



TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL

**"Mediación y justicia restaurativa
en los centros penitenciarios:
Propuesta de intervención " .**

Autor/a:

D./D^a. Sandra Caballero Rodríguez.

Tutor/a:

D./D^a. Ana Velasco Gil.

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2014 - 2015

FECHA DE ENTREGA: Junio de 2015.

*Desaconseje el pleito e intente el compromiso con sus vecinos.
Adviértales que el vencedor es a menudo el perdedor... por los gastos
que supone y el tiempo perdido." - Abraham Lincoln, 1851 –*

RESUMEN

El presente documento se trata de un Trabajo Fin de Grado (TFG) de la carrera de Trabajo Social. Este trabajo versa sobre la importancia de implantar la figura de un mediador en los centros penitenciarios de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, para la resolución de los conflictos que sucedan en dichos centros, derivados de la convivencia diaria entre presos y profesionales. En este documento se presenta una propuesta de intervención a partir de unos resultados obtenidos de llevar a cabo una investigación de corte cualitativo a un ex presidiario de la cárcel de Villanubla (Valladolid) y a una trabajadora social de la prisión de La Moraleja (Dueñas).

ABSTRACT

This document is a Final study of Degree (TFG) of the career of Social Work. This work focuses on the importance of implementing the figure of a mediator in the prisons of the autonomous community of Castilla y Leon, for the resolution of conflicts that hapen in these centers, derived from daily contact between prisoners and professionals. In this document a proposal for intervention arises from a results of conducting qualitative research cutting a former inmate of the prison of Villanubla (Valladolid) and a social worker in the prison of La Moraleja (Dueñas).

PALABRAS CLAVE

Mediación, Justicia restaurativa, centro penitenciario, mediador, conflicto, investigación cualitativa

KEY WORDS

Mediation, restorative justice, prison, mediator, conflict, qualitative research.

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	Pág. 05
2.	JUSTIFICACIÓN	Pág. 08
3.	OBJETIVOS	Pág. 12
4.	MARCO CONCEPTUAL	Pág. 13
	4.1. Métodos de resolución de conflictos	Pág. 13
	4.2. Concepto de mediación	Pág. 18
	4.3. Legislación de la mediación en España	Pág. 22
5.	INSTITUCIONES PENITENCIARIAS DE CASTILLA Y LEÓN	Pág. 25
	5.1. Ámbito legislativo	Pág. 25
	5.2. Organización de los centros penitenciarios	Pág. 26
	5.3. Profesionales de los centros penitenciarios	Pág. 29
	5.4. Servicios de los centros penitenciarios	Pág. 30
6.	METODOLOGÍA	Pág. 33
7.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	Pág. 36
8.	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	Pág. 40
	8.1. Título	Pág. 40
	8.2. Justificación	Pág. 40
	8.3. Objetivos de la intervención	Pág. 41
	8.4. Metodología	Pág. 42
	8.5. Recursos	Pág. 42
	8.6. Actividades	Pág. 43
	8.7. Delimitación espacio-temporal	Pág. 44
	8.8. Evaluación	Pág. 45
9.	CONCLUSIONES	Pág. 48
10.	AGRADECIMIENTOS	Pág. 52
11.	BIBLIOGRAFÍA	Pág. 53
12.	ANEXOS	Pág.58

1. INTRODUCCIÓN.

El documento que pretendo introducir en este epígrafe, es el trabajo de fin de grado que pondrá el punto y final a mis estudios en el grado de Trabajo Social de la Universidad de Valladolid.

Desde el primer momento entendí que este trabajo final debería servirme para seguir aprendiendo y sobre todo debería abordar un tema con el que me sienta motivada a conocer más de él, en definitiva, que me vaya a servir de cara a un futuro profesional.

Partiendo de esa premisa me decidí a abordar el ámbito de la mediación, pues busco dar a conocer una alternativa a la tradicional justicia redistributiva, la más extendida en la actualidad en nuestro país. Esta vía alterna que propongo es como ya he dicho, la mediación como método de resolución de conflictos. Conocer qué es mediación, en qué punto se encuentra en la actualidad, las ventajas que tiene para la sociedad este tipo de justicia, la actualidad de nuestros centros penitenciarios, etc. serán los puntos a tratar, así como una propuesta de intervención, para la resolución de conflictos en los centros penitenciarios. Esta propuesta de intervención, será llevada a cabo a partir de los datos obtenidos con una investigación cualitativa, en la cual la herramienta principal ha sido la entrevista no estructurada.

Para Ury (2005) el conflicto es inherente a la naturaleza humana, y por tanto, es inevitable. El afrontamiento, el abordaje y la resolución forman parte también de la interacción social (Vinyamata,1999). Por tanto los humanos necesitamos mecanismos que nos ayuden a resolver conflictos cotidianos.

Uno de estos mecanismos para la resolución de conflictos es la mediación, según Six, la mediación es *[...] acción realizada por un tercero, entre dos personas o grupos que consienten libremente y participan y a quienes corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos unas relaciones nuevas, o evitar o sanar unas relaciones perturbadas entre ellos* (1997, pp. 65-67).

La mediación penal es una herramienta de la justicia restaurativa, la cual busca humanizar el sistema penal y defiende la posibilidad de cambio de la personas.

Según Memoria del Servicio de Mediación Penal de Castilla y León (Burgos) (2009), *es un marco filosófico para responder al delito, que se centra en el daño causado y las acciones requeridas para remendar ese daño. Se parte de la siguiente premisa, que el crimen causa daños a las personas y a la comunidad y que la justicia puede reparar esos daños, dando participación a las partes en el proceso. De esta forma, dando protagonismo a las partes se puede alcanzar el resultado restaurador de la reparación y la paz, (paz social).*

Una vez clarificado el contenido que vamos a presentar en este documento, pasaremos a hablar de cómo está estructurado el mismo:

El documento presenta 4 ámbitos diferenciados, con sus correspondientes apartados. El primer ámbito consta de un marco conceptual donde se aborda los métodos de resolución de conflictos actuales, a saber: Judicial, negociación, arbitraje, conciliación y mediación. Se profundiza en el concepto de mediación y la mediación penal.

El segundo ámbito recoge la información sobre los centros penitenciarios en Castilla y León, su marco legislativo (a 3 niveles), así como las características, las actividades y los profesionales que realizan su actividad en los mismos.

El tercer ámbito aborda la metodología empleada en nuestra investigación cualitativa así como los resultados obtenidos en la misma. Recoge también, los perfiles que presentan las personas entrevistadas.

El cuarto y último ámbito, consta de una propuesta de intervención en instituciones penitenciarias. Un programa de mediación para resolver conflictos dentro de los centros penitenciarios. Desarrollará los objetivos que se pretende cumplir con esta propuesta, describiendo la metodología empleada en la misma, así como los recursos con los que contamos para llevar a cabo el programa.

Por último unas conclusiones sobre el documento en sí que abordarán los principales saberes generados a partir de la elaboración de este documento, así como las reflexiones propias y las capacidades adquiridas tras la elaboración del mismo. Mención especial para las dificultades que nos hemos encontrado en la elaboración de dicho documento.

También se incluye la recogida de las fuentes consultadas para llevar a cabo este trabajo y unos anexos que servirán de complemento a lo reflejado.

2. JUSTIFICACIÓN.

Aunque la mediación surge en la década de 1960 en Estados Unidos (donde uno de cada tres conflictos se resuelve sin necesidad de llegar a juicio), en España es una práctica extrajudicial poco conocida. La Unión Europea trató de impulsarla con la promulgación de una directiva que en España empezó a desarrollarse y entrar en vigor como Ley en 2012 para mediar en asuntos civiles y mercantiles.

Según un estudio del Parlamento Europeo, la mediación sólo se aplica en un 1% de los casos en conflicto en la UE, a pesar del ahorro de tiempo (prácticamente la mitad), y de dinero (aproximadamente un 30% menos) que supone la mediación. El informe plantea la posibilidad de convertirlo en un procedimiento obligatorio ya que agilizaría el proceso de resolución del conflicto y evitaría un colapso en los sistemas judiciales de los países miembro.

En España ahora mismo está en auge puesto que tiene unas ventajas muy claras respecto a los procedimientos judiciales, al ser más económico y evitar un mayor colapso de los tribunales, además podría ser una buena alternativa para una sociedad (la española) que manifiesta un descontento general con el poder judicial. Por ello nos parece un tema de rabiosa actualidad, que hay que conocer y de ahí que sea el objeto de nuestro documento. Para afirmar esto nos apoyamos en una serie de noticias e imágenes que muestran el auge de esta herramienta en España a la par que los procedimientos judiciales caen en desgracia por ser entendido poco equitativos e imparciales.

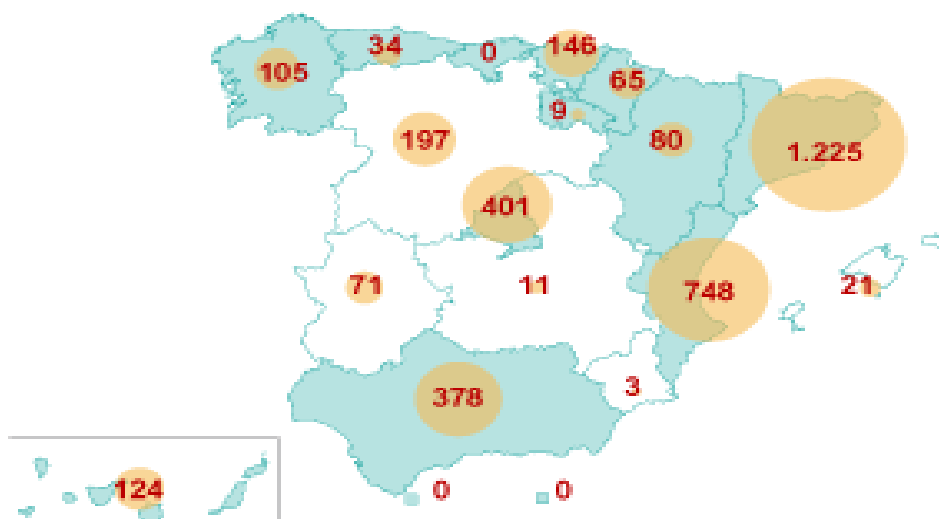
La agencia de noticias Europa Press recogía el miércoles 10 de julio de 2013, el titular "El 95% de los conflictos sometidos a mediación culmina en un acuerdo entre las partes, según expertos"

Mientras que según lo recogido en el periódico Público el 9 de Marzo de 2011, en su plataforma digital, observamos que según el barómetro del Centro de Investigación Social (CIAS): Un 48,3% de los ciudadanos creen que las leyes favorecen a los ricos y, en segundo lugar con un 26%, a los políticos.

Datos que nos hacen pensar en que la población dado su descontento con la justicia del país, busca nuevos métodos de resolución de conflictos al margen del sistema judicial y ha encontrado en la mediación una herramienta con altos porcentajes de efectividad.

A continuación presentamos una serie de informaciones gráficas donde ejemplificamos los datos que acabamos de exponer sobre el auge que tiene la mediación en nuestro país. Ya que tal recogen las siguientes figuras, se observa como esta herramienta comienza a ser un recurso cada vez más extendido por el territorio nacional.

Figura 1. Número de casos derivados a mediadores en España en el año 2013



Fuente: Derivaciones a mediación. MARÍA SOSA TROYA. Madrid 27/07/13. El País.

En el mapa se observa que las comunidades con más casos derivados a mediación, desde otros métodos de resolución de conflictos son: Cataluña y Comunidad Valenciana, seguidas de la Comunidad autónoma de Madrid y Andalucía. En oposición, las comunidades donde se practica la mediación en menor medida son: Cantabria, Murcia y La Rioja. Además, otro dato que despierta interés, es el hecho de que las dos ciudades autónomas tienen el contador de mediaciones a cero.

