

Estándar de competencias profesionales

Aplicar procesos y técnicas de mediación en la gestión de conflictos entre agentes comunitarios

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	3
Código	ECP1025_3
Estado	BOE
Publicación	RD 917/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Identificar las características del conflicto conjuntamente con las partes implicadas, agentes comunitarios, para permitir el análisis y valoración de las mismas.
- IC1.1** 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.
 - IC1.2** La situación conflictiva se analiza, teniendo en cuenta la intersubjetividad en la recogida de la información.
 - IC1.3** La información se trata, atendiendo a criterios de imparcialidad, confidencialidad, protagonismo de las partes y respeto.
 - IC1.4** La información recogida se interpreta junto con las partes, valorando si la situación concreta es susceptible de mediación.
 - IC1.5** Las conclusiones sobre la situación conflictiva se establecen, valorando su utilidad para la posterior intervención.
- EC2** Recoger la conformidad de las partes con el proceso de mediación entre agentes comunitarios, informando de las características del mismo para asegurar su implicación.

- IC2.1** Los principios de la mediación, fases y técnicas utilizadas en el proceso de mediación se explican a las partes, asegurando su comprensión.
- IC2.2** La información se transmite de forma comprensible y sencilla, facilitando el entendimiento de las personas participantes en el proceso.
- IC2.3** La voluntariedad de las partes implicadas se recoge en un documento, posibilitando su consulta durante el proceso de mediación.

EC3 Implementar el proceso de mediación entre agentes comunitarios, aplicando las técnicas con el fin de gestionar el conflicto.

- IC3.1** 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.
- IC3.2** Los encuentros de ambas partes se favorecen, creando un espacio de confianza y respeto.
- IC3.3** Las normas inherentes al proceso de mediación en la gestión de conflictos se establecen, siendo aceptadas por las personas participantes para favorecer su implicación.
- IC3.4** 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.
- IC3.5** 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.
- IC3.6** La toma de decisiones y acuerdos establecidos por las partes se posibilita, acompañando a las personas implicadas en el proceso.
- IC3.7** 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.

EC4 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.

- IC4.1** La comunicación con las personas implicadas se mantiene después de haber llegado a acuerdos, recogiendo sus opiniones y valoración del proceso por su parte.
- IC4.2** Los acuerdos y decisiones se revisan periódica y sistemáticamente por parte del/de la profesional técnico/a y las partes implicadas.

- IC4.3** Las correcciones o modificaciones oportunas se incluyen, facilitando la flexibilidad y reorientación del proceso.
- IC4.4** 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.
- IC4.5** 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.
- IC4.6** El proceso de mediación se utiliza para facilitar la comprensión y formación de las partes, favoreciendo la creación de espacios de mediación entre iguales.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Información de los conflictos de agentes de la comunidad. Sistemas de información para la detección de conflictos. Protocolos de recogida de información de posibles conflictos. Material e instrumentos de comunicación para facilitar el diálogo y el entendimiento.

Información utilizada o generada

Instrumentos de recogida y análisis de la información. Documento de información sobre el proceso de mediación. Documento de conformidad de las partes implicadas en el proceso. Fichas de seguimiento. Normativa aplicable en materia de protección de datos personales. Códigos deontológicos en este ámbito de intervención. Documento de confidencialidad. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.