

**PROYECTO DE AYUDA ENTRE IGUALES Y MEDIACIÓN EN EL
MODULO DE RESPETO DE MUJERES DEL CP DE PAMPLONA**

1. ANTECEDENTES E INTRODUCCIÓN

El presente proyecto, presenta, desde la experiencia de estos casi cinco años en que la Asociación ANAME entra dentro del CP de Pamplona a realizar labores de formación en resolución de conflictos y a la resolución material de los mismo un nuevo planteamiento que hemos acordado llamar de Ayuda entre iguales en el módulo de mujeres del CP de Pamplona, ampliando a su vez la intervención de los mediadores dentro del ya existente proyecto de mediación.

La mediación, como forma de resolución de conflictos cuando este ya ha estallado, ya se ha manifestado, y por tanto, cuando puede ser detectado para que se inicie el proceso de mediación por parte del mediador, es para nosotros el proceso idóneo para resolver aquellos conflictos interpersonales o intergrupales que pueden surgir, y surgen, entre las personas. Sin embargo, nos resulta de especial interés, especialmente en un contexto como es el de la prisión, el abordar el conflicto en sus fases previas, anteriores a ese estallido del conflicto.

La manifestación externa de un conflicto, habitualmente evidenciado en conductas de tipo violento, ya sea físico o verbal, no significa que el conflicto fuese inexistente hasta ese momento. La manifestación al exterior, solo significa que este ha alcanzado su máximo pico de tensión. El abordar los conflictos cuando todavía no han estallado, o cuando ni siquiera se evidencia que estos puedan existir pero, sin embargo, si coexisten una serie de condicionamientos que hacen pensar que así pueda suceder, tiene indudables beneficios para todas las partes implicadas. Por un lado, el que exista programas de tipo educativo que fomenten la comunicación, la asunción personal de los actos y de los problemas propios, que aporten claves y habilidades sociales para la resolución de los conflictos que en la vida cotidiana nos surgen, y otro tipo de recursos, facilitan y posibilitan una mejor convivencia entre las personas.

Por otro, de existir efectivamente un conflicto latente, el no esperar a que la situación conflictual alcance sus máximos facilita la resolución del conflicto. Es mucho mas fácil trabajar e incidir en las situaciones difíciles cuando los niveles de enfrentamiento entre

las parte son menores y cuando estas, además probablemente, estén más receptivas ha resolver el conflicto.

Ante esta inquietud, consideramos que el planteamiento de la que hemos considerado denominar “Ayuda entre Iguales”, como forma de intervención que se adelanta o intenta adelantarse al estallido de un conflicto, es el modo adecuado de facilitar un mecanismo, no solo preventivo-positivo de conflictos sino también, un programa que revierte necesariamente en la pacificación de la convivencia y en la asunción de patrones de comportamiento no violentos.

Por tanto, desde la Asociación Navarra de Mediación se plantea la implantación en el centro penitenciario de Pamplona, de dos programas absolutamente complementarios el uno con el otro encaminados ha minimizar la violencia concurrente en el centro, fomentando, facilitando y reforzando los patrones de conducta para la utilización de medios noviolentos con los que las personas pueden hacer frente a los problemas, he intentando finalmente resolver los conflictos de forma dialógica.

Estos dos programas son los ya mencionados,

- La ayuda entre iguales como forma de intervención que se adelanta o intenta adelantarse al estallido de un conflicto,
- La Mediación, como forma de resolver el conflicto cuando este ya se ha manifestado.

2. LA AYUDA ENTRE IGUALES EN EL MODULO DE RESPETO DE MUJERES DEL CP DE PAMPLONA

Partiendo de la idea de que 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, además, la adopción de soluciones pacíficas a los conflictos violentos. Estas características, entre otras, son

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 se incrementa. Reaparece la venganza, pero intensificada.

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, serían otros internos e incluso los profesionales penitenciarios. Desde nuestra experiencia, y después de haber escuchado las percepciones que del contexto carcelario tienen parte de los internos y de los funcionarios de prisiones, algunas claves para la buena práctica en la prevención de conflictos son las siguientes:

1.- Implicación y motivación trabajando 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 y de buscar motivaciones tanto a los internos en su vida

diaria como a los funcionarios en su trabajo. Ejemplo: trato con respeto; dar información solicitada siempre que legalmente sea posible.

