

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales.</li> <li>- PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet.</li> <li>- Rotafolios.</li> <li>- Pizarras para escribir con rotulador.</li> <li>- Material de aula.</li> <li>- Mesa y silla para formador.</li> <li>- Mesas y sillas para alumnos.</li> </ul>

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

#### ANEXO IV

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Mediación comunitaria

**Código:** SSCG0209

**Familia profesional:** Servicios Socioculturales y a la Comunidad

**Área profesional:** Atención social

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

SSC324\_3. Mediación comunitaria (RD 1368/2007, de 19 de octubre de 2007).

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

UC1038\_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención.

UC1039\_3: Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales.

UC1040\_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos.

UC1041\_3: Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos.

UC1026\_3: Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social.

**Competencia general:**

Gestionar alternativas para la resolución de conflictos entre personas en el ámbito comunitario, aplicando estrategias y procedimientos de mediación, facilitando y generando actuaciones que faciliten la prevención de éstos.

**Entorno Profesional:**

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad en la programación y organización, e implementación de actividades de prevención y de atención a colectivos, grupos e individuos para la gestión alternativa de conflictos, previniendo su aparición, así como, una vez que estos existen, consensuando acuerdos satisfactorios para las partes implicadas a través de un proceso de mediación.

Desarrolla su labor en el sector de servicios de atención al ciudadano, en instituciones de ámbito público y privado, con o sin ánimo de lucro, principalmente de carácter local o autonómico.

Sectores productivos:

Ámbito público y privado, servicios subvencionados/concertados en diferentes centros, equipamientos o servicios que atiendan a personas colectivos, o instituciones donde se produzcan situaciones susceptibles de generar conflicto.

Podrán ejercer sus funciones en los siguientes centros y equipamientos:

Servicios de mediación de las administraciones locales o autonómicas

Servicios de mediación de entidades lucrativas y no lucrativas.

Servicios de mediación de asociaciones y fundaciones.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

3713.1032 Mediador/a intercultural

Mediador/a vecinal y comunitario

**Duración de la formación asociada:** 420 horas.

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF1038\_3: Contextos sociales de intervención comunitaria. (50 horas)

MF1039\_3: Prevención de conflictos. (70 horas)

MF1040\_3: Gestión de conflictos y procesos de mediación. (90 horas)

MF1041\_3: Valoración, seguimiento, y difusión de acciones de mediación. (80 horas)

MF1026\_3 (Transversal): Impulso de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. (50 horas)

MP0169: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Mediación Comunitaria (80 horas).

**II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD****Unidad de competencia 1**

**Denominación:** IDENTIFICAR Y CONCRETAR LAS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DEL CONTEXTO SOCIAL DE LA INTERVENCIÓN

**Nivel:** 3

**Código:** UC1038\_3

## **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Detectar la realidad del medio donde se va a intervenir en la resolución de conflictos o mediación.

CR1.1 Los agentes sociales del medio donde se va a intervenir y sus principales características, tales como: tipos de agrupamientos o edad, se identifican partiendo del análisis de la realidad.

CR1.2 La recogida de información se basa en la consulta de documentos y estudios sociodemográficos existentes en la comunidad.

CR1.3 La información se analiza extrayéndose de ella aquellos aspectos que sean de interés para la intervención mediadora.

CR1.4. El análisis de la información se acoge a criterios de objetividad y utilidad para el planteamiento de un espacio de encuentro o un proceso de mediación.

RP2: Identificar y registrar las necesidades de la población y las características de las posibles situaciones conflictivas que le afectan para definir el objetivo de la intervención.

CR2.1 La información sobre las necesidades de intereses relacionados con la gestión del conflicto se recoge de los propios ciudadanos y a través de otros profesionales y servicios que trabajen en la red comunitaria.

CR2.2 Las características de las necesidades e intereses detectados se valoran a partir de las diferencias de intereses, posiciones, opiniones, u otros, que faciliten mejoras en el conjunto de la comunidad.

CR2.3 La detección de posibles conflictos y potencialidades de cada una de las partes se efectúa desde el análisis de la información recogida y contando con los agentes sociales de la población con la que se va a intervenir.

CR2.4 Los conflictos existentes o potenciales se analizan estableciendo criterios de prioridad en la intervención.

RP3: Difundir las conclusiones obtenidas sobre las peculiaridades de las situaciones conflictivas de la población.

CR3.1 El contenido de la información que se difunde ha de garantizar la confidencialidad de datos respondiendo a criterios objetivos y verificables para salvaguardar a las personas implicadas.

CR3.2 La información recogida sobre las características de las posibles situaciones conflictivas se recoge en un documento de uso para el equipo de trabajo, de acuerdo al procedimiento establecido.

CR3.3 Las vías de comunicación y coordinación, con los distintos agentes sociales y con el equipo de trabajo, se emplean para facilitar el intercambio de información.

CR3.4 Se trasmite el contenido del documento elaborando a los agentes comunitarios que se considere oportuno, y al equipo de trabajo, facilitándoles el mismo.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Estudios sociodemográficos y relacionados con la intervención social. Materiales de recogida de información tales como son: cuestionarios, entrevistas directas y otros. Materiales de comunicación de la información. Materiales para el procesamiento de la

información: oficina, informático, y de reprografía. Material de archivo y de actualización de la información.

### **Productos y resultados**

Análisis de la realidad del contexto de intervención. Establecimiento de cauces de comunicación entre los agentes sociales y el servicio de mediación. Establecimiento de espacios de encuentro. Base de datos de encuentros con agentes sociales.

### **Información utilizada o generada**

Estadísticas de población y estudios sociodemográficos. Documento de análisis Poblacional. Registro de los espacios de encuentro existentes. Registro de los diferentes agentes de la comunidad. Protocolo de presentación del servicio de mediación a los agentes sociales. Protocolo de información y presentación de los espacios de encuentro que se puedan crear en este servicio. Actas de reuniones y documentos informativos. Consulta de Boletines estatales, autonómicos, y provinciales. Guías de recursos. Información sobre Instituciones públicas y privadas del ámbito municipal y autonómico.

### **Unidad de competencia 2**

**Denominación:** PREVENIR CONFLICTOS ENTRE DISTINTAS PERSONAS, ACTORES Y COLECTIVOS SOCIALES.

**Nivel:** 3

**Código:** UC1039\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Ofertar el servicio de mediación voluntaria como una opción en la gestión de conflictos de la vida diaria para potenciar su uso.

CR1.1 El servicio de mediación se ofrece a los agentes de la comunidad, facilitando el acceso, la utilización y la aplicación del mismo.

CR1.2 Los materiales informativos sobre los servicios y programas de mediación se elaboran incluyendo en los contenidos las características de la mediación como otra alternativa de resolución de conflictos, así como sus implicaciones y beneficios.

CR1.3 El mensaje se transmite de forma clara, concisa y fácilmente comprensible para los destinatarios.

CR1.4 Los mensajes a difundir se recogen en dípticos, trípticos u otros materiales de apoyo, teniendo en cuenta el respeto a la diferencia y la cooperación.

CR1.5 La información recogida en los materiales elaborados se difunde entre todos agentes sociales a través de distintas técnicas y actividades de divulgación, tales como coloquios o talleres, adaptándose a las características de los mismos.

CR1.6 La difusión del material divulgativo se realiza garantizando que llegue al máximo número de potenciales participantes en procesos de mediación.

CR1.7 La información dirigida a los diferentes agentes se hace de forma directa para potenciar la relación y el conocimiento de los diferentes servicios y programas existentes en el territorio, con el objeto de dar a conocer la existencia y el funcionamiento del servicio o programa de mediación.

CR1.8 La relación con los diferentes agentes sociales se realiza de forma directa y continuada, facilitando la difusión de las características de la mediación.

RP2: Establecer un marco de comprensión de los diferentes códigos de interpretación y comunicación de cada participante para entender el sentido de lo manifestado.

CR2.1 Los mediadores naturales se identifican como agentes posibilitadores de intercambio de comunicación.

CR2.2 La ayuda de mediadores naturales se considera como un medio de apoyo para la interpretación de contextos culturales diferenciados.

CR2.3 Los códigos de interpretación se establecen favoreciendo el entendimiento entre las instituciones, grupos e individuos, de contextos sociales diferenciados.

CR2.4 Los códigos de interpretación se comprenden por las personas implicadas en el proceso de mediación, favoreciendo la comunicación entre las partes.

CR2.5 Las características sociodemográficas de las distintas comunidades culturales se analizan favoreciendo el intercambio de conocimientos, con el objeto de comprender las diferentes pautas culturales.

CR2.6 Las claves sociales y culturales de los diferentes colectivos se dan a conocer a los miembros de la comunidad objeto de la intervención.

RP3: Ejecutar acciones facilitadoras de comunicación para permitir la transmisión de la información.

CR3.1 Las actividades o talleres favorecedores de la comunicación y del establecimiento de las relaciones satisfactorias se realizan, siguiendo una metodología participativa y unos objetivos tendentes a la prevención de conflictos.

CR3.2 La convocatoria a las actividades se hace enfatizando los aspectos relacionales del mediador y su implicación con el individuo, los grupos y/o entidades.

CR3.3 La motivación y sensibilización en la participación a talleres y/o actividades se realiza a partir de la coordinación con los equipos de trabajo del territorio y del contacto directo con los agentes de la comunidad.

CR3.4 El desarrollo de las actividades se realiza en función de las características de las personas interesadas y en espacios adecuados y facilitadores de comunicación.

CR3.5 La evaluación de los talleres se realiza de manera continuada con las personas que han participado en los mismos, para adecuar los objetivos a sus necesidades o expectativas.

RP4: Crear o revitalizar espacios de encuentro entre los individuos, grupos y entidades cuyas relaciones sean susceptibles de derivar en conflicto.

CR4.1 El lugar de encuentro se selecciona, o se valora su selección, en función de criterios como:

- Ubicación física cercana a los implicados
- Fácil acceso en transporte público, vías de comunicación accesibles y existencia de zonas de aparcamientos
- Accesibilidad y no existencia de barreras arquitectónicas o comunicativas
- Horario de las personas disponible acorde a las actividades a realizar
- Condiciones ambientales adecuadas tales como: luz o temperatura.
- Representación simbólica de los espacios para los actores y colectivos sociales.

CR4.2 Las características de los espacios se adecuan y modifican, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta las características de los participantes, adaptándose a las necesidades de las posibles situaciones conflictivas a resolver.

CR4.3 La localización del lugar de encuentro se transmite a todos los usuarios potenciales, asegurándose de su comprensión por parte de todas las partes implicadas.

CR4.4 Las técnicas de comunicación, tales como los grupos de discusión y de debate, se emplean favoreciendo el diálogo y la relación de las partes implicadas.  
CR4.5 Los intercambios de opinión se propician y ejercitan, basándose en el respeto mutuo.

