



## *PROGRAMA*

### *Resolución de Conflictos en Prisión*



# presentación

A Asociación Pro Mediación en Galicia **APROMEGA**, é unha asociación sen ánimo de lucro, de ámbito autonómico, que xorde a mediados do 2009 polo interese dos seus membros na resolución alternativa de conflitos, concretamente na mediación. Está formada por un equipo multidisciplinar de persoas provenientes de diferentes ramas do coñecemento como as ciencias xurídicas e as ciencias humanas, cunha formación especializada en mediación de máis de 250 horas.

Mediante una metodología de trabajo interdisciplinar, **APROMEGA** persegue os seguintes fins:

- a) A promoción da mediación e resolución alternativa de conflitos a nivel autonómico en todos os seus campos (entre outras mediación familiar, penitenciaria, laboral, escolar, comunitaria, intercultural, sanitaria ou empresarial)
- b) Favorecer a investigación-acción e/ou investigación teórica sobre a resolución alternativa de conflitos
- c) Favorecer o desenvolvemento da investigación e intervención en mediación

Para levar a cabo os seus fins, a asociación pode organizar as seguintes actividades:

- a) Prestación de servicios de mediación en todos os campos mencionados anteriormente así como os que pudieran existir nun futuro
- b) Formación en mediación en todos os campos, nos mesmos termos que no apartado anterior
- c) Difusión, divulgación e participación na fixación de políticas e criterios de formación e exercicio profesional da mediación en calquera das áreas xa sinaladas
- d) Asesoramiento a institucións públicas ou persoais para o deseño de programas de intervención e investigación en calquera das áreas xa sinaladas
- e) Formación de formadores nas áreas antes sinaladas
- f) Supervisión das actividades e dos profesionais que as fagan, e que sexan propias dos obxectivos da Asociación e/ou calquera outra institución que o solicítase

No ámbito penitenciario **APROMEGA** conta co apoio e o soporte teórico de impulsores deste sistema de resolución de conflitos no ámbito penitenciario da talla de Julián Carlos Ríos Martín o Luhé Palma Chazarra, catedrático e catedrática de Dereito exercendo labores de Mediación en diferentes puntos da xeografía española e a colaboración e indicacións de entidades cunha ampla



traxectoria neste campo como ANAME e a Asociación ¿Hablamos?. Ademais o aceno principal da asociación é a cualificación e formación continua e permanente dos seus asociados en materia de mediación, tal e como se esixe nos seus estatutos.

É por isto que esta asociación pretende desenvolver un programa de mediación na prisión de Pereiro de Aguiar, levado a cabo polas seguintes persoas:

- D. Mario García Agudo co DNI 12.388.078w
- D<sup>a</sup>. Victoria Diéguez Guerrero co DNI 34.977.391-a
- D<sup>a</sup>. Cristina Paz Elías co DNI 34.977.405-v
- D<sup>a</sup>. Virginia Villar López co DNI 26.444.589v
- D. Esteban Basalo Moreno co DNI 38.134.923-a

## Programa Resolución Conflitos en Prisión

O presente traballo corresponde ao interese de desenvolver un programa de intervención na Prisión de Pereiro de Aguiar para a resolución de conflitos entre as persoas internas. Este documento non é máis que o resumo dun profundo traballo de fundamentación teórico práctica en materia de Resolución de Conflitos no ámbito penitenciario. Ao longo deste atopámonos coa concepción que se ten sobre o conflito e os compoñentes do mesmo, véndose como o máis representativo e determinante, a emoción que cada un experimenta no seu propio proceso de conflito.

Como dicimos, o máis significativo do Programa é por unha banda, o protagonismo que se dá á **emoción** como aspecto fundamental no conflito, xa que da súa xestión e resolución corresponde a valoración dunha conduta como positiva ou negativa para un mesmo e o ambiente que lle rodea. Doutra banda, fundaméntase o convencemento pola **autocomposición** dos grupos dos seus propios conflitos. A isto súmase o apoio que por parte do equipo mediador de **APROMEGA Asociación Pro Mediación en Galicia** dáse ao presente programa mediante a xestión e a intervención do terceiro proxecto. Un apoio profesional para a resolución de conflitos integrado por profesionais de diferentes disciplinas, cun aspecto en común, unha **intensa formación en mediación**. Este feito configura á Asociación Pro Mediación en Galicia APROMEGA como a única entidade de Galicia con especialistas acreditados na resolución de conflitos con máis de **800 horas** de formación.



