

# Mediación Comunitaria y Voluntariado





# Mediación Comunitaria y Voluntariado



Defensora de Vecinas y Vecinos de Montevideo	Ana Agostino
Equipo de Mediación de la DVVM	Rosana De Boni Virginia Fernández
Asesoría en Transversalización de Género	Elena Goiriena
Equipo de Voluntariado	José Casares Rosario Montañó Milagros Núñez Sylvia Peduto Betty Ramos Walter Ríos Héctor Rodríguez Lucas Servetti Walter Zurdo
Elaborado por	Leslie Falca
Supervisión	Rosana De Boni

*Los textos incluidos en esta publicación no reflejan necesariamente las opiniones de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo.*

Juan Carlos Gómez 1472. CP. 11000  
Tel.: 0800 1616 – 2916 1616  
defensoria@defensoriadelvecino.gub.uy  
www.defensoriadelvecino.gub.uy

Diseño: [www.glyphos.com](http://www.glyphos.com)

# Voluntariado

## Definición

«Voluntariado es el trabajo o actividad no paga, que se realiza por voluntad propia con la intención de beneficiar a otras personas, sin mediar otro tipo de deber u obligación por lazos familiares o de amistad».<sup>1</sup>

## Características

Las **características** del trabajo voluntario son: a) la gratuidad: se trata de una actividad no remunerada; b) individual o amparada en un marco organizacional; c) que tiene cierto grado de compromiso por parte de quien lo lleva adelante y d) cuya acción está dirigida al bienestar comunitario.

## Principios

Algunos **Principios** del Voluntariado son:

- Libertad para la opción de compromiso
- Solidaridad con otras personas o grupos
- Participación desinteresada y responsable en acciones de interés comunitario
- Respeto a los Derechos Humanos
- Colaboración y complementariedad con instituciones en el ejercicio de la acción social
- Otros principios que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, comprometida, participativa, con justicia social y plural.

---

<sup>1</sup> Definición propuesta por las Naciones Unidas en 2001 al celebrar el Año Internacional de Voluntarios y recogida por MIDES en «Voluntariado: prácticas solidarias en Uruguay».





4

## Elementos para la acción

El voluntariado requiere tres **elementos** para poder concretar su acción: 1) Querer participar (Motivación), 2) Saber participar (Formación) y 3) Poder participar (Mecanismos para actuar).

## Derechos y deberes de las personas voluntarias

En nuestro país la ley 17.885 de 2005 en sus artículos 7 y 8 establece los derechos y deberes de las personas voluntarias:

**Artículo 7º.** (Derechos del voluntario). El voluntario tiene los siguientes derechos:

- A. Recibir la información, la formación, la orientación, el apoyo y los recursos necesarios para el ejercicio de las funciones que se le asignen, desde el momento de su ingreso a la tarea y en forma permanente.
- B. El respeto a su libertad, dignidad, intimidad, creencias y al tratamiento sin discriminación alguna.
- C. La colaboración activa en la organización, la elaboración, el diseño, la ejecución y la evaluación de las actividades a desarrollar en la entidad en la que se inserte, de acuerdo con sus estatutos o normas de funcionamiento.
- D. Disponer de una identificación que acredite su condición de voluntario, emitida por la institución u organización respectiva en la que se desempeñe.
- E. Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de la tarea.
- F. Estar cubierto por un seguro de accidente en el desarrollo de sus tareas, a cargo de la institución pública que lo recibe como voluntario.
- G. El reconocimiento por el valor social de su contribución.
- H. La certificación de su actuación.
- I. La jornada diaria no podrá superar las seis horas en el caso de servicio voluntario realizado por los niños, las niñas y los adolescentes referidos en el inciso segundo del artículo 5º de la presente ley.
- J. Realizar su actuación en el marco de los derechos que se deriven de esta ley y del resto del ordenamiento jurídico.

