

Estándar de competencias profesionales

Implementar procesos de gestión de conflictos en el marco de la mediación

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	3
Código	ECP1040_3
Estado	BOE
Publicación	RD 917/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Analizar la información sobre la situación conflictiva, valorando la disposición de las partes implicadas para concretar la posterior intervención.

IC1.1 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.

IC1.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación conflictiva es susceptible de mediación.

IC1.3 La información de la situación conflictiva se evalúa siguiendo criterios de confidencialidad, voluntariedad, implicación, corresponsabilidad, imparcialidad y respeto.

IC1.4 Las conclusiones obtenidas en la recogida y análisis de la información se concretan permitiendo la posterior intervención.

EC2 Evaluar el conflicto, valorando si es susceptible de un proceso de mediación o derivándolo a otros servicios existentes en la comunidad para su resolución.

IC2.1 La contención del conflicto se aborda a través del intercambio de la información pertinente, garantizando la actitud serena de las partes.

IC2.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación es susceptible de mediación en ese servicio concreto.

IC2.3 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).

IC2.4 El protocolo de derivación de las partes en conflicto a otros servicios de la comunidad se genera, si fuese preciso.

EC3 Recoger la voluntariedad de las partes implicadas en el proceso de mediación para obtener conformidad, informando previamente de las características del mismo.

IC3.1 El encuentro inicial con las partes se desarrolla, potenciando el diálogo y la confianza.

IC3.2 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.

IC3.3 Las fases del proceso de mediación se transmiten a las partes implicadas, facilitando su conocimiento y aceptación.

IC3.4 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.

EC4 Derivar a la ciudadanía a otros servicios de atención competentes en mediación, valorándolos para su resolución.

IC4.1 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.

IC4.2 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.

IC4.3 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.

EC5 Aplicar los modelos, habilidades y técnicas adecuados a las características de la situación conflictiva, habiéndolos seleccionado previamente para su resolución.

- IC5.1** 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.
 - IC5.2** Los instrumentos o técnicas disponibles se analizan, adecuándolos a cada situación, colectivo y contexto a mediar.
 - IC5.3** El repertorio de técnicas de mediación para la resolución de conflictos se selecciona, recogiendo en número suficiente para dar respuesta a una situación conflictiva que se dé en el contexto situacional.
 - IC5.4** 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.
- EC6** 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.
- IC6.1** La información dada a las partes en conflicto se transmite de forma clara y concisa, para no dar lugar a confusión.
 - IC6.2** La información que reciben las partes se explica, contemplando los criterios de duración, horario, costes y de las normas de relación entre ellos.
 - IC6.3** La definición del conflicto a gestionar en la mediación, se determina con las partes implicadas.
 - IC6.4** 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.
 - IC6.5** La devolución de los relatos de las partes se resume, facilitando una mayor comprensión y clarificación del conflicto.
 - IC6.6** 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.
 - IC6.7** Los acuerdos se redactan por escrito, facilitándoselo a las partes, y eventualmente a sus abogados/as, para su posterior confirmación.
 - IC6.8** Los acuerdos se elevan a escritura pública, en su caso, para su ejecución y siguiendo los protocolos para instarse directamente ante los tribunales.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Ciudadanía que ha decidido su proceso de gestión de conflictos a través de la mediación. Colectivos o grupos que han decidido su proceso de resolución de conflictos grupales o territoriales. Análisis del entorno o lugares, para llevar a cabo los procesos de la mediación. Modelos y técnicas de resolución de conflictos.

Información utilizada o generada

Análisis del ecosistema digital del territorio y/o comunidad intervenida. Dossier de recursos sobre la resolución alternativa de conflictos. Orientaciones e instrucciones escritas para incorporar elementos de resolución alternativa de conflictos en los programas y proyectos sociales, y de integración. Dossier de recursos existentes en la comunidad. Instrumentos de recogida y análisis de la información. Documento de la conformidad de las partes implicadas en el proceso de mediación. Documento que refleje los acuerdos a los que se ha llegado. Fichas de seguimiento. Protocolo de derivación a otros servicios de la comunidad. Protocolo de derivación a ámbitos de mediación especializada. Normativa aplicable en materia de mediación. Informe de evaluación de la satisfacción de los participantes, y de las acciones realizadas tras los acuerdos y toma de decisiones. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.