## posibilidades

É necesario comentar que o presente programa supón unha intervención **PIONEIRA e ÚNICA nun Centro Penitenciario en España e tamén en Galicia**. O enfoque que se ten sobre a realidade da interacción grupal, a capacidade de autocomposición dos conflitos por parte do grupo e a emoción como clave da intervención para a resolución de conflitos configura un programa innovador e avanzado no ámbito penitenciario.

Actualmente o campo da resolución de conflitos e máis concretamente a mediación está á orde do día nos **medios de comunicación**. Cada vez máis, as institucións públicas así como a sociedade demandan servizos para a resolución de conflitos que vaian máis aló que a simple aplicación da norma, mecanismos de resolución ao amparo da filosofía da **Xustiza Restaurativa**. É necesario comentar que son xa moitos os **foros, encontros, xornadas e noticias** que sobre a temática da resolución de conflitos desenvólvense na nosa contorna, polo que a **difusión pública** do presente programa, para o seu **desenvolvemento e coñecemento** na sociedade sería unha tarefa nada difícil. Neste sentido, segundo palabras do propio **Director da Prisión de Pereiro**, facilitaría a comunicación cos medios de comunicación e a **difusión nestes do desenvolvemento e resultados** que a nosa intervención tería con este programa. Ademais neste aspecto da difusión, APROMEGA Asociación Pro Mediación en Galicia, é en Ourense a entidade privada máis solicitada polos medios de comunicación para falar de Mediación e Resolución de Conflitos.

## estrutura

O presente traballo está deseñado para realizalo ao longo de dous anos, desenvólvense dous proxectos de intervención complementarios Habilidades para a Xestión de Conflitos e Capacitación de Pacificadores, e ademais, mediante o apoio do terceiro proxecto de intervención, Mediación Penitenciaria, apóiase e foméntase a cultura da mediación e a resolución alternativa de conflitos en prisión ao longo de toda a duración do Programa.





## habilidades para a xestión de conflitos

A concepción deste proxecto é froito dunha longa e intensa reflexión teórico práctica sobre os procesos que interveñen no Conflito, na súa xestión e na súa resolución. Concluindo na afirmación de que o compoñente fundamental do conflito para a nosa intervención non pode ser outro que a Emoción.

O presente proxecto está deseñado desde o convencemento da necesidade de Apropriarse do Conflito para poder xestionalo. É dicir facelo teu, identificarche con él non como paciente do mesmo senón como axente activo para a súa solución. Na relación interpersonal, o conflito é xestionado de xeito inevitable e automática, corresponde ás partes do conflito que a resposta dada sexa o máis útil para ambas as partes e para o medio no que viven.

Seguindo con isto, comentamos anteriormente que o conflito como proceso psicolóxico está inevitablemente mediatizado pola emoción que esta de un xeito omnipresente. Neste sentido, cremos que un dos pasos fundamentais para apropiarse do conflito é primeiramente identificarse e recoñecerse na emoción que o conflito xéranos. Nun espazo como é a prisión, cun colectivo que aprendeu a vivir escindindo a emoción é moi complicado conseguir que se fagan cargo dos seus propios conflitos e aprendan a xestionalo de xeito útil.

### participantes

Toda persoa, como suxeito integrado nun sistema, é axente activo e pasivo de conflitos derivados da relación interpersonal e a convivencia. Ademais, como ser humano é ademais dun ser racional, un ser emocional polo tanto o presente proxecto está destinado a todo o colectivo da Prisión de Pereiro de Aguiar. Con todo por cuestións metodolóxicas configúrase un colectivo de 20 persoas que serán seleccionadas coa participación do Equipo de Tratamento da prisión.



