

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	GESTIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESOS DE MEDIACIÓN	Duración	90
Código	MF1040_3		
Familia profesional	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD		
Área profesional	Atención social		
Certificado de profesionalidad	Mediación comunitaria	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Contextos sociales de intervención comunitaria	Duración	50
	Prevención de conflictos		70
	Valoración, seguimiento y difusión de acciones de mediación		80
	Impulso de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (Transversal)		50
	Prácticas profesionales no laborales en mediación comunitaria		80

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia UC1040\_3 ORGANIZAR E IMPLEMENTAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### 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 las 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, pena 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

### **Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Mediación comunitaria.