

JORNADAS DE DERECHO PENITENCIARIO
UNIVERSIDAD DE NAVARRA
PONENCIA: LA MEDIACIÓN PENITENCIARIA
PONENTE: ESTHER PASCUAL RODRÍGUEZ
PAMPLONA. 14 DE MARZO DE 2006

Dinámica de trabajo: Es un trabajo individual. Deberán coger tres trozos de papel y poner en el primero, personas que les dan sentido a su vida, en el segundo, cosas materiales que les haya constado conseguir o a las que ellos les den mucho valor, y en el tercero, cualidades personales que aprecian de si mismos. Cada uno lo que quiera. Se les pide que dejen los papeles en el suelo y que cierren los ojos durante diez minutos y escuchen un relato. Oigan lo que oigan está terminantemente prohibido abrir los ojos. El profesor caminará por los pasillos leyendo el relato de un itinerario de una persona que ingresa en la cárcel e irá cogiendo del suelo todas o parte de las hojas que han puesto los alumnos. Puesta en común y análisis de cómo se han sentido y como se debe sentir una persona encarcelada. Esto es básico para poder trabajar dentro. Conocer, para poder intervenir.

Relato:

Una noche de sábado sales de fiesta por Madrid, pues has venido desde Pamplona a pasar el fin de semana con unos amigos. Vais a un bar de moda en el que hay, lógicamente, alcohol y música. A las dos de la madrugada, las personas que hay en el local, tus amigos y amigas y tú, lleváis varias horas bailando y riendo. Casi todos habéis tomados tres o cuatro copas. De pronto, surge una discusión en la que ves como a un amigo le están golpeando. Se monta un revuelo en el que nadie controla lo que está ocurriendo. Tú medio mareado y asustado por la situación empujas a una de las personas que está golpeando a tu amigo con tan mala fortuna que cae y se golpea en la cabeza con una mesa. Esta persona fallece. La gente se asusta y en ese momento aparece la policía. Te detienen y te llevan a la comisaría. Te leen tus derechos, te dejan hacer una llamada y te encierran en un calabozo con otras cuatro personas de origen magrebí que habían sido detenidas esa misma noche en otro lugar. La noche se hace interminable, entre la oscuridad, tus compañeros de celda, los miedos, la incertidumbre del futuro, la persona fallecida, la impotencia del porqué a mi si tan sólo hace tres horas estaban bien. Al día siguiente te suben del calabozo a la primera planta de la comisaría para tomarte declaración. Conoces a tu abogado y charlas con él. Esa noche te llevan en un furgón con nueve detenidos más: tres magrebíes, tres subsaharianos y tres drogadictos con síndrome de abstinencia a la Inspección central de Guardia, te hacen huellear, te examina el médico y te hacen una fotografía. Duermes allí con ochenta personas más. A la mañana siguiente te vuelven a esposar y te llevan a los calabozos de la plaza de castilla. Allí te encierran con diez personas diferentes a las que ya conocías. La mayoría de ellas nerviosas, con miedo, y actitud desafiante. Te llevan ante el juez. Le explicas lo ocurrido. Hablas con el abogado y te cuenta que las declaraciones de los testigos dicen que le insultaste y que le agrediste a propósito. Además la televisión ha sacado a los familiares de las víctimas pidiendo justicia. Se ha creado una enorme alarma social. Esta información que te da el abogado te pone más nervioso. A las ocho de la tarde abre la puerta de la celda el funcionario destinado en la Plaza de castilla. Te

entrega un papel en el que se ordena tu prisión preventiva y como el delito ha ocurrido en Madrid, te quedas en una cárcel madrileña, sin que te trasladen a la cárcel de Pamplona. Llega el miedo, la angustia, la impotencia, los recuerdos. Te montan en un furgón y te conducen al centro penitenciario de Soto del real. Llegas y te hacen bajar esposado con otras veinte personas. Es ya de noche. Os meten en una celda en el departamento de ingresos y os tienen encerrados toda la noche. Os sacan a primera hora de la mañana; te hacen huellar, te toman datos de filiación y te ve el médico. Te hacen desnudarte y te cachean. Te meten en una celda con otra persona: un subsahariano detenido por trapicheo de drogas. Es buena gente, pero ha tenido que buscarse la vida para sobrevivir. Al día siguiente te entrevista una trabajadora social y un educador para explicarte como funcionan las cosas. Les cuentas tus miedos y lo ocurrido. Te devuelven a la celda y al día siguiente te conducen a un patio, poco más grande que una cancha polideportiva. Te dejan en una celda con un magrebí. Un espacio pequeño; queda libre la litera de arriba y una estantería para dejar las pocas cosas que puedes tener. Te bajan al patio hasta la hora de comer. Te encuentras con 150 personas, todas distintas, con aspectos poco cercanos al tuyo. Sientes miedo por tu integridad física. Alguno te pregunta, otros te acompañan, pero todo es tan desconocido que el miedo se apodera de ti. Necesitas llamar por teléfono para hablar con tu madre y tu novia, o tu hermano y tu amiga. Hay una cola enorme y no te dejan. Llega la hora de comer, te entregan una bandeja de aluminio y te sientas en el comedor que está junto al patio; te entra la gente para conocerte. Después te encierran nuevamente en la celda. Ahí comienzas a soñar lo que era tu vida hace tres días y lo que es a partir de ahora: tu familia, tu carrera, tus amigos, el daño causado, las expectativas de futuro, la necesidad de salir cuanto antes, la necesidad de protegerte en este espacio. Pasan cuatro meses. Te has adaptado porque has aprendido a protegerte. Llega el juicio. Parece mentira pero el fiscal pide 10 años de prisión por un delito de homicidio. Tú sabes que fue imprudente y que debería ser la pena de 1 a 4 años de prisión, pero lo consideran doloso, es decir, que tenías verdadera intención de matar a aquel chico joven y la pena sube de 10 a 15 años de prisión; la familia de la víctima se ha personado con un abogado y todo lo hace más difícil, pues a parte del fiscal hay otro abogado acusando. Te llevan al juicio, y al sarcarte del furgón y hasta entrar en la Audiencia hay gente gritando tu nombre y pidiendo tu condena. Se celebra el juicio y al final, te condenan a 7 años de prisión porque el juez ha apreciado la atenuante de grave adicción a alcohol. No te lo puedes creer, lees y relees la sentencia: 7 años de prisión. Siete años en los que: mis padres y hermanos me pueden ver a través de un cristal durante cuarenta minutos a la semana, y una vez al mes durante tres horas una comunicación sin cristales. Por fin con ellos a solas. Te desnudan antes y después de salir. Pero al cabo de unos meses te ves metido en una discusión y tienes que defenderte. Al final te sancionan y te trasladan a la cárcel de Teixeiro en A Coruña. Tu familia sólo puede verte una vez al mes porque no pueden trasladarse todas las veces que quisieran. Has solicitado varias veces el traslado a Pamplona pero siempre te dicen lo mismo: que no hay plazas libres. Ya llevas un año de condena. Aparecen los miedos al abandono de tu novia, y de tus amigos; la dificultad para expresar el cariño; ves con impotencia como tus hermanos van creciendo sin ti y tus padres se hacen mayores. Te has apuntado a unos cursos, pero los fines de semana se paran; por lo menos te tienen ocupado las mañanas. Pero el tiempo es tanto para pensar en el futuro, para defenderte y sobrevivir en el presente. Qué necesidad de moverte libre, de respirar, de hacer lo que quieras. Pero tendrán que pasar, al menos tres o cuatro años más. Y cuando, tras haber estado cinco años a pulso, te conceden la libertad condicional y una sensación de ilusión y de miedo te llena, cruzas las puertas que te conducen al exterior y al salir por primera vez en

mucho tiempo abres los ojos a la realidad, abrirlos, y ahí fuera ves todo lo que has perdido en ese tiempo estando dentro.