Figura 2. Acuerdos extrajudiciales en materia de despidos laborales

CCAA	Número	Dif %
Andalucía	79.021	72.1
Aragón	204	29.2
Asturias	969	53.7
Baleares	2.836	35.5
Canarias	4.804	101.2
Cantabria	529	-12.0
Castilla- La Mancha	1.691	20.7
Castilla y León	2.871	66.5
Cataluña	18.811	100.1
Comunidad Valenciana	7.014	59.0
Extremadura	790	54.3
Galicia	3.267	81.5
Madrid	21.735	66.5
Murcia	1.740	83.7
Navarra	518	127.8
País Vasco	3.189	47.1
La Rioja	587	66.5
Ceuta y Melilla	83	130.6
Total	79.021	72.1

Fuente: Despidos laborales y acuerdos judiciales. Agencia EFE 07/01/14

En la figura número 2, observamos como un gran número de conflictos ocasionados por los despidos laborales, es solventado fuera del mecanismo judicial. En algunas comunidades llega a haber una efectividad igual o superior al 100%, como son Canarias, Comunidad Valenciana y País Vasco. Estas comunidades hacen que el porcentaje de conflictos resueltos alcance una media de 72% de efectividad de resultados.

Otras en cambio tienen poco balance positivo en resolución, es el ejemplo de Cantabria con un -12% y Castilla La Mancha, Aragón, La Rioja y las Islas Baleares, que no alcanzan el 50% de efectividad de acuerdos.

Por tanto con los datos en la mano, y atendiendo al descontento por parte de la población hacia la justicia en nuestro país, hace que me plantee que sea necesario tener otros mecanismos para resolver los conflictos penales.

Por último, la herramienta de la mediación me parece muy útil en contingencias donde las partes tendrán que seguir manteniendo algún tipo de relación, por tanto me parece útil que se implante en los centros penitenciarios donde los conflictos entre reclusos están a la orden del día, además estos reclusos deberán seguir conviviendo tras los pleitos por lo que la mediación me parece necesaria en estas situaciones.

Es por ello que decidí enfocarlo a la mediación, además me llamó la atención gracias a la asignatura de Trabajo Social y Mediación, que se imparte durante el primer cuatrimestre del último año de la carrera. Algunos de los aspectos que captaron mi interés son los mecanismos utilizados por la mediación a la hora de resolver conflictos, los rol-playing realizados en clase así como mis propias experiencias durante el Prácticum. Todo lo expuesto anteriormente acabó por convencerme de que la mediación es un terreno poco explotado en nuestro país y que podría ser muy útil conocerlo más a fondo.

3. OBJETIVOS.

Con la realización de este documento, busco el cumplimiento de una serie de metas. El fin máximo por tanto es cumplir el objetivo general del mismo, así como los diferentes objetivos específicos que lo conforman. El objetivo general es:

- Ofrecer una alternativa para la resolución de conflictos en instituciones penitenciarias, a través del conocimiento del mecanismo de mediación, como método de resolución de los mismos.

Los objetivos secundarios que planteo alcanzar con este documento y que me ayudarán a alcanzar el general son:

- Aprender a manejar diferentes fuentes de información y a extrapolar los datos más relevantes de la información que me aportan.
- Conocer qué es la mediación , de donde viene y porque aboga.
- Analizar las ventajas que tiene este método de resolución de conflictos, en detrimento de los procesos punitivos tradicionales.
- Estudiar el marco legislativo de las instituciones penitenciarias en la comunidad autónoma de Castilla y León.
- Establecer una propuesta de intervención para la resolución de conflictos en los centros penitenciarios.
- Dar a conocer la figura del mediador (trabajador social) en instituciones penitenciarias, como profesional para abordar conflictos.
- Fomentar el conocimiento (en este caso de reclusos), de la mediación como método de resolución de conflictos.
- Iniciarme en los métodos de investigación cualitativos, como ayuda para el conocimiento de la realidad social.

4. MARCO CONCEPTUAL.

A continuación, se presenta un marco teórico o conceptual con el que se pretende abordar el concepto de mediación, a partir del estudio de ella como método de resolución de conflictos, entendiendo que hay otras herramientas de resolución y que hay que conocerlas. Posteriormente se hablará de los tipos de mediación que hay así como la legislación sobre la cual se sustentan.

4.1. Métodos de resolución de conflictos

Actualmente en España existen varios métodos de resolución de conflictos. Estos métodos están regulados por diferentes normativas y se ven como vías ágiles de resolución que no colapsen el sistema y permitan una reducción de costes a todos los participantes. Son las siguientes:

- **Vía del derecho:** Para resolver el conflicto, las partes deben acudir a un juicio, donde un tercero que será imparcial a estas partes, impondrá una solución del litigio. Por tanto las partes no buscarán una solución entre ellas sino que delegarán esta tarea en esta tercera parte.

La resolución con este método suele contentar sólo a una de las partes en detrimento de la otra cuyo sentir será presumiblemente de descontento. En cuanto a las relaciones entre las partes, este método de resolución aboga por una comunicación indirecta entre las partes ya que exponen su sentir y pretensiones a través de representantes (abogados): En España es este método, el más conocido y por ende el más frecuentado. La tasa de litigiosidad en el conjunto del Estado ha sido de 47,5 asuntos por cada 1.000 habitantes.

Figura3. La tasa de litigiosidad en España, en 2013.

	Movimiento de asuntos			Sentencias
	Ingresados	Resueltos	En trámite al final del año	
Civil	1.757.700	1.764.100	1.022.600	464.400
Penal	6.163.200	6.280.800	917.900	707.500
Contencioso Administrativa	178.000	240.200	193.700	151.000
Social	470.200	420.400	410.200	215.400
Militar	280	240	130	150
Total	8.569.400	8.705.800	2.544.500	1.538.500

Fuente: Poder judicial en España, martes. 17/06/2014.

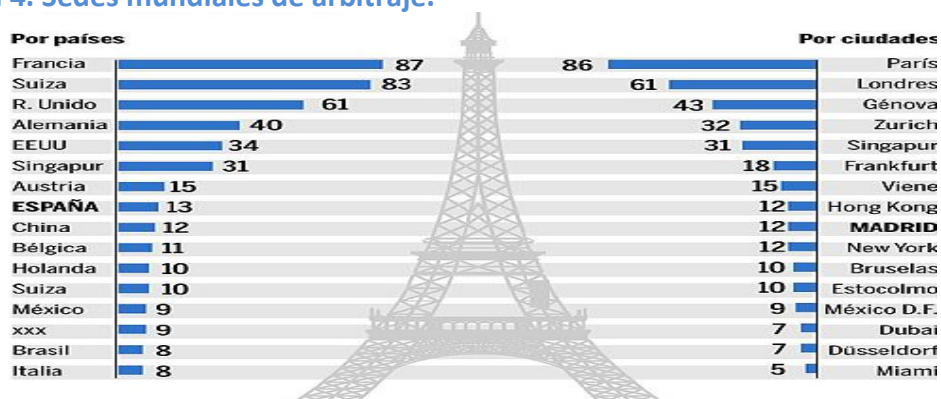
Las comunidades que han mostrado una tasa de litigiosidad superior a la nacional han sido Andalucía (56,3), Madrid (53,1), Canarias (51,7), Murcia (49,9), Cantabria (48,8) y C. Valenciana (48,4). Las comunidades con tasa de litigiosidad más baja fueron La Rioja (31,9), País Vasco (33,7) y Aragón (37,8)

- **Arbitraje:** El arbitraje es un método de resolución voluntario. En este caso es un tribunal especializado el que escucha la ponencia de las partes, esta ponencia puede ser de representantes (como en la vía del derecho) o por parte de las partes directamente. Las partes acatan lo que el tribunal decide, pero al ser voluntario pueden cesar el proceso en cualquier momento y recurrir a los tribunales. Si bien es cierto que los tribunales de justicia si se eleva el caso hacia ellos, suelen tender a tomar en consideración lo que se ha dictado en el proceso de arbitraje. Este método está reglado por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. El arbitraje es un herramienta de resolución con unos costes más bajos y que posee una mayor celeridad durante el proceso. Hay varios tipos de arbitraje.
 - **Arbitraje institucional:** la administración, tramitación y resolución se realiza por una entidad legalmente constituida para ello según la Ley 60/2003.

- **Arbitraje "ad hoc"**, la administración, tramitación y resolución del conflicto se realiza por un árbitro. Este arbitro será nombrado en consenso por ambas partes.
- **Arbitraje de derecho**, basado en el Ordenamiento Jurídico predeterminado, basado en un acuerdo de equidad, lo justo, no basado en normas de derecho.
- **Arbitraje doméstico**, aquel en el que todos los elementos que se den en el proceso de arbitraje sean españoles.
- **Arbitraje Internacional**, aquel que se da cuando una de las partes tenga su domicilio fuera de España, o el objeto de la disputa sea de índole internacional.

En España esta práctica al igual que el resto de métodos aumenta cada año de forma considerable, a la par que le salen al paso tanto seguidores como detractores. Según M. Serraller y C. García-León (2010): *En España se realizan entre 600 y 700 arbitrajes al año, y algunas ciudades como Madrid o Barcelona van cobrando importancia como sedes de arbitrajes internacionales.*

Figura 4. Sedes mundiales de arbitraje.

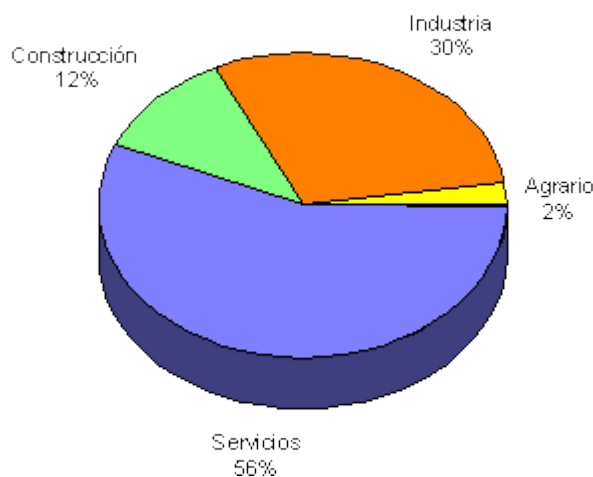


Fuente: El arbitraje gana peso para resolver conflictos en crisis. 15-02-2010. Expansión.com.

En la figura se observa que el país con más sedes de arbitraje (y mayor número de los mismos) es Francia con 87 sedes, de las cuales 86 están sitas en la capital. Le sigue Suiza y más a la zaga Reino Unido. Los países que poseen sedes de arbitraje, pero en menor número son Brasil e Italia con 8 sedes ambos. España con 13 sede se encuentra lejos de los porcentajes más altos.

- **Conciliación:** La conciliación es un método informal e involuntario en el que se reconoce una capacidad a un tercero que será el encargado de proponer la solución de la contingencia o bien de guiar a las partes para que lleguen a un acuerdo. La negociación en este caso, se basa en el "buen criterio" del conciliador, dejan a las partes como parte muy importante del proceso pero bajo la supervisión en todo momento del conciliador. Esta práctica está regulada por la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1/2000 de 7 de enero. En España,

Figura 5. Porcentaje de conciliaciones en el año 2000 de acuerdo al sector de actividad en el que se producen.



