

LA MEDIACION PENITENCIARIA

- 1.- **El conflicto: presupuestos para su existencia.** 1.1.- Obstáculos para su solución.
- 2.- **Descripción del conflicto interpersonal en el ámbito penitenciario.**
- 3.- **Mecanismos institucionales y legales de prevención y solución a los conflictos interpersonales.**
- 4.- **Procedimientos para la resolución de los conflictos.**

- 4.1.- Evitación del conflicto.
- 4.2.- Ejercicio de la violencia.
- 4.3.- Intervención de la autoridad judicial o administrativa.
- 4.4.- Sometimiento a la decisión de un tercero.
- 4.5.- Negociación.
- 4.6.- La mediación.

5.- La mediación

- 5.1.- Concepto.
- 5.2.- Objetivos.
 - 5.2.1.- Encaminados al tratamiento penitenciario.
 - 5.2.2.- Encaminados hacia la convivencia penitenciaria.
 - 5.2.3.- Encaminados al beneficio de las personas privadas de libertad.
- 5.3.- Dificultades y retos.
- 5.4.- Fases del procedimiento de mediación.
 - 5.4.1.- PRIMERA FASE: Fase de acogida e información.
 - 5.4.1.1.- Objetivos.
 - 5.4.1.2.- Claves a tener en cuenta.
 - 5.4.1.3.- Información a obtener en esta fase.
 - 5.4.2.- SEGUNDA FASE: Fase de aceptación y compromiso del proceso.
 - 5.4.2.1.- Aspectos fundamentales.
 - 5.4.2.2.- Claves.
 - 5.4.2.3.- Hoja de consentimiento informado para la aceptación del programa.
 - 5.4.2.4.- Algunas claves para entender el proceso de mediación.
 - 5.4.3.- TERCERA FASE: Fase de encuentro dialogado/negociación.
 - 5.4.3.1.- Criterios de trabajo:
 - Separar a las personas del conflicto.
 - Centrarse en los intereses y no en las posiciones.
 - Utilización de criterios objetivos.
 - Invención de opciones en beneficio mutuo.
 - 5.4.3.2.- Técnicas de preguntas:

- Resumen estratégico.
- La normalización.
- La reciprocidad.
- El enfoque hacia el futuro.
- Redacción y documentación de los acuerdos.

5.5.- El Mediador

5.6.- Cobertura legal.

LA MEDIACION PENITENCIARIA

1.- El conflicto: presupuestos para su existencia.

- **Surge** en la relación interpersonal.
- **Se origina** ante la existencia de diferentes formas de entender una situación,
 - o Ante la presencia de distintas maneras de interpretar una realidad,
 - o Ante la existencia de diferentes intereses sobre una realidad o cosa sobre la que cada parte se quiere atribuir la posesión o propiedad,
 - o Cuando una persona o institución niega la existencia de un derecho de otra sobre un bien que le pertenece.
 - o Cuando las personas carecen de habilidades sociales para una comunicación satisfactoria.
- **Siempre que** el contexto en el que se desenvuelve la relación facilite el que uno sienta que pierde (cosa, derecho, autoestima, posición de poder, rigor intelectual) en beneficio exclusivo de otro respecto al que no le otorga ninguna legitimidad para el mencionado beneficio. Exige, por tanto, una interdependencia, voluntaria o forzada, bien por el contexto, institución, o por la emoción negativa generada por la situación conflictiva.
- **Se origina como consecuencia** una activación emocional caracterizada por la hostilidad y la defensa a ultranza de la posición (cosa, idea, interés, punto de vista). Ello dificulta un tratamiento racional del conflicto en el que el pensamiento y el “ego” refuerzan las posiciones frente a la otra parte. Surgen sentimientos de inseguridad, de confusión, de incertidumbre, de necesidad de defenderse que conducen al odio, a la imposibilidad de empatizar, a la sobrevaloración personal negando la validez del otro, autojustificando sus propios errores y centrándose absolutamente en la posición personal como la única salida válida, tratando al otro violentamente y con desprecio. Estas circunstancias reactivan la posición de la parte contraria generando un enquistamiento del conflicto.
- **Se expresa** a través de conductas verbales y no verbales, normalmente agresivas.
- **Intensificación del conflicto** ante la interacción de las partes (bien personas o instituciones). Las personas interactúan mediante la dinámica acción-reacción, donde la respuesta de uno sirve de estímulo al otro para volver a comenzar el proceso de hostilidad reafirmando en sus posiciones, generando acciones de castigo y de defensa basados en el odio y en los deseos de venganza. Se incrementa de esta forma la hostilidad y la violencia interior que imposibilita cada vez más una solución pacífica al conflicto. Cuanto mayor sea la intensidad de la posición personal, mayor será el incremento de la violencia emocional que se genera. Como la percepción se vuelve selectiva, las personas no ven lo bueno o positivo del otro, y lo que reconocen se lo justifican desde el azar. En cambio las acciones negativas y violentas, se perciben como fruto de la intencionalidad perversa del otro. Al final, las partes han invertido tanto que se les hace muy difícil retroceder y abandonar su posición. La necesidad de ganar, de derrotar, de salir con el beneficio de la victoria, de reconocer que se encuentran en posesión de la verdad, se convierte en un fin en sí mismo, de manera que se impide ver y analizar otras soluciones. Se pierde la objetividad mínima para adoptar criterios que posibiliten el abandono de la posición personal en orden a una salida dialogada y pacífica. En consecuencia, las partes sienten que se cuestiona su propia identidad y su propia imagen.