CONSECUENCIAS DE LA ADAPTACIÓN DE LAS PERSONAS A LA PRISIÓN:

Para la consecución de un mínimo de orden en espacios cerrados, hacinados, la cárcel y las personas que se dedican a su organización, fomentan una régimen de vida en el que los reclusos pasan a ser una cifra, una unidad que se mueve en torno a un sistema automático de vida a fin de conformar estrictos esquemas de dominio y disciplina para la consecución de aquellos fines. El énfasis en la seguridad, en evitar la fuga, en el control de la vida del preso en cada momento y, por tanto, en su sumisión, convierte a la prisión, en sí misma anormalizadora en función de su consideración de "ambiente total", en un hábitat que transmite al recluso una gran violencia.

El ingreso en prisión comienza con una interrupción o, como ocurre con frecuencia, con una pérdida de la relación del preso con su medio familiar, social y laboral. Esta ruptura con el mundo exterior va a provocar el comienzo de procesos de distanciamiento y desarraigo. Además, implica el alejamiento de los valores, de las normas de comportamiento y de las leyes del mundo exterior, originándose, así, un sentimiento de desamparo, de vacío normativo y de rechazo social. A partir de este momento las personas reclusas comienzan a sufrir una indeterminable experiencia de convivencia que le conduce, a través de una adaptación anormalizadora a un medio social caracterizado por la omnipresencia de relaciones de dominación, disciplina, obediencia irracional, estancia obligada, sumisión permanente y tensión violenta en las relaciones, a una quiebra del yo y una pérdida definitiva de los roles y status sociales anteriores al ingreso. La adquisición de una nueva identidad, como consecuencia de la alteración de la identidad personal, y, de la forma de ser anterior, viene impulsada por el aislamiento de su entorno social y la imposición de los nuevos marcos de referencia psicológicos y relacionales de la prisión. Ello hace que la cárcel se convierta en un auténtico sistema social donde el preso no puede prever las situaciones, circunstancia, ésta, que motiva el origen de un permanente peligro y de un notable estado de ansiedad.

Las pautas de comportamiento cambian. La actitud permanente de desconfianza ante todos los que le rodean, frente a compañeros, a los funcionarios, e incluso hasta con la propia familia, se hace manifiesta. Esta actitud viene motivada por la necesidad de desarrollar mecanismos de defensa, de autoconservación en un ambiente hostil y agresivo. Esta actitud se generaliza y la desconfianza se convierte a veces en un sentimiento o deseo de venganza hacia categorías abstractas (policía, sociedad), y se dispara hacia las personas más cercanas ante la necesidad de descargar la tensión y angustia acumulada. Al ser la institución penitenciaria una estructura poderosa frente a la cual el recluso se vivencia a sí mismo como débil, se ve obligado a autoafirmarse frente a ese medio hostil para mantener unos niveles mínimos de autoestima. En este contexto, con frecuencia, el preso adopta una actitud violenta y agresiva. Ello origina la intervención de los mecanismos penitenciarios de disciplina que motivan, la pérdida de posibilidades de obtener permisos, regresiones de grado, imposibilidad de acceder a situaciones de contacto con el exterior, aislamiento, etc.... Estados o modos de vida que conllevan un agravamiento en la anormalización y en la desestructuración personal.

Por otra parte, el internamiento carcelario origina una privación sensorial (vista, oído, olfato) y una alteración de los ritmos vitales anteriores al ingreso. Esta alteración es provocada por la relación de dependencia absoluta a la institución debido a que la reglamentación de todas las actividades vitales (comida, sueño, ocio, relaciones personales) son dirigidas al control de todos los actos a fin de evitar la autonomía del preso y su capacidad de reacción. Esta situación conduce a un proceso de infantilización, de pérdida de rol de adulto y crean un sentimiento íntimo de dependencia absoluta que altera su identidad personal y social, su autoimagen y la conciencia de sí mismo. El miedo al aislamiento, que implica un sentimiento profundo de soledad y angustia vital ante la pérdida de puntos habituales de referencia, la tensión permanente, la violación de la intimidad motivada por el hacinamiento físico y psíquico, las humillaciones y amenazas, la monotonía, el tiempo vacío, agravan esta situación.

Al salir de la prisión existen una serie de condiciones objetivas que influyen en el desarraigo social. En este sentido, los graves trastornos psíquicos originados por la cárcel, la dificultad para relacionarse y mantener relaciones empáticas hacia otros seres humanos, sin manipular ni engañar (actitudes necesarias aprendidas en la cárcel) la falta de posibilidades de trabajo, la carencia de habilidades socio-laborales; sin olvidar, la situación familiar y de su entorno social próximo y, en no pocas ocasiones, la necesidad de un tratamiento socio-sanitario ante graves problemas de salud, sobre todo creados por el consumo de drogas, hacen casi imposible la inserción social y la no reincidencia en las conductas delictivas. No le dejan otras posibilidades. La cárcel sumerge a muchos sumergidos; la sociedad o los factores de control se encargaran de ratificarlo. Esta actitud tan poco propicia del Estado y de la sociedad que sólo exige que el delincuente sea castigado echa por tierra toda política preventiva y resocializadora.

Bloque 2: El conflicto: presupuestos para su existencia. Dificultades de solución. Descripción del conflicto interpersonal en el ámbito penitenciario. Mecanismos institucionales de prevención de los conflictos: régimen disciplinario, pérdida de beneficios penitenciarios, suspensión de permisos. Medios de solución de los conflictos: evitación, violencia, arbitraje, judicial/administrativo, mediación. Criterios para la reducción de los conflictos violentos.

1.- EL CONFLICTO: PRESUPUESTOS PARA SU EXISTENCIA.

- **Surge** en la relación interpersonal.
- **Se origina** ante la existencia de diferentes formas de entender una situación,
 - o Ante la presencia de distintas maneras de interpretar una realidad,
 - o Ante la existencia de diferentes intereses sobre una realidad o cosa sobre la que cada parte se quiere atribuir la posesión o propiedad,
 - o Cuando una persona o institución niega la existencia de un derecho de otra sobre un bien que le pertenece.
 - o Cuando las personas carecen de habilidades sociales para una comunicación satisfactoria.
- **Siempre que** el contexto en el que se desenvuelve la relación facilite el que uno sienta que pierde (cosa, derecho, autoestima, posición de poder, rigor intelectual) en

beneficio exclusivo de otro respecto al que no le otorga ninguna legitimidad para el mencionado beneficio. Exige, por tanto, una interdependencia, voluntaria o forzada, bien por el contexto, institución, o por la emoción negativa generada por la situación conflictiva.

