

# LA MEDIACIÓN PENITENCIARIA COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE INTERNOS EN EL ÁMBITO PENITENCIARIO<sup>1</sup>

PENITENTIARY MEDIATION AS AN ALTERNATIVE METHOD OF CONFLICT RESOLUTION BETWEEN INMATES IN THE PENITENTIARY SETTING

A MEDIAÇÃO PENITENCIÁRIA COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ENTRE INTERNOS NO ÂMBITO PENITENCIÁRIO

**Enrique Pastor Seller**

Doctor en Sociología Universidad de Murcia, España. Decano de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia - España. Profesor Titular de la Universidad de Murcia, España. Investigador Principal del Grupo de Investigación Trabajo Social y Servicios Sociales". epastor@um.es

**Elena Huertas Pérez**

Diplomada en Trabajo Social y Máster en Mediación por la Universidad de Murcia - España helen\_elena8@hotmail.com

**Clasificación JEL:** D74, K14, K19

## RESUMEN

## ABSTRACT

La mediación penitenciaria es un método de resolución pacífica de conflictos entre internos, basado en el diálogo y el respeto, que permite a las personas implicadas asumir la responsabilidad de su conducta, el protagonismo en el proceso y en la propia resolución pacífica del conflicto. La investigación tiene como objetivo central demostrar la viabilidad de la mediación en el ámbito penitenciario para la resolución alternativa de conflictos interpersonales entre internos. Para ello, en primer lugar, se analizan los mecanismos institucionales y legales de resolución de conflictos interpersonales en los centros penitenciarios españoles. Seguidamente se procede a caracterizar la población penitenciaria desde un análisis comparativo, identificando, así mismo, los servicios y/o proyectos de mediación existentes y, por último, se analizan, desde sus participantes, los conflictos y la viabilidad de aplicación de la mediación en un centro penitenciario concreto. Para la realización de la investigación se han utilizado fuentes primarias y secundarias, con un carácter tanto cuantitativo como cualitativo. Los resultados de la investigación confirman que la mediación es viable y eficaz en el entorno penitenciario.

*Penitentiary mediation is a method of peaceful conflict resolution among inmates, based on dialog and respect, which makes it possible for individuals involved to assume responsibility for their conduct, and to assume a prominent role in the process and in the actual peaceful resolution of conflicts. The central objective of this research is to demonstrate the viability of using mediation in the penitentiary setting as an alternative for resolving interpersonal conflicts between inmates. In order to do this, first of all, the institutional and legal mechanisms of interpersonal conflict resolution in Spanish penitentiary centers are analyzed. Next, the penitentiary population is characterized by comparative analysis, thus identifying the existing services and/or projects of mediation. Lastly, the conflicts and the viability of application of mediation in a concrete penitentiary center are analyzed, based on the stakeholders. In order to carry out the investigation, primary and secondary sources have been used, of a quantitative as well as a qualitative nature. The results of this research confirm that mediation is viable and effective in a penitentiary setting.*

## PALABRAS CLAVE

## KEYWORDS

*Mediación penitenciaria, conflictos interpersonales, resolución pacífica de conflictos e intervención social en el entorno penitenciario.*

*Penitentiary mediation, interpersonal conflicts, peaceful conflict resolution, and social intervention in the penitentiary setting.*

Fecha de recepción: 11 - 10 - 2012

Fecha de aceptación: 20 - 12 - 2012

## RESUMO

*A mediação penitenciária é um método de resolução pacífica de conflitos entre internos, com base no diálogo e no respeito, que permite que as pessoas envolvidas assumam a responsabilidade por seu comportamento, o protagonismo no processo e na própria resolução pacífica do conflito. A investigação tem como objetivo central demonstrar a viabilidade da mediação no âmbito penitenciário para a resolução alternativa de conflitos interpessoais entre internos. Para isso, são analisados em primeiro lugar os mecanismos institucionais e legais de resolução de conflitos interpessoais nos centros penitenciários espanhóis. Em seguida se procede a caracterização da população penitenciária a partir de*

*uma análise comparativa, identificando, do mesmo modo, os serviços e/ou projetos de mediação existentes. Por último, são analisados, a partir de seus participantes, os conflitos e a viabilidade de aplicação da mediação em um centro penitenciário concreto. Para a realização da investigação foram usadas fontes primárias e secundárias, com um caráter tanto quantitativo como qualitativo. Os resultados da investigação confirmam que a mediação é viável e eficaz no ambiente penitenciário.*

## PALAVRAS-CHAVE

*Mediação penitenciária, conflitos interpessoais, resolução pacífica de conflitos e intervenção social no ambiente penitenciário.*

## Introducción

Los centros penitenciarios son entornos cerrados convivenciales, reducidos y “artificiales”, donde las personas internas se encuentran sujetas al cumplimiento de normas institucionales de carácter disciplinario y en un marco de relaciones interpersonales mayoritariamente prescritas, lo que en ocasiones genera y cronifica situaciones de fricción y de conflictos entre internos con difícil solución. El ambiente penitenciario, caracterizado entre otros por un insuficiente espacio vital de intimidad, introspección y reflexión sobre sentimientos y conductas, provoca: desconfianzas, dificultad de comunicación, relaciones “perversas” vs. interesadas; sentimientos adversos y conductas defensivas vs. ofensivas conflictivas.