- **Es posible que una de las partes quiera iniciar un cambio** en la relación respecto del conflicto. El cambio implica un proceso, y el que lo quiere puede percibirlo o entenderlo como algo positivo. En cambio, para quien se resiste, el proceso se puede interpretar como una amenaza motivada por el desconocimiento de las consecuencias que el cambio puede generar.

1.1.- **Dificultades de solución.**

- Las partes enfrentadas conocen bien sus propios argumentos y desconocen los de la otra parte. Se tiende a imponer la versión unilateral del conflicto. La realidad siempre es compleja y poliédrica, por lo que las partes siempre tienen parte de razón.
- Normalmente se suele identificar la persona con el acto conflictivo negando los demás aspectos personales que tiene.
- En los procesos de solución se valoran más las pérdidas que las ganancias. Por ello, con independencia del método que se utilice, las partes tienen que sentir que ganan algo.
- La pérdida de poder e influencia que se genera con el proceso de cambio son obstáculos para la solución, a pesar de su relatividad, pues el poder deviene de la valoración de ventajas y desventajas concretas.

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

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

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

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

3.- En general, no existe confianza en la administración penitenciaria para poner en su conocimiento la existencia de hechos que generen conflictos interpersonales. Las

personas suelen resolver sus diferencias de forma personal y clandestina –en el baño, o en lugares ocultos -. Cuando un conflicto aparece suele encubrir situaciones conflictivas previas no resueltas. Los mecanismos de solución institucionales agudizan el conflicto por dos motivos. Por un lado, la dinámica que se crea con su aplicación no está encaminada al descubrimiento “de la verdad” a través de la sinceridad/honestidad de las partes que posibiliten la solución dialogada de las situaciones conflictivas existentes – sin verdad no hay diálogo y sin él no hay posibilidades de reconocimiento del daño, y sin este reconocimiento no existe reparación ni, posteriormente, perdón-. Por otro lado, al añadir mayor aflicción con la imposición del castigo, la reacción posterior frente a la parte contraria/denunciante será mayor. Reaparecerá la venganza, pero incrementada.

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

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

3.- Mecanismos institucionales y legales de prevención y solución a los conflictos interpersonales.

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

a) **Aplicación del régimen disciplinario.** Está dirigido a garantizar la seguridad y el buen orden regimental y a conseguir una convivencia ordenada, de manera que se estimule el sentido de la responsabilidad y la capacidad de autocontrol dentro del CP (Art. 231 RP 1996). Previene algunas conductas violentas debido a la intimidación que supone el sometimiento a un proceso y la aplicación de una sanción que, además de sus efectos aflictivos, genera una serie de consecuencias negativas colaterales que posteriormente analizaremos (pérdida de permisos, dificultad para progresar de grado). Este método puede reducir algún conflicto, puede hacer que las partes lo oculten, pero al tener su fundamento en una reacción exclusivamente negativa, no genera aprendizajes positivos.

b) El efecto preventivo más importante del sistema se basa en métodos intimidatorios de pérdida de beneficios penitenciarios. Se concretan en la exigencia legal o reglamentaria de tener “buen comportamiento” para obtener determinados beneficios o poder gozar de determinadas situaciones 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 LOGP¹).
- La aplicación de la libertad condicional tiene como requisito, entre otros, la buena conducta (Art. 90.3 CP).

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

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

d) También se estimulan los comportamientos positivos con:

- La concesión de recompensas (art. 263 RP): concesión de comunicaciones especiales y extraordinarias, adicionales, becas de estudio, donación de libros y otros instrumentos de participación en las actividades culturales y recreativas del centro penitenciario, prioridad en la participación en salidas

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

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

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

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.

