

# MEDIACION RESTAURATIVA Y GESTION POSITIVA DE CONFLICTOS EN CENTROS PENITENCIARIOS

## RESTORATIVE MEDIATION AND POSITIVE CONFLICT MANAGEMENT IN PENITENTIARIES

**Sonia Gruben Burmeister**

Mediadora Familiar e Intercultural. Trabajadora Social. [sonia@garciagruben.org](mailto:sonia@garciagruben.org)

**Resumen:** En este espacio abierto se propone reflexionar acerca de la cárcel que tenemos y la que podríamos tener. Una cárcel restauradora de la persona que ha delinuido, en la que la Dignidad, Responsabilidad y Perfectibilidad inherentes a todo ser humano sean las bases sobre las que cimentar su cambio y desarrollo integral para que pueda reparar el daño a la víctima, a sí misma y a la comunidad. Donde el eje fundamental de intervención sea la acción-reacción-resocialización y el Art. 25.2 de la Constitución Española, el camino de regreso a la sociedad para no volver nunca más a la cárcel.

A partir del proyecto implantado desde hace tres años en un Centro Penitenciario en Madrid, se pretende aportar un pequeño grano de arena a la consecución de estos objetivos.

**Abstract:** This open space aims at reflecting upon the kind of prisons we have and those we could have, a prison that restores a person who committed a crime where the Dignity, Responsibility and Perfectibility inherent to all human beings should be the foundations on which integral change and development are based to repair the damage done to the victims, the person itself, and the community. The main intervention approach should be: action-reaction-resocialisation, and Art. 25.2 of the Spanish Constitution the pathway to return to society and never go back to jail.

The Project that is being implemented for three years now in a Penitentiary of Madrid aims at contributing as much as possible to meet these goals.

**Palabras clave:** Mediación restaurativa, gestión positiva de conflictos, centros penitenciarios, justicia retributiva, cárcel, sanción penal.

**Key-words:** Restorative Mediation, Positive Conflict Management, Penitentiaries, Retributive Justice, Prison, Criminal Sanction.

### La cárcel que tenemos – Justicia retributiva

La Justicia, en su valor supremo consiste en “*dar a cada uno lo suyo*” y esto el derecho penal retributivo, no lo consigue. No da alternativas, ni pacifica la sociedad porque el anhelo de justicia que debería pertenecer a las víctimas se lo ha apropiado el Estado quien entiende que el delito es principalmente una lesión a una norma jurídica. El rigor punitivo, en forma de venganza social, pone demasiado énfasis en castigar al delincuente y endurecer las leyes, en vez de dar solución racional al conflicto. La reeducación y reinserción, cuando se producen, son en muchos casos *a pesar del sistema*.

Si la víctima de una infracción penal merece toda la consideración, también merecen atención aquellas víctimas del sistema sociopolítico vigente donde se halla la base del comportamiento de no pocos infractores, autóctonos y extranjeros.

Según Manzanos<sup>1</sup>, los últimos veinte años han transformado el concepto de orden interior hacia adentro de la muralla europea e incluso occidental, según las pautas de orden mundial y vigilancia de los Estados Unidos. Vivimos en sociedades carcelarias. La industria policial y carcelaria incrementada – con más del doble de plazas en los últimos treinta años requiere *alimentarse* de nuevos sujetos criminalizados y de la policialización de la sociedad. Esto destruye sensiblemente el tejido social, la cohesión, el respeto a los derechos y libertades fundamentales pero resulta económicamente muy rentable. Aumentan las cámaras en las ciudades, los carteles advirtiendo de peligros, la desconfianza mutua y los controles policiales...

Las últimas tendencias en materia de ejecución penal son las macrocárceles, programas disciplinarios, priorización de la seguridad – el 80% del presupuesto se destina a ello -, invisibilidad e impu-

nidad de algunas prácticas mortificantes y el endurecimiento de regímenes para presos especiales o rebeldes dentro de la cárcel.

Al tratamiento se destinan muchos menos recursos materiales y humanos; no se ayuda al infractor a responsabilizarse de sus actos ni a conectar con la verdad de los hechos y el sufrimiento de la víctima ya que no se trabajan las causas, sólo se ejecuta el reproche estatal ejemplarizante.

En la sociedad actual, el orden necesario para que el delito de cuello blanco (corrupción, explotación, fraudes, delitos de medioambiente, etc.) pueda seguir ejerciéndose con total impunidad, requiere inocular en el imaginario del cuerpo social el miedo mutuo, la inseguridad y la desconfianza para desviar su atención y así protegerse de lo que ella misma genera. Aplicando la ley más dura y enviando a la cárcel a los menos listos, a los pobres que quieren dejar de serlo, a las personas con trastorno mental que delinquen, a los inmigrantes irregulares sin redes de apoyo y a la etnia marginada para que sirvan de escarmiento ejemplarizante, neutralizando a su vez cualquier demanda que se genere a nivel comunitario por medio del control policial para poder seguir manteniendo el statu-quo de los valores vigentes, la inseguridad y el miedo (Pegoraro, 1999).

El denominador común de las personas reclusas es, hoy por hoy, la pobreza, la marginación, el trastorno mental y un deficiente nivel educativo. Se trata de presas y presos sociales; de la pobreza criminalizada. Según Ríos y Cabrera<sup>2</sup>, en la mayor parte de los casos se trataría de personas socialmente ya excluidas, a las que el ingreso en prisión no les supone otra cosa que una intensificación de la exclusión que venían padeciendo previamente. Y también, “que la convicción popular manipulada es de que disfrutamos de un sistema público libre de imperfec-

ciones”. El discurso oficial considera el sistema penal como un todo organizado y coherente. Pero no es así, es un sistema sin alma. Perverso porque vuelve a castigar a quienes tuvieron menos oportunidades en vez de apostar por su educación e inserción. No les facilita formación adecuada a su perfil, ni habilidades cognitivas y sociales, cuyos déficits fueron de alguna manera los que originaron su ingreso en prisión. ¿Qué esperamos que hagan entonces una vez en libertad si no le hemos dotado de nuevas capacidades y herramientas?

Existe gran confusión entre lo que es y lo que debería ser la cárcel. La sociedad y la opinión pública, *gracias a los medios de información populistas y morbosos*, desconocen la realidad del sistema penitenciario. Quien entra en contacto con la maquinaria penal, según Ríos y Cabrera, ya no la legitima nunca más porque es castigo estéril y exclusión segura. La realidad es que más rigor punitivo, más “tolerancia cero” y más personas encarceladas no reducen el índice de delitos. Por otro lado, el aumento de la población reclusa y su conflictividad tienen que ver con la restricción de permisos, ausencia de régimen abierto y alternativas resocializadoras.

Todo aquél que comete un delito ha de tener una sanción o pena. Pero la cárcel no puede ser una aspiradora de los desafiados de la sociedad de mercado con sus valores excluyentes e individualistas.

El número de cárceles y funcionarios es excesivo. También el de personas que entran en estos centros a pasar una temporada muchas veces inútil y destructiva para su posterior vida en sociedad. Las penas resultan excesivas y las alternativas a la reclusión en caso de delitos menores, insuficientes. No es comprensible como no sea para crear más exclusión o más puestos de trabajo en centros penitenciarios. ¿No será que el fin

<sup>1</sup> MANZANOS (Coord.) (2005) *Servicios sociales y cárcel*. Edit. Salhaketa. Vitoria-Gasteiz. <sup>2</sup> RÍOS y CABRERA: (1998) *Mil voces* presas. Madrid. Ed. UPCO.

es la pervivencia del sistema punitivo y la ingente población reclusa el medio que lo justifica?

### La cárcel posible - Justicia restaurativa.

La Justicia Restaurativa<sup>3</sup> apela a lo mejor de la persona; supone una concepción fuerte, abierta y positiva del ser humano; también de la sociedad, aportando otra idea de Justicia por oposición a la justicia retributiva que va siendo traspuesta a documentos y prácticas de los organismos especializados. Defiende una dimensión de la dignidad humana no siempre suficientemente destacada: su carácter perfectible, su posibilidad de responsabilización y cambio, su enorme potencial de posibilidades frente a toda predeterminación negativa, la profecía autocumplida.

No se trata de negar el conflicto, ni de abolir lo que se ha construido hasta ahora, ni tirar por la borda el complejo edificio de garantías que se han ido edificando sobre la base del Estado social y democrático de derecho. Se trata más bien de repensar y de reorientar la Justicia penal y penitenciaria.

Según Segovia Bernabé<sup>4</sup>, “algo muy hondo y muy intenso está tocando la Justicia Restaurativa que parece apuntar al espesor de lo humano. [...] es muchísimo más que “sacar papel”, “lograr una indemnización” o “conseguir una rebaja de la pena”. Representa, según el autor, una apuesta por el valor de la palabra, el diálogo, el encuentro restaurativo y el primado de la verdad que sólo conocen víctima e infractor. Se basa en principios de equidad, sinceridad, valentía y comprensión.

### ¿Qué es la gestión positiva de conflictos en Centros Penitenciarios?<sup>5</sup>

Ante este panorama psicosocial en las cárceles, Sonia Gruben, trabajadora social y mediadora, impulsa desde hace tres años un proyecto con este nombre. Se trata de una intervención psico-socio-comunitaria en el medio penitenciario para prevenir y paliar situaciones de conflictividad derivadas de las condiciones de vida y relación interpersonal que el propio ámbito genera.

La gestión positiva de conflictos es, dentro del marco teórico de la Justicia restaurativa, *el conjunto de herramientas y habilidades cognitivas, emocionales y conductuales necesarias para asumir y gestionar de forma más positiva los conflictos cotidianos*. Ya que quien está bien consigo mismo acepta el disenso como parte intrínseca de la vida.

Hasta que las cárceles no sean reemplazadas por otro tipo de penas alternativas resocializadoras - y esto representa un debate social pendiente -, otro tipo de prisión es posible y necesaria.

El taller se basa en la evidencia de que los internos e internas, independientemente de su cultura de origen, suelen presentar en mayor o menor medida, trastornos de tipo comunicacional que les impiden relacionarse de forma asertiva, controlar su agresividad, responsabilizarse de sus actos y decisiones y poder tener algo de control sobre sus propias vidas. La experiencia demuestra que la cárcel desarma y desnuda psicológicamente a las personas, incluso a aquellas que manifiestan excelentes recursos personales, educativos o culturales. Se aprecia cómo aparece pronto en todas ellas un discurso reduccionista, circular y reiterativo que constituye lo que

se denomina prisionización<sup>6</sup> y que son manifestaciones más o menos graves de uniformización, ansiedad, desconfianza, distorsión cognitivo/sensorial, infantilización, intolerancia a la frustración y baja autoestima.

Pretende ser un estímulo para que las personas internas puedan adquirir nuevas habilidades comunicativas provenientes de la mediación (en su vertiente restauradora de las relaciones), el trabajo social, la interculturalidad y la psicología positiva; siempre dentro del marco teórico de la Justicia restaurativa. La mejora en el afrontamiento de sus conflictos cotidianos con otros internos e internas, funcionarios, personal sanitario y sus propias familias constituye nuestro objetivo. La responsabilización de sus actos y la reconciliación serán el resultado de una reflexión crítica sobre sí mismo y sobre la sociedad actual.

Sus objetivos principales son:

- Erradicación o prevención de los efectos de la prisionización mediante la plena personalización y responsabilización de la persona presa, como sujeto social provisto de los recursos comunicativos necesarios para gestionar sus conflictos y ser agente de su propio destino.
- Preparación de la persona para una posible mediación penal o penitenciaria ya que los pilares de la intervención son la responsabilización, la reparación del daño y la resiliencia.
- La formación a mediano plazo de mediadores y mediadoras pares que actuarán como agentes de diálogo y pacificación en sus módulos de convivencia y en el propio centro. El único beneficio de este rol asumido por el interno o interna será el de su

<sup>3</sup> RAE: (Del lat. restaurāre).1. tr. Recuperar o recobrar. 2. tr. Reparar, renovar o volver a poner algo en el estado o estimación que antes tenía. <sup>4</sup> SEGOVIA BERNABÉ (2012) Mediación penitenciaria y encuentros restaurativos. La Revistilla. <sup>5</sup> Proyecto registrado en el Registro de la propiedad intelectual con el N° M-004895/2011 impulsado por Sonia Gruben Burmeister. <sup>6</sup> Prisionización: adaptación del preso a un medio “anormal” y cerrado como es la cárcel con la asimilación de hábitos, costumbres, jerga y cultura, lo que produce una disminución general del repertorio de conducta de los mismos, por efecto de su estancia prolongada en el centro penitenciario (Clemmer, 1940; Pinatel, 1969; Goffman, 1979).

propio cambio personal y su prestigio como agente de cambio social.

- La mejora sustancial del clima social en los centros penitenciarios a nivel personal, grupal y comunitario a través de la adquisición de las herramientas de la mediación restaurativa, la interculturalidad y la psicología positiva.

La metodología de trabajo se basa en los principios de la Investigación-Acción-Participativa o I.A.P.<sup>7</sup>, donde quien importa es la comunidad receptora y su proceso de empoderamiento y transformación. El proceso de aprendizaje y la teoría se retroalimentan constantemente, en base a lo que los internos e internas manifiestan como importante en su realidad, siendo la monitora del taller una mera facilitadora de este proceso.

### Interdisciplinariedad del proyecto

El proyecto se nutre de cuatro disciplinas: La filosofía y técnicas de la mediación, el trabajo social, la convivencia intercultural y la psicología positiva. El marco conceptual que les otorga su verdadero sentido y cometido es el de la Justicia restaurativa.

La mediación en su vertiente restauradora como proveedora de las herramientas comunicativas necesarias para una buena gestión de los conflictos cotidianos en los distintos ámbitos en los que tienen lugar.

Las habilidades que se promueven, tanto a nivel personal como intercultural provienen principalmente de la mediación transformativa de Bush y Folger. Según ésta, “un conflicto es ante todo una ocasión de crecimiento en dos direcciones críticas e interrelacionadas. La primera implica el fortalecimiento del yo (empowerment) y la segunda el superar los límites del yo para relacionarse con otros (recognition)” (Bush y Folger, 2006:129). Tienen que ver con: la no vio-

lencia como actitud personal, la comunicación eficaz, el fortalecimiento del yo, el reconocimiento del otro, la escucha activa empática y el arte de la pregunta.

El trabajo social como disciplina social que contribuye a incrementar el funcionamiento individual y social de las personas, a potenciar sus conocimientos y habilidades para alcanzar su bienestar social y personal. Los principios de valor y dignidad humanos, participación e implicación, superación personal y promoción de la Justicia Social son fundamentales para esta disciplina y para el taller.

La interculturalidad, auténtico desafío del siglo XXI representa la oportunidad de hacer conscientemente un mundo mejor. La convivencia intercultural es la meta o ideal de convivencia en este ámbito, auténtico laboratorio de coexistencia de múltiples culturas, cuya diversidad es la oportunidad que hemos de aprovechar no sólo para mejorar la calidad de vida de autóctonos y extranjeros en los Centros Penitenciarios sino también como *proyecto sociopolítico para toda la sociedad española*.

En los últimos veinticinco a treinta años, España ha recibido un importante número de extranjeros, muchos de los cuales tendrán que abandonar el país debido a la crisis, a la carencia de derechos sociales, a la falta de trabajo, a la acogida insuficiente, al racismo y a falta de una vida digna. Otros están en la cárcel, esperando a ser deportados.

Sigue pendiente el gran reto de la integración social. O mejor dicho el *cómo* de la integración. La búsqueda de un modelo ajustado a la realidad y a las expectativas de todos, autóctonos y extranjeros. Un modelo integrador; el del mestizaje que es y será, a pesar de Huntington<sup>8</sup>, el resultado natural de los movimientos migratorios a lo largo de la historia desde el principio de los tiempos. Sería mejor apostar por la alianza de civilizaciones que propone Sami Naïr<sup>9</sup>,

por el bien común, la transnacionalidad, las identidades múltiples y la ciudadanía mundial.

Desde esta disciplina se trabajan: la comunicación entre partes etnoculturalmente diferenciadas, el respeto a los mutuos valores, el fomento e impulso a la cohesión social, las identidades y pertenencias, las relaciones interculturalistas y las actitudes hacia el otro, los modelos de gestión de la diversidad, exclusión vs. inclusión, la nueva ciudadanía y el diálogo intercultural.

La psicología positiva representa un producto netamente estadounidense, criticado desde algunas disciplinas como la propia psicología por ofrecer “vino viejo en odres nuevos” o la sociología afirmando que “produce subjetividades ligadas a modos de producción del libre mercado”. Según ésta, cada uno es el “inventor de su propia miseria y su felicidad es el resultado de sus propias creencias” (Quimby, 2008), *olvidando* en todo momento el contexto social de la persona.

A pesar de las críticas antes referidas, la psicología positiva nos ofrece su énfasis en las virtudes, fortalezas y competencias humanas antes que en sus carencias y debilidades para superar traumas y dificultades. Ha llegado la hora de despatologizar a la persona, de normalizar el error y el fracaso - paradójicamente las únicas y verdaderas fuentes de aprendizaje y desarrollo de nuevas actitudes -. Sobre todo en la cárcel. Popularizar y darle un sentido positivo a la psicología quizás sea su mayor mérito.

De esta disciplina potenciamos las siguientes habilidades: el espíritu de lucha, la responsabilización, la autoaceptación, la asertividad, la inteligencia y fortaleza emocionales, la resiliencia y el poder del perdón.

### Conclusiones

La finalidad del proyecto sigue siendo ayudarles a ayudarse a sí mismos, pero

7 IAP: Investigación-acción-participación. 8 HUNTINGTON es el defensor de la teoría del “Choque de Culturas”. 9 NAÏR es el defensor de la teoría de la “Alianza de Civilizaciones”.

es mucho más lo que ellos, con sus aportes personales, enriquecen esta intervención. También está siendo muy positivo el contar con el apoyo de un Educador social y un Jefe de módulo muy implicados que valoran a las personas presas y esta labor transformadora.

Resulta necesario que alguna Universidad o Instituto de Mediación, sensible a esta problemática, diera soporte a este proyecto para poder implementarlo en la mayor cantidad posible cárceles de la Comunidad de Madrid a fin de que más personas puedan beneficiarse de este trabajo, creando grupos que trabajen en ellas.

Quisiera terminar esta reflexión con palabras de Séneca de su libro De Clementia, quien ya en el 55 d.C. decía al género humano cosas tan importantes como que hemos de diferenciar siempre muy bien la *severitas* de la *cruelitas*. Especialmente quienes ocupan una posición de superioridad ya que tienen más posibilidades de hallarse en esta disyuntiva; su poder no ha de ser la fuerza sino la consciencia de su superioridad basada en la inteligencia porque *“no son menos vergonzosos para un soberano los muchos castigos que para un médico los muchos entierros”*<sup>10</sup>.

Nadie debería ejercer el castigo sin antes agotar todos los remedios porque corremos el grave riesgo de que las personas *“pierdan el respeto por su dignidad perdida”*, uno de nuestros bienes más preciados.

La clemencia para SÉNECA (55:XXXII), se caracteriza por la moderación que en caso de desequilibrio ha de inclinarse siempre hacia la comprensión. No tiene que ver con la compasión ni la bondad naturales; antes bien con la razón. Sobre la que no debería prevalecer casi nunca la *razón de Estado* y menos aún en tiempos de paz.

