

LA MEDIACION PENITENCIARIA

1.- El conflicto: presupuestos para su existencia.

- 1.1.- Clases de conflictos y su origen.
- 1.2.- Obstáculos para la solución.
- 1.3.- Aspectos positivos del conflicto.
- 1.4.- Claves para una respuesta positiva ante el conflicto.

2.- Descripción del conflicto interpersonal en el ámbito penitenciario.

3.- Mecanismos institucionales y legales de prevención y solución a los conflictos interpersonales en el ámbito penitenciario.

4.- Criterios de trabajo para que las personas que trabajan como funcionarios penitenciarios ayuden a la reducción de los conflictos violentos

5.- Procedimientos para la resolución de los conflictos.

- 1.- Evitación del conflicto.
- 2.- Ejercicio de la violencia.
- 3.- Intervención de la autoridad judicial o administrativa.
- 4.- Sometimiento a la decisión de un tercero.
- 5.- Negociación.
- 6.- La mediación.

6.- La mediación

6.1.- Concepto.

6.2.- Objetivos.

- 1.- Encaminados al tratamiento penitenciario.
- 2.- Encaminados hacia la convivencia penitenciaria.
- 3.- Encaminados al beneficio de las personas privadas de libertad.

6.3.- Dificultades y retos.

6.4.- Fases del procedimiento de mediación.

6.4.1.- PRIMERA FASE: Fase de acogida e información.

- 1.- Objetivos.
- 2.- Claves de intervención.
- 3.- Información a obtener en esta fase.
- 4.- Claves de trabajo ante la hostilidad de una persona
- 5.- Hoja de consentimiento informado para la aceptación del programa.
- 6.- Algunas claves para entender el proceso de mediación.

6.4.2.- SEGUNDA FASE: Fase de aceptación y compromiso del proceso.

- 1.- Aspectos fundamentales.
- 2.- Claves.

6.4.3.- TERCERA FASE: Fase de encuentro dialogado/negociación.

1- Criterios de trabajo:

- Identificación de necesidades de las partes.
- Separar a las personas del conflicto.
- Generar opciones que utilicen la negociación basándose en los intereses.
- Utilización de criterios objetivos.
- Invención de opciones en beneficio mutuo.
- Evaluación de las alternativas al acuerdo.

2.- Técnicas de preguntas:

- Resumen estratégico.
- La normalización.
- La reciprocidad.
- El enfoque hacia el futuro.
- Redacción y documentación de los acuerdos.
- 6.4.4.- Supervisión de los acuerdos.
- 6.4.5.- Evaluación personal de aprendizaje.- Respecto de los intereses:
 - Respecto de las opciones. - Habilidades. - Recursos.- Decisiones.
- 6.4.6.- Evaluación final del proyecto.
- 6.5.- El Mediador
- 6.6.- Cobertura legal.

LA MEDIACION PENITENCIARIA

1.- El conflicto: presupuestos para su existencia.

El conflicto surge en la relación interpersonal en el contexto de las relaciones sociales. Se origina ante la existencia de diferentes formas de comprender una situación, de interpretar una realidad o de atribución individual de intereses sobre una cosa. Asimismo, **aparece cuando** una persona o institución niega la existencia de un derecho de otra sobre un bien que le pertenece, siempre que el contexto en el que se desenvuelve la relación interpersonal facilite que una persona sienta que pierde (cosa, derecho, autoestima, posición de poder, rigor intelectual) en beneficio exclusivo de otro respecto al que no le otorga legitimidad para la obtención del 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.

El origen del conflicto genera una activación emocional que se caracteriza por la hostilidad y la defensa a ultranza de la posición (cosa, idea, interés, punto de vista). Este hecho dificulta el tratamiento racional del conflicto en el que el pensamiento y el “ego” refuerzan las posiciones individuales frente a la otra persona. Surgen sentimientos de inseguridad, confusión, incertidumbre, necesidad de autodefensa que generan odio, desprecio, dificultad para la empatía, sobrevaloración personal, negación de la validez del otro, autojustificación de los errores propios y percepción de la posición personal como única salida posible al conflicto. Estas circunstancias reactivan la posición de la parte contraria generando un enquistamiento del conflicto.

La interacción de las partes (sean personas o instituciones) intensifican el conflicto. 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 reafirmandose en sus posiciones, generando acciones de castigo y de defensa basados en el odio y en deseos de venganza. Se incrementa, de esta forma, la hostilidad y la violencia interior que dificulta 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 valoran los aspectos positivos de las otras. En cambio, las acciones negativas y violentas se perciben como fruto de la intencionalidad perversa del otro. Al final, las partes han realizado una inversión emocional tal 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 dificultando la visualización de otras soluciones. Se pierde la objetividad mínima necesaria para la adopción de 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 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.

1.1.- Clases de conflictos y su origen.

Los conflictos pueden ser generados por diferentes causas. La existencia de unas u otras permiten catalogarlos en la siguiente clasificación:

- 1.- Conflictos de **relación**. Están motivados por emociones negativas intensas, percepciones falsas o estereotipadas, así como por una escasa o nula comunicación. También tiene su origen en conductas violentas reiteradas.
- 2.- Conflictos de **información**. Tiene su origen en la escasa información que una persona tiene respecto del comportamiento o actitud de otra para poder comprenderla a fin de evitar la activación emocional.
- 3.- Conflictos de **intereses**. Están causados por la existencia de necesidades incompatibles o, al menos, percibidas de tal forma.
- 4.- Conflictos **estructurales**. Causados por estructuras políticas e institucionales de nivel local, nacional o internacional que limitan, anulan o no reconocen derechos básicos de las personas.
- 5.- Conflictos de **valores**. Causados por sistemas de creencias incompatibles entre sí.
- 6.- Conflictos **intrapersonales**. Aparece con ideas, pensamientos, emociones, valores o impulsos que entran en colisión dentro del propio individuo.
- 7.- Conflictos **interpersonales**. Ocurren en la dinámica de la relación entre personas personas.
- 8.- Conflictos **intragrupales**. Se generan dentro de un grupo o comunidad por la diferencia de intereses o posiciones en función de los momentos evolutivos de sus miembros.
- 9.- Conflictos **intergrupales**. Se produce entre dos o más grupos.

1.2.- Obstáculos para la solución de los conflictos.

¹ Definición del Diccionario de la real Academia de la Lengua Española: combate, lucha, pelea. Enfrentamiento armado. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Problema, cuestión, materia de discusión. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.

El conflicto exige para su solución un proceso que, con frecuencia, presenta serias dificultades. Entre ellas podemos citar:

- 1.- 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.
- 2.- Con frecuencia, se suele **identificar a la persona con el acto conflictivo** negando los demás aspectos positivos que posee.
- 3.- En los procesos de solución se **valoran más las pérdidas que las ganancias**. Por ello, con independencia del método que se utilice para la solución al conflicto, las partes tienen que sentir que ganan algo.
- 4.- La **pérdida de poder** e influencia que se genera con el proceso de cambio es un **obstáculo para la solución**, a pesar de su relatividad, pues el poder deviene de la valoración de ventajas y desventajas concretas.
- 5.- La **comunicación se reduce** y se hace más insegura.
- 6.- Se potencia la idea de que la solución pasa por el **empleo de la fuerza**.
- 7.- Se generan **juicios erróneos** basados en falsas percepciones: reducción de alternativas, polarización del pensamiento, respuestas estereotipadas e incremento de la actitud defensiva.

1.3.- Aspectos positivos del conflicto.

Todo conflicto encierra dentro de sí nuevas oportunidades de transformación personal y social. Entre ellas se pueden citar:

- 1.-El conflicto **se puede prevenir y se puede transformar** a través de un proceso constructivo. La cuestión no es tanto negar su existencia, cuanto asumir la situación y enfrentarse a ella con métodos dialogados que permitan obtener más beneficios que pérdidas.
- 2.- El conflicto es una **oportunidad para el cambio** y la innovación personal.
- 3.-El trabajo sobre un conflicto **estimula el interés por el conocimiento** personal, ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas.
- 4.- Mejora las **habilidades** de toma de decisiones.

1.4.- Claves para la respuesta positiva ante el conflicto.