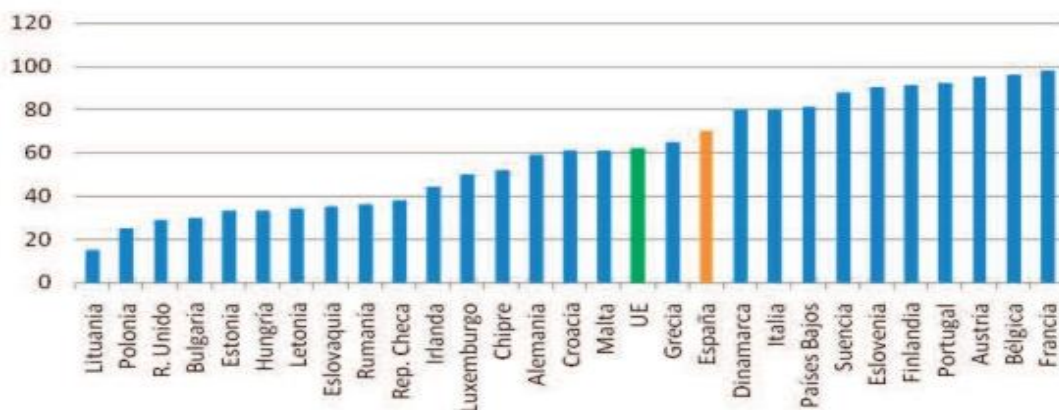
Fuente: Informe de resultados. Conciliaciones individuales, colectivas y mediaciones. Gobierno de España. 2000.

En la anterior figura, vemos como los datos aportados por el informe de resultados del gobierno de España en el año 2000, El mayor número de conciliaciones se produce en el sector servicios, ocupa más de la mitad (56%). Por orden el siguientes sector, la industria, cuenta con un 30% de las conciliaciones totales, mientras que la construcción un 12%. Por último señalar el menor porcentaje, apenas un 2% de las conciliaciones que se produjeron en España, se dieron en el sector agrario.

- **Negociación:** Es un proceso en el que hay una comunicación directa entre las parte. No se requiere la presencia de un tercero durante el proceso de acuerdo. Las partes dialogan y expresan sus peticiones tratando de lograr un acuerdo común y satisfactorio a todas las partes, cuya esencia es la búsqueda del mutuo beneficio. En España, la negociación más representativa y conocida es la negociación colectiva. Esta se produce entre uno o más empleadores y una o más organizaciones sindicales, o con trabajadores puede abarcar todos los aspectos de la relación laboral

El derecho a la negociación colectiva viene reconocido en el art. 37.1 de la CE (1878) donde se establece que *la ley garantizará el derecho a la negociación colectiva laboral entre los representantes de los trabajadores y empresarios, así como la fuerza vinculante de los convenios.*

Figura 6. Cobertura de la Negociación colectiva en la UE en el año 2013.



Fuente: ETUI, Worker participation. 2013

La tasa de cobertura de la negociación colectiva en España en el año 2013, según lo recogido por el instituto sindical europeo, está en un 70%, siendo superior a la tasa media de la Unión Europea, (62%). Entre los países con una menor tasa cabe destacar Lituania, Polonia o Reino Unido; mientras que entre los países con una mayor tasa se puede señalar Francia, Bélgica o Austria.

4.2 Concepto de mediación

Lo que diferencia a la mediación de las prácticas anteriores es que asegura la satisfacción y duración de los acuerdos que se alcanzan en ella. La mediación es un proceso de resolución de conflictos, en el que hay una tercera persona, denominada mediador, que ejercerá de guía con las partes, fomentando la autonomía de estas y propiciando espacios de diálogo para las mismas. Busca alcanzar un acuerdo que perdure en el tiempo y con el que ambas partes se encuentren satisfechas. Además, es un procedimiento confidencial, ya que se firmará un contrato de confidencialidad que protegerá la privacidad de los implicados en la mediación, además es un proceso participativo y voluntario que favorece la comunicación y el diálogo entre las partes. Es muy recomendable cuando las partes tendrán que seguir manteniendo un vínculo después de la resolución del conflicto.

En España, la mediación está cada vez más en alza, aumentando el número de casos sometidos a mediación. Hay diferentes tipos de mediación:

- **Mediación civil:** utilizada principalmente en la esfera familiar, también aborda contingencias de carácter mercantil, consumo y en el de la propiedad horizontal. Otros tipos de mediación son la intercultural, la comunitaria y la escolar. En España la más utilizada es la mediación familiar.

Figura 7. Mediaciones en España en el año 2010.

DATOS ANUALES 2010	
TOTAL mediaciones realizadas	1.174
TOTAL mediaciones cerradas	595
TOTAL mediaciones efectuadas	328
TOTAL mediaciones terminadas CON ACUERDO	98 30%
TOTAL mediaciones terminadas SIN ACUERDO	230 70%

Fuente: Andrés Vázquez. Mediación en 2.0. 11/07/2013.

En la tabla vemos como durante el año 2013, en España se produjeron 1.174 casos de mediación. De estas tan solo el 30% se resolvieron con acuerdo, mientras que el 70% de los casos no fue una mediación con acuerdo por las partes.

- **Mediación penal:** Basada en la justicia restaurativa que busca resolver el conflicto, a través de un proceso de diálogo de la víctima y el infractor. Más adelante profundizaremos en el concepto y se aportarán datos sobre este tipo de resolución de conflictos.

Si tenemos en cuenta el contexto social actual, la sociedad ha perdido gran parte de la confianza que tenía depositada en la justicia.

Según Oliveras (2013) : *El 64% de los españoles no confían en el sistema judicial nacional y solo el 34% de los ciudadanos piensan que se puede confiar en los tribunales, según los demoleadores resultados de un sondeo Eurobarómetro elaborado por la Comisión Europea.* De acuerdo a lo recogido por el Eurobarómetro, la media de confianza de los países de la Unión europea en su sistema judicial es de 53%, 21 puntos por encima de la opinión española.

Es en este contexto, cuando la sociedad empieza a plantearse la efectividad de otro tipo de justicia, que no sea la punitiva tradicional

La justicia restaurativa, tal y como recogía el primer párrafo, es un proceso de diálogo donde las partes afectadas, resuelven colectivamente cómo tratar las consecuencias de la transgresión y sus implicaciones para el futuro. La víctima en los procesos judiciales, es la “gran olvidada”, en este método de resolución, va a ser escuchada, informada de lo concerniente a todo el proceso, se van a atender sus necesidades y va a tomar parte en la decisión de cómo quiere que se repare el daño causado, por otro lado, al infractor se le da la oportunidad de responsabilizarse de la infracción así como de reparar el daño ocasionado.

Según UMBREIT (2010), director del Centro de Paz y Justicia Restaurativa de Minnesota (EEUU) " la justicia restaurativa no pretende ser blanda con los delincuentes sino, por el contrario busca modos de restaurar a la víctima".

Figura 8. Mediaciones penales en España, año 2011.



Fuente: Andrés Vázquez. 11/07/13. Mediación, pasión y estadísticas.

Según el informe del CGPJ (Consejo general del poder judicial) se ha incrementado el número de Juzgados que han derivado casos al ámbito de la mediación penal, de los 110 casos se ha incrementado a 175. Otra de las cifras que aumenta según el informe, es la del número de acuerdos, de 70.6% de acuerdos a un 77.15%.

A pesar del aumento de la participación de la mediación penal en el ejercicio de la resolución de conflictos, todavía es una herramienta desconocida. En busca de clarificar aun más el proceso, se adjunta una tabla de diferencias entre ambas justicias: Retributiva y restaurativa.

Figura 9. Diferencias entre justicia restaurativa y justicia retributiva.

	JUSTICIA RESTAURATIVA	JUSTICIA RETRIBUTIVA
CRIMEN	Reconoce que el crimen daña a las víctimas, a las comunidades y a los mismos delincuentes. Cree que el crimen desestabiliza la sociedad.	Ve al crimen como una simple transgresión de la ley. Entiende que el delincuente va en contra del estado y por eso debe rendirle cuentas a él.
SUJETOS	Incluye a las víctimas y a las comunidades en todo el proceso.	Entiende que los participantes en la infracción son el Gobierno e infractor.
MIDE	Esta justicia mide cuantos daños son reparados o prevenidos.	Este tipo de justicia mide cuanto castigo fue infringido.

Fuente: Elaboración propia a través de datos de recopilados en Virginia Domingo de la Fuente (2008), Revista de derecho Lex Nova N. 23.

Por tanto, de acuerdo a lo expuesto anteriormente, la mediación penal es un proceso de diálogo participado entre las partes, en el cual se busca la protección de la víctima y cuyo fin último es que se restablezca la paz social. Humaniza el sistema penal y aboga por la posibilidad de cambio inherente a todo ser humano. Se parte del reconocimiento por parte del infractor de los hechos, es decir, la culpabilidad o no del acusado no es el objeto de la mediación. Y además reconoce a la víctima, como un agente activo durante el proceso, dándole la capacidad de decidir cual son sus necesidades así como a plantear preguntas para restablecer todas

aquellas seguridades o facultades que hubiera perdido durante la contingencia.

4.3. Legislación de la mediación en España

La mediación en España, como hemos visto, es un método de resolución de conflicto que puede calificarse como "nuevo". A pesar de ello, la mediación se sustenta en un entramado de leyes y decretos que regulan su práctica.

Esta legislación, sobre la cual actúa la mediación, puede ser de varios niveles: internacional, nacional y autonómico. En este caso Castilla y León. A continuación se mencionan algunas de estas leyes así como su contenido.

NIVEL INTERNACIONAL

- DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO SOBRE CIERTOS ASPECTOS DE LA MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES. {SEC(2004) 1314}. BRUSELAS, 22.10.2004. Esta directiva tiene como finalidad lo expuesto a continuación (recogido en el Artículo 1 de dicha directiva): *El objetivo de la presente Directiva es facilitar el acceso a la resolución de litigios promoviendo el uso de la mediación y asegurando una relación dinámica entre la mediación y el proceso judicial.*
- LIBRO VERDE: SOBRE LAS MODALIDADES ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO DEL DERECHO CIVIL Y MERCANTIL. BRUSELAS, 19.04.2002. Este libro "recoge" una amplia consulta cuestiones jurídicas que se plantean en lo referente a métodos o herramientas alternativas de resolución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil.

NIVEL NACIONAL

- LEY 5/2012, DE MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL: Esta Ley supone cambios en el proceso de mediación, alguno de estos cambios son: Las personas jurídicas podrán llevar a cabo una mediación, para poder ejercer la mediación se deberá poseer un título oficial universitario o de formación profesional superior. Además se suprimirá la firma del mediador en el contrato de mediación
- REAL DECRETO 980/2013, DE 13 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE DESARROLLAN DETERMINADOS ASPECTOS DE LA LEY 5/2012, DE 6 DE JULIO, DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES. Según la profesora de derecho mercantil Sara Urgena(2014): Se trata de *una norma de mínimos, que entrará en vigor el próximo 27 de marzo de 2014, destinada al esclarecimiento de cuatro cuestiones elementales de la citada Ley*. Según Urgena, en este decreto, se regula la formación de los mediadores, la creación del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación, el alcance de la obligación de aseguramiento de la responsabilidad civil y el establecimiento de un procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos.

NIVEL AUTONÓMICO

- DECRETO 50/2007, DE 17 DE MAYO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE DESARROLLO DE LA LEY 1/2006, DE 6 DE ABRIL, DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CASTILLA Y LEÓN. Este reglamento tiene por objeto el desarrollo de la Ley 1/2006 de 6 Abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.
- DECRETO 11/2010, DE 4 DE MARZO, POR EL QUE SE REGULAN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR EN CASTILLA Y LEÓN Y SU AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO. Según lo recogido en el Art. 1

de este decreto: *tiene por objeto regular los Puntos de Encuentro Familiar que desarrollen su actividad en la Comunidad de Castilla y León, así como los requisitos para su autorización de funcionamiento.*

- LEY 1/2006, DE 6 ABRIL. DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CASTILLA Y LEÓN.
Esta ley pretende regular la mediación familiar que se desarrolle en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.

5. INSTITUCIONES PENITENCIARIAS DE CASTILLA Y LEÓN

Bajo este epígrafe, desgranaremos el funcionamiento de las instituciones penitenciarias en España, más concretamente en la comunidad autónoma de Castilla y León.

