



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2758_3: Gestionar situaciones ante agresiones injustas”

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA 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 ECP2758_3: Gestionar situaciones ante agresiones injustas.

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 Gestionar situaciones ante agresiones injustas, 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.

3. Gestionar los recursos de comunicación verbal y no verbal, intentando resolver o minimizar la situación de peligro, agresión

o enfrentamiento para alcanzar ventajas objetivas en cada momento del conflicto.

- 3.1 El empleo de los recursos de comunicación se plantea de acuerdo con la valoración de la situación actual o previsible, adaptándose a las limitaciones y aprovechando las oportunidades, ya sean provocadas o no.
- 3.2 Los recursos de comunicación no verbal se gestionan mediante la toma de conciencia de la situación ocupada en el espacio y el comportamiento corporal.
- 3.3 Los recursos de comunicación verbal se gestionan mediante el análisis de las barreras comunicativas y las situaciones de cierre a la comunicación por parte del agresor y/o del escenario.

4. Decidir con oportunidad, previo análisis y valoración de la situación, posibles respuestas, buscando los efectos más ventajosos para resolver la situación de posible riesgo.

- 4.1 La decisión de posibles respuestas con oportunidad se logra, valorando la situación actual o previsible, los objetivos a alcanzar y el tiempo disponible.
- 4.2 Las posibles respuestas se evalúan permanentemente, de acuerdo con los cambios de la situación, asegurando la coherencia del objetivo a alcanzar.
- 4.3 Las posibles respuestas se ejecutan, buscando unos efectos que sean coherentes con el marco normativo y los principios éticos.
- 4.4 La búsqueda de los efectos más ventajosos para resolver la situación de posible riesgo se orienta a garantizar la seguridad e integridad propia y de las personas o bienes en riesgo que se protegen.

2. Regular las emociones y reacciones instintivas y automáticas propias, previo control de las mismas y atendiendo a los principios éticos que deben estar vinculados al marco normativo para aprovecharlas de manera ventajosa y actuar con oportunidad, congruencia y proporcionalidad ante una situación hostil.

- 2.1 La toma de conciencia de las emociones y reacciones instintivas se realiza, atendiendo al ritmo cardíaco, ventilación pulmonar y percepción de rigidez corporal.
- 2.2 El control de las emociones y reacciones instintivas se ejecuta mediante los procesos de respiración táctica y valoración de la situación, para conseguir una bajada de pulsaciones.
- 2.3 La regulación de las emociones y reacciones instintivas se lleva a cabo mediante la disociación mental del conflicto, el control del ego, la escucha activa y el aprovechamiento de los efectos generados que favorezcan la resolución del conflicto.
- 2.4 La actuación oportuna, congruente y proporcional se desarrolla, atendiendo al marco normativo y a los principios éticos con un uso

racional de los medios empleados, causando el menor daño necesario para controlar la situación.

1. Valorar la situación actual o previsible, previa percepción y análisis de la misma, obteniendo datos concretos para poder gestionarla con seguridad.

- 1.1 La percepción y análisis de la situación se realiza, observando los agresores, el entorno y las capacidades y limitaciones propias, tomando consciencia de la realidad.
- 1.2 La recopilación de datos del entorno se concreta, valorando los posibles riesgos y amenazas, identificando los recursos que pudieran aprovecharse y evaluando los obstáculos limitantes.
- 1.3 La autoevaluación se efectúa, apreciando los elementos propios que puedan influir en las posibles líneas de actuación a diseñar.
- 1.4 La valoración de la situación se acomete, comparando las amenazas y factores limitantes con las opciones de actuación y definiendo una o varias líneas de actuación que poder adoptar.
- 1.5 La gestión de la situación se ejecuta, poniendo en práctica la línea de actuación inicial, atendiendo a los cambios de la situación y reajustando los objetivos y acciones a dichos cambios.

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 ECP2758_3: **Gestionar situaciones ante agresiones injustas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

2. Identificación de situaciones de riesgo

- Ciclo OODA y su aplicación en la optimización de la respuesta en conflictos.
- Teoría de los 21 pies (Denis Tueller) en la toma de decisiones.
- Indicativos Agresión Previa: Repetición de intenciones; Proxemia; Rigidez Corporal; Lateralidad corporal.
- Contextos de actuación, niveles de riesgo y procedimientos de empleo de la fuerza.
- Pirámide del empleo de la fuerza.
- Proceso del empleo de la fuerza.
- Zonas de combate.
- Limitaciones de carácter legal condicionantes de respuestas ante situaciones de riesgo.

