

La mediación lingüística y cultural. Su funcionamiento en un Instituto Penitenciario Italiano

Cristóbal Muñoz Riverol*

Lo que he preparado para esta conferencia es un itinerario que está centrado en responder a la pregunta ¿qué es lo que hace un mediador lingüístico-cultural en un instituto penitenciario italiano? Es decir, ¿cuál es su trabajo en el campo?, ¿qué tiene que hacer, con quién se interrelaciona? En este sentido, mi trabajo se centra en detenidos hispanoparlantes, que comprenden toda la zona geográfica de América Latina, el Caribe, Brasil, y españoles, que por diversos motivos, se encuentran en un instituto penitenciario.

La mediación cultural deriva de la idea del *ombudsman*, la persona que se ocupa de mediar conflictos, y sobre todo establecer relaciones en función de los Derechos Humanos. En Italia, este modelo de mediación se recupera de dos experiencias, la de Bélgica y la de Francia. Evidentemente, se adapta a la situación italiana. ¿Cómo nació?, ¿cómo se presenta? En 1998, en Italia se firma por primera vez la *Ley de Inmigración*. Esta ley, después de una serie de intentos de tener una forma

* Mediador lingüístico y cultural en diversas instituciones gubernamentales y del sector privado social italiano. Ha trabajado en distintos Institutos Penitenciarios de la Ciudad de Roma, Italia. Es miembro del Directivo del Forum de Intercultura de la Caritas Diocesana Roma, área mundialidad. Correo electrónico: munozmistico@gmail.com.

jurídica para gobernar la inmigración que en ese momento estaba presente, no existía. Un dato particular por señalar de esta ley es que nació con un gobierno de izquierda. La ley tiene un cuerpo de reglas, y un apartado dedicado a prófugos y refugiados. Esto nos hace entrar a la distinción entre inmigración voluntaria y la inmigración forzada, que en ese entonces es definida como “solicitantes de asilo político”, y que con el tiempo cambia a “solicitantes de protección humanitaria”.

Este proceso de formación de la figura de la mediación se organizó a través del Ministerio del Trabajo, quien convoca a cincuenta candidatos para que desarrollen el trabajo de mediación cultural en algunos sectores importantes y estratégicos, como lo es la sección de inmigración en Roma. Su importancia radica en que es la primera vez que se establecía que un ciudadano extranjero podía trabajar en una oficina de inmigración, que pertenece al Ministerio del Interior. Este Ministerio se ocupa de la llegada y presencia de migrantes. Es decir, por esta instancia pasa la estancia legal del inmigrante, primero, mediante la obtención del permiso de estancia (*permesso di soggiorno*), para después gozar de una serie de derechos y obligaciones que la ley impone a quien decide, como nosotros decimos, establecer su proyecto migratorio en Italia.

El término de mediación lingüística-cultural aparece en la Introducción de la ley, que parte del reconocimiento por parte del Estado italiano, de la presencia irregular de ciudadanos, que necesitan, primero, regularizarse. Aquí es donde aparece el problema precisamente de la comunicación. Entonces, se pensó en aquellos inmigrantes que teníamos ya mucho tiempo radicando en Italia, y que teníamos un dominio adecuado de la lengua italiana, para ser formados como mediadores. Así, entré en la primera generación para la formación de mediadores lingüístico-culturales del Estado italiano, particularmente en el caso de Roma. La formación fue, en esencia, de carácter legal, es decir, conocer los principales instrumentos jurídicos importantes. El primero de ellos es la constitución italiana. El segundo, los reglamentos internos en donde se va a trabajar. Tercero, técnicas de comunicación, por lo que mucho de la formación tuvo una base antropológica. Cuarto, cuestiones que tienen que ver con la ética.

De este modo, luego de la formación, comencé a trabajar en la Jefatura de la Policía de Roma (*Questura di Roma*), en la que se encuentra

la oficina de extranjeros, donde cualquier persona que llega a Italia, proveniente de otro país, tiene que ir a realizar su solicitud de residencia, siempre y cuando cumpla con los requisitos. La Ley de Inmigración tiene 16 tipos de permiso de estancia: la principal, por trabajo, por cuestiones familiares, por salud, por motivos religiosos, entre otros.