Según lo recogido por diversos soportes como el diccionario de la RAE (Real Academia Española), las cárceles son: *Edificios destinados a la custodia y reclusión de los presos*. Pero estas definiciones se quedan escasas ya que solo contemplan el edificio y no a donde pertenecen, que funciones poseen, bajo que marco legal se sustentan, etc.

Toda institución penitenciaria se encuentra dentro de un sistema penitenciario cuyas funciones y legislación, vienen recogidas en el Ordenamiento Penitenciario y en la Constitución Española, además son instituciones autorizadas por los gobiernos, y forman parte del sistema de justicia de los países. De acuerdo a lo establecido en el artículo 25.2 de la Constitución Española: *las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social y no podrán consistir en trabajos forzados*.

A continuación, estudiaremos el sistema penitenciario e instituciones de nuestra comunidad.

5.1. Ámbito legislativo

La normativa que regula el funcionamiento de las instituciones penitenciarias es muy amplia. De toda esa prolija legislación destacamos: Constitución española de 1978, Ley Orgánica 1/1979 de 26 de septiembre, El Reglamento Penitenciario y el código penitenciario.

- Constitución Española de 1978. En su título I, recogido en el artículo 25.2, establece que: *Las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social y no podrán consistir en trabajos forzados*.

- Ley Orgánica 1/1979 de 26 de septiembre. Según su artículo 1: *Las instituciones penitenciarias reguladas en la presente Ley tienen como fin primordial la reeducación y la reinserción social de los sentenciados a penas y medidas penales privativas de libertad, así como la retención y custodia de detenidos, presos y penados.*
- Reglamento Penitenciario aprobado por RD 190/1996 de 9 de febrero y sus modificaciones posteriores. Desarrolla los principios de la Ley Orgánica en consonancia con el nuevo modelo punitivo establecido en el Código Penal.
- Código Penitenciario: Recoge en una sola fuente documental la legislación de los centros penitenciarios.

5.2. Organización de los centros penitenciarios

De acuerdo a lo expuesto por el Ministerio del interior del Gobierno de España, cada centro penitenciario tiene una estructura propia. Esta organización, está compuesta por el Director del Centro Penitenciario, que es asistido de cinco Subdirecciones (la Subdirección de Tratamiento, la Subdirección de Seguridad, la subdirección de Régimen, la Subdirección Médica y el Administrador) además cada subdirección cuenta con varios funcionarios, estos funcionarios se clasifican según donde desempeñen su tarea, a saber: funcionarios "de oficinas" , "de interior" y "de área mixta". Todos los centros están en continua relación y coordinación con los servicios centrales, estos centros se encuentran ubicados en Madrid.

La organización de los centros penitenciarios se basa en órganos colegiados y órganos unipersonales.

- **Órganos colegiados:**
 - a) Consejo de Dirección
 - b) Junta de Tratamiento (de la que dependen uno o varios Equipos Técnicos)

c) Comisión Disciplinaria

d) Junta Económico-Administrativa

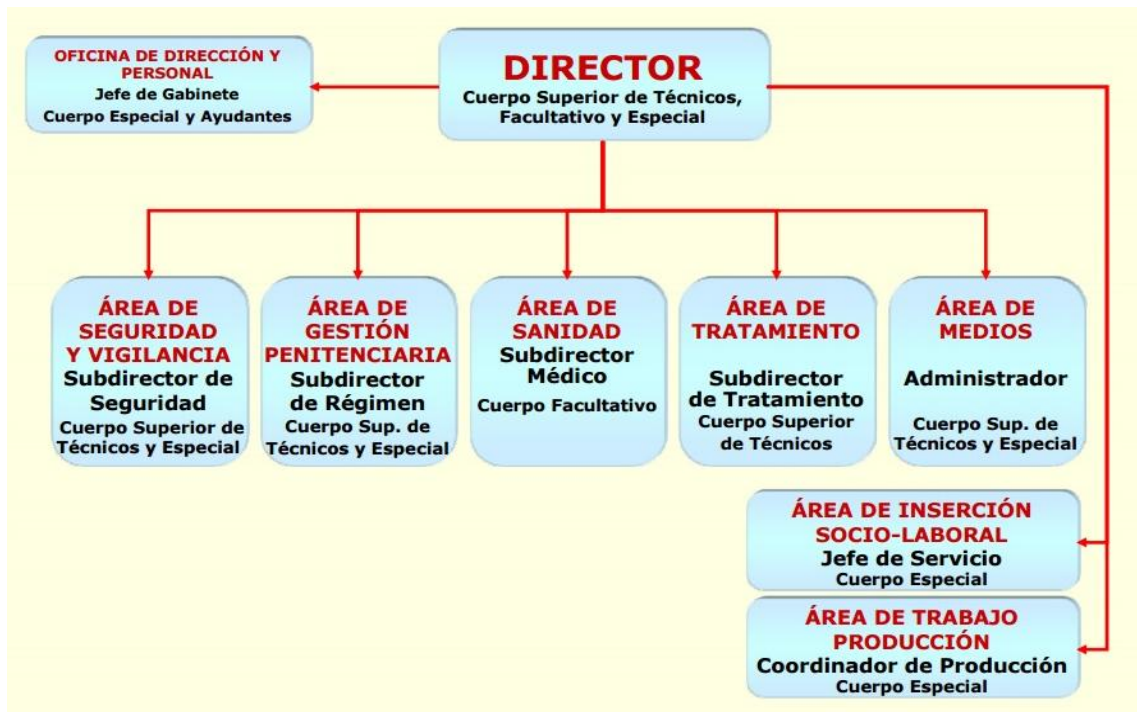
Hay algunas excepciones:

- a) Psiquiátricos penitenciarios
- b) Centros de Inserción Social

○ **Órganos unipersonales**

Están organizados jerárquicamente en relación con el área funcional en la que desempeñen sus tareas y son distintos en cada tipo de establecimiento penitenciario.

Figura 9. Organigrama de los centros del sistema penitenciario español.



Fuente: Dirección general de gestión de recursos. Ministerio del interior. Gobierno de España. 2015.

Todos los centros, vemos como comparten la figura del director y de las 5 subdirecciones, pero cada institución presentará de acuerdo a lo expuesto, variaciones en su organización, ya que cada centro tendrá unas características propias dependiendo, por ejemplo, del grado de tratamiento en los que se basa el sistema penitenciario español. Distinguimos:

- **Régimen ordinario:** Basados en los principios de seguridad, orden y disciplina y abogan por una convivencia ordenada.
- **Régimen abierto:** Fomentan la responsabilidad y se caracterizan por la ausencia de controles rígidos . Algunos de estos centros son:
 - Centros de inserción social (CIS): Son centros penitenciarios que albergan reclusos que se encuentran en un proceso avanzado de reinserción, que están en situación de libertad condicional o cumplen medidas alternativas a la pena como trabajo en beneficio de la comunidad. Cuentan con medios de control y seguimiento.
 - Secciones abiertas: Forman parte de un Centro Penitenciario polivalente, y dependen administrativamente, de él. Tienen como fin la reeducación y reinserción social de los reclusos.
 - Unidades dependientes: Instalaciones residenciales ubicadas dentro de la comunidad penitenciaria. Se gestionan gracias a la colaboración de entes públicas o privadas. Algunos de estos entes son: Hospital psiquiátrico penitenciario, comunidades terapéuticas, etc.

- **Régimen cerrado:** se aplica a los penados clasificados en Primer Grado por su peligrosidad extrema o manifiesta inadaptación a los regímenes ordinario y abierto, y a los preventivos en quienes concurren idénticas circunstancias.

5.3. Profesionales de los centros penitenciarios

En los centros penitenciarios encontramos diferentes profesionales, estos profesionales forman diferentes equipos multidisciplinares y mediante su coordinación, ofrecen una atención integral a todos los reclusos. Estos equipos pueden variar en función de algunos centros (como ya hemos dicho cada centro puede tener una organización diferente), también variará el número de profesionales dependiendo de la capacidad de los centros. Los principales equipos con los que cuentan, según la información aportada por el Ministerio del Interior son:

- **Juristas:** Estos profesionales son los encargados de analizar la situación jurídica de cada recluso, a partir de la misma realizarán una valoración para la clasificación del interno dentro del centro. Además proporcionarán orientación a los internos que deseen conocer su situación.
- **Psicólogos:** Este equipo de profesionales, se encarga de analizar el comportamiento de los reclusos. Emitirán informes que recojan las necesidades de los internos. Están presentes en todas las comunidades terapéuticas de los centros penitenciarios.
- **Sociólogos:** Estos profesionales asesoran a la administración, mediante estudios a los internos, y a las relaciones que establecen dentro del centro. Además participan en la programación del centro.
- **Pedagogos:** Ponen en marcha programas pedagógicos en los centros. También estudian la historia de los reclusos, basándose en su historial académico, grado cultural, capacidades, etc.

- **Educadores:** Estos profesionales, son los encargados de observar la conducta de los internos y emitir los pertinentes informes, es decir, de hacerles un seguimiento de su vida en el centro. También desarrollan programas dentro del centro que constan de diferentes actividades culturales, deportivas, formativas, etc.
- **Trabajadores sociales:** Son los profesionales encargados de intervenir tanto con el interno, como con su contexto socio-familiar. Establecen un puente entre recluso y sus redes exteriores, también son los encargados de la inserción laboral de los internos.
- **Personal sanitario:** Equipo encargado de la sanidad en el centro. Tanto preventiva como asistencial. Aseguran la atención médica integral a todos los internos y cumplen con todos los programas de salud del centro.
- **Personal de interior y vigilancia:** Es el equipo de profesionales más numeroso dentro de los centros. Garantizan el cumplimiento del orden dentro de la institución. Se coordinan con los equipos terapéuticos y educativos de los centros.
- **Administración y Servicios:** Son los profesionales encargados de las actividades de mantenimiento a todos los niveles del centro.

5.4. Servicios de los centros penitenciarios

Cada centro penitenciario ofrece una serie de prestaciones y servicios que cubran las necesidades de cada interno en la prisión. Todas las prestaciones y servicios de los centros penitenciarios pueden verse a través de la secretaría general de instituciones penitenciarias.

- **Alimentación:** En los centros se proporciona a los internos una alimentación suficiente y controlada. Este control se lleva a cabo por parte del equipo médico de los centros. Estos son los encargados de reflejar si algún preso necesita una dieta especial en función de su estado de salud.

- **Higiene:** Además de un derecho, es un deber del interno, el mantener una buena higiene personal así como tener su entorno limpio.
- **Vestuario:** Los internos de los centros penitenciarios españoles, tienen derecho a vestir sus **propias prendas**. Siempre y cuando estas prendas sean adecuadas. Si un preso no dispone de medios materiales para obtener su propia ropa, el centro le proporcionará prendas acordes a su fisonomía y adecuadas a la climatología.
- **Adquisición de productos:** Los centros, disponen de un recinto llamado economato donde los internos pueden adquirir productos que necesiten. La adquisición de estos productos está condicionada a que el uso que se les den no implique riesgo en la convivencia.
- **Peticiones, quejas y recursos:** Los reclusos, de los centros, tienen el derecho de poder elevar sus quejas, peticiones y recursos a las autoridades penitenciarias, a las autoridades judiciales, al defensor del pueblo y al ministerio fiscal.
- **Atención sanitaria:** Como ya se ha manifestado en anteriores epígrafes, los internos tienen derecho a la vida y a la salud y será obligación de la administración proporcionarles atención sanitaria.
- **Asistencia religiosa:** De acuerdo a lo recogido en el artículo 16.1 de la Constitución española (1978): *Se garantiza la libertad ideológica, religiosa y de culto de los individuos y las comunidades sin más limitación, en sus manifestaciones, que la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la ley.* Por tanto la administración garantiza libertad religiosa para los internos en centros penitenciarios y facilita recursos para que este derecho sea efectivo.