La presente investigación nos acerca a las potencialidades de la mediación como metodología educativa eficaz en el contexto penitenciario, atendiendo a sus valores de aprendizaje interpersonal y a las habilidades sociales que adquieren sus participantes. La mediación penitenciaria es un método de resolución pacífica de conflictos entre internos basado en el diálogo y el respeto. Permite que las personas implicadas asuman la responsabilidad de su conducta, el protagonismo en el proceso y resolución del conflicto y recobren la sensación de paz y de equilibrio emocional existente, previa al inicio del conflicto, con la ayuda de un profesional “mediador”, tercera persona neutral e imparcial que guía el proceso. La mediación penitenciaria permite construir un verdadero espacio para el ejercicio de los derechos de las personas

privadas de la libertad, para resolver sus conflictos de una manera más democrática y legítima.

De la investigación se constata que la mediación penitenciaria es reciente y escasamente implantada en España, siendo lo más habitual la utilización de las mediadas de régimen disciplinario en la resolución de conflictos entre internos. El estudio empírico que se presenta pretende demostrar que la mediación penitenciaria donde se encuentra implantada resulta ser un método más valioso, desde una perspectiva educativa y sostenible, que la mera aplicación del régimen disciplinario. Así mismo se demuestra, a través del análisis de experiencias, que es un método viable en el ámbito penitenciario para la resolución alternativa de conflictos interpersonales entre las personas privadas de libertad y altamente satisfactorio para sus participantes, lo que supone una potencialidad para su transferencia en los centros en donde no se encuentra implantada. El estudio empírico pretende, por consiguiente, demostrar los beneficios que aporta la implantación de la mediación en el ámbito penitenciario y su viabilidad en la resolución alternativa y pacífica de conflictos interpersonales entre las personas privadas de libertad.

Desde sus orígenes, el sistema penitenciario se ha presentado como una agencia de resocialización, pero la contundencia de los hechos habla por sí sola: el centro penitenciario está lejos de haber alcanzado su objetivo. Podemos señalar, con Foucault (1990), que es hora de levantar el acta del fracaso del proyecto penitenciario. La prisión, surgida con la intención de “reformatar” al

sujeto delincuente, ha logrado todo lo contrario, lo que obliga a interrogarse acerca de la función que cumple el sistema penitenciario en las sociedades modernas. Todo indica que la prisión actual funciona más como un dispositivo de control social y represión que como un dispositivo reeducador y reintegrador. La institución penitenciaria no deja de ser una estructura disciplinaria agobiante y exhaustiva (Marcuello y García, 2011). Foucault (1990) lo identificaba con el cumplimiento de penas en "arquitecturas masivas", en las que se produce una "democratización" de los castigos infligidos. Según el reglamento penitenciario, una de las finalidades de aplicación del régimen disciplinario es la estimulación de la responsabilidad en los internos que cometen una falta, pero, por el contrario, tiende a fomentar la "irresponsabilidad" de los internos al aplicarse, en muchos casos, la sanción sin relación ninguna con la falta y sin arrepentimiento por parte de las partes.

## 1. Metodología y proceso de investigación

La investigación, cuyos principales resultados y conclusiones se presentan en este artículo, pretende demostrar la viabilidad de la mediación en el ámbito penitenciario para la resolución alternativa de conflictos interpersonales entre internos; siendo esta hipótesis la que focaliza y orienta la investigación. Para su adecuada contrastación nos planteamos, de manera secuencial, los siguientes objetivos:

- Analizar los mecanismos institucionales y legales de resolución de conflictos interpersonales en los centros.
- Caracterizar la población penitenciaria española.
- Identificar y describir los servicios y/o proyectos de mediación existentes en los centros penitenciarios de España.
- Analizar, desde sus participantes, los conflictos y la viabilidad de aplicación de la mediación en un centro penitenciario.

En atención a estos objetivos, el proceso de acercamiento al motivo de estudio se ha secuenciado en tres fases.

**Fase 1: Describir y analizar los principales referentes teóricos y normativos penitenciarios en España, respecto de las modalidades en la aplicación de sanciones en dicho medio.**

**Fase 2: Identificar y conocer los centros penitenciarios que disponen de servicio y /o proyecto de mediación y la caracterización del mismo.**

Las dimensiones de análisis utilizadas han sido: profesionales implicados; antigüedad del servicio/proyecto; metodología de mediación empleada y resultados obtenidos. En esta fase se aplican fuentes secundarias (informes y memorias de Asociaciones de Mediación penitenciaria) y primarias, a través de entrevistas estructuradas a actores claves estratégicos en los centros penitenciarios y en razón de los objetivos diferenciados que orientan el estudio:

- Técnicos de la Unidad de Apoyo del Ministerio del Interior, con el objetivo de identificar, localizar y conocer los centros penitenciarios que disponen de servicio y/o proyectos de mediación y su perfil básico en España.
- Responsables de los centros penitenciarios que utilizan mediación penitenciaria en España, con la finalidad de caracterizar los servicios y/o proyectos de mediación y, por último,
- Profesionales de las asociaciones de mediación penitenciaria que prestan servicios de mediación en los centros penitenciarios de España.

