

## ANNEX IV

### I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

**Denominació:** Mediació comunitària

**Codi:** SSCG0209

**Família professional:** Serveis socioculturals i a la comunitat

**Àrea professional:** Atenció social

**Nivell de qualificació professional:** 3

**Qualificació professional de referència:**

SSC324\_3. Mediació comunitària (RD 1368/2007, de 19 d'octubre de 2007).

**Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:**

UC1038\_3: Identificar i concretar les característiques i necessitats del context social de la intervenció.

UC1039\_3: Prevenir conflictes entre diferents persones, actors i col·lectius socials.

UC1040\_3: Organitzar i implementar el procés de gestió de conflictes.

UC1041\_3: Valorar, seguir i difondre la mediació com a via de gestió de conflictes.

UC1026\_3: Incorporar la perspectiva de gènere en els projectes d'intervenció social.

**Competència general:**

Gestionar alternatives per resoldre conflictes entre persones en l'àmbit comunitari, mitjançant l'aplicació d'estratègies i procediments de mediació, i facilitar i generar actuacions que en possibilitin la prevenció.

**Entorn professional:**

Àmbit professional:

Desenvolupa l'activitat en la programació i l'organització, i implementa activitats de prevenció i atenció a col·lectius, grups i individus per gestionar alternativament conflictes i prevenir-ne l'aparició. I en cas que n'apareguin, consensuar acords satisfactoris entre les parts implicades mitjançant un procés de mediació.

Desenvolupa la tasca en el sector de serveis d'atenció al ciutadà, en institucions d'àmbit públic i privat, amb ànim de lucre o sense, principalment de caràcter local o autonòmic.

Sectors productius:

Àmbit públic i privat, serveis subvencionats o concertats en diferents centres, equipaments o serveis que atenguin persones, col·lectius o institucions on es produeixin situacions susceptibles de generar conflicte.

Poden exercir les funcions en els centres i equipaments següents:

Serveis de mediació de les administracions locals o autonòmiques.

Serveis de mediació d'entitats lucratives i no lucratives.

Serveis de mediació d'associacions i fundacions. Ocupacions i llocs de treball

relacionats:

3713.1032 Mediador/a intercultural.  
Mediador/a veïnal i comunitari/ària.

**Durada de la formació associada:** 420 hores

**Relació de mòduls formatius i unitats formatives:**

MF1038\_3: Contextos socials d'intervenció comunitària (50 hores).  
MF1039\_3: Prevenció de conflictes (70 hores).  
MF1040\_3: Gestió de conflictes i processos de mediació (90 hores).  
MF1041\_3: Valoració, seguiment i difusió d'accions de mediació (80 hores).  
MF1026\_3 (Transversal): Impuls de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes (50 hores).  
MP0169: Mòdul de pràctiques professionals no laborals de mediació comunitària (80 hores).

## II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

El perfil professional del certificat de professionalitat es defineix per la qualificació professional i/o per les unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals que aquest tingui de referència. Inclou les realitzacions professionals (RP) i els criteris de realització (CR) de cadascuna de les unitats de competència que conformen el certificat de professionalitat.

Aquesta informació es pot consultar, en català, al Catàleg de Qualificacions Professionals de Catalunya publicat al web de l'Institut Català de Qualificacions Professionals, a [http://aplitic.xtec.cat/e13\\_cfp\\_icqp/menulnici.do](http://aplitic.xtec.cat/e13_cfp_icqp/menulnici.do).

## III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

### MÒDUL FORMATIU 1

**Denominació:** CONTEXTOS SOCIALS D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA

**Codi:** MF1038\_3

**Nivell de qualificació professional:** 3

**Associat a la unitat de competència:**

UC1038\_3. Identificar i concretar les característiques i necessitats del context social de la intervenció.

**Durada:** 50 hores

**Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: Identificar i descriure l'entorn d'intervenció on es duguï a terme el procés de mediació.

CE1.1 Identificar els principals agents socials de l'entorn en el qual es farà la intervenció.

- CE1.2 Interpretar els actuals contextos socioculturals que han donat lloc a la configuració de noves realitats socials.
- CE1.3 Extreure informació procedent d'estudis i documents que sigui rellevant per a un procés de mediació.
- CE1.4 Analitzar la informació existent de la comunitat a partir de les metodologies prèviament establertes.
- CE1.5 Registrar la informació obtinguda segons els protocols i procediments establerts en el grup de treball.
- CE1.6 Recollir i registrar els suggeriments de tots els agents a partir de les metodologies prèviament dissenyades conjuntament amb l'equip i els agents de la comunitat.

C2: Analitzar les necessitats i potencialitats de la població amb la qual es fa el procés de mediació.

- CE2.1 Determinar els paràmetres per recollir i registrar els interessos dels diferents agents socials.
- CE2.2 A partir d'un supòsit pràctic degudament caracteritzat, identificar les necessitats, els possibles conflictes i les problemàtiques i potencialitats de la població amb la qual es prevegi fer un procés de mediació, tenint en compte diferents fonts, com ara estudis sociodemogràfics, informació recollida en la població o d'altres.
- CE2.3 En un supòsit pràctic de mediació degudament caracteritzat:
  - Analitzar la informació recollida.
  - Establir procediments de contacte amb agents socials de l'entorn.
  - Establir i justificar els criteris de prioritització de la intervenció.

C3: Difondre i informar els diferents agents de la comunitat sobre els resultats obtinguts.

- CE3.1 Analitzar els diferents aspectes que regeixen les normatives de confidencialitat de dades i els codis ètics pertinents.
- CE3.2 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, elaborar l'informe de les dades obtingudes tenint en compte els aspectes que poden ser útils per als diferents equips de treball existents en el territori i els aspectes facilitadors de possibles intervencions de mediació o prevenció de conflictes.
- CE3.3 Elaborar i consensuar amb els equips de treball els protocols per intercanviar informació.
- CE3.4 Retornar l'informe a la comunitat seguint els procediments establerts en l'equip de treball.
- CE3.5 Implicar la comunitat en la distribució dels informes que documenten els acords assolits a través del procés de mediació.

C4: Difondre o transmetre la informació recollida a l'equip de treball i els agents socials de l'entorn d'intervenció.

- CE4.1 Crear un document que contingui la informació generada perquè la pugui utilitzar l'equip de treball.
- CE4.2 Crear vies de comunicació i coordinació amb l'equip de treball i agents socials per intercanviar la informació.
- CE4.3 Canalitzar la informació generada a l'equip de treball i els agents socials.
- CE4.4 Canalitzar la informació generada als informadors implicats en els conflictes.

## Sumari

### 1. Tècniques d'investigació en la intervenció social.

- Identificació de mètodes i tècniques per obtenir informació (quantitativa i

- qualitativa).
- Observació.
  - Desenvolupament d'enquestes.
  - Gestió de la documentació associada.
  - Aplicació de mètodes i tècniques per analitzar dades.
    - Anàlisi i interpretació de dades en la investigació social.
  - Procediment de presentació de resultats.
    - Fitxa d'identificació.
    - Registre d'una entrevista.
    - Informe de seguiment.
    - Informes socials: individuals, grupals (informe i crònica) i comunitaris.
  - Procés d'investigació social.
    - Identificació de les fases i els nivells en els processos d'investigació social: nivell descriptiu, nivell de classificació i nivell explicatiu.
    - Fases de la investigació social: organització del treball, fase exploratòria, disseny de la investigació, treball de camp i treball de gabinet.
  - Procés d'investigació-acció participativa.
    - Contextualització de la investigació-acció participativa.
    - Tipologies de la investigació-acció participativa.
    - Aplicació de principis ètics dins de la investigació-acció participativa.
    - Identificació de les fases del procés de la investigació-acció participativa.
    - Procediments i instruments de recollida de dades de la investigació-acció participativa.
  - Processos d'intervenció social.
    - Sistemàtica d'actuació en la intervenció social.
    - Identificació de problemes i necessitats dins de la intervenció social.
    - Identificació de necessitats i demandes.
    - Anàlisi dels factors de risc i factors de protecció.
    - Detecció de necessitats específiques de col·lectius socials en situació de vulnerabilitat.
  - Aplicació de la legislació sobre els drets humans i drets fonamentals de la persona en els processos d'intervenció social.

