

LA MEDIACIÓN COMUNITARIA UNA ALTERNATIVA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS*

Rita Ceballos

La sistematización es una metodología que facilita la descripción, la reflexión, el análisis y la documentación, de manera continua y participativa, de procesos y resultados de un proyecto específico. En nuestro caso realizamos la sistematización del Centro de Mediación Comunitario María Auxiliadora (CMC-MA).

La sistematización nos ha permitido analizar y conocer la experiencia del Centro de Mediación de una manera continua y generar conocimientos para mejorar su ejecución e impacto. De igual manera, la sistematización nos ha permitido compartir las lecciones y experiencias aprendidas.

El proceso de sistematización contó con la participación de más de un 85% del total del personal que colabora en el CMC-MA. Durante el proceso de sistematización usamos una metodología participativa: trabajos de grupo, talleres metodológicos, grupos focales, entrevistas, además, recolección de datos cuantitativos, visitas de observación de la práctica, análisis de documentos, análisis estadístico, entrevistas y talleres de retroalimentación.

Del mismo participaron: Alexis Rafael Peña, director del CMC-MA; los mediadores y las mediadoras: Ruth Hernández, María Virgen Cépeda, Guarionex Moya, Leonidas Díaz, Florinda González, Pedro Rafael Almonte, José Mieses, Altagracia Brand, Margarita Antoniette, Elías Feliz, María Idalia de Jesús, Mercedes Cuello,

* Este trabajo es un avance de la investigación sobre "Relevancia de la educación para la prevención de la violencia delincual y de género", realizada con el apoyo del Programa Houle Scholar de la Universidad de Georgia. Corresponde a la sistematización de la experiencia citada que forma parte del trabajo de campo realizado bajo la dirección de Rita Ceballos. Contó con la colaboración de Nery Taveras del Centro Poveda y con la participación de todo el personal del Centro de Mediación. Alexis Rafael Peña, director del CMC-MA, de cuya iniciativa nació este trabajo, facilitó y posibilitó con gran empeño todo el proceso de sistematización.

Valentina Cuello, Marcelino de los Santos, Francisco Mateo, María Quevedo, Felicita Dishemey, Victoria Paniagua, Angel Molina, Aquilino D'Oleo; por el personal de apoyo logístico: Gissell Antoniette y Paula Robinson.

A continuación presentamos uno de los documentos fruto del esfuerzo de todo este equipo.

A modo de introducción

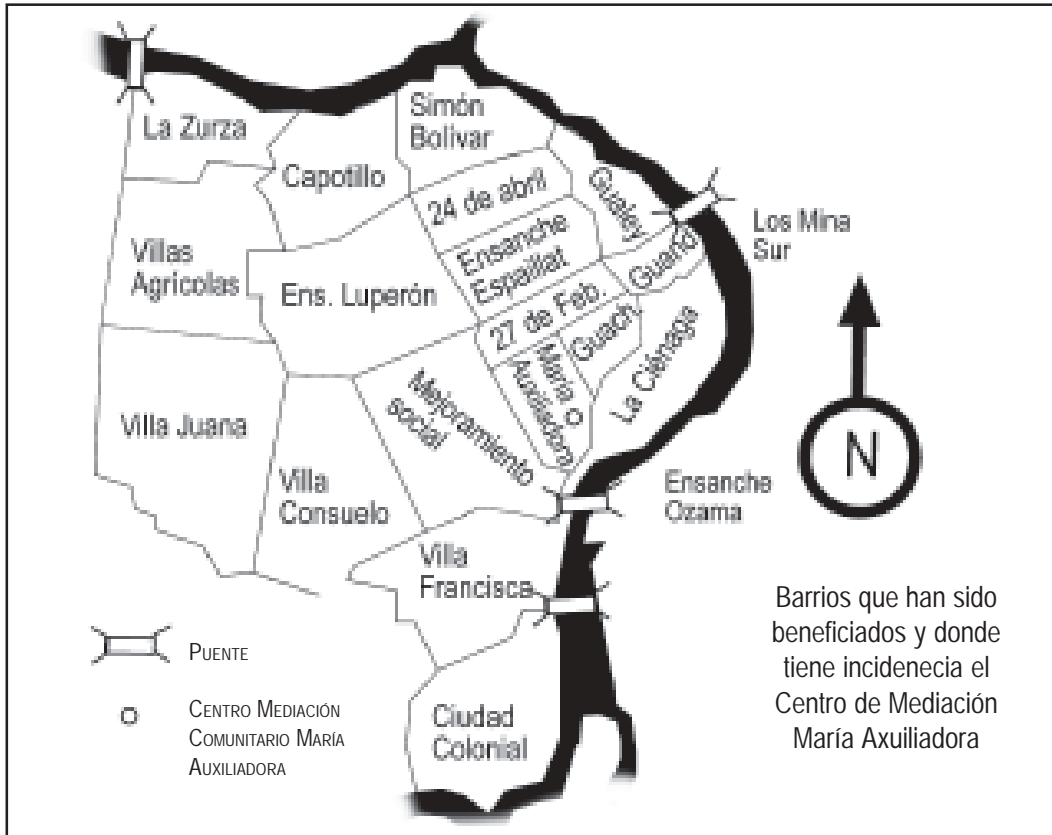
La Mediación Comunitaria, en la República Dominicana, nace de una iniciativa conjunta de la Procuraduría Fiscal, la Comisión Presidencial para la Reforma y Modernización del Estado y la Comisión Presidencial de apoyo al Desarrollo Barrial. Contó con el respaldo de la Agencia Internacional de Desarrollo USAID y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-. La misma busca establecer una forma de resolución de conflictos que no pase por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto. Como alternativa propone la participación de las organizaciones comunitarias sirviendo como mediadoras de la Fiscalía, facilitando así el diálogo entre las personas y (o partes en conflicto.