RP5: Diseñar y dinamizar actividades de encuentro y de potenciación de relaciones entre los agentes sociales.

CR5.1 La información sobre los elementos que dificulten y faciliten la realización de las actividades de encuentro se recoge en el medio en el que el que se va a intervenir.

CR5.2 Las actividades de encuentro se diseñan de acuerdo con las necesidades detectadas en los potenciales usuarios.

CR5.3 La convocatoria a las actividades se hace enfatizando los aspectos relacionales del mediador y su implicación con el individuo, los grupos y/o entidades.

CR5.4 Las actividades o talleres favorecedores de la comunicación y del establecimiento de las relaciones satisfactorias se realizan siguiendo una metodología participativa y unos objetivos tendentes a la prevención de conflictos.

CR5.5 La implicación por parte de todas las personas y actores en las actividades se valora, potenciando la participación como eje imprescindible en la intervención profesional.

CR5.6 El seguimiento de las actividades de encuentro se realiza, determinando el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos.

CR5.7 La evaluación de las actividades se lleva a cabo, determinando el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Información de los conflictos de 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 los diferentes agentes sociales. Protocolos para ofrecer espacios de encuentro entre los diferentes agentes, grupos o individuos de la comunidad. Material e instrumentos de comunicación para facilitar el diálogo y el entendimiento.

### **Productos y resultados**

Situaciones de conflicto en el territorio detectadas. Lugares de encuentro facilitadores de gestión alternativa de conflictos. Ciudadanos más capacitados en la resolución alternativa de conflictos entre ellos. Registros de los diferentes talleres y actividades realizadas. Ciudadanía informada de los diferentes códigos culturales existentes en la comunidad. Guías de proyectos y recursos existentes. Proyectos de los talleres y actividades debidamente registrados. Bibliografía de mediación y tratamiento de conflictos.

### **Información utilizada o generada**

Estudios sociodemográficos. Documentos de análisis poblacional. Registros de los espacios de encuentro existentes, registros de las diferentes agentes de la comunidad. Registro de los principales conflictos existentes. Materiales de divulgación informativos del proceso de mediación.

## Unidad de competencia 3

**Denominación:** ORGANIZAR E IMPLEMENTAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS.

**Nivel:** 3

**Código:** UC1040\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Registrar y analizar las características del conflicto valorando la disposición de las partes implicadas para participar en el proceso de intervención.

CR1.1 La recogida de las características del conflicto y las posiciones e intereses de los implicados se realiza, mediante una observación directa y entrevistas con las partes.

CR1.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación concreta es susceptible de mediación.

CR1.3 La recogida y el análisis de la información es un reflejo fiable de la situación conflictiva y sigue criterios de confidencialidad y respeto.

CR1.4 Las conclusiones obtenidas en la recogida y análisis de información permiten concretar la posterior intervención.

RP2: Orientar y evaluar si el conflicto es susceptible de pasar por un proceso de mediación o si es preciso derivarlo hacia otros servicios existentes en la comunidad.

CR2.1 La contención del conflicto se realiza a través del empleo de la información pertinente, garantizando la actitud serena de las partes.

CR2.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación es susceptible de mediación en ese servicio concreto.

CR2.3 Se orienta a la parte o partes sobre otros servicios existentes en la comunidad que puedan ayudarles de una manera más eficaz a resolver sus problemas, tras la información expuesta por una de las partes en conflicto o por ambas, y haber descartado la mediación.

CR2.4 Se reconocen los diferentes recursos existentes en el territorio de intervención, para poder derivar a las partes en conflicto a los servicios que precisen, tales como: servicios de salud mental, de orientación psicológica, asociaciones de ayuda mutua u otros.

CR2.5 Se genera, en caso preciso, un protocolo de derivación de las partes en conflicto a otros servicios de la comunidad.

RP3: Derivar a otros servicios de atención al ciudadano competentes en mediación, tales como: servicios de mediación familiar, penal o laboral, si la índole del conflicto así lo requiere para adecuar la acción a la necesidad detectada.

CR3.1 Se informa al ciudadano, o en su caso se deriva, a los distintos servicios de mediación existentes en el territorio de competencia, de acuerdo a los datos recabados del conflicto.

CR3.2 Se genera un protocolo de derivación para los casos en que no se pueda llevar a cabo la mediación desde el servicio o programa, por tratarse de meditaciones muy específicas de otros ámbitos de intervención; mediación familiar, penal, laboral, educativa, entre otras.

CR3.3 Se genera un banco de recursos específico de servicios de mediación para dar a conocer a los agentes sociales y a la población interesada los diferentes servicios de mediación existentes en el territorio, tanto del ámbito público como privado.

RP4: Recoger la voluntariedad de las partes implicadas en el proceso de mediación, informándolas previamente de las características del mismo para garantizar su disposición.

CR4.1 El encuentro inicial con las partes se realiza potenciando el diálogo y la confianza.

CR4.2 Las características del proceso de mediación, sus principios generales, y el papel de cada participante en el proceso, se exponen a las partes.

CR4.3 Se informa a las partes sobre las fases del proceso de mediación para su conocimiento y aceptación.

CR4.4 El entendimiento de las características del proceso de mediación por parte de los implicados se asegura.

CR4.5 La conformidad por las partes en conflicto se precisa para el comienzo del proceso de mediación.

RP5: Seleccionar y aplicar los modelos y técnicas adecuados a las características de la situación que se desee abordar.

CR5.1 Los diferentes modelos de mediación se identifican y aplican, en su caso, en función de la situación conflictiva planteada y del profesional que realiza la mediación.

CR5.2 Los instrumentos o técnicas disponibles se analizan y se ponen en práctica adecuándose a cada situación a mediar.

CR5.3 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 da en la vida cotidiana.

CR5.4 Los modelos y técnicas a emplear en el proceso de mediación se seleccionan de acuerdo al conocimiento de la situación previa.

RP6: Realizar el proceso de mediación con las partes implicadas en el conflicto teniendo en cuenta los intereses de las mismas.

CR6.1 La información que reciben las partes en conflicto es clara y concisa, sin dar lugar a confusión.

CR6.2 La información que reciben las partes se explica, contemplando los criterios de duración, horario, y de las normas de relación entre ellos.

CR6.3 La definición del conflicto se determina con las partes involucradas, elaborando junto con las partes implicadas la programación del proceso de mediación.

CR6.4 La escucha activa de los relatos se posibilita para las partes, facilitándose el conocimiento de la vivencia personal del conflicto.

CR6.5 La devolución de los relatos de las partes se resume para una mayor comprensión y clarificación del conflicto.

CR6.6 Las diferentes alternativas de resolución del conflicto se detallan para poder llegar a un acuerdo.

CR6.7 Los acuerdos se redactan por escrito y se facilitan a las partes para su posterior confirmación.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Usuarios de los programas de mediación satisfechos en la gestión alternativa al conflicto. Usuarios que han decidido su proceso de gestión de conflictos a través de la mediación.

### **Productos y resultados**

Acuerdos y toma de decisiones ante una situación conflictiva. Satisfacción de los participantes en el proceso.

Ciudadanía informada de los diferentes códigos culturales existentes en la comunidad.

**Información utilizada o generada**

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.

**Unidad de competencia 4**

**Denominación:** REALIZAR LA VALORACIÓN, EL SEGUIMIENTO Y LA DIFUSIÓN DE LA MEDIACIÓN COMO UNA VÍA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS.

**Nivel:** 3

**Código:** UC1041\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Definir el proceso de valoración y seguimiento de la intervención involucrando a los implicados en el mismo.

CR1.1 El proceso de valoración y seguimiento del proceso de mediación realizado se define por el profesional, contando con la participación de los propios implicados.

CR1.2 La definición de la valoración se realiza, recogiendo aspectos tales como: profesionales que realizan la valoración, temporalización de la misma y técnicas y procedimientos a utilizar.

CR1.3 El seguimiento de la intervención se define, teniendo en cuenta su periodicidad y sistemática y la realización por el profesional y las partes implicadas.

CR1.4 Se establece en el diseño el momento en que se lleva a cabo el seguimiento y quién lo realizará.

CR1.5 Los instrumentos necesarios para el seguimiento y la valoración del proceso de mediación se prevén, diseñando o adaptando aquellos que sean necesarios.

RP2: Realizar la valoración del proceso de mediación y sus resultados por los diferentes agentes que han participado en el proceso.

CR2.1 La eficacia de la aplicación técnica se valora en función de la respuesta que los usuarios manifiestan mediante pruebas evaluadoras.

CR2.2 Los resultados se analizan valorando aspectos relativos al proceso en sus diferentes fases (antecedentes, desarrollo y conclusión o resultado).

CR2.3 El proceso desarrollado se evalúa potenciando la implicación de los participantes en el proceso, recogiendo sus aportaciones y valoraciones.

CR2.4 En las intervenciones de evaluación se tiene en cuenta los elementos que faciliten u obstaculicen la resolución de conflictos.

CR2.5 La opinión de los agentes externos al proceso de mediación se recoge, complementando la evaluación del proceso.

RP3: Realizar el seguimiento y evaluación del proceso de mediación atendiendo al diseño previo para comprobar la adecuación de lo programado.

CR3.1 El seguimiento y evaluación del proceso de mediación se realiza atendiendo a aspectos tales como:

- Número de personas que han participado en el proceso y de qué modo.
- Cumplimiento de acuerdos.
- Grado de satisfacción de los participantes en el proceso.

CR3.2 Las decisiones tomadas y los acuerdos se revisan, de acuerdo con los criterios diseñados previamente, por el profesional y los implicados.

CR3.3 Las modificaciones acordadas durante el seguimiento del proceso se recogen facilitando la flexibilidad del proceso.

CR3.4 El seguimiento activo se efectúa, de forma participativa con los implicados, para evitar la posibilidad de que vuelva a surgir el conflicto tratado.

CR3.5 Los instrumentos de evaluación tales como las fichas de seguimiento, se elaboran, adaptan y emplean incluyendo las fechas de revisión, las posibles modificaciones realizadas y cualquier otro dato de interés de enriquecimiento del proceso.

RP4: Ofrecer instrumentos al equipo de trabajo para la incorporación de métodos de mediación en su planificación de programas y proyectos.

CR4.1 En los programas y proyectos diseñados por el equipo de trabajo se contemplan acciones de difusión y aplicación de técnicas de resolución de conflictos.

CR4.2 La preparación de las actividades del equipo de trabajo se realiza teniendo en cuenta criterios que faciliten cultura de mediación.

CR4.3 Los distintos recursos, materiales o técnicas de dinámica de grupo, relativos a la mediación se ofrecen a los diferentes equipos de trabajo del territorio.