## obxectivos

Con este proxecto se persigue un **Objetivo General**:

- **Apropiarse dos conflitos**

Para isto é necesario:

- ✓ Coñecer as nosas emocións
- ✓ Lexitimar as nosas emocións
- ✓ Identificar as nosas motivacións



A xestión de conflitos é algo innato ao ser humano, é algo automático na dinámica de relación acode e interpersonal, é algo que continuamente estamos facendo. Por este motivo o presente proxecto desenvólvese de xeito vivencial e crítica. É imprescindible que todos os participantes relaciónense entre si, implíquense nas actividades e no debate.

Terase en consideración diferentes estilos de aprendizaxe e a diversidade de idades e formación dos participantes. Sempre que sexa posible, procurarase que as parellas e os grupos de traballo sexan o máis heteroxéneos posible e que se alternen ao longo das sesións.



# capacitación de pacificadores

O presente proxecto está deseñado desde o convencemento da capacidade de todo grupo en xestionar a súa propia convivencia, e co obxectivo de fortalecer e desenvolver as competencias deste, a través dos seus membros, na resolución positiva de conflitos. Este proxecto é complementario ao **“Proxecto de Habilidades para a Xestión de Conflitos”** onde as persoas participantes seleccionadas serán persoas que pasen de xeito adecuado por este e cunhas aptitudes propias que permitan a súa selección como integrantes dun grupo con roles adecuados para a pacificación e conciliación.

A concepción deste proxecto é froito dunha longa, intensa e variada experiencia en formación de persoas mediadoras e na resolución de conflitos. Esta pon de manifesto a necesidade de xerar alternativas e recursos dentro e fóra do grupo para poder xestionar os conflitos, e tamén as emocións por eles xerados.

Estas alternativas e recursos ao interior e ao exterior do grupo, teñen que ver coa capacitación de persoas que desempeñan roles naturais de conciliadores ou pacificadores, é dicir, incrementar as súas capacidades e habilidades naturais para que as poidan pór en práctica na súa propia interacción grupal. Trátase pois de persoas aceptadas polo grupo, que son parte de este e conviven nel e que adquiren e identifícanse con roles de liderado positivo aceptados e recoñecidos polo resto dos membros do grupo.

Como en toda relación interpersonal onde existe de xeito consciente ou inconsciente unha identificación grupal, o conflito é algo que está omnipresente, entón tamén na prisión. Neste ámbito, súmase a convivencia obrigada con persoas que non eliximos e en espazos reducidos, persoas cunhas características propias que sen dúbida non favorecen a xestión de conflitos de xeito funcional. É por isto, que aproveitando a sinerxía da relación interpersonal, identificando ás persoas con roles, identificados e asumidos, de pacificadores ou conciliadores, e incrementando esas aptitudes persoais proactivas ao conflito, pódese dar lugar a un proceso no que se permita a xestión de conflitos de tal xeito que sexan funcionais ao individuo, ao grupo e ao Centro Penitenciario.



## obxectivos

Con este proxecto perséguese un **Obxectivo Xeral**:

- Mellorar as Capacidades de Pacificación e Conciliación das personas participantes

Para isto é necesario:

- Coñecer os recursos do entorno para a resolución de conflitos
- Mellorar as habilidades de **Escoita activa** e Comunicación

## temporalización

O presente proxecto, ao ser complementario ao anterior, iniciará a súa actividade mediado este último. Dependerá o inicio en función do inicio do anterior, pero facendo unha estimación, a presente acción formativa iniciará a súa actividade no mes de xullo.

A frecuencia das sesións será dunha sesión por semana dunha hora de duración, estimándose unha duración total dunhas 22 horas de formación ata finais de ano.

## metodoloxía

A xestión de conflitos é algo innato ao ser humano, é algo automático na dinámica de relación acode e interpersonal, é algo que continuamente estamos facendo. Por este motivo o presente proxecto e o anterior desenvólvense de xeito vivencial e crítica. É imprescindible que todas as persoas participantes relaciónense entre si, implíquense nas actividades e no debate.

Terase en consideración diferentes estilos de aprendizaxe e a diversidade de idades e formación do grupo. Sempre que sexa posible, procurarase que as parellas e os grupos de traballo sexan o máis heteroxéneos posible e que se alternen ao longo das sesións.