### Más información:

• [http://www.cadenaser.com/cultura/audios/hxhm-superacion-26/csrsrpor/20120327csrsrcl\\_8/Aes/](http://www.cadenaser.com/cultura/audios/hxhm-superacion-26/csrsrpor/20120327csrsrcl_8/Aes/)

• <http://www.noticiaspositivas.net/2012/02/25/gestion-positiva-del-conflictos-cotidianos-en-centros-penitenciarios/>

### BIBLIOGRAFIA:

- BUSH, B. Y FOLGER, J.P. (2006) La promesa de la mediación. Buenos Aires: Granica.
- CABANAS Y SANCHEZ (2012) Raíces de la Psicología Positiva en PAPELES DEL PSICOLOGO. VOL. 3 Septiembre-Diciembre 2012. Pág. 174
- CORIA, CLARA (2004) Las negociaciones nuestras de cada día. Paidós
- EHRENREICH (2011) Sonríe o muere. Trampa del pensamiento positivo. Ed. Turner
- DIEZ, F. Y TAPIA, G. (2005). Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires: Ed. Paidós.
- FARRÉ SALVÁ, S. (2004) Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo. Barcelona: Ariel: Pág.
- FUNDACION AGAPE (2010) MEDIACION PENAL Y PENITENCIARIA – 10 años de camino. Ed. Art&Press
- GALLEGO DIAZ, CABRERA, RIOS, SEGOVIA BERNABÉ (2010) Andar 1 km en línea recta. La cárcel del SXXI que vive el preso. Universidad Pontificia Comillas.
- GIMENEZ ROMERO (2003) Qué es la inmigración. Edit. RBA
- GOFFMAN, E. (1963) Estigma. La identidad deteriorada. Ed. Amorrortu. Buenos Aires
- HUNTINGTON, Samuel: (1997) El choque de civilizaciones y la reconfiguración del orden mundial. Ed. Paidós Ibérica.
- MAALOUF, A (1998) Identidades asesinas. Ed. Alianza
- MANZANOS, C. (Coord.) Servicios Sociales y cárcel. Alternativas a la actual cultura punitiva Ed. Salhaketa (2005)
- MONTESERÍN, E.: (2008) Claves de Razón Práctica Nº 188: “¿Hay alternativas a la cárcel?”
- NAÏR, S (2005): “Alianza de civilizaciones

y diálogo para la modernidad”. Diario EL PAÍS, 12 de marzo de 2005.

- RIOS MARTIN, PASCUAL RODRÍGUEZ, SEGOVIA BERNABÉ, ETXEBARRIA ZARRABEITIA, BIBIANO GUILLEN, LOZANO ESPINA (2012) la mediación penal y penitenciaria Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano. 3ª edición. Ed. Colex
- RIOS MARTIN (2001) 15 Historias ocultas Dignidad y marginación. Edit. Sal Terrae
- ROJAS MARCOS (2005) ¿condenados a víctimas perpetuas?
- [http://elpais.com/diario/2005/07/28/opinion/1122501607\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2005/07/28/opinion/1122501607_850215.html)
- SAL TERRAE (2009) Voces contra el muro. Ed. Sal Terrae. Cantabria
- SARTORI, G (2001) La sociedad multiétnica. Pluralismo, multiculturalismo y extranjeros. Ed. Taurus-Santillana. España
- SELIGMAN, M.E (2011) La vida que florece. Ediciones B
- SENECA, L.A. (55 d.C) en traducción de CODOÑER (1988) Sobre la clemencia. Ed. Tecnos. Madrid
- STOLCKE, V (1999): “La nueva retórica de exclusión en Europa”. En Revista Internacional de Ciencias Sociales, nº 159, marzo 1999.
- TODOROV TZVETAN – Discurso Premio Príncipe de Asturias del año 2008 de Ciencias Sociales
- URY, W (2005) Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, en el trabajo y en el mundo.
- VALVERDE, J: (1991) La cárcel y sus consecuencias: La intervención sobre la conducta desadaptada. Ed. Popular. Madrid
- VAZQUEZ Y HERVÁS (2009) La ciencia del bienestar. Fundamentos de una psicología positiva. Alianza Editorial Madrid
- WACQUANT, L (2000) Las cárceles de la miseria. Ed. Alianza Ensayo
- WATZLAWICK, P., BEAVIN, J., JACKSON, J.: (1993) Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Herder.

<sup>10</sup> Citado en CODOÑER (1988:48).