Al mismo tiempo que ofrece a la comunidad la posibilidad de participar en la mediación de los conflictos entre sus moradores, este programa tiene como objetivo “descongestionar” los tribunales judiciales, los cuales se encuentran sobrecargados con el gran número de demandas y querellas que a diario reciben de conflictos menores (deudas, difamación, conflictos vecinales, casos por inquilinato, etc.)

En el año 1999 fue iniciado un plan piloto en el barrio de Los Alcarrizos, el cual fue cerrado a finales del año 2001 por falta de recursos e irregularidades¹. El otro centro de mediación, aún con vida, es el Centro de Mediación Comunitario María Auxiliadora, inaugurado en agosto del año 2000. El mismo fue iniciado gracias a la iniciativa y al empeño de un grupo de organizaciones comunitarias de la zona norte de Santo Domingo y de la Parroquia María Auxiliadora. Está localizado en el barrio María Auxiliadora, al lado del Destacamento Policial Zonal Norte (antiguo número 2), y atiende mensualmente a más de 15 barrios que le son aledaños.

¹ Algunos medios de comunicación se hicieron eco del cierre de este centro. Vea: El Caribe, miércoles 7 de noviembre 2001, *El plan piloto de Los Alcarrizos desapareció. Reforma favorece centros de mediación.*

Dicho centro subsiste gracias al servicio voluntario de sus organizadores y de sus mediadores, así como a las colaboraciones puntuales de personas e instituciones sensibles a esta causa.



Con la intención de recoger lo que ha sido la experiencia del Centro de Mediación Comunitario María Auxiliadora desde sus inicios y ofrecerla a quienes se sientan motivados a dar continuidad a la mediación comunitaria; así como el de analizar las dificultades y fortalezas vividas, reconocer el impacto que ha tenido el Centro en la comunidad y elaborar nuevas estrategias que tiendan a fortalecerlo y a darle sostenibilidad, fue iniciado un proceso de sistematización de dicho Centro. El mismo ha sido además un espacio formativo, realizado a través de reuniones, revisión de documentos, talleres, grupos focales y entrevistas personales.

HISTORIA DE UN RECORRIDO

¿CÓMO NACE EL CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIO MARÍA AUXILIADORA?

“El proceso de buscar salidas democráticas a las extorsiones y a los constantes abusos de poder de la uniformada, los dirigentes de las organizaciones comunitarias, barriales, iglesias, logias, clubes, juntas de vecinos, etc., de más de 18 barrios de la zona norte de la capital, nos juntamos y analizamos la situación del auge del flagelo de la violencia y las pocas alternativas o ningunas de parte de las autoridades para enfrentarlas”

(ALEXIS PEÑA,

COORDINADOR DEL CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIO).

Desde hace muchos años los moradores de los barrios de zona norte de la ciudad de Santo Domingo viven con preocupación el auge de la delincuencia y de la violencia en todas sus manifestaciones dentro de la vida cotidiana del barrio. Entre los hechos más preocupantes estaban las constantes redadas policiales, las cuales han sido realizadas de manera discriminatoria y violenta, dando muestra de uno de los estilos del abuso policial, frecuente violador de los derechos humanos. A ello hay que agregar acciones de violencia verbal, falta de información sobre los detenidos, maltrato psicológico hasta la detención injusta en busca de sobornos.

Iniciativa de la comunidad en la mediación y la resolución de los conflictos

La comunidad organizada a través de diferentes grupos, asociaciones, juntas de vecinos, etc., sensible a esta problemática, inicia una serie de encuentros con diferentes autoridades en busca de analizar y buscar estrategias para enfrentar el mal de la violencia en los barrios. Uno de los primeros eventos organizados, a iniciativa de la Pastoral Social de la Parroquia María Auxiliadora, data del año 1997. Del mismo participaron el entonces fiscal del Distrito Nacional el Dr. Guillermo Moreno, el Colectivo de Organizaciones Populares, la Coordinadora para el Desarrollo de los Guandules -CODEGUA-, la Coordinadora de Organizaciones de la Ciénaga -CODECI-, el Espacio Coordinador de Organizaciones de Guachupita -ECOG-, el Comité para la Defensa de los Derechos Barriales -COPADEBA-, entre otras organizaciones, así como personas residentes de los barrios más afectados por las situaciones de violencia, entre ellos La Ciénaga, Los Guandules, Gualey, Simón Bolívar, Capotillo, 27 de Febrero, María Auxiliadora, Mejoramiento Social y Guachupita.

