



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**“ECP1040\_3: Implementar procesos de gestión de conflictos en el marco de la mediación”**



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 ECP1040\_3: Implementar procesos de gestión de conflictos en el marco de la mediación.

### **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 implementar procesos de gestión de conflictos en el marco de la mediación, 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. Analizar la información sobre la situación conflictiva, valorando la disposición de las partes implicadas para concretar la posterior intervención.**

- 1.1 Las posiciones, intereses y posicionamiento subjetivo de las personas implicadas en la situación conflictiva se registran, utilizando la observación directa y entrevistas con las partes.
- 1.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación conflictiva es susceptible de mediación.
- 1.3 La información de la situación conflictiva se evalúa siguiendo criterios de confidencialidad, voluntariedad, implicación, corresponsabilidad, imparcialidad y respeto.
- 1.4 Las conclusiones obtenidas en la recogida y análisis de la información se concretan permitiendo la posterior intervención.

## **2. Evaluar el conflicto, valorando si es susceptible de un proceso de mediación o derivándolo a otros servicios existentes en la comunidad para su resolución.**

- 2.1 La contención del conflicto se aborda a través del intercambio de la información pertinente, garantizando la actitud serena de las partes.
- 2.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación es susceptible de mediación en ese servicio concreto.
- 2.3 Las partes implicadas en el conflicto se les deriva a otros servicios cuando se descarta la eficacia de la mediación teniendo en cuenta los recursos existentes en el territorio de intervención (servicios de salud mental, de orientación psicológica, asociaciones de ayuda mutua, entre otros).
- 2.4 El protocolo de derivación de las partes en conflicto a otros servicios de la comunidad se genera, si fuese preciso.

## **3. Recoger la voluntariedad de las partes implicadas en el proceso de mediación para obtener conformidad, informando previamente de las características del mismo.**

- 3.1 El encuentro inicial con las partes se desarrolla, potenciando el diálogo y la confianza.
- 3.2 Las características del proceso de mediación y el rol de cada participante en el proceso, se exponen a las partes, informándoles de cada uno de los aspectos relevantes.
- 3.3 Las fases del proceso de mediación se transmiten a las partes implicadas, facilitando su conocimiento y aceptación.
- 3.4 El entendimiento de las características del proceso de mediación se asegura para su inicio por parte de las partes implicadas por medio de un acta de inicio de la mediación donde se recoge toda la información de la misma y donde las partes consienten su entendimiento y dan conformidad a su participación.

#### **4. Derivar a la ciudadanía a otros servicios de atención competentes en mediación, valorándolos para su resolución.**

- 4.1 La información recogida del conflicto se transmite a la ciudadanía, o en su caso se deriva a distintos servicios de mediación existentes en el territorio de competencia.
- 4.2 Los casos específicos que no se puedan resolver mediante la mediación del servicio o programa se derivan, a otros ámbitos de intervención (mediación familiar, penal, laboral, educativa, entre otros) a través de un protocolo.
- 4.3 Los servicios de mediación existentes en la comunidad tanto de ámbito público como privado se difunden a los/las agentes sociales y a la ciudadanía, generando un banco de recursos de servicios de mediación preferentemente desde una institución pública que los legitime y vele por su calidad.

#### **5. Aplicar los modelos, habilidades y técnicas adecuados a las características de la situación conflictiva, habiéndolos seleccionado previamente para su resolución.**

- 5.1 Los modelos de mediación (Tradicional de Harvard, Transformativo y Circular Narrativo, entre otros) se identifican, aplicándolos en función de la situación conflictiva planteada, de los factores y causas detectadas, las técnicas y habilidades profesionales, entre otros.
- 5.2 Los instrumentos o técnicas disponibles se analizan, adecuándolos a cada situación, colectivo y contexto a mediar.
- 5.3 El repertorio de técnicas de mediación para la resolución de conflictos se selecciona, recogiendo un número suficiente para dar respuesta a una situación conflictiva que se dé en el contexto situacional.
- 5.4 Los modelos y técnicas a emplear en el proceso de mediación se seleccionan de acuerdo al conocimiento de la situación previa, partiendo de los factores que predisponen y las causas que generan el conflicto.

#### **6. Gestionar el proceso de mediación con las partes implicadas en el conflicto, teniendo en cuenta sus intereses para su resolución, empleando los recursos de la propia comunidad.**

- 6.1 La información dada a las partes en conflicto se transmite de forma clara y concisa, para no dar lugar a confusión.
- 6.2 La información que reciben las partes se explica, contemplando los criterios de duración, horario, costes y de las normas de relación entre ellos.
- 6.3 La definición del conflicto a gestionar en la mediación, se determina con las partes implicadas.
- 6.4 La escucha activa de los relatos de las partes implicadas se posibilita, facilitando el conocimiento de la vivencia personal de y ante el conflicto, estableciendo una relación empática con las partes.