CR4.4 La orientación y asesoramiento a los profesionales de los diferentes equipos de trabajo del territorio se realiza, facilitando instrumentos para la derivación al servicio de mediación si se requiere.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Usuarios y profesionales de la mediación evalúan los procesos de mediación llevados a cabo y realizan un seguimiento para valorar si hay un cumplimiento positivo de los acuerdos, o si las circunstancias han prevenido nuevos conflictos.

### Productos y resultados

Profesionales informados de los materiales y recursos existentes para la mediación, responsables de entidades sociales informados de los recursos existentes en la resolución alternativa de conflictos.

Satisfacción de los participantes en el proceso.

### Información utilizada o generada

Fichas de valoración y seguimiento.

### Unidad de competencia 5

**Denominación:** INCORPORAR LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LOS PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL

**Nivel:** 3

**Código:** UC1026\_3

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Detectar e identificar la información sobre las diferencias, los aspectos que obstaculizan y los que facilitan la participación de mujeres y hombres en relación a la intervención a desarrollar.

CR1.1 El marco de referencia: normativa, entidades u organismos y políticas de igualdad de oportunidades de género, se prospecta, fundamentando los aspectos que facilitan y dificultan la participación de mujeres y hombres en el proyecto o entorno concreto de la intervención profesional.

CR1.2 Los aspectos básicos sobre los factores diferenciales para hombres y mujeres en relación al tema y ámbito de intervención se recogen, teniendo en cuenta:

- Porcentaje de mujeres y hombres que participan
- Las diferencias de participación de hombres y mujeres en los diferentes espacios de decisión (por ejemplo: alumnado y profesorado, personas usuarias y personas técnicas, personas socias y personal directivo)
- Las diferencias entre mujeres y hombres en la organización y uso de los tiempos
- Las diferencias entre hombres y mujeres en la organización y uso de los espacios
- Los roles que desempeñan mujeres y hombres.

CR1.3 Las situaciones existentes de discriminación directa o indirecta hacia las mujeres y los hombres, así como los obstáculos y las limitaciones existentes para la participación igualitaria de mujeres y hombres se detectan a través de la información recopilada.

CR1.4 Las aportaciones, modificaciones, y/o adaptaciones al proyecto a realizar en pro de la igualdad de oportunidades de género se recogen.

CR1.5 La información obtenida se analiza permitiendo la formulación y diferenciación de las necesidades prácticas e intereses estratégicos para el impulso de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

RP2: Dotar al proyecto diseñado de aquellos elementos que contribuyan al avance hacia la igualdad entre mujeres y hombres.

CR2.1 El diseño del proyecto se elabora contando con la participación mixta de mujeres y hombres.

CR2.2 El lenguaje que describe y presenta el proyecto y sus contenidos se utiliza sin carácter sexista y visibilizando a las mujeres, sin reproducción de roles ni estereotipos discriminatorios en función de género.

CR2.3 Los objetivos del proyecto se formulan y recogen contenidos que no reproducen roles y estereotipos sexistas ni fomentan el sexismo y que impulsan la igualdad de género.

CR2.4 Al menos uno de los objetivos específicos del proyecto, siempre que sea preciso, se diseña planteándose:

- Potenciar el empoderamiento de las mujeres poniendo en marcha dispositivos y recursos destinados a tal fin
- Potenciar la ruptura de estereotipos masculinos y femeninos
- Incrementar el porcentaje de mujeres en la toma de decisiones
- Incrementar el porcentaje de hombres en responsabilidades de cuidados para la vida.

CR2.5 Los recursos materiales y técnicos se prevén de acuerdo con los objetivos de igualdad entre mujeres y hombres planteados.

CR2.6 La distribución de tiempos y los recursos relativos a fomento de la participación de todas las personas implicadas en el proyecto necesarios para compatibilizar los tiempos de atención y cuidados con los tiempos de participación comunitaria (como transporte, guardería o actividades simultáneas)

se prevén, favoreciendo la participación de personas con cargas domésticas y de cuidados.

CR2.7 En la previsión presupuestaria se recoge de forma prioritaria el coste de las actuaciones que redundarán en la igualdad entre mujeres y hombres.

RP3: Hacer visible positivamente la presencia de las mujeres a través de los soportes de información y difusión del proyecto (publicidad, sensibilización, transferencia, documentación, etc.) como un avance hacia la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

CR3.1 Todos los soportes de difusión (la publicidad, la sensibilización o la transferencia) se seleccionan contribuyendo a potenciar la igualdad entre mujeres y hombres, poniendo especial atención en la utilización de un lenguaje no sexista y en la elección de imágenes que no evoquen situaciones que reproduzcan estereotipos sexistas.

CR3.2 Los materiales y acciones de información y difusión dentro del proyecto se utilizan dando a conocer la responsabilidad de todas las partes implicadas (administración pública, entidad y/o equipo de trabajo) en el avance hacia la igualdad de oportunidades.

CR3.3 Los estereotipos relativos al género se definen, empleándose en las actuaciones los recursos que cambien la concepción de tareas y áreas asociadas a un sexo en concreto.

CR3.4 La información analizada sobre las desigualdades identificadas en el diseño y aplicación del proyecto se transmite favoreciendo el conocimiento de las situaciones de posible discriminación y su erradicación.

CR3.5 La comunicación y difusión de los contenidos del proyecto y su desarrollo se planifica teniendo en cuenta las características de las mujeres y hombres a los que van dirigidos.

CR3.6 La imagen en el ámbito de trabajo se proyecta reproduciendo la igualdad de género y eliminando las desigualdades entre mujeres y hombres en carteles, calendarios, uso equitativo de espacios, reproducción de roles sexistas u otros.

RP4: Incorporar en las actuaciones e intervenciones diseñadas en el proyecto elementos que contribuyan al avance hacia la igualdad entre mujeres y hombres.

CR4.1 El lenguaje empleado en las actuaciones del proyecto se utiliza de manera no sexista y visibilizando a las mujeres.

CR4.2 Las actuaciones de las y los profesionales se desarrollan sin la reproducción de roles y estereotipos sexistas, haciendo que mujeres y hombres, cualquiera que sea su edad y nivel de participación, participen por igual en las acciones que les estén destinadas.

CR4.3 Todas las actuaciones del proyecto se llevan a cabo creando condiciones de igualdad entre mujeres y hombres, empleando criterios de paridad en la toma de decisiones y en el reparto de responsabilidades, entre otros.

RP5: Prever, en caso necesario, las acciones de formación, orientación y asesoramiento específicos en igualdad de oportunidades de género.

CR5.1 Las necesidades de formación se detectan partiendo del análisis de la información recogida de los profesionales y los usuarios /clientes.

CR5.2 La prospección de actuaciones formativas (como cursos, charlas o seminarios) en igualdad de oportunidades y «mainstreaming» de género se realiza en función de las necesidades detectadas en la formación de los profesionales, voluntarios y / o usuarios.

CR5.3 La información de las actuaciones formativas vigentes a las y los implicados en la programación e intervención se realiza de forma clara y comprensible, facilitando y potenciando su participación.

CR5.4 La detección de las y los formadores expertos en igualdad de

oportunidades y «mainstreaming» de género se realiza dentro del ámbito de sus competencias.

CR5.5 Las distintas vías de comunicación entre las y los expertos en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y las y los implicados en la intervención (profesionales, voluntariado y personas usuarias) se establecen y mantienen, facilitando la formación, asesoramiento y orientación especializada.

CR5.6 El asesoramiento en materia de género se articula como un recurso permanente.

RP6: Coordinarse con las y los profesionales tanto del centro de trabajo como de otros recursos o servicios para garantizar la transversalidad, la coherencia y la perspectiva integral en las intervenciones dirigidas a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

CR6.1 Los canales de comunicación y coordinación interprofesional se establecen y cumplen siguiendo el principio de cooperación en el logro de los objetivos.

CR6.2 Las líneas y objetivos comunes de intervención entre los profesionales se constituyen y acuerdan, facilitando la eficiencia del proceso de intervención.

CR6.3 Las características sobre métodos, técnicas y recursos empleados en las actuaciones para la igualdad de oportunidades de género se intercambian entre los profesionales, mejorando la calidad en la intervención profesional.

CR6.4 Las condiciones de la coordinación profesional (como el tiempo de las reuniones, el espacio y la organización) se valoran, proponiendo medidas de mejora para garantizar la participación de las y los implicados y la eficacia de los encuentros o contactos.

RP7: Realizar la evaluación y seguimiento de los logros obtenidos a favor de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, proponiendo alternativas de mejora del proceso.

CR7.1 La evaluación y seguimiento del diseño del proyecto se efectúa valorando si se cumplen, y hasta qué grado, aspectos como:

- La potenciación del empoderamiento de las mujeres y la puesta en marcha de dispositivos y recursos destinados a tal fin.
- La reflexión y eliminación de estereotipos masculinos y femeninos.
- El incremento de porcentajes de mujeres en la toma de decisiones y de hombres en responsabilidades de cuidados para la vida.
- Los niveles y porcentajes de participación de mujeres y de hombres en los procesos de formación, asesoramiento y orientación en igualdad de género.
- El uso del lenguaje no sexista.
- Otros aspectos organizativos como el uso del espacio por mujeres y hombres.
- La eliminación de los estereotipos sexistas en el reparto y/o desempeño de tareas.

CR7.2 Los horarios de las actividades se valoran, y adaptan en la medida de lo posible a los horarios de los servicios públicos destinados a los cuidados para la vida, potenciando la puesta en marcha de servicios complementarios que cumplan estas funciones.

CR7.3 El informe de evaluación se elabora incluyendo un análisis de costos presupuestarios de las acciones y recursos orientados al objetivo de la igualdad.

CR7.4 La evaluación se realiza por las personas implicadas en el proyecto, solicitando apoyo si fuera preciso de expertos en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

CR7.5 El documento de evaluación se realiza, recogiendo elementos como:

- Las conclusiones de la evaluación, indicando si el objetivo de igualdad de género en el proyecto se ha tratado de manera sectorial o ha sido abordado de modo integral y coordinado en las actuaciones.
- Propuestas y alternativas de mejora que tengan utilidad para posteriores intervenciones y proyectos.

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

Material de recogida de información como los cuestionarios, las escalas de observación, los protocolos de registro o los cuestionarios. Material de comunicación de la información como libros de actas o informes diversos. Instrumentos para la organización de los recursos. Instrumentos de evaluación. Materiales para el tratamiento o procesamiento de la información como el material de oficina, el «software» y el «hardware» informático o la reprografía. Material de archivo y de actualización de la información. Procedimientos de comunicación y difusión. Medios de comunicación e información entre otros: publicaciones, Internet, televisión, radio, centros, entidades, programas y servicios. Legislación vigente en materia de igualdad de oportunidades. Planes de intervención de las entidades o empresas de intervención. Recursos de asesoría, orientación y formación en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Proyectos de intervención. Bibliografía específica

#### **Productos y resultados**

Proyectos de intervención para el impulso de la igualdad de oportunidades elaborados o adaptados. Proyectos de Dinamización comunitaria con perspectiva de género. Intervenciones profesionales no sexistas ni discriminatorias, que se fundamenten en la igualdad de género. Participación en condiciones de igualdad de mujeres y hombres. Difusión del impulso de igualdad de oportunidades. Evaluación y seguimiento de proyectos desde un planteamiento de igualdad entre mujeres y hombres.