## 2. Processos d'anàlisi de població i institucions objecte d'intervenció.

- Procediments d'anàlisi de les poblacions.
  - Anàlisi del padró municipal: residents del municipi d'origen autòcton i estranger.
  - Caracterització sociodemogràfica de la població per grups d'edat, sexe, nivell econòmic i nivell d'estudis.
- Processos sociològics.
  - Processos de socialització: socialització i identitat social.
  - Identificació de claus socials i culturals.
  - Identificació dels codis d'interpretació de les claus socials.
- Aplicació dels valors en la intervenció social.
  - Caracterització dels valors en la intervenció social.
  - Identificació de la funció social dels valors.
  - Determinació dels valors i el respecte a les diferències.
- Processos migratoris.
  - Identificació de la població autòctona i estrangera.
  - Identificació de les minories ètniques en les societats plurals.
  - Valoració i anàlisi de les claus culturals de les diferents minories ètniques.
  - Valoració de l'antagonisme ètnic, el prejudici i la discriminació.
  - Identificació i evolució del marc normatiu en matèria d'estrangeria.
  - Anàlisi dels drets i les llibertats dels estrangers a Espanya; drets socials i drets polítics.

- Actuació de les institucions en el marc de la intervenció social.
  - Identificació de les institucions d'àmbit públic i privat (fundacions, associacions, etc.).
  - Identificació del context d'actuació de les institucions: comunitat en què s'enquadra i organització interna.
  - Funció social de les institucions a la comunitat: relacions entre els diferents agents.

### 3. Gestió de la informació en la intervenció social.

- Procés de comunicació.
  - Caracterització de la comunicació i del procés comunicatiu: tècniques i nivells de comunicació.
  - Desenvolupament d'habilitats en els processos de comunicació i relació.
  - Identificació de barreres en el procés de la comunicació.
  - Aportacions de la programació neurolingüística (PNL).
- Tècniques de relació aplicades a la mediació comunitària.
  - Entrevista individual.
  - Entrevista grupal.
- Tècniques grupals aplicades a la mediació comunitària.
  - Aplicació de tècniques grupals a la intervenció social.
  - Gestió de reunions per conduir grups: tipologia i tècniques de reunió.
- Gestió de fonts d'informació.
  - Tipologia de fonts d'informació: escrita (butlletins estatals, autonòmics i provincials; premsa), mitjans audiovisuals, contactes personals, contactes amb associacions, etc.
  - Processos i eines de recollida de la informació: informes i fitxes.
  - Transmissió de la informació: fullets i panells informatius.
  - Criteris i estratègies d'actuació en el tractament de la informació.
  - Anàlisi dels reglaments municipals i reglaments de participació ciutadana.
  - Aplicació de la Llei de protecció de dades a la gestió de les fonts d'informació.

### Orientacions metodològiques

Formació a distància:

| Mòdul formatiu             | Nombre total d'hores del mòdul | Nombre màxim d'hores susceptibles de formació a distància |
|----------------------------|--------------------------------|---|
| Mòdul formatiu - MF1038_3. | 50                             | 30  |

### Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

### MÒDUL FORMATIU 2

**Denominació:** PREVENCIÓ DE CONFLICTES

**Codi:** MF1039\_3

**Nivell de qualificació professional:** 3

**Associat a la unitat de competència:**

UC1039\_3. Prevenir conflictes entre diferents persones, actors i col·lectius socials.

**Durada:** 70 hores

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Analitzar el servei de mediació voluntària com a opció per gestionar conflictes.

CE1.1 Considerar els agents de la comunitat susceptibles de donar suport i utilitzar serveis de mediació voluntària.

CE1.2 Elaborar documents informatius que exposin les característiques de la mediació com a alternativa per gestionar conflictes.

CE1.3 En una simulació d'elaboració de materials informatius sobre el servei de mediació:

- Definir criteris que facilitin la definició de missatges de manera clara, concisa i comprensible.
- Elaborar documents informatius, com ara díptics, tríptics o altres materials de suport.
- Seleccionar procediments de transmissió i difusió de la informació que arribin al màxim d'habitants de la població.
- Triar un dels procediments anteriors i establir la seqüència de passos que cal seguir per desenvolupar-los.

CE1.4 Determinar mètodes per establir vies directes de comunicació amb els agents socials.

C2: Elaborar codis d'interpretació i comunicació que possibilitin la comprensió de diferents codis.

CE2.1 Identificar els paràmetres necessaris per detectar els mediadors naturals de la comunitat.

CE2.2 Elaborar un mapa de relacions de les parts que permeti identificar els mediadors naturals.

CE2.3 Relacionar codis d'interpretació i comunicació dels diferents contextos culturals amb què es treballa.

CE2.4 Elaborar missatges clars, senzills i comprensibles per difondre els codis d'interpretació i comunicació.

CE2.5 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat:

- Analitzar les característiques sociodemogràfiques.
- Identificar les pautes culturals de cada context.
- Enumerar les claus socials característiques de la població.
- Establir la manera d'intercanviar les pautes i claus més significatives entre els membres de la població subjectes d'intervenir.

C3: Programar i executar tallers i activitats de comunicació social tenint en compte el context d'aplicació.

CE3.1 Identificar els criteris i les estratègies metodològiques que garanteixin la màxima implicació de les parts en el desenvolupament d'activitats o tallers afavoridors de comunicació.

CE3.2 Elaborar protocols i models de convocatòries que especifiquin de manera clara i concisa el missatge que es vol transmetre.

CE3.3 Dissenyar protocols de coordinació amb els diferents equips i agents de la comunitat per facilitar la informació i sensibilització, i per participar en els tallers.

CE3.4 En una simulació que pretén generar i desenvolupar un procés facilitador de comunicació:

- Dissenyar les activitats de trobada que més s'ajustin a la realitat en què intervenim.
- Preparar una convocatòria amb objectius que tendeixin a prevenir conflictes.

- Triar la metodologia que s'ha d'utilitzar.
- Descriure com es duria a terme el procés de seguiment i avaluació per conèixer el nivell de compliment dels objectius.

CE3.5 Elaborar protocols d'avaluació que permetin recollir la informació que es requereix per valorar accions de comunicació social.

CE3.6 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, elaborar un projecte d'actuació en què es considerin accions de comunicació afavoridores de les relacions interpersonals positives.

CE3.7 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, dur a terme un procés d'avaluació d'un taller en què s'han desenvolupat activitats de comunicació i relació, tenint en compte els indicadors prèviament establerts.

C4: Identificar i crear espais de trobada que facilitin les relacions entre els individus, els grups i les diferents entitats.

CE4.1 Identificar els diferents espais de trobada formals i informals existents a la comunitat.

CE4.2 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, identificar els diferents espais de trobada existents i possibles nous espais establint criteris de selecció.