¿Cuál es nuestra función en la Jefatura de la Policía? Nuestra función era al mismo tiempo simple y compleja. En primer lugar, no fue fácil para los agentes de la policía de inmigración, tener a su lado a un grupo de inmigrantes cumpliendo con una actividad de orientación con otros inmigrantes. Era un lugar prohibido. Nosotros, como inmigrantes, primero hacíamos la fila para acceder al permiso de estancia. Ahora era comenzar un trabajo en conjunto con la policía. Es decir, tuvo un impacto muy fuerte, y pocos entendieron que la idea era que nosotros podíamos contribuir operativamente a explicarles en su propia lengua a las personas qué significaba el estar en Italia, y sobre todo la parte burocrática, así como los derechos y obligaciones a los cuales se iban a enfrentar.

Esto significó un proceso burocrático complejo, que los agentes de la policía no estaban en grado de explicar, y no porque no conocieran el proceso, sino porque no hablaban las lenguas de los inmigrantes. En ese momento, no habían sujetos de Bangladesh, China, India, Afganistán, muy pocos de países de Europa del Este. Esto se fue modificando con el tiempo, sobre todo por los enormes flujos migratorios que aparecerán posteriormente.

Una forma de gobernar la inmigración fue que el Estado puso cuotas de ingreso por trabajador. Se estableció una relación con las Cámaras de Comercio, y se decidía cuántos migrantes podían entrar cada año. El número estaba determinado, en primer lugar, por las necesidades de trabajo; luego se fue desfigurando, ya que en la medida en que llegaban cada vez más inmigrantes, aparecieron nuevos fenómenos como el ambulante. Es decir, las personas cumplían con sus deberes de regularizar su situación, pero también empezaron a tener actividades informales. Así, se configuró un mundo de trabajo paralelo. Por ejemplo, la parte de africanos que migraban de Senegal o Nigeria, comenzaron a vender bolsas, ropa en las playas, o había grupos, sobre todo mujeres de Cabo Verde o de Filipinas, que eran dos comunidades que se ocupaban del trabajo doméstico. De este modo, se fue conformando el mundo del

trabajo con la inmigración, constituyendo un mercado del trabajo, a un tiempo formal e informal.

En Roma comenzó a cambiar el paisaje urbano y social con la llegada de diversas olas de migrantes. La experiencia como mediador cultural, en mi caso, inició en la Jefatura de la Policía, que nos pide ir a trabajar al Aeropuerto de Roma, para trabajar con la policía portuaria, donde es necesario partir del derecho internacional, por ejemplo, el derecho a asilo. A petición de la policía, cuando un pasajero llegaba y solicitaba asilo político, nuestro trabajo era explicarle al pasajero, y basados en la normativa de ingreso al país, cuáles eran los requisitos para ingresar. Esta experiencia fue importante porque aprendimos a manejar las convenciones internacionales, como el Acuerdo de Schengen, que permite la libre circulación por toda Europa, así como trabajar en los controles de frontera en el aeropuerto.

Por otro lado, en el Ministerio de Justicia se interesó por la figura profesional del mediador. Querían saber si podría funcionar en un instituto penitenciario. Y es en ese momento, cuando algunos de nosotros fuimos llamados para empezar a trabajar y escuchar con la policía penitenciaria. No voy a entrar en muchos detalles de esta experiencia, pero puedo decir que al inicio fue fatal, no fue nada positiva, porque entramos a un mundo donde la transgresión es el eje que articula las experiencias con las que trabajamos. Es un trabajo muy fuerte.

Uno de los institutos penitenciarios en los que trabajé es la cárcel de Rebbibia, que es una cárcel experimental, construida para alojar una capacidad máxima de 1 200 detenidos. Lo que hay que subrayar es que el Ministerio de Justicia jamás consideró el flujo de migrantes que llegarían a Italia. De tal forma que hasta hace unos 15 años, se empezó a hablar de sobrepoblación en las cárceles italianas, donde es importante saber que la mayoría de los detenidos son extranjeros. Llegamos a tener entre el 45 y 60 por ciento de detenidos extranjeros. Esto alarmó a las autoridades, y al Ministerio de Justicia, al cuestionarse qué era lo que estaba pasando. Entonces ahí empiezan a desarrollar políticas y entra de lleno la mediación lingüística cultural.

El primer problema que se le presentó a la administración penitenciaria, es que el cuerpo de policías eran muy pocos para gestionar la cantidad de detenidos. Después, se hizo un análisis para saber qué gru-

pos estaban presentes en ese momento, y en función de ello, saber si era necesaria la presencia de mediadores culturales. Hablando de los primeros tiempos, encontramos que la mayoría en 2007-2008, eran árabes, específicamente de Marruecos, Túnez, Algeria, y después Nigeria, Senegal. En segundo lugar, estaban los grupos de personas de Europa del Este, como los albaneses. En tercer lugar, estaban los latinoamericanos, predominantemente peruanos, colombianos, salvadoreños, hondureños y dominicanos.