En dicho encuentro la Fiscalía presentó la posibilidad de nombrar un abogado ayudante fiscal en el destacamento policial del sector, experiencia que ya habían iniciado en los destacamentos del Ensanche Ozama y de Villa Francisca. El objetivo de estos ayudantes fiscales presentes en los destacamentos es el de garantizar el buen trato y los derechos humanos de las personas detenidas, así como el de canalizar las denuncias y mediar entre la Fiscalía y los ciudadanos.

Al mismo tiempo la Fiscalía intentaba descongestionar los tribunales judiciales, los cuales se encontraban con miles de denuncias y demandas provenientes de sectores populares, llegando a no dar abasto y brindando un servicio deficitario. Además, con los ayudantes fiscales en los destacamentos policiales se descentralizaba y agilizaba el servicio que ofrece la Fiscalía.

El resultado positivo de este encuentro estuvo en que reunió a la comunidad y a sus organizaciones en torno a una problemática que afectaba a todos, fue poco a poco aunando las fuerzas y los esfuerzos de la comunidad para luchar contra la violencia.

Continuaron los esfuerzos en procura del nombramiento de un ayudante fiscal en el Destacamento Policial. Los esfuerzos en ese sentido no obtuvieron sus frutos en lo inmediato, a pesar del acuerdo arribado en aquel primer encuentro del 14 de junio de 1997 con las autoridades judiciales.

**Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional:
Es posible la mediación y la resolución de conflictos en la misma comunidad**

Conscientes además, que los conflictos de la comunidad deben ser resueltos con la participación de la comunidad misma.

(PROCURADURÍA FISCAL DEL DISTRITO NACIONAL,
BROCHURE SOBRE MEDIACIÓN COMUNITARIA)

No obstante, “el que persevera triunfa” y ya en 1999, siendo fiscal del Distrito el Dr. Francisco Domínguez Brito, se retoman los diálogos con las autoridades de la Fiscalía, y se le invita a otro encuentro con la comunidad, sus organizaciones y líderes comunitarios. A este segundo encuentro se unieron además de las organizaciones anteriores, Participación Ciudadana y su entonces coordinador el Sr. Francisco Alvarez, junto a otras personalidades.

Fueron analizadas nuevamente las problemáticas de los barrios de la zona norte, focalizando el problema de la violencia y dentro de ésta la violencia policial. En este mismo encuentro fue retomado el acuerdo de nombrar un ayudante fiscal en el Destacamento, dándose inicio a la solicitud oficial ante la Procuraduría General de la República.

En la espera del ayudante fiscal, la Fiscalía del Distrito propone a las organizaciones comunitarias la formación de un Centro de Mediación Comunitario, cuya experiencia ya estaba siendo realizada en el sector de Los Alcarrizos. Dichos centros son una manera alternativa de mediación de los conflictos en cuya mediación participa directamente la comunidad.

La propuesta fue acogida y nuevamente las organizaciones se reúnen para conocer el significado y el funcionamiento de los Centros de Mediación Comunitario.

El año 2000 trae consigo los frutos del proceso y de los esfuerzos realizados. En medio del camino nace una nueva organización para dar impulso a esta propuesta y una red de organizaciones. Dos objetivos son focalizados al inicio del año. El primero es luchar por la creación del Centro de Mediación en el Sector, para lo que también se requiere el nombramiento de un ayudante fiscal en el destacamento, y un segundo objetivo es lograr la creación de una red de coordinadoras de organizaciones barriales con la finalidad de dar soporte al Centro de Mediación deseado.

En medio del camino nace una nueva organización y una nueva red de organizaciones

“La Parroquia hizo la convocatoria a las organizaciones de los seis barrios que pertenecen a su territorio y se tuvo un conversatorio amplio sobre la importancia de nosotros caminar juntos y no cada quien por su lado... y entonces de ahí nació lo que es hoy la Coordinadora de Organizaciones Barriales Don Bosco –CODONBOSCO-.“ (AP)

Fruto de los esfuerzos que fue conllevando este proceso de lucha contra la violencia, nace la Coordinadora de Organizaciones de organizaciones Barriales Don Bosco-CODONBOSCO-. El 24 de enero del año 2000 conmemorando la cercana fecha del natalicio de Juan Pablo Duarte se dio inicio oficial a esta nueva organización.