#### **Información utilizada o generada**

Informes especializados en la igualdad de género. Planes de intervención. Bibliografía específica. Legislación vigente en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Recursos informativos y formativos disponibles en la red (Internet). Instrumentos de observación. Informes de la evolución de la intervención. Métodos y procedimientos de obtención y tratamiento de la información. Procedimientos de archivo y clasificación de información. Técnicas de procesamiento de información. Metodología de planificación y evaluación de intervenciones sociales. Programación de actividades.

### **III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

#### **MÓDULO FORMATIVO 1**

**Denominación:** CONTEXTOS SOCIALES DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA

**Código:** MF1038\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1038\_3. Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención.

**Duración:** 50 horas

## **Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Identificar y describir el entorno de intervención donde se lleve a cabo el proceso de mediación.

CE1.1 Identificar los principales agentes sociales del entorno en el que se va a realizar la intervención.

CE1.2 Interpretar los actuales contextos socioculturales que han dado lugar a la configuración de nuevas realidades sociales.

CE1.3 Extraer información procedente de estudios y documentos que sea relevante para un proceso de mediación.

CE1.4 Analizar la información existente de la comunidad a partir de las metodologías previamente establecidas.

CE1.5 Registrar la información obtenida según los protocolos y procedimientos establecidos en el grupo de trabajo.

CE1.6 Recoger y registrar las sugerencias de todos los agentes a partir de las metodologías previamente diseñadas conjuntamente con el equipo y los agentes de la comunidad.

C2: Analizar las necesidades y potencialidades de la población con la que se realiza el proceso de mediación.

CE2.1 Determinar los parámetros para recoger y registrar los intereses de los diferentes agentes sociales.

CE2.2 Partiendo de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, identificar las necesidades, posibles conflictos y problemáticas y las potencialidades de la población con la que se prevea realizar un proceso de mediación, teniendo en cuenta distintas fuentes, tales como estudios sociodemográficos, información recogida en la población u otros.

CE2.3 En un supuesto práctico de mediación debidamente caracterizado:

- Analizar la información recogida.
- Establecer procedimientos de contacto con agentes sociales del entorno
- Establecer y justificar los criterios de priorización de la intervención.

C3: Difundir e informar a los diferentes agentes de la comunidad sobre los resultados obtenidos.

CE3.1 Analizar los diferentes aspectos que rigen las normativas de confidencialidad de datos y los códigos éticos pertinentes.

CE3.2 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, elaborar el informe de los datos obtenidos, contemplando aquellos aspectos que pueden ser de uso para los diferentes equipos de trabajo existentes en el territorio, teniendo en cuenta los aspectos facilitadores de posibles intervenciones de mediación o de prevención de conflictos.

CE3.3 Realizar y consensuar con los equipos de trabajo los protocolos para intercambio de información.

CE3.4 Devolver el informe a la comunidad, siguiendo los procedimientos establecidos en el equipo de trabajo.

CE3.5 Implicar a la comunidad en la distribución de los informes que documentan los acuerdos alcanzados a través del proceso de mediación.

C4: Difundir o transmitir la información recogida al equipo de trabajo y los agentes sociales del entorno de intervención.

CE4.1 Crear un documento que contenga la información generada para que pueda ser utilizada por el equipo de trabajo.

CE4.2 Crear vías de comunicación y coordinación con el equipo de trabajo y agentes sociales para intercambio de la información.

CE4.3 Canalizar la información generada al equipo de trabajo y a los agentes sociales.

CE4.4 Canalizar la información generada a los "informantes" implicados en los conflictos.

## Contenidos

### 1. Técnicas de investigación en la intervención social

- Identificación de métodos y técnicas para la obtención de información (cuantitativa y cualitativa):
  - Observación
  - Desarrollo de encuestas
  - Gestión de la documentación asociada
- Aplicación de métodos y técnicas para el análisis de datos:
  - Análisis e interpretación de datos en la investigación social
- Procedimiento de presentación de resultados:
  - Ficha de identificación
  - Registro de una entrevista
  - Informe de seguimiento
  - Informes sociales (a nivel individual; a nivel grupal -informe y crónica-, a nivel comunitario)
- Proceso de investigación social:
  - Identificación de las fases y niveles en los procesos de investigación social: nivel descriptivo, nivel de clasificación, nivel explicativo.
  - Fases de la investigación social: organización del trabajo; fase exploratoria; diseño de la investigación; trabajo de campo, trabajo de gabinete.
- Proceso de investigación-acción participativa
  - Contextualización de la investigación-acción participativa
  - Tipologías de la investigación-acción participativa
  - Aplicación de principios éticos dentro de la investigación-acción participativa.
  - Identificación de las fases del proceso de la investigación-acción participativa.
  - Procedimientos e instrumentos de recogida de datos de la investigación-acción participativa.
- Procesos de intervención social.
  - Sistemática de actuación en la intervención social
  - Identificación de problemas y necesidades dentro de la intervención social
  - Identificación de necesidades y demandas
  - Análisis de los factores de riesgo y factores de protección
  - Detección de necesidades específicas de colectivos sociales en situación de vulnerabilidad
- Aplicación de la legislación referente a los derechos humanos y derechos fundamentales de la persona en los procesos de intervención social.

### 2. Procesos de análisis de población e instituciones objeto de intervención.

- Procedimientos de análisis de las poblacionales
  - Análisis del padrón municipal: residentes del municipio de origen autóctono y extranjero
  - Caracterización sociodemográfica de la población por grupos de edad, sexo, nivel económico, y nivel de estudios
- Procesos sociológicos
  - Procesos de socialización: socialización e identidad social

- Identificación de claves sociales y culturales
- Identificación de los códigos de interpretación de las claves sociales
- Aplicación de los valores en la intervención social
  - Caracterización de los valores en la intervención social.
  - Identificación de la función social de los valores
  - Determinación de los valores y el respeto a las diferencias
- Procesos migratorios:
  - Identificación de la población autóctona y extranjera
  - Identificación de las minorías étnicas en las sociedades plurales
  - Valoración y análisis de las claves culturales de las diferentes minorías étnicas
  - Valoración del antagonismo étnico, prejuicio y discriminación
  - Identificación y evolución del marco normativo en materia de extranjería
  - Análisis de los derechos y libertades de los extranjeros en España; derechos sociales y derechos políticos.
- Actuación de las instituciones en el marco de la intervención social
  - Identificación de las Instituciones de ámbito público y privado (fundaciones, asociaciones, etc)
  - Identificación del contexto de actuación de las instituciones: comunidad en la que se encuadra y organización interna
  - Función social de las instituciones en la Comunidad: relaciones entre los diferentes agentes

### 3. Gestión de la información en la intervención social.

- Proceso de comunicación:
  - Caracterización de la comunicación y del proceso comunicativo: técnicas y niveles de comunicación.
  - Desarrollo de habilidades en los procesos de comunicación y relación
  - Identificación de barreras en el proceso de la comunicación
  - Aportes de la Programación Neurolingüística (PNL).
- Técnicas de relación aplicadas a la mediación comunitaria;
  - Entrevista a nivel individual.
  - Entrevista a nivel grupal.
- Técnicas grupales aplicadas a la mediación comunitaria
  - Aplicación de técnicas grupales en la intervención social.
  - Gestión de reuniones para la conducción de grupos: tipología y técnicas de reunión
- Gestión de fuentes de información:
  - Tipología de fuentes de información: escrita (boletines estatales, autonómicos y provinciales, prensa), medios audiovisuales, contactos personales, contactos con asociaciones, etc.
  - Procesos y herramientas de recogida de la información: informes y fichas.
  - Transmisión de la información: folletos y paneles informativos.
  - Criterios y estrategias de actuación en el tratamiento de la información
  - Análisis de los reglamentos municipales y reglamentos de participación ciudadana.
  - Aplicación de la Ley de protección de datos a la gestión de las fuentes de información.

**Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF1038_3.	50	30

**Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

**MÓDULO FORMATIVO 2****Denominación:** PREVENCIÓN DE CONFLICTOS**Código:** MF1039\_3**Nivel de cualificación profesional:** 3**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1039\_3. Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales

**Duración:** 70 horas**Capacidades y criterios de evaluación**

C1. Analizar el servicio de mediación voluntaria como una opción al gestionar conflictos.

CE1.1 Considerar los agentes de la comunidad susceptibles de apoyar y utilizar servicios de mediación voluntaria

CE1.2 Elaborar documentos informativos que expongan las características de la mediación como alternativa en la gestión de conflictos.

CE1.3 En una simulación de elaboración de materiales informativos sobre el servicio de mediación:

- Definir criterios que faciliten la definición de mensajes de forma clara, concisa y comprensible.
- Elaborar documentos informativos, tales como dípticos, trípticos u otros materiales de apoyo.
- Seleccionar procedimientos de transmisión y difusión de la información que lleguen a la mayor cantidad de la población.
- Elegir uno de los procedimientos anteriores y establecer la secuencia de pasos a seguir para su desarrollo.

CE1.4 Determinar métodos para establecer cauces directos de comunicación con los agentes sociales.

C2: Elaborar códigos de interpretación y comunicación que posibiliten la comprensión de diferentes códigos.

CE2.1 Identificar los parámetros necesarios para detectar los mediadores naturales de la comunidad.

CE2.2 Elaborar un mapa de relaciones de las partes que permita identificar los mediadores naturales.

CE2.3 Relacionar códigos de interpretación y comunicación de los diferentes contextos culturales con los que se trabaje.

CE2.4 Elaborar mensajes claros, sencillos y comprensibles para difundir los códigos de interpretación y comunicación.

CE2.5 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado:

- Analizar las características sociodemográficas.
- Identificar las pautas culturales de cada contexto.
- Enumerar las claves sociales características de la población.
- Establecer la forma de intercambiar las pautas y claves más significativas entre los miembros de la población sujetos de la intervención.

C3: Programar y ejecutar talleres y actividades de comunicación social teniendo en cuenta el contexto de aplicación.

CE3.1 Identificar los criterios y las estrategias metodológicas que garanticen la máxima implicación de las partes en el desarrollo de actividades o talleres favorecedores de comunicación.

CE3.2 Elaborar protocolos y modelos de convocatorias que especifiquen de manera clara y concisa el mensaje a transmitir.