- **Escuchar con empatía;** trabajar desde el gesto y la mirada atenta y cómplice que comprende, ampliando el horizonte vital.
- **Mejorar la comunicación.** Una mala comunicación o la ausencia de esta puede dar lugar a que surjan conflictos. Trabajar una comunicación efectiva en la que tratemos de conocer a la otra persona y que esta conozca algo a cerca de nosotros mismos. Lograr una comunicación basada en el respeto y en saber: qué decir, cuánto decir, cuándo es el momento oportuno y cómo decirlo.
- **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** para evitar la cosificación del ser humano. La colaboración con optimismo reduce los conflictos.

2.- Relacionarse desde el respeto.

En el contexto penitenciario mantener el equilibrio emocional es difícil. Las personas presas, demandan cosas y se dirigen a otros internos o funcionarios a veces lo hacen con respeto y otras no. Mantener la serenidad de forma permanente no es fácil. Requiere comprender desde donde habla el otro 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.

Conociendo el contexto y de las personas con las que se trabaja e implica saber perfectamente qué se tiene que hacer, qué es admisible y qué no. 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. Esta actitud aporta límites y reglas de juego para que las personas sepan hasta donde y como pueden moverse. Es necesaria la flexibilidad suficiente como para manejar los conflictos de forma creativa intentando reducir la solución violenta, que siempre tiene consecuencias negativas.

En definitiva, se trata de que a través del diálogo, la expresión de sentimientos y la empatía mejoren las relaciones humanas.

Desarrollo del proyecto

Se trata de trabajar con un grupo de internas ciertas capacidades y habilidades sociales que les permitan asistir a sus compañeros en situaciones de tensión, dificultad o cualquier otra que pueda generar un conflicto con otra persona presa. Por otro lado, es necesaria la colaboración de todo el colectivo de funcionarios que están en constante contacto con la población reclusa y para ello, también se requiere trabajar la sensibilización y conocimiento del programa.

Entonces comienza la concienciación, que pone en marcha el Equipo de Mediación de la Asociación y Pacificación de Conflictos de Navarra y pasa por llevar a la práctica numerosas actividades en relación con el proyecto de ayuda. Así, se pretende organizar jornadas de escucha activa, formulación de preguntas abiertas y cerradas, técnicas de resolución de conflictos, etc., con el fin de que el internos ayudantes cuenten con respuestas para las dificultades que se le plantearán en un futuro. Todo ello pensando en el aprendizaje cooperativo que es una técnica de trabajo basada no en la competición sino en la colaboración entre los internos del centro.

Dicha concienciación se dirigirá no solo a las internas ayudantes sino a toda la población reclusa del modulo, si bien la intervención se hará a diferentes niveles. Se trata de educar en valores favoreciendo el desarrollo de sus habilidades sociales

(escucha activa, asertividad, empatía, liderazgo...) para fortalecer la autoestima, la confianza en uno mismo y de reducir el aislamiento y/o rechazo, la ansiedad, la depresión y sensaciones similares.

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se desarrollará bajo la dirección del equipo de la Asociación Navarra de Mediación y Pacificación de Conflictos.

Para la elección de las personas que representen a la variedad de las internas, así como en el caso de la elección de los funcionarios que sean integradores, será el equipo de la asociación, el que realizarán dinámicas para se establezcan el perfil del grupo que todos

consideran como idóneo y representativo, teniendo en cuenta las diferentes calves culturales de los internos del centro penitenciario.

NUEVO PLANTEAMIENTO DE AYUDA ENTRE IGUALES PARA EL CENTRO PENITENCIARIO DE PAMPLONA

A la vista de las necesarias modificaciones del Proyecto de Ayuda entre iguales de la asociación ANAME con la entrada en vigor del modulo de respeto se plantea:

1.- La primera de las cuestiones a destacar es la de homologar la llamada comisión de convivencia con el espacio seguro que se pretende crear en el tiempo del curso de ayuda entre iguales.

De este modo se plantea:

- Que la comisión de convivencia, se desarrolle tras el curso de ayuda entre iguales. Determinaremos la frecuencia de la misma, tal vez bisemanal. Se realizarán las actividades propias que se pretenden en el mismo y después de este, o en el mismo tiempo, dependiendo de la actividad, se desarrolle la comisión de convivencia.

- El manual de módulos de respeto establece que esta comisión se formará por 3 o 4 internos elegidos en cada reunión semanal de los sábados. Se plantea una estructura diferente de la sesión de convivencia que se dividirá en dos fases temporales. Una primera en la que la comisión se formará por éstas internas “representantes” y una segunda, posterior, es aquella en la que (siendo un número muy pequeño las internas) todas las internas serán participantes y se pondrán sobre la mesa las cuestiones planteadas.