CE4.3 En un cas pràctic degudament caracteritzat, determinar un espai de trobada que reuneixi les condicions idònies per facilitar trobades entre individus, grups o entitats amb relacions susceptibles de derivar en conflicte.

CE4.4 Determinar els sistemes d'informació per donar a conèixer els diferents espais existents, de manera que sigui comprensible per al màxim nombre de persones.

CE4.5 Enumerar i descriure tècniques de comunicació que afavoreixin el diàleg i la comunicació en grup.

CE4.6 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat d'una situació conflictiva, adaptar els espais de trobada, seleccionar les tècniques de comunicació més adequades i manejar la situació conflictiva tenint com a principi bàsic el respecte entre les parts.

C5: Dissenyar i dinamitzar activitats de trobada que potenciïn relacions de comunicació positiva entre els agents socials.

CE5.1 Establir procediments de recollida d'informació sobre els elements que faciliten o dificulten l'execució d'activitats de trobada.

CE5.2 En un supòsit pràctic de preparació d'activitats de trobada amb agents socials:

- Dissenyar activitats de trobada a partir de la informació inicial sobre les necessitats, els possibles conflictes, les problemàtiques i les potencialitats de la població amb la qual estan en contacte els agents socials i on es prevegi dur a terme un procés de mediació.
- Redactar models de convocatòria de l'activitat dirigits als agents socials i que especifiquin de manera clara i concisa el missatge que s'ha de transmetre.
- Preparar l'activitat prenent com a base les metodologies participatives que cal aplicar amb els agents socials.

CE5.3 Identificar els criteris i les estratègies metodològiques que garanteixin la màxima implicació de les parts.

CE5.4 Dissenyar protocols de coordinació amb els diferents equips i agents de la comunitat per facilitar la informació i sensibilització, i per participar en els tallers.

CE5.5 Elaborar protocols d'avaluació que permetin recollir la informació que es requereix per valorar accions de comunicació social i conèixer el nivell de compliment dels objectius.

## Sumari

## 1. Desenvolupament d'estratègies i habilitats per prevenir conflictes a la comunitat.

- Identificació del procés grupal.
  - Sistemàtica per posar en marxa grups: definició d'objectius, estructura, funcionament i evolució dels grups.
- Classificació de tècniques participatives per dinamitzar grups.
  - Tècniques de grup: simposi, seminari, taller, intercanvi d'experiències, sociodrama, teatre imatge i teatre fòrum.
  - Tècniques dinàmiques: dramatització, psicodrama, joc de rol.
- Identificació i gestió d'habilitats socials.
  - Factors de comportament (personals i ambientals).

## 2. Disseny de les activitats de trobada en la mediació comunitària.

- Identificació dels tipus i les característiques dels espais de trobada.
  - Espais i usos dels temps.
  - Utilitat dels espais de trobada per a la intervenció mediatora.
- Sistemàtica en la gestió del treball en equip.
  - Aplicació i coordinació de la interdisciplinarietat en l'equip de treball.
  - Identificació dels agents facilitadors del treball interdisciplinari.
- Processos de coordinació en la intervenció social.
  - Metodologies d'aplicació a les activitats de coordinació.
  - Valoració de les necessitats de coordinació interinstitucional.
- Gestió del conflicte en els processos de mediació social.
  - Caracterització dels conflictes: tipologies, components, cicles del conflicte i funcions del conflicte en la dinàmica social.
  - Metodologies per resoldre conflictes.
  - Sistemàtica d'actuació en la gestió de conflictes: valoració de les perspectives d'abordatge, anàlisi sociològica del conflicte, estils d'abordar els conflictes (enfocament socioafectiu).
  - Processos de construcció de pau, cohesió social i convivència ciutadana.
- Sistemàtica per elaborar un projecte de mediació.
  - Anàlisi de l'àmbit d'actuació.
  - Identificació d'objectius generals i específics.
  - Valoració de les activitats i identificació de la metodologia que s'ha d'aplicar.
  - Planificació dels recursos personals i materials del projecte.
- Avaluació dels tallers o espais de trobada comunitaris.
  - Tècniques de recollida de dades de caràcter qualitatiu: entrevista oberta i anàlisi del contingut, grups de discussió, observació del participant.
  - Procediments per analitzar resultats.
  - Anàlisi i diagnòstic crític dels resultats.
  - Elaboració i desenvolupament de noves propostes.
  - Processos d'avaluació de l'acció.

## 3. Anàlisi, organització i transmissió de la informació del servei de mediació.

- Tècniques de relació aplicades a la mediació comunitària.
  - Entrevista individual.
  - Entrevista grupal.
- Tècniques grupals aplicades a la mediació comunitària.
  - Aplicació de tècniques grupals a la intervenció social.
  - Gestió de reunions per conduir grups: tipologia i tècniques de reunió.
- Gestió de fonts d'informació.
  - Tipologia de fonts d'informació: escrita (butlletins estatals, autonòmics i provincials; premsa), mitjans audiovisuals, contactes personals, contactes amb associacions, etc.
  - Processos i eines de recollida de la informació: informes i fitxes.
  - Transmissió de la informació: fullets i panells informatius.



- Criteris i estratègies d'actuació en el tractament de la informació.
- Anàlisi dels reglaments municipals i reglaments de participació ciutadana.
- Aplicació de la Llei de protecció de dades a la gestió de les fonts d'informació.

### Orientacions metodològiques

Formació a distància:

| Mòdul formatiu             | Nombre total d'hores del mòdul | Nombre màxim d'hores susceptibles de formació a distància |
|----------------------------|--------------------------------|---|
| Mòdul formatiu - MF1039_3. | 70                             | 30  |

### Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

### MÒDUL FORMATIU 3

**Denominació:** GESTIÓ DE CONFLICTES I PROCESSOS DE MEDIACIÓ

**Codi:** MF1040\_3

**Nivell de qualificació professional:** 3

**Associat a la unitat de competència:**

UC1040\_3 Organitzar i implementar el procés de gestió de conflictes.

**Durada:** 90 hores

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Identificar les diferents formes de gestió de conflictes.

CE1.1 Definir procediments d'observació directa i entrevistes que facilitin la recollida de dades sobre els conflictes.

CE1.2 En una simulació en la qual es lliura documentació que recull informació sobre diferents situacions de mediació potencial:

- Interpretar la informació diferenciant les situacions susceptibles de mediació.
- Delimitar els procediments per salvaguardar la confidencialitat de la informació.
- Delimitar l'actuació que cal seguir atenent al tipus de conflicte.
- Seleccionar la tècnica de gestió de conflictes.

CE1.3 Establir protocols que concretin la intervenció com a resultat de les conclusions fruit de l'anàlisi de la informació.

C2: Identificar si el conflicte és susceptible de passar per un procés de mediació comunitari.

CE2.1 Definir els mitjans i instruments per contenir el conflicte a través de la informació pertinent.

CE2.2 Valorar si la classe de conflicte és susceptible de passar pel servei de mediació comunitari o, si escau, derivar a altres serveis d'atenció ciutadana.

CE2.3 Definir els recursos existents a la comunitat en un procés de mediació

comunitària.

CE2.4 Crear un protocol de derivació a altres serveis comunitaris.

C3: Derivar a altres serveis de mediació específics quan la intervenció ho requereixi.

CE3.1 Informar o derivar els usuaris a altres serveis de mediació específics (familiar, laboral, penal o d'altres).

CE3.2 Crear un protocol de derivació a altres serveis de mediació.

