiales de apoyo, garantizando la diversidad cultural y lingüística y potenciando la cooperación entre ellos.
- 1.4 La información recogida en los materiales elaborados se difunde entre los/las agentes sociales a través de técnicas y actividades de sensibilización y divulgación, tales como coloquios o talleres, videos, publicaciones en redes sociales, adaptándose a las características de éstos para dar a conocer el servicio.
- 1.5 El material divulgativo se difunde a través de los/las agentes sociales, asociaciones vecinales del territorio, medios de comunicación y redes sociales, garantizando que llegue al máximo número de potenciales participantes en procesos de mediación.
- 1.6 La información a las y los agentes de la comunidad se oferta de forma directa, facilitando la existencia y funcionamiento de los servicios y programas de mediación existentes en el territorio.

2. Establecer un marco de comprensión de los códigos de interpretación y comunicación de cada participante para entender el sentido de lo manifestado.

- 2.1 Los mediadores naturales se identifican como agentes que ayudan al intercambio de información y a la comunicación entre la ciudadanía, y entre agentes sociales.
- 2.2 La ayuda de mediadores naturales se considera como un medio de apoyo para la interpretación de la diversidad cultural presente en el territorio.
- 2.3 Los códigos de interpretación se establecen, favoreciendo el entendimiento entre las instituciones, grupos e individuos, de contextos culturales y sociales diferenciados.
- 2.4 La interpretación de los códigos de las personas o grupos implicados en el proceso de mediación, se tiene en cuenta facilitando la comunicación entre las partes.
- 2.5 Las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las comunidades culturales se analizan, facilitando el intercambio de conocimientos, con el objeto de comprender las pautas culturales.



Financiado por
la Unión Europea

2.6 Las claves sociales y culturales de los colectivos se difunden a los miembros de la comunidad objeto de la intervención para la comprensión de las mismas.

3. Realizar actividades participativas que favorezcan la comunicación entre personas y colectivos sociales para facilitar la transmisión de la información.

3.1 Las actividades o talleres que favorezcan las relaciones interpersonales y de comunicación se concretan estableciendo objetivos tendentes a la prevención de la escalada de conflictos y de la promoción de la convivencia.

3.2 La convocatoria a las actividades se hace teniendo en cuenta la población destinataria, enfatizando los aspectos relacionales del mediador y su implicación con el individuo, los grupos y/o entidades.

3.3 La participación en talleres y actividades se motiva en coordinación con los equipos de trabajo del territorio y en contacto directo con los/las agentes de la comunidad.

3.4 Las actividades se desarrollan en función de las características de las personas interesadas, siguiendo una metodología participativa, y en espacios adecuados y facilitadores de comunicación e integrando canales híbridos de comunicación en remoto, teniendo en cuenta la brecha digital existente en la sociedad.

3.5 Los talleres u otras acciones mediadoras se evalúan de manera continuada con las personas que han participado en los mismos, para adecuar los objetivos a sus necesidades o expectativas.

4. Crear espacios de encuentro entre personas y colectivos sociales cuyas relaciones sean susceptibles de derivar en conflicto, adecuándolos para su gestión positiva.

4.1 El lugar de encuentro para la mediación comunitaria se elige, valorando su elección en función de criterios (como ubicación física cercana a la ciudadanía implicada, accesibilidad, horario disponible de las personas, condiciones ambientales, representación simbólica de los espacios para la ciudadanía y colectivos sociales, entre otros).

4.2 Las características de los espacios se adecuan, teniendo en cuenta las características de las personas participantes y adaptándose a las necesidades de las posibles situaciones conflictivas a resolver.

4.3 La localización del lugar de encuentro se transmite a todas las personas usuarias potenciales, asegurándose la recepción y comprensión por parte de todas las partes implicadas e integrando canales híbridos de comunicación en remoto, teniendo en cuenta la brecha digital existente en la sociedad.

4.4 Las técnicas de comunicación, tales como los grupos de discusión y de debate, entre otras, se emplean favoreciendo el diálogo y la relación de las partes implicadas.

4.5 Los intercambios de opinión se promueven, basándose en el respeto mutuo para potenciar la convivencia.

5. Implementar actividades de encuentro y de potenciación de relaciones entre la ciudadanía y los/las agentes sociales, dinamizándolas para fomentar la participación.