Por tanto desaparece la idea de que la comisión solo la formen algunas personas del módulo.

- Durante estos primeros meses el equipo de mediación formará parte de esta comisión. Una vez que consideremos ellas se han dotado de habilidades suficientes y han adoptado unas normas propias de funcionamiento de la misma, nosotros también desaparecemos. En todo caso siempre que nos lo pidan o creamos conveniente iremos.

2.- La segunda de las cuestiones es la relativa a las funciones de la interna responsable de cada grupo y de las internas mediadoras.

Teniendo en cuenta que una de las funciones de la responsable de cada uno de los grupos de tareas es la de solucionar los problemas del grupo (además de organizar las tareas y repartir los trabajos) planteamos:

- Que sea en el espacio dedicado al curso de ayuda entre iguales donde se elija tanto a las internas responsables de grupos como a las internas

mediadoras. En esta comisión se llevarán a cabo los cambios y modificaciones en este sentido que sean necesarios por las circunstancias.

- Será el centro penitenciario quien haga los grupos de tareas sin embargo el equipo de mediación asesorará de las cuestiones correspondientes para que los grupos se conformen de otra manera, el período de rotación etc...atendiendo a la voluntad de las internas.

- Minimización de las potestades discrecionales de la interna responsable dirigiendo las decisiones a un modelo de decisión conjunta conforme a las herramientas que ellas vayan adquiriendo.

- Las discrepancias que surjan en los diferentes grupos y que no puedan ser resueltas por las internas serán comentadas no al funcionario sino al educador correspondiente y también al equipo de mediación. De estas discrepancias y de no saber abordarlas nunca se podrán poner puntos negativos por parte del funcionario. (Se excepcionan, por supuesto, las conductas que den lugar a infracciones graves o muy graves de las previstas en el RP)

3.- En cuanto al sistema de evaluación de las internas

- Imposibilidad de poner puntos negativos cuando un grupo no sepa resolver gestiones propias del mismo.

- Se plantea que cuando el punto negativo se de por un asunto interpersonal o intergrupar, ya sea el conflicto material o latente no se pongan puntos negativos y se derive el asunto a las internas mediadoras o al equipo de mediación. A esta situación no se le llamará punto negativo sino que será otra cosa que se quedará en suspenso a la resolución. En este caso el asunto se quedará en suspenso a la espera de que puedan entrar los mediadores. No obstante la prisión deberá informar inminentemente

- Siempre que la interna lo considere oportuno la forma de quitar un punto negativo podrá ser con la intervención del equipo de mediación.

Por tanto, el programa de mediación penitenciaria aprobado por el CP de Pamplona quedaría ampliado a aquellas infracciones y respuestas que consisten en positivos y negativos propias del “modulo de respeto”.

4.- Sería interesante la ampliación inminente de formación a funcionarios interesados

5.- Sería interesante volver a hablar de fechas y horario del curso

CUESTIONES RELEVANTES:

Los Alumnos/as de los diferentes colectivos junto con los tutores establecerán unas normas internas de funcionamiento necesarias para comunicarse entre los diferentes colectivos o intercambiar la información necesaria ante situaciones de riesgo que se detecten.

Dado que los objetivos del proyecto de Ayuda entre Iguales presentado, son preventivos, no es necesario la personación en el centro del colectivo de funcionarios elegidos fuera de su horario de trabajo.

La formación se realizará en el horario que el centro penitenciario establezca, para no incidir en las reglas de funcionamiento del centro penitenciario.

LA MEDIACION

El programa de mediación que se presenta a continuación no varía sustancialmente del que se presentó en 2005, por lo que nos remitiremos a el, tan solo insistiendo en aquellas cuestiones que consideramos deben ser tenidas en todo caso presentes y aquellas que para la mejora del programa hemos tenido a bien introducir.

El objetivo primordial de la mediación recordemos no es llegar a un acuerdo, sino brindar un proceso en el que las partes puedan educarse a sí mismas en relación con el conflicto, e indagar sobre las distintas opciones que tienen para resolverlo.

Este Proyecto trata de posibilitar un sistema de mediación para la solución de los conflictos que puedan surgir entre los internos del Centro Penitenciario de Pamplona,

penados o preventivos, jóvenes o mujeres con el fin de que las personas enfrentadas, de manera voluntaria cuenten con capacidad para participar en la resolución del conflicto gracias a la ayuda de una persona mediadora.