3. Comunicación para resolución de conflictos en defensa personal

- Empatía.
- Comunicación no verbal.
- Control emocional.

- Herramientas de autocontrol: respiración táctica; disociación mental y toma de distancia; postura corporal.
- Técnicas de asertividad: escucha activa; paráfrasis o fijadores de comunicación; esquivas verbales; establecimiento de conclusiones.
- Identificación de posibilidades de comunicación verbal: repetición en bucle; agresión; fuga; importancia para el interlocutor de su idea; prioridad externa a la conversación; barreras de la comunicación.
- Técnicas de comunicación asertiva.
- Comunicación táctica y negociación como medio de resolución de conflictos.

4. Decisiones tácticas en defensa personal

- Principios de actuación.
- Desescalado de tensión y solución del conflicto.
- Huida.
- Enfrentamiento.
- Esquema universal de intervención.

1. Prevención de situaciones de riesgo

- El perfil de víctima: Victimología. Estilo de movimiento de la víctima. Perfilación psicológica de las víctimas.
- El perfil del agresor: Teoría Actividades Cotidianas.
- El perfil de la agresión: Entorno: Teoría Ventanas Rotas.
- Plan personal y familiar de rutinas (PLAP).
- Hábitos que contribuyan a la seguridad personal y familiar.

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.
- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

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 "ECP2758_3: Gestionar situaciones ante agresiones injustas", 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 gestionar situaciones ante agresiones injustas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Evaluar la situación para gestionar con seguridad.
- 2.** Gestionar las emociones y recursos de comunicación verbal y no verbal.
- 3.** Buscar los efectos más ventajosos para resolver las situaciones de posibles riesgos.

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 en la evaluación de la situación para gestionar con seguridad.</i>	- Análisis de la situación, agresores y entorno. - Recopilación de los datos, valorando posibles riesgos. - Autoevaluación de los pequeños elementos que puedan influir en las líneas de actuación. - Valoración y ejecución de las situaciones que le rodean. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Eficiencia en la gestión de las emociones y recursos de comunicación verbal y no verbal.</i>	- Toma de conciencia y control de las emociones y reacciones instintivas. - Regulación de las emociones y reacciones instintivas. - Realización de una actuación oportuna y congruente. - Empleo de los recursos de comunicación. - Gestión de los recursos de comunicación no verbal. - Gestión de los recursos de comunicación verbal. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Eficiencia en la búsqueda de los efectos más ventajosos para resolver las situaciones de posibles riesgos.</i>	- Valoración de la situación actual o previsible. - Evaluación y ejecución de posibles respuestas. - Búsqueda de los efectos más ventajosos para resolver situaciones. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</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

Escala A

4	<i>Para evaluar la situación y gestionar con seguridad, analiza la situación, los agresores y el entorno, para así tomar conciencia de la realidad. Recopila los datos, valorando los posibles riesgos, y así hacer uso de los posibles recursos aprovechables. Autoevalúa los pequeños elementos que puedan influir en las líneas de actuación. Valora y ejecuta las situaciones que le rodean.</i>
3	<i>Para evaluar la situación y gestionar con seguridad, analiza la situación, los agresores y el entorno, para así tomar conciencia de la realidad. Recopila los datos, valorando los posibles riesgos, y así hacer uso de los posibles recursos aprovechables. Autoevalúa los pequeños elementos que puedan influir en las líneas de actuación. Valora y ejecuta las situaciones que le rodean, aunque comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para evaluar la situación y gestionar con seguridad, analiza la situación, los agresores y el entorno, para así tomar conciencia de la realidad. Recopila los datos, valorando los posibles riesgos, y así hacer uso de los posibles recursos aprovechables. Autoevalúa los pequeños elementos que puedan influir en las líneas de actuación. Valora y ejecuta las situaciones que le rodean, aunque comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No evalúa la situación para gestionar con seguridad.</i>