**Fase 3: Análisis exhaustivo de caso, concretamente del Centro Penitenciario Murcia I, con el fin de conocer, desde sus actores, la validez de la mediación en la resolución de conflictos en un centro concreto donde no se encuentra implementada.**

Para la obtención de datos se han empleado diferentes técnicas en atención a los sujetos de investigación y objeto. Se realizaron entrevistas a la tipología de actores de los centros penitenciarios, siendo, a su vez los potenciales beneficiarios y protagonistas de la mediación, concretamente a: equipo directivo, profesionales e internos del centro. En el primer caso, se orientaron a disponer de datos sociodemográficos, estadísticos y tipología de conflictos de la población penitenciaria. Por otra, se realizaron entrevistas semiestructuradas

mediante cuestionario y preguntas abiertas a las personas profesionales e internas del centro penitenciario, con el fin de conocer los conflictos que surgen en el centro, su frecuencia y el método de resolución, la efectividad de los métodos que se utilizan y, por último, el conocimiento y la aceptación de la mediación identificando, así mismo, los conflictos que consideran son objeto de mediación. En este caso, el muestreo es no probabilístico aleatorio, según un procedimiento de selección informal/bola de nieve y partiendo de la voluntariedad de los encuestados, que previamente acreditan por escrito su aceptación.

Los sujetos que han participado en esta última fase han sido 78 (profesionales e internos), siendo el 56 % internos y el 47,44% profesionales del centro, en sus diferentes categorías (seguridad, equipo técnico y superior técnico, sanitario, administrativo y directivo). En cuanto a la experiencia de los sujetos, el 33,33% de los participantes están en el centro hace menos de un año, el 36,92% 10 o más de 10 años y el 35% desde 1 a 6 años.

Como se ha señalado anteriormente y para dotar a la investigación de la máxima validez y fiabilidad, en el proceso de obtención de datos se han empleado/ combinado diferentes técnicas desde una estrategia de lógica triangular con el fin de revelar diferentes aspectos de la realidad empírica (Denzin, 1975, Cea D'Ancona, 1998, Perello, 2010): concretamente: análisis documental, entrevistas y cuestionario. Por otra parte, en cuanto al ámbito temporal, se trata de un estudio transversal que combina la vertiente macrosociológica (universo de centros con servicios de mediación penitenciaria en el contexto estatal) y microsociológica, a través del estudio del caso singular en un centro penitenciario concreto que permite un acercamiento intensivo a los internos y profesionales del mismo.

Una investigación mixta, cuantitativa, en tanto obtiene aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación, tales como: número de centros que utilizan mediación en España, entidades participantes, frecuencia en que se producen los conflictos, etc., y cualitativa, en tanto, identifica cómo se desarrolla la mediación, metodología utilizada y, desde el análisis de caso, verificar los conflictos que surgen, su frecuencia, método de resolución, efectividad de las medidas penitenciarias en la resolución de los conflictos, conocimiento de la mediación por los participantes, su posible aceptación y los conflictos que consideran serían objeto de la mediación.

Respecto de los instrumentos de obtención de datos, concretamente el cuestionario con preguntas abiertas es de elaboración propia y se ha validado de manera previa y efectiva para cumplir los objetivos propuestos. En él se recogen datos cuantitativos y cualitativos, se compone en total de 29 cuestiones, combina preguntas abiertas y cerradas, lo que nos permite concretar y sistematizar respuestas y, a la vez, conseguir una mayor participación y acercamiento al objeto de estudio. El cuestionario dispone de una breve introducción del estudio, perfil de participantes, características del temario y notas aclaratorias y ha superado de manera satisfactoria el pretest, a través del cual se han podido introducir algunas mejoras orientadas a aclaraciones terminológicas/conceptuales y el "cierre" descriptores. Para el análisis univariable y bivivariable se ha utilizado el programa informático SPSS 15.0 (Statistical Package for the Social Science) ilustrando sus datos con gráficas (barras y sectores) con la intención de visualizar mejor los datos obtenidos.

## 2. Resultados de la investigación

Los resultados de la investigación se presentan en razón de los objetivos y dimensiones de análisis anteriormente mencionados.

### 2.1. ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS INSTITUCIONALES Y LEGALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS CENTROS PENITENCIARIOS ESPAÑOLES

Desde la perspectiva de la Criminología y de las Ciencias Sociales, la pena de prisión no se justifica por las funciones de custodia y castigo, sino por el fin rehabilitador. La propia Constitución Española señala en el Art. 25.2 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". De igual forma, la legislación específica, concretamente la Ley Orgánica General Penitenciaria, en su Art. 1 establece que "las instituciones penitenciarias reguladas en la siguiente 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". Esta ley

no sólo creó el marco jurídico capaz de sostener la realización del tratamiento en prisión, sino que dotó, para su ejecución, de trabajadores de las ciencias sociales. Específicamente, la ley 39/70 sobre reestructuración de los Cuerpos Penitenciarios, creó el Cuerpo Técnico de Instituciones Penitenciarias. En su Art. 2.1 determina que los funcionarios de dicho cuerpo realizarán las funciones propias de su especialidad en materia de observación, clasificación y tratamiento de los internos, así como las de dirección e inspección de las instituciones y servicios.