CE3.3 Crear una guia de recursos de mediació en altres àmbits, tant públics com privats, que hi hagi al territori de la intervenció.

C4: Analitzar el procés de mediació i assegurar que les persones implicades el comprenquin.

CE4.1 Dissenyar les característiques que ha de tenir la primera trobada amb les parts implicades en un procés de mediació.

CE4.2 Descriure els principis generals i les característiques del procés de mediació.

CE4.3 Identificar les fases del projecte de mediació i caracteritzar-les una per una.

CE4.4 Fonamentar la importància que les parts implicades manifestin la conformitat abans d'iniciar un procés de mediació.

CE4.5 Definir els documents i les vies de recollida de conformitat de les parts implicades en un conflicte.

CE4.6 Elaborar un document que permeti recollir la conformitat de les parts abans d'iniciar un procés de mediació.

C5: Definir els models i les tècniques que cal aplicar tenint en compte la situació conflictiva que s'ha d'afrontar.

CE5.1 Caracteritzar els diferents models de mediació i analitzar els avantatges i inconvenients d'aplicar cada model a una situació conflictiva donada.

CE5.2 Identificar els diferents instruments o les diferents tècniques que pot utilitzar el professional en un procés de mediació.

CE5.3 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, seleccionar els models, els instruments o les tècniques que siguin més apropiats per a la situació conflictiva.

C6: Determinar l'evolució d'un procés de mediació en funció de les característiques de les parts implicades.

CE6.1 Seleccionar la informació d'interès per a la mediació i caracteritzar la manera i les característiques de transmissió d'aquesta informació a les parts implicades.

CE6.2 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, dur a terme un procés de mediació seguint les fases i adequant el procés a les característiques de les parts immerses en un conflicte.

CE6.3 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat:

- Establir els requisits i les normes que s'han de complir abans d'iniciar el procés de mediació.
- Definir el paper del professional i de les parts implicades en el procés de mediació.
- Seleccionar i aplicar tècniques i procediments més adequats per a la situació conflictiva donada.
- Descriure com s'aplicarien, en cas necessari, les mesures de mediació que afavoreixen l'entesa entre les parts.
- Establir les diferents alternatives per resoldre el conflicte.
- Acompanyar les parts implicades en la presa de decisions i acords.
- Recollir per escrit els acords i les decisions.

## Sumari

### 1. La gestió de conflictes des de la mediació i altres mètodes.

- Identificació dels models per transformar i resoldre conflictes.
  - Metodologia de la transacció.
  - Metodologia de l'arbitratge.
  - Metodologia de la negociació.
  - Aplicació de la via judicial (procediment judicial) a la resolució de conflictes.
  - Anàlisi de la funció del conflicte en la dinàmica social i la identificació dels seus elements.
- Procés de mediació.
  - Caracterització de l'acció mediatora: principis i objectius.
  - Metodologies per desenvolupar la mediació: model tradicional o lineal de Harvard, model de Bush i Folger, model circular narratiu de Sara Cobb, model interdisciplinari de Daniel Bustelo i altres models aplicats a la mediació comunitària.
  - Funcions i responsabilitats del mediador: estratègies d'actuació.
  - Tipologies de mediació: mediació natural i mediació professionalitzada.
  - Aplicació dels models de comediació a la mediació comunitària.

### 2. Processos i tècniques de mediació.

- Identificació de les etapes en el procés de mediació.
  - Desenvolupament d'accions prèvies al procés de mediació: generació de confiança, legitimació i reenquadrament, escolta activa, paràfrasi, reformulació, connotació positiva, entrevista individual, etc.
  - Desenvolupament de la primera sessió.
  - Identificació del conflicte i els temes que s'han de tractar.
  - Desenvolupament dels temes (recerca d'alternatives).
  - Procés d'acord.
  - Identificació de les tècniques que s'han d'utilitzar en la mediació.

### 3. Aplicació de la mediació en altres àmbits d'actuació.

- Identificació dels diferents àmbits per a la mediació.
  - Processos de mediació natural o informal.
  - Processos de mediació educativa.
  - Processos de mediació familiar.
  - Processos de mediació laboral.
  - Processos de mediació penal amb joves infractors.
  - Processos de mediació penal.
  - Processos de mediació internacional.

### 4. Procés de mediació en l'àmbit comunitari.

- Sistemàtica de mediació comunitària.
  - Identificació de les característiques, els avantatges i els límits.
  - Definició dels programes o serveis de mediació comunitaris.
  - Desenvolupament de la mediació comunitària en l'àmbit veïnal, de barri o comunitari.
  - Aplicació de la mediació comunitària en la prevenció de conflictes quotidians.
  - Processos de construcció de pau, cohesió social i convivència ciutadana.
  - Identificació del paper del mediador com a agent de canvi.
- Sistemàtica de mediació intercultural.
  - Funcions i principis de la mediació intercultural.
  - Desenvolupament de la mediació intercultural.

- Identificació del perfil i les habilitats del mediador intercultural.
- Processos de comunicació intercultural: elements i barreres de comunicació.

### 5. Desenvolupament de xarxes socials i derivació efectiva.

- Identificació dels processos de derivació.
- Valoració de casos mediables i no mediables.
- Derivació a la xarxa comunitària.
- Metodologies de derivació.
- Identificació dels recursos de la xarxa comunitària.
- Processos de seguiment.
- Competències del derivador.

### Orientacions metodològiques

Formació a distància:

| Mòdul formatiu             | Nombre total d'hores del mòdul | Nombre màxim d'hores susceptibles de formació a distància |
|----------------------------|--------------------------------|---|
| Mòdul formatiu - MF1040_3. | 90                             | 30  |

### Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del real decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

### MÒDUL FORMATIU 4

**Denominació:** VALORACIÓ, SEGUIMENT I DIFUSIÓ D'ACCIONS DE MEDIACIÓ

**Codi:** MF1041\_3

**Nivell de qualificació professional:** 3

**Associat a la unitat de competència:**

UC1041\_3 Fer la valoració, el seguiment i la difusió de la mediació com a via de gestió de conflictes.

**Durada:** 80 hores

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Elaborar el disseny del seguiment i la valoració del procés de mediació tenint en compte el context.

CE1.1 Enumerar les característiques que ha de tenir el procés de valoració i el seguiment del procés de mediació.

CE1.2 Identificar i caracteritzar els models, les tècniques i els procediments d'avaluació per conèixer l'eficàcia de les tècniques emprades en el procés de mediació.

CE1.3 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, elaborar el disseny de seguiment i valoració establert:

- Persones implicades en la valoració i el seguiment.

- Activitats d'avaluació.
- Tècniques i procediments que cal utilitzar.
- Instruments necessaris.
- Temporalització de la valoració i el seguiment.

C2: Definir l'avaluació en el procés de mediació, aplicant les tècniques i els procediments adequats.

CE2.1 Analitzar els resultats obtinguts durant el procés de mediació i en finalitzar-lo.

CE2.2 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, establir criteris d'avaluació que ens permetin conèixer:

- L'eficàcia de l'aplicació del procés de mediació.
- Punts forts i febles del procés de mediació.
- Grau de participació i implicació dels participants en el procés.

CE2.3 Establir els procediments per valorar el procés de mediació comptant amb la participació dels implicats.

CE2.4 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, assenyalar els elements que facilitin i obstaculitzin la resolució de conflictes.

CE2.5 Detectar possibles avaluadors externs que puguin millorar la valoració del procés d'intervenció.

C3: Estructurar el seguiment del procés de mediació tenint en compte els acords establerts prèviament entre les parts implicades.