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

4.- Procedimientos para la resolución de los conflictos.

4 Las personas que tienen conflictos pueden resolverlos por diferentes medios:

4.1.- Evitación del conflicto.

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

En la cárcel este método es de escasa utilización porque las personas enfrentadas continúan, salvo intervención de la administración penitenciaria, conviviendo en el mismo espacio, incluso en la misma celda. La dificultad es tan elevada que incluso aún separados físicamente nada impide que se vuelvan a encontrar o, que en último extremo, otra persona bien por amistad o por una recompensa, pueda intervenir violentamente

⁴ Otras formas de resolución que la ONU establece son:

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

contra la otra parte. Ello exige que el conflicto se solucione desde el primer momento, y si puede ser de forma dialogada a través de la mediación, será más eficaz, pues posibilita que ninguna de las partes se quede con la sensación de pérdida.

4.2.- Ejercicio de la violencia.

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

4.3.- Intervención de la autoridad judicial o administrativa.

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

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

4.4.- Sometimiento a la decisión de un tercero.

Es un sistema similar al anterior pero por voluntad de las partes se concede a un tercero, legitimidad para tomar la decisión. Este método exige que, al menos entre las partes, aún existiendo conflicto, no exista violencia. Necesita para su efectiva realización que al menos haya diálogo y acuerdo en un ámbito: someterse a un tercero de carácter privado. En la cárcel esta práctica es prácticamente inexistente por la ausencia de un tercero privado que sea independiente, objetivo e imparcial. El desequilibrio de fuerzas existente en la interrelación social carcelaria, impide que exista.

4.5.- Negociación.

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

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

5.- La mediación.

5.1.- Concepto.

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

- Resolver sus problemas interpersonales de forma pacífica y dialogada.
- Asumir personalmente el protagonismo en el proceso de solución del conflicto y que su participación no se limite, como en el procedimiento contencioso, a incrementar la violencia interpersonal que se despliega para reforzar la defensa jurídica de su posición a fin de aumentar las posibilidades de obtención de una resolución judicial favorable.
- Sentarse a dialogar para resolver sus diferencias en un contexto neutro.
- Responsabilizarse de sus decisiones y permitir que en el futuro pueda continuar la relación, si las partes lo consideran positivo.
- Aprender a percibir e interpretar los conflictos desde otros puntos de vista, teniendo en cuenta el interés propio, pero también el de la otra persona; reconociendo errores en su forma de relacionarse y comprendiendo los de la parte contraria. Exige redefinir sus prejuicios respecto del otro y aceptarlo como colaborador en la búsqueda de soluciones. Por ello, esta técnica exige centrarse en los intereses más que en las diferencias.
- Aprender a utilizar este método en otros conflictos.

5.2.- Objetivos.

5.2.1.- Encaminados al tratamiento penitenciario:

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

5.2.2.- Encaminados hacia la convivencia penitenciaria:

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

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

- Aprendizajes tratamentales ya referidos.
- Reducción de los niveles de ansiedad y de tensión.
- No reducción/eliminación ni de derechos (sanciones) ni de la libertad (permisos, progresiones de grado).
 - Evitación de los perjuicios a la familia del penado que se generan con las consecuencias que tiene la aplicación del régimen disciplinario.
 - Para la comisión de delitos que deberán 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.

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

<u>CONTEXTO LEGAL</u>	<u>MEDIACIÓN</u>
CONCEPCIÓN NEGATIVA DEL CONFLICTO	CONCEPCIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO

FAVORECE LA EXCLUSIVIDAD	ACEPTA LA DIVERSIDAD
CONFRONTACIÓN	COMUNICACIÓN
IMPIDE LA COMUNICACIÓN	POSIBILITA LA COMUNICACIÓN
SUMISIÓN	AUTODETERMINACIÓN
FOMENTA LA DESRESPONSABILIDAD	FAVORECE LA RESPONSABILIDAD
INTRANSIGENCIA	COOPERACIÓN
RIGIDEZ	FLEXIBILIDAD

5.3.- 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 para facilitar el tránsito hacia la eficaz incorporación de este sistema de solución del conflicto. A saber:

-Convencer a la dinámica institucionalizada de acción-reacción violenta (sistema de sanciones). Para vencer/con-vencer se necesitan conversaciones con el Director y los miembros de la Junta de Tratamiento y de la Comisión Disciplinaria, para acoger sus ideas, dialogar el acuerdo y buscar soluciones idóneas. Igualmente, se deberán valorar las dificultades encontradas en los primeros meses de su puesta en práctica para ir modulando su progresiva implantación.