Para la superación positiva del conflicto es importante tener en cuenta tres aspectos:

1.- Tomar **conciencia de las creencias y respuestas personales** que perpetúan la conducta negativa. Esto exige una reflexión sobre algunas cuestiones: ¿cómo se responde individualmente a las situaciones en conflicto?, ¿qué sentimientos y reacciones aparecen? Las respuestas a estas preguntas pueden aportar nuevas perspectivas sobre los sentimientos, reacciones y creencias propias. Con lo detectado se pueden identificar nuevas respuestas al conflicto.

2.- Buena disposición para **modificar los criterios personales** ante el conflicto: nuevos modos de acercamiento, posibilidad de cambio del sistema de creencias que sea objetivamente erróneo o conlleve consecuencias negativas reiteradas.

3.- Aprendizaje de **habilidades que permitan emitir un mensaje** efectivo que exprese con claridad los sentimientos y necesidades. Habilidades para escuchar eficazmente y para escoger el enfoque adecuado en situaciones difíciles: aprendizaje de actitudes de empatía, respeto a la versión de la otra parte y evitación de enjuiciamiento,

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. 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 permanecen 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, o las declare incompatibles, las posibilidades de que vuelvan a encontrarse en esa cárcel o en otra, son 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, pues las tareas burocráticas les llevan una buena parte de su tiempo profesional. La tarea puede ser desarrollada por personas pertenecientes a asociaciones de voluntarios y del tejido social asociativo. Sería conveniente la formación en técnicas de mediación a determinados funcionarios de cada centro penitenciario para que se ocupasen de estas tareas.

3.- Las personas presas, en general, **no confían 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, como la imposición de la sanción añade mayor aflicción, la reacción posterior frente a la parte contraria/denunciante se incrementa. Reaparece la venganza, pero intensificada.

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, para la reafirmación de las conductas pacíficas, para la prevención de comportamientos violentos 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 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 noviolentos 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 en el ámbito penitenciario.

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

1.- **Aplicación del régimen disciplinario.** Está dirigido a garantizar la seguridad, el buen orden regimental y la convivencia ordenada para estimular el sentido de la responsabilidad y la capacidad de autocontrol de las personas dentro del centro penitenciario (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 y dificultad para progresar de grado entre otros aspectos). 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.

2.- **El efecto preventivo más importante del sistema penitenciario se basa en la utilización de métodos intimidatorios de pérdida de beneficios penitenciarios.** Se concretan en la exigencia legal o reglamentaria de “buen comportamiento” para la obtención de determinados beneficios o de determinadas situaciones regimentales 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 LOGP²).

- La aplicación de la libertad condicional tiene como requisito, entre otros, la buena conducta (Art. 90.3 CP).

3.- **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)³.

- Propuesta de un indulto particular (art. 206 RP)⁴

4.- **También se estimulan los comportamientos positivos con:**

² 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, ...*”

³ 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...*”

⁴ 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 concurren, 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.

- 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.

Estos mecanismos preventivos, si bien tienen cierta eficacia porque pueden motivar a una persona a eludir determinados conflictos, presentan, no obstante, dos aspectos críticos. Uno, la supeditación del tratamiento a la buena conducta. Otro, que no pueden 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.- Criterios de trabajo para que las personas que trabajan como funcionarios penitenciarios ayuden a la reducción de los conflictos violentos

Las personas que pueden intervenir en las relaciones interpersonales entre presos y que poseen suficiente autoridad para prevenir conflictos, evitarlos o disminuir sus efectos violentos, son los profesionales penitenciarios. Desde nuestra experiencia, y después de haber escuchado las percepciones que del contexto carcelario tienen parte de los funcionarios de prisiones, algunas claves para la buena práctica en la prevención de conflictos son las siguientes:

1.- **Implicación.** Una buena parte de las personas encarceladas desautorizan las actitudes de apatía y dejadez que algunos funcionarios presentan -“*qué pase el tiempo lo antes posible sin actitud creativa*”-. Estas actitudes pasivas pueden traer su causa en la desmotivación de la función laboral que se desempeña por varias causas:

-**Inexistencia de un mensaje social** claro sobre el fin de la cárcel y del trabajador penitenciario.

-Se trabaja en **difíciles condiciones laborales** –contexto agresivo, sueldo no proporcional a la dificultad del trabajo ni a la cualificación profesional de la mayoría de ellos, jornadas de trabajo extensas: 12 horas por día, dos días seguidos más la noche siguiente.

-Se trabaja en un **contexto cerrado** del que solo se puede salir si otro compañero abre la puerta, rodeado de personas con problemas y tensiones y sin la suficiente atención y protección de la administración.

-Con frecuencia su **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 que puede cambiar la percepción: 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 ejercidas**; sirva como ejemplo de violencia los cacheos innecesarios, los excesos en la aplicación de medios coercitivos o la 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 los internos; cuanto mayor sea, menor será la violencia y mayor la seguridad. Ésta es la suma de una aceptable atención médica, de una comida saludable, de una buena información jurídica y de una extensa 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, puede servir para comprenderlos, no necesariamente para justificarlos 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 del ser humano. La colaboración con optimismo reduce los conflictos y puede convencer a los funcionarios escépticos del tratamiento.

2.- **Relacionarse desde el respeto**. La persona presa desautoriza 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 suficientes 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, vivíroslos 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. Algunas claves fundamentales: búsqueda de apoyos necesarios, serenos y que participen de la misma sensibilidad; organización de grupos para compartir el trabajo, el deporte y 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.

5.- Procedimientos para la resolución de los conflictos.

Las personas que tienen conflictos pueden resolverlos por diferentes medios:

5

⁵ Otras formas de resolución que la ONU establece son:

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. Otra posibilidad es permitir que el otro gane, sin obtener ningún beneficio; esta postura redundante en perjuicio propio.

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 momento de su aparición, y si puede ser de forma dialogada a través de la mediación, será más eficaz, pues impide que ambas partes se queden con la sensación de pérdida.

2.- **Ejercicio de la violencia.** 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 permitan 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.

3.- **Intervención de la autoridad judicial o administrativa.** Ante el desencuentro de las personas como reacción al conflicto, acompañando o no a la

-
- **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.
 - **Competición:** es un sistema en el que lo importante es el resultado, más que el proceso mismo –ganar probando que tienen razón-..
 - **Facilitación:** Un tercero ayuda a restablecer la comunicación entre las partes.

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 personas presas 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 reporta beneficios 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.- 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 muy infrecuente 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.

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 personas enfrentadas, por estricta necesidad ante las eventuales pérdidas de ambos, o porque una autoridad pública intervenga. La negociación puede llevarse a cabo directamente entre las personas en conflicto 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.

6.- La mediación. Es un método de solución pacífica de conflictos basado en el diálogo y que es eficaz porque permite, entre otros aspectos, que las personas implicadas asuman la responsabilidad de su conducta, el protagonismo de solución del conflicto, y recobren la sensación de paz y de equilibrio emocional existentes previos al inicio del conflicto.

6.- La mediación.

6.1.- Concepto.

Es un procedimiento que posibilita la resolución de conflictos interpersonales, concretos y aceptados, siempre que las personas implicadas nos sean capaces de solucionarlos por ellas mismas. La mediación permite:

- Resolver los problemas interpersonales de forma **pacífica y dialogada**.

- Asunción personal del **protagonismo en el proceso** de solución del conflicto y que la participación no se limite, como en el procedimiento contencioso –judicial o administrativo-, 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.

- **Dialogar** para resolver sus diferencias **en un contexto neutro**.

- **Responsabilización de las decisiones adoptadas** y continuación de la relación si las personas 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 los errores cometidos en la forma de relacionarse y comprendiendo los de la parte contraria. Ello exige, por un lado, la redefinición de los prejuicios que se tienen respecto de la otra persona y su aceptación como colaborador en la búsqueda de soluciones. Por otro, exige centrarse en los intereses personales y comunes más que en las diferencias.

- Aprender a **utilizar este método en otros conflictos**.

6.2.- **Objetivos de la mediación en el ámbito penitenciario.**

1.- **Encaminados al tratamiento penitenciario:**

- **Asunción de la responsabilidad** generada por la conducta infractora, así como de su participación en el conflicto interpersonal.