Con el tiempo esta composición se incrementó, y hasta hace dos años, en primer lugar estaban los rumenos, en segundo, albaneses y ucranianos. Se incorporan nuevos grupos como los chinos, bangladesíes, iraquíes, iraníes, afganos. Empezó a ser una torre de babel mucho más compleja. Este crecimiento en la composición de la población privada de su libertad, obliga a reforzar no solo la seguridad, aunque hay que destacar que se tuvo un periodo muy difícil después de los atentados en París, en noviembre de 2015, donde toda Europa se puso en alerta por posibles futuros atentados de parte de radicales árabes. Rebbibia no fue ajena a este clima, y hubo una política muy restrictiva con todas las personas de origen árabe, al grado que en algunos casos hubo algunas injusticias, porque cualquier palabra de más, cualquier broma en árabe, significaba que era un posible terrorista. Una especie de histeria en las cárceles, porque se dijo que allí nacían los grupos terroristas. Esto iba en una dirección contraria a lo que venía pasando en los Institutos Penitenciarios. Por ejemplo, dentro de ellos se festeja el Ramadán, porque entre los derechos de las personas privadas de su libertad, está el derecho al culto, sea musulmán, católico, evangelista, incluso para aquellos que practican el budismo; aunque prevalece la religión católica, al grado de tener a un sacerdote que trabaja dentro del centro y organiza todo el voluntariado interno para los detenidos.

La situación se estaba complicando. Cambia el gobierno, y llega un gobierno de derecha. Lo primero que hace el gobierno de derecha, con la llamada Ley Fini-Bossi, es modificar todos los acuerdos que tengan que ver con inmigrantes, y empieza la restricción de los flujos migratorios. Y comienza a ponerse en marcha una serie de propuestas que limitan cada vez más el ingreso al país. En las cárceles también se siente esta presencia, porque refuerza algunas actitudes de la policía peniten-

ciaria, marcadamente de derecha, que ven en los migrantes el malestar de la sociedad, y les dan un uso político a la presencia de los extranjeros sugiriendo que ellos llegaban a Italia a robar, a alterar el orden, tenemos que enviarlos de regreso a sus casas, porque el inmigrante no puede venir solo a robar. En este sentido, se orquestaron una serie de campañas, por ejemplo, contra los albaneses, que en su momento tenían mucha presencia en las cárceles, ya que cometían muchos delitos, de lo que se desprendía en esta campaña es que todo albanés era visto como un posible violador, un potencial transgresor. Los efectos de esta actitud salían de la cárcel a la sociedad, creando un problema serio para la comunidad albanesa.

Ahora bien, teniendo en cuenta la complejidad de la situación, ¿cuáles son los instrumentos de un Instituto Penitenciario para enfrentar estos desafíos? La estructura organizativa es la siguiente. Tenemos un cuerpo de policía penitenciaria, que tiene un comandante, inspectores, y una división de agentes de la policía penitenciaria que son los que están en las distintas secciones. Además tienen un grupo de contención, que puede intervenir en los casos de amotinamiento. Obviamente la función de la policía penitenciaria es la contención y la aplicación del reglamento interno, es decir, aplicar todo aquello a lo que el detenido está obligado a hacer y respetar en el interior del instituto, desde la celda y en los espacios comunes. Después, tenemos el servicio sanitario. En cada sesión del instituto, hay un consultorio, cuya función es intervenir en aquellos casos donde los detenidos tengan un problema de salud, aplicándoles terapias. Dentro de este sector, está el Sert, que es el servicio para tóxicodependientes, y también para aquellas personas que tienen problemas de alcoholismo. Luego está el área de tratamiento o de educadores, donde descansa la parte fundamental del artículo 27, que es el respeto de los derechos humanos, y la reintegración y readaptación del detenido. Esto es fundamental, por ahí se concentra el objetivo de un Instituto Penitenciario que es la reintegración y readaptación a la sociedad de la persona que en un momento dado cometió un crimen o transgredió la ley. También en este nivel tenemos toda una serie de servicios que se les dan a los detenidos. Es un sistema integral, cuyo principio es la Constitución política italiana, los reglamentos que están en parte subordinados al trato con cada detenido. Es decir, a cada dete-

nido se le da un tratamiento, se le propone una oferta de educación, que va en el caso de los extranjeros, desde aprender italiano hasta si quieren, dependiendo la pena y el tiempo, la universidad. Obviamente todo ello es soportado por un grupo de psicólogos que se ocupan de intervenir, escuchar, orientar y determinar en qué casos esa persona ya está lista para poder obtener un permiso previo que le permita salir temporalmente. Este es un cuadro general donde están todos aquellos que trabajan en el instituto, y tienen el mandato constitucional de iniciar todo un proceso de reconstrucción.