- **Se origina como consecuencia** una activación emocional caracterizada por la hostilidad y la defensa a ultranza de la posición (cosa, idea, interés, punto de vista). Ello dificulta un tratamiento racional del conflicto en el que el pensamiento y el “ego” refuerzan las posiciones frente a la otra parte. Surgen sentimientos de inseguridad, de confusión, de incertidumbre, de necesidad de defenderse que conducen al odio, a la imposibilidad de empatizar, a la sobrevaloración personal negando la validez del otro, autojustificando sus propios errores y centrándose absolutamente en la posición personal como la única salida válida, tratando al otro violentamente y con desprecio. Estas circunstancias reactivan la posición de la parte contraria generando un enquistamiento del conflicto.
- **Se expresa** a través de conductas verbales y no verbales, normalmente agresivas.
- **Intensificación del conflicto** ante la interacción de las partes (bien personas o instituciones). Las personas interactúan mediante la dinámica acción-reacción, donde la respuesta de uno sirve de estímulo al otro para volver a comenzar el proceso de hostilidad reafirmando en sus posiciones, generando acciones de castigo y de defensa basados en el odio y en los deseos de venganza. Se incrementa de esta forma la hostilidad y la violencia interior que imposibilita cada vez más una solución pacífica al conflicto. Cuanto mayor sea la intensidad de la posición personal, mayor será el incremento de la violencia emocional que se genera. Como la percepción se vuelve selectiva, las personas no ven lo bueno o positivo del otro, y lo que reconocen se lo justifican desde el azar. En cambio las acciones negativas y violentas, se perciben como fruto de la intencionalidad perversa del otro. Al final, las partes han invertido tanto que se les hace muy difícil retroceder y abandonar su posición. La necesidad de ganar, de derrotar, de salir con el beneficio de la victoria, de reconocer que se encuentran en posesión de la verdad, se convierte en un fin en sí mismo, de manera que se impide ver y analizar otras soluciones. Se pierde la objetividad mínima para adoptar criterios que posibiliten el abandono de la posición personal en orden a una salida dialogada y pacífica. En consecuencia, las partes sienten que se cuestiona su propia identidad y su propia imagen.
- **Es posible que una de las partes quiera iniciar un cambio** en la relación respecto del conflicto. El cambio implica un proceso, y el que lo quiere puede percibirlo o entenderlo como algo positivo. En cambio, para quien se resiste, el proceso se puede interpretar como una amenaza motivada por el desconocimiento de las consecuencias que el cambio puede generar.

1.1.- DIFICULTADES DE SOLUCIÓN

- Las partes enfrentadas conocen bien sus propios argumentos y desconocen los de la otra parte. Se tiende a imponer la versión unilateral del conflicto. La realidad siempre es compleja y poliédrica, por lo que las partes siempre tienen parte de razón.
- Normalmente se suele identificar la persona con el acto conflictivo negando los demás aspectos personales que tiene.

- En los procesos de solución se valoran más las pérdidas que las ganancias. Por ello, con independencia del método que se utilice, las partes tienen que sentir que ganan algo.
- La pérdida de poder e influencia que se genera con el proceso de cambio son obstáculos para la solución, a pesar de su relatividad, pues el poder deviene de la valoración de ventajas y desventajas concretas.

2. DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO INTERPERSONAL EN EL ÁMBITO PENITENCIARIO.

La vida dentro de una cárcel presenta unas características que influyen negativamente en la interrelación personal. El contexto social en el que se enmarcan las relaciones humanas dificulta la adopción de soluciones pacíficas a los conflictos violentos. Estas características son las siguientes:

1.- Convivencia obligada en un lugar cerrado, dentro de un espacio reducido y hacinado –al menos con ciento cincuenta personas-. Por tanto, la pérdida de libertad para ubicarse en un lugar que se considere seguro o para buscar personas de referencia que aporten seguridad, dificulta una posible solución pacífica. Las partes enfrentadas permanecerán conviviendo, en general, en el mismo espacio, salvo en casos de violencia muy grave. Aún en el caso de que una de las partes solicite el aislamiento como autoprotección, o la administración penitenciaria aisle o traslade a una de ellas, las posibilidades de que vuelvan a encontrarse en esa cárcel o en otra, son muy elevadas. También existe la posibilidad de venganza a través de una tercera persona, que puede actuar por lealtad o dinero. Por tanto, como el contexto físico y relacional en el que se genera el conflicto no sufre alteración, y las partes continúan expuestas a la repetición reiterada de actos violentos que son consecuencias de la dinámica acción-reacción, el conflicto tiene difícil solución por vías pacíficas y dialogadas. De este hecho se deduce claramente que cada conflicto viene precedido de otros previos sobre los que necesariamente se tiene que trabajar para que cada parte obtenga la satisfacción de su interés.

2.- Inexistencia de un espacio físico para la intimidad y para la elaboración de procesos de reflexión sobre sentimientos y conductas. Tampoco existen profesionales necesarios para ello, salvo situaciones excepcionales en las que personas pertenecientes a asociaciones de voluntarios puedan desarrollar esta tarea.

3.- En general, no existe confianza en la administración penitenciaria para poner en su conocimiento la existencia de hechos que generen conflictos interpersonales. Las personas suelen resolver sus diferencias de forma personal y clandestina –en el baño, o en lugares ocultos -. Cuando un conflicto aparece suele encubrir situaciones conflictivas previas no resueltas. Los mecanismos de solución institucionales agudizan el conflicto por dos motivos. Por un lado, la dinámica que se crea con su aplicación no está encaminada al descubrimiento “de la verdad” a través de la sinceridad/honestidad de las partes que posibiliten la solución dialogada de las situaciones conflictivas existentes –sin verdad no hay diálogo y sin él no hay posibilidades de reconocimiento del daño, y sin este reconocimiento no existe reparación ni, posteriormente, perdón-. Por otro lado, al añadir

mayor aflictividad con la imposición del castigo, la reacción posterior frente a la parte contraria/denunciante será mayor. Reaparecerá la venganza, pero incrementada.

Por tanto, si el procedimiento disciplinario, como veremos posteriormente, sirve a los intereses de orden y seguridad, las posibles represalias entre las personas enfrentadas, debido a las dinámicas propias del contexto carcelario pueden, posteriormente, ser generadoras de nuevos conflictos. El procedimiento disciplinario es útil, sin duda, como instrumento de referencia sobre las conductas que no están permitidas; además, es necesario para la reafirmación de las conductas pacíficas, para prevenir mediante la disuasión ejercida por la eventual imposición de castigos y la posible pérdida de beneficios penitenciarios. También puede ser útil para que las partes puedan iniciar un proceso de mediación. Como norma general, la mediación tiene que ser voluntaria, pero el hecho de que se inicie un procedimiento por el interés individual de eludir determinadas sanciones, no es obstáculo para que en las fases previas de entrevistas individuales, así como en las posteriores, las personas enfrentadas puedan “caer en la cuenta” de los aspectos positivos de la dinámica mediadora.

Descrita someramente esta situación en la que la intervención institucional a través del procedimiento disciplinario funciona desde un sistema de justicia vindicativa basado en posturas dialécticas –de enfrentamiento que ignora la situación y sentimientos de las partes-, consideramos necesario y positivo para la solución de estos conflictos un giro hacia la justicia restaurativa –basada en el diálogo desde las necesidades de las partes enfrentadas-. Se trata, en último extremo, de posibilitar el diálogo interpersonal, social e institucional, interrumpido por la desigualdad y la infracción. En definitiva, constituye un prometedor intento para resolver los conflictos en forma más dialógica que dialéctica, devolviendo responsabilidad a las partes, minimizando la violencia concurrente y reforzando los patrones de conducta que utilicen medios no violentos para hacer frente a los problemas. Con ello, se está introduciendo en el corazón de la intervención sancionadora de la administración un elemento alternativo generador de aprendizajes positivos de primer orden, que habrá de revertir necesariamente en la pacificación de la convivencia y en la asunción de patrones de comportamiento no violentos.