CE3.1 Justificar la importància de fer el seguiment dels acords acceptats pels implicats en el procés de mediació.

CE3.2 Definir les característiques i condicions del seguiment en el compliment dels acords i la presa de decisions acceptades per les parts.

CE3.3 En un supòsit pràctic de seguiment d'un procés de mediació concret:

- Elaborar el document que plasmarà els acords adoptats per les parts.
- Establir vies per participar en el seguiment dels implicats.
- Elaborar instruments d'avaluació, com ara fitxes de seguiment, fitxes de revisió o documents que recullin les modificacions durant el procés.

C4: Identificar i valorar la coordinació amb l'equip de treball per difondre el procés de mediació com a via per gestionar conflictes.

CE4.1 Identificar i caracteritzar les accions de difusió del procés de mediació.

CE4.2 Dissenyar i elaborar un projecte de difusió d'un servei de mediació, i donar a conèixer els diferents recursos existents.

CE4.3 Seleccionar la informació que s'ha de transmetre als professionals perquè utilitzin el servei de mediació.

CE4.4 Establir els criteris que facilitin la cultura de la mediació en les activitats de l'equip de treball.

## Sumari

### 1. Processos d'avaluació del programa o servei de mediació.

- Processos d'avaluació.
  - Identificació dels tipus i nivells d'avaluació: definició dels objectius generals i fonamentals.
  - Procés de preavaluació.
  - Sistemàtica per desenvolupar l'avaluació del programa o servei de mediació: barreres de l'avaluació.
  - Definició d'eines d'avaluació del programa o servei de mediació: indicadors d'esforç, indicadors d'activitat professional, indicadors de resultats.
  - Elaboració d'instruments avaluatius.
  - Anàlisi dels resultats del procés d'avaluació i decisions que se'n deriven.

- Tècniques de planificació aplicades al programa o servei de mediació.
- Sistemàtica per coordinar amb avaluadors externs al programa o servei de mediació.
- Identificació de les tècniques de recollida de dades.
  - Fitxa d'identificació.
  - Registre d'una entrevista.
  - Full de seguiment.
  - Informes socials individuals, grupals o comunitaris.
  - Fitxa de recollida de dades d'una institució.
  - Altres formularis de sistematització del treball.

## 2. Procés d'avaluació de les activitats de mediació.

- Identificació de les tècniques de relació.
  - Metodologia d'entrevistes per seguir i avaluar els diferents implicats en el procés de mediació.
  - Sistemàtica per seguir i avaluar conjuntament el procés de mediació.
  - Metodologia per elaborar qüestionaris de satisfacció als agents implicats en el procés de mediació.
- Avaluació del procés mediador.
  - Aplicació de l'avaluació per optimitzar els processos de mediació.
  - Planificació i desenvolupament de l'avaluació.
  - Anàlisi de resultats del procés d'avaluació: informe d'avaluació.
  - Procediments de participació de l'usuari en l'avaluació.
  - Tècniques de treball en equip en el procés d'avaluació.
  - Procediments de coordinació amb avaluadors externs.
  - Procés de millora contínua en els processos avaluatius: desenvolupament de quaderns de casos pràctics.

## 3. Anàlisi, organització i transmissió de la informació del servei de mediació.

- Identificació de tipus i característiques de les fonts d'informació destinades a difondre el programa o servei de mediació.
  - Tècniques de promoció: objectius i suports.
  - Valoració de les activitats de difusió.
  - Procediments d'actuació en el tractament de la informació.
  - Anàlisi dels reglaments municipals i reglaments de participació ciutadana.
  - Aplicació de la Llei de protecció de dades en els processos de transmissió de la informació.

### Orientacions metodològiques

Formació a distància:

| Mòdul formatiu             | Nombre total d'hores del mòdul | Nombre màxim d'hores susceptibles de formació a distància |
|----------------------------|--------------------------------|---|
| Mòdul formatiu - MF1041_3. | 80                             | 30  |

### Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

### MÒDUL FORMATIU 5

**Denominació:** IMPULS DE LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE DONES I HOMES

**Codi:** MF1026\_3

**Nivell de qualificació professional:** 3

**Associat a la unitat de competència:**

UC1026\_3 Incorporar la perspectiva de gènere en els projectes d'intervenció social.

**Durada:** 50 hores

**Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: Identificar i descriure el marc de referència pel que fa a la intervenció en la igualtat entre dones i homes.

CE1.1 Caracteritzar els principals espais de protagonisme de les dones en la història recent adaptats al context d'intervenció específic.

CE1.2 Discriminar els organismes existents per impulsar la igualtat entre dones i homes dels diferents àmbits: internacional, europeu, estatal, autonòmic i local.

CE1.3 Relacionar els principals elements normatius que justifiquen la inclusió o el reflex de la igualtat en tota intervenció professional.

CE1.4 Descriure el significat de les estratègies consensuades a escala internacional per avançar cap a la igualtat entre dones i homes: igualtat normativa, acció positiva i transversalització de gènere.

CE1.5 Definir l'apoderament de les dones i relacionar-lo amb les polítiques d'igualtat.

CE1.6 Descriure les experiències desenvolupades en el mateix àmbit geogràfic dirigides a impulsar la igualtat entre dones i homes, o incorporar la perspectiva de gènere en el tema que s'ha d'implementar.

CE1.7 Caracteritzar les estructures socials que són imprescindibles per equiparar la responsabilitat de dones i homes en l'assistència a tercers i les tasques domèstiques, perquè les dones puguin incorporar-se plenament al mercat de treball i la vida pública.

C2: Considerar la informació sobre els recursos existents en l'entorn concret de la intervenció professional i les experiències desenvolupades, en relació amb l'impuls de la igualtat entre dones i homes.

CE2.1 Recollir i interpretar informació prèvia al desenvolupament d'un possible projecte rellevant pel que fa al gènere, i establir correlació entre l'estructura social de gènere i les situacions de desigualtat i discriminació detectades.

CE2.2 Formular els principis estratègics de les intervencions socials que impulsin la igualtat de gènere basant-se en l'anàlisi de les necessitats dels col·lectius d'intervenció.

CE2.3 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat en l'àmbit professional, detectar:

- Situacions i condicions de desigualtat i discriminació.
- Tipus o característiques de discriminació.
- Necessitats dels usuaris i principis estratègics.
- Obstacles i potencialitats per avançar cap a la igualtat entre dones i homes.

C3: Caracteritzar els elements més significatius per avançar cap a la igualtat entre dones i homes en cadascuna de les fases del disseny d'un projecte d'intervenció.

CE3.1 Elaborar objectius relacionats amb l'impuls de la igualtat entre dones i homes.



CE3.2 Analitzar el fet que la inclusió en els pressupostos específics que garanteixen la plena participació de les dones amb càrregues familiars és un element fonamental per assolir la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

CE3.3 En un supòsit pràctic de disseny d'un projecte degudament caracteritzat, analitzar i modificar, en funció de la igualtat de gènere, aspectes com ara:

- Expressió escrita no sexista ni discriminatòria.
- Reproducció de rols, estereotips i valors igualitaris.
- Presència de la dona i l'home en cada fase.
- Establiment de prioritats d'intervenció.
- Formulació d'objectius.
- Distribució de temps i espais.
- Previsió de recursos materials i pressupostos.

CE3.4 Identificar en cada fase del projecte elements que promoguin l'impuls cap a la igualtat entre dones i homes.