- 5.1 La información sobre los elementos que dificultan y facilitan la realización de las actividades se recoge a partir de las actividades de encuentro de la ciudadanía y de su entorno, en el medio en donde se va a intervenir.
- 5.2 Las actividades de encuentro se preparan de acuerdo con las necesidades detectadas con los potenciales participantes.
- 5.3 La convocatoria a las actividades se hace enfatizando los aspectos relacionales del mediador y su implicación con el individuo, los grupos y/o entidades.
- 5.4 Las actividades o talleres favorecedores de la comunicación y del establecimiento de las relaciones satisfactorias se desarrollan, siguiendo una metodología participativa y unos objetivos tendentes a la gestión positiva de conflictos.
- 5.5 La implicación por parte de todas las personas en las actividades se valora, potenciando la participación y la implicación como principios imprescindibles en la intervención profesional.
- 5.6 El seguimiento de las actividades de encuentro se evalúa, determinando el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos.
- 5.7 El nivel de cumplimiento de los objetivos previstos y el nivel de satisfacción de las personas participantes se valora a partir de la evaluación cuantitativa, cualitativa y de impacto de las actividades.

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 **ECP1039_3: Prevenir la escalada de conflictividad entre personas y colectivos sociales**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Espacios y tiempos de encuentro para la prevención de conflictos en la comunidad

- El proceso grupal: los grupos de intervención en una comunidad.
- Factores de comportamiento grupal (personales y sociales).
- Tipos y características de los espacios de encuentro.
- Utilidad de los espacios de encuentros para la mediación.
- Elaboración y adaptación de nuevas propuestas de espacios de encuentro.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Procesos de coordinación con las y los agentes sociales y el equipo de trabajo de la organización y otros equipos del territorio.

- El trabajo de mediación: conceptos, descripción, principios y pautas de actuación.
- Metodologías para la elaboración de un proyecto de mediación comunitaria: análisis de ámbito de actuaciones, definición de objetivos, diseño de acciones y actividades, previsión del tiempo, recursos necesarios, y sistemas de evaluación.

2. Estrategias y habilidades para el encuentro en mediación

- Psicología social.
- Comunicación de masas y medios de comunicación.
- Difusión.
- Habilidades Sociales: concepto y tipología e influencias.
- Factores de comportamiento; factores de motivación y de aprendizaje de habilidades, grupo y las dinámicas de grupo.
- Identificación y gestión de dinámicas y procesos grupales en mediación comunitaria: conducción de grupos, identificación de comportamientos grupales, entre otros.
- Gestión de técnicas participativas para la dinamización grupal (sociodrama, teatro social, talleres, espacios de intercambio de experiencias psicodrama, grupos focales, círculos de diálogo, círculos de decisión, técnicas restaurativas, entre otros).
- Introducción a los procesos de construcción de paz y resolución de conflictos, cohesión social y convivencia ciudadana.

3. La mediación social/comunitaria

- La mediación: orígenes y evolución de la mediación; principios y características del proceso de la mediación; ámbitos de aplicación; beneficiarios y destinatarios de la mediación, y ventajas y desventajas de la mediación.
- La mediación como metodología de gestión alternativa de conflictos.
- Análisis del conflicto: características, tipologías, niveles, componentes, ciclos del conflicto, escalada conflictual, el conflicto en las dinámicas sociales. Clasificaciones de factores y causas del conflicto.
- Metodologías para la prevención y gestión de conflictos.
- La persona mediadora: funciones y habilidades, perfil competencial. Ética y dilemas éticos.
- Normativa aplicable europea, estatal y autonómica relacionada con la 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:

- Proponer objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

- Mantener una actitud asertiva, integradora, flexible, empática y conciliadora con las personas demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, haciendo el seguimiento en red con las distintas entidades.
- Promover la igualdad de trato entre personas, 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 "ECP1039_3: Prevenir la escalada de conflictividad entre personas y colectivos sociales", 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 prevenir la escalada de conflictividad entre personas y colectivos sociales, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificando la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ofrecer el servicio de mediación comunitaria.
2. Realizar actividades participativas de comunicación.

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>Idoneidad en el ofrecimiento del servicio de mediación comunitaria.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración y difusión de los mensajes sobre los servicios y programas de mediación, mediante dípticos, trípticos y la tecnología.- Difusión de la información mediante coloquios y/o talleres.- Difusión del material a través de los agentes sociales, asociaciones vecinales.- Identificación de los mediadores.- Establecimiento de los códigos de interpretación.- Análisis de las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las comunidades culturales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Rigor en la realización de las actividades participativas de comunicación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Realización de actividades.- Coordinación con los equipos de trabajo la participación de los talleres.- Evaluación de los talleres u otras acciones mediadoras.- Elección del lugar de encuentro.