**Artículo 8º.** (Deberes del voluntario). Son deberes del voluntario:

- A. Cumplir los compromisos adquiridos con las instituciones públicas con las que se relacione, respetando los fines y la normativa de las mismas.
- B. Rechazar cualquier contraprestación por parte del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- C. Respetar los derechos, la libertad, la dignidad, la intimidad y las creencias de las personas o grupos a los que dirige su actividad.
- D. Dar el consentimiento expreso y por escrito para el examen psicofísico previo, cuando la naturaleza de las actividades a realizar lo demande.
- E. Participar en las actividades formativas previstas por la institución u organización en la que actúe tales como la capacitación para cumplir las funciones cometidas, y las que se requieran con carácter permanente para mantener la calidad de los servicios que se presten.
- F. Utilizar adecuadamente los recursos materiales que ponga a su disposición la institución u organización a la que se vincula, y efectuar la rendición de cuentas correspondiente al finalizar la tarea asignada.
- G. Informar a la entidad, con la antelación que acordaren, su inasistencia a las actividades, o su decisión de renunciar a sus tareas, con el objeto de adoptar las medidas necesarias para evitar un perjuicio en la labor encomendada.
- H. Cumplir las obligaciones que surjan del acuerdo de colaboración al que se refiere el artículo 5º de la presente ley y del resto del ordenamiento jurídico.

## Voluntariado en Uruguay

Una investigación del Instituto de Comunicación y Desarrollo sobre el voluntariado uruguayo,<sup>2</sup> con base en una encuesta nacional del año 2009, nos aporta datos muy valiosos para su análisis:

- La actividad de voluntariado ha crecido notoriamente en los últimos años en nuestro país, pasando de representar un 7% de la población adulta mayor de 14 años en 1998, a ser en la actualidad un 19.9% de dicha población.

2 «Voluntariado: prácticas solidarias en Uruguay» Investigación a cargo del Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD) en acuerdo con OPP, MIDES, UNV y PNUD.





## 6

- Como hipótesis de factores del crecimiento se ensayan: la crisis económica del 2002 que favoreció la búsqueda de opciones, una mayor conciencia y difusión de información sobre el voluntariado y mayores posibilidades de integrarse a trabajo voluntario organizado.
- Los lugares donde se practica el voluntariado son variados: organizaciones culturales y recreativas, iglesias u otras organizaciones religiosas, organizaciones barriales y vecinales, deportivas y de recreación, otras de carácter humanitario, partidos políticos, grupos juveniles, asociaciones profesionales, cooperativas, sindicatos, organizaciones ambientalistas, de defensa de derechos humanos, de defensa de los consumidores y otras.
- Existen personas voluntarias en todo el país, aunque hay una relativa concentración en Montevideo.
- Un porcentaje aproximado al 55% del voluntariado son mujeres.
- Un porcentaje aproximado al 40% son jóvenes menores de 34 años.
- La mayoría de las personas voluntarias trabajan o estudian. Sólo el 1.4% no tiene trabajo rentado.
- La motivación que les anima, de acuerdo a sus propias respuestas, es la satisfacción personal al realizar tareas de ayuda y apoyo a otras personas.
- Un porcentaje cercano al 90% de la población del Uruguay piensa que debe educarse a nuevas generaciones en el ejercicio del voluntariado y que su práctica es una experiencia de aprendizaje. Además la mayoría de las personas tiene muy buena opinión sobre el trabajo voluntario y lo ve como parte de un compromiso ético y moral con la sociedad.



# Módulo 2.

## El aporte del voluntariado a la mediación comunitaria

### Introducción

La Mediación es un método de gestión de conflictos en el que participa una tercera persona, que ayuda a que otras dos o más encuentren caminos de entendimiento. Está basada en principios de transparencia, buena fe, respeto, voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad.

La mediación comunitaria es un ámbito específico de la Mediación que trabaja los conflictos entre personas o grupos que comparten un mismo espacio geográfico o simbólico. Busca mejorar la convivencia, corresponsabiliza a la ciudadanía y a la comunidad, fomenta la participación de los actores, gestiona constructivamente los conflictos y previene violencias.

Diversas instituciones públicas y privadas en el mundo trabajan algunos tipos de mediación, particularmente la mediación comunitaria que tiene un sesgo social marcado (al igual que la mediación educativa y eventualmente la mediación familiar), a través de equipos voluntarios.

En el caso de las Defensorías del Pueblo existen numerosos ejemplos de voluntariado capacitado en mediación que aporta su formación al servicio de la comunidad. Muy cercano a nuestra realidad tenemos el ejemplo de algunas Defensorías de la República Argentina organizadas y trabajando, en algunos casos, desde hace más de una década, con este sistema.

Algunas de las características y principios de la mediación comunitaria la hacen muy atractiva para aquellas personas que tienen una vocación social de servicio y que además desean formarse en prácticas colaborativas de resolución de conflictos.