3.- MECANISMOS INSTITUCIONALES Y LEGALES DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN A LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES.

La legislación penitenciaria para reducir el número de conflictos interpersonales en la cárcel, interviene sancionando las conductas manifestadas (régimen disciplinario) y potenciado la prevención mediante un sistema de obtención de beneficios y de pérdida de los mismos:

- a) Aplicación del régimen disciplinario.** Está dirigido a garantizar la seguridad y el buen orden regimental y a conseguir una convivencia ordenada, de manera que se estimule el sentido de la responsabilidad y la capacidad de autocontrol dentro del CP (Art. 231 RP 1996). Previene algunas conductas violentas debido a la intimidación que supone el sometimiento a un proceso y la aplicación de una sanción que, además de sus efectos aflictivos, genera una serie de consecuencias negativas colaterales que posteriormente analizaremos (pérdida

de permisos, dificultad para progresar de grado). Este método puede reducir algún conflicto, puede hacer que las partes lo oculten, pero al tener su fundamento en una reacción exclusivamente negativa, no genera aprendizajes positivos.

b) El efecto preventivo más importante del sistema se basa en métodos intimidatorios de pérdida de beneficios penitenciarios. Se concretan en la exigencia legal o reglamentaria de tener “buen comportamiento” para obtener determinados beneficios o poder gozar de determinadas situaciones reglamentales cercanas o próximas a la libertad:

- Cumplimiento del requisito de “no observar mala conducta” para la obtención y disfrute de permisos (art. 47.2 LOGP).
- La progresión de grado se condiciona a la conducta favorable (art. 65.2 LOGP¹).
- La aplicación de la libertad condicional tiene como requisito, entre otros, la buena conducta (Art. 90.3 CP).

c) Se estimula el buen comportamiento con la concesión de beneficios penitenciarios (Art. 202.2 RP):

- Adelantamiento de la libertad condicional a las 2/3 partes (art. 205 RP y 91 CP)².
- Propuesta de un indulto particular (art. 206 RP)³

d) También se estimulan los comportamientos positivos con:

- La concesión de recompensas (art. 263 RP): concesión de comunicaciones especiales y extraordinarias, adicionales, becas de estudio, donación de libros y otros instrumentos de participación en las actividades culturales y recreativas del centro penitenciario, prioridad en la participación en salidas programadas para realizar actividades culturales, reducción de sanciones impuestas, premios en metálico, notas meritorias.
- Reducción de los plazos de cancelación de las sanciones con notas meritorias.
- Atribución de destinos o puestos en actividades culturales, deportivas u ocupacionales.

¹ Art. 65.2 LOGP. “La progresión en el tratamiento dependerá de la modificación de aquellos sectores o rasgos de la personalidad directamente relacionados con la actividad delictiva; **se manifestará en la conducta global del interno, ...**”

² Art. 205 RP. “Las Juntas de Tratamiento de los Centros penitenciarios, previa emisión de un pronóstico individualizado y favorable de reinserción social, podrán proponer al Juez de Vigilancia Penitenciaria el adelantamiento de la libertad condicional para los penados clasificados en tercer grado, siempre que hayan extinguido las dos terceras partes de su condena o condenas y siempre que sean merecedores de dicho beneficio **por observar buena conducta...**”

³ Art. 206 RP. “La Junta de Tratamiento, previa propuesta del Equipo Técnico, podrá solicitar del Juez de Vigilancia Penitenciaria, la tramitación de un indulto particular, en la cuantía que aconsejen las circunstancias, para los penados en los que concurran, de modo continuado durante un tiempo mínimo de dos años y en un grado que se pueda calificar de extraordinario, todas y cada una de la siguientes circunstancias: a) **Buena conducta...**”. Resulta curioso que este requisito no se exija por el art. 91,1 del Código Penal que otorga cobertura legal a este beneficio; de manera que no la buena conducta como requisito al ser introducido por el Reglamento y no por la Ley Orgánica –de mayor rango-, podría no exigirse al conceder este beneficio.

Si bien estos mecanismos preventivos tienen cierta eficacia porque pueden motivar a una persona a eludir determinados conflictos, presentan, no obstante, dos aspectos críticos. Una, la supeditación del tratamiento a la buena conducta. Otra, que no puede prevenir los comportamientos más violentos que sean fruto de la propia dinámica convivencial –ej. conflictos derivados de las normas y valores de la denominada cultura carcelaria: violencia ejercida contra personas que han cometido determinados delitos (contra la libertad sexual), contra quienes han denunciado a la autoridad determinadas conductas -los denominados “chivatos”-; los conflictos que se derivan de las adicciones ej- conflictos que surgen de los consumos de determinadas sustancias prohibidas, y las formas de adquirirlas: -robos, deudas no satisfechas-. Los derivados de interpretaciones sesgadas de la realidad generadas por la hipersugestibilidad que genera el internamiento carcelario – una mirada que se interpreta amenazante, un gesto de desconsideración-.

4.- PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS.

Las personas que tienen conflictos pueden resolverlos por diferentes medios⁴:

4.1.- Evitación del conflicto.

Este método requiere que al menos una de las partes no quede vinculada emocionalmente de forma negativa y pueda desapegarse de la contienda. Exige, además de ciertas cualidades personales de madurez, equilibrio, capacidad de escucha, tolerancia y comprensión, que la pérdida o frustración de expectativas que la acción u omisión causante del conflicto, no sean de tal entidad que impida el desapego emocional reseñado.

En la cárcel este método es de escasa utilización porque las personas enfrentadas continúan, salvo intervención de la administración penitenciaria, conviviendo en el mismo espacio, incluso en la misma celda. La dificultad es tan elevada que incluso aún separados físicamente nada impide que se vuelvan a encontrar o, que en último extremo, otra persona bien por amistad o por una recompensa, pueda intervenir violentamente contra la otra parte. Ello exige que el conflicto se solucione desde el primer momento, y si puede ser de forma dialogada a través de la mediación, será más eficaz, pues posibilita que ninguna de las partes se quede con la sensación de pérdida.

4.2.- Ejercicio de la violencia.

⁴ Otras formas de resolución que la ONU establece son:

- **Derivación:** ofrecimiento a las personas de información sobre los recursos existentes, propios o externos. En prisión si una de las partes en conflicto ve que tiene un problema de drogadicción o de otro tipo, y lo identifica como causa conflictual puede pedir información a algún miembro del equipo de tratamiento de cómo tratarlo. Cuestión distinta es si existen los medios para ello, y de existir en qué medida sirven para satisfacer las necesidades.
- **Asesoría:** ofrecimiento de información sobre derechos y responsabilidades para evitar que las partes se creen falsas expectativas acerca de eventuales soluciones del problema en positivo o negativo. Esto puede permitir a las personas cambiar de perspectiva.
- **Entrenamiento:** cuando dos personas se apoyan mutuamente, pero también de forma grupal en talleres, sesiones de discusión, habilidades de escucha.
- **Facilitación:** Un tercero ayuda a restablecer la comunicación entre las partes.