CE3.3 Diseñar protocolos de coordinación con los diferentes equipos y agentes de la comunidad para facilitar la información y la sensibilización, para participar en los talleres.

CE3.4 En una simulación que pretende generar y desarrollar un proceso facilitador de comunicación:

- Diseñar las actividades de encuentro que más se ajusten a la realidad con la que intervenimos.
- Preparar una convocatoria, formulando objetivos que tiendan a la prevención de conflictos.
- Elegir la metodología a utilizar.
- Describir cómo se realizaría el proceso de seguimiento y de evaluación para conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos.

CE3.5 Elaborar protocolos de evaluación que permitan la recogida de la información que se requiere para valorar acciones de comunicación social.

CE3.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, elaborar un proyecto de actuación donde se contemplen acciones de comunicación favorecedoras de las relaciones interpersonales positivas..

CE3.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado realizar un proceso de evaluación de un taller donde se han realizado actividades de comunicación y relación, teniendo en cuenta los indicadores previamente establecidos.

C4: Identificar y crear espacios de encuentro que faciliten las relaciones entre los individuos, los grupos y las distintas entidades.

CE4.1 Identificar los diferentes espacios de encuentro formales y informales existentes en la comunidad.

CE4.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, identificar los diferentes espacios de encuentro existentes y posibles nuevos espacios estableciendo criterios de selección de los mismos.

CE4.3 En un caso práctico, debidamente caracterizado, determinar un espacio de encuentro que reúna las condiciones idóneas para facilitar encuentros entre individuos, grupos o entidades cuyas relaciones sean susceptibles de derivar en conflicto.

CE4.4 Determinar los sistemas de información para dar a conocer los diferentes espacios existentes, de forma que sea comprensible para el máximo número de personas.

CE4.5 Enumerar y describir técnicas de comunicación que favorezcan el diálogo y la comunicación en grupo.

CE4.6 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado de una situación conflictiva, adaptar los espacios de encuentro, seleccionar las técnicas de comunicación más adecuadas y manejar la situación conflictiva teniendo como principio básico el respeto entre las partes.

C5: Diseñar y dinamizar actividades de encuentro que potencien relaciones de comunicación positiva entre los agentes sociales.

CE5.1 Establecer procedimientos de recogida de información acerca de los elementos que facilitan o dificultan la realización de actividades de encuentro.

CE5.2 En un supuesto práctico de preparación de actividades de encuentro con agentes sociales:

- Diseñar actividades de encuentro a partir de la información inicial sobre las necesidades, posibles conflictos y problemáticas y las potencialidades de la población con la que están en contacto los agentes sociales y se prevea realizar un proceso de mediación.
- Redactar modelos de convocatoria de la actividad dirigidas a los agentes sociales que especifiquen de manera clara y concisa el mensaje a transmitir.
- Preparar la actividad tomando como base las metodologías participativas a aplicar con los agentes sociales.

CE5.3 Identificar los criterios y las estrategias metodológicas que garanticen la máxima implicación de las partes.

CE5.4 Diseñar protocolos de coordinación con los diferentes equipos y agentes de la comunidad para facilitar la información y la sensibilización, para participar en los talleres.

CE5.5 Elaborar protocolos de evaluación que permitan la recogida de la información que se requiere para valorar acciones de comunicación social y conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos.

## Contenidos

### 1. Desarrollo de estrategias y habilidades para la prevención de conflictos en la comunidad.

- Identificación del proceso grupal
  - Sistemática para la puesta en marcha de grupos: definición de objetivos, estructura, funcionamiento y evolución de los grupos
- Clasificación de técnicas participativas para la dinamización grupal.
  - Técnicas de grupo: simposio, seminario, taller, intercambio de experiencias, sociodrama, teatro imagen y teatro foro.
  - Técnicas dinámicas: dramatización, psicodrama, rol playing.
- Identificación y gestión de habilidades sociales:
  - Factores de comportamiento (personales y ambientales)

### 2. Diseño de las actividades de encuentro en la mediación comunitaria

- Identificación de los tipos y características de los espacios de encuentro;
  - Espacios y usos de los tiempos
  - Utilidad de los espacios de encuentro para la intervención mediadora.
- Sistemática en la gestión del trabajo en equipo;
  - Aplicación y coordinación de la interdisciplinariedad en el equipo de trabajo
  - Identificación de los agentes facilitadores del trabajo interdisciplinar
- Procesos de coordinación en la intervención social
  - Metodologías de aplicación a las actividades de coordinación.
  - Valoración de las necesidades de coordinación interinstitucional
- Gestión del conflicto en los procesos de mediación social
  - Caracterización de los conflictos: tipologías, componentes, ciclos del conflicto y funciones del conflicto en la dinámica social
  - Metodologías para la resolución de conflictos

- Sistemática de actuación en la gestión de conflictos: valoración de las perspectivas de abordaje, análisis sociológico del conflicto, estilos de abordar los conflictos (enfoque socioafectivo)
- Procesos de construcción de paz, cohesión social y convivencia ciudadana.
- Sistemática para la elaboración de un proyecto de mediación
  - Análisis del ámbito de actuación
  - Identificación de objetivos generales y específicos
  - Valoración de las actividades e identificación de la metodología a aplicar
  - Planificación de los recursos personales y materiales del proyecto
- Evaluación de los talleres o espacios de encuentro comunitarios
  - Técnicas de recogida de datos de carácter cualitativo: entrevista abierta y el análisis del contenido, grupos de discusión, observación participante
  - Procedimientos para el análisis de resultados
  - Análisis y diagnóstico crítico de los resultados
  - Elaboración y desarrollo de nuevas propuestas
  - Procesos de evaluación de la acción

### 3. Análisis, organización y transmisión de la información del servicio de mediación.

- Técnicas de relación aplicadas a la mediación comunitaria;
  - Entrevista a nivel individual.
  - Entrevista a nivel grupal.
- Técnicas grupales aplicadas a la mediación comunitaria
  - Aplicación de técnicas grupales en la intervención social.
  - Gestión de reuniones para la conducción de grupos: tipología y técnicas de reunión
- Gestión de fuentes de información:
  - Tipología de fuentes de información: escrita (boletines estatales, autonómicos y provinciales, prensa), medios audiovisuales, contactos personales, contactos con asociaciones, etc.
  - Procesos y herramientas de recogida de la información: informes y fichas.
  - Transmisión de la información: folletos y paneles informativos.
  - Criterios y estrategias de actuación en el tratamiento de la información
  - Análisis de los reglamentos municipales y reglamentos de participación ciudadana.
  - Aplicación de la Ley de protección de datos a la gestión de las fuentes de información.

#### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF1039_3.	70	30

#### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

#### MÓDULO FORMATIVO 3

**Denominación:** GESTIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESOS DE MEDIACIÓN

**Código:** MF1040\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1040\_3 Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos.

**Duración:** 90 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Identificar las diferentes formas de gestión de conflictos.

CE1.1 Definir procedimientos de observación directa y entrevistas que faciliten la recogida de datos acerca de los conflictos.

CE1.2 En una simulación en la que se entrega documentación que recoge información sobre diferentes situaciones de potencial mediación:

- Interpretar la información diferenciando las situaciones susceptibles de mediación.
- Delimitar los procedimientos para salvaguardar la confidencialidad de la información
- Delimitar la actuación a seguir, atendiendo al tipo de conflicto
- Seleccionar la técnica de gestión de conflictos.

CE1.3 Establecer protocolos que concreten la intervención como resultado de las conclusiones fruto del análisis de la información

C2: Identificar si el conflicto es susceptible de pasar por un proceso de mediación comunitario.

CE2.1 Definir los medios e instrumentos para contener el conflicto a través de la información pertinente.

CE2.2 Valorar si la índole del conflicto es susceptible de pasar por el servicio de mediación comunitario o, en su caso, derivar a otros servicios de atención ciudadana.

CE2.3 Definir los recursos existentes en la comunidad en un proceso de mediación comunitaria.

CE2.4 Crear un protocolo de derivación a otros servicios comunitarios.

C3: Derivar a otros servicios de mediación específico cuando la intervención así lo requiera.

CE3.1 Informar o derivar a los usuarios a otros servicios de mediación específicos (familiar, laboral, penal u otros).

CE3.2 Crear un protocolo de derivación a otros servicios de mediación.

CE3.3 Crear una guía de recursos de mediación en otros ámbitos tanto de índole pública como privada que existan en el territorio de la intervención.

C4: Analizar el proceso de mediación asegurando la comprensión del mismo por parte de las personas implicadas

CE4.1 Diseñar las características que debe tener el primer encuentro con y entre las partes implicadas en un proceso de mediación.

CE4.2 Describir los principios generales y las características del proceso de mediación.

CE4.3 Identificar las fases del proyecto de mediación y caracterizar cada una de ellas.

CE4.4 Fundamentar la importancia de que las partes implicadas manifiesten su conformidad antes de iniciar un proceso de mediación.

CE4.5 Definir los documentos y vías de recogida de conformidad de las partes implicadas en un conflicto.

CE4.6 Elaborar un documento que permita recoger la conformidad de las partes antes de iniciar un proceso de mediación.

C5: Definir los modelos y técnicas a aplicar teniendo en cuenta la situación conflictiva a afrontar.

CE5.1 Caracterizar los diferentes modelos de mediación y analizar las ventajas e inconvenientes de aplicar cada modelo a una situación conflictiva dada.

CE5.2 Identificar los diferentes instrumentos y/o técnicas que pueden ser utilizadas por el profesional en un proceso de mediación.

CE5.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, seleccionar aquellos modelos, instrumentos y/o técnicas que sean más apropiados a la situación conflictiva.

C6: Determinar la evolución de un proceso de mediación en función de las características de las partes implicadas.

CE6.1 Seleccionar la información de interés para la mediación y caracterizar la forma y características de transmisión de esta información a las partes implicadas.

CE6.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, realizar un proceso de mediación siguiendo las fases del mismo y adecuando el proceso a las características de las partes inmersas en un conflicto.

CE6.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado:

- Establecer los requisitos y normas que se han de cumplir antes de iniciar el proceso de mediación.
- Definir el papel del profesional y de las partes implicadas en el proceso de mediación.
- Seleccionar y aplicar técnicas y procedimientos más adecuados para la situación conflictiva dada.
- Describir cómo se aplicarían, en caso de ser necesario, las medidas de mediación que favorezcan el entendimiento entre las partes.
- Establecer las diferentes alternativas para resolver el conflicto.
- Acompañar en la toma de decisiones y acuerdos a las partes implicadas.
- Recoger por escrito los acuerdos y decisiones.