-Convencer a los presos de que su participación en la mediación les genera beneficios y les puede ayudar a la reducción de violencias propias, ajenas y de la institución penal o penitenciaria. 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 al cumplimiento de los acuerdos en el plazo de un tres meses; plazos que posibilitarían el cumplimiento 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.

5.4.-Fases del procedimiento de mediación

Como venimos afirmando, la mediación consiste en un encuentro pautado entre las partes enfrentadas en el que interviene un tercero, el mediador. Las fases y los principios básicos de esta dinámica son:

5.4.1.- PRIMERA FASE. Fase de acogida e información.

Con el inicio de la mediación el crecimiento del conflicto se detiene, pues éste actúa separando a las partes. La derivación al servicio de mediación se podrá realizar desde la Comisión Disciplinaria una vez iniciado el procedimiento disciplinario, a petición voluntaria de una o de ambas partes, con o sin procedimiento disciplinario iniciado. La parte no solicitante será convocada por el educador del módulo u otro profesional que la Junta de Tratamiento si el conflicto no tuviese la categoría de

infracción, o por el instructor del pliego de cargos si se hubiese comenzado el procedimiento disciplinario. Por el capellán.

5.4.1.1.- **Objetivos.**

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

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

- Explicación de las normas básicas de la mediación y papel del mediador de forma hablada para que las personas enfrentadas entiendan el proceso de mediación, objetivos y papel de cada una de las partes, pero sin una minuciosa precisión, ya que esto corresponde a la segunda fase. Hay que recabar cierta 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 (documento 2). Asimismo las personas tienen que firmar el documento de protección de datos personales (documento 1).

5.4.1.2- **Claves a tener en cuenta.**

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

- Hay que intentar evitar las manipulaciones de una parte respecto de la otra, y conseguir ni que lo menosprecie o ni le insulte: *“el otro te va a engañar es muy malo, es un delincuente....”*. Si esto ocurre hay que detener esas expresiones porque de esta forma sabrá que si la otra parte hace lo mismo, igualmente se le impedirá –ganar en confianza e independencia-. Expresar algo así como: *“soy un profesional y en este momento, el otro. no me importa. Y lo que quiero es saber de ti, tu verdad de ti”*.
- Ir adelantando información al hilo de la conversación (confidencialidad, neutralidad no posicionarse por razón de sexo, edad, cultura o religión).
- Constatar si ha percibido que es la mediación con dos preguntas: *“¿Te ha quedado un poco claro lo que hacemos aquí? ¿Crees que te podemos ayudar?”*
- Nunca hacer la pregunta: *“¿después de este conflicto como crees que se puede solucionar?”*, porque de esta forma se cierra ya el resultado y se pueden frustrar las expectativas. Y la persona puede en algún momento de 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”*. Estas preguntas sobre la forma última de resolución tiene que hacerse al final del proceso.
- Se puede centrar la participación en la mediación marcando desde lo negativo las consecuencias de otras formas de solución (ej. Violencia); lo imposible de las que legalmente existen (*¿las has intentado?*) y la positiva de los resultados a conseguir.
- Llevar unos klinex; 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 parte.**
- Si se marcha abandonando el proceso agradecerle la visita y estar abierto a otras ocasiones.
- Cada sesión individual vendrá a durar entre cuarenta y cinco minutos y una hora.

5.4.1.3.- Información a obtener en esta fase:

- **Datos personales**
 - Nombre y apellidos
 - Apoyos en el exterior.
 - Hijos y edades. (Ejemplo: si se atasca la negociación y hay que acudir a sesiones individuales, se puede decir: que te puedes quedar sin permiso y tus hijos pueden tener unos beneficio).
 - 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. Son preguntas abiertas pero se pueden reconducir hacia unas respuestas concretas. Se hace a través de un diálogo y conversación, nunca se pueden leer las preguntas. Puede ocurrir que las preguntas que se realicen 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 esta saliendo o ha salido de permiso.
- Grado de clasificación
- Problemas de adicción.
- 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 por aprender comportamientos alternativos de soluciones de conflictos-.
- Preocupaciones de no resolver este conflicto.
- Urgencia en resolver el conflicto.

5.4.2.- SEGUNDA FASE. Fase de aceptación y compromiso del proceso de mediación.