Es la respuesta emocional más frecuente ante una agresión o ante la pérdida injustificada o incomprendida de derechos, objetos o privilegios. Este es uno de los métodos más empleados en el contexto penitenciario. La vida en la cárcel está marcada por la violencia, bien institucional –funcionario/preso, normativa reglamentaria/preso, bien interpersonal –preso/preso-. Esta violencia puede ser física, verbal o emocional. Suele mostrarse con mecanismo de defensa ante la hostilidad del sistema penitenciario. Las posibilidades del diálogo en las relaciones interpersonales son nulas debido a la desconfianza que se genera, o ante la necesidad de supervivencia física y emocional. La empatía, la capacidad de escucha y la comprensión del otro se ven mermadas por la exigencia continua que tienen las personas de mantenerse alerta ante cualquier peligro, ante cualquier eventual pérdida privilegios/derechos –ej. permisos-, o ante la necesidad de llegar a alcanzar unos niveles mínimos de bienestar que permitan tener una existencia más tranquila, o alcanzar las situaciones legales que les posibiliten conseguir cualquier régimen de semilibertad. Esta situación posibilita que muchas personas, como mecanismo de autodefensa, y a fin de exigir posiciones de respeto, ejerzan violencia contra quien realice cualquier acto desafiante que le suponga una pérdida en cualquier sentido. De ahí que la violencia interpersonal sea la forma de solución, o mejor dicho, de perpetuación de los conflictos.

4.3.- Intervención de la autoridad judicial o administrativa.

Ante el desencuentro de las personas como reacción al conflicto, acompañando o no a la violencia, o al intento de evitación del conflicto de una de las partes, la autoridad judicial o administrativa puede intervenir a instancias de cualquiera de las partes, por su propia iniciativa, o porque un tercero active el mecanismo a través de la denuncia. Este instrumento tiene efectos positivos en cuanto sirve de coerción para que al menos, una de las partes que no quiera negociar, o que quiera obtener todos los beneficios en detrimento de otro, se le obligue a limitar/modular su pretensión en función de una ley existente y a través de la decisión de un tercero investido de autoridad pública (Juez o funcionario público destinado a tales efectos).

En el contexto penitenciario, la actuación administrativa ante conflictos entre presos se suele iniciar porque los funcionarios tengan conocimiento de una situación violenta. Normalmente, ninguna de las partes enfrentadas denuncia ante la autoridad judicial o la administrativa, por dos motivos. Por un lado, porque no les aporta nada personal positivo a la resolución de conflicto y, muy posiblemente, genere consecuencias negativas: imposición de sanción y demás consecuencias colaterales (sanción, pérdida de permisos, regresión de grado, traslados), inicio de un procedimiento judicial y las consecuencias negativas que supone (traslados a juicio, enfrentamiento con la otra persona, posible imposición de una nueva pena). Por otro, que la otra parte reaccione violentamente por venganza. En la cárcel, entre las actitudes más repudiadas se encuentra la delación (chivarse).

4.4.- Sometimiento a la decisión de un tercero.

Es un sistema similar al anterior pero por voluntad de las partes se concede a un tercero, legitimidad para tomar la decisión. Este método exige que, al menos entre las

partes, aún existiendo conflicto, no exista violencia. Necesita para su efectiva realización que al menos haya diálogo y acuerdo en un ámbito: someterse a un tercero de carácter privado. En la cárcel esta práctica es prácticamente inexistente por la ausencia de un tercero privado que sea independiente, objetivo e imparcial. El desequilibrio de fuerzas existente en la interrelación social carcelaria, impide que exista.

4.5.- Negociación.

Las partes pueden negociar, pero se necesita un contexto seguro y pacífico, además de una mínima relación interpersonal que posibilite el diálogo sobre los aspectos conflictivos que deban resolverse. Este método se utiliza por convencimiento de las partes, por estricta necesidad ante las eventuales pérdidas de ambas partes, o porque una autoridad pública intervenga. La negociación puede llevarse a cabo directamente entre las personas enfrentadas o por medio de representantes que al carecer de implicación emocional directa, pueden alcanzar los acuerdos de forma más razonable. En la cárcel este método es infrecuente.

4.6.- La mediación. Es el método de solución pacífica de conflictos más eficaz porque permite, entre otros aspectos, que las partes asuman la responsabilidad y el protagonismo. Se desarrollará en el último bloque.

5.- CRITERIOS PARA LA REDUCCIÓN DE LOS CONFLICTOS VIOLENTOS

1.- **Implicación**. La persona encarcelada no entiende bien las actitudes de apatía y dejadez: *“qué pase el tiempo lo antes posible sin actitud creativa”*. Estas actitudes pueden traer su causa en la desmotivación de la función laboral que se desempeña motivada por varios aspectos:

1. -Inexistencia de un mensaje social claro sobre el fin de la cárcel y del trabajador penitenciario.
2. -Se trabaja en difíciles condiciones laborales –sueldo inferior que otros funcionarios de la administración-, con jornadas de trabajo largas: 12 horas por día, dos días seguidos más la noche siguiente- .
3. -Se trabaja en un contexto cerrado del que solo se puede salir si otro te abre la puerta, rodeado de personas con problemas y tensiones; y sin la cobertura protectora de atención de la administración.
4. -Con frecuencia el trabajo no es valorado por los profesionales de los Equipos de Tratamiento. Los informes que se solicitan no se tienen siempre en cuenta de forma que se puede percibir una escisión entre los funcionarios de seguridad/vigilancia y los de los equipos técnicos.

Ante esta situación que puede provocar desmotivación, existe una clave fundamental: el trato con seres humanos en un contexto de sufrimiento físico y emocional. Esta motivación podrá estar mientras se trabaje en la administración penitenciaria. Trabajar en contacto con personas privadas de libertad, de afectos y de futuro, entre otras muchas

cosas, puede justificar el paso existencial por la vida si se trabaja desde las siguientes pautas:

-Reducción de violencias. Ejemplo: cacheos innecesarios, exceso en aplicación de medios coercitivos, utilización de criterios de decisión restrictivos cuando se pueden aplicar otros más beneficiosos.

-Hacer la vida un poco más agradable a las personas. La reducción de la conflictividad depende de la calidad de vida que tengan las personas; cuanto mayor sea, menor será la violencia y mayor la seguridad. Ésta es la suma de una buena atención médica, de una comida aceptable, de una buena información jurídica, y de una buena planificación de actividades. Ejemplo: trato con respeto; dar información solicitada siempre que legalmente sea posible.

-Escuchar con empatía pero sin perder el papel de autoridad; trabajar desde el gesto y la mirada atenta y cómplice que comprende, ampliando el horizonte vital.

-Preguntarse el porqué de los comportamientos y de las actitudes, pueden servir para comprender, no para justificar y, por tanto, para evitar la respuesta violenta y desconsiderada.

-Sentirse implicado en la tarea educativa y formativa como fin último de la administración penitenciaria. Por ello, en la medida en que se pueda, intentar preguntar, y si se llegan a tener puestos de responsabilidad, poder informar a los compañeros de los porqués de cada decisión y de la situación de las personas. No conformarse con el acto mecánico de abrir y cerrar puertas: ello puede llevar a la cosificación. La colaboración con optimismo reduce los conflictos y puede convencer a los funcionarios escépticos del tratamiento.