CE3.5 Definir els temps i espais de participació de les dones i els homes, en general, i de les associacions, en particular, en l'entorn geogràfic concret i en relació amb el nostre àmbit professional.

C4: Transmetre la informació analitzada en relació amb la desigualtat d'homes i dones, i impulsar la necessitat d'avançar cap a la igualtat real i efectiva entre tots dos.

CE4.1 Utilitzar diferents formats i suports, orals i escrits, com ara mapes, taules, planells, cartells o dossiers per presentar informació analitzada sobre la desigualtat entre homes i dones, situacions de discriminació i la seva eradicació, i compromisos en l'avanç cap a la igualtat d'oportunitats de gènere.

CE4.2 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, identificar diferents vies d'informació i comunicació, i responsables als quals dirigir-se en cas de situacions de discriminació o desigualtat entre dones i homes.

CE4.3 En un supòsit pràctic d'intervenció degudament caracteritzat, fer una proposta de difusió que incorpori l'enfocament de gènere i tingui en compte les característiques de les persones a les quals va dirigit.

CE4.4 En un supòsit pràctic d'anàlisi d'un entorn de treball, valorar i readaptar els elements que potenciïn les desigualtats entre dones i homes, i implementar la difusió de la perspectiva de gènere.

C5: Identificar actituds i estereotips sexistes manifestats, tant a través de les imatges com del llenguatge, en el desenvolupament de la intervenció professional.

CE5.1 Seleccionar imatges i utilitzar paraules que, sia pel seu caràcter genèric sia perquè s'utilitzen alternativament en femení i masculí, expressin continguts ajustats a les funcions independentment de si es tracta de dones o homes.

CE5.2 Analitzar rutines de l'estructura social de gènere a través de les quals es transmeten i perpetuen rols, estereotips i valors ja sigui en la publicitat, els contes, els acudits, el diccionari de la reial Acadèmia de la Llengua Espanyola, els refranys o els videojocs.

CE5.3 Detectar les actituds i els estereotips sexistes principals en diferents iniciatives i projectes d'intervenció professional.

CE5.4 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, detectar i valorar les repercussions d'aspectes com ara:

- Valors de gènere.
- Actituds, estereotips i rols en funció del gènere.
- Desenvolupament de tasques i funcions.
- Informació i difusió en relació amb dones i homes.

CE5.5 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, en què s'observen aspectes sexistes en una intervenció professional, dur a terme propostes d'adequació que promoguin la igualtat de gènere.



- C6: Detectar les estructures, els equips de treball i el seu funcionament per coordinar, formar i orientar en l'impuls de la igualtat d'oportunitats de gènere.
- CE6.1 Identificar els professionals, els equips de treball i altres referents encarregats del suport, la informació, la formació i l'assessorament especialitzat en matèria de gènere i igualtat.
- CE6.2 En un supòsit pràctic d'intervenció professional degudament caracteritzat, a l'entorn de l'impuls de la igualtat de gènere:
- Identificar necessitats formatives o d'informació.
  - Plantejar demandes específiques de suport, supervisió, informació, formació o assessorament especialitzat en matèria de gènere i igualtat, a partir de les necessitats detectades.
  - Detectar formadors experts.
  - Diferenciar forma de contacte i vies de coordinació i comunicació.
  - Establir pautes per treballar en equip cooperatiu.
  - Establir mecanismes d'assessorament en matèria de gènere.
- CE6.3 Enumerar procediments per analitzar actuacions formatives en igualtat de gènere.
- C7: Establir procediments que garanteixin la implicació i coordinació de professionals d'altres recursos o serveis en les intervencions dirigides a la igualtat de gènere.
- CE7.1 Indicar diferents vies de comunicació i coordinació interprofessional.
- CE7.2 Establir procediments que permetin marcar objectius comuns entre professionals fruit de l'acord i el consens.
- CE7.3 En un supòsit de coordinació d'actuacions vinculades a projectes i intervencions que tenen com a objectiu la igualtat de gènere:
- Definir procediments d'acord per determinar els mètodes, les tècniques i els recursos que cal emprar en les actuacions.
  - Establir procediments de coordinació professional.
- C8: Caracteritzar l'avaluació feta sobre la intervenció professional des de la perspectiva de l'impuls de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.
- CE8.1 Descriure estratègies metodològiques i criteris d'avaluació i seguiment que afavoreixin el compliment dels objectius d'impuls en la igualtat d'oportunitats de gènere i l'accés de dones i homes a les activitats.
- CE8.2 Facilitar la participació de la dona en una avaluació participativa, visibilitzant els aspectes que ho facin possible i valorant l'apoderament de les dones.
- CE8.3 Analitzar les repercussions que té en els resultats el fet que les dones prenguin decisions en un projecte.
- CE8.4 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, una intervenció desenvolupada i un projecte:
- Diferenciar l'assoliment dels objectius d'igualtat d'oportunitats de gènere i si aquests objectius s'han tractat d'una manera sectorial o integral i si s'han coordinat en les actuacions desenvolupades.
  - Establir instruments que incorporin l'enfocament de gènere en l'avaluació del projecte.
  - Incloure el desglossament de costos de cada intervenció.
  - Elaborar un informe de conclusions que introdueixi les alternatives i propostes de millora en la incorporació de l'enfocament de gènere.

## Sumari

### 1. Marc d'intervenció per a l'impuls de la igualtat efectiva entre dones i homes.

- Evolució de la teoria i de la història de la construcció de gènere: identificació dels diferents corrents.
- Identificació de les característiques principals del paper de la dona en la història recent.
- Contextualització de les polítiques d'igualtat.
  - Fonamentació normativa. Legislació internacional, europea, estatal i autonòmica.
  - Identificació dels organismes relacionats amb la igualtat d'oportunitats de gènere a escala internacional, europea, estatal i autonòmica.
- Valoració d'estratègies de promoció per a la igualtat efectiva entre dones i homes:
  - Mesures d'acció positiva.
  - Transversalització de gènere com a estratègia.
  - Plans d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes.
- Influència de les situacions de discriminació i desigualtat en els diferents àmbits del desenvolupament de la persona: àmbit públic o professional, personal o privat i domèstic.
- L'apoderament de la dona.

## 2. Procés d'incorporació de la perspectiva de gènere en projectes d'intervenció social.

- Incidència en el procés de socialització diferenciada i desigual per a dones i homes.
  - Construcció social del gènere: rols, estereotips i valors en la igualtat d'oportunitats de gènere.
  - Aplicació de recursos lingüístics per a un ús no sexista ni androcèntric del llenguatge.
  - Aplicació de recursos que reproduïx imatges i rols no sexistes en el tractament i la representació de la dona a través de les imatges i els mitjans de comunicació.
  - Incidència en l'ús de temps i espais igualitaris per a dones i homes.
- Incorporació de la perspectiva de gènere als projectes d'intervenció social.
  - Disseny i adaptació de projectes socials en pro de la igualtat entre dones i homes: recollida i anàlisi d'informació, espais i temps de participació de les dones, difusió i presentació de la informació.
  - Avaluació i seguiment en les actuacions i els projectes en l'impuls de la igualtat efectiva entre dones i homes.
  - Identificació dels recursos i serveis d'informació, orientació, assessorament i formació.
  - Treball en equip. Vies de col·laboració amb personal tècnic especialitzat en matèria d'igualtat efectiva entre dones i homes.