También fue creada una red de coordinadoras de organizaciones barriales. Esta red fue formada por: Espacio Coordinador de Organizaciones de Guachupita -ECOG-, Coordinadora de Organizaciones Barriales Don Bosco -CODONBOSCO-, Coordinadora para el Desarrollo de Los Guandules -CODEGUA-, Coordinadora para el Desarrollo de La Ciénaga -CODECI-, Asociación de Mujeres Milagros y Esperanza de las Cañitas, Asociación de Tricicleros La Unión del Simón Bolívar, Cuerpo de Rescate de Santo Domingo. La misma tenía como propósito iniciar, dar impulso y sostenibilidad al Centro de Mediación propuesto por la Fiscalía.

Nace el Centro de Mediación Comunitario María Auxiliadora. Una comunidad con vocación mediadora

“Fue la misma comunidad la que por iniciativa propia inicio encuentros, charlas y conversatorios con moradores en los cuales planificábamos actividades con el objetivo de mermar el gran flagelo” (A.P.)

El 8 de agosto del año 2000 abre sus puertas el Centro de Mediación Comunitario María Auxiliadora, el mismo es fruto de la iniciativa de la Fiscalía del Distrito Nacional y de un grupo Organizaciones Comunitarias, las que con empeño impulsan y sostienen dicho Centro.

El Centro de Mediación Comunitario María Auxiliadora es un centro creado por la Fiscalía del Distrito Nacional, con la finalidad de mediar de forma alternativa la resolución de conflictos en la comunidad barrial. Es impulsado y coordinado por las siguientes organizaciones comunitarias: Coordinadora de Organizaciones Barriales Don Bosco -CODONBOSCO-, Coordinadora para el Desarrollo de Los Guandules -CODEGUA-, Coordinadora para el Desarrollo de La Ciénaga -CODECI-, Comité de Rescate Santo Domingo, Junta de Vecinos Loma del Chivo y Grupo de Apoyo Comunitario 27 de Febrero.

En las actividades realizadas por la comunidad y en los diálogos entre las diferentes organizaciones, anteriores a la fundación del Centro de Mediación Comunitario, se iba la posibilidad de mediación en los conflictos por parte de la misma comunidad, ya que se entendía que habían casos de violencia en los barrios que podrían ser prevenibles auspiciando un diálogo entre los vecinos y/o las partes implicadas.

La comunidad fue creando alternativas de resolución de conflictos al interior de ella misma, pero había situaciones conflictivas, que aún pudiendo resolverse en la misma comunidad ameritaban el soporte de la autoridad judicial, sobre todo para propiciar el diálogo entre las partes afectadas.

Esta idea iniciada en el país por la Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional, siendo Fiscal el Dr. Francisco Domínguez Brito, acogida e impulsada por el actual Fiscal, el Dr. Máximo Arístides Caraballo y su equipo de trabajo, viene a cubrir esta necesidad.

Ubicación geográfica. Contextualización

El Centro de Mediación Comunitario María Auxiliadora está ubicado en la zona norte de la capital de la República Dominicana. Concretamente se localiza en el perímetro de los barrios Mejoramiento Social, 27 de Febrero, Loma del Chivo, Villa María, María Auxiliadora, La Ciénaga y Guachupita. El local donde funciona actualmente se encuentra en el barrio Mejoramiento Social. (ver mapa).

Los barrios de la zona norte de la ciudad de Santo Domingo cuentan con más de medio millón habitantes². La mayoría de sus moradores viven en condiciones socio-económicas infrahumanas. La extrema pobreza, la marginalidad, el hacinamiento, el desempleo, la ausencia de perspectivas futuras en los y las jóvenes, la delincuencia, las drogas, las bandas delictivas, las riñas, el ruido, la violencia policial, y sobre todo la carencia de servicios básicos son algunas de las características más sobresalientes de estos sectores.

¿Qué es la mediación? ¿Quiénes son los mediadores?

Esta persona de la comunidad que ayuda, que auxilia a la Procuraduría Fiscal en esta tarea, se llama MEDIADOR, porque media, interviene para ayudar a las partes a encontrar el camino correcto.

(PROCURADURÍA FISCAL DEL DISTRITO NACIONAL,
BROCHURE SOBRE MEDIACIÓN COMUNITARIA)

¹ De acuerdo a datos obtenidos en el Boletín Geoestadístico del Distrito Nacional, Vol. I: VI, 1981. ONE, 32 barrios de la capital reúnen 1,313,172 habitantes.

La mediación se realiza a través de un encuentro entre las partes en conflicto, en la que una persona designada, imparcial de la comunidad (a la que llamamos un tercero neutral) facilita el diálogo y el entendimiento entre las partes, con la intención de posibilitarles la llegada a un acuerdo satisfactorio, justo y ágil. Si las partes llegan a un acuerdo, el Ayudante Fiscal después de verificar que el mismo está en correspondencia con la ley, lo aprueba. Si las partes no llegan a ningún acuerdo el caso es remitido al Ayudante Fiscal para iniciar el procedimiento judicial correspondiente.