5.4.2.1.- Aspectos fundamentales:

- 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.
- Se les entrega una copia firmada por cada parte con el fin de que reflexionen y aprendan sobre ello. Además se les entregará el documento de claves para entender el proceso de mediación.

5.4.2.2- Claves:

-De los dos mediadores uno sólo tendrá que llevar la dirección de esta fase y de la siguiente. Las preguntas que una de las partes haga al 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.

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

Esta hoja se entrega a las partes después de la fase de acogida, de manera que cuando lleguen a la segunda fase en que se encuentren juntos 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 partes. Mantendrán absoluta confidencialidad –no dirán ni comentarán con nadie- sobre todo lo que ocurra en el procedimiento. Dará cuenta de los acuerdos a la 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:

1.- Ayuda para suspender o reducir la sanción.

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

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

4.- 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 la aplicación de la atenuante de reparación del daño (art. 21.5 CP).

5.- 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:

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

La mediación exige:

- 1.- Estar dispuesto al diálogo y mantener una actitud activa y creativa durante el proceso de mediación.
- 2.- Escuchar con respeto y en silencio al otro (entrega del documento de la escucha activa).
- 3.- Estar abierto a la posibilidad de reconocer la verdad de lo ocurrido y de situaciones previas conflictivas, así como de la participación y responsabilidad en lo ocurrido. Es la única forma de que pueda existir entendimiento
- 4.- Cumplir los acuerdos a los que llegues con la otra parte.

La mediación impide:

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

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

5.4.2.4. 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 no violentas.

- 1.- Cuando hay un conflicto entre varias personas, todas tienen una parte de razón.
- 2.- 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.
- 3.- 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 se solucionará y podrás ganar, aunque sea una parte. No existirán pérdidas, si te fijas en las ganancias.
- 4.- 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.
- 5.- 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.
- 6.- 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.
- 7.- 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 no violencia 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.
- 8.- 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.

5.4.3- 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 una serie de 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.

5.4.3.1- Criterios de trabajo.

En esta fase deben regir cuatro criterios prioritarios e indispensables:

a.- Separar a las personas del conflicto.

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

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

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

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

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

3.- Utilización de criterios objetivos.

Consiste en el uso de criterios que no influyan en la imagen subjetiva de cada una de las partes ni se enfrente a la imagen personal, ni a la ideología, condición cultural o religiosa. Hay que recordar que en la mediación no se intenta cambiar las formas de pensamiento o ideas, sino a buscar soluciones al conflicto. Ej: en un enfrentamiento entre un interno musulmán y uno cristiano, se exige que el mediador utilice en la negociación parámetros objetivos de respeto a cada una de las posiciones: si quiere rezar cinco veces al día, hay que respetarle y exigirle, quizás que lo haga en silencio. No se puede valorar ni juzgar como malo o abusivo que rece tantas veces, pues este es su criterio.

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

4.- Invención de opciones en beneficio mutuo.

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

5.4.3.2.- Técnicas de preguntas

Para poder poner en práctica los criterios anteriores y con el objetivo de ir llegando a acuerdos de solución es necesario el conocimiento objetivo de la situación conflictiva, así como la percepción subjetiva que las partes tienen de la misma. De esta forma, permitiendo que emerja toda la información, así como la vivencia subjetiva del conflicto, las partes pueden llegar a comprender (empatizar) y ceder en las posiciones

personales en búsqueda de acuerdos que ahonden en los intereses comunes. Asimismo, se hace necesario que el mediador vaya conociendo toda la situación para poder ir facilitando la negociación.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.4.3.3.- **Técnicas complementarias.**

1.- Resumen estratégico.

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

2.- La normalización.

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

3.- La reciprocidad.

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

4.- El enfoque hacia el futuro.

Se trata de centrar la conversación en lo que quieren hacer, no en lo que hicieron. Cuando las partes se centran en lo que uno hizo o dejó de hacer, se pueden cerrar las posibilidades de acuerdo porque emergen emociones negativas que eclipsan las salidas racionales. Por tanto, construir hacia futuro es una clave de salida cuando las negociaciones se atascan.

5.4.3.4.- Redacción y documentación de los acuerdos.

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

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

5.5.- 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 partes y el incremento de la fantasía de las partes 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.

- Respetar 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, pues 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.
- Adopción de acuerdos parciales que irán conformando un acuerdo final. Ello permite ver a las partes los avances en la resolución del conflicto y mejorar la confianza en el otro.
- 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.
- No tener ninguna intervención profesional de otro tipo con ningún interno del centro penitenciario.

5.6.- 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-.