## Contenidos

### 1. La gestión de conflictos desde la mediación y otros métodos.

- Identificación de los modelos para la transformación y resolución de conflictos
  - Metodología de la transacción
  - Metodología del arbitraje
  - Metodología de la negociación
  - Aplicación de la vía judicial (procedimiento judicial) a la resolución de conflictos
  - Análisis de la función del conflicto en la dinámica social e identificación de sus elementos.
- Proceso de mediación
  - Caracterización de la acción mediadora: principios y objetivos
  - Metodologías para el desarrollo de la mediación: modelo tradicional o lineal de Harvard; Modelo de Bush y Folger; modelo circular narrativo de Sara Cobb; modelo interdisciplinar de Daniel Bustelo; otros modelos aplicados a la mediación comunitaria.
  - Funciones y responsabilidades del mediador: estrategias de actuación

- Tipologías de mediación: mediación “natural” y mediación profesionalizada
- Aplicación de los modelos de comediación a la mediación comunitaria

## 2. Procesos y técnicas de mediación

- Identificación de las etapas en el proceso de mediación
  - Desarrollo de acciones previas al proceso de mediación: generación de confianza, legitimación y reencuadre; escucha activa, parafraseo, reformulación, connotación positiva, entrevista individual, etc.
  - Desarrollo de la primera sesión
  - Identificación del conflicto y los temas a tratar
  - Desarrollo de los temas (búsqueda de alternativas)
  - Proceso de acuerdo
  - Identificación de las técnicas a utilizar en la mediación;

## 3. Aplicación de la mediación en otros ámbitos de actuación

- Identificación de los diferentes ámbitos para la mediación
  - Procesos de mediación natural o informal
  - Procesos de mediación educativa
  - Procesos de mediación familiar
  - Procesos de mediación laboral
  - Procesos de mediación penal con jóvenes infractores
  - Procesos de mediación penal
  - Procesos de mediación internacional

## 4. Proceso de mediación en el ámbito comunitario

- Sistemática de mediación comunitaria
  - Identificación de las características, ventajas y límites
  - Definición de los programas o servicios de mediación comunitarios
  - Desarrollo de la mediación comunitaria en los ámbitos vecinal, barrial, comunitario
  - Aplicación de la mediación comunitaria en la prevención de conflictos cotidianos
  - Procesos de construcción de paz, cohesión social, y convivencia ciudadana
  - Identificación del papel del mediador como agente de cambio
- Sistemática de mediación intercultural
  - Funciones y principios de la mediación intercultural
  - Desarrollo de la mediación intercultural
  - Identificación del perfil y habilidades de mediador/a intercultural
  - Procesos de comunicación intercultural: elementos y barreras de comunicación

## 5. Desarrollo de Redes Sociales y derivación efectiva

- Identificación de los procesos de derivación
- Valoración de casos mediables y no mediables
- Derivación en la red comunitaria
- Metodologías de derivación
- Identificación de los recursos de la red comunitaria
- Procesos de seguimiento
- Competencias del derivador.

**Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF1040_3	90	30

**Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

**MÓDULO FORMATIVO 4**

**Denominación:** VALORACIÓN, SEGUIMIENTO, Y DIFUSIÓN DE ACCIONES DE MEDIACIÓN

**Código:** MF1041\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1041\_3 Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos.

**Duración:** 80 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Elaborar el diseño del seguimiento y valoración del proceso de mediación teniendo en cuenta el contexto del mismo.

CE1.1 Enumerar las características que debe tener el proceso de valoración y seguimiento del proceso de mediación.

CE1.2 Identificar y caracterizar los modelos, técnicas y procedimientos de evaluación, para conocer la eficacia de las técnicas empleadas en el proceso de mediación.

CE1.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, elaborar el diseño de seguimiento y valoración, estableciendo:

- Personas implicadas en la valoración y el seguimiento.
- Actividades de evaluación.
- Técnicas y procedimientos a utilizar.
- Instrumentos necesarios.
- Temporalización de la valoración y el seguimiento.

C2: Definir la evaluación en el proceso de mediación, aplicando las técnicas y los procedimientos adecuados.

CE2.1 Analizar los resultados obtenidos durante el proceso de mediación y al finalizar el mismo.

CE2.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, establecer criterios de evaluación que nos permitan conocer:

- La eficacia de la aplicación del proceso de mediación.
- Puntos fuertes y débiles del proceso de mediación.
- Grado de participación e implicación de los participantes en el proceso.

CE2.3 Establecer los procedimientos de valoración del proceso mediación contando con la participación de los implicados.

CE2.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, señalar los elementos que faciliten y obstaculicen la resolución de conflictos.

CE2.5 Detectar posibles evaluadores externos que puedan mejorar la valoración del proceso de la intervención.

C3: Estructurar el seguimiento del proceso de mediación teniendo en cuenta los acuerdos establecidos previamente entre las partes implicadas.

CE3.1 Justificar la importancia de realizar el seguimiento de los acuerdos aceptados por los implicados en el proceso de mediación.

CE3.2 Definir las características y condiciones del seguimiento en el cumplimiento de los acuerdos y toma de decisiones aceptadas por las partes..

CE3.3 En un supuesto práctico de seguimiento de un proceso de mediación concreto:

- Elaborar el documento que plasmará los acuerdos adoptados por las partes.
- Establecer cauces para la participación en el seguimiento de los implicados
- Elaborar instrumentos de evaluación, tales como fichas de seguimiento, fichas de revisión, documentos que recojan las modificaciones que se realizan en el proceso.

C4: Identificar y valorar la coordinación con el equipo de trabajo para difundir el proceso de mediación como una vía para la gestión de conflictos.

CE4.1 Identificar y caracterizar las acciones de difusión del proceso de mediación.

CE4.2 Diseñar y elaborar un proyecto de difusión de un servicio de mediación, dando a conocer los distintos recursos existentes.

CE4.3 Seleccionar la información que se debe transmitir a los profesionales para que utilicen el servicio de mediación.

CE4.4 Establecer los criterios que faciliten la cultura de la mediación en las actividades del equipo de trabajo.

## Contenidos

### 1. Procesos de evaluación del programa o servicio de mediación

- Procesos de evaluación
  - Identificación de los tipos y niveles de evaluación: definición de los objetivos generales y fundamentales
  - Proceso de pre-evaluación
  - Sistemática para el desarrollo de la evaluación del programa o servicio de mediación: barreras de la evaluación
  - Definición de herramientas de evaluación del programa o servicio de mediación: indicadores de esfuerzo, indicadores de actividad profesional, indicadores de resultados
  - Elaboración de instrumentos evaluativos
  - Análisis de los resultados del proceso de evaluación y decisiones derivadas
  - Técnicas de planificación aplicadas al programa o servicio de mediación
  - Sistemática para la coordinación con evaluadores externos al programa o servicio de mediación.
- Identificación de las técnicas de recogida de datos
  - Ficha de identificación
  - Registro de una entrevista
  - Hoja de seguimiento
  - Informes sociales; a nivel individual; a nivel grupal; a nivel comunitario

- Ficha de recogida de datos de una institución
- Otros formularios de sistematización del trabajo.

## 2. Proceso de evaluación de las actividades de mediación

- Identificación de las técnicas de relación
  - Metodología de entrevistas para el seguimiento y la evaluación con los diferentes implicados en el proceso de mediación
  - Sistemática para el seguimiento y valoración conjunta del proceso de mediación
  - Metodología para la elaboración de cuestionarios de satisfacción a los agentes implicados en el proceso de mediación.
- Evaluación del proceso mediador
  - Aplicación de la evaluación para optimizar los procesos de mediación
  - Planificación y desarrollo de la evaluación
  - Análisis de resultados del proceso de evaluación: informe de evaluación
  - Procedimientos de participación del usuario en la evaluación
  - Técnicas de trabajo en equipo en el proceso de evaluación
  - Procedimientos de coordinación con evaluadores externos
  - Proceso de mejora continua en los procesos evaluativos: desarrollo de cuadernos de casos prácticos.

## 3. Análisis, organización y transmisión de la información del servicio de mediación

- Identificación de tipos y características de las fuentes de información destinadas a difundir el programa o servicio de mediación.
  - Técnicas de promoción: objetivos y soportes
  - Valoración de las actividades de difusión
  - Procedimientos de actuación en el tratamiento de la información.
  - Análisis de los reglamentos municipales y reglamentos de participación ciudadana.
  - Aplicación de la Ley de protección de datos en los procesos de transmisión de la información

### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF1041_3.	80	30

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 5

**Denominación:** IMPULSO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES

**Código:** MF1026\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1026\_3 Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social.

**Duración:** 50 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Identificar y describir el marco de referencia en la intervención hacia la igualdad de mujeres y hombres.

CE1.1 Caracterizar los principales espacios de protagonismo de las mujeres en la historia reciente, adaptados al contexto de intervención específico.

CE1.2 Discriminar los organismos existentes para el impulso de la igualdad de mujeres y hombres de los distintos ámbitos: internacional, europeo, estatal, autonómico y local.

CE1.3 Relacionar los principales elementos normativos que justifican la inclusión o el reflejo de la igualdad en toda intervención profesional.

CE1.4 Describir el significado de las estrategias consensuadas a nivel internacional para avanzar hacia la igualdad de mujeres y hombres: igualdad normativa, acción positiva y «mainstreaming» de género.

CE1.5 Definir el «empoderamiento» de las mujeres y relacionarlo con las políticas de igualdad.

CE1.6 Describir las experiencias desarrolladas en el propio ámbito geográfico dirigidas a impulsar la igualdad de mujeres y hombres y/o a incorporar la perspectiva de género en el tema a implementar.

CE1.7 Caracterizar las estructuras sociales que son imprescindibles para equiparar la responsabilidad de mujeres y hombres en los cuidados a terceros y de las tareas domésticas, para que las mujeres puedan incorporarse plenamente al mercado de trabajo y a la vida pública.

C2: Considerar la información sobre los recursos existentes en el entorno concreto de la intervención profesional y las experiencias desarrolladas, en relación con el impulso de la igualdad entre mujeres y hombres.

CE2.1 Recoger e interpretar información previa al desarrollo de un posible proyecto, relevante en cuanto al género, estableciendo correlación entre la estructura social de género y las situaciones de desigualdad y discriminación detectadas.

CE2.2 Formular los principios estratégicos de las intervenciones sociales que impulsen la igualdad de género basándose en el análisis de las necesidades de los colectivos de intervención.

CE2.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado en el ámbito profesional, detectar:

- Situaciones y condiciones de desigualdad y discriminación.
- Tipos o características de discriminación.
- Necesidades de los usuarios /as y principios estratégicos.
- Obstáculos y potencialidades para el avance hacia la igualdad de mujeres y hombres.

C3: Caracterizar los elementos más significativos para el avance hacia la igualdad de mujeres y hombres en cada una de las fases del diseño de un proyecto de intervención.

CE3.1 Elaborar objetivos relacionados con el impulso de la igualdad de mujeres y hombres.