# mediación penitenciaria

## concepto

A mediación é un **sistema estruturado** mediante un proceso de **intervención técnica** nun conflito, entre polo menos **dúas persoas**, polo que as mesmas, a través de conversacións dirixidas por un **terceiro equidistante**, sen poder de decisión para impor solucións, acordan unha **opción pacífica e satisfactoria para ambas**, con proxección cara ao **seu futuro cumprimento**.

Xa que logo, a mediación permite:

- Resolver problemas interpersoais de forma **pacífica e dialogada**
- **Responsabilidade** dos protagonistas ante a **solución do conflito**
- **Aprender** outro xeito de resolver conflitos

## obxectivo

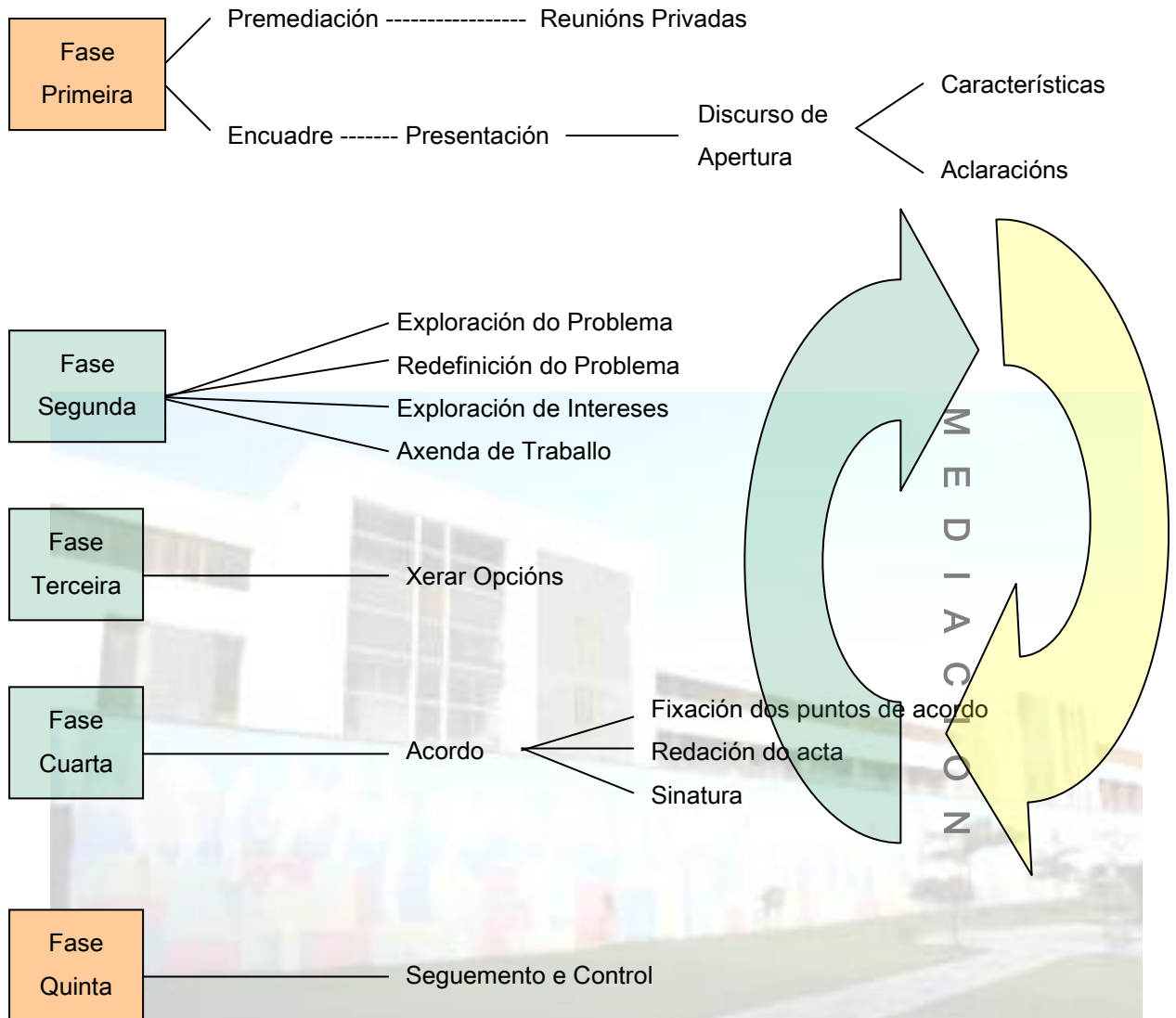
### Apropiación do conflito

### posibilidades

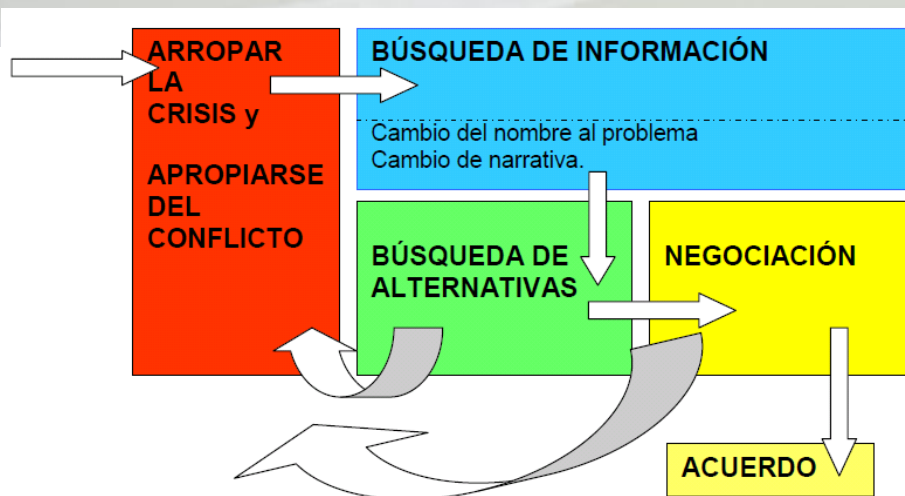
Convivencia	Tratamiento Penitenciario
Pacificación das relacións internas nos módulos	Asuman a responsabilidade xerada pola súa conduta nos conflitos
Reducción das intervencións administrativas e xudiciais	Aprendan a realizar condutas e comportamentos pacíficos en caso de conflitos
Disminución do absentismo e rexeitamento	Aprendan a comunicarse ata nas disputas
Disminución de la reincidencia en las infracciones	Aprendan habilidades de comportamento social de responsabilización
Disminución de respostas administrativas sancionadoras	
Prevención da conflictividade interna	