La legislación penitenciaria establece medidas disciplinarias orientadas a solucionar y reducir los conflictos interpersonales, a través de un sistema gradual de sanciones de obtención de beneficios y de pérdida de los mismos. El régimen disciplinario está dirigido a garantizar la seguridad, el buen orden y la convivencia ordenada para estimular el sentido de la responsabilidad y la capacidad de autocontrol de las personas dentro del centro penitenciario (Art. 231 RP 190/1996). Previene algunas conductas violentas, debido a la intimidación que supone el sometimiento a un proceso y la aplicación de una sanción que, además de sus efectos aflictivos, genera una serie de consecuencias negativas colaterales (pérdida de permisos y dificultad para progresar de grado, entre otros aspectos). Este método puede reducir algún conflicto, puede hacer que las partes lo oculten, pero al tener su fundamento en una reacción exclusivamente negativa, no genera aprendizajes positivos y en la mayoría de los casos el conflicto no se soluciona.

Las faltas están recogidas en el Art. 108 del Reglamento Penitenciario aprobado por el Real Decreto 1201/1981 de 8 de mayo y las sanciones, que podrán imponerse en relación con la falta cometida, en el Art. 233 del Reglamento penitenciario, por el Real Decreto 190/1996 de 9 de febrero. Las faltas se clasifican en muy graves, graves y leves. Según este Decreto, los insultos, las agresiones y el robo de materiales a otros internos son conflictos catalogados como faltas y el método de resolución de conflictos utilizado en el centro es la sanción que corresponda, según el Reglamento Penitenciario. Los internos son corregidos disciplinariamente en los casos establecidos en el Reglamento Interno y con las sanciones previstas en el capítulo IV Régimen Disciplinario en la Ley Orgánica 1/1979, de septiembre, General Penitenciaria y en el Título X Del Régimen disciplinario y las recompensas en el Reglamento Interno. El régimen disciplinario se aplicará a todos los internos, con la excepción en el Art. 188.4<sup>2</sup> del Reglamento, con independencia de su

situación procesal y penitenciaria, tanto en los centros penitenciarios como durante los traslados, conducciones o salidas autorizadas.

Por su parte, las sanciones se clasifican en muy graves, graves y leves, siguiendo el Art. 233 Decreto 190/1996 de 9 de febrero, del Reglamento Penitenciario. Todas las sanciones impuestas según el reglamento interno penitenciario son de pérdida de beneficios y aislamiento de internos. En un contexto en que una persona se encuentra aislada socialmente, las sanciones son de aislamiento también y de pérdida de libertad. El tiempo máximo de resolución de una sanción es de tres meses, sino se archiva el conflicto.

El Reglamento Penitenciario no ofrece cobertura específica y explícita al proceso de la mediación, pero ello no impide su aplicación siempre que se respeten las normas procedimentales del régimen disciplinario para respetar escrupulosamente el principio de legalidad. En este sentido, es posible aplicar la mediación atendiendo a los artículos siguientes:

- Si la sanción es de aislamiento (Art. 43.2 LOGP). El Art. 255 RP prevé la suspensión de la efectividad de las sanciones de aislamiento impuestas: esta suspensión será de oficio o a propuesta de la Junta de Tratamiento “cuando las circunstancias lo aconsejen” (Art. 255.1 RP).
- Si no es sanción de aislamiento (Art. 42.6 LOGP): “Reducción de la sanción y de los plazos de cancelación atendidos los fines de reeducación y reinserción social” por decisión motivada de la Comisión Disciplinaria, de oficio o a propuesta de la Junta de Tratamiento. Esta reducción podría quedar centrada en la sanción de amonestación y derivarse hacia los acuerdos de las partes. Ambas interpretaciones caen dentro de la norma constitucional (Art. 25.12 CE y el Art. 1 LOGP).
- Sería posible suspender el procedimiento, el Director sería competente para iniciar o no el procedimiento disciplinario en función de los acuerdos derivados del procedimiento de mediación e incluso, según casos, revocar la sanción y anular la incompatibilidad si el resultado de la mediación es un acuerdo. (Art. 256 R.P 190/1996)

En general, solo se habla en derecho de sanciones negativas, pero éste debe estimular acciones innovadoras, como la reparación del autor a la víctima, haciendo algo en favor de la misma o la sociedad. Hay que estimular

actos innovadores, a nivel preventivo fomentar todo tipo de actividades que promuevan el bienestar en los centros para que se reduzca la posibilidad de conflictos. Esta estimulación de actos socialmente útiles puede realizarse a través de la mediación penitenciaria, en lugar de la represión, con la aplicación de la pena tradicional: castigo-retributivo. Desde una perspectiva psicosocial la intervención orientada a la adquisición y mantenimiento de conductas y la reducción o eliminación de conductas se basa en técnicas basadas, fundamentalmente, en cuatro principios operantes básicos: reforzamiento positivo, reforzamiento negativo, castigo positivo y castigo negativo. Las sanciones de "aislamiento" y "pérdida de beneficios" corresponden a técnicas operantes para reducir o eliminar conductas denominadas "tiempo fuera" y "coste de respuesta", y se basan en el principio del castigo negativo. La sanción "pérdida de beneficios" se utiliza para las faltas leves y algunas graves. La sanción de "aislamiento" es la utilizada en algunas faltas graves y en las muy graves.