### Orientacions metodològiques

Formació a distància:

| Mòdul formatiu             | Nombre total d'hores del mòdul | Nombre màxim d'hores susceptibles de formació a distància |
|----------------------------|--------------------------------|---|
| Mòdul formatiu - MF1026_3. | 50                             | 30  |

### Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del real decret que regula el certificat de

professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

## **MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA**

**Codi:** MP0169

**Durada:** 80 hores

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: Acompanyar en les activitats d'anàlisi de la població objecte d'intervenció i transmissió de la informació obtinguda.

CE1.1 Acompanyar els professionals en la recollida i el registre de les dades que es consideren necessaris per elaborar posteriorment els processos d'intervenció.

CE1.2 Col·laborar amb l'equip de treball per detectar els diferents agents socials tant de l'àmbit públic com privat (institucions, associacions, mediadors naturals).

CE1.3 Col·laborar amb l'equip d'intervenció per elaborar un mapa social i sociograma que continguin informació detallada sobre tots els aspectes importants recollits des dels diferents àmbits documentals i socials (padró, centres de serveis socials, escoles, centres de salut, associacions, etc.) de la població objecte d'intervenció.

CE1.4 Acompanyar l'equip de treball en l'anàlisi contínua de la realitat del territori on s'intervé.

CE1.5 Acompanyar l'equip de treball en la identificació de les potencialitats, les necessitats, els problemes i els possibles conflictes de la població objecte d'intervenció.

CE1.6 Col·laborar amb l'equip de treball per establir i justificar els criteris necessaris, i prioritzar-los en la intervenció mediatora.

CE1.7 Redactar i exposar la informació per comunicar els resultats obtinguts en l'anàlisi de la població als diferents implicats.

CE1.8 Col·laborar en la recerca i síntesi de la informació complexa.

C2: Col·laborar en les actuacions associades a la gestió de conflictes a la comunitat a través de la cultura de la mediació.

CE2.1 Acompanyar l'equip de treball a reconèixer i identificar les possibles vies de comunicació.

CE2.2 Valorar, amb l'equip de treball, les característiques que ha de tenir la informació sobre el servei o programa de mediació comunitari, així com els espais idonis on comunicar la informació, i ajudar a desenvolupar els suports informatius.

CE2.3 Identificar, amb l'equip de treball, les habilitats o característiques personals d'un mediador natural o informal dins de la xarxa social.

CE2.4 Col·laborar amb l'equip de treball en l'estudi destinat a establir el mapa de les xarxes socials de la comunitat on s'intervé, amb l'objecte de trobar aquelles persones o entitats que facin tasques de mediació informal.

CE2.5 Participar amb l'equip de treball en l'anàlisi sociodemogràfica de la població, amb l'objecte de conèixer i identificar les diferents pautes culturals de les persones que en formen part.

CE2.6 Ajudar l'equip de treball a transmetre als agents socials i la població les diferents pautes culturals existents al territori objecte d'intervenció, consensuant els mètodes més idonis per fer-ho (tallers, xerrades informatives, assemblees, etc.).

CE2.7 Col·laborar en les tasques de sensibilització a la població sobre els seus propis problemes i aprofundir en l'anàlisi de la seva pròpia situació.

CE2.8 Acompanyar l'equip de treball en la recerca de possibles espais des d'on poder dur a terme trobades que possibilitin la comunicació entre tots els implicats,

amb l'objecte de conèixer-se per entendre's i poder transformar o prevenir conflictes de convivència entre la població en contextos culturals diferenciats.

CE2.9 Col·laborar amb l'equip de treball en les actuacions i els espais que promoguin la convivència pacífica i solidària per potenciar el diàleg entre actors socials (institucions, teixit associatiu, població en general).

CE2.10 Ajudar l'equip de treball a informar la població sobre els diferents espais de trobada existents al territori des d'on sigui possible generar activitats de trobada.

C3: Participar en un procés de mediació comunitària.

- CE3.1 Saber distingir si el conflicte és susceptible d'entrar en un procés de mediació comunitària.
- CE3.2 Saber utilitzar els instruments necessaris adquirits a l'aula per fer costat i contenir una crisi o un conflicte comunitari.
- CE3.3 Conèixer els diferents recursos existents al territori on s'intervé.
- CE3.4 Crear, amb l'equip de treball, un protocol de derivació a altres programes o serveis de la xarxa comunitària quan la problemàtica ho requereixi.
- CE3.5 Saber transmetre a les parts implicades en el conflicte els principis i les característiques en un procés de mediació.
- CE3.6 Elaborar i utilitzar un document que reculli el compromís de les parts a entrar en un procés de mediació comunitària.
- CE3.7 Preparar l'espai per a la trobada entre les parts i el mediador (espai físic i espai psicoemocional).
- CE3.8 Saber escoltar les diferents parts i la seva visió sobre el conflicte des de la neutralitat i imparcialitat.
- CE3.9 Saber legitimar totes les parts en conflicte.
- CE3.10 Saber distingir entre els diferents models de mediació i les tècniques que s'han d'utilitzar d'acord amb les característiques del conflicte.
- CE3.11 Adquirir la capacitat d'estimular les persones perquè escullin les opcions que vulguin i assumeixin responsabilitat a l'hora de gestionar els seus conflictes.
- CE3.12 Col·laborar per equilibrar les relacions de poder existents entre les parts.
- CE3.13 Afavorir els acords a què arribin les parts sense oblidar que són les protagonistes de la presa de decisions, i recollir-los per escrit si escau.
- CE3.14 Elaborar i utilitzar un protocol de seguiment dels acords que contingui les característiques, la periodicitat i l'avaluació del procés de mediació.

C4: Col·laborar en un procés d'avaluació respecte al servei o programa de mediació.

- CE4.1 Seleccionar, amb l'equip de treball, les tècniques d'avaluació del servei o programa de mediació.
- CE4.2 Determinar, amb l'equip de treball, si el programa s'està desenvolupant adequadament.
- CE4.2 Elaborar, amb l'equip de treball i els implicats, un document que consideri:
- La claredat d'objectius.
  - El grau de resposta a les necessitats.
  - El grau de resposta comunitari
  - Si el tipus d'activitats i recursos són eficients o no.
  - El grau d'adequació a la societat en qüestió.
  - El grau de participació dels ciutadans.
  - L'interès dels participants pels temes tractats.
  - Si les activitats prevenen situacions conflictives i donen resposta a les situacions de conflicte.
- CE4.3 Seleccionar amb l'equip de treball i la població objecte d'intervenció, les propostes consensuades per tots els participants.
- CE4.4 Elaborar un document que contingui les propostes dels participants.



CE4.5 Dirigir amb l'equip de treball les accions tècniques que afavoreixin l'eficiència del programa o servei.

CE4.6 Redefinir amb l'equip de treball els mitjans i les propostes dels participants per assolir els objectius consensuats.

C5: Col·laborar en la incorporació de la perspectiva de gènere en un projecte d'intervenció que s'estigui duent a terme des de l'entitat.

CE5.1 Incorporar en els projectes l'ús d'imatges i d'un llenguatge no androcèntric, ni sexista, ni discriminatori.

CE5.2 Incorporar en els projectes la reproducció de rols i valors igualitaris, i modificar si cal la presència de la dona i l'home en cada fase del projecte, així com la distribució de temps i espais.

CE5.3 Incorporar al projecte una previsió de recursos materials i tècnics, i pressupostos derivats de la promoció de la igualtat entre dones i homes.

CE5.4 Diferenciar l'assoliment dels objectius d'igualtat d'oportunitats de gènere, si s'han tractat d'una manera sectorial o si s'han abordat de manera integral i coordinat amb les actuacions desenvolupades.