- Aprendizaje de **conductas destinadas al reconocimiento de la verdad**. Sin ella no es posible el cambio, ni la comprensión ni el perdón de la persona enfrentada.

- Aprendizaje de **habilidades de comunicación** en las relaciones interpersonales conflictivas y que pueden fomentar la preparación de la vida en libertad.

- Aprendizaje de **técnicas de escucha** dirigidas a la comprensión de la conducta y comportamiento de la otra persona.

- Aprendizaje de claves para la **solución creativa y pacífica** de las relaciones conflictivas.

2.- **Encaminados hacia la convivencia penitenciaria:**

- **Pacificación de las relaciones internas** dentro de los módulos del centro penitenciario a través de la difusión entre las personas 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 al de economía procesal.

-**Disminución del número de personas “incompatibles”** existentes en los Centros Penitenciarios.

-**Prevención** de nuevos conflictos.

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

- **Aprendizajes treatmentales** ya referidos.

- **Reducción de los niveles de ansiedad**, miedo y de tensión emocional.

- **No eliminación de derechos** (sanciones) ni de la libertad (permisos, progresiones de grado).

- **Evitación de los perjuicios que se generan a la familia** del penado con la aplicación del régimen disciplinario a éste preso.

- Para las infracciones disciplinarias que también sean **constitutivas de delitos** y que deban enjuiciarse por la vía penal ordinaria, la mediación, al quedar documentada, puede suponer la disminución de la pena en uno o dos grados por la **aplicación de la atenuante de reparación del daño** (art. 21.5 CP).

- **Valoración positiva por parte de las instancias administrativas y judiciales** de la realización de un proceso de mediación en cuanto aporta claves de aprendizaje de responsabilización personal. En este sentido el art. 91.2 CP valora positivamente a los efectos de reducción del tiempo para la concesión de la libertad condicional la *“participación efectiva y favorable en programas de reparación a las víctimas”*.

- **Aumento de la percepción de control personal** sobre la propia vida.

Por tanto, las ventajas que la mediación ofrece, si se le compara con la vía judicial o administrativa 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 implicadas.

CONTEXTO LEGAL	MEDIACIÓN
El conflicto es percibido como una amenaza permanente	El conflicto es percibido como una oportunidad
Facilita la individualidad, excluye al contrario	Acepta la diversidad; integra contrarios
Confrontación	Comunicación
Favorece la incomunicación	Posibilita la comunicación

Facilita la sumisión a la parte más fuerte	Posibilita la autodeterminación
Fomenta la irresponsabilidad	Potencia la responsabilidad
Potencia la rigidez y la intransigencia	Potencia la flexibilidad y la cooperación

6.3.- Dificultades y retos.

La configuración arquitectónica, la organización regimental y la idiosincrasia de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la prisión pueden dificultar la mediación, pero en modo alguno la imposibilitan. A estos efectos, es positivo reflexionar sobre las trabas que se pueden encontrar a fin de facilitar el tránsito hacia la eficaz incorporación de este sistema de solución del conflicto entre personas recluidas en los centros penitenciarios. A estos efectos y desde nuestro conocimiento podemos describir las siguientes consideraciones:

- Permitir que las **personas que se encuentran en los centros penitenciarios – trabajadores/reclusos-**, puedan visualizar los efectos negativos que genera la dinámica institucionalizada de solución de conflictos: acción-reacción. Si las personas se hacen conscientes de que el incremento de violencia revierte sobre ellos mismos y sobre la institución con la misma o superior intensidad violenta, se verían en la necesidad de buscar con creatividad soluciones más adecuadas y menos lesivas en búsqueda del interés propio, sea personal, laboral o institucional. Este interés no es otro que la convivencia, ya que es obligada por la sentencia judicial, que sea lo menos violenta de lo que en esencia es como consecuencia de la privación de libertad. A este fin se hacen necesarias conversaciones con el director, los miembros de la Junta de Tratamiento, el equipo técnico y de la Comisión Disciplinaria, a fin de explicarles el procedimiento de mediación, acoger sus aportaciones para definir las limitaciones que desde su experiencia puedan aportar. La comunicación debe ser fluida para que puedan ser las dificultades encontradas puedan ser valoradas conjuntamente en los primeros meses de su puesta en práctica. En último extremo, la información a funcionarios de vigilancia y presos es individual y la forma de comunicación más eficaz es la transmisión interpersonal de la experiencia.

- Puede existir cierta desconfianza, razonable, de **los directivos del centro penitenciario**. En principio, aceptan la mediación no por convencimiento, salvo excepciones, sino porque viene autorizado desde el Centro Directivo –DGIP-. El cambio de actitud dependerá de la eficacia que se pueda acreditar. A pesar de ello, existen posiciones personales e ideológicas dentro del funcionariado que salvo una intensa eficacia del proyecto, no lo verán positivamente. La clave de trabajo es mostrar ante ellos las mismas actitudes que fundamentan el proceso de mediación: escucha, comprensión hacia su situación o posición ideológica, tolerancia, paciencia, construcción de afirmaciones desde lo positivo. Es muy importante entrar en contacto directo con el/la subdirector/ora de tratamiento/régimen para transmitir seriedad, honestidad y confianza.

- **Los funcionarios de vigilancia**, inicialmente, presentan actitudes de desconfianza, lógicas y comprensibles. Cualquier innovación en una institución cerrada siempre despierta recelo. Perciben la mediación como una intromisión en su trabajo, pues la solución de los conflictos es de su competencia. Sienten que se les retira autoridad y protagonismo. Según algunos de ellos, la suspensión de las sanciones

impuestas, supone la anulación o, cuanto menos, la disminución de su capacidad de autoridad. Por otro lado, no confían en el cambio de actitud de las personas internas; lo ven como una utilización e instrumentalización de la persona para obtener algunos beneficios. Esta actitud no es generalizada. Algunos funcionarios, lo ven positivamente. Las claves para convencer de la eficacia positiva de la mediación pasan por aprovechar los encuentros con ellos durante el tiempo de espera, para explicarles, con serenidad y humildad, que la mediación es un sistema de solución dialogada de conflictos que nos atañe a los seres humanos en las relaciones interpersonales y que de hecho se utiliza en la convivencia cotidiana y doméstica en los espacios familiares. Obviamente hay que reconocer y expresar las limitaciones que tiene en función del carácter de las personas, de la situación previa al conflicto, del tiempo transcurrido y de la gravedad de la infracción, pero que ninguna de ellas es obstáculo insalvable. Se trata, de hacer comprender el beneficio que como persona trabajadora obtendrá: la disminución de la violencia. Para ello, la escucha de la situación que como personas y profesionales viven, de sus dificultades e incomprensiones tanto públicas como de compañeros, jefes, internos y demás, se hace necesaria. Sólo desde esa escucha se puede comprender la complejidad del sistema penitenciario. Sin duda, la actitud del mediador con los trabajadores del centro penitenciario es la mejor “tarjeta de visita” de la mediación. Nuestra experiencia en los primeros meses de trabajo en el centro Penitenciario nos lo ha demostrado.

Con los miembros de los equipos técnicos la cuestión es más compleja. Al no tener un contacto directo como se tiene con los funcionarios, dudan y sospechan. Ven con recelo la presencia de los mediadores. Es importante la comunicación y el diálogo, pero sin olvidar la percepción negativa de la mediación que pueden tener algunos de ellos como consecuencia de su experiencia profesional y que deja poco margen de maniobra al cambio, a la sorpresa, a la creatividad en los métodos pacíficos de solución del conflicto. Es bueno tener un encuentro con los miembros del equipo técnico – psicólogos, trabajadores sociales, educadores- cuando ya se hayan obtenido resultados concretos. Hay que tener en cuenta que los trabajadores tienen intereses contrapuestos. Cada uno en función de su persona, y del puesto o cargo que ocupa. Cuando alguno hable al mediador de la incompetencia de otro, es importante escuchar, comprender, respetar, y si se ve la oportunidad, aportar desde la creatividad, algún aspecto positivo. Ejemplo: si un subdirector dice que no es conveniente que se explique a los funcionarios el programa de mediación pues solo tienen que obedecer órdenes y que la información está por escrito. Después de escucharle, quizás se comprenda la dificultad de su trabajo o la tensión con que se encuentra ese día pero es importante insistir en que el diálogo y la comunicación son los instrumentos que aportan más entendimiento, que reducen la intolerancia y que, en último extremo, aportarán más eficacia al programa y a su trabajo.