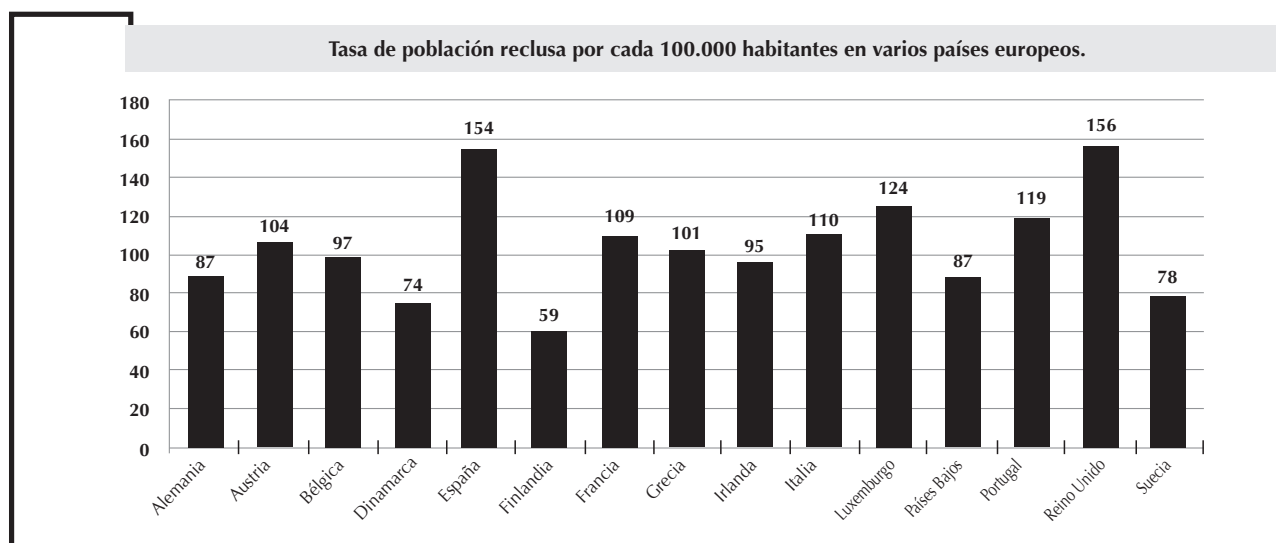
## 2.2. CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA POBLACIÓN PENITENCIARIA ESPAÑOLA

España cuenta, después del Reino Unido, con la tasa más elevada de población reclusa de Europa, con 154 reclusos por cada 100.000 habitantes. (ver Gráfica 1)

Del análisis de los datos estadísticos oficiales del Ministerio del Interior, desde 2009 hasta 2011, se ha producido un descenso en 2.364 internos. Aunque este descenso es considerable en los últimos tres años, el número de internos se ha duplicado desde 1990. Dos de los factores que explican este hecho son las reformas del Código Penal y en especial el incremento de la penalización de los delitos de violencia de género y los relativos a la seguridad vial.

Según datos del Ministerio de Interior el perfil mayoritario de la población penitenciaria está representado por personas que han vivido en ambientes deprimidos, tienen escasa formación y no disponen de cualificación profesional ni habilidades sociales. En este sentido, la asociación foucaultiana entre delitos contra la propiedad y determinados sectores de la población más vulnerable sigue siendo una realidad social constatable, como así lo muestran nuestros datos y otros trabajos y autores (Álvaro, 2007; Azaola y Bergman, 2007, Marcuello y Garcia, 2011). Un porcentaje significativo de estas personas son analfabetas funcionales y otro grupo relevante no tiene estudios de educación primaria o no los ha completado. Existe un alto número de reclusos extranjeros y un gran porcentaje de drogodependientes (en 2009, un 25,6% de la población penitenciaria estaba diagnosticada con patologías psiquiátricas).

Desde una perspectiva de género, constatamos un fuerte incremento de mujeres internas en los últimos años,



Gráfica 1. Fuente: Los autores a partir de datos del International Center for Prison Studies. (Datos de 2011, excepto Austria, Bélgica, Grecia y Suecia que son de 2010)

siendo el 7,6% de la población. Los países europeos tienen un promedio de población reclusa femenina entre el 4% y el 6%, excepto Portugal, que supera a España con una tasa de casi el 10%. Este hecho se debe, entre otras, al gran número de mujeres extranjeras que cumplen condenas largas por tráfico de estupefacientes.

En cuanto a la edad, el grupo más representativo es el de personas que tienen entre 31 y 40 años, alcanzando el 34,60%.

Respecto a la tipología de los delitos (según tipifica el Código Penal), en el caso de los hombres los delitos mayoritarios siguen siendo “contra el patrimonio y el orden socioeconómico” vinculados a la propiedad (robos) con el 39,70% del total de hombres y en el caso de las mujeres son los “delitos contra la salud pública” (tráfico de drogas) con el 47,56% del total de mujeres.