Según el procedimiento regular para la mediación, el mediador o la mediadora inicia el encuentro presentándose a las partes dando su nombre y comunicando las normas que rigen el proceso de mediación; después de esto, el mediador o la mediadora pide a la parte demandante que presente sus argumentos, y a seguidas le da la palabra a la parte demandada. Son las partes entre sí mismas las que deben ofrecer las posibles soluciones al conflicto y llegar a un acuerdo. El mediador y la mediadora sólo facilitan el diálogo y no deben tomar parte del conflicto.

Los mediadores y las mediadoras son moradores y moradoras de las comunidades que atiende el CMC-MA, y pertenecen a diferentes organizaciones comunitarias. Los mediadores y las mediadoras han pasado en un primer momento por un proceso de selección dentro de su misma organización, en un segundo momento han participado de unos talleres de formación ofrecidos por la Fiscalía y en un tercer momento han pasado por otro proceso de selección de parte de la Fiscalía a partir de estos talleres. Son personas que se dedican de forma voluntaria al servicio de mediación comunitaria. Aparte de sus ocupaciones cotidianas, disponen para dicha mediación parte del tiempo libre que les posibilitan sus labores profesionales y familiares.

Además del primer taller de entrenamiento ofrecido por la Fiscalía, el CMC-MA a través de su directiva, ha organizado varias actividades orientadas a la formación de su personal, de las mismas participan tanto los mediadores y las mediadoras como el personal de apoyo. En el año 2000 se ofrecieron dos talleres, uno sobre el Código de Ética de los mediadores y otro sobre Relaciones Humanas e interpersonales en la mediación, ambos facilitados por Lucy Arraya, quien en ese entonces se desempeñaba como Coordinadora del Departamento de Disputa de la Fiscalía. En el año 2001, el CMC-MA participó del proyecto “Ciudadanía y Justicia”, coordinado por la Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS), el mismo consistía en una serie de cuatro talleres sobre violencia intrafamiliar,

la ley 24-97 sobre protección de la mujer, y la ley 14-94 sobre los niños, niñas y adolescentes, entre otros. Otro taller fue sobre la Reforma Policial, también ofrecido por FINJUS. Estos últimos estuvieron abiertos a la comunidad. El personal del CMC-MA, en los últimos meses del año 2001 y primeros meses del año 2002, también ha dedicado sus esfuerzos al proceso de sistematización de su práctica, participando a este fin de varios talleres facilitados por el Centro Cultural Poveda.

No obstante haber participado de varios cursos y talleres, los mediadores y las mediadoras del CMC-MA, sienten la necesidad de contar con espacios de formación más específicos y continuos que se refieran concretamente al rol que desempeñan como mediadores y mediadoras. Estos reclaman mayor formación relacionada con las técnicas para la negociación, técnicas para la mediación, técnicas para abordar los conflictos, así como para el análisis de los conflictos.

A inicios del año 2002, el CMC-MA cuenta con la participación de 21 mediadores, quienes oscilan entre los 35 y 50 años de edad. Once son hombres y diez son mujeres. En su mayoría tienen horarios fijos para la atención a los casos, otros disponen del tiempo según sus posibilidades profesionales.

En sus primeros meses el CMC-MA contó con tres tipos de mediadores, son éstos: los *mediadores fijos*, con atención exclusiva para los casos que son referidos al Centro; *mediadores de seguimiento*, los cuales daban seguimiento a los casos en el mismo terreno del conflicto cuando ya han pasado por el mediador fijo, su tarea consistía en verificar el cumplimiento de los acuerdos; y los *mediadores de apoyo*, los cuales preparaban y promovían las actividades que el CMC-MA organizaba de cara a la comunidad, además sustituían a los mediadores fijos, ante eventuales ausencias.

Esta experiencia duró unos meses y fue descontinuada debido a falta de personal. En la actualidad sólo existe el mediador fijo, éste da el seguimiento a los casos y promueve las actividades del CMC-MA, también es el enlace entre la organización que representa y el CMC-MA.

La Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional, en su programa de Mediación Comunitaria, exige como requisitos para ser mediador-mediadora: Ser miembro de la comunidad a la que corresponde el Centro de Mediación; haber sido propuesto por la comunidad

organizada por reunir las condiciones de honestidad, comprensión, saber escuchar, justo, reservado, confiable, conoce el sentir de la comunidad; saber leer y escribir; gozar de sus derechos civiles y políticos; no tener militancia activa de ningún partido político o utilizar el cargo de mediados para fines políticos partidarios; cumplir con el horario que se le asigne; asistir a los cursos de capacitación y entrenamiento que se establezcan; no divulgar los hechos que conoce durante las sesiones de mediación; no cobrar ningún pago a las partes por su intervención como mediador.

En general los mediadores y las mediadoras se sienten muy satisfechos y satisfechas con la labor que están realizando, pero lo que les da más gratificación es ver que las partes en conflicto llegan a un entendimiento, haciendo así realidad el lema de que “hablando la gente se entiende”.

¿Cómo llegan los casos al CMC-MA?