CE5.5 Establir, juntament amb l'equip de treball, instruments que incorporin l'enfocament de gènere en l'avaluació del projecte i elaborar un informe que introdueixi alternatives i propostes de millora en aquest sentit.

C6: Participar en l'elaboració de propostes de promoció de la igualtat entre dones i homes en projectes que s'estiguin duent a terme a l'entitat.

CE6.1 Recollir i interpretar, conjuntament amb l'equip de treball, informació prèvia al desenvolupament d'un possible projecte rellevant pel que fa al gènere, i establir una correlació entre l'estructura social de gènere i les situacions de desigualtat i discriminació detectades.

CE6.2 Formular els principis estratègics, en coordinació amb l'equip de treball, de les intervencions socials que impulsin la igualtat de gènere basant-se en l'anàlisi de les necessitats dels col·lectius d'intervenció.

CE6.3 Detectar avaluadors externs que puguin millorar la valoració del procés d'intervenció en l'àmbit de la igualtat d'oportunitats de gènere.

C7: Col·laborar en l'elaboració d'un protocol d'actuació en cas de detectar situacions de discriminació o desigualtat entre dones i homes, contextualitzat en el territori on s'està intervenint.

CE7.1 Detectar situacions i condicions de desigualtat i discriminació en la comunitat, així com necessitats formatives o d'orientació de les persones destinatàries del projecte.

CE7.2 Identificar professionals que procurin informació, formació o assessorament especialitzat en matèria de gènere i igualtat en la comunitat, així com diferenciar la forma de contacte i les vies de coordinació i comunicació entre les persones professionals que intervenen en el territori.

CE7.3 Conèixer i descriure les experiències i els recursos existents al territori sobre promoció de la igualtat entre dones i homes.

CE7.4 Plantejar demandes específiques de suport, supervisió, informació, formació o assessorament especialitzat en matèria de gènere i igualtat, a partir de les necessitats detectades a la comunitat.

C8: Participar en els processos de treball de l'empresa seguint les normes i instruccions establertes al centre de treball.

CE8.1 Comportar-se de manera responsable tant en les relacions humanes com en les laborals.

CE8.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE8.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i

intentar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE8.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE8.5 Fer ús dels canals de comunicació establerts.

CE8.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

## Sumari

### 1. Instruments per sistematitzar la informació.

- Elaboració i utilització, amb l'equip de treball, dels instruments de recollida d'informació.
- Creació d'un mapa social i utilització d'una base de dades que contingui i reconegui els diferents agents socials i suggeriments d'aquests respecte a la població objecte d'intervenció.
- Identificació de les necessitats o els problemes de la població i sistematització d'aquesta informació.
- Anàlisi i recollida de la informació amb els instruments corresponents.
- Valoració de les eines necessàries de comunicació.

### 2. Elaboració i transmissió dels suports informatius per donar a conèixer el servei o programa de mediació.

- Reconeixement i elaboració dels suports informatius necessaris per donar a conèixer el servei o programa de mediació.
- Ús dels suports informatius creats per donar a conèixer el servei o programa entre els agents socials i la població del territori on s'intervindrà.
- Reconeixement de les característiques que defineixen la mediació.
- Anàlisi sociodemogràfica de la població objecte d'intervenció.
- Identificació de les diferents pautes culturals de la població.
- Reconeixement i promoció d'espais on dur a terme activitats per a la trobada.
- Generació de processos participatius que promoguin el respecte i reconeixement dels valors dels altres.
- Valoració del disseny i desenvolupament d'activitats de trobada dinamitzadores del teixit comunitari.
- Elaboració d'un protocol d'avaluació de les activitats dutes a terme.
- Anàlisi i avaluació de les activitats de trobada dutes a terme.

### 3. Els processos de mediació comunitària.

- Reconeixement i detecció de l'índole del problema que s'ha de tractar.
- Ús dels recursos comunitaris de suport.
- Elaboració d'un protocol de derivació cap a altres recursos.
- Selecció i aplicació dels diferents models de mediació.
- Selecció i aplicació de les tècniques utilitzades en mediació.
- Elaboració d'un protocol de seguiment dels acords.
- Elaboració d'un qüestionari de satisfacció de les persones o els grups que han entrat en un procés de mediació.

### 4. Avaluació del programa o servei de mediació comunitària.

- Detecció i utilització d'instruments d'avaluació participativa.
- Determinació dels objectius del programa.

### 5. Incorporació de la perspectiva de gènere en projectes.

- Reconeixement d'imatges i llenguatge androcèntric, sexista i discriminatori.
- Reconeixement de rols i valors igualitaris.
- Reconeixement dels espais i nivells de participació de les dones.
- Reconeixement de recursos existents a la comunitat per promoure la igualtat

entre dones i homes.

- Elaboració d'instruments per incorporar la perspectiva de gènere en la creació de projectes i avaluacions.

#### **6. Elaboració de propostes per a la promoció.**

- Reconeixement dels processos de desigualtat i discriminació que es donen en la comunitat.
- Formulació de propostes i principis estratègics.
- Reconeixement d'avaluadors externs.

#### **7. Protocols d'actuació per a situacions de discriminació i desigualtat entre dones i homes.**

- Identificació de recursos i professionals especialitzats en matèria de gènere i igualtat.
- Respecte dels procediments i protocols de coordinació i derivació.
- Proactivitat en l'elaboració de demandes específiques de suport, formació i supervisió especialitzada en matèria de gènere.

#### **8. Integració i comunicació al centre de treball.**

- Comportament responsable al centre de treball.
- Respecte dels procediments i les normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Ús dels canals de comunicació establerts al centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

#### IV. PRESCRIPCIONS DELS FORMADORS

| Mòduls formatius  | Acreditació requerida  | Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència |
|---|--|---|
| MF1038_3: Contextos socials d'intervenció comunitària.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> </ul> | 2 anys  |
| MF1039_3: Prevenció de conflictes.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> </ul> | 2 anys  |
| MF1040_3: Gestió de conflictes i processos de mediació.             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> </ul> | 2 anys  |
| MF1041_3: Valoració, seguiment i difusió d'accions de mediació.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> </ul> | 2 anys  |
| MF1026_3: Impuls de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> </ul> | 2 anys  |

#### V. REQUISITS MÍNIMS D'ESPAIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

| Espai formatiu | Superfície m <sup>2</sup><br>15 alumnes | Superfície m <sup>2</sup><br>25 alumnes |
|----------------|---|---|
| Aula de gestió | 45                                      | 60                                      |

| Espai formatiu | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 |
|----------------|----|----|----|----|----|
| Aula de gestió | X  | X  | X  | X  | X  |



| Espai formatiu | Equipament   |
|----------------|--|
| Aula de gestió | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equips audiovisuals.</li> <li>- Ordinadors instal·lats en xarxa, canó amb projecció i Internet.</li> <li>- Programari específic de l'especialitat.</li> <li>- Pissarres per escriure amb retolador.</li> <li>- Paperògraf.</li> <li>- Material d'aula.</li> <li>- Taula i cadira per al formador.</li> <li>- Taules i cadires per als alumnes.</li> </ul> |

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments han de complir amb la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i han de respondre a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'utensilis, màquines i eines que s'especifiquen a l'equipament dels espais formatius ha de ser suficient per a 15 alumnes com a mínim, i s'ha d'augmentar en cas d'ampliar-ne el nombre.

Quan la formació s'adreça a persones amb discapacitat, caldrà fer les adaptacions i els ajustos necessaris per assegurar que hi participin en condicions d'igualtat.