2.- Relacionarse desde el respeto. La persona presa no entiende las salidas de tono, las violencias verbales o los desplantes. En el contexto penitenciario mantener el equilibrio emocional es difícil. Las personas presas, numerosas -150-200 por patio- demandan cosas continuamente y a veces lo hacen con respeto y otras muchas, no. Mantener la serenidad de forma permanente no es fácil. Requiere comprender desde donde habla el preso (manipulación adaptativa al internamiento) y firmeza en lo que se puede o no hacer (sensibilidad compatible con la escucha y firmeza incompatible con el rigor innecesario). Uno aporta lo que lleva dentro. Si lleva tensión, acritud, juicio, violencia, intolerancia, lo transmitirá. Si lleva serenidad, tolerancia, coherencia personal y profesional, se implicará con su trabajo desde el respeto.

3.- Trabajar desde la seguridad personal. Para ello es necesario el conocimiento del contexto y de las personas con las que se trabaja e implica saber perfectamente qué se tiene que hacer, qué se puede permitir y qué no. Cuanto más conocimiento tenga el funcionario, mejor podrá desempeñar su trabajo: conocer a la persona implica comprender actitudes, y comprenderlas mejoran la intervención educativa. Este conocimiento se puede conseguir con el tiempo, con la observación y con atenta escucha. Intuir los problemas antes de que ocurran permite, también reducir conflictos innecesarios (ejemplo: no juntar a dos personas que hayan tenido peleas previas).

La persona presa no tolera la arbitrariedad. Esta actitud aporta límites y reglas de juego para que las personas sepan hasta donde y como pueden moverse. Comprender no es compatible con la duda y con el “todo vale”. Es imprescindible que el preso perciba

claramente que se puede y que no. Cuestión diferente es tener la flexibilidad suficiente como para manejar los conflictos de forma creativa intentando reducir la solución violenta, que siempre tiene consecuencias negativas.

4.- **Búsqueda de apoyo.** La socialización entre trabajadores marca definitivamente una forma de hacer. En cada cárcel la forma es diferente y en cada módulo o grupo de funcionarios también: algunos son más tolerantes, otros más firmes, otros más manipulables, y otros más represores. Tener criterios propios no es fácil, es necesario un espacio común de comportamiento. No existen canales de acompañamiento, formación o cuidado por parte de la DGIP; ese espacio de descuido, inexcusable por parte de la admón. penitenciaria se colma con los intereses de grupo (sindicatos), que principalmente velan por su colectivo. Esto es positivo en sí mismo en cuanto la protección de las condiciones y derechos laborales, pero tienen una parte que puede ser negativa. Al no tener una visión compleja/poliédrica del sistema penal/penitenciario, pueden llegarse a vivir las relaciones con los internos de forma tensa, vivirlos como enemigos (vulgarmente llamados cacos), y esto desenfoca el aspecto emocional haciendo más trabajosa la tarea: no es lo mismo trabajar con seres humanos que con enemigos. Si además de vivir como enemigos a los presos, se vive como enemigo a la dirección del Centro penitenciario, la sensación de hostilidad y soledad se incrementa. El desgaste emocional es mayor en la segunda opción, al no recibir ninguna gratificación aunque sea la moral de escuchar a una persona y cuidarle en algo, aunque sea poco. Buscar los apoyos necesarios, serenos y que participen de la misma sensibilidad es criterio fundamental. Grupos para compartir el trabajo, el deporte, las aficiones que puedan servir de autoayuda. Búsqueda de la unidad entre los diferentes tipos de funcionarios para evitar el desencuentro existente entre funcionarios de vigilancia, de oficinas y de dirección.

Bloque 3. Aproximación a la mediación. Claves de funcionamiento. Pautas de trabajo y técnicas. Adaptación a la labor desempeñada por los funcionarios. La mediación informal y la minimización de la violencia. Objetivo de la intervención: reducción de la violencia al mínimo imprescindible.

Teoría. La mediación.

1.- CONCEPTO:

Es una técnica que permite que las personas, siempre que tengan definido el conflicto y aceptado que no pueden resolverlo por ellos mismos, puedan:

- Resolver sus problemas interpersonales de forma pacífica y dialogada.
- Asumir personalmente el protagonismo en el proceso de solución del conflicto y que su participación no se limite, como en el procedimiento contencioso, a incrementar la violencia interpersonal que se despliega para reforzar la defensa jurídica de su posición a fin de aumentar las posibilidades de obtención de una resolución judicial favorable.

- Sentarse a dialogar para resolver sus diferencias en un contexto neutro.
- Responsabilizarse de sus decisiones y permitir que en el futuro pueda continuar la relación, si las partes lo consideran positivo.
- Aprender a percibir e interpretar los conflictos desde otros puntos de vista, teniendo en cuenta el interés propio, pero también el de la otra persona; reconociendo errores en su forma de relacionarse y comprendiendo los de la parte contraria. Exige redefinir sus prejuicios respecto del otro y aceptarlo como colaborador en la búsqueda de soluciones. Por ello, esta técnica exige centrarse en los intereses más que en las diferencias.
- Aprender a utilizar este método en otros conflictos.

2.- Objetivos.

2.1.- Encaminados al tratamiento penitenciario:

- Asunción de la parte de responsabilidad de la conducta infractora y de su participación en el conflicto interpersonal.
- Aprendizaje de conductas destinadas al reconocimiento de la verdad.
- Aprendizaje de conductas de diálogo en las relaciones interpersonales conflictivas y que pueden fomentar la preparación de la vida en libertad.
- Aprendizaje de escucha dirigida a comprender la posición del otro.
- Aprendizaje de claves para la solución creativa y pacífica de las relaciones conflictivas.
- Aprendizaje de adopciones de decisiones personales y autónomas sobre el conflicto.

2.2.- Encaminados hacia la convivencia penitenciaria:

- Pacificación de las relaciones internas dentro de los módulos a través de la difusión entre las personas presas de este sistema dialogado en la solución de conflictos; hecho que sin duda reduciría el número e intensidad de los mismos.
- Disminución de la reincidencia en las infracciones debido al carácter suspensivo de la sanción en función del cumplimiento de los acuerdos.
- Reducción de las intervenciones administrativas y judiciales, dando entrada al principio de oportunidad y a la economía procesal.

2.3.- Encaminados al beneficio de las personas privadas de libertad.

1. Aprendizajes tratamentales ya referidos.
2. Reducción de los niveles de ansiedad y de tensión.
3. No reducción/eliminación ni de derechos (sanciones) ni de la libertad (permisos, progresiones de grado).
4. Evitación de los perjuicios a la familia del penado que se generan con las consecuencias que tiene la aplicación del régimen disciplinario.
5. Aumento de la percepción de control.

Por tanto, las ventajas que la mediación ofrece, si se le compara con la vía legal son de un menor coste económico y emocional, una resolución más rápida y positiva del conflicto, así como la creación de acuerdos satisfactorios para todas las partes implicadas³.

4.- Claves que deberían percibir las personas presas.

La mediación consiste:

- En un proceso en el que las partes acuden de forma libre y voluntaria. De manera que las personas pueden en cualquier momento paralizar el proceso. También puede detener el procedimiento el mediador cuando una parte de aprovecha de la otra y no tiene interés en seguir el proceso.
- En un procedimiento basado en el diálogo y en la participación de las personas enfrentadas para que aumenten las posibilidades de solución del conflicto.
- Es una forma de solucionar conflictos en la que ambas partes pueden obtener beneficios. Para ello hay que estar dispuesto a comprender la verdad, los intereses y las necesidades de la otra parte.