- **Acción social penitenciaria:** Los reclusos cuentan con trabajadores sociales que intervienen en su situación, tendiendo un puente entre reclusos dentro de los centros y sus redes exteriores para paliar las inconveniencias surgidas tras el ingreso en prisión de los internos. Además orientas a los reclusos de los servicios y prestaciones existentes.

6. METODOLOGÍA

Para Ander-Egg (1997), el origen de toda investigación es una situación problemática.

Con nuestra investigación, pretendemos dar a conocer los conflictos que ocurren en los centros penitenciarios en el transcurso de la convivencia y como se resuelven.

Según Sanz (2006) : *una investigación ha de basarse en un conjunto de normas y reglas de actuación científica conocidas como 'método'*. Esta autora, forja una clasificación en cuanto a cómo pueden ser las investigaciones, dependiendo de la perspectiva desde la que se hagan: Perspectiva humanista/cualitativa y perspectiva cientifista/cuantitativa.

Para nuestra investigación escogeremos la primera en detrimento de la segunda, es decir, llevaremos a cabo una investigación cualitativa porque entendemos que esta perspectiva nos ayudará a comprender los fenómenos sociales que se dan en los centros penitenciarios, mientras que la otra perspectiva nos serviría si quisiéramos estudiar hechos concretos y cuantificables.

Con este tipo de metodología buscamos recoger datos subjetivos, opiniones e ideas personales. Para ello utilizaremos la técnica de la entrevista.

Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643) la entrevista es *una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas*. Además, Alonso (2007, p. 228) nos indica que:

[...] la entrevista de investigación es por lo tanto una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental, no fragmentada, segmentada, precodificado y cerrado por un cuestionario previo del entrevistado sobre un tema definido en el marco de la investigación.

Realizaremos pues, dos entrevistas no estructuradas, según Vargas (2011), estas entrevistas se caracterizan por ser más amplias que las estructuradas y consiguen que recabemos mayor información.

Así mismo hemos utilizado un cuadrante que nos sirve de herramienta para estudiar los aspectos éticos de la organización que queremos analizar (institución penitenciaria) basándonos en la aplicación de unos indicadores determinados por EFIMEC.

Como ya hemos mencionado antes, la problemática que queremos analizar, son los conflictos que se producen en centros penitenciarios por tanto los perfiles que hemos entrevistado tienen relación con el ámbito penal. Buscando ver "las dos caras de la moneda", se entrevistará a dos perfiles completamente diferentes dentro de instituciones penitenciarias.

- a. PRIMER PERFIL: Este entrevistado, responde al perfil de hombre varón de mediana edad (45 años), con un nivel formativo elemental. Este sujeto, fue ex presidiario de la cárcel de Villanubla, sita en la provincia de Valladolid. Cumplió condena durante 1 año, cabe destacar que lo hizo en uno de los módulos presuntamente menos conflictivos del centro penitenciario.
- b. SEGUNDO PERFIL: Este entrevistado, responde al perfil de mujer de mediana edad (48 años), con un nivel formativo de estudios de Postgrado. Este sujeto, es trabajador social de la institución penitenciaria de Dueñas, sita en la provincia de Palencia.

Para llevar a cabo estas entrevistas, siguiendo lo recogido por Eisner (1998) hemos tratado con cuidado todos los dilemas éticos que se han presentado durante los intercambios de información. A ambos perfiles se les ha solicitado permiso para utilizar la información que nos han proporcionado siempre recalando que el uso de esta información será para fines meramente académicos.

La entrevista con el entrevistado que responde al perfil de ex presidiario, fue "cara a cara" y grabada con audio con el consentimiento del propio entrevistado. Fue un intercambio muy fructífero de impresiones. En cambio en la entrevista realizada a la profesional de instituciones penitenciarias, no pudo ser en persona. Se elaboró una entrevista no estructurada en formato papel, si bien es cierto que la entrega de las respuestas pudo llevarse a cabo en persona y allí compartimos impresiones. Estas no fueron grabadas en audio sino tomadas en sendas notas en un cuaderno de campo.

Además ha este entrevistado, se le pidió que rellenara un cuadrante de auditoría ética que nos permita conocer como "manejan" los dilemas éticos que se presentan en la organización. Este cuadrante es una herramienta desarrollada por Federic G Reamer (2000) en EEUU, para este autor, esta herramienta sirve para identificar asuntos éticos que han de resolver las organizaciones sociales para saber cómo gestionar los diferentes dilemas éticos y diseñar así estrategias o actuaciones que permitan mejorar la calidad ética de dichas instituciones.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las entrevistas de ambos perfiles.

7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez explicada la metodología empleada, procedemos a analizar los datos que hemos obtenidos a partir de la recolección de los datos aportados a través de los diferentes instrumentos utilizados (entrevistas y auditoría ética).

Con la investigación realizada, buscábamos conocer la vida diaria que se "vive" en prisión desde los dos puntos de vista: profesional y recluso, así como los conflictos que de la convivencia se derivan.

El entrevistado correspondiente al perfil de ex presidiario, refiere que en el módulo donde él se encontraba no existían conflictos graves dignos de mención. Cuando se le inquirió si podía relatar algún conflicto grave que recordara estas fueron sus palabras: *"Una tarde de concierto que nos juntaron ahí a to' los presos del centro, que veías unos osos que te cagas, ahí sí que hubo problemas porque se conocían todos y juntaron lo peor de cada casa"*.

Cuando se le pregunta por la resolución de conflictos, dice desconocer si hubiera figuras como las del mediador para la resolución, cuando él tenía algún problema refiere que : *"Iba al guardia"*. Y respecto a la existencia de un mediador manifiesta que: *"No había que yo sepa"*.

Por último para no extendernos más con la prolija información que nos aportó, destacar que se puso nervioso cuando le inquirimos cuál era "Lo peor" de estar allí. El entrevistado manifiesta que *"Se pone malo sólo de recordarlo"* y que lo peor de todo era: *"Estar encerrado sin poder salir"*.

Por otro lado, de la entrevista correspondiente a la llevada a cabo con el perfil profesional, destacan varias ideas.

En primer lugar, durante toda la entrevista aboga por tener una gran oferta de actividades con el objetivo de que no haya conflictos: *"En las actividades no suele haber conflictos porque todo lo que sea tenerles ocupados es positivo ya que les mantiene relajados"*.

De los datos obtenidos, observamos que la profesional establece diferentes grados de conflictos: " *Hay pequeñas discusiones por quien tiene que entrar primero a verme o pequeños problemas de convivencia en las horas comunes o entre compañeros de celda.*" La técnico manifiesta que ante estos problemas si está preparada para actuar, sin embargo ante otro tipo de problemas debe recurrir a otros profesionales porque : Eso se descontrola fijo. " *Algunos de estos problemas más profundos, para la profesional son: Motivos de deudas, trapicheos, chivatazos, etc.* "

La última idea que nos parece fundamental reseñar, es que bajo la opinión de la trabajadora social del centro, hay programas nuevos para la inclusión de los internos que son muy necesarios: " *Actualmente hay fundaciones como La Caixa que dan becas para formación laboral, con cursos de FP que les permiten salir durante el día y solo acudir al centro a dormir por la noche*". Pero también refiere que no hay ningún programa actualmente que les enseñe como manejar conflictos ni cómo resolverlos y que sería completamente necesario para el buen funcionamiento del centro.

Por último se la instó a que rellenara un cuadrante sobre como manejan los dilemas éticos en su organización. Estos fueron los resultados:

Figura 10 : Cuadrante auditoría ética. Organización (CEAS)

Riesgos éticos↓ Grado riesgo→	Sin riesgo	Riesgo mínimo	Riesgo moderado	Alto Riesgo
Derechos de los usuarios			X	
Confidencialidad y privacidad		X		
Consentimiento informado		X		
Oferta de servicios		X		
Límites en relaciones con usuarios y conflictos de intereses			X	

Documentación		X		
Identificación de carácter difamatorio				X
Tiempo de mantenimiento de información de los usuarios	X			
Supervisión		X		
Desarrollo y formación de profesionales		X		
Consulta de trabajadores sociales a otros colegas		X		
Remisión de usuarios a otros servicios		X		
Fraude				X
Finalización de los servicios y abandono del usuario				X
Situaciones en las que surge algún prejuicio				X
Evaluación e investigación				X
Toma de decisiones éticas				X

Fuente: Elaboración propia a partir de EFIMEC.

Estos resultados ponen de manifiesto que la trabajadora de instituciones penitenciarias cree que su organización si cuenta con un riesgo en cuanto a dilemas éticos. Aunque entiende que los derechos de los reclusos no corren riesgo de vulnerarse y que la seguridad para con ellos también es buena.

Por otro lado comentando con ella los resultados, nos dice que : *Está claro que existen muchos prejuicios, sobre todo cuando los delitos son mayores tiendes a juzgar como se*

atreveron a hacer algo así [...]. Y que el abandono del recluso: "Se hace el día que corresponde y nada más, gente de fuera le hará un seguimiento pero nosotros no volvemos a verle".

Por otro lado cree que se debería formar más a los profesionales del dentro ya que ella misma no se ve capaz de manejar ciertas situaciones: *"Como te pille a ti dentro de una pelea donde se están ajustando cuentas, ya no sales de ahí".*

A partir de estos resultados, creemos que hay un "vacío" en los centros penitenciarios en cuanto a la resolución de conflictos. Creemos necesario que haya la figura de un mediador (ya sea trabajador social, educador o titulado en mediación), que dé a los internos la seguridad de poder resolver sus conflictos sin necesidad de recurrir al anteriormente mencionado "guardia". Por ello a continuación presentamos una propuesta para paliar esta situación que creemos ayudará a la vida diaria en prisión.

8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Con los datos recabados de nuestra investigación cualitativa, nos planteamos realizar una propuesta de intervención que permita mejorar la situación de necesidad que hemos contemplado (inexistencia de una herramienta para la resolución de conflictos).

8.1. Título.

El título del programa social que pretendemos implantar en los centros penitenciarios de la comunidad, llevará por título: "Restaurando el conflicto".

8.2. Justificación.

La necesidad de este programa, nace de la suma importancia que tiene el tema de la resolución de conflictos en nuestra vida cotidiana.

La palabra conflicto tiene unas claras connotaciones peyorativas, pero según diversos autores como Galtung (2003) piensan que en el conflicto existe una energía que puede encerrar una oportunidad de paz, además de ser esta propia energía una fuerza para el cambio. Por ello debemos ver el conflicto como un fenómeno de nuestra vida diaria, sobre todo en el contexto de la vida en prisión.

En este contexto , según Muñoz-Hernán (2003) :

"casi por definición, están presentes los conflictos. Bien porque se presume que los internos han tenido una serie de comportamientos delictivos que de una u otra manera han supuesto un conflicto con otra persona (peleas, reyertas, robos...) o con la sociedad, o bien, porque el carácter cerrado de la prisión y la convivencia diaria con otros internos hacen surgir de manera casi inevitable una serie de choques de mayor o menor intensidad".

Por ello creemos necesario la creación de herramientas que permitan y potencien el tratamiento de conflictos, bien mediante la mediación, la cual permitirá por un lado que los internos adquieran habilidades para su posterior incorporación a la sociedad y

por otro lado para que disminuya la conflictividad interna, así se mejoran el clima de convivencia entre los internos y también entre estos y los profesionales.

Además de este modo se proporcionaría a estos profesionales una herramienta que les ayude a trabajar con los internos.

8.3. Objetivos de la intervención

El programa social de resolución de conflictos "Restaurando el conflicto", cuenta con unos objetivos claros desde el principio y toda la intervención va enfocada a ellos.

Como objetivo principal: Implantar la figura de un mediador que resuelva los conflictos internos que se derivan como resultado de la convivencia en los centros penitenciarios, dando la oportunidad a los reclusos de adquirir habilidades y fomentando su participación en la comunidad.