La búsqueda de la justicia social, el empoderamiento de las personas desde los principios de igualdad y equidad, presupuestos éticos y valores, búsqueda de consensos entre personas, grupos y comunidades, el respeto por los





8

derechos humanos, el respeto por las diversidades y pluralidades, la mejora de la comunicación social, la construcción de una nueva ciudadanía, son objetivos que interesan a las personas voluntarias e interesan a la mediación comunitaria.

El trabajo voluntario a nivel de comunidad aporta a la dinamización de su entorno, facilitando canales de integración de las personas y grupos a la vida social, estimula la solidaridad vecinal, está atento a los recursos y potencialidades de vecinos y vecinas. Quienes se acercan al voluntariado en mediación comunitaria suelen tener experiencia y/o formación en el ámbito social con exposición a situaciones de conflicto.

Como planteamos anteriormente existen tres elementos para la actuación en voluntariado, y los analizamos en forma articulada con la mediación comunitaria:

### **Motivación (querer participar)**

Podemos definir la motivación como lo que lleva a la persona voluntaria a iniciar una acción y orientarla a determinados objetivos. Entre estas motivaciones las puede haber del tipo «interno», es decir aquellas que tienen que ver con lo que se busca para sí (por ejemplo «sentirse bien ayudando» o «necesidad de hacer algo útil para la sociedad», «buscar su propia inclusión social», «ganar prestigio», «adquirir capacidades o experiencias» etc.) y de tipo «externo», es decir aquellas que tienen que ver con factores de contexto (por ejemplo, cuando un familiar impulsa a la persona voluntaria a continuar con una actividad que empezó o cuando un amigo o amiga le lleva a la organización).

Estudios actuales<sup>3</sup> demuestran que el voluntariado, en general, combina intereses personales que podrían pensarse como menos solidarios con otros intereses vinculados al compromiso social. En el caso de las personas voluntarias que trabajan con la herramienta de la mediación comunitaria, pueden existir o no estos factores de motivación internos o externos analizados, pero también puede estar presente una motivación dirigida a la promoción de la propia herramienta por la convicción de su funcionalidad para la resolución de conflictos de convivencia, vinculado a una intención de búsqueda de la paz social, un compromiso con la práctica mediadora como forma de aporte comunitario y un entusiasmo de difusión de la transformación creativa de conflictos por medios pacíficos.

---

3 Pereira, Javier, Vetón, Analía y Lisandro, Oscar «Presente y futuro del voluntariado en Uruguay», Universidad Católica del Uruguay (2012).

## Formación (saber participar)

El equipo de voluntariado mediador requiere una formación específica en las técnicas y herramientas de esta disciplina, aunque gran parte traiga desde sus disciplinas de base y experiencias de vida algunos saberes que pueden enriquecer a la práctica de la mediación comunitaria.

La formación del equipo tiene que ser continua, porque la gestión de los conflictos es dinámica y se nutre permanentemente con aportes de diversas ramas del conocimiento (Trabajo Social, Ciencias Jurídicas, Psicología, Psicología Social, Teoría del Conflicto, Teoría de la Comunicación, Economía y otras). El voluntariado en esta área por lo tanto va profesionalizándose cada vez más.

La posibilidad de tener un equipo de personas voluntarias que se capaciten en mediación, pero que además traigan distintas miradas por sus actividades y experiencias extra-voluntariado, aporta a la interdisciplinariedad que se requiere frente a conflictos comunitarios complejos y enriquece el trabajo en equipo.

## Mecanismos para actuar (poder participar)

Las personas voluntarias que trabajan en mediación tienen aún escasos cauces de participación en nuestra sociedad, como mecanismos para la actuación y el desarrollo del voluntariado. En ese sentido la DVVM se ha transformado en una institución pionera en la difusión y capacitación en mediación comunitaria a nivel de funcionariado público y sociedad civil, así como en la conformación de un espacio para la participación del voluntariado en esta temática. Quienes integran el equipo de voluntariado de la institución lo vienen haciendo como resultado de haber participado en diversas capacitaciones, encuentros de actualización, debates internos y prácticas organizadas por la DVVM, y en coordinación con los Municipios de Montevideo. La Defensoría ha promovido estas instancias y el conocimiento a nivel territorial de modo de motivar a diversos actores sociales a sumarse al proceso. La capacitación permanente y la relación fluida y de cercanía con el equipo de mediación de la institución han sido factores habilitantes para una participación sostenida.

