

Estándar de competencias profesionales

Prevenir la escalada de conflictividad entre personas y colectivos sociales

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	3
Código	ECP1039_3
Estado	BOE
Publicación	RD 917/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 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.

IC1.2 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.

IC1.3 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.

IC1.4 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.

IC1.5 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.

IC1.6 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.

EC2 Establecer un marco de comprensión de los códigos de interpretación y comunicación de cada participante para entender el sentido de lo manifestado.

IC2.1 Los mediadores naturales se identifican como agentes que ayudan al intercambio de información y a la comunicación entre la ciudadanía, y entre agentes sociales.

IC2.2 La ayuda de mediadores naturales se considera como un medio de apoyo para la interpretación de la diversidad cultural presente en el territorio.

IC2.3 Los códigos de interpretación se establecen, favoreciendo el entendimiento entre las instituciones, grupos e individuos, de contextos culturales y sociales diferenciados.

IC2.4 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.

IC2.5 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.

IC2.6 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.

EC3 Realizar actividades participativas que favorezcan la comunicación entre personas y colectivos sociales para facilitar la transmisión de la información.

IC3.1 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.

IC3.2 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.

IC3.3 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.

IC3.4 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.

IC3.5 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.

EC4 Crear espacios de encuentro entre personas y colectivos sociales cuyas relaciones sean susceptibles de derivar en conflicto, adecuándolos para su gestión positiva.

IC4.1 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).

IC4.2 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.

IC4.3 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.

IC4.4 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.

IC4.5 Los intercambios de opinión se promueven, basándose en el respeto mutuo para potenciar la convivencia.

EC5 Implementar actividades de encuentro y de potenciación de relaciones entre la ciudadanía y los/las agentes sociales, dinamizándolas para fomentar la participación.

IC5.1 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.

IC5.2 Las actividades de encuentro se preparan de acuerdo con las necesidades detectadas con los potenciales participantes.

IC5.3 La convocatoria a las actividades se hace enfatizando los aspectos relacionales del mediador y su implicación con el individuo, los grupos y/o entidades.

- IC5.4** 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.
- IC5.5** 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.
- IC5.6** El seguimiento de las actividades de encuentro se evalúa, determinando el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos.
- IC5.7** 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Información de los conflictos de las/los agentes de la comunidad. Sistemas de información para la detección de conflictos. Protocolos de recogida de información de posibles conflictos. Protocolos para detectar espacios de encuentro entre las/los agentes sociales. Protocolos para ofrecer espacios de encuentro entre las/los agentes, grupos o individuos de la comunidad. Registros de profesionales de la mediación. Normativa aplicable sobre procesos de mediación.

Información utilizada o generada

Estudios sociodemográficos, sociológicos y socioeconómicos. Material e instrumentos de comunicación para facilitar el diálogo y el entendimiento. Documentos de análisis poblacional. Registros de los espacios de encuentro existentes. Registros de las/los agentes de la comunidad. Registro de las situaciones de conflictos existentes. Listado de tipología de factores que predisponen y causas que generen conflictos habituales. Materiales de divulgación informativos del proceso de mediación. Análisis del ecosistema digital de la comunidad donde se expresan valores y actitudes. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.