- Convencer a las personas presas de que su participación en la mediación les puede generar beneficios y les puede ayudar a reducir violencias propias, ajenas y de la institución penal o penitenciaria, es importante. Por tanto, las dificultades pasan por la “simulación” que puedan ejercer con el objetivo de aprovecharse de las ventajas de este sistema y evitar las consecuencias negativas del régimen disciplinario. Esta situación quedaría aminorada por el carácter suspensivo y condicionado de la sanción. Por otro lado, esta dificultad podría verse reducida por las fases del propio proceso de mediación (información, motivación y encuentro interpersonal) que más adelante se analizarán. En último extremo, la obtención de una percepción positiva de la mediación y de sus técnicas únicamente se puede tener cuando se ha participado en ella. Sin duda,

ser escuchado, oír que la otra persona reconoce su parte de responsabilidad, poder expresar los sentimientos ayudan a disminuir la ansiedad y, en su caso, el miedo, permitiendo recobrar cierta estabilidad emocional. Si además, las consecuencias negativas de la intervención sancionadora desaparecen, la percepción comenzará a ser positiva.

- Los presos clasificados en primer grado presentan situaciones específicas. Tienen muy arraigados los códigos de conducta carcelaria. Sienten la violencia como la única solución a los conflictos; tratan con la intensidad de violencia que institucionalmente reciben en forma de aislamiento, cacheos, traslados y demás medidas regimentales. Asimismo, perciben el diálogo como una muestra de debilidad ante los demás. Mediar y dialogar les podría acarrear dificultades con los demás internos. Las entrevistas precisan de más tiempo de escucha y de utilización de elementos simbólicos para la transmisión/compreensión del mensaje.

-El lugar es determinante. En principio, un buen lugar para desarrollar la fase de acogida es el módulo en que cada uno se encuentra; y dentro de él, hay que trabajar en un lugar con cierta privacidad. Más complejo de definir es el lugar en el que desarrollar la fase de encuentro dialogado, pues la delimitación del territorio es algo esencial en el ámbito penitenciario. Puede ser el área sociocultural por ser neutra; pero también puede ser en uno de los módulos en los que vivan las personas en conflicto. A este respecto habrá que valorar el interés de cada persona, el que causó el conflicto, el que fue trasladado por ese motivo, u otros factores para tomar la decisión más acertada. Hay que tener previsto un espacio neutro por si se niegan a realizar la mediación en uno u otro módulo. En todo caso es importante que en la fase de acogida se hable del espacio con cada una de las partes para ver las posibilidades.

6.4.-Fases del procedimiento de mediación

Como venimos afirmando, la mediación consiste en un encuentro pautado entre las personas enfrentadas en el que interviene un mediador. Las fases y claves básicas de intervención son:

6.4.1.- Primera fase. Fase de acogida e información.

La primera fase se inicia por **derivación de las personas que tienen un conflicto al servicio de mediación**. Puede ser a petición voluntaria de una o ambas partes, con o sin procedimiento disciplinario iniciado, o por la información aportada a los mediadores a través del subdirector de régimen de las personas que se encuentren formalmente imputadas en un procedimiento disciplinario o incurso en la catalogación de incompatibles (internos que no pueden estar en el mismo módulo ni encontrarse en lugares comunes porque han tenido enfrentamientos previos, todo ello a efectos de prevención de agresiones). Si es a petición de una de las partes, la no solicitante puede ser invitada a iniciar el procedimiento a través de los mediadores en una visita individualizada al módulo. La experiencia inicial de mediación en cada centro penitenciario debe hacerse con las personas catalogadas administrativamente de incompatibles por varios motivos: necesidad de acercamiento y conocimiento de los conflictos, conocimiento de la estructura y dinámica de funcionamiento del sistema, tiempo transcurrido desde el enfrentamiento, ensayo y adaptación de las técnicas mediadoras al ámbito penitenciario e inicio de confianza hacia los funcionarios.

1.- Objetivos.

Esta fase es el primer contacto entre el mediador y cada una de las personas enfrentadas. El trabajo del mediador debe ir encaminado a:

- **“Arropar emocionalmente”** el conflicto utilizando las técnicas de la escucha activa a fin de generar confianza en el proceso, y permitir que el contenido emocional negativo se libere.

- **Generar confianza en el proceso** de mediación a través de dos estrategias: a) explicación de las normas básicas de la mediación y del papel del mediador de forma hablada para que las personas enfrentadas entiendan el proceso y objetivos; b) ayudar a las partes a evaluar la eficacia de diferentes métodos de solución del proceso y su efectividad para la consecución del objetivo final.

- **Instruir a las partes** sobre el contenido y desarrollo de la mediación, para cuyo objetivo se les entregará un documento conteniendo una explicación minuciosa del proceso de mediación y de las claves para entenderlo.

- **Recabar información sobre varios aspectos del conflicto** y de la situación legal de las personas –se recoge en el Documento de Información y Aceptación del Programa-. Con ella, y con carácter previo a la segunda fase, los mediadores podrán identificar estrategias y movimientos que puedan responder a situaciones peculiares del conflicto en cuestión y que posibiliten a las partes avanzar hacia el acuerdo. Asimismo las personas tienen que firmar el documento de protección de datos personales.

2.- Claves de intervención.

- **Presentarse** como mediadores utilizando los nombres.
- **No especificar la profesión** -abogado ni psicólogo- para que la persona, en esta fase, no etiquete y dirija su actuación y preguntas en función de la profesión de quien le escucha. La presentación con la profesión –abogado-mediador y psicólogo-mediador- tiene que ser en la segunda fase cuando se encuentren juntos a fin de generar seguridad. No obstante, si se percibe cierta inseguridad en la persona presa, es conveniente expresar la profesión para generar confianza.
- Si la persona comienza a relatar su **situación con violencia verbal desproporcionada**, habría que escucharle y en cuanto sea posible centrar el tema con preguntas: ¿quién es usted?, ¿qué espera de mi? etc...
- Si antes de las sesiones de negociación/encuentro dialogado, la **persona 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). En esta fase no hay que profundizar intensamente en el conflicto, sino hacer una breve información dándole a entender los aspectos positivos que tiene. El procedimiento se explicará en profundidad cuando las partes estén juntas.

- Si durante esta fase o en otra posterior 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% habría que decir que la otra persona obtendría un 0% y el procedimiento no podría realizarse de lo que devendrían consecuencias negativas: denuncia, sanción, pérdida de beneficios y más actos violentos. 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 presiona para obtener mejor beneficio utilizando amenazas implícitas, la mediación debe finalizar.
- Hay que intentar **evitar manipulaciones** de una parte respecto de la otra, y conseguir ni que lo menosprecie, ni le insulte: *“el otro te va a engañar es muy malo, es un delincuente...”*. Si esto ocurre hay que detener, en la medida de lo posible, 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 lo ocurrido”*.
- Ir **adelantando información** al hilo de la conversación sobre algunas de las **características del mediador** (confidencialidad, neutralidad no posicionamiento por razón de sexo, edad, cultura o religión).
- **Constatar** si la persona se ha quedado con un **concepto** más o menos claro de lo que es la **mediación**. Para ello se pueden utilizar dos preguntas: *“¿Te ha quedado un claro lo que hacemos aquí?, ¿crees que te podemos ayudar?”*.
- **No** sería conveniente hacer la **siguiente pregunta** en esta fase: *“¿después de este conflicto como crees que se puede solucionar?”*, porque de esta forma se cierra el horizonte sobre las posibles alternativas de solución y se pueden frustrar las expectativas. Además, la persona puede en algún momento del proceso de mediación reprochar lo siguiente: *“Ya hablamos que lo íbamos a hacer así que me has engañado, si llego a saber esto no hubiese venido”*. Las sobre la resolución final tienen que hacerse al final del proceso.
- La **participación en la mediación se puede potenciar** señalando, desde las consecuencias negativas, otras formas de solución (ej. Violencia); lo imposible de las que legalmente existen (*¿las has intentado?*) y la positiva de la mediación.
- Llevar unos klix; **permitir llorar, pero sin centrarse en la emoción**. Estar en silencio y en cuanto se pueda cambiar de tema con alguna pregunta.
- Normalizar el conflicto.
- Informarle de las fases y de que **la próxima será con la otra persona, en la fase de encuentro dialogado**.
- **Si se marcha y abandona el proceso agradecer su presencia** y estar abierto a que en otras ocasiones pueda demandar el servicio.