### 2.3. IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN, CARACTERIZACIÓN Y METODOLOGÍA DE LOS SERVICIOS Y/O PROYECTOS DE MEDIACIÓN EXISTENTES EN LOS CENTROS PENITENCIARIOS DE ESPAÑA

La mediación penitenciaria se viene desarrollando en los centros penitenciarios españoles desde 2005, a raíz de la experiencia en el Centro Penitenciario de Madrid III con la iniciativa, entre otros, de J. C. Ríos (2001, 2008 *et.al.* 2005) Se realiza mediante un programa específico de intervención denominado Servicio permanente de resolución dialogada de conflictos, orientado a la prevención de conflictos en el centro, a través de ambientes relajados y acogedores, orientados a promover una estancia lo más pacífica posible, utilizando habilidades de resolución de conflictos (prevención) y en caso de surgir éste intentando solucionarlo con la ayuda de un mediador. La finalidad de este programa es que los internos e internas resuelvan sus conflictos pacíficamente, con la ayuda de un mediador.

La convivencia en los centros penitenciarios genera un importante número de conflictos interpersonales y la menor parte de ellos desembocan en actos antidisciplinarios. En ocasiones, la imposición de sanciones no llega a resolver el problema personal y este se queda enquistado.

En España existen ochenta centros penitenciarios, aunque, según datos de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, el servicio de mediación únicamente se ha implantado en catorce centros, concretamente: A Lama, Orense, Madrid III, Madrid IV, Alicante, Villena, Valencia, Almería, Granada, Málaga, Las Palmas, Tenerife, León, y Alcázar de San Juan. Contrastando estos datos con los procedentes de asociaciones vinculadas con el entorno penitenciario, debemos añadir a los anteriores cuatro centros: Zuera, Daroca, Araba/Álava y Pamplona, por lo que podemos concluir que son dieciocho los centros penitenciarios que utilizan servicios de mediación propios y/o a través de asociaciones, en España. El Mapa 1 detalla con exactitud la ubicación de los centros penitenciarios que tienen implantado un servicio de mediación.

El servicio lo prestan tanto el personal penitenciario directamente, como a través de ONG y departamentos universitarios, siendo los profesionales penitenciarios los que llevan a cabo el proyecto: “Educativos con formación de mediación y resolución de conflictos”.

Del análisis sistemático de la metodología utilizada podemos señalar que es la misma que en cualquier proceso de mediación, salvo algunas diferencias, sobre todo en la fase de derivación donde existen tres procedimientos para acceder al servicio de mediación:

- Listado de incompatibilidades: entregado de forma regular por la Subdirección de Régimen y que supone la continuidad del trabajo. La experiencia inicial de mediación en cada centro penitenciario debe hacerse con las personas catalogadas administrativamente de incompatibles por varios motivos: necesidad de acercamiento y conocimiento de los conflictos, conocimiento de la estructura y dinámica de funcionamiento del sistema, tiempo transcurrido desde el enfrentamiento, ensayo y adaptación de las técnicas mediadoras al ámbito penitenciario, e inicio de confianza hacia los funcionarios.
- Instancias que los propios internos presentan al Director, en las que solicitan entrevista con los mediadores.
- Casos con expediente sancionador incoado: son expedientes facilitados por el Instructor, referentes a conflictos surgidos con anterioridad, para los que se cuenta con un plazo en el que se presentan los resultados de la mediación, previo a la reunión de la Comisión Disciplinaria que decide respecto al conflicto en cuestión.





destacar que en muchos de los casos en los que no ha sido posible realizar la mediación, las causas son ajenas tanto a los mediadores como a los internos, en su mayor parte motivadas por traslados inesperados o dificultades idiomáticas. De las mediaciones iniciadas según los resultados, se catalogan de la siguiente manera: acuerdo positivo con firma; acuerdo positivo sin firma (pacificación de las relaciones y reducción de la ansiedad de los internos, fin de la mediación de manera informal ya que no cumple con todos los objetivos de la mediación); rechazo del proceso por una de las partes; interrupción del proceso (por circunstancias ajenas de los mediadores y de los internos); fin sin acuerdo; mediación no recomendable y demanda desajustada.

- *Centro Penitenciario Madrid IV, Navalcarnero (Madrid)*. Utilizan los mismos protocolos que Madrid III, mediante una formación que estos dieron en octubre de 2007.
- *Centro Penitenciario Alicante Cumplimiento (C. Valenciana)*. Utilizan el servicio de mediación desde enero de 2011.
- *Centro Penitenciario Alicante II, Villena (C. Valenciana)*. Utilizan mediación desde enero de 2011 mediante una formación en el CP de Madrid III.
- *Centro Penitenciario Valencia, Picassent. (C. Valenciana)*. Utilizan mediación desde enero de 2011 mediante una formación que el CP de Madrid III realizó en octubre de 2007.
- *Centro Penitenciario Málaga, Alhaurin de la Torre (Andalucía)*. Utilizan el servicio de mediación desde noviembre de 2005.
- *Centro Penitenciario Mansilla de las Mulas, León (Castilla y León)*. Utilizan mediación desde octubre de 2007.
- *Centro Penitenciario Alcázar de San Juan, Ciudad Real (Castilla La Mancha)*. Utilizan servicio de mediación desde 2010.
- *Centro Penitenciario Zuera, Zaragoza (Aragón)*. Servicio gestionado por la Asociación ¿Hablamos? de Zaragoza. A comienzos de 2006 se inicia el proyecto