¿Qué tipos de casos son mediados en el CMC-MA?

Todos los casos que son atendidos en el CMC-MA para su mediación son remitidos por el ayudante fiscal con asiento en el Destacamento Policial Zonal Norte (antiguo número 2).

Cuando la persona querellante va ante el Ayudante Fiscal éste evalúa el caso, y los casos que considera aptos para la mediación comunitaria los remite al CMC-MA. La misma parte querellante (persona demandante, puede ser individual o colectiva) se dirige al CMC-MA y solicita la citación (telefonema) de la otra parte en conflicto (persona demandada, puede ser individual o colectiva). La secretaria del CMC-MA llena el formulario correspondiente a la citación y lo envía al ayudante fiscal para que lo firme, éste a su vez, después de firmarlo envía nuevamente el formulario al CMC-MA para que el mensajero de dicho centro proceda a entregar la citación a la parte demandada. Este procedimiento está siendo revisado para darle mayor agilidad y eficacia.

Al CMC-MA son enviados para su mediación casos de conflictos menores, son estos: riñas, amenazas o lesión menor, conflictos entre vecinos, ofensas de palabras, abusos de confianza, deudas (trabajos realizados y no pagados, trabajos pagados y no realizados), conflictos de inquilinato, golpes y heridas menores, difamación e injuria, estafas, delitos menores, violación de propiedad, violación de domicilio, etc.

En el CMC-MA también son atendidos otros casos de personas que ya han sido encarceladas, pero que desean llegar a un acuerdo con la otra parte en conflicto. Estos casos también han sido remitidos por el Ayudante Fiscal, pero no es frecuente ni común que el mediador comunitario los trate, pues ya ha sido iniciado un proceso judicial con los mismos.

Desde su fundación en agosto del año 1999 hasta diciembre del año 2001, el CMC-MA había atendido para la mediación más de 2,400 casos sobre diferentes conflictos; en promedio, el CMC-MA atiende cerca de 100 casos cada mes, sin contar el número de personas que visitan el Centro en busca de orientación.

Los casos más frecuentes atendidos por el Centro son los relacionados con amenaza, conflicto entre vecinos, deuda, estafa, abuso de confianza y difamación. Muchos otros casos le son referidos pero en menor porcentaje.

¿Quiénes son los/as beneficiarios/as del CMC-MA?

El CMC-MA beneficia directamente a las personas que acuden a poner sus querellas al Destacamento Policial Zonal Norte (antiguo número 2), y que son referidas directamente al CMC-MA para la mediación alternativa de sus conflictos por el ayudante fiscal de dicho Destacamento. Tanto los demandantes como los demandados son beneficiarios, pues estos son favorecidos con una manera alternativa de resolución de su conflicto, evitándoles así, los gastos de tiempo, energía y dinero que supone iniciar un proceso judicial. Además van adquiriendo, casi sin saberlo, otro modo -pacífico y orientado al diálogo- de resolver sus conflictos.

Otro tipo de beneficiarios son los familiares y vecinos de las personas individuales y colectivas que encuentran la resolución pacífica de sus conflictos. Pues éstos también, indirectamente, se inician en la cultura de paz que promueve el CMC-MA, a través de una manera alternativa de proceder ante los conflictos.

También son beneficiarios directos la Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional y la Policía, pues la mediación comunitaria les evita un cúmulo de trabajo y contribuye a la seguridad, tranquilidad y paz ciudadana. Es beneficiaria, además, la comunidad y los barrios en los que el CMC-MA tiene incidencia, pues promueve la vía del diálogo para la solución de los conflictos, evita conflictos mayores y contribuye a la disminución de la violencia.

Los barrios que más se han beneficiado de la mediación directa a sus moradores y moradoras han sido los barrios 27 de Febrero, Mejoramiento Social, La Ciénaga, María Auxiliadora, Los Guandules, Guachupita, Ensanche Espaillat, Villa María, entre otros. En promedio, los y las beneficiarios y beneficiarias del CMC-MA que cada mes reciben sus servicios provienen de unos 15 barrios diferentes, como ya hemos señalado.

Son beneficiarios indirectos los líderes y las organizaciones comunitarias que dirigen y promueven el CMC-MA, pues este servicio les conecta directamente con las principales problemáticas de los diferentes sectores y afianza la razón de ser de las organizaciones comunitarias: buscar la mejoría de sus sectores. Además, esta experiencia de trabajo conjunto con una institución del Estado, como lo es la Fiscalía, fortalece las relaciones y el esfuerzo conjunto a favor del país que realizan tanto del Estado como la Sociedad Civil.

Actividades que se realizan en el CMC-MA

Nuestras actividades están orientadas a la recuperación del valor de la justicia y del diálogo, para bajar el grado de violencia en nuestra comunidad. Hemos surgido como alternativa de paz.