- Cada sesión individual **durará** entre cuarenta y cinco minutos y una hora.
- **El tiempo del trabajo** es lento. No se puede ir con expectativas de hacer más de una mediación por jornada de mañana o tarde. Hay que contar con la espera, con la entrevista con los subdirectores, con los funcionarios que no saben en que consiste el proyecto. La paciencia y no poner límite de tiempo es algo imprescindible. No hay que tener prisa, pues a medida en que avanza la entrevista se van recabando más datos sobre el origen del conflicto.
- **El resumen final** es como la terminación de un puzzle. Las piezas encajan una vez realizadas las dos entrevistas, porque ambos, individualmente aportan datos incompletos, en ocasiones descontextualizados o atemporales respecto de la conversación que se va teniendo. Por ello hay que prestar atención a ciertas expresiones por la información que aportan:
 - **Aminoración de la gravedad de los hechos**, con expresiones genéricas: *“la amenaza tampoco fue para tanto”*. En ocasiones, las palabras ocultan más información de lo que expresan.
 - **Expresiones encubridoras de datos**: *hizo algo que no me gustó*.
 - **Expresiones de autojustificación** o de disculpa que nos adelantan una información que debemos concretar con la que aporta la otra parte: *No sé porque dicen que me quieren matar si el jefe de la organización soy yo*.

-Hay que estar muy **atento al lenguaje no verbal** y sobre todo a la expresión del rostro y de los ojos. En la mirada se anticipa el nivel de ansiedad, de miedo, de ira. Con ello tenemos que trabajar para valorar si son necesarias más entrevistas individuales o no hay que iniciar la fase de encuentro dialogado, o hay que suspender y aplazar ésta.

- Es muy importante **concretar donde está el origen del conflicto** y las consecuencias que se derivan de él; para ello hay que escuchar todo el tiempo que sea posible y necesario; incluso habrá que hacer dos o más sesiones de acogida.

- Creemos que **no es conveniente decir el día exacto en que se realizará la sesión de encuentro dialogado**, por si no pudiera realizarse por circunstancias imprevistas para evitar que se genere una frustración que dificultara las actuaciones posteriores. Es mejor fijar un plazo entre seis y diez días.

- Si la persona **es analfabeta** (no sabe escribir o le cuesta comprender las expresiones básicas) hay que atender a la capacidad que tenga de comprensión de los términos utilizados. Es importante utilizar símbolos para que pueda llegar a comprender lo que es el proceso de mediación, (p.ej. poner paz, separar en una pelea para que luego se den la mano). Se puede intentar ganar la confianza en la palabra dada. Hay que leer en alto los documentos de manera que llegue a comprender y, posteriormente, hay que comprobar mediante preguntas cuál ha sido el nivel de esa comprensión. No obstante, se le pueden entregar los documentos para que se quede con ellos y sea lo primero que lea cuando aprenda.

-La **forma en que se dirija la subdirección a los funcionarios** avisando de la llegada de los mediadores al módulo es fundamental para el trato que luego nos dispensen. Es importante hacérselo ver a los subdirectores y, posteriormente, al llegar al módulo,

intuyendo la recepción, hay que restablecer la comunicación que con los funcionarios haya podido quedar lesionada por la llamada de aviso. P. Ej. es diferente, dirigirse: *“buen día, soy, no les importa tener preparado al interno, porque van a ir los mediadores... gracias; a decir con tono serio: van a ir los mediadores, tengan preparados a ...”*.

-Aunque **la mediación no se termine**, tanto la fase de acogida como la previa (individual) al encuentro dialogado es determinante a fin de intentar dar instrumentos y habilidades a las personas en la resolución pacífica de conflictos, así como atemperar un futuro encuentro entre ellos. Es frecuente la expresión *“ya lo solucioné, y ya no quiero nada con él, ni siquiera verle”*; esta expresión es un indicativo de que el conflicto puede estar ya cerrado.

- En los módulos de aislamiento **la primera fase es más larga en el tiempo** (unas dos horas), hay que escuchar más pues existen más prejuicios como consecuencia de su perfil personal, de su experiencia penitenciaria y de la dureza del régimen de vida que tienen. Esta fase puede hacerse en principio a través de las rejas, o cara a cara, en función de las circunstancias.

-¿Cómo **afrentar la información de que la mediación no es posible porque una de las partes no quiere?**; hay que tener prudencia. Si una de las partes quiere abiertamente, pero la otra no, al que quiere participar hay que decirle la verdad. Pero si las dos tienen dudas, afirmar que uno no quiere es dar instrumentos al otro para que se ratifique en su versión de que el “otro” es el enemigo que no quiere reconciliación. Ello puede generar un incremento del conflicto inicial que puede desencadenarse cuando se vuelvan a encontrar. Es importante que los mediadores asuman la responsabilidad y expresen: vista la actitud de uno y otro, la mediación no es posible llevarse a cabo.

3.- Información a obtener en esta fase:

- Datos personales

- Nombre y apellidos
- Apoyos en el exterior.
- Hijos y edades.
- Oficio. Nivel de estudios. (Sobre todo para ver el código en el que se la habla).

-Datos relativos al conflicto

- Centrarse en las cuestiones del conflicto **a través de un diálogo y conversación**, nunca se pueden leer las preguntas que se encuentran en el documento. Puede ocurrir que las preguntas les parezcan similares a las que les realizan el psicólogo o el trabajador social del Centro Penitenciario y, por asociación de ideas, las interpreten con desconfianza o expresen datos erróneos. Para evitarlo se podría utilizar esta afirmación *“Se que estás cansado de preguntas que te hacen aquí y que pienses que no te sirven para nada, pero para poder trabajar en la mediación, necesito saber algunas cosas tuyas, con absoluta confidencialidad, pues cuando acabe la mediación destruiré todos estos documentos y nunca serán contados”*. Si no quiere responder a alguna o algunas las preguntas que no lo haga.

- **Causas** que lo iniciaron.

- **Momento** temporal de inicio.
- **Conflictos derivados** del anterior, o que se pueden derivar de éste.
- **Concatenación** de conflictos.
- Fase en que se encuentra el **proceso disciplinario**. Si ha finalizado y con qué sanción.
- **Relación personal con la otra parte**, anterior, posterior.
- **Tiempo de condena** ¿Cuánto le queda?
- Si está **saliendo o ha salido de permiso**.
- **Grado de clasificación**
- Problemas de **adicción a sustancias** estupefacientes.
- La **expectativa** que tiene con la mediación.
- 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, en principio, por aprender comportamientos alternativos de soluciones de conflictos-.
- **Preocupaciones** de no resolver este conflicto.
- **Urgencia** en resolver el conflicto.

4.- Criterios de intervención ante la hostilidad de la persona implicada⁶.

Puede ocurrir que esta primera fase o en las siguientes la persona desencadene una serie de comportamientos intensamente hostiles frente a los mediadores o frente a otras personas. Las relaciones interpersonales que pueden aparecer están moduladas, en ocasiones, por manifestaciones emocionales de enfado, irritación o incluso violencia. Algunas de estas manifestaciones pueden estar justificadas, pero otras aparecen como desproporcionadas, aparentemente injustas y suelen interferir en la solución de los problemas que se plantean. Además, pueden ser motivo de sufrimiento personal y de deterioro de las relaciones interpersonales.

HOSTILIDAD ADAPTATIVA	HOSTILIDAD DESADAPTATIVA
<ul style="list-style-type: none"> - Expresión breve de enojo - Expresión relacionada con el motivo de la ira - Se produce en el momento en que surge el estímulo - Se suele manifestar sin grandes dramatismos - No busca culpables - Suele dar lugar a la reconciliación 	<ul style="list-style-type: none"> - Expresión prolongada de enojo - Expresión no conectada con el motivo de la ira - Aparece desplazada en el tiempo - Se manifiesta con dramatismo - Tiende a buscar culpables - Suele generar culpabilidad desproporcionada

La ira se puede contemplar como:

- Un **estado emocional** que produce activación física y que posee unos correlatos fisiológicos característicos.