de mediación penitenciaria, con la ayuda de la Red Nacional de Pacificación y mediación de conflictos. Las personas con las que se media son los internos incompatibles, marcados por el propio centro penitenciario. En algunas ocasiones, la Subdirección de Seguridad deriva conflictos de aquellas personas que todavía no han sido sancionadas por el sistema para que pueda realizarse la mediación antes de que la Comisión Disciplinaria adopte una resolución y así puedan valorar, a efectos sancionadores, la participación en el proceso de mediación y en su caso el resultado obtenido. Los internos que llegan a un acuerdo solicitan a la Dirección la eliminación de la incompatibilidad y reingresar al módulo de procedencia. De las mediaciones realizadas entre 2006 y 2010 los resultados son los siguientes: el 40% de las mediaciones no se ha iniciado, y de las mediaciones iniciadas el 33 % llegó a acuerdo y el 27% no alcanzaron acuerdo.

- *Centro Penitenciario Daroca, Zaragoza (Aragón)*. El servicio de mediación lo gestiona la Asociación ¿Hablamos?. En 2009 se presenta el proyecto de Gestión de Conflictos en el Módulo de Respeto y comienza a desarrollarse a comienzos del 2010. Este proyecto parte del modelo integrado de Juan Carlos Torrego para IES de la Comunidad Autónoma de Madrid. El servicio está compuesto por cinco profesionales, un técnico y cuatro voluntarios de la Asociación. Se dirige a internos del módulo 4, módulo de respeto con el objetivo de establecer mecanismos de justicia restaurativa en los procesos de resolución de conflictos del Módulo de Respeto del Centro, para llevar la resolución del conflicto que toda infracción supone a ámbitos de gestión relacionales e integradores.
- *Centro Penitenciario Araba/Álava, Nancles de la Oca (País Vasco)*. El servicio de mediación se lleva a cabo desde 1998, a través de la Fundación Gizagune en Bilbao. Se trabaja con justicia restaurativa y resolución de conflictos en las comisiones de internos en los Módulos de respeto. Las funciones principales que desarrollan son: formación en gestión de conflictos a los internos; apoyo a las comisiones de convivencia en los módulos de respeto; intervención en el programa de reparación del daño y mediaciones. A lo largo del año 2011 se realizaron unas 25 intervenciones, sin contar con las de los propios internos, ya que para tal fin se les capacita y se consigue una vertiente preventiva y reeducativa.

- *Centro Penitenciario de Pamplona (Navarra)*. El servicio de mediación se desarrolla desde 2006 y es gestionado por la Asociación ANAME (Asociación de Mediación de Navarra). Las mediaciones se hacen entre internos del módulo de hombres y mujeres. El equipo multidisciplinar está compuesto por cinco abogados, criminólogos, dos psicólogas, todos ellos con formación en mediación. Las derivaciones al servicio se llevan a cabo por petición del interno, por el área de tratamiento y por el servicio jurídico penitenciario. En este centro no existen las incompatibilidades de internos. Desde que comenzó el servicio se han realizado veinte mediaciones, de las cuales una no ha llegado a acuerdo, cinco no se han podido cumplir por traslado de los internos y el resto han finalizado con acuerdo positivo. En 2008 se iniciaron unos talleres de resolución de conflictos (básico y avanzado) compuestos por cuatro sesiones. Se ha intentado realizar formación de mediación a los funcionarios, pero no ha dado resultado. En febrero de 2011 se iniciaron unos talleres llamados "teatro del oprimido" (Boal, 1979) en los módulos de mujeres, en los que se trabaja la resolución de conflictos implícitamente, con utilización del teatro para crear un espacio de confianza y el uso de herramientas de interpretación.

Del análisis del estudio a nivel nacional podemos concluir que aunque el incremento de servicios de mediación ha sido acelerado, tanto en su implantación como en su efectividad, consideramos aún insuficiente su cobertura y consolidación, siendo valorado por profesionales, profesores y entidades sociales como un método esencial para resolver los conflictos de manera pacífica en los centros penitenciarios.

#### 2.4. ANÁLISIS, DESDE SUS PARTICIPANTES, DE LOS CONFLICTOS Y LA VIABILIDAD DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN A PARTIR DEL ANÁLISIS DE CASO

Con el ánimo de identificar, caracterizar y analizar la viabilidad de la aplicación de la mediación nos centraremos en el estudio de un caso, concretamente el Centro Penitenciario Murcia I con el fin de realizar un acercamiento cualitativo desde sus participantes (internos, profesionales y gestores) que nos permita disponer de la frecuencia de los conflictos, los métodos

de resolución empleados, la opinión de la efectividad de las medidas, el conocimiento de la mediación y la viabilidad de implantar el servicio de mediación y ante qué conflictos sería posible, con base en datos recogidos mediante un cuestionario distribuido a los internos y profesionales del centro.