## Límites de actuación

En su actividad mediadora la persona voluntaria que trabaja dentro de una organización tiene determinados límites impuestos por los objetivos que





10

ésta persigue y por las normas que la regulan. En el caso de la DVVM, si bien hay decisiones sobre la organización del servicio de mediación comunitaria que corresponden a la institución, éstas se construyen en un proceso participativo del que también forman parte las personas voluntarias. A su vez, éstas tienen independencia técnica operativa en lo que refiere al uso de las estrategias y técnicas de la mediación.

## Módulo 3. Experiencias

### Algunas experiencias de mediación comunitaria en Defensorías del Pueblo

La DVVM organizó en octubre de 2017 un Encuentro Binacional sobre Mediación Comunitaria, que contó con la presencia de representantes de instituciones nacionales y de Defensorías argentinas (Neuquén, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires y Paraná) con amplia experiencia en el tema y en algunos casos contando con trabajo voluntario.

Un ejemplo interesante es el siguiente: El Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná fue creado en el año 2003, con un equipo numeroso de personas voluntarias (actualmente más de cien) que median las cuestiones vinculadas a la convivencia. Realiza llamados anuales a nuevos integrantes, interviniendo con equipos de co-mediación con distinto nivel de antigüedad y experticia según la complejidad de cada situación. Se contempla el respeto de tiempos personales, se facilitan tareas de la pre-mediación, y tienen un trato amigable y personalizado. Cuentan con capacitación permanente, «Talleres de reflexión» y «Clínicas de casos», y atienden en promedio de dos a siete meditaciones anuales. Este centro ha logrado poner en marcha y sostener un «mecanismo de actuación» para el voluntariado en mediación comunitaria, con altos índices de satisfacción tanto para personas que solicitan el servicio como para quienes trabajan en él.

## La experiencia de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo

Teniendo como marco normativo la Ley 17.885 de 2005 de Voluntariado social, que define, promueve y facilita la participación del voluntariado en las instituciones públicas, y como guía la experiencia previa de las Defensorías del Pueblo argentinas, la DVVM tomó la decisión estratégica de formar un equipo de personas voluntarias que, conjunta y coordinadamente con la Defensoría, lleve adelante instancias de mediación comunitaria en respuesta a solicitudes de vecinas y vecinos de Montevideo por conflictos de convivencia. El régimen propuesto por la Defensoría es un «sistema mixto», en tanto el equipo de trabajo de la institución trabaja conjuntamente con el equipo de voluntariado.

Se definen las actuaciones de mediación de la Defensoría como «el conjunto de actuaciones desarrolladas con el objeto de asistir a las personas interesadas a fin de facilitar la comunicación entre la ciudadanía u otros actores involucrados, tendiente a lograr acciones concretas a favor de la resolución de los asuntos».

El principal objetivo planteado por el Programa de Mediación Comunitaria es incorporar y consolidar esta herramienta al servicio de la gestión defensorial para el desarrollo de una mejor convivencia y respeto de los Derechos Humanos, en el territorio de Montevideo. Este objetivo da cuenta simultáneamente de una multiplicidad de dimensiones que enriquecen el desarrollo institucional en la temática:

- a. Dar un mejor cumplimiento al mandato general de la Defensoría, procurando aportar particularmente a la mejora de la convivencia.
- b. Canalizar la voluntad solidaria, el interés, el conocimiento y el entusiasmo que el equipo de voluntariado manifiesta con respecto al instrumento de la mediación comunitaria como herramienta de ayuda para la convivencia.
- c. Brindar al equipo de voluntariado la posibilidad de realizar mediaciones y seguir capacitándose en forma permanente en el tema, aprendiendo del trabajo de campo, adquiriendo nuevos conocimientos para mejorarlo.
- d. Descentralizar la herramienta llevándola al propio territorio, para enriquecer la dimensión comunitaria de la mediación con las redes territoriales y facilitar la accesibilidad de la población al servicio.
- f. Apoyar los principios de solidaridad y participación sobre los que se asienta el voluntariado.





12

La posibilidad de contar con voluntariado en la tarea de mediación de la Defensoría se viabilizó a través del convenio firmado en el año 2016 con el MIDES, organismo responsable del Programa Nacional de Voluntariado y Prácticas Solidarias. La integración de la DVMM al programa permitió que se incorporaran diez personas egresadas del Diploma de Mediación Comunitaria organizado por la institución junto con el CLAEH, firmando en el año 2016 acuerdos de colaboración social con la Defensoría.

