



MF1041_3. Valoración, seguimiento, y difusión de acciones de mediación.

Sku: PA_MF1041_3

Horas: 80

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Detectar la realidad del medio donde se va a intervenir en la resolución de conflictos o mediación.
- 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.
- Difundir las conclusiones obtenidas sobre las peculiaridades de las situaciones conflictivas de la población.

CONTENIDOS

- **Unidad 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.
- **Unidad 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.
- **Unidad 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.