- Una **sensación** que afecta a la manera de percibir las situaciones y el mundo que nos rodea.

⁶ Esta reflexión es Javier Barbero, psicólogo clínico y experto en temas de bioética.

- Una *forma de comunicación* que nos proporciona información sobre otras personas y es capaz de producir efectos y resultados específicos.

La ira, como expresión de la hostilidad sigue, generalmente, un proceso característico:

-Fase de disparo: explosión emocional, abandono del autocontrol y del nivel racional.

-Fase de enlentecimiento: disminución del nivel de agresividad.

-Fase de normalización: desaparición del comportamiento hostil y retorno al nivel racional.

Si no se interrumpe este proceso, con intervenciones verbales reactivas – aún cuando podemos ser bienintencionados- la manifestación de ira o enfado tiende a extinguirse y desaparecer.

4.1.- Posibles factores etiológicos y/o desencadenantes:

-*Factores externos*: interrupción o ausencia de tratamiento curativo, marginación, cúmulo de pérdidas, reglamentación rígida y despersonalizada, sobreprotección no deseada, limitación en la funcionalidad, etc.

-*Factores internos*: temores, incertidumbre, impotencia, frustración, desesperanza, deterioro progresivo, culpa, etc.

-*Factores de aprendizaje*: aprendizaje inapropiado en la expresión de las emociones y en el control de los impulsos.

4.2.- Objetivos específicos

- Respetar y facilitar la expresión de la hostilidad adaptativa
- Contener y canalizar la hostilidad desadaptativa, evitando la autopunición y los daños a terceros.
- Fomentar el aprendizaje del comportamiento asertivo como alternativa.
- Mantener el autocontrol

4.3.- Premisas básicas

- Aceptar el derecho de la persona a mostrarse airado.
- Evitar interpretar la conducta agresiva como un ataque personal.
 - Actitud abierta, no defensiva, ante el objeto de la crítica, reconociendo – en caso de que existan- los errores cometidos.
- Respeto por la persona y ausencia de juicio condenatorio.

4.4.- Intervenciones recomendadas

- En las fases de **disparo y enlentecimiento**: a) **reconocer** internamente **la rabia**; b) **activar la empatía**, la escucha activa, fundamentalmente la no verbal, como dirigir la mirada a los ojos de nuestro interlocutor, sin actitud desafiante, sin invadir el espacio de la persona que muestra hostilidad; c) **mantenerse en autoobservación** para

facilitar el autocontrol, sin retroalimentar la manifestación hostil (“no entrar al trapo”); d) no interrumpir diciendo cosas tales como "Cálmese", "Sea razonable", "Deje de dar voces o no nos entenderemos" o "Es que Vd. no me escucha. Atienda, por favor"; e) **evitar elevar el volumen de voz** para hacerse oír; f) **darse tiempo para recordar los objetivos**, mientras se intenta respirar con tranquilidad.... La fase de disparo no es eterna. Si no aparecen nuevos estímulos provocadores, entrará en un proceso de extinción y acabará lentamente por ceder. Durante la fase de enlentecimiento es conveniente *seguir escuchando*, sin replicar.

- En la fase de **normalización**: a) dar **muestras verbales de empatía**; b) **facilitarle**, a través de preguntas abiertas, la **expresión** de los factores etiológicos y/o desencadenantes de la manifestación hostil, mostrando interés por el punto de vista de la otra persona : *“Me hago cargo de que lo ocurrido le ha molestado mucho, ¿le parece que intentemos ver qué ha provocado esta situación? Me interesa conocer su opinión”*; c) valorar con la persona la **escasa utilidad del comportamiento hostil** y ayudarle a que defina cómo le gustaría reaccionar en la próxima ocasión: *“¿considera que es útil para ud. esta manera de afrontar el problema?”*; d) intentar **encontrar conjuntamente posibles alternativas** a la situación planteada, utilizando la estrategia de solución de problemas. Para ello, es fundamental identificar y priorizar las preocupaciones que están generando la reacción hostil; e) una vez compartida y entendida la situación, sugerir cambios en la forma de expresión de la hostilidad dirigidos al mantenimiento de una comunicación más asertiva. *“si lo piensa con tranquilidad....estoy seguro que la próxima vez usted sabrá encontrar una forma de actuar que produzca un menor daño, tanto a Ud. como a los demás”*.

- Si **no podemos afrontar la situación** será importante reconocer los propios límites y pedir ayuda al funcionario.

- Finalmente, resulta muy útil la **instrospección crítica, serena y no corporativa** acerca de qué parte de responsabilidad tenemos los profesionales en el desencadenamiento, mantenimiento o refuerzo de este tipo de comportamiento hostil.

En definitiva, la expresión de la hostilidad es, en principio, natural y legítima, y debería ser siempre reconocida; asumida cuando sea apropiada y explorada cuando no lo sea, con el fin de relativizarla y promover soluciones más adecuadas a la situación con el fin de minimizar los daños. En este sentido, es importante no presuponer nada acerca de la causa que ha generado la hostilidad sino evaluar específicamente cada situación. Por último, la manifestación de la hostilidad es, en cierto modo, una forma de desahogo y éste no será efectivo si no se acoge aceptándola en el reconocimiento del “otro” desde la dignidad y la diferencia como persona.

5.- Información que debe contener la Hoja de consentimiento informado para la aceptación del programa.

Este documento se entrega a las partes después de la fase de acogida, de manera que cuando lleguen a la segunda fase tienen que traerla leída. En este acto se explicarán las dudas que tengan sobre los puntos que contiene. El objetivo es informar y formar; es decir, que sepan que es un procedimiento de mediación y a qué normas deben atenerse durante el desarrollo del mismo, así como aprender e interiorizar los aspectos

fundamentales de la resolución pacífica de conflictos. Los contenidos de este documento son los siguientes:

- La mediación consiste en:

-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 se 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.

- El proceso lo dirigirán dos mediadores que serán imparciales, neutrales y objetivos; escucharán por igual a las dos personas. Mantendrán absoluta confidencialidad –no dirán ni comentarán con nadie- sobre todo lo que ocurra en el procedimiento. Dará cuenta de los acuerdos al director para que suprima la incompatibilidad, o en su caso que Comisión Disciplinaria para que suspenda o reduzca la sanción y a la junta de tratamiento para que acuerde anotarlos en el expediente penitenciario.

- El proceso puede durar varias sesiones en función de la complejidad del conflicto. Unas serán individuales y otras de encuentro con la otra parte.

-La mediación ofrece:

- Ayuda para suspender o reducir la sanción.

- Ayuda para que el hecho conflictivo no suponga la pérdida de permisos o reduzca las posibilidades de progresar en grado.

- Apoyo para evitar los problemas que conllevan las sanciones disciplinarias y que repercuten indirectamente en la familia –para las visitas y traslados-.

- Si este hecho se tuviera que enjuiciar por la vía penal ordinaria, la mediación, al quedar documentada, puede suponer la disminución de la pena en uno o dos grados por aplicación de la atenuante de reparación del daño (art. 21.5 CP).

- La participación en la mediación puede suponer una valoración positiva por parte de las instancias administrativas y judiciales en cuanto aporta claves de aprendizaje de responsabilización personal. En este sentido el art. 91.2 CP valora positivamente a los efectos de reducción del tiempo para la concesión de la libertad condicional la *“participación efectiva y favorable en programas de reparación a las víctimas”*.

Y a nivel personal quizás pueda ayudar a:

- Aumentar la percepción de control sobre la vida y sobre lo que ocurre dentro de prisión.

- Aprender a asumir parte de responsabilidad de la conducta infractora y de la participación en el conflicto interpersonal.
- Aprender conductas destinadas al reconocimiento de la verdad.
- Aprender conductas de diálogo en las relaciones interpersonales conflictivas y que puedan fomentar la preparación de la vida en libertad.
- Aprender a escuchar para comprender la posición del “otro”.
- Aprender claves para la solución creativa y pacífica de las relaciones conflictivas.
- Reducir los niveles de ansiedad y de tensión interna que suponen las conductas y pensamiento violentos.