Tratamos de cumplir **otros objetivos**, que nos lleven a la consecución del objetivo general, a saber:

- Dar a conocer a la mediación como método de resolución de conflictos.
- Fomento de la solidaridad comunitaria.
- El empoderamiento personal de los individuos que participen en el programa. El programa busca que las personas puedan desarrollarse de manera **AUTÓNOMA** dentro de los centros penitenciarios así como en su posterior reincorporación en la sociedad.
- Mejorar el ambiente del centro y del aula por medio de la disminución de la tensión y de los comportamientos negativos.

8.4. Metodología

Si uno de los objetivos de este programa es la búsqueda del empoderamiento de los internos a través de la adquisición de habilidades, para nosotros el método se entenderá como la combinación de un trabajo basado en una actividad formativa (sobre el concepto de mediación, para qué sirve, qué se puede mediar, etc.) que busca generar conocimientos en los reclusos, así como fomentar la implantación de un mediador que se valga de reclusos voluntarios para mediar en conflictos y favorecer así la plena participación de estos, en la vida cotidiana dentro de los centros penitenciarios.

Las actividades que se realizarán, se harán de manera directa con los beneficiarios del programa (estos beneficiarios son todos los internos de los centros penitenciarios que soliciten el proceso de mediación o quieran formarse para ser ellos mediadores).

Estas actividades guardan estrecha relación con los objetivos propuestos y los internos estarán en todo momento acompañados por profesionales que les guiarán, lo que supondrá un trabajo en equipo de los diferentes técnicos implicados y un trabajo en red si se viese oportuno, con los profesionales de otros entes u organizaciones.

8.5. Recursos

Para que el programa pueda implantarse y llevarse a cabo, necesitaremos una serie de recursos propios y ajenos a la entidad.

- Propios: Los profesionales que van a desarrollar el programa. Contaremos con un psicólogo, un educador social y un trabajador social. Además de los técnicos, necesitamos un espacio donde desarrollar las actividades. Estas actividades se llevarán a cabo en una de las salas multifunción con la que cuentan todos los centros, así como en un despacho (para las posteriores sesiones de mediación) también sitios en los propios centros.

- **Ajenos:** Contaremos con la presencia de el principal responsable de la asociación de mediación en Castilla y León, así como de dos mediadores/as que durante dos sesiones acudirán a compartir sus conocimientos y experiencias con los reclusos.

8.6. Actividades

De acuerdo a la consecución de los objetivos anteriores, el programa cuenta con una serie de actividades. Estas actividades que se llevarán a cabo, se harán de manera directa con los beneficiarios del programa y guardan relación con los objetivos propuestos. Son las siguientes:

- **Asesoramiento:** Por parte del Trabajador social en todas las cuestiones que requieran los usuarios, así como a ayudarles a su posterior reinserción en la sociedad.
- **Orientación:** Por parte del educador social y el psicólogo que ayudarán a los internos a adquirir capacidades que les permitan generar habilidades sociales. Así como a intentar abordar los sentimientos que les produce esta situación de encierro y exclusión social.
- **Charlas de grupo:** En las primeras sesiones del curso, apoyadas por los diferentes profesionales del programa y por los técnicos externos que acudirán para que los usuarios conozcan el programa y las diferentes cuestiones teóricas acerca de la mediación y donde se llevarán a cabo rol-playing con casos verosímiles que sirvan de ejemplo de mediaciones y que permitan a los internos interactuar adquiriendo así habilidades y capacidades.
- **Sesiones de mediación:** El programa se centra en la mediación como herramienta para solucionar conflictos. Una vez que se haya formado a los reclusos que quieran para ser mediadores, se abrirá el servicio de mediación en el centro. Todo aquel interno que solicite abrir un proceso de mediación podrá

hacerlo. Entonces podrá elegir si quiere que su mediador sea un profesional (trabajador social) o uno de sus compañeros internos que han decidido formarse para poder llevar a cabo las mediaciones (aunque siempre estará presente el profesional). Estas sesiones tendrán lugar sólo con la presencia de los implicados en el conflicto y durarán tanto como sea necesario para su resolución.

8.7. Delimitación espacio-temporal.

El programa desarrollará su actividad en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, comunidad que cuenta con los siguientes establecimientos penitenciarios (sólo mencionamos aquellos con régimen cerrado que será donde se implante nuestro proyecto): Brieva (Ávila), Burgos, Mansilla de las Muelas (León), Dueñas (Palencia), Soria, Topas (Salamanca), Torredondo (Segovia) y Villanubla (Valladolid).

Las actividades programadas en nuestro programa van a llevar un orden.

Primero se va a llevar a cabo la recepción de los internos a los que se proporcionará el asesoramiento adecuado para que entiendan en qué consiste el programa y decidan si van a participar activamente en él, formándose para poder llevar a cabo mediaciones. Esta recepción constará de 2 charlas de 1h.30mins. Cada una donde los diferentes profesionales (internos y externos) hablarán de la mediación. Además después de estas sesiones, durante 30 minutos, se llevarán a cabo una serie de dinámicas prácticas donde los internos vean que es realmente una mediación y participen de ella.

A continuación existirán dos vías. En caso de que el interno decida formarse como mediador, recibirá otras dos charlas de formación de la misma duración que las anteriores, en estas charlas se llevarán a cabo más ejercicios prácticos que permitan que los internos participen activamente en ellos para adquirir mayores competencias de cara a las mediaciones futuras. Después de esta formación el preso continuará en el programa acudiendo a prestar sus servicios como mediador cuando algún compañero o funcionario del centro así lo solicite. En caso de que el interno no quiera formarse

como mediador dará por finalizada su participación hasta que el considere que quiere hacer uso de este servicio acudiendo a resolver un conflicto.

Este programa, se implantará como piloto durante un año en todos los centros, las 2 primeras semanas serán para la formación de los internos y después para el desarrollo propiamente dicho del programa.

Posteriormente de acuerdo a los datos aportados por la evaluación de dicho programa se decidirá si se implanta de manera definitiva como un servicio más dentro de los que ya oferta el centro.

8.8. Evaluación

De este programa se van a evaluar una serie de variables, a saber: La efectividad del mismo, si las actuaciones que se han llevado a cabo han resultado útiles y exitosas y si se ha conseguido encontrar alternativas y soluciones a la resolución de conflictos.

Lo que se evaluará, por tanto, es si se han conseguido los objetivos previstos, así como otro tipo de beneficios que haya podido tener el programa.

Los objetivos que se plantean para la evaluación son los siguientes:

- Justificar la eficacia del programa. La eficacia de un programa podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz si logra los objetivos para que se diseñara.
- Determinar si los objetivos han sido alcanzados, y cuáles son los problemas con los que nos hemos encontrado a la hora de su consecución.

- Valorar qué otro tipo de consecuencias ha tenido la ejecución del programa.
- Valorar la eficiencia del programa. Un programa es eficiente si cumple sus objetivos al menor costo posible.

La evaluación del programa se desarrollará durante y después del mismo. Cada mes se realizará una pequeña evaluación del número de casos mediados y de cómo se han llevado a cabo las mediaciones. Esta evaluación contará siempre con la presencia de los técnicos implicados así como los internos que hayan participado en dichos procesos. En estas sesiones de evaluación, se pondrá en común las impresiones de cómo está transcurriendo el programa, y sería el momento de introducir cambios si vemos trabas en el proceso de intervención.

Además, contaremos con otra evaluación final, para estudiar el resultado global del programa y poder ver así, si el programa ha sido o no viable, es decir, si puede o no ser sostenible en el tiempo, y, si además ha sido efectivo y útil de cara a ayudar a los internos.

Las personas encargadas de llevar a cabo la evaluación final, serán los propios técnicos que han llevado a cabo su ejecución. (Trabajador social, educador y psicólogo), siempre escuchando las impresiones que hayan manifestado los internos implicados en el programa, tanto como mediadores, como usuarios de la mediación. Estos profesionales utilizarán una serie de criterios para evaluar el programa:

Figura 11. Cuadro de criterios de evaluación.

Criterios de evaluación	
<i>Eficacia</i>	Intentará determinar los resultados obtenidos en los objetivos propuestos y además tratará de determinar qué otros efectos ha tenido para las personas beneficiarias o la población en general.
<i>Eficiencia</i>	Intentará determinar los resultados alcanzados en comparación con los recursos empleados.
<i>Satisfacción</i>	Intentará determinar si los usuarios han encontrado útil el programa, y si les ha ayudado a transformar su situación de exclusión social.
<i>Participación</i>	Intentará determinar el nivel de participación de los agentes implicados que intervienen en el Plan y su incidencia en la toma de decisiones.
<i>Impacto</i>	Intentará determinar cuáles son los efectos que se han producido en la sociedad a raíz de este programa, es decir si la sociedad es consciente de este fenómeno y se implica en acabar con él.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez que los profesionales hayan realizado la evaluación final en base a los anteriores criterios, estarán en disposición de emitir unos resultados que serán los que determinen si el programa ha sido viable (y en que centros lo ha sido) y por tanto pueda implantarse de manera permanente, o no es viable y por el contrario pasará a suprimirse de la cartera de prestaciones y servicios del centro penitenciario.

9. Conclusiones.

El conjunto del trabajo recogido en este documento, desde la parte de la fundamentación teórica (marco conceptual), hasta la propuesta de intervención pasando por la investigación cualitativa, me ha proporcionado las pautas y saberes necesarios para establecer unas reflexiones finales. Estas conclusiones, son fruto del trabajo desempeñado en estos cuatro meses y guardan relación con los objetivos marcados para este trabajo. Son las siguientes:

En la sociedad actual, uno de los temas que más preocupan a la población es la justicia, o más bien la falta de ella. Según la agencia EFE (2011): *el funcionamiento de la Justicia en España es malo para el 36,7% de los encuestados, porcentaje al que hay que añadir un 28,7 por ciento que opina que sólo es "regular"*. La población de acuerdo a los diversos estudios y encuestas consultadas, coinciden en el exceso de duración del proceso judicial, el "mal" funcionamiento del sistema de justicia, el elevado coste de los procesos judiciales y la excesiva burocracia, aspectos que, producen un desencanto y desconfianza en el ciudadano.

De acuerdo al pulsómetro de la Cadena Ser (2007): *un 48% de los españoles creen que la situación de la Justicia española es mala o muy mala. Para un 30% es regular, mientras que sólo el 19% la valoran de forma positiva*. Además, de los datos recabados en este estudio, se manifiesta que: *Para el 72% de los encuestados, los jueces están manipulados políticamente, frente a un escaso 17% que consideran que son independientes*.

A tenor de estos datos y de los aportados en la justificación el documento, considero a la Mediación como la forma idónea de resolución extrajudicial de conflictos, pues entre otros rasgos, posee dos grandes beneficios: la responsabilidad y el diálogo. La responsabilidad de los internos o infractores con el daño que ellos/as mismos han ocasionado, y por otro lado los internos o profesional que han sido víctimas de la infracción, son responsables de su propia reparación, formando parte activamente de

la toma de decisiones para llegar a un acuerdo mutuo. Esta modalidad de resolución de conflictos fomenta el diálogo y el entendimiento.

Otra de las reflexiones propias que me ha suscitado esta pequeña investigación, es la importancia de la figura del mediador/a en el ámbito de los centros penitenciarios de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, la presencia de este profesional (ya sea educador social, trabajador social, o mediador formado) debe ser reivindicada de manera activa y constante, pues como ya hemos argumentado a lo largo del documento, aportaría innumerables ventajas para los internos y para el funcionamiento de los mismos centros.

Por otro lado, y ya con las miras puestas en el futuro, como futura trabajadora social, creo que para conocer la realidad social, los métodos cualitativos son una forma ideal de obtención de datos y de aproximación a la misma. Durante mi formación académica, apenas he recibido formación (salvo unas nociones teóricas básicas) sobre este campo de la investigación y me parece idónea para los profesionales sociales ya que permite la creación de un vínculo con el sujeto del que pretendemos obtener conocimiento.