Reducción dos sentimentos de medo, tensión, vinganza e ansiedade	Aprendan a tolerar as diferentes surtidas nos conflitos
Tratamento das infraccións disciplinarias por vías alternativas	
Disminución dos costes, tanto emocionais como económicos	
Consecución de acordos favorables e beneficiosos para as partes en conflito	



# proceso de mediación



## tarefas no proceso



Daniel J. Bustelo Eliçabe-Urriol 2001



## o equipo mediador

**APROMEGA** Asociación Pro Mediación en Galicia, consideramos necesario resaltar neste apartado unha serie de cuestións que definen a concepción que esta asociación ten con respecto á Mediación

**1.- A Co-mediación:** un aspecto a considerar antes de iniciar un proceso de mediación é a posibilidade de afrontar o mesmo aumentando as garantías en relación á posición de imparcialidade e neutralidade do equipo. Cando entre as partes existen grandes diferenzas de carácter estrutural como é a cultura, o xénero, estrato social, idade,? a co-mediación pode ser unha ferramenta moi útil para garantir o anteriormente mencionado. É necesario, con todo, valorar previamente a idoneidade da co-mediación atendendo a dúas preguntas esenciais:

✓ *¿Con ela imos a conseguir reforzar a neutralidade do equipo mediador?*

✓ *¿Con ela imos intensificar o triángulo formativo do equipo mediador?*

Se calquera destas dúas preguntas obtén unha resposta afirmativa estaremos en condicións de plantexarnos esta posibilidade.