Específicamente, se busca que este método tome en consideración las causas reales del conflicto y las consecuencias del mismo, buscando la fórmula más idónea para satisfacer las necesidades personales y sociales de todos los implicados.

Recordar que en clave de fomento del tratamiento penitenciario los beneficios que ofrece la mediación penitenciaria son:

- 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 puede 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 la posibilidad de decisión personal y autónoma sobre el conflicto.

En clave de beneficio hacia la convivencia dentro de la prisión, la mediación permite:

- 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, potenciándose dando entrada al principio de oportunidad y a la economía procesal.

En clave de beneficio de los penados.

- Aprendizajes tratamentales ya referidos.
- Reducción de los niveles de ansiedad y tensión interna.

- 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.
- 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 existencia de acuerdos satisfactorios para todas las partes implicadas, permite una concepción positiva del conflicto, favorece la comunicación, la responsabilidad y la cooperación. lo que se resume en el siguiente cuadro que compara las consecuencias de abordar un conflicto en prisión desde la mediación o sin ella.

Desarrollo del proyecto

Fase de contacto

Respecto de esta fase de contacto entendemos es necesario clarificar dos puntos, son los que siguen a continuación.

- 1.- Las personas que podrán acceder a la mediación penitenciaria son:
 - Personas inmersas en un expediente disciplinario (leve, grave o muy grave) cuando los hechos versen sobre conflictos entre internos.
 - Autoprotegidos, cuando dicho régimen les esté siendo aplicado a petición propia por tener conflictos con otros internos.
 - Incompatibles
 - Cualquier otro que según el personal de prisión tenga algún conflicto con algún interno.

2.- La forma de acceso al Servicio de Mediación se producirá de las siguientes formas

-Por derivación de la Subdirección de Tratamiento.

-A petición de los internos, mediante instancia dirigida a la Subdirección de Tratamiento, o carta a la Asociación de Mediación y Pacificación de Conflictos de Navarra o a través del Servicio de Orientación Jurídico Penitenciaria del M.I. Colegio de Abogados de Pamplona.

En cuanto a la **fase de acogida, de encuentro dialogado y fase de acuerdo**, hemos de remitirnos al protocolo de actuación presentado en el proyecto de mediación penitenciaria en marzo de 2005 donde se desarrollan exhaustivamente estos extremos.

Sin embargo, si es de especial interés matizar algunas cuestiones en torno a las consecuencias que el acuerdo de mediación tendrá en caso de expedientes disciplinarios. Como se venía diciendo, desde la experiencia de estos casi tres años, desde donde se quieren plantear las modificaciones oportunas en aras de un mejor y mayor aprovechamiento del programa de mediación, se han planteado una serie de dudas e interrogantes, muchos de ellos en relación con el tema que ahora se trata de abordar. El equipo de mediación de la Asociación de mediación, considera que por ello en el supuesto de que todos los internos involucrados en el conflicto alcancen un acuerdo, el mismo tendrá las siguientes consecuencias:

- Suspensión de la sanción con la condición de no volver a cometer otra infracción
- También se le dará una nota meritoria que podrá hacer valer para cancelar anticipadamente la sanción.
- Compromiso de que durante la suspensión de la sanción y hasta su cancelación el interno podrá seguir gozando del resto de beneficios que la ley le permite (permisos, comunicaciones, progresión de grado etc.) o bien solicitarlos si reúne los requisitos legales establecidos.
- Valoración por parte de la Institución Penitenciaria de la Mediación como variable positiva para acceso a otros derechos penitenciarios.

Todo esto, sin perjuicio de que el interno o internos posteriormente, por los motivos que fuere, recurran al JVP lo cual no tendrá ningún tipo de efecto sobre lo acordado y por ende sobre las consecuencias en clave de beneficio que surgen del acuerdo de mediación, ya que de lo contrario se estaría limitando el derecho de recurrir del interno.

Cuando la mediación acabe sin acuerdo, no habrá recompensas para los participantes en la misma, otra cosa es como se valore por el juzgador.

b) Autoprotegidos e incompatibles.

La consecuencia de alcanzar un acuerdo dentro del proceso de mediación, supondrá la vuelta al régimen ordinario y el alzamiento de la condición de incompatible. También la institución penitenciaria ya no verá la necesidad de que el interno sea trasladado a otro centro.

c) Resto.

En este supuesto, deberá tratarse con el Centro Penitenciario y estudiar en cada caso las consecuencias de un resultado positivo en el proceso de mediación.

El equipo de profesionales que intervienen en el proyecto de mediación penitenciaria lo integran las siguientes personas: