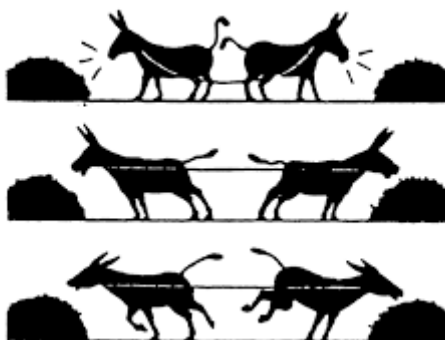


**DOCUMENTOS SOBRE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**CENTRO DE MEDIACI  N Región de Murcia**

**CONFLICTOS EN LOS CENTROS PENITENCIARIOS**



El conflicto surge, de forma frecuente, en la relación interpersonal, concretamente cuando aparecen diferentes formas de comprender una situación. Como resultado, esas interpretaciones adversas van escalando hasta llegar a una situación de pelea, motivadas por varios factores como formas de intimidación, victimización, tensiones culturales y raciales, frustración y baja autoestima.

Además, en el ámbito penitenciario, esta situación se agudiza especialmente debido a la propia naturaleza del centro penitenciario, pues presenta numerosas características que dificultan las soluciones dialogadas en los conflictos agresivos.

En primer lugar, la obligación que supone vivir en un sitio cerrado y reducido provoca una pérdida de libertad en el sujeto que le lleva a una pérdida de seguridad y estabilidad. Todo ello lleva al interno a una sensación constante de frustración y, de ese modo, la dificultad de llegar a una solución pacífica en caso de conflicto, fundamentalmente por su endeble estado emocional. La pérdida de libertad, por tanto, provoca violencia en el sujeto, tal y como afirman Tew, Vince Y Luther, definiendo la violencia como “el resultado de una explosión de frustración en respuesta a la experiencia de estar bajo prisión”.

Además, las partes enfrentadas en conflicto deben vivir en todo momento juntas en el mismo espacio. Incluso si una de ellas pide aislamiento o la separación, es probable que se encuentren de nuevo. Siempre existe la posibilidad de que una de las partes actúe en venganza sobre la otra usando una tercera persona para ello.

Es una situación especialmente complicada, pues además de estar las posibles partes en un lugar de continuo conflicto, están expuestas a que las disputas se repitan en un ciclo de “ojo por ojo” sin fin, debido a que, salvo casos extremos (y aun así puede que no sea de forma definitiva) las partes nunca se podrán separar del todo. Es por lo que, según afirma Ríos

Martín, para trabajar en los conflictos de esa índole, será necesario trabajar en todos los que hubo previamente entre los mismos sujetos.

En segundo lugar, la falta de intimidad de los internos a causa de un insuficiente espacio personal hace que éstos, en su mayoría, no puedan reflexionar sobre el conflicto que puedan haber tenido, ni de sus actos y su actitud al respecto. Ríos Martín recomienda la colaboración de voluntarios, del mismo modo, la de los funcionarios para que faciliten la reflexión personal de los internos.

Por último, el escepticismo existente hacia la administración penitenciaria provoca que los internos en conflicto resuelvan sus diferencias de forma clandestina y haciendo (en su mayoría) uso de la violencia. En caso de que la institución intervenga, el conflicto tiende a agravarse debido a que se da prioridad al orden y al castigo en sí antes que priorizar el origen del problema.

El conflicto estará condenado a repetirse por mucho que se intente arreglar mediante castigos. El castigo, según los autores Tex, Vince y Luther, puede ser necesario en beneficio de la salvaguarda de otros presos, pero también puede ser un potencial contribuyente de mayor violencia. Complementa Ríos Martín con que no solo dificulta el hecho de llegar a una solución, sino que empeora de sobremanera el conflicto, provocándose un sentimiento de odio y frustración entre las partes debido al propio castigo, fomentando la venganza de forma intensificada.

Respecto a los internos, el autor Edgar establece una tipología de presos según su personalidad: Por un lado, están los internos vulnerables (ya sea por su personalidad o por la naturaleza del delito que le hizo llegar a prisión), que requieren protección constante y, por otro lado, los peligrosos, pudiendo ejercer un gran poder e influencia sobre los primeros, y, por tanto, suelen tener mayor vigilancia.

De igual modo, Edgar también afirma que la forma de conflicto más común en prisiones es la lucha por el poder y el respeto. Los prisioneros suelen ser propensos a medirse entre ellos mediante intentos de intimidación, que frecuentemente (dependiendo de la personalidad de los internos) suelen ser respondidas de forma hostil en mayor o menor medida. En efecto, estos conflictos de lucha por el poder, de complicada resolución, tienen como finalidad mantener un mínimo nivel de “status”.

A modo de ejemplo, planteamos un conflicto por bajar el volumen de la televisión durante la noche. El que se queja del volumen busca, como fin último, imponerse sobre lo que él mismo ve como un oponente que hace peligrar el respeto que otros sientan sobre él, del mismo modo que el sentimiento lo puede sentir el que esté haciendo uso de la televisión. Los autores Tex, Vince y Luther corroboran las palabras de Edgar señalando que la violencia normalmente suele ser usada por los presos para mantener un status, pero además añaden que utilizan la violencia de forma estratégica para poder dominar todas las dificultades que trae consigo la vida penitenciaria.

Pero, ante todo, es la misma necesidad de imponer respeto y mantener un “status” lo que provoca la inevitable escala del conflicto hacia la violencia. De hecho, es lo que justifica por qué en la mayoría de los casos se recurre a la violencia en conflictos, a priori triviales, como la falta de acuerdo con bajarle el volumen a la TV. El uso de la violencia se debe a la necesidad de mostrar fortaleza por parte del interno hacia el resto, en ocasiones por miedo a que sus compañeros lo etiqueten como débil y vulnerable.

Los internos hacen uso de la fuerza, principalmente, para enviar un mensaje de advertencia al resto de prisioneros de que no conviene problemas con ellos. Es, en definitiva, una forma de autoprotección y de establecer cierta reputación, y, en palabras de Crespo: “como una eficaz herramienta para el control social informal de los internos”. Medida contraproducente, en opinión del Kimmet Edgar, pues él afirma que un individuo, por mucho que se pueda sentir más seguro por ejercer la violencia, lo único que provoca es un ambiente de crispación y de peligro constante no solo para él sino para todo el mundo.

No obstante, la violencia no se explica solamente en la necesidad de demostrar fuerza y poder. En particular, muchos internos, normalmente jóvenes, usan la violencia como una forma de solucionar los problemas interpersonales. De hecho, son frecuentes las peleas pactadas de forma voluntaria entre ambos internos a fin de “solucionar” el asunto. Además, se le suma el hecho de que el interno conflictivo, de forma general, suele tener ciertas dificultades a la hora de controlar sus impulsos, problemas de adicción o distorsión de la realidad.

Por último, la violencia se ejerce también como “castigo” hacia otro interno. Así pues, se considera una forma unilateral de tomarse la justicia por su propia mano en vez de llegar a una solución por otros medios o, en caso de que la otra parte desvele información (no deseada para la otra) al funcionario, una forma preventiva de aviso hacia éste de que no repita esa acción.

Los conflictos penitenciarios son propensos a desembocar en violencia. No obstante, la violencia se puede evitar si se aprende a reconducir el conflicto hacia una vía más pacífica. De esta manera, existe la idea general de que la reducción de violencia en prisiones disminuye bien al liberalizar el régimen de los internos, o al endurecerlo.

No obstante, ambas opciones pueden ser “armas de doble filo”: liberalizar el régimen y otorgar cierta libertad y responsabilidad a los internos para asumir ciertos roles puede ser positivo para éstos, en la práctica, solo funciona para unos pocos, pues algunos pueden aprovecharse de su nuevo rol para perjudicar a sus compañeros.

Por otra parte, el endurecimiento de disciplina puede traer consigo un aumento del resentimiento, frustración y hostilidad del interno hacia el resto de sus compañeros y al propio sistema penitenciario.

Ambas medidas asumen que la violencia en la cárcel es una cuestión de disciplina y que solo se puede arreglar a base de endurecer las reglas o bien suavizarlas.

#### El conflicto interpersonal en prisión

Como venimos señalando, los conflictos son parte de la vida diaria, de la rutina. Pero estos se pueden ver incrementados si el desarrollo de nuestra vida se da dentro de un Centro Penitenciario. El entorno no influye positivamente a la hora de adoptar soluciones pacíficas.

Podemos observar múltiples características en el desarrollo de la vida en prisión que contribuyen negativamente en la interrelación personal: (Martín, Esther, Alfonso, & Luis, 2008, págs. 154, 155,156)

- a) 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.

- b) Inexistencia de un espacio físico para la intimidad y para la elaboración de procesos de reflexión sobre sentimientos, pensamientos y conductas.
- c) El interno, en general, no confía en la administración penitenciaria para poner en su conocimiento la existencia de hechos que generen conflictos interpersonales. Normalmente, suelen resolver sus conflictos de una manera personal y clandestina. Cuando un conflicto aparece suele encubrir situaciones conflictivas previas no resueltas.

Los mecanismos de solución institucionales agudizan el conflicto por dos motivos:

- a) 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.
- b) La imposición de la sanción añade mayor aflicción, la reacción posterior frente a la parte contraria se incrementa. Reaparece la venganza, pero intensificada.

Son múltiples y diversas las formas de resolución de conflictos que podemos encontrar y todas ellas, con mayor o menor grado de eficacia, son aplicables al ámbito penitenciario. Será el individuo quien deberá resolver y responder a sus propios conflictos en una u otra línea de actuación, y todo ello, dependiendo entre otros muchos factores externos e internos, de su propia capacidad para la resolución de conflictos.

La actitud/salidas ante un conflicto pueden ser: La evitación, el ejercicio de la violencia, la intervención de la autoridad judicial o administrativa, el sometimiento a la decisión de un tercero de entre ellos, la negociación, o la Mediación.

Respecto de la primera, evitación del conflicto, es una forma de resolución que requiere del individuo un grado de madurez suficiente como para ser capaz de valorar las consecuencias negativas de un posible enfrentamiento con otro sujeto. Esto, reflejado y aplicado al ámbito penitenciario nos permite valorar esta forma de resolución del conflicto como de poco efectiva.

El interno se encuentra sometido a un ambiente totalmente fuera de la realidad cotidiana, o al menos, de la que se presupone al resto de individuos. Tal y como apuntan algunos autores, el ingreso en prisión comienza con una interrupción, esto es, con la pérdida de la relación con su medio. Esta ruptura con el mundo exterior va a provocar el comienzo de procesos de distanciamiento y desarraigo. Con el tiempo, esto podrá generar el alejamiento de los valores, de las normas de comportamiento y de las leyes del mundo exterior, llevando a que las pautas de comportamiento cambien.

Al margen de un posible hacinamiento, dependiendo de las circunstancias y posibilidades propias de cada centro penitenciario, la convivencia con los compañeros de módulo se desarrolla las veinticuatro horas del día. El grado o nivel de intimidad y dependencia de cada interno se encuentran totalmente alterados, y los sentimientos y aptitudes sociales se ven totalmente afectados por las circunstancias del entorno.

Por todo ello, la evitación del conflicto resulta en infinidad de ocasiones prácticamente imposible. Debe tenerse en cuenta también el grado de dificultad de las relaciones sociales dentro de los centros penitenciarios, en donde las relaciones y posiciones de poder se encuentran muy marcadas. Por todo ello, la evitación del conflicto no sería una alternativa real aplicable al ámbito carcelario.

Respecto de la segunda, esto es, el ejercicio de la violencia, dentro del ámbito penitenciario, quizás esta sea la más común de las respuestas ante un conflicto o disputa. Cuando nos encontramos ante un conflicto con un compañero de módulo, se produce una automática necesidad de afianzar la posición del sujeto dentro de la jerarquía del grupo o salvaguardar la ya alcanzada. El conflicto se plantea como una amenaza hacia la propia persona, ya sea que el sujeto mismo lo haya provocado, o que haya sido la víctima. Por ello, la forma más visceral e impulsiva de reacción sin mayor grado de análisis de la situación es la respuesta mediante el empleo de esta violencia.

Respecto de la tercera, es decir, la intervención de la autoridad judicial o administrativa, no parece a priori, una forma efectiva de tratar de dar solución a los problemas dentro del centro penitenciario.

Evidentemente, existen situaciones que escapan al control de los propios internos, por ejemplo, cuando el propio centro tiene conocimiento del conflicto, algo que sucederá por regla general como consecuencia de la magnitud o entidad del mismo o de las consecuencias que este ha provocado. También como consecuencia de que el hecho haya sido puesto en conocimiento mediante de la denuncia de un tercero, compañero de módulo, algo poco frecuente.

De no ser así, raras son las ocasiones en las que bien la autoridad judicial, bien la administrativa pueda entrar a conocer de un conflicto. No debe perderse de vista las consecuencias que podría reportarles a los sujetos parte en un conflicto, y que ellos mismos tienen muy presente. El tratamiento penitenciario podría verse sustancialmente afectado para con ellos, si se pone en conocimiento de cualquiera de estos dos entes la existencia de un conflicto. Y esto es algo que los propios internos tienen muy asumido y que pondrán muy en valor, puesto que podría afectar a posibles progresiones en grado, permisos, partes, etc.

Debe tenerse en cuenta que tal y como señala Ortiz González, en la fase de ejecución de una sentencia, las únicas partes intervinientes son la persona condenada y la Administración penitenciaria. A ésta le corresponde entre otras muchas funciones la adopción de las medidas y actuaciones pertinentes para conseguir una convivencia ordenada y pacífica que permita alcanzar el ambiente adecuado para el éxito del tratamiento, la custodia y por supuesto la reeducación y la reinserción social de los sentenciados.

Respecto de la cuarta, sometimiento a la decisión de un tercero de entre ellos, tampoco resulta aplicable dicha alternativa al contexto penitenciario, y ello puesto que tal y como se ha señalado anteriormente, los sujetos internos, en este tipo de situaciones no contemplan la posibilidad de perder parcelas de poder o autoridad dentro del módulo. Así pues, someter la resolución del conflicto y la conducta propia del sujeto a la imposición de un tercero-interno, generalmente, otro compañero de módulo, no se presume como una alternativa contemplable para la mayoría de individuos que se encuentran en esta situación.

Respecto de la quinta, la negociación podría entenderse como una opción por medio de la cual, obtener una solución o respuesta al conflicto. No obstante, en el ámbito penitenciario, al igual que sucede con las anteriores, para muchos individuos, negociar supondría el equivalente a la pérdida de parcelas de poder. Ceder en cierto tipo de pretensiones mediante la negociación supondría una amenaza para su estatus social dentro del centro. Por tanto, no se contempla como una alternativa real aplicable aquí.

Respecto de la sexta de las opciones con las que pudiera contarse, esto es, la mediación, esta podría ser sin duda y para muchos tipos de conflictos que surgen dentro de la convivencia cotidiana de los centros penitenciarios, la alternativa más adecuada para la prevención, gestión y resolución de los mismos.

La mediación permite que la persona asuma responsabilidades sobre el conflicto, gracias a lo cual, se logra una solución satisfactoria para ambas partes; posibilita la asunción personal del protagonismo evitando que el conflicto aumente como puede ocurrir en un proceso judicial o administrativo cuando es desfavorable a alguna de las partes.

Los métodos hasta ahora aplicados para la resolución de conflictos dentro del ámbito penitenciario, aunque efectivos por cuanto se refiere a la resolución del asunto en sí, no llegan al trasfondo del problema. El asunto que había derivado en una situación de conflicto no era realmente solventado, puesto que la respuesta administrativa era la de la imposición de una sanción, castigo o lo que procediese en cada caso concreto. Sin embargo, el asunto de fondo no quedaba resuelto entre las partes, derivando en nuevos conflictos en un plazo relativamente corto de tiempo.

Por tanto, por medio de estos mecanismos no se resuelve el conflicto en profundidad, y ello puesto que no se repara, ni se reconcilia, ni se resuelve el problema de fondo que existe entre las partes, circunstancia que a largo plazo no evitará nuevos conflictos. Estos permanecerán latentes o se volverán a manifestar de modo virulento pasado un tiempo.

En ocasiones, la resolución del conflicto suele pasar por aplicar métodos que cuentan con el componente de la violencia, circunstancia que provoca que en cuanto esto es detectado por la institución penitenciaria, la respuesta habitual sea la aplicación del régimen disciplinario.

Este tratamiento a veces es necesario, pero genera consecuencias nada favorables para la resolución eficaz del conflicto ya que son soluciones institucionales que neutralizan temporalmente el conflicto, pero que mantienen e intensifican las causas que dieron lugar al mismo. Esta situación dejaba patente la necesidad de implementar una alternativa diferente a las aplicadas hasta el momento. Es en este punto donde la mediación ha empezado a tener su parcela de protagonismo dentro de los centros penitenciarios.

La realidad es que no son pocos los programas y proyectos de mediación que se están llevando a cabo en los centros penitenciarios de nuestro país. El primero de ellos se remonta al año 2005, llevado a cabo por la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos, llevado a cabo en el Centro Penitenciario de Madrid III, Valdemoro.

Cada vez son más los centros penitenciarios que, en mayor o menor medida, y, con proyectos implementados desde agentes muy diversos, cuentan con un servicio de mediación con el que poder ofrecer a los internos una alternativa a la resolución de sus conflictos diferente, alternativa como es la mediación.

El encierro, la cárcel, tiene unas consecuencias somáticas, psicológicas y sociales sobre el individuo, que irán cuajando en unas pautas comportamentales.

Deben tenerse en cuenta elementos o factores externos que ninguno de los internos han elegido o desean. Se encuentran forzados a desarrollar una convivencia obligada con el resto de internos, también, tal y como ya se ha indicado anteriormente, carecen de un espacio físico para la intimidad. Junto a esto, generalmente, los internos no confían en la

administración penitenciaria para poner en su conocimiento la existencia de hechos que generen conflictos interpersonales por las posibles sanciones o consecuencias negativas que pueda reportarles.

El procedimiento de mediación supone el desarrollo de una serie de aptitudes sin las cuales, les será imposible alcanzar acuerdos satisfactorios por los que resolver sus controversias y lograr completar el proceso de mediación de forma eficaz. Y esto en el ámbito penitenciario tiene un valor añadido, puesto que mediante dicho mecanismo se adquieren una serie de destrezas gracias a las cuales se fomentará y trabajará en la futura reinserción social de los mismos.

El interno puede formarse en actitudes de escucha, respeto, empatía... y por tanto, además de asumir la responsabilidad por los hechos realizados, se puede restablecer o pacificar la relación interpersonal para la prevención de nuevas agresiones.

Pero ya no sólo nos referimos a aquellos asuntos en los cuales se produce la incoación de un procedimiento disciplinario. La mediación irá más allá de este tipo de situaciones, y es gracias a ello por lo que tiene tanta importancia el uso de la mediación como recurso de resolución de conflictos dentro del centro penitenciario.

Uno de los aspectos positivos con los que cuentan muchos conflictos es que se pueden prevenir, o en su defecto, transformar. Esto pone de manifiesto la capacidad del interno para revertir cierto tipo de situaciones y lograr por tanto, ser responsable de sus propios actos y decisiones. Ser responsable implica aceptar que se ha de responder, se han de asumir las consecuencias de los actos y tratar de reparar sus efectos dañinos. Lo que equivale a poner en juego la dimensión ética del ser humano y convertir a cada persona en reconductora de su propia vida.

Es por tanto, una oportunidad de cambio. Mediante la derivación de un conflicto a mediación se podrá lograr mejorar las habilidades de toma de decisiones de los individuos. Así pues, gracias a la mediación, los internos podrán ser capaces de percibir su capacidad de control de ciertos aspectos de sus vidas dentro del centro penitenciario. Esta asunción de control se verá reflejada precisamente por la forma que tendrán para dar respuesta a un conflicto que les afecte, optando por la resolución del mismo a través de la mediación.

Esto repercutirá en la disminución de conductas violentas dentro del centro penitenciario, puesto que gracias a este método, se apostará por transformar esta violencia como primera respuesta al conflicto, en un aprendizaje favorecedor de actitudes de respeto, escucha, diálogo y tolerancia. Precisamente con el proceso de mediación se logra llegar más allá de la simple resolución del conflicto de forma dialogada. Este método podría ser un camino para el aprendizaje de valores útiles, destacando la responsabilización de sus actos.

De este modo, el sistema penitenciario no sería un mero castigador de conductas, sino con una posibilidad de cambio para no repetir éstas.

Como apuntan ciertos autores, la idea esencial sobre la que gira la justicia penal se centra en la noción del castigo y ello genera irresponsabilización, despersonalización, incapacidad para asumir las consecuencias negativas de los actos y finalmente reiteración en la comisión de actos delictivos.

Nada tiene esto que ver con la finalidad última que se presupone para los centros penitenciarios, esto es, la reeducación y reinserción del individuo en la sociedad una vez

llegue el momento en el que cumpla la sanción penal impuesta por orden judicial. Así pues, uno de los mecanismos para lograr esta reeducación del individuo será la mediación, gracias a la cual, el interno encontrará una opción por la cual, asuma el control de sus actos así como las consecuencias de los mismos. Aprender a asumir estas responsabilidades facilitará y garantizará en mayor medida que este sea capaz de llevar a cabo una conducta de diálogo con otros internos, y precisamente por medio de la misma, lograr alcanzar una resolución al conflicto planteado.

El uso de la mediación es un recurso para devolver a las personas privadas de libertad parte de la percepción de control sobre sus vidas, a través de una forma de resolver sus conflictos de convivencia, y como fin último, pacificar las relaciones y disminuir parte de la tensión propia del contexto en el que conviven. A través de este método, se logra garantizar, además de cuanto se ha apuntado, el encuentro dialogado entre las partes, algo bastante significativo en prisión.

En muchas ocasiones no es nada sencillo lograr que varios internos con problemas entre sí, accedan a mantener una actitud dialogante y de respeto. A pesar de ello, mediante el mecanismo de la mediación, la respuesta generalizada es de aceptación de iniciación del procedimiento, algo que implica aun no siendo los propios sujetos conscientes, una intencionalidad o predisposición en aras de lograr resolver sus controversias. Esta actitud pone de manifiesto un cambio de rumbo en los propios internos, cuál es su interés por alcanzar acuerdos de forma dialogada, dejando al margen actitudes posiblemente llevadas a cabo hasta la derivación del asunto a mediación, tales como agresiones físicas, verbales o provocaciones.

Debe existir una voluntad de participación en la solución del conflicto. Así pues, un elemento de perturbación en la mediación será el que tiene que ver con la cultura de ganador y perdedor, que prima en los escenarios de los conflictos. A pesar de ello, se logra plasmar uno de los objetivos esenciales de la mediación, y que aplicado al ámbito penitenciario adquiere mayor valor si cabe, como es la capacidad de las personas de superar sus recelos iniciales y de encajar una alternativa diferente a la que presumiblemente han empleado en sus vidas a la hora de resolver sus disputas.

Esta circunstancia permite dotar a los individuos de la autonomía suficiente para, entender que existe una forma diferente de resolver sus problemas y que si optan por dicha alternativa, serán ellos mismos los que asumirán las riendas del conflicto, esto es, serán ellos los que además de asumir las consecuencias de sus actos, encontrarán mediante el diálogo efectivo con la otra parte la forma que a su entender consideren más conveniente para resolverlo.

Por tanto, se logrará la puesta en marcha de uno de los pilares básicos de todo procedimiento de mediación, esto es, la búsqueda activa de soluciones por parte de las partes que acuden a mediación.