CE3.2 Analizar cómo la inclusión en los presupuestos específicos que garantizan la plena participación de las mujeres con cargas familiares es un elemento fundamental para alcanzar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

CE3.3 En un supuesto práctico de diseño de un proyecto, debidamente caracterizado, analizar y modificar en función a la igualdad de género aspectos como:

- Expresión escrita no sexista ni discriminatoria.
- Reproducción de roles, estereotipos y valores igualitarios.
- Presencia de la mujer y del hombre en cada fase.
- Establecimiento de prioridades de intervención.
- Formulación de objetivos.
- Distribución de tiempos y espacios.
- Previsión de recursos materiales y presupuestos.

CE3.4 Identificar en cada fase del proyecto, elementos que promuevan el impulso hacia la igualdad entre mujeres y hombres

CE3.5 Definir los tiempos y espacios de participación de las mujeres y hombres, en general, y de las asociaciones, en particular, en el entorno geográfico concreto y en relación a nuestro ámbito profesional.

C4: Transmitir la información analizada en relación a la desigualdad de hombres y mujeres, impulsando la necesidad de avanzar hacia la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

CE4.1 Emplear distintos formatos y soportes, orales y escritos, como mapas, tablas, paneles, carteles o dossiers, para presentar información analizada sobre la desigualdad de hombres y mujeres, situaciones de discriminación y su erradicación y compromisos en el avance de igualdad de oportunidades de género.

CE4.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado identificar diferentes vías de información y de comunicación y responsables a los que dirigirla en caso de situaciones de discriminación o desigualdad entre mujeres y hombres.

CE4.3 En un supuesto práctico de intervención, debidamente caracterizado, hacer una propuesta de difusión que incorpore el enfoque de género y tenga en cuenta las características de las personas a las que va dirigido.

CE4.4 En un supuesto práctico de análisis de un entorno de trabajo, valorar y readaptar los elementos que potencien las desigualdades entre mujeres y hombres implementando la difusión de la perspectiva de género.

C5: Identificar actitudes y estereotipos sexistas manifestados, tanto a través de las imágenes como del lenguaje, en el desarrollo de la intervención profesional.

CE5.1 Seleccionar imágenes y utilizar palabras que, bien en su carácter genérico, bien utilizando simultáneamente el femenino y el masculino, expresen contenidos ajustados a las funciones que se realizan, independientemente de si se trata de mujeres o de hombres.

CE5.2 Analizar rutinas de la estructura social de género, a través de las cuales se transmiten y perpetúan roles, estereotipos y valores como en la publicidad, en los cuentos, en los chistes, en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en los refranes o en los videojuegos.

CE 5.3 Detectar las principales actitudes y estereotipos sexistas en diferentes iniciativas y proyectos de intervención profesional.

CE5.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, detectar y valorar las repercusiones de aspectos como:

- Valores de género.
- Actitudes, estereotipos y roles en función del género.
- Realización de tareas y funciones.
- Información y difusión en relación a mujeres y hombres.

CE5.5 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado en el que se observen aspectos sexistas en una intervención profesional, realizar propuestas de adecuación que promuevan la igualdad de género.

C6: Detectar las estructuras, equipos de trabajo y su funcionamiento, para la coordinación, formación y orientación en el impulso de la igualdad de oportunidades de género.

CE6.1 Identificar los y las profesionales, los equipos de trabajo y otros referentes encargados del apoyo, información, formación y asesoramiento especializado en materia de género e igualdad.

CE6.2 En un supuesto práctico de intervención profesional, debidamente caracterizado, en torno al impulso de la igualdad de género:

- Identificar necesidades formativas o de información
- Plantear demandas específicas de apoyo, supervisión, información, formación y/o asesoramiento especializado en materia de género e igualdad, partiendo de las necesidades detectadas.
- Detectar formadores expertos
- Diferenciar forma de contacto y vías de coordinación y comunicación.
- Establecer pautas para un trabajo en equipo cooperativo.
- Establecer mecanismos de asesoramiento en materia de género.

CE6.3 Enumerar procedimientos para la prospección de actuaciones formativas en igualdad de género.

C7: Establecer procedimientos que garanticen la implicación y coordinación de profesionales de otros recursos o servicios en las intervenciones dirigidas a la igualdad de género.

CE7.1 Indicar diferentes cauces de comunicación y coordinación interprofesional.

CE7.2 Establecer procedimientos que permitan establecer objetivos comunes entre profesionales fruto del acuerdo y el consenso.

CE7.3 En un supuesto de coordinación de actuaciones vinculadas a proyectos e intervenciones cuyo objetivo sea la igualdad de género:

- Definir procedimientos de acuerdo para la determinación de los métodos, técnicas y recursos a emplear en las actuaciones.
- Establecer procedimientos de coordinación profesional.

C8: Caracterizar la evaluación realizada sobre la intervención profesional desde la perspectiva del impulso de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

CE8.1 Describir estrategias metodológicas y criterios de evaluación y seguimiento que favorezcan el cumplimiento de los objetivos de impulso en la igualdad de oportunidades de género y el acceso a las actividades por parte de mujeres y hombres.

CE8.2 Facilitar la participación de la mujer en una evaluación participativa, visibilizando los aspectos que faciliten la misma y valorando el "empoderamiento" de las mujeres.

CE8.3 Analizar las repercusiones que tiene en los resultados esperados el que en un proyecto estén representadas las mujeres en la toma de decisiones.

CE8.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado sobre una intervención desarrollada y un proyecto:

- Diferenciar el logro de los objetivos de igualdad de oportunidades de género y si éstos se han tratado de una manera sectorial o ha sido abordado de modo integral y coordinado en las actuaciones desarrolladas.
- Establecer instrumentos que incorporen el enfoque de género en la evaluación del proyecto.
- Incluir el desglose de costos de cada intervención
- Realizar un informe de conclusiones que introduzca las alternativas y propuestas de mejora en la incorporación del enfoque de género.

## Contenidos

### 1. Marco de intervención para el impulso de la igualdad efectiva de mujeres y hombres

- Evolución de la teoría y de la historia de la construcción de género: identificación de las diferentes corrientes.
- Identificación de las características principales del papel de la mujer en la historia reciente.
- Contextualización de las políticas de igualdad
  - Fundamentación normativa. Legislación a nivel internacional, europeo, estatal y autonómico.
  - Identificación de los organismos relacionados con la igualdad de oportunidades de género a nivel internacional, europeo, estatal y autonómico.
- Valoración de estrategias de promoción para la igualdad efectiva de mujeres y hombres:
  - Medidas de acción positiva
  - "Mainstreaming", como estrategia
  - Planes de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Influencia de las situaciones de discriminación y desigualdad en los diferentes ámbitos del desarrollo de la persona: Ámbito público/profesional, personal/privado y doméstico.
- El empoderamiento de la mujer.

### 2. Proceso de incorporación de la perspectiva de género en proyectos de intervención social

- Incidencia en el proceso de socialización diferenciada y desigual para mujeres y hombres:
  - Construcción social del género: Roles, estereotipos y valores en la igualdad de oportunidades de género.
  - Aplicación de recursos lingüísticos para un uso no sexista, ni androcéntrico del Lenguaje.
  - Aplicación de recursos que reproduzcan imágenes y roles no sexistas en el tratamiento y representación de la mujer a través de las imágenes y los medios de comunicación.
  - Incidencia en el uso de tiempos y espacios igualitarios para mujeres y hombres.
- Incorporación de la perspectiva de género a los proyectos de Intervención social:
  - Diseño y adaptación de proyectos sociales en pro de la igualdad entre mujeres y hombres: Recogida y análisis de información, espacios y tiempos de participación de las mujeres, difusión y presentación de la información.
  - Evaluación y seguimiento en las actuaciones y proyectos en el impulso de la igualdad efectiva de mujeres y hombres
  - Identificación de los recursos y servicios de información, orientación, asesoramiento y formación.
  - Trabajo en equipo. Vías de colaboración con personal técnico especializado en materia de igualdad efectiva de mujeres y hombres.

## Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF1026_3.	50	30

#### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

#### **MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE MEDIACIÓN COMUNITARIA**

**Código:** MP0169

**Duración:** 80 horas

#### **Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Acompañar en las actividades de análisis de la población objeto de intervención y transmisión de la información obtenida.

CE1.1 Acompañar a los profesionales en la recogida y registro de los datos que se consideran necesarios para la posterior elaboración de los procesos de intervención.

CE1.2 Colaborar con el equipo de trabajo en la detección de los diferentes agentes sociales tanto del ámbito público como privado (instituciones, asociaciones, mediadores naturales).

CE1.3 Colaborar con el equipo de intervención en la elaboración un mapa social y sociograma que contenga información detallada sobre todos aquellos aspectos importantes recogidos desde los distintos ámbitos documentales y sociales (padrón, centros de servicios sociales, escuelas, centros de salud, asociaciones, etc...), de la población objeto de intervención

CE1.4 Acompañar al equipo de trabajo en el análisis continuo de la realidad del territorio donde se interviene.

CE1.5 Acompañar al equipo de trabajo en la identificación de las potencialidades, necesidades, problemas y posibles conflictos de la población objeto de intervención.

CE1.6 Colaborar con el equipo de trabajo, en el establecimiento y justificación de los criterios necesarios para la priorización en la intervención mediadora.

CE1.7 Redactar y exponer la información para la transmisión (devolución) de los resultados obtenidos en el análisis de la población a los diferentes implicados.

CE1.8 Colaborar en la búsqueda y síntesis de la información compleja.

C2: Colaborar en las actuaciones asociadas a la gestión de conflictos en la comunidad a través de la cultura de la mediación

CE2.1 Acompañar al equipo de trabajo a reconocer e identificar las posibles vías de comunicación.

CE2.2 Valorar, junto al equipo de trabajo, las características que debe tener la información sobre el servicio o programa de mediación comunitario, así como los espacios idóneos donde comunicar dicha información, ayudando a realizar los soportes informativos sobre los mismos.

CE2.3 Identificar, junto al equipo de trabajo, aquellas habilidades o características personales, que nos puedan indicar la existencia de un mediador natural o informal

dentro de la red social.

CE2.4 Colaborar con el equipo de trabajo en la realización de un estudio destinado al establecimiento del mapa de las redes sociales de la comunidad donde se interviene, con el objeto de encontrar aquellas personas o entidades que realizan labores de mediación informal.

CE2.5 Participar con el equipo de trabajo en el análisis sociodemográfico de la población, con el objeto de conocer e identificar las diferentes pautas culturales de las personas que la integran.

CE2.6 Ayudar al equipo de trabajo en la transmisión a los agentes sociales y a la población, de las diferentes pautas culturales existentes en el territorio objeto de intervención, consensuando los métodos mas idóneos para hacerlo (talleres, charlas informativas asambleas...)

CE2.7 Colaborar en las tareas de sensibilización a la población sobre sus propios problemas y profundizar en el análisis de su propia situación.