Si bien es cierto que esta investigación no ha estado exenta de problemas. No entiendo el por qué cada vez se ha intentado comunicar directamente con La Moraleja (prisión sita en Dueñas, provincia de Palencia) para conseguir información a cerca del centro, o poder hablar con alguno de los profesionales que desempeñan allí sus labores, se pusieron muchas trabas de índole administrativo, con el fin de impedir (creemos) que obtuviéramos información.

No entiendo este magnetismo o esta poca permeabilidad de información para con el exterior ya que es una barrera que se cimienta entre la población y estas instituciones

y que contribuye a que el ámbito penitenciario sea un gran desconocido para un gran número de la población.

A pesar de estas trabas, conseguimos sendas entrevistas con "ambas caras de la moneda" que pueden darse en un centro penitenciario y destacar la simpatía y profesionalidad de la técnico del centro que nos brindó la oportunidad de compartir con ella saberes. De estas entrevistas me han "chocado" algunas ideas y términos (no me extenderé pues está recogido en el epígrafe de análisis de resultados, el término guardia que emplea el ex presidiario me parece demoledor, ya que considero que implica una visión de los profesionales por parte de los internos de meros vigilantes. Por parte de la profesional, me parece curioso que a pesar de encontrar a su institución de trabajo en riesgo ético, no haga nada para paliar esta situación (sin introducir cambios no habrá mejoras).

Para seguir con esta conclusión final de mi trabajo, debo mencionar las capacidades que he adquirido gracias a su elaboración, me parece importante reseñar las siguientes, pues las considero claves en mi proceso de formación.

- Conocer la legislación vigente en cuanto a la mediación y al sistema penitenciario español.
- Capacidad de análisis y síntesis, en la búsqueda de documentación necesaria para la elaboración del documento.
- Conocer la opinión de la población española en cuanto a los métodos de resolución de conflictos y al funcionamiento del sistema judicial español.
- Aprender a realizar una investigación cualitativa mediante entrevistas no estructuradas.

- Conocer las partes de un programa así como el procedimiento de elaboración para poder llevar a cabo uno propio.

Por último, reseñar que la realización de este trabajo me ha parecido idónea para poner el broche final a mis estudios para formarme como trabajadora social. Durante la carrera me he enamorado y desenamorado de esta profesión en incontables ocasiones, este trabajo me ha servido a demás de para adquirir competencias académicas, para reconciliarme una vez más con mi futura profesión.

Gracias a la inmersión realizada en el mundo de los centros penitenciarios y del ámbito penal en general, he avivado mi ansia por llegar a ser una buena profesional de prisiones. La presencia de técnicos altamente cualificados en este tipo de instituciones me parece necesario para que dichos centros cumplan su función: REEDUCAR, REINSERTAR Y POSIBILITAR EL CAMBIO de sus internos, no castigar (idea generalizada de lo que debe ser un reclusorio).

Recordar que transformar realidades sociales problemáticas es función de los trabajadores sociales, para ello podemos servirnos de la mediación como herramientas para entender el conflicto como una posibilidad de cambio, de generación de saberes y de nuevo establecimiento de redes. Porque un buen profesional debe reciclarse y aprender nuevas herramientas y metodologías para llevar a cabo buenas intervenciones.

Como dijo Albert Einstein: En ***los momentos de crisis, sólo la imaginación es más importante que el conocimiento.***

10. AGRADECIMIENTOS.

Para finalizar este trabajo de fin de grado, me gustaría agradecer a todas aquellas personas que me ayudaron a llevarlo a cabo.

Gracias a todos los profesores que supieron llegar hasta nosotros, motivándonos e incentivándonos durante estos años. A los que no lo consiguieron gracias también porque algo nos aportaron.

Gracias a Ana, por tutorizarme durante estos meses haciendo que llevar a cabo este trabajo no haya sido tan caótico (arduo sí, pero caótico no), como se planteaba en Enero.

Gracias a esas grandes amigas que me llevo de esta carrera. Las que me han enseñado a no ser tan estrecha de miras, y las que cada época de exámenes me recordaban cual era la meta.

Por último agradecer a mi familia que me ha apoyado durante estos 4 años para que lograra convertirme en una profesional. A mis padres, que me escuchaban despotricar cada día que salía del CEAS (entidad dónde realicé el Prácticum) dándome fuerza para que no desistiera. A mi hermano, luz de mi vida; a mis abuelas; a mis eternas marujas; Y sobre todo a mi abuelo, que me ha apoyado desde el primer día de carrera para que no abandonara, que me escuchaba sábado tras sábado los avances que había hecho o me llamaba a diario para que me pusiera a ello. Va por ti abuelo.

11. Bibliografía.

Literatura.

- ANDER-EGG. (1997). *Técnicas de investigación social, Síntesis*. Madrid.
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. London, Inglaterra: Sage.
- Eisner, E. (1998). *El ojo ilustrado. Indagación cualitativa y mejora de la práctica educativa*. Barcelona: Paidós
- Galtung, J. (2003). *Trascender y transformar. Una introducción al trabajo de conflictos*. México.
- Garland, D. (2005). *La cultura del Control*. Editorial Gedisa. Barcelona .
- Godoy Magdaleno, A. I. (2011). *Justicia restaurativa y prácticas restaurativas, los círculos restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos*. Universitat de las Illes Balears. España.
- Munduate, L. Y Martínez-Riquelme, J. (1994). *Conflicto y Negociación*. Madrid: Eudema Psicología. Recursos Humanos.
- Muñoz-Hernán, Y. (2003). *Trabajo en prisión. Una experiencia en tratamiento de conflictos*.
- Muñoz-Hernán, Y. (2008). *¿Qué es la mediación y la negociación? ¿Por qué está de moda? ¿Cómo se hace?.*

- OlealdeAltarejos, A., J. (2011). *Mediación y Justicia restaurativa: Innovaciones metodológicas del trabajo social en la jurisdicción penal. Departamento de justicia y administración pública del gobierno vasco.*
- Pascual Rodríguez, E. (2011). *La mediación en el sistema penal. Facultad de derecho, universidad complutense. Madrid.*
- REAMER, F.G. (2000). *The special work ethics audit: A risk-management strategy, social work.*
- SANZ HERNÁNDEZ, A. (2006). *Herramientas para la investigación de lo social en las organizaciones. Zaragoza.*
- Umbreit, M. (2010). *Diálogo Justicia Restaurativa: Una guía esencial para la Investigación y Práctica.*
- Ury, W. (1999). *Alcázar de la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, trabajo y el mundo. Barcelona.*
- Vargas, X. (2011). *¿Cómo hacer investigación cualitativa?.*
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación y negociación. Barcelona.*

Legislación.

- Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en castilla y león y su autorización de funcionamiento.

- Decreto 61/2011, de 13 octubre. Aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/ 2006, de 6 abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. (2011).
- Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. {SEC(2004) 1314}. Bruselas, 22.10.2004.
- Ley 1/2006, de 6 abril. de mediación familiar de castilla y león.
- Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Ley de Enjuiciamiento Civil de 1/2000 de 7 de enero.
- Real decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Otras fuentes (artículos, ponencias...).

- Alonso, L. E. (2007). Sujetos y Discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En J. M. Delgado y J. M Gutiérrez (Coord.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales* (pp. 225-240). España: Editorial Síntesis.
- Domingo de la Fuente, Virginia. (2008). *Justicia Restaurativa y Mediación Penal*. Lex Nova , No. 23, 2008, pp. 5-6.
- Escudero, V. (2009). *Guía práctica para la intervención familiar*. España.

- Junta de Castilla y León. (2009). *Memoria del Servicio de Mediación Penal de Castilla y León*. Burgos.
- LIBRO VERDE: *Sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil*. Bruselas, 19.04.2002
- Pedagogía social. Revista interuniversitaria. Nº 6-7. Segunda época. Diciembre (2000) - Junio (2001), pp. 73-99. Ayuso, A. *La intervención socioeducativa en el tratamiento penitenciario*.
- Revista de educación 360. Enero-Abril (2013), pp.36-47. Caride Gómez, J.A, y Gradaílle Pernas, R. *Educación en las cárceles nuevos desafíos para la educación social en las instituciones penitenciarias*.
- Revista del ministerio de trabajo social e inmigración. ISSN: 1137-5868, Nº 35, (2002), pp. 83-120. Cabrera, P,J. *Cárcel y exclusión*.

Webgrafía.

- Agencia Efe. (2009): *Casi la mitad de los españoles creen que la Justicia favorece a los ricos*. Recuperado el 13/05/15 de <http://www.publico.es/espana/mitad-espanoles-creen-justicia-favorece.html>.
- Cadena Ser. (2007). *La mayoría de los españoles valoran la Justicia negativamente y creen que está manipulada*. Recuperado el 09/03/15 de http://cadenaser.com/ser/2007/09/17/espana/1189986616_850215.html.
- Centro de investigaciones sociológicas. CIS. <http://www.cis.es/cis/opencms/ES/index.html>

- Declaración Universal de los Derechos humanos. Naciones Unidas.
<http://www.un.org/es/documents/udhr/>

- García-León, C., Serraller, M. (15 de Febrero de 2010). El arbitraje gana peso para resolver conflictos en crisis. Recuperado el 09/03/15 de <http://www.expansion.com/2010/02/15/juridico/1266235188.html>.

- Oliveras, E. *España, cuarto país europeo con menos confianza en su justicia*. Bruselas (2013). Recuperado el 13/03/15 de <http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/espana-cuarto-pais-europeo-con-menos-confianza-justicia-2860345>

- Secretaria General de Instituciones Penitenciarias. Ministerio del Interior.
<http://www.institucionpenitenciaria.es/web/portal/index.html>

- Sociedad Científica de Justicia Restaurativa <https://sites.google.com/site/sociedadcientificadejr/>

- Urgena, S. (2014). *Novedades implantadas por el Real Decreto 980/2013 que desarrolla la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles*. (2014). Recuperado el 25/03/15 de <http://www.legaltoday.com/practica-juridica/civil/arbitraje/novedades-implantadas-por-el-real-decreto-9802013-que-desarrolla-la-ley-de-mediacion-en-asuntos-civiles-y-mercantiles>.

- Vázquez, A. *Mediación, pasión y estadísticas*. (2013). Recuperado el 25/03/15 de <http://alenmediagroup.blogspot.com.es/2013/07/mediacion-pasion-y-estadisticas.html>.

11. ANEXOS.

ANEXO I: Figuras.

Figura 1. El triángulo de los intereses de la negociación.



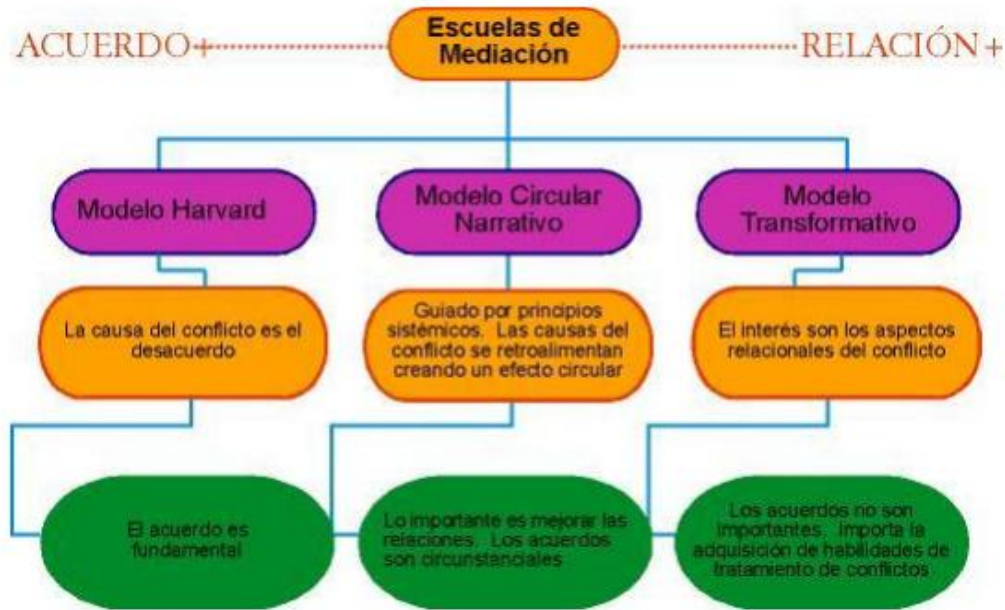
Fuente: Muñoz-Hernán, Y. (2008). *¿Qué es la mediación y la negociación? ¿Por qué está de moda? ¿Cómo se hace?*.