La Región de Murcia tiene 1.470.069 habitantes, de los cuales 1.593 (9,22%) se hallan condenados a estar en un Centro penitenciario. Concretamente, el Centro Penitenciario de Murcia I, data de 1980, se estructura de manera modular y cuenta con 340 celdas, ampliadas y modificadas en diversas ocasiones. Dispone de personal especializado (297) sujeto a régimen laboral y funcional y ha llegado a tener una población penitenciaria alrededor de 1.200 internos, aunque en la actualidad cuenta con 445 internos, todos ellos de sexo masculino, divididos en 256 que son internos preventivos y 189 internos penados.

En cuanto al grupo de edad, el más representativo es el comprendido entre 31 a 40 años con 162 internos (37 %), seguido del grupo entre 41 a 60 años (29% ) y en porcentajes inferiores el grupo de 26 a 31 y 21 a 30, con un 16% cada uno de ellos.

En relación con el grado de clasificación de los internos, la mayoría de estos se halla en el segundo grado de clasificación 125 (66%). A continuación registramos que 50 de los internos (26,45%) se encuentran sin clasificar. En el tercer grado 8 (4,23%) de los internos en régimen abierto. En el primer grado 5 internos (2,64%) y 1 en grado excepcional (clasificación Art. 100.2 R.P). Según un análisis de la historial criminal de los internos, es interesante constatar que más de la mitad son reincidentes (51%), es decir, ya han estado internados en un Centro penitenciario en ocasiones anteriores.

Respecto de las condenas el dato más relevante es que 96 internos (52%) están cumpliendo condenas de 6 meses a 3 años y 57 de ellos (31%) cumplen condenas de 3 a 8 años. Con menores porcentajes podemos señalar las condenas de 8 años a 30 años. En resumen, la mayoría de los internos están cumpliendo condenas menores de 8 años.

Si analizamos los datos oficiales proporcionados por el centro, relativos a los diferentes tipos de delitos cometidos por las personas ingresadas, observamos algo relevante, a la par que significativo, que destaca sobre todos los demás: los delitos que atentan contra

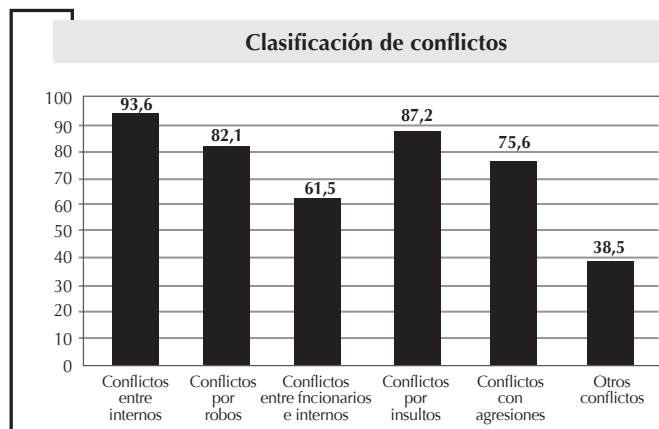
el patrimonio y el orden socioeconómico, en concreto los robos, presentan una notable visibilidad con un 31%. El segundo dato que destaca sobre el resto son los delitos contra la salud pública, con un 28%, relacionado con el tráfico de drogas; en concreto con la adición de drogas y el recurso al comercio en pequeña escala para financiarse el propio consumo personal. Con menores porcentajes encontramos el delito de lesiones con un 7%, el de agresiones sexuales con un 5,8%, el delito contra relaciones familiares con un 5,2 %, el delito de homicidio con un 3,7%, el de abusos sexuales con un 3% y por último el robo y hurto de uso de vehículos con un 2,5%. El resto de delitos se encuentra en menores cantidades con menos de 7 personas en cada uno.

La mediación es un método de resolución de conflictos entre internos, concretamente con internos catalogados como "incompatibles" ya sea por el propio centro o por instituciones penitenciarias, y con internos con un expediente sancionador abierto, es decir, que le les hayan sido puesta un sanción por alguna falta cometida en el centro. Pensamos que es de la mayor importancia señalar datos de incompatibilidades y sanciones del centro objeto de estudio.

Según datos facilitados por el propio centro, en la actualidad se reconocen nueve incompatibilidades entre internos, estas se prevé solucionarlas con un cambio de módulo, sin posibilidad de arreglar el conflicto de otra forma. Por otro lado, según los últimos datos, se registraron 47 sanciones por el comportamiento de internos.

#### 2.4.1. CONFLICTOS IDENTIFICADOS POR LOS PARTICIPANTES

Al analizar los datos que nos ofrecen los cuestionarios se destaca que los conflictos que más se producen son los "conflictos entre internos" con un 93,6%, seguidos de los "conflictos con insultos" con un 87,2%, "los conflictos por robos" con un 82,1 %, en cuarto lugar se encuentran los conflictos con agresiones con 75,6% seguidos de los conflictos entre funcionarios e internos con un 61,5%. Contamos con otros conflictos, que los participantes contestaron libremente, denominados "otros conflictos" con un 38,5%, estos se encuentran detallados con posterioridad. Datos que nos ayudan a entender de manera global la dimensión cuantitativa de los conflictos en el centro. (Ver Gráfica 2).



Gráfica 2.

Fuente