Estas personas participan en instancias de formación en mediación comunitaria, tanto para capacitarse como para brindar capacitación, facilitar o coordinar estos espacios. En forma periódica se realizan reuniones que integran el equipo de voluntariado y el Área de Mediación Comunitaria para la coordinación, intercambio y reflexión sobre la práctica. En esas reuniones se comparten las dificultades de los casos atendidos, se revisa el protocolo de actuación, se evalúan las mediaciones y se establecen formas de comunicación ágiles entre los diversos actores del sistema.

El equipo de voluntariado debe respetar en su accionar el protocolo de actuación que guía la Defensoría y que incluye los siguientes principios: de igualdad y no discriminación, legalidad, objetividad y transparencia, buena fe, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, imparcialidad e independencia, confidencialidad y reserva, celeridad y simplicidad, colaboración, participación ciudadana, respeto al medio ambiente, compromiso, motivación y cortesía.

El voluntariado tiene, como valor agregado a la organización, una mirada semi-externa que posibilita hacer un puente o conexión entre la organización y la ciudadanía y además aporta diversidad (en cuanto a edad, experiencia, formación, género, etc.). El contacto permanente con los espacios de participación social de la descentralización de Montevideo (Concejos Vecinales), mantiene la demanda de continuidad de la capacitación sobre mediación comunitaria para estos ámbitos. La Defensoría se ha propuesto contribuir a que pueda llegar la mediación comunitaria a los ocho municipios, a través del trabajo del equipo de voluntariado, que, en este caso, operará como multiplicador y democratizador de la herramienta.

## Módulo 4. Trabajo en equipo

El trabajo voluntario puede hacerse en forma individual o dentro de una organización. En el caso de la mediación comunitaria es muy difícil que se haga eficaz y tenga un auténtico impacto social si no se hace en equipo. Quienes median también necesitan articular su trabajo: en el caso de los conflictos vecinales requieren de un trabajo en pre-mediación, por lo que es importante tener buenos canales de comunicación institución-equipo voluntario de mediación.

Luego requiere el armado de la de co-mediación, auténtico trabajo en equipo que implica tomar decisiones con respecto a la forma en que se manejará para abordar mejor el conflicto que se trata. Habrá que tomar decisiones sobre la división de tareas a la interna del equipo (por ejemplo si se trabaja en co-mediación se puede decidir trabajar en pie de igualdad o trabajar en un sistema en que una de las personas que media sea la cara visible de la conducción del proceso mientras que la otra persona cumple un papel de observadora, haciendo aportes a quien media como cara visible).

Durante las instancias de encuentro de la mediación, la institución tiene que estar informada de qué se está desarrollando. Al finalizar recibe el informe del resultado y el acuerdo, en caso de que lo hubiera.

Además de estas articulaciones institución-equipo mediador es importante trabajar en coordinación con las autoridades municipales descentralizadas para que la mediación se vincule al territorio.

En el caso particular de los conflictos públicos el trabajo en equipo es esencial, porque por su complejidad y dinamismo requieren un conjunto a veces numeroso de personas expertas.

13

## Módulo 5. Territorialidad

En el «Informe sobre el estado mundial del Voluntariado 2015» de UN Voluntarios se remarca la importancia de la actuación del voluntariado «en el plano local», como vehículo de expresión de personas que forman parte de comunidades excluidas o marginadas y como medio de acceso a los servicios, los recursos y las oportunidades que necesitan para mejorar su vida.





14

Conocer el contexto comunitario donde se producirán las actuaciones es muy importante para que sean más efectivas. Saber sobre las culturas, identidades locales, sus lenguajes, su cotidianeidad, los posibles socios estratégicos para los trabajos en red, agrega una ventaja comparativa a la persona que desarrolle la mediación. Le da elementos para comprender mejor y eventualmente para cuestionar con fundamentos cuando lo que se requiera sean procesos de cambios. También ayuda para que se legitime en su función por distintos actores.

Es importante tener en cuenta los distintos recursos comunitarios, como las asociaciones de vecinas y vecinos, los centros comunitarios, los centros deportivos, los centros culturales, los servicios públicos y otros que hacen a la vida en territorio y pueden contribuir eventualmente en la gestión de conflictos (los «quiénes estratégicos»).