Figura 2: Tipos de negociaciones.



Fuente: Munduate, L. Y Martínez-Riquelme, J. (1994). *Conflicto y Negociación*.

Figura 3: Modelos de mediación.



Fuente: Fuente: Muñoz-Hernán, Y. (2008). *¿Qué es la mediación y la negociación? ¿Por qué está de moda? ¿Cómo se hace?*.

Figura 4: Tipos y grados de Justicia restaurativa.



Fuente: Sociedad científica de justicia restaurativa.

ANEXO II: Concepción positiva Vs concepción negativa del conflicto.

Figura 5: Cuadro comparativo concepción del conflicto.

El conflicto como fuente de destrucción.	El conflicto como fuente de construcción.
Los conflictos son negativos.	El conflicto forma parte esencial de la vida.
Una buena escuela no tiene conflictos.	Una buena escuela supera los conflictos.
Los conflictos provienen de fuera del centro.	Podemos encontrar soluciones fuera del centro.
Los conflictos son situaciones inesperadas..	Los conflictos son situaciones que se deben prever.
Los conflictos son fenómenos puntuales.	Los conflictos son dinámicos.
Los conflictos conllevan violencia.	Algunas respuestas a los conflictos conllevan violencia.
Ante un conflicto se ha de intervenir inmediatamente.	Ante un conflicto se ha de reflexionar serenamente antes de intervenir.
No hay nada que hacer.	Podemos buscar alternativas.
Carecemos de recursos.	Podemos obtener o crear recursos.
Las demás personas provocan el conflicto y yo sólo me preocupo por la situación.	Yo también formo parte del conflicto y a las demás personas también les preocupa la situación.
Es preferible no hablar con quien tengo problemas.	Es preferible hablar con quien tengo problemas
Me disgusta esa persona.	Me disgusta lo que hace esa persona.
Tengo toda la razón.	Tan sólo tengo un punto de vista.
Debo luchar para ganar.	Debo luchar para que todos salgamos ganando.
He encontrado la salida más rápida al conflicto.	He de encontrar una salida al conflicto que no perjudique a los demás.
Si cedo me encontrarán una persona débil, que se rinde.	Si cedo no conseguiremos el mejor resultado, pero tal vez mejoremos nuestras relaciones.
Me enfrentaré con la persona que me incomoda.	Me enfrentaré con el problema que me incomoda.
He de mantener el control de esta situación.	He de ver que aporta esta situación.
Con buena voluntad se resuelven los problemas.	Con recursos y habilidades se resuelven problemas.
Los conflictos suponen un paso atrás.	Los conflictos suponen un paso adelante.
Desarrollo de estrategias de eliminación de conflictos.	Desarrollo de estrategias de gestión positiva de conflictos.

Fuente: Unidad de Apoyo a la Transversalidad. División de Educación General. Ministerio de Educación. Gobierno de Chile. 2006.

ANEXO III: Comparación entre justicia retributiva y justicia restaurativa.

Figura 6: Cuadro comparativo entre justicia retributiva y justicia restaurativa.

Justicia retributiva	Justicia restaurativa
Utiliza el proceso judicial como procedimiento para resolver el problema.	Utiliza prácticas restaurativas para resolver el problema
La víctima no toma parte activa en el proceso de resolución.	La víctima, el infractor, y la comunidad tienen un papel central en la resolución del delito
Busca al culpable.	Trata de mejorar la comprensión entre las partes, reparar y (si cabe) restablecer la relación.
Se centra en establecer la culpabilidad, en el pasado.	Se centra en mejorar la situación, en qué queremos para el futuro.
Proceso adversarial. Se enfatiza el enfrentamiento, se busca demostrar que el otro está equivocado.	Proceso cooperativo. Se enfatizan el diálogo y la negociación
La comunidad es sustituida por el estado.	La comunidad participa en el proceso restaurativo.
El delito es un acto contra el estado, una violación de una norma legal.	El delito es un acto que disminuye el bienestar de otra persona y de la comunidad
El sistema de justicia criminal controla las acciones contra el delito.	La comunidad controla el proceso.
El infractor rinde cuentas a través del castigo, de la pena impuesta.	El infractor rinde cuentas asumiendo su responsabilidad y emprendiendo acciones reparadoras.
El castigo modifica la conducta del infractor y sirve para hacer desistir a posibles infractores.	El castigo no cambia el comportamiento del infractor, deteriora las relaciones y convierte al infractor en víctima del castigo.

Fuente: Zehr, H. (1990), en Magdaleno Godoy A. I.

ANEXO III : Primera entrevista (perfil ex presidiario) .

Buenos días (nombre y apellidos), de adelante nombrado como perfil 1. Gracias por acceder a que le hagamos unas preguntas sobre su paso por el centro penitenciario.

- ¿En qué centro penitenciario estuvo usted recluido?
 - *Estuve en la cárcel de Villanubla, me llevaron ahí porque estaba cerca de casa.*

- ¿Podría decirnos cual fue el motivo de su ingreso en prisión?
 - *Tuve una pelea y me denunciaron, salió el juicio y patatín patatán, me dijeron que tenía que pagar una multa, pero vamos sabes tú que tengo problemas de salud pa´ trabajar y que lo que gano va pa ´ pagar la manutención de (nombre del hijo del entrevistado), asique no pague. Me llevo cartas de que tenía que hacer horas a la comunidad y no las hice, bastante tenía ya con trabajar. Asique me subieron pa´ arriba por no cumplir.*

- ¿Qué fue lo más duro al llegar a la penitenciaría?
 - *Lo más duro era el estar encerraó el no poder salir. Sobre todo los fines de semana. Me pongo malo sólo de pensarlo.*

- ¿Para pedir permiso para salir , ¿A quién tenías que recurrir?
 - *Al guardia.*

- ¿Era él quien decidía si se concedía el permiso?
 - *No eso tienes que echar una solicitud durante la semana se la das al guardia y él ya la presenta ante una comisión y te dicen.*

- ¿Tenías cubiertas todas tus necesidades en el centro?
 - *Sí vamos no nos faltaba de nada.*

- Los servicios básicos de alimentación, salud , vestir etc. ¿Crees que eran adecuados?
 - *Si vamos yo tenía comida de dieta pero me dejaban repetir lo que me ponían y así, vamos de hambre no oí quejarse a nadie. Y a mí me daban la medicación del corazón y todo o sea que bien.*

- ¿Viste muchos conflictos en tu estancia allí?
 - *No pero vamos es que mi módulo era de los más tranquilitos.*

- ¿Cuál sería el mayor conflicto que has visto en tu estancia?
 - *Una tarde de concierto que nos juntaron ahí a to' los presos del centro, que veías unos osos que te cagas, ahí sí que hubo problemas porque se conocían todos y juntaron lo peor de cada casa".*

- ¿A quién tenías que recurrir si había algún conflicto?
 - *Al guardia.*

- ¿Sabes si había algún servicio de mediación de conflictos en el centro?
 - *No que yo sepa*

- Ya para finalizar, ¿Te hubiera gustado que hubiera un programa de mediación de conflictos? ¿Te hubiera apuntado para formarte como mediador?.
 - *Si estaría bien, pero yo no hubiera sido mediador porque luego los compañeros te putean.*

Muchas gracias por su tiempo (perfil 1)

ANEXO IV: Segunda entrevista (perfil trabajadora social) .

1. Dentro de la vida cotidiana que se desarrolla en el centro penitenciario, ¿Qué actividades o tareas generan más conflictos entre los/las reclusos/as?.

- *En las actividades no suele haber conflictos porque todo lo que sea tenerles ocupados es positivo ya que les mantiene relajados. De darse algún problema sería durante los partidos de fútbol que se organiza. El ambiente es muy competitivo.*

2. Usted como profesional, cree estar lo suficientemente capacitada (formación, herramientas, habilidades, etc.) para resolver una situación de enfrentamiento entre los internos del centro?

- *Depende del tipo de enfrentamiento. Si es una pequeña discusión por quien tiene que entrar primero a verme o pequeños problemas de convivencia sí que puedo controlarlo. Pero si son motivos de deudas, trapicheos o chivatazos no hay quien lo reconduzca ni yo ni nadie. Eso se descontrola fijo.*

3. De su trato diario con los internos, ¿ Podría decirme si se cubren todas las necesidades de los reclusos?.

- *Si se cubren todas las necesidades básicas, además eso está muy controlado desde el ministerio. Los internos también pueden quejarse mediante reclamaciones si creen que se les vulnera alguna necesidad. Además siempre se están buscando por parte de la educadora social, de los animadores comunitarios o yo misma, nuevas actividades.*

4. En el centro en el que desempeña su actividad , ¿Qué procedimiento siguen cuando hay un conflicto entre varios internos?

- *Cuando hay un conflicto se debe avisar inmediatamente a los funcionarios, estos funcionarios nada más conocer el pleito avisan a*

la Jefatura de servicio y a partir de ahí el personal se equipa con lo necesario dependiendo de las características del conflicto. se procura no castigar sino es estrictamente necesario, pero cuando son peleas reiteradas entre algunos internos se acaba recurriendo a cambiarles de módulo.

5. ¿Conoce usted la mediación como método para la resolución de conflictos?. Sí así fuera, ¿Cómo ha conocido este mecanismo? ¿Alguna vez se ha servido de él para solucionar un conflicto?

- *Sí, he realizado algunos cursos formativos desde que desempeño mi actividad de trabajadora social y si que he oído hablar de la mediación. La verdad que si bueno cuando llegan al despacho varias quejas de dos internos por problemas de convivencia, intento que hablen y lleguen a un acuerdo, pero mediación como tal no he llevado a cabo ninguna.*

6. ¿Le parecería útil la figura de un mediador en los centros penitenciarios para resolver los conflictos que se den entre los internos?. ¿Cree que estos lo usarían?

- *Yo creo que si porque la mayoría de los conflictos que se producen son nimiedades del día a día, vamos roces de convivencia como pueden darse en las familias (hablo de los módulos más tranquilos). Yo creo que sí lo usaría porque la mayoría de los internos siempre se muestran contentos con los servicios nuevos y un programa de mediación llamaría su interés.*

7. Por último, de acuerdo a su centro de trabajo, ¿Qué innovaciones llevaría a cabo en él, para mejorar la calidad de vida en prisión?

- *Para mejorar la vida en prisión es muy importante tener actividades educativas, deportivas y laborales dirigidas por profesionales especializados en cada actividad. Los centros deberían poder ofrecer*

a cada interno formación laboral y educativa para que estén ocupados, para que cuando salgan de prisión tengan habilidades sociales y puedan buscar un trabajo. La reinserción laboral es uno de los temas que más les preocupa de cara a su salida del centro.

Además creo que es muy importante seguir colaborando con las fundaciones como la Caixa que dan becas para la formación laboral de los internos y todos los años realizan cursos de FP en la calle. Permite que los internos salgan por la tarde y vuelvan al centro para dormir. También les enseñan currículums y a buscar empleo.

Debería hacerse desde dentro del centro contratando profesionales ya que todos estos cursos los imparten personas que no pertenecen al centro.

Muchas gracias por su tiempo.