¿Cómo se coloca en este cuadro la mediación cultural? Se coloca en dos momentos. Uno, en la actividad concreta con el operador, sea la policía penitenciaria, sea con el área sanitaria, sea con el área educativa. Cuando una persona llega al instituto penitenciario, por ejemplo en el más antiguo de Roma, la cárcel de Regina Coeli, hay una primera sección de recibimiento, donde llegan todos los detenidos (es su “primera visita”), es una sección donde no se sabe todavía si se van a quedar o se van a ir, es una sección de observación. Al mismo tiempo, tienen que hacer una entrevista con el psicólogo. ¿Nosotros, qué hacemos con el psicólogo? Se hace una entrevista anagnáfica: ¿de dónde eres?, ¿cómo te llamas, luego: ¿fuieste maltratado? ¿te pegaron? Después, se le pregunta si consume estupefacientes, cuáles, de qué tipo. Esto es importante para identificar si estamos frente a una persona que es alcohólica o usa estupefacientes para indicarlo de inmediato al servicio de toxicodependientes. Luego se le pregunta si profesa alguna religión, en todo caso se le explica que tiene derecho a llamar a su confesor, al pastor, al imán, etcétera. Si tiene algún problema de tipo médico (diabetes, etcétera), y si tiene algún tratamiento para ello. En el caso de la alimentación es importante saberlo, porque se comunica a la cocina, ya que en los Institutos Penitenciarios italianos no hay, como en Estados Unidos, cocinas-comedores, sino que pasa un carro que lleva a cada celda, pero se debe saber cuál va con sal, cuál no, quién es diabético, quién es musulmán (hay un grupo de cocineros musulmanes que solo se dedican a preparar comida para ellos).

Esta primera entrevista es fundamental, porque de ella se desprende una radiografía de la persona. Después, el educador me llama y quiere saber un poco de la persona: si es la primera vez que está en la cárcel,

si ya conoce el sistema penitenciario italiano, si sabe que puede exigir, que tiene el derecho a un abogado que le pone el Estado, cómo funciona la cárcel italiana. Todo se pide por escrito. Para todo hay un formulario que deben llenar necesariamente y ese formulario es el que determina la comunicación con el cuerpo de policía y con los educadores. Normalmente en cada sesión hay un escribano, que es un detenido que es formado para ocuparse de llenar todo lo que piden los detenidos.

Si existen las condiciones, se le puede llamar a la familia de los extranjeros que llegan para decirles que su marido, hijo o esposo está en la cárcel, y se le pide que se comunique con su consulado para saber qué deberá hacer. Pero hay ocasiones en que el magistrado determina que no se le puede comunicar a la familia, por ejemplo, cuando se están en la fase de investigación. A veces nos piden a nosotros que hagamos las llamadas por ellos, pero no podemos hacerlas si no hay una autorización del magistrado o del instituto. El detenido puede ser trasladado a otra parte, o puede quedarse en esa sección. En ambos casos, el educador le explica lo que va a pasar.

Después de esta sección de tránsito, está la sección de alta seguridad. Ahí se encuentran las personas a las que se les aplica el artículo 416, que determina en parte por qué están en una sección de alta seguridad, que son las personas acusadas de asociación mafiosa. Luego hay otra sección, la 11, donde la mayoría son jóvenes, de cualquier parte del mundo, le llaman el *bronx* porque es muy conflictiva. Y es ahí donde, por ejemplo, entra el Sert, ya que la mayor parte de jóvenes tienen que ser atendidos con metadona, y una serie de medicamentos y terapias para contenerlos. La sección 9, están los reclusos que llegan por delitos sexuales, violaciones, paidofilia, y que en el lenguaje de la cárcel son llamados “los infames”, que en el código carcelario es la palabra más extrema, y tienen mucho control, no salen a caminar en su hora libre, porque se teme una agresión. Después están otras secciones donde hay detenidos comunes, y que no tienen tantos problemas. En la sección 14 hay un hospital, donde se atienden patologías que en situación de cárcel se pueden tratar. Hay dos secciones en una, la 8, donde están los trabajadores que tienen condenas largas pero son trabajadores que han tenido posibilidad de salir a trabajar en la misma cárcel o son trabajadores externos que entran a la cárcel a trabajar. En esa misma sección

está la sección de transexuales, que es una sección conflictiva donde la mayor presencia son de latinoamericanos, principalmente brasileñas, colombianas, argentinas, peruanas, chilenas. Solo tuvimos la presencia de una mujer trans gitana y una mujer argelina, que sufría mucho porque se cansaba de escuchar todos los días salsa, por lo que pidió ser aislada.