La mediación ofrece:

- 1.- Ayuda para evitar una sanción o la violencia.
- 2.- Ayuda para que el hecho conflictivo no suponga la pérdida de permisos o reduzca las posibilidades de progresar en grado.
- 3.- Apoyo para evitar los problemas que conlleva la sanciones disciplinarias y que repercuten indirectamente en la familia –para las visitas y traslados-.

Y a nivel personal quizás pueda ayudar a:

- 1.- Aumentar la percepción de control sobre la vida y sobre lo que ocurre dentro de prisión.
- 2.- Aprender a asumir parte de responsabilidad de la conducta infractora y de la participación en el conflicto interpersonal.
- 3.- Aprender conductas destinadas al reconocimiento de la verdad.
- 4.- Aprender conductas de diálogo en las relaciones interpersonales conflictivas y que puedan fomentar la preparación de la vida en libertad.
- 5.- Aprender a escuchar para comprender la posición del “otro”.
- 6.- Aprender claves para la solución creativa y pacífica de las relaciones conflictivas.
- 7.- Aprender la posibilidad de decisión personal y autónoma sobre el conflicto.
- 8.- Ayuda a reducir los niveles de ansiedad y de tensión interna que suponen las conductas y pensamiento violentos.

La mediación exige:

- 1.- Estar dispuesto al diálogo y mantener una actitud activa y creativa durante el proceso de mediación.
- 2.- Escuchar con respeto y en silencio al otro (entrega del documento de la escucha activa).

- 3.- Estar abierto a la posibilidad de reconocer la verdad de lo ocurrido y de situaciones previas conflictivas, así como de la participación y responsabilidad en lo ocurrido. Es la única forma de que pueda existir entendimiento
- 4.- Cumplir los acuerdos a los que llegues con la otra parte.

La mediación impide:

1.- Presionar a la otra persona para que acuda a la mediación o para que tome determinados acuerdos. Si el mediador cae en la cuenta de ello dará por finalizado el proceso y la mediación no se considerará efectuada.

2.- Ejercer cualquier forma de violencia frente a la otra parte y al mediador.

5.- Fases del proceso:

5.1.- PRIMERA FASE. Fase de acogida.

Al ser el primer contacto entre el mediador y cada una de las partes individualmente el trabajo del mediador debe ir encaminado a:

- “Arropar” el conflicto utilizando las técnicas de la escucha activa a fin de generar confianza en la persona, y permitir que el contenido emocional negativo se libere.
- Recabar cierta información sobre varios aspectos del conflicto y de la situación legal y anímica de las personas.

5.1.1- Claves a tener en cuenta.

- Si se comienza con violencia verbal relatando lo ocurrido, habría que escucharle y en cuanto sea posible centrar el tema con preguntas
- Si antes de las sesiones de negociación/encuentro dialogado, quiere ofrecer su versión de los hechos con las soluciones ya tomadas (obviamente hay que dejar que exprese su versión, pero sólo su versión y no las soluciones), no hay que permitirlo, pues esto corresponde a otra fase (cada cosa a su tiempo, y la mediación como todo proceso, necesita sus momentos pautados). No hay que profundizar en el conflicto ni en la mediación, sino hacer una breve información dándole a entender los aspectos positivos que tiene.
- Si después o durante esta fase el mediador percibe que la persona no confía en él, en el proceso, o en la otra persona, se puede expresar: “precisamente por eso estoy yo para hacer posible este encuentro”, de tal forma que podáis resolver el conflicto y que salgáis al 50 % beneficiados. Si quiere obtener el 100% decir, que entonces la otra persona obtendría un 0% y el procedimiento no podría realizarse de lo que devendrían consecuencias negativas: denuncia, sanción, pérdida de beneficios, más actos violentos. Pero en todo caso está en su derecho de no continuar con el proceso. El mediador va a garantizar que los dos salgan igualmente favorecidos. Si uno de los dos sale o presiona para beneficiarse más por amenazas implícitas, la mediación debe finalizar.

- Hay que intentar evitar las manipulaciones de una parte respecto de la otra, y conseguir ni que lo menosprecie o ni le insulte: *“el otro te va a engañar es muy malo, es un delincuente...”*. Si esto ocurre hay que detener esas expresiones porque de esta forma sabrá que si la otra parte hace lo mismo, igualmente se le impedirá –ganar en confianza e independencia-. Expresar algo así como: *“soy un profesional y en este momento, el otro. no me importa. Y lo que quiero es saber de ti, tu verdad de ti”*.
- Se puede centrar la participación en la mediación marcando desde lo negativo las consecuencias de otras formas de solución (ej. Violencia); lo imposible de las que legalmente existen (*¿las has intentado?*) y la positiva de los resultados a conseguir.

5.1.2 - Información a obtener en esta fase:

Centrarse en las cuestiones del conflicto. Son preguntas abiertas pero se pueden reconducir hacia unas respuestas concretas. Se hace a través de un diálogo y conversación.

- Causas que lo iniciaron.
- Momento temporal de inicio.
- Conflictos derivados del anterior, o que se pueden derivar de éste.
Concatenación de conflictos.
- Relación personal con la otra parte, anterior, posterior.
- Tiempo de condena ¿Cuánto le queda?
- Si esta saliendo o ha salido de permiso.
- Grado de clasificación
- Problemas de adicción.
- Saber si es el primer conflicto.
- Tipos de conflictos anteriores y sanciones.
- Interés en negociar: permisos, por miedo, por traslado, por regresión, por evitar sanción, -intuyo que ninguno viene por aprender comportamientos alternativos de soluciones de conflictos-.
- Preocupaciones de no resolver este conflicto.
- Urgencia en resolver el conflicto.

5.2- SEGUNDA FASE. Fase de negociación.

La segunda fase del proceso posibilita el encuentro interpersonal para que ambas tengan la misma información y objetivo común de resolver el problema, hecho que favorece la posibilidad de que se equilibre el poder de ambas.

5.2.1- Criterios de trabajo.

En esta fase deben regir cuatro criterios prioritarios e indispensables:

- a.- **Separar a las personas del conflicto.**

Las distintas percepciones de lo que nos sucede, así como las respuestas emocionales y las dificultades de comunicación desembocan en emociones entremezcladas con las cuestiones objetivas del problema, y por ello, las soluciones son realmente difíciles de conseguir. Para trabajar las situaciones conflictivas es fundamental el previo desahogo emocional de las partes para que puedan centrarse en las cuestiones concretas.

En el contexto penitenciario muchas de las reacciones personales se basan en la adopción de roles violentos que conllevan a la desconfianza, y generan actitudes manipulativas y de engaño, como mecanismos de adaptación a la convivencia. Por ello, es importante caer en la cuenta de que las personas son más importantes y complejas que las conductas. Esta clave es importante para no reproducir el esquema estigmatizador del sistema penal cuando le otorga el calificativo negativo y reductivo de delincuente. La dificultad de cambio aparece cuando las personas se identifican con lo que hacen o con la etiqueta social impuesta. De ahí la importancia de trabajar con métodos que otorguen confianza a las personas para superen los estigmas sociales y se consideren con posibilidades de cambio.

Este principio es fundamental a la hora de mantener las relaciones, hecho que es sumamente importante para las personas que tienen que seguir conviviendo en prisión –ej: compañeros de celda, de patio, de talleres.... Es importante que las personas entiendan que no es necesario sacrificar la relación para lograr buenos resultados, ni sacrificar sus intereses básicos para preservar la relación; así como que entiendan que, una buena relación es aquella en la que hay entendimiento mutuo, buena comunicación, confianza y respeto.

b.- Centrarse en los intereses y no en las posiciones.