<sup>4</sup>

La característica de territorialidad de la mediación comunitaria tiene muchas ventajas, porque acerca la gestión de conflictos al lugar de residencia o de trabajo de las personas, **democratizando la accesibilidad** de la herramienta. En general estas autoridades se enfrentan a problemas comunitarios cada vez más complejos y la presencia de la mediación comunitaria en territorio puede constituir un recurso que complemente la intervención territorial. La posibilidad de crecimiento de equipos de voluntariado y la cobertura de todo el territorio de Montevideo con referentes locales, permitirá no sólo facilitar la resolución de conflictos ya instalados, sino que además, la pertenencia territorial les definirá como gestores de **prevención de los conflictos** comunitarios locales, en articulación con las autoridades municipales y con referentes barriales.

Los recursos y oportunidades de gestión de conflictos asentados en territorio pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de muchas personas y operan como **herramientas de aprendizaje y empoderamiento** para que la misma comunidad resuelva sus propios problemas de convivencia en forma pacífica, a través del diálogo. El gran objetivo de la mediación comunitaria es fortalecer las capacidades de los colectivos comunitarios para que ellos mismos promuevan los cambios sociales.

---

4 Entrevista a John Paul Lederach «Recetas para la paz» (2008) [www.giltzarria.unblog.fr/2008/03/02/john-paul-lederach-recetas-para-la-paz](http://www.giltzarria.unblog.fr/2008/03/02/john-paul-lederach-recetas-para-la-paz)



# Módulo 6. Trabajo en red

El **trabajo en redes** es un recurso fundamental cuando se trata de gestionar conflictos comunitarios públicos, que a veces precisarán tanto de la intervención articulada, mediaciones multipartes, facilitaciones y derivaciones a instituciones especializadas en ciertas temáticas o apoyos interdisciplinarios esenciales para mediar. La complejidad de los conflictos hace que para gestionarlos sea necesaria una suma de esfuerzos y capacidades, que a veces requieren de cierta especialización. Por eso un equipo de voluntariado no trabaja aislado, sino que por el contrario, construye un tejido asociativo solidario para buscar respuestas y se apoya en las redes ya formadas. En el caso del trabajo en territorio se pueden construir —y en algunos casos ya se ha hecho— auténticas plataformas barriales que informen sobre actores locales y sus posibilidades de aportes.

# Módulo 7. Desafíos

Un equipo de voluntariado es un recurso humano de gran riqueza que necesita ser cuidado y promovido, para que cumpla con sus objetivos y los de la organización a la que se integra. En este proceso se presentan algunos desafíos:

- Tener claro y definido un modelo de gestión del voluntariado: el papel del equipo de voluntariado dentro de la organización, funciones, perfiles, derechos y deberes, captación de nuevas personas voluntarias, convocatorias, sistemas de selección, capacitación, y que se comunique claramente.
- Que toda la organización esté involucrada, desde su área, con el respeto y la valorización de la tarea desarrollada.
- Que las autoridades descentralizadas estén sensibilizadas e involucradas con la tarea del voluntariado en mediación, para su inserción territorial.
- Cuidar y reconocer la tarea del voluntariado y sobre todo respetarlo en el uso planificado y eficiente del tiempo. En los protocolos de mediación es un principio a tener en cuenta.
- Buscar formas de comunicación efectivas de la organización con el voluntariado y viceversa. Aprovechar el uso de la tecnología a esos efectos.

15





16

- Capacitación permanente: la mediación comunitaria requiere el uso de técnicas y estrategias que se renuevan permanentemente.
- Documentar las actividades, con fines estadísticos, de sistematización y otros, siempre guardando el debido cuidado de la confidencialidad.
- Hacer una buena inducción cuando una persona voluntaria se integra al equipo y buena forma de retirarse.
- Evaluar periódicamente las actividades.
- Estructuras lo más flexibles posibles.
- Tener conocimiento de normativa (de voluntariado y de mediación).
- Propender a la sostenibilidad y mantenimiento del servicio, con el objetivo de darle estabilidad y continuidad.
- Consolidar espacios de supervisión e intercambio profesional en los que se reflexione sobre los casos, con el objetivo de encontrar en conjunto nuevas estrategias de abordaje. Estos espacios de reflexión posibilitan el surgimiento de ideas innovadoras que refuerzan y enriquecen la práctica de la mediación.

Publicación realizada en el marco del Proyecto  
«Mediación Comunitaria con perspectiva de  
género y derechos humanos» financiado por  
el Programa de Participación de UNESCO



Comisión Nacional  
del Uruguay  
para la UNESCO