Además de la estructura gubernamental, está una cosa fundamental y estratégica, que es la escuela. Para los extranjeros está el proyecto L2 (segunda lengua), ya que para poder acceder a un permiso de estancia, se debe saber hablar, leer y escribir italiano. Es difícil que a una persona que no sabe la lengua, le den el permiso de estancia. Por ejemplo, en el caso de los latinoamericanos, tenemos el problema de lo que se llama “alfabetismo de regreso”, es decir, hablan una lengua entre español-italiano, el “itañol”, no sé sabe si se está hablando en español o en italiano, incluso las personas no saben articular una sola lengua. El problema es cuando deben hacer una carta, o llenar un formulario, los oficiales no saben qué está diciendo. Hay que traducir: qué quieres decir, qué no quieres decir.

Al trabajar con las maestras que alfabetizan, me he dado cuenta de los problemas que tienen los extranjeros en reclusión, sobre todo en el caso de los transexuales, que es el único reparto de la cárcel que no tiene escribano, porque en opinión de los maestros y maestras, no se saben comportar. Este es un punto difícil, tanto que el Ministerio de Justicia ha comenzado a indagar si conviene que vayan a un Instituto Penitenciario Femenil, o de plano, hacer un Instituto solo para ellas. En una encuesta que hicimos con ellas, no quieren ir a un Instituto femenino, porque dicen que ellas son mujeres, pero mujeres como ellas quieren ser, además en un Instituto Penitenciario Varonil, se conjuga con el imaginario de poder tener sexo con ellos. Han pasado cosas increíbles, desde el enamoramiento a distancia, etcétera. Es una sección particular.

¿Qué otras instituciones o grupos intervienen en lo que se incorpora en el proceso de tratamiento? Ya comentamos que la policía penitenciaria tiene una función determinada, el área educativa también tiene una función determinada. Pero está el tercer sector, que somos aquellos que fuimos contratados por el Ministerio de Justicia, no tenemos una visión institucional. Es decir, tenemos un rol fundamental en cuanto a colaborar y observar que se hagan algunas cosas, tutelar de alguna manera

a los detenidos. Es un sector fundamental porque es el que organiza las cooperativas dentro de la cárcel, es quien observa que a los presos se les garanticen sus derechos. Todo esto pasa también por la escuela, pero sobre todo por el conjunto de actividades y propuestas culturales que se van creando. Por ejemplo, hay una biblioteca central, pero cada sección tiene su propia biblioteca, se pide a un bibliotecario que organice el trabajo, se promueven los libros, talleres de escritura creativa, yoga. Una oferta como alternativa que tiene que ver con dar espacio a la persona y que la persona tenga posibilidad de reencontrarse, que no sea solo el pago de la condena. En este sentido, yo trabajé en un taller de cine, coordinaba un jurado con los detenidos, donde teníamos que ver películas y al final mandábamos la votación al exterior de la cárcel. Por ejemplo, de ahí salió una de las compañías de teatro más famosas, que empezaron a leer Shakespeare, y comenzaron a montar obras de teatro con una particularidad: se escenificaba a Shakespeare pero con el dialecto de cada uno de los detenidos. Imaginemos el significado de un pasaje de Shakespeare en siciliano, en calabrese, en romano. Parece raro, pero tiene una finalidad: recuperar la identidad lingüística, comunicar (cuando se presentaba la obra, había un traductor, porque casi nadie entendía), y participaban latinos que muchos de ellos hablaban en inglés.

Este es un resumen del ecosistema que tiene la actividad en un Instituto Penitenciario italiano, y de la figura del mediador cultural, que tiene que ver con la mirada del otro, con su identidad, en una situación de fragilidad pero también tenemos que reconocer que hay transgresores. Es decir, se piensa en el detenido, pero no en la víctima. ¿Qué le pasó a ella? Por ejemplo, un grupo de argentinos tenía la costumbre de asaltar a las ancianas cuando recibían su pensión. Eran muy simpáticos, pero tenían una práctica terrible. La mediación ayuda a entender que hay que mantener un equilibrio, que pasa por la escucha, por no hacer juicios.