La posición es una postura que la persona decide por sí misma y tiene un fundamento emocional. De la posición inicial en el conflicto surge necesidades básicas: no quedar mal, no perder imagen al ceder; hay que tener en cuenta que la imagen de poder y de ganador en el espacio penitenciario es básica para la supervivencia. Por otro lado, las posiciones encubren las necesidades reales de las personas en conflicto. Estas necesidades se denominan intereses y se encuentran en el ámbito racional. Trabajar desde la búsqueda de los intereses es una manera útil de poder encontrar soluciones que satisfagan a las dos partes. Se exige que, previamente, las emociones queden bien “arropadas”. Nunca se deben inventar intereses, ni tampoco hacer hipótesis. Lo importante en este punto es conocer bien los intereses personales (cuantitativos y cualitativos) y los de “la parte contraria”, y eso se puede hacer por medio de la escucha activa, la observación, la técnica de preguntas y la confirmación.

c.- Utilización de criterios objetivos.

Consiste en el uso de criterios que no influyan en la imagen subjetiva de cada una de las partes ni se enfrente a la imagen personal, ni a la ideología, condición cultural o religiosa. Hay que recordar que en la mediación no se intenta cambiar las formas de pensamiento o ideas, sino a buscar soluciones al conflicto. Ej: en un enfrentamiento entre un interno musulmán y uno cristiano, se exige que el mediador utilice en la negociación parámetros objetivos de respeto a cada una de las posiciones: si quiere rezar cinco veces al

día, hay que respetarle y exigirle, quizás que lo haga en silencio. No se puede valorar ni juzgar como malo o abusivo que rece tantas veces, pues este es su criterio.

Hay que tener cuidado por la respuesta que exprese la parte enfrentada ante una posición subjetiva que es abiertamente injusta o desproporcionada; normalmente intentará sacar partido de la posición manifestada por la otra parte y, además, buscará encontrar en el mediador cierta complicidad. Nunca puede el mediador utilizar algún gesto facial que exprese repudio o complicidad a las versiones expresadas. Este hecho limita la neutralidad y la imparcialidad. Si se cierra el dialogo, y comienza la contienda, hay que cambiar de tema lo antes posible.

d.- Invención de opciones en beneficio mutuo.

Las partes tienen que generar ideas que aporten solución final al conflicto siempre que respeten intereses comunes; se deben expresar sin hacer valoraciones ni juicios, y el objetivo último consiste en la búsqueda de aquellas en las que ambas partes puedan resultar beneficiadas. Todas ellas pueden ser válidas. Deberán concretarse, al menos, en tres. A este método se le conoce comúnmente con el nombre de lluvia de ideas.

5.2.2.- Técnicas de preguntas

Para poder poner en práctica los criterios anteriores y con el objetivo de ir llegando a acuerdos de solución es necesario el conocimiento objetivo de la situación conflictiva, así como la percepción subjetiva que las partes tienen de la misma. De esta forma, permitiendo que emerja toda la información, así como la vivencia subjetiva del conflicto, las partes pueden llegar a comprender (empatizar) y ceder en las posiciones personales en búsqueda de acuerdos que ahonden en los intereses comunes. Asimismo, se hace necesario que el mediador vaya conociendo toda la situación para poder ir facilitando la negociación.

Para ello, existen algunas técnicas (siempre acompañadas de espontaneidad, buen humor e imaginación) que se pueden emplear. Es práctica común en todas la escucha activa, dentro de la que parafrasear es un aspecto esencial (parafraseo: Es una técnica utilizada en la escucha activa. Consiste en repetir algunas de las ideas, o las últimas palabras de quien habla. De esta forma la persona tiene la certeza de que se le está comprendiendo).

1.- Preguntas informativas/abiertas: Se utilizan para que el mediador pueda obtener más información o para que alguna de las partes llegue a un conocimiento más preciso de lo que está ocurriendo a la parte contraria. Ej: ¿Qué ocurrió esa tarde en el patio?

2.- Preguntas clarificadoras: Las puede utilizar el mediador para aclarar algún término, cuestión o idea que necesite ser concretada o precisada. Ej: ¿qué quiere decir que le debes?, ¿cuánto?

3.- Preguntas justificativa: Se pueden utilizar para pedir razón o motivación de una de las afirmaciones de las partes. Ej: ¿en qué te basas para decir que te quiere matar?

4.- Preguntas circulares: Son aquellas que puede hacer el mediador para hacer comprender a una parte las decisiones o posiciones de la otra. Es decir, cambio de papeles o de posición. Ej: ¿Tú en su situación que harías?

5.- Preguntas creativas: Pueden servir al mediador para abrir nuevas posibilidades de solución cuando la negociación o un aspecto concreto se obstruye. Ej. Supongamos que eres el funcionario, ¿Qué hubieses hecho?

8.- Preguntas recondutora. Tienen como finalidad reconducir la negociación cuando se ha obstruido para reconducirlo hacia otra postura o ámbito para permitir que la comunicación continúe.

9.- Preguntas de cierre. Se pueden utilizar para concluir un tema de disputa o un aspecto de la negociación para concretar una decisión. Ej. Entonces ¿queda claro que lo tienes que hacer cargo es pagar veinte euros al mes?

5.2.3.- Técnicas complementarias.

1.- Resumen estratégico.

Sintetizar los logros a fin de que las partes puedan avanzar en la negociación. El resumen estratégico refuerza a las partes cuando éstas han quedado atascadas en algún punto de la negociación. Es importante recordar que “haber decidido iniciar el proceso” ya es un avance; seguramente en cada caso se habrá avanzado más.

2.- La normalización.

Cuando las personas creen que su problema es único, sólo ven soluciones concretas. Ello genera resistencia al cambio, por miedo. Cuando vemos que el conflicto es normal, común y que le ocurre al resto de la gente, la tranquilidad que ello genera nos abre a la posibilidad a ver el cambio y la solución algo normal dentro de la dinámica de la vida.

3.- La reciprocidad.

Se trata de que las partes entiendan que la conducta de uno es interdependiente de la conducta de otro. El deterioro de la relación trae como causa parte de responsabilidad de cada una de ellas. Se trata, a través de esta técnica, de llevarles a que comprendan la participación de ambos en el problema. Si ambos entienden la postura del otro, es más fácil llegar a un acuerdo. Para ello se pueden utilizar las preguntas circulares.

4.- El enfoque hacia el futuro.

Se trata de centrar la conversación en lo que quieren hacer, no en lo que hicieron. Cuando las partes se centran en lo que uno hizo o dejó de hacer, se pueden cerrar las

posibilidades de acuerdo porque emergen emociones negativas que eclipsan las salidas racionales. Por tanto, construir hacia futuro es una clave de salida cuando las negociaciones se atascan.

2.4.- Redacción y documentación de los acuerdos.

Los acuerdos se tomarán conjuntamente. Se documentarán y firmarán por las partes. Este documento se presentará Comisión Disciplinaria y deberá ser ratificado por ambas partes ante la misma.

En caso de que no exista acuerdo, se puede posponer la sesión y, al menos, agradecer su participación. Siempre habrán aportado algo al otro, y en todo caso, a su propia vida.