La mediación exige:

- Estar dispuesto al diálogo respetuoso y mantener una actitud activa y creativa durante el proceso de mediación.
- Escuchar con respeto y en silencio al otro (entrega del documento de la escucha activa).
- Aceptar el malestar para caer en la cuenta de lo que el otro también está sintiendo.
- Evitar expresiones de juicio.
- 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
- Cumplir los acuerdos a los que llegues con la otra parte.

-La mediación impide:

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

Una vez leído y reflexionado sobre estos aspectos, firmo el presente escrito como COMPROMISO DE INICIO del procedimiento de mediación.

6. Algunas claves para entender el proceso de mediación.

Este documento se entrega a las personas enfrentadas para que lo lean antes de la siguiente fase (encuentro dialogado/negociación). El objetivo es que lleguen a la fase de

encuentro dialogado/negociación con un mínimo conocimiento de las posibilidades que tiene la mediación, el diálogo y las opciones noviolentas.

- Cuando hay un conflicto entre varias personas, todas tienen una parte de razón.
- Cuando tienes un conflicto con otro y te pide disculpas, es que reconoce su parte de responsabilidad. Te sientes mejor. Por eso, cuando estés dispuesto a reconocer la parte que tienes en el asunto sobre el que vamos a trabajar, por pequeña que sea, estás permitiendo que la otra persona reconozca su parte. Esto te ayudará a sentirte mejor y a poder plantear una solución positiva al conflicto.
- Cuando hay un conflicto, siempre hay una pérdida o un sufrimiento; puede ser presente o futuro. Se pueden perder un objeto, dinero, salud, un privilegio, poder, tranquilidad, seguridad, la libertad, una amistad, la libertad o la vida. Si buscamos la solución sin contar con la otra persona, intentando ganar todo, también se puede perder todo, porque el otro lo puede ganar. Pero si para solucionar el conflicto pensamos en que la otra persona lleva parte de razón, por pequeña que sea y permites el diálogo en un espacio de seguridad y serenidad como es el de la mediación, el conflicto podrá solucionarse y podrás ganar, aunque sea una parte. No existirán pérdidas, si te fijas en las ganancias.
- Con el diálogo uno se abre a la experiencia personal de la verdad –sinceridad, honestidad-. Sobre la verdad personal se puede construir el futuro y un proyecto de vida. Sobre la verdad de dos, se puede construir una relación auténtica. Con mentiras, manipulaciones y engaños, no hay posibilidades de construcción sólida que se mantenga en el futuro.
- Cuando escuchamos serenamente la versión de otra persona con quien tenemos un conflicto, con los nuevos datos que nos aporta, podemos llegar a comprender su actitud y su comportamiento. Esto permite abrirnos a soluciones distintas de las pensadas inicialmente. O al menos a perdonarle. Quien es capaz de comprender, es capaz de perdonar. De igual manera, cuando expresamos nuestra verdad a otro, le permitimos que nos comprenda y que se abra a otras posibilidades de solución del conflicto. O, al menos, a perdonarte.
- Dialogar exige escuchar al otro. Cuando otro nos habla mal o con violencia, aunque lleve razón en lo que diga, nos separamos de él y nos salen contestaciones defensivas y, en ocasiones, con ganas o ánimo de ofender o golpear. En cambio, cuando la otra persona nos habla de forma tranquila, serena y sin intentar llevar razón a toda costa, es el momento en que nos apetece escuchar. Si esto es así, la clave para que nos escuchen es estar serenos, tranquilos y hablar sin ofender, sin menospreciar, sin insultar y sin emplear violencia.
- Estar abiertos al diálogo, a reconocer la verdad a través de formas pacíficas y serenas de expresarte, exige mucha valentía. Es más cobarde quien golpea o se esconde, para no reconocer su parte de responsabilidad, que quien se mantiene en su verdad y reconoce sus errores. La verdad y la noviolencia no es cosa de cobardes. Algunas personas a lo largo de la historia han conseguido cambiar el rumbo de muchos pueblos con esas tres claves: verdad, no violencia y valentía.

- Este texto puede ayudarte a comprender qué es la escucha; puedes utilizarlo para todas tus relaciones, no sólo para resolver el conflicto sobre el que estamos trabajando:
“Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a darme consejos, no has hecho lo que te he pedido. Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a decirme por qué no tendría que sentirme así, no respetas mis sentimientos. Cuando te pido que me escuches y tú sientes el deber de hacer algo para resolver mi problema, no respondes a mis necesidades. ¡ESCUCHAME!. Todo lo que te pido es que me escuches, no que hables o que hagas. Sólo que me escuches. Aconsejar es fácil pero yo no soy un incapaz. Quizás esté desanimado o en dificultad, pero no soy un inútil. Cuando tú haces por mí lo que yo mismo podría hacer y no necesito, no haces más que contribuir a mi inseguridad. Pero cuando aceptas, simplemente, que lo que siento me pertenece, aunque sea irracional, entonces no tengo que intentar hacértelo entender, sino empezar a descubrir lo que hay dentro de mí”.

6.4.2.- Segunda fase. Fase de aceptación y compromiso del proceso de mediación.

1.- Aspectos fundamentales.

- Antes de comenzar esta fase es importante **reunirse individualmente** con cada una de las partes para ver la predisposición de cada una a poder encontrarse. Si una de ellas ha recibido una mala noticia (otra sanción, denegación de permiso, una sentencia condenatoria, información familiar) o se encuentra mal, es mejor no intentar el encuentro y posponer a otra semana. En este caso, cuando se hable con el primero y si estuviera dispuesto al encuentro, sería conveniente advertirle de que no sabemos la predisposición de la otra persona y en caso de que no se pueda realizar se le dirá. Es la primera vez que se reúnen todas las personas: mediadores y partes.

- Se procede a la **presentación profesional**: mediador-abogado y mediador-psicólogo.

- Se les sienta en una **silla alrededor de una mesa redonda**, si es posible. Las dos partes no pueden estar enfrentadas.

- Se procede a **explicarles a fondo el contenido de la mediación, las reglas** del proceso, los objetivos y el papel del mediador. Se entiende que deben haberla leído con anterioridad porque se les tiene que entregar en la fase de acogida. Se explican las dudas y los firman todas las personas. El mediador es el primero que firma.

2- Claves de intervención.

-De los dos mediadores **uno tendrá que llevar la dirección** de esta fase y de la siguiente.

- Las preguntas que una de las partes haga al co-mediador se reconducirán al mediador-director de la sesión. En todo caso, todas las preguntas que se realicen tienen que hacerse en plural y a todos; nunca permitir que una de las partes se dirija a un mediador en voz baja y en privado. Toda la información tiene que ser pública.

-En esta fase es importante **captar claves de interrelación**: percibir lenguaje no verbal –dar mano, mirarse, gestos violentos con las miradas-.

-Percibir la **firmeza o fragilidad** del compromiso.

-Percibir el **rol** de cada una de las partes.

-**Compartir todos estos datos entre los mediadores** para preparar la siguiente sesión que es la de negociación/encuentro dialogado.

6.4.3- Tercera fase. Fase de encuentro dialogado/negociación.

La tercera 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.

El encuentro interpersonal se lleva a cabo en **sesiones conjuntas** –el número de sesiones depende del nivel conflictual-, espaciadas en el tiempo al menos por tres días, para dejar espacio para la reflexión. En una mesa redonda a ser posible –cuidar mucho la situación de las partes, si se las sienta al lado o de frente-. **El tiempo de duración** de la sesión vendrá marcada por la evolución de la sesión: desencuentros, faltas de atención, cansancio, actitud participativa. Es posible que la **mediación no finalice formalmente, sino con símbolos**. La mediación puede servir para poner a las personas en comunicación. Y esa comunicación puede llevarse a cabo de forma diferente a la dialogada, pero que posibilite un futuro encuentro sin violencia. No toda mediación tiene que cerrarse con acuerdo, ni conviene forzar este punto, si una de las partes quiere acercarse de otra forma. Esto es especialmente claro en las personas de primer grado.

