

MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

ACCIÓ FORMATIVA: VALORACIÓ, SEGUIMENT I DIFUSIÓ D'ACCIONS DE MEDIACIÓ

NOM DE L'ACCIÓ

MF1041 – Valoració, seguiment i difusió d'accions de mediació

FAMÍLIA PROFESSIONAL

Serveis Socioculturals i a la Comunitat

ÀREA PROFESSIONAL

Atenció social

EXPEDIENT ACCIÓ

PQ20220026 38

HORES MÒDUL FORMATIU

80

OBJECTIUS

Objectiu general:

Valorar, seguir i difondre la mediació cm a via de gestió de conflictes.

Objectius específics:

- ✓ Elaborar el disseny del seguiment i la valoració del procés de mediació tenint en compte el context.
- ✓ Definir l'avaluació en el procés de mediació, aplicant les tècniques i els procediments adequats.
- ✓ Estructurar el seguiment del procés de mediació tenint en compte els acords establerts prèviament entre les parts implicades.
- ✓ Identificar i valorar la coordinació amb l'equip de treball per difondre el procés de mediació com a via per gestionar conflictes.

CONTINGUTS

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.