(GRUPO DE MEDIADORAS Y MEDIADORES. TALLER DE SISTEMATIZACIÓN)

La actividad principal que realiza el CMC-MA es la mediación directa de los conflictos referidos al Centro por el Ayudante Fiscal del Destacamento Policial Zona Norte.

El CMC-MA también tiene como meta la promoción de una cultura de paz, de mediación y de diálogo. Para tales fines realiza además otro tipo de actividades formativas dirigidas al público en general, como son charlas, talleres, seminarios, etc. Desde su fundación, el CMC-MA, ha promovido diferentes actividades dirigidas a estudiantes de centros educativos de los barrios y a la comunidad en general. Estas actividades han tenido como objetivo la promoción de una cultura mediadora ante eventuales hechos conflictivos, evitando así el surgimiento de acciones violentas en la resolución de los conflictos. En este sentido se han realizado charlas en diferentes centros educativos, y se han ofrecido encuentros abiertos a toda la comunidad en los que se han tratado diversos temas relacionados con la mediación, la solución pacífica de los conflictos y la violencia barrial y doméstica o intrafamiliar y de género.

El CMC-MA cuenta también con una unidad de atención psicológica. La misma tiene una persona especialista en psicología que ofrece sus servicios gratuitos una vez a la semana. El objetivo de este espacio es ofrecer apoyo psicológico a las personas que acuden al CMC-MA, sean demandantes y/o demandadas, y que muestren necesidad de una ayuda más allá de la mediación. Este apoyo lo reciben cerca de 20 personas al mes (en su mayoría son mujeres), con problemas de depresión, conflictos familiares y problemas con niños/as y adolescentes. Esta atención psicológica es valorada como muy positiva y necesaria, pues es un medio que ayuda a mirar más allá del conflicto externo de los usuarios y favorece la duración de los acuerdos.

Misión y Naturaleza del Centro de Mediación Comunitario María Auxiliadora

Para aquellos que trabajamos con el conflicto humano, está muy claro que la gente no se pelea, sufre, mata, porque elige hacerlo y porque le gusta. En la mayoría de los casos, la gente “se pone violenta” porque no sabe hacer otra cosa, porque no tiene ninguna otra conducta aprehendida, porque no conoce ningún otro modelo para enfrentar la realidad, porque no hay ninguna otra “reacción natural” [...] Nuestro desafío no consiste en eliminar el conflicto, sino en transformarlo. Consiste en cambiar el modo en que manejamos nuestras diferencias más graves, en reemplazar la pelea, la violencia y la guerra por procesos más constructivos, como la negociación, la democracia y la acción no-violenta.

(WILLIAM L. URY, ALCANZAR LA PAZ)³

El Centro de Mediación Comunitario María Auxiliadora es un centro creado por la Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional, gestionado, impulsado y coordinado por un grupo de organizaciones comunitarias, orientado a la mediación alternativa de conflictos, para contribuir a la solución pacífica, acordada y transparente de los conflictos comunitarios y ayudar a reconciliar a personas que tuvieren un conflicto menor de los barrios de la zona norte de la capital dominicana, a través de la mediación directa (casos que le son referidos por la Fiscalía) y de actividades preventivas organizadas por el mismo centro, para así, recuperar los valores del diálogo y disminuir el alto grado de conflictividad y violencia en la comunidad.

³ Ury, William L. *Alcanzar la paz. Diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo*. Ed. Paidós. Argentina, 2002.

¿Cómo está organizado el CMC-MA?

En su organización interna, el Centro de Mediación Comunitario María Auxiliadora cuenta con un Comité Coordinador formado por representantes de las diferentes organizaciones que lo promueven. El Comité Coordinador ha sido fruto de una elección democrática y participativa realizada el 8 de agosto del año 2000, fecha de apertura del CMC-MA. En la elección participaron la Coordinadora de Organizaciones de la Ciénaga -CODECI-, la Coordinadora de Organizaciones de los Guandules - CODEGUA-, la Asociación de Mujeres Milagros y Esperanza, los Foros Municipales, la Coordinadora de Organizaciones Don Bosco -CODONBOSCO-, El Cuerpo de Rescate Santo Domingo, el Grupo de Apoyo Comunitario 27 de Febrero, el Comité de Desarrollo 27 de Febrero, el Comité por la Unidad y Derechos de la Mujer -CUDEM-, el Movimiento Nacional de Desarrollo Comunitario -MONODECO-la Junta de Vecinos Loma del Chico, la Asociación de Tricicleros Simón Bolívar, y la Junta de Desarrollo de Gualey.