	<ul style="list-style-type: none">- Adecuación de los espacios.- Comunicación de la localización del lugar de encuentro.- Empleo de las técnicas de comunicación, mediante intercambios de opiniones.- Desarrollo de las actividades.- Valoración de la implicación por parte de todas las personas.- Evaluación del seguimiento de las actividades.- Valoración del nivel de cumplimiento de los objetivos y de satisfacción. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<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>	

Escala A

4	<p><i>Para ofrecer el servicio de mediación comunitaria, elabora y difunde los mensajes sobre los servicios y programas de mediación, mediante dípticos, trípticos y la tecnología. Difunde la información mediante coloquios y/o talleres. Difunde material a través de los agentes sociales, asociaciones vecinales. Identifica los mediadores. Establece los códigos de interpretación. Analiza las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las comunidades culturales.</i></p>
3	<p><i>Para ofrecer el servicio de mediación comunitaria, elabora y difunde los mensajes sobre los servicios y programas de mediación, mediante dípticos, trípticos y la tecnología. Difunde la información mediante coloquios y/o talleres. Difunde material a través de los agentes sociales, asociaciones vecinales. Identifica los mediadores. Establece los códigos de interpretación. Analiza las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las comunidades culturales, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para ofrecer el servicio de mediación comunitaria, elabora y difunde los mensajes sobre los servicios y programas de mediación, mediante dípticos, trípticos y la tecnología. Difunde la información mediante coloquios y/o talleres. Difunde material a través de los agentes sociales, asociaciones vecinales. Identifica los mediadores. Establece los códigos de interpretación. Analiza las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las comunidades culturales, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No ofrece el servicio de mediación comunitaria.</i></p>

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

Escala B

4	<i>Para realizar actividades participativas de comunicación, realiza actividades. Coordina los equipos de trabajo en la participación de los talleres. Evalúa los talleres u otras acciones mediadoras. Elige el lugar de encuentro. Adecúa los espacios. Comunica la localización del lugar de encuentro. Emplea las técnicas de comunicación, mediante intercambios de opiniones. Desarrolla las actividades. Valora la implicación por parte de todas las personas. Evalúa el seguimiento de las actividades. Valora el nivel de cumplimiento de los objetivos y de satisfacción.</i>
3	<i>Para realizar actividades participativas de comunicación, realiza actividades. Coordina los equipos de trabajo en la participación de los talleres. Evalúa los talleres u otras acciones mediadoras. Elige el lugar de encuentro. Adecúa los espacios. Comunica la localización del lugar de encuentro. Emplea las técnicas de comunicación, mediante intercambios de opiniones. Desarrolla las actividades. Valora la implicación por parte de todas las personas. Evalúa el seguimiento de las actividades. Valora el nivel de cumplimiento de los objetivos y de satisfacción, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para realizar actividades participativas de comunicación, realiza actividades. Coordina los equipos de trabajo en la participación de los talleres. Evalúa los talleres u otras acciones mediadoras. Elige el lugar de encuentro. Adecúa los espacios. Comunica la localización del lugar de encuentro. Emplea las técnicas de comunicación, mediante intercambios de opiniones. Desarrolla las actividades. Valora la implicación por parte de todas las personas. Evalúa el seguimiento de las actividades. Valora el nivel de cumplimiento de los objetivos y de satisfacción, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No realiza actividades participativas de comunicación.</i>

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

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

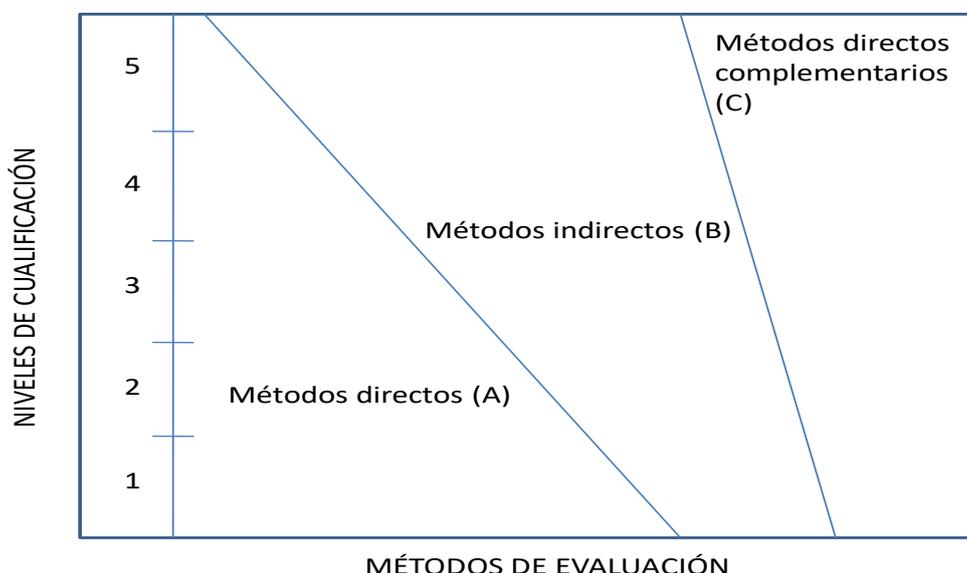
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 Prevenir la escalada de conflictividad entre personas y colectivos sociales, 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.



- 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.