CE2.8 Acompañar al equipo de trabajo en la búsqueda de posibles espacios desde donde poder llevar a cabo encuentros que posibiliten la comunicación entre todos los implicados con el objeto de “conocerse para entenderse” y así poder transformar o prevenir conflictos de convivencia entre la población en contextos culturales diferenciados

CE2.9 Colaborar con el equipo de trabajo en las actuaciones y espacios que promuevan la convivencia pacífica y solidaria, potenciando el diálogo entre actores sociales (instituciones, tejido asociativo, población en general)

CE2.10 Ayudar al equipo de trabajo a informar a la población sobre los diferentes espacios de encuentro existentes en el territorio desde donde sea posible generar actividades de encuentro.

C3: Participar en un proceso de mediación comunitaria.

CE3.1 Saber distinguir si el conflicto es susceptible de entrar en un proceso de mediación comunitaria.

CE3.2 Saber utilizar los instrumentos necesarios adquiridos en el aula, para arropar y contener una crisis o conflicto comunitario.

CE3.3 Conocer los diferentes recursos existentes en el territorio donde se interviene

CE3.4 Crear, junto al equipo de trabajo, un protocolo de derivación a otros programas o servicios de la red comunitaria, cuando la problemática así lo requiera.

CE3.5 Saber transmitir a las partes implicadas en el conflicto los principios y características en un proceso de mediación.

CE3.6 Elaborar y utilizar un documento que recoja el compromiso de las partes a entrar en un proceso de mediación comunitaria.

CE3.7 Preparar el espacio para el encuentro entre las partes y el mediador (espacio físico, y espacio psicoemocional).

CE3.8 Saber escuchar a las diferentes partes su visión del conflicto desde la neutralidad y la imparcialidad.

CE3.9 Saber legitimar a todas la partes en conflicto.

CE3.10 Saber distinguir entre los diferentes modelos de mediación, y las técnicas a utilizar, acordes a las características del conflicto.

CE3.11 Adquirir la capacidad de estimular a las personas a escoger sus propias opciones asumiendo su propia responsabilidad a la hora de gestionar sus conflictos.

CE3.12 Colaborar para equilibrar las relaciones de poder existentes entre las partes.

CE3.13 Favorecer los acuerdos a los que lleguen las partes, sin olvidar que ellos son los protagonistas de la toma de decisiones, recogéndolas por escrito, si procede.

CE3.14 Elaborar un protocolo de seguimiento de los acuerdos, que contenga las características y periodicidad del mismo y utilizarlo, incluyendo la evaluación del

proceso de mediación.

C4: Colaborar en un proceso de evaluación respecto al servicio o programa de mediación.

CE4.1 Seleccionar, junto al equipo de trabajo, las técnicas de evaluación del servicio o programa de mediación.

CE4.2 Determinar, junto al equipo de trabajo, si el programa se está desarrollando de forma adecuada.

CE4.2 Elaborar, junto al equipo de trabajo y los implicados, un documento que contemple;

- La claridad de objetivos
- El grado de respuesta a las necesidades
- El grado de respuesta comunitario
- Si el tipo de actividades y recursos son o no eficientes
- Grado de adecuación a la sociedad a la que sirve
- Grado de participación de los ciudadanos
- El interés de los participantes por los temas tratados.
- Si las actividades que se realizan están previniendo situaciones conflictivas y dando respuesta en las situaciones de conflicto.

CE4.3 Seleccionar junto al equipo de trabajo y la población objeto de intervención, las propuestas consensuadas por todos los participantes.

CE4.4 Elaborar un documento que contenga las propuestas de los participantes.

CE4.5 Dirigir junto al equipo de trabajo, aquellas acciones técnicas que favorezcan la eficiencia del programa o servicio.

CE4.6 Redefinir los medios, junto al equipo de trabajo y las propuestas de los participantes, para alcanzar los objetivos consensuados.

C5: Colaborar en la incorporación de la perspectiva de género en un proyecto de intervención que se esté llevando a cabo desde la entidad.

CE5.1 Incorporar en los proyectos la utilización de imágenes y de un lenguaje no androcéntrico, ni sexista, ni discriminatorio.

CE5.2 Incorporar en los proyectos la reproducción de roles y valores igualitarios, y modificar si fuera necesario, la presencia de la mujer y del hombre en cada fase del proyecto, así como la distribución de tiempos y espacios.

CE5.3 Incorporar al proyecto una previsión de recursos materiales, técnicos y presupuestos, derivados de la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres en el mismo

CE5.4 Diferenciar el logro de los objetivos de igualdad de oportunidades de género y si éstos se han tratado de una manera sectorial o ha sido abordado de modo integral y coordinado en las actuaciones desarrolladas.

CE5.5 Establecer, junto con el equipo de trabajo, instrumentos que incorporen el enfoque de género en la evaluación del proyecto, y realizar un informe que introduzca alternativas y propuestas de mejora en este sentido.

C6: Participar en la elaboración de propuestas de promoción de la igualdad entre mujeres y hombres en proyectos que se estén llevando a cabo en la entidad.

CE6.1 Recoger e interpretar, conjuntamente con el equipo de trabajo, información previa al desarrollo de un posible proyecto, relevante en cuanto al género, estableciendo correlación entre la estructura social de género y las situaciones de desigualdad y discriminación detectadas.

CE6.2 Formular los principios estratégicos, en coordinación con el equipo de trabajo, de las intervenciones sociales que impulsen la igualdad de género basándose en el análisis de las necesidades de los colectivos de intervención.

CE6.3 Detectar evaluadores externos que puedan mejorar la valoración del proceso de la intervención en el ámbito de la igualdad de oportunidades de género

C7: Colaborar en la elaboración de un protocolo de actuación en caso de detectar situaciones de discriminación o de desigualdad entre mujeres y hombres, contextualizado en el territorio donde se está interviniendo.

CE7.1 Detectar situaciones y condiciones de desigualdad y discriminación en la comunidad, así como necesidades formativas o de orientación de las personas destinatarias del proyecto.

CE7.2 Identificar profesionales que procuren información, formación y/o asesoramiento especializado en materia de Género e Igualdad en la Comunidad, así como diferenciar forma de contacto y vías de coordinación y comunicación entre las personas profesionales que intervienen en el territorio

CE7.3 Conocer y describir las experiencias y recursos existentes en el territorio de promoción de la Igualdad entre mujeres y hombres

CE7.4 Plantear demandas específicas de apoyo, supervisión, información, formación y/o asesoramiento especializado en materia de género e igualdad, partiendo de las necesidades detectadas en la Comunidad

C8: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE8.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE8.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE8.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE8.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE8.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE8.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## Contenidos

### 1. Instrumentos para la sistematización de la información

- Elaboración y utilización junto al equipo de trabajo, de los instrumentos de recogida de información.
- Creación de un mapa social y utilización de una base de datos que contenga y reconozca a los diferentes agentes sociales y las sugerencias de estos con respecto a la población objeto de intervención.
- Identificación de las necesidades y/o problemas de la población y sistematización de dicha información.
- Análisis de la información y recogida de la misma en los instrumentos correspondientes.
- Valoración de las herramientas necesarias de comunicación.

### 2. Elaboración y transmisión de los soportes informativos para dar a conocer el servicio o programa de mediación

- Reconocimiento y elaboración de los soportes informativos necesarios para dar a conocer el servicio o programa de mediación.
- Utilización de los soportes informativos creados para dar a conocer el servicio o programa entre los agentes sociales y la población del territorio donde se va a intervenir.
- Reconocimiento de las características que definen la mediación.
- Análisis sociodemográfico de la población objeto de intervención.
- Identificación de las diferentes pautas culturales de la población.
- Reconocimiento y promoción de espacios donde llevar a cabo actividades para el encuentro.

- Generación de procesos participativos que promuevan el respeto y el reconocimiento de los valores de los otros
- Valoración del diseño y la realización de actividades de encuentro dinamizadoras del tejido comunitario.
- Elaboración de un protocolo de evaluación de las actividades realizadas.
- Realización del análisis y evaluación de las actividades de encuentro llevadas a cabo.

### **3. Los procesos de mediación comunitaria**

- Reconocimiento y detección de la índole del problema a tratar.
- Utilización de los recursos comunitarios de apoyo.
- Elaboración de un protocolo de derivación hacia otros recursos.
- Selección y aplicación de los diferentes modelos de mediación.
- Selección y aplicación de las técnicas utilizadas en mediación
- Elaboración de un protocolo de seguimiento de los acuerdos
- Elaboración de un cuestionario de satisfacción de las personas o grupos que han entrado en un proceso de mediación.

### **4. Evaluación del programa o servicio de mediación comunitaria**

- Detección y utilización de instrumentos de evaluación participativa.
- Determinación de los objetivos del programa.

### **5. Incorporación de la perspectiva de género en proyectos**

- Reconocimiento de imágenes y lenguaje androcéntrico, sexista y discriminatorio.
- Reconocimiento de roles y valores igualitarios.
- Reconocimiento de los espacios y niveles de participación de las mujeres.
- Reconocimiento de recursos existentes en la comunidad para la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres.
- Elaboración de instrumentos para la incorporación de la perspectiva de género en la elaboración de proyectos y evaluaciones

### **6. Elaboración de propuestas para la promoción**

- Reconocimiento de los procesos de desigualdad y discriminación que se dan en la comunidad.
- Formulación de propuestas y principios estratégicos
- Reconocimiento de evaluadores externos

### **7. Protocolos de actuación para situaciones de discriminación y desigualdad entre mujeres y hombres.**

- Identificación de recursos y profesionales especializados en materia de género e igualdad.
- Respeto de los procedimientos y protocolos de coordinación y derivación.
- Pro actividad en la elaboración de demandas específicas de apoyo, formación y supervisión especializada en materia de género.

### **8. Integración y comunicación en el centro de trabajo**

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.

- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

#### IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
M F 1 0 3 8 _ 3 : Contextos sociales de intervención comunitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico o arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	2 años
M F 1 0 3 9 _ 3 : Prevención de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico o arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	2 años
M F 1 0 4 0 _ 3 : Gestión de conflictos y procesos de mediación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico o arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalente.</li> </ul>	2 años
M F 1 0 4 1 _ 3 : Valoración, seguimiento, y difusión de acciones de mediación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico o arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	2 años
M F 1 0 2 6 _ 3 : Impulso de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico o arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	2 años

#### V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula de gestión	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5
Aula de gestión	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Equipos audiovisuales</li><li>- PCs instalados en red, cañón de proyección e internet</li><li>- Software específico de la especialidad</li><li>- Pizarras para escribir con rotulador</li><li>- Rotafolios</li><li>- Material de aula</li><li>- Mesa y silla para formador</li><li>- Mesas y sillas para alumnos</li></ul>

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.