Las primeras organizaciones elegidas para formar parte del comité coordinador del CMC-MA, con sus respectivos representantes, fueron las siguientes:

El Comité Coordinador está formado por:

Coordinación General: CODONBOSCO, representado por Alexis Rafael Peña

Subcoordinación: CODEGUA, representada por Victoria Paniagua

Organización: CODECI, representada por Bélgica Amador Amador

Tesorero: Cuerpo de Rescate Santo Domingo, representado por Pedro Almonte

Relaciones Públicas: Junta de Vecinos Loma del Chivo, representada por Florinda González

Secretario: Grupo de Apoyo Comunitario 27 de Febrero, representado por Alberto Valentín

Al momento de la elección, el Comité Coordinador recibió la aprobación de la Procuraduría Fiscal, en la persona del Dr. Francisco Domínguez Brito, quien se desempeñaba como Procurador Fiscal del Distrito Nacional y el Magistrado Lino Vásquez, en ese entonces Coordinador de los ayudantes fiscales y Encargado de la Mediación Comunitaria.

Esta directiva se reúne una vez al mes. Fue elegida para coordinar el CMC-MA durante dos años. Los miembros(as) del Comité Coordinador son a su vez, por norma del Centro, mediadores y mediadoras del mismo.

Como Centro de la Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional, el CMC-MA depende del Departamento de Mediación de dicha procuraduría, el cual desde su coordinación tiene además las funciones de supervisar, coordinar y aprobar los trabajos e iniciativas del CMC-MA. En este sentido, los mediadores y mediadoras del Centro reclaman mayor atención y acompañamiento desde este departamento.

¿Cómo subsiste el CMC-MA? Instituciones que han dado apoyo al CMC-MA

Para su sostenimiento económico el CMC-MA cuenta con pocos recursos. Los gastos relacionados al pago de local, pago de material gastable, pago de personal de apoyo (secretaria, conserje y mensajero), son posibles por la cuota de veinticinco pesos que paga cada persona demandante, y gracias a la generosidad de las personas del personal de apoyo que reciben un salario menos que simbólico.

Otros gastos relacionados con las actividades de promoción de una cultura de mediación y con la formación de los mediadores y las mediadoras han sido posibles gracias al apoyo de algunas instituciones y personas que favorecen una cultura de paz. Entre ellas el Centro Juan Montalvo, la Fundación Institucionalidad y Justicia, comerciantes de la comunidad, el Centro Cultural Poveda, el Señor Pepin Corripio, entre otros, etc.

A pesar de ser un centro de la Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional, el CMC-MA no recibe ningún tipo de apoyo económico de parte del Estado para sus gastos. Tampoco recibe el suministro del material gastable. El apoyo económico continua siendo un desafío para el CMC-MA y una amenaza para su autogestión y estabilidad.

Para alcanzar la paz

Los conflictos no surgen porque a la gente le guste o sienta placer en ello. En la mayoría de los casos estos surgen porque las personas no conocen otra vía u otra forma de comportamiento para resolver sus diferencias o enfrentamientos. Hoy resulta cada vez más urgente y necesario el educar y desarrollar capacidades que conduzcan a buscar medios y estrategias que favorezcan la colaboración entre las partes en conflicto, que favorezcan la paz y la tolerancia, superando las formulas impositivas, el desgaste y la insatisfacción en el tratamiento de los mismos. Vemos en la negociación estratégica y en la mediación una de las vías más cercanas a las personas y a las organizaciones, siendo está un “vehículo para el desarrollo de las comunidades humanas”⁵, donde no

se pretende eliminar el conflicto, sino aprender de él y transformarlo en oportunidad. Favorecemos un modo conjunto de solución de conflictos aprendiendo a manejar las diferencias y contradicciones a través de procesos constructivos, como la negociación, la mediación, la democracia participativa y la acción no-violenta.

Los Centros de Mediación Comunitaria deben de trabajar en pro de alcanzar educar a la barriada en una cultura de resolución de sus conflictos de una manera alternativa, sin violencia. Una acción tan importante como la desarrollada por este grupo de personas y organizaciones no puede quedarse en el olvido. La incidencia e impacto del CMC-MA en estos momentos le obligan a ir más allá de la atención de los conflictos individuales. Debe tenderse, además, a que las personas busquen de la mediación comunitaria por iniciativa propia y no por la imposición de la Fiscalía.

Contribuir a la solución pacífica, acordada y transparente de los conflictos comunitarios y ayudar a reconciliar a personas que tuvieran un conflicto menor de los barrios a través de la mediación directa, así como recuperar los valores del diálogo y disminuir el alto grado de conflictividad y violencia en la comunidad, continua siendo su gran desafío.

Sabemos que cualquier iniciativa o estrategia para prevenir la violencia debe ir unida a la justicia social, pues sólo con ésta es posible alcanzar la paz, pero vemos también que la mediación comunitaria es una estrategia eficaz para prevenir los conflictos y la violencia en el barrio. Saludamos esta iniciativa y a los hombres y mujeres, mediadores y mediadoras, que la llevan a cabo día a día.

© Centro Cultural Poveda.
Puede reproducirse total o parcialmente este documento
siempre que se haga de modo literal y se mencionen los autores.

5 Garrido, Rolando. *Módulo Gestión Estratégica en Negociación de Conflictos*. Diplomado Internacional Prevención y Resolución de Conflictos. PUCMM-CEPREC-, Rep. Dom., 2001.