**2.- A supervisión:** súa finalidade é, por unha banda, garantir o cumprimento dos fundamentos éticos e deontolóxicos de todo proceso, por outro, facilitar unha formación continuada ao profesional que lle faga lograr uns niveis cada vez máis altos na súa preparación e, para rematar, garantir que o proceso mediador é conducido do xeito máis óptima de face á consecución do obxectivo último de apropiación activa do conflito polas partes.

Esta supervisión será realizada polo equipo interdisciplinar que compón **APROMEGA**, inferindo deste xeito a interdisciplina, que rexe todo proceso mediador.

## características profesionais

O equipo profesional que interviene no proceso, que axuda a resolver o conflito entre as partes, ten as seguintes características:

1. **Neutralidade:** respecto dos resultados.
2. **Imparcialidade:** respecto das partes.
3. **Confidencialidade:** Compromiso a non dicir nin contar as manifestacións e informacións verguidas durante as negociacións.
4. **Non aconsella nin ofrece a súa opinión.**
5. **Respecta o protagonismo** dos interesados.
6. **Axuda a descargar as emocións**
7. **Coida** do proceso.
8. Poñer en **coñecemento da administración** os acordos a os que se cheguen
9. **Non ter ningún interés profesional nin personal** con ningunha das partes.



# Orzamento bianual

habilidades para a xestión de conflitos  
capacitación de Pacificadores de conflitos

Concepto	Nº unidades	€/unidade	€ Total
<b>Material Funxible Proxecto 1 y 2</b>			
- Caixa Lapis	2	4,00	8,00
- Gomas	50	0,09	4,5
- Afía lapis	10	0,05	5
- Caixa Bolígrafos	5	3,90	19,5
- Caixa Rotuladores	4	4,00	16,00
- Fluorescentes	6	0,72	4,32
- Rotuladores Lousa	24	0,59	14,16
- Corrector	5	2,06	10,12
- Archivadores	8	1,20	9,6
- Fundas Plástico	100	0,05	5
- Caixa Folios	8	3,36	26,88
- Cartafois	20	4,00	80
- Material Textil	1	5	5
- Fotocopias			200
<b>Subtotal</b>			<b>408,08 €</b>
<b>Gastos de Persoal Proxecto Habilidades para a Xestión de Conflitos</b>			
- Dietas	1500 Km	0,19	285 €
- Sesións	50 sesións	80	4000 €
<b>Subtotal</b>			<b>4.285 €</b>
<b>Gastos de Persoal Proxecto Capacitación de Pacificadores de Conflitos</b>			
- Dietas	660 Km	0,19	125,4 €
- Sesións	22 sesións	80	1760 €
<b>Subtotal</b>			<b>1.885,4 €</b>
<b>Reunións de Coordinación co Equipo Técnico</b>			
- Dietas	360 Km	0,19	68,4 €
- Sesións	12 sesións	40	480 €
<b>Subtotal</b>			<b>548,4 €</b>
<b>Otros (+ 5%)</b>			<b>356,34 €</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>7483,22 €</b>
<b>TOTAL BIANUAL</b>			<b>14.966,44 €</b>



## mediación penitenciaria

Concepto	Nº unidades	€/unidad	€ Total
<b>Material Funxible</b>			
- Rotafolio	1	120 €	120 €
- Papel Rotafolio	20	3,84 €	76,80 €
- Rotuladores	24	0,59 €	14,16 €
<b>Gastos de Persoal</b>			
- Dietas	3000 Km	0,19	570 €
- Encontros de Mediación	100 sesións	80	8000 €
<b>Reunións de Coordinación co Equipo Técnico</b>			
- Sesións	24	40	960 €
<b>Reunións de Supervisión de Casos</b>			
- Sesións	24	80	1920 €
Otros (+ 5%)			583,05 €
<b>TOTAL</b>			<b>12.244,01 €</b>

## TOTAL Programa Resolución de Conflictos

ACCIÓN	Cantidad
Habilidades para a Xestión de Conflictos en Prisión	14.966,44 €
Capacitación de Pacificadores de Conflictos en Prisión	
Mediación Penitenciaria	12.244,01 €
<b>TOTAL</b>	<b>27.210,45 €</b>