- 6.5 La devolución de los relatos de las partes se resume, facilitando una mayor comprensión y clarificación del conflicto.
- 6.6 Las alternativas de resolución del conflicto se detallan, en sesión privada y confidencial, con el objetivo que las partes evalúen la oportunidad que les da la mediación, de poder llegar a un acuerdo.
- 6.7 Los acuerdos se redactan por escrito, facilitándose a las partes, y eventualmente a sus abogados/as, para su posterior confirmación.
- 6.8 Los acuerdos se elevan a escritura pública, en su caso, para su ejecución y siguiendo los protocolos para instarse directamente ante los tribunales.

## **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 **ECP1040\_3: Implementar procesos de gestión de conflictos en el marco de la mediación**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. La gestión de conflictos en mediación***

- El conflicto. Definición y tipos de conflictos.
- Componentes del conflicto.
- Ciclos del conflicto. Escalada conflictual. Ciclos del conflicto.
- Factores y multicausalidad del conflicto.
- Comportamientos habituales.
- Mecanismos de defensa frente a los conflictos y formas de superarlos en la mediación.

### ***2. El proceso de mediación en sus ámbitos***

- Ámbitos de mediación: comunitaria, vecinal, local, intercultural, social, entre otras.
- Marco normativo pertinente al ejercicio profesional de la mediación.
- Beneficiarios de la mediación.
- Ventajas y desventajas de la mediación para la ciudadanía y la administración pública.
- Requisitos de mediabilidad.
- Etapas, fases y características de los procesos de mediación, según el modelo utilizado.
- Derivación a otros servicios o recursos.
- Funciones y responsabilidades de la persona mediadora: estrategias de actuación.

### ***3. Modelos para la gestión y resolución de conflictos: metodologías y tipologías de mediación***

- Metodologías para el desarrollo de la mediación: modelo tradicional o lineal de Harvard; Modelo de Bush y Folger; modelo circular narrativo de Sara Cobb; otros modelos aplicados a la mediación comunitaria.
- Tipologías de mediación: mediación informal, no formal y mediación profesionalizada.
- Aplicación de los modelos de comediación a la mediación comunitaria.

#### **4. Fases del proceso de mediación y técnicas utilizadas en el mismo**

- Fases del proceso de mediación: desarrollo de la primera sesión, identificación del conflicto, alternativas de solución y acuerdos.
- La Justicia Restaurativa como alternativa a la Justicia Retributiva. Prácticas Restaurativas en el ámbito local: los Círculos Restaurativos.
- Reparación, reconciliación, resolución, restitución.
- Técnicas y recursos de gestión de conflictos: la transacción, el arbitraje, la negociación, la facilitación, los diálogos apreciativos, las técnicas restaurativas, entre otros.
- Técnicas utilizadas en la mediación: generación de confianza, escucha activa, empatía, asertividad, reformulación positiva, parafraseo, entrevistas, sociodrama, la negociación, entre otras.
- Análisis y conocimiento de mediación existentes.
- Sistemas de recogida de información del proceso de información.

#### **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:

- Comunicar con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Mantener una actitud asertiva, integradora, flexible, empática y conciliadora con las personas demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Innovar con 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.
- Adaptarse a situaciones conflictivas o inesperadas, de mucha tensión, estresantes y contextos nuevos.
- 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 "ECP1040\_3: Implementar procesos de gestión de conflictos en el marco de la mediación", 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 implementar procesos de gestión de conflictos en el marco de la mediación, 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. Analizar y evaluar el conflicto.
2. Derivar a otros servicios de mediación.
3. Gestionar el proceso de mediación.

#### **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:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores de desempeño competente</b>
<i>Exactitud en el análisis y evaluación del conflicto.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interpretación y evaluación de la información de la situación conflictiva recogida.</li><li>- Concreción de las conclusiones.</li><li>- Generación del protocolo de derivación de las partes.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Idoneidad para derivar a otros servicios de mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación a las partes las características del proceso y el rol de cada participante.</li><li>- Comunicación a las partes de las fases del proceso.</li><li>- Elaboración de un acta de inicio de la mediación.</li><li>- Derivación de los casos específicos que no puedan ser resueltos mediante la mediación.</li><li>- Difusión a los agentes sociales y a la ciudadanía los servicios de mediación existentes.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Precisión en la gestión del proceso de mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de los instrumentos o técnicas disponibles.</li><li>- Selección del repertorio de técnicas de mediación.</li><li>- Comunicación a las partes de la información.</li><li>- Elección de la definición del conflicto a gestionar.</li><li>- Realización del resumen de los relatos.</li><li>- Elección de las alternativas en la resolución del conflicto.</li><li>- Redacción por escrito de los acuerdos.</li><li>- Elevación de los acuerdos a escritura pública.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</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	<i>Para analizar y evaluar el conflicto, interpreta y evalúa la información de la situación conflictiva recogida. Concreta las conclusiones. Genera el protocolo de derivación de las partes.</i>
3	<b><i>Para analizar y evaluar el conflicto, interpreta y evalúa la información de la situación conflictiva recogida. Concreta las conclusiones. Genera el protocolo de derivación de las partes, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b>
2	<i>Para analizar y evaluar el conflicto, interpreta y evalúa la información de la situación conflictiva recogida. Concreta las conclusiones. Genera el protocolo de derivación de las partes, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No analiza ni evalúa el conflicto.</i>