1.- Criterios de intervención.

En esta fase deben regir cuatro criterios prioritarios e indispensables:

- **Identificación de necesidades de las partes**. Para el desarrollo de esta fase de encuentro dialogado es importante identificar de forma amplia las áreas temáticas de interés para cada una de las personas en conflicto y los intereses que cada una tenga para sí mismo y respecto de los de la otra. Para ello en la fase de acogida se ha recogido información que ayuda a la identificación de las necesidades (evitar la sanción, evitar un traslado, evitar la negación de un permiso, conseguir retirar la incompatibilidad para poder acudir al polideportivo, suprimir el miedo y la angustia, posibilitar la comunicación con la familia). A través de la identificación de necesidades e intereses el mediador puede, a través de la técnica de preguntas, permitir que las personas las visualicen claramente y vayan trabajando para conseguirlas.

- **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 cuestiones objetivas, 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 para cambiar 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 superar los estigmas sociales negativos.

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.

- Generar opciones que utilicen la negociación basándose en los intereses. 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; 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.

- 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 se tienden 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. El mediador nunca puede utilizar algún gesto facial que exprese repudio o complicidad respecto de las versiones expresadas. Este hecho limita la neutralidad y la imparcialidad. Si se cierra el dialogo y comienza

una contienda violenta, hay que cambiar de tema lo antes posible o dar por finalizada/aplazada la sesión.

- **Invencción 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. 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.

- **Evaluación de las alternativas al acuerdo.** Es importante ir evaluando los logros alcanzados en función de los intereses de las partes, valorando los costos y beneficios de cada alternativa.

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. La escucha activa es un instrumento común, 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). Existen varios tipos de preguntas:

-**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?*

- **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?, ¿de qué deuda hablas?*

- **Preguntas justificativas:** Se pueden utilizar para pedir razón o fundamento de una de las afirmaciones realizadas por la persona. Ej: *¿en qué te basas para decir que te quiere matar?*

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

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

- **Preguntas reductoras.** Tienen como finalidad reconducir la negociación cuando se ha obstruido para reconducirla hacia otra postura o ámbito y que la comunicación continúe.

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

3.- Técnicas complementarias.

- **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.

- **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 de visualizar el cambio y la solución como algo normal dentro de la dinámica de la vida.

- **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 las personas. 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.

- **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.

- **En caso de que las situaciones sea conflictivas.** Es importante utilizar un lenguaje sin hostilidad para ayudar a salir de posiciones rígidas, mostrar satisfacción por la marcha de las negociaciones, controlar la liberación de tensión delante del mediador, clarificar las necesidades de las partes, generar confianza en el proceso y sugerir propuestas que eviten la apariencia de la derrota.

6.4.3.- Redacción y documentación de los acuerdos.

Los acuerdos se tomarán conjuntamente. Se documentarán y firmarán por las partes. Este documento se presentará a la dirección del centro penitenciario y deberá ser ratificado por ambas partes.

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.

6.4.4.- Supervisión de cumplimiento del acuerdo.

El acuerdo tiene que ser supervisado a través de una entrevista conjunta. El plazo del tiempo desde la sesión de encuentro dialogado tiene que ser de al menos 15 días en función de las peculiaridades de las personas, del conflicto y de los acuerdos adoptados. Si se ha desarrollado sin incidentes y el mediador observa que el conflicto está solucionado se redacta un escrito de finalización definitiva de la mediación.

6.4.5.- Evaluación personal de aprendizaje.

Es importante hacer una valoración final del aprendizaje derivado del proceso de mediación. Para ello se pueden analizar los siguientes puntos:

- **Respecto de los intereses.** Valorar si las personas han comprendido claramente lo importante, los intereses y los objetivos de una situación concreta.

- **Respecto de las opciones.** Valorar si las personas han comprendido que existen varias opciones para proteger sus intereses y que pueden elegir sobre ellas, con independencia de las restricciones en las que se encuentra. Comprender que la libertad de elección sobre quedarse o no en la mediación, o en aceptar o no acuerdos, tiene consecuencias, no necesariamente negativas.

- **Habilidades.** Valorar si las personas sienten que aumentan las habilidades para resolver los conflictos a través de diversos métodos: escucha activa, comunicación, ordenación y análisis de temas, razonamiento y evaluación de opciones.

- **Recursos.** Valorar si las personas son conscientes de los recursos que poseen y que pueden utilizar para alcanzar sus metas, así como que éstos pueden ser potenciados por la otra parte a través de opciones nuevas y que pueden encontrar bases de apoyo que antes no habían sido consideradas.

- **Decisiones.** Aprendizaje para evaluar a fondo la consistencia o debilidad de sus argumentos y de la contraparte.

6.4.6.- Evaluación final del proyecto.

A fin de valorar la efectividad del programa de mediación habría que tener en cuenta:

- Número de internos participantes.
- Mediaciones finalizadas con acuerdo.
- Cumplimiento de los acuerdos.
- Valoración personal de las partes
- Valoración de la institución penitenciaria

6.6.- El Mediador

Es la persona que ayuda a resolver el conflicto a las partes y, por tanto, a que las personas logren soluciones satisfactorias. Características:

- **Neutralidad:** respecto de los resultados.
- **Imparcialidad:** respecto de las partes.
- **Confidencialidad:** Compromiso a no decir ni contar las manifestaciones e informaciones vertidas durante las negociaciones.
- **No aconseja ni ofrece su opinión.** Lo contrario supone una delegación del protagonismo de las personas y el incremento de su fantasía de que el conflicto se le devolverá solucionado, como si se tratara de un objeto que hay que reparar. La resolución que tome un tercero suplantando el protagonismo de los dos presenta dos problemas: no dará satisfacción total, y ni siquiera parcial al menos a una de las partes; tampoco conseguirá la responsabilización de la conducta en la resolución final. En último extremo, la resolución de un tercero –juez o administración- se considerará injusta en función del beneficio o perjuicio que cause a cada parte. Los conflictos contenciosos ofrecen una única solución en la que cabe tener o no razón; en la mediación, las posibilidades son múltiples. La vía contenciosa potencia las posiciones y la mediación potencia los intereses.
- **Respeto el protagonismo** de los interesados.
- **Ayudar a descargar las emociones.** Cuantas más emociones existan mayores son las posibilidades de que se incrementan las dificultades para avanzar en la solución del conflicto, pueden interferir o bloquear las negociaciones. Las emociones definen las posiciones –aquello que se cree que se quiere-, los intereses definen los intereses –lo que realmente se quiere-.
- Tiene que saber que la forma en que se logren las soluciones es tan importante como las soluciones en sí mismas, pues el respeto ayuda a tomarlas y a que ninguna de las partes lo abandone.
- Poner en **conocimiento de la administración** los acuerdos a los que se lleguen.
- **No tener ningún interés profesional ni personal** con ninguna de las partes.

6.7.- Cobertura legal.

El Reglamento Penitenciario no da cobertura específica al proceso de la mediación. Esta falta de previsión no impide su aplicación siempre que se respeten las normas procedimentales del régimen disciplinario para respetar escrupulosamente el principio de legalidad. En este sentido:

- Si la sanción es de aislamiento (art. 43.2 LOGP): El art. 255 RP prevé la suspensión de la efectividad de las sanciones de aislamiento impuestas: esta suspensión

será de oficio o a propuesta de la Junta de Tratamiento “cuando las circunstancias lo aconsejen” –art. 255.1 RP-. Se da entrada en el apartado segundo a “los fines de reeducación y reinserción social”.

- Si no es sanción de aislamiento (art. 42.6 LOGP): “Reducción de la sanción y de los plazos de cancelación atendidos los fines de reeducación y reinserción social” por decisión motivada de la comisión disciplinaria, de oficio o a propuesta de la Junta de Tratamiento. Esta reducción podría quedar centrada en la sanción de amonestación y derivarse hacia los acuerdos de las partes. Ambas interpretaciones caen dentro de la norma constitucional –art. 25.12 CE y el art. 1 LOGP-.

Sería conveniente poder suspender el procedimiento por razones de economía procesal, para lo que el Director sería competente para iniciar o no el procedimiento disciplinario en función de los acuerdos derivados del procedimiento de mediación.