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

Escala B

4	<i>Para gestionar las emociones y recursos de comunicación verbal y no verbal, realiza la toma de conciencia y control de las emociones y reacciones instintivas. Regula las emociones y reacciones instintivas. Realiza una actuación oportuna y congruente, atendiendo al marco normativo y a los principios éticos. Hace uso de los recursos de comunicación de acuerdo con la situación actual. Gestiona los recursos de comunicación no verbal mediante la toma de conciencia de la situación. Gestiona los recursos de comunicación verbal, mediante el análisis de la barrera comunicativa.</i>
3	<i>Para gestionar las emociones y recursos de comunicación verbal y no verbal, realiza la toma de conciencia y control de las emociones y reacciones instintivas. Regula las emociones y reacciones instintivas. Realiza una actuación oportuna y congruente, atendiendo al marco normativo y a los principios éticos. Hace uso de los recursos de comunicación de acuerdo con la situación actual. Gestiona los recursos de comunicación no verbal mediante la toma de conciencia de la situación. Gestiona los recursos de comunicación verbal, mediante el análisis</i>

	de la barrera comunicativa, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.
2	<i>Para gestionar las emociones y recursos de comunicación verbal y no verbal, realiza la toma de conciencia y control de las emociones y reacciones instintivas. Regula las emociones y reacciones instintivas. Realiza una actuación oportuna y congruente, atendiendo al marco normativo y a los principios éticos. Hace uso de los recursos de comunicación de acuerdo con la situación actual. Gestiona los recursos de comunicación no verbal mediante la toma de conciencia de la situación. Gestiona los recursos de comunicación verbal, mediante el análisis de la barrera comunicativa, aunque comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No gestiona las emociones ni recursos de comunicación verbal y no verbal.</i>

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

Escala C

4	<i>Para buscar los efectos más ventajosos y resolver las situaciones de posibles riesgos, valora la situación actual o previsible de los objetivos a alcanzar y el tiempo disponible. Evalúa y ejecuta las posibles respuestas, buscando efectos que sean coherentes con el marco normativo y principios éticos. Busca los efectos más ventajosos para resolver situaciones de posible riesgo, para garantizar la seguridad e integridad.</i>
3	<i>Para buscar los efectos más ventajosos y resolver las situaciones de posibles riesgos, valora la situación actual o previsible de los objetivos a alcanzar y el tiempo disponible. Evalúa y ejecuta las posibles respuestas, buscando efectos que sean coherentes con el marco normativo y principios éticos. Busca los efectos más ventajosos para resolver situaciones de posible riesgo, para garantizar la seguridad e integridad, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para buscar los efectos más ventajosos y resolver las situaciones de posibles riesgos, valora la situación actual o previsible de los objetivos a alcanzar y el tiempo disponible. Evalúa y ejecuta las posibles respuestas, buscando efectos que sean coherentes con el marco normativo y principios éticos. Busca los efectos más ventajosos para resolver situaciones de posible riesgo, para garantizar la seguridad e integridad, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No busca los efectos más ventajosos para resolver las situaciones de posibles riesgos.</i>

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

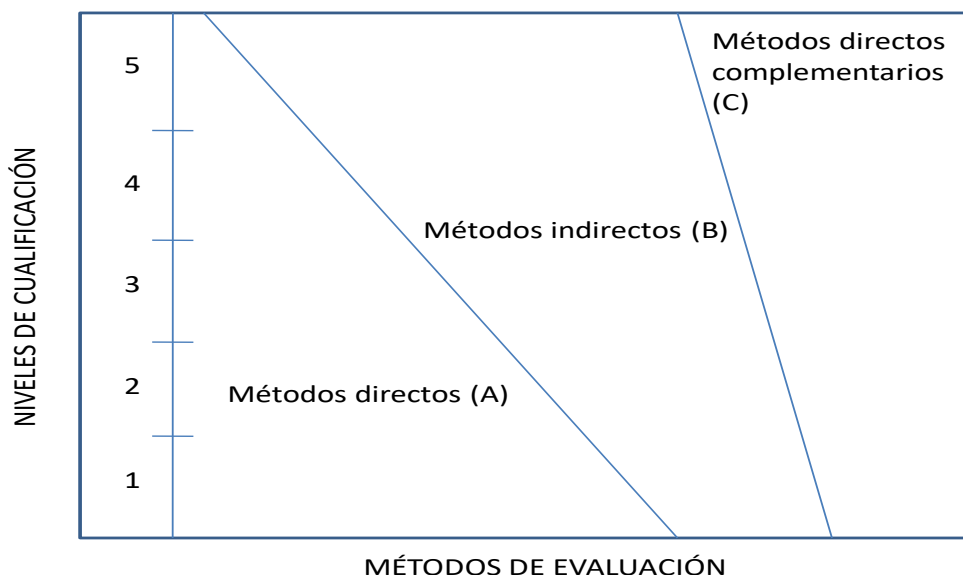
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 Gestionar situaciones ante agresiones injustas, 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 tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. 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.