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

### Escala B

4	<i>Para derivar a otros servicios de mediación, comunica a las partes las características del proceso y el rol de cada participante. Comunica a las partes las fases del proceso. Elabora un acta de inicio de la mediación. Deriva los casos específicos que no puedan ser resueltos mediante la mediación. Difunde a los agentes sociales y a la ciudadanía los servicios de mediación existentes.</i>
3	<b><i>Para derivar a otros servicios de mediación, comunica a las partes las características del proceso y el rol de cada participante. Comunica a las partes las fases del proceso. Elabora un acta de inicio de la mediación. Deriva los casos específicos que no puedan ser resueltos mediante la mediación. Difunde a los agentes sociales y a la ciudadanía los servicios de mediación existentes, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b>
2	<i>Para derivar a otros servicios de mediación, comunica a las partes las características del proceso y el rol de cada participante. Comunica a las partes las fases del proceso. Elabora un acta de inicio de la mediación. Deriva los casos específicos que no puedan ser resueltos mediante la mediación.</i>

	<i>Difunde a los agentes sociales y a la ciudadanía los servicios de mediación existentes, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No deriva a otros servicios de mediación.</i>

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

### Escala C

4	<i>Para gestionar el proceso de mediación, analiza los instrumentos o técnicas disponibles. Selecciona el repertorio de técnicas de mediación. Comunica a las partes la información. Elige la definición del conflicto a gestionar. Realiza el resumen de los relatos. Elige las alternativas en la resolución del conflicto. Redacta por escrito los acuerdos. Eleva los acuerdos a escritura pública.</i>
3	<b><i>Para gestionar el proceso de mediación, analiza los instrumentos o técnicas disponibles. Selecciona el repertorio de técnicas de mediación. Comunica a las partes la información. Elige la definición del conflicto a gestionar. Realiza el resumen de los relatos. Elige las alternativas en la resolución del conflicto. Redacta por escrito los acuerdos. Eleva los acuerdos a escritura pública, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b>
2	<i>Para gestionar el proceso de mediación, analiza los instrumentos o técnicas disponibles. Selecciona el repertorio de técnicas de mediación. Comunica a las partes la información. Elige la definición del conflicto a gestionar. Realiza el resumen de los relatos. Elige las alternativas en la resolución del conflicto. Redacta por escrito los acuerdos. Eleva los acuerdos a escritura pública, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No gestiona el proceso de mediación.</i>

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

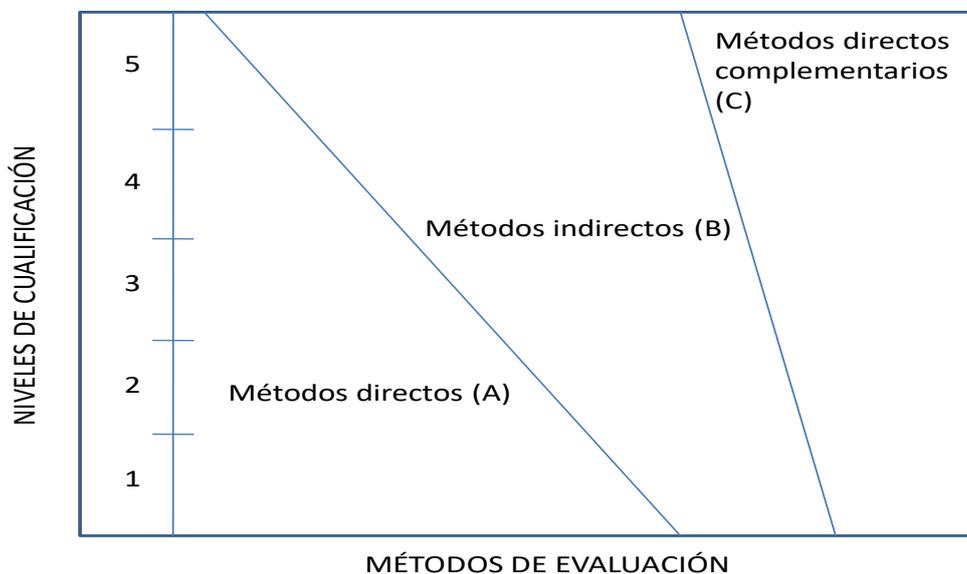
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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.

## 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 Implementar procesos de gestión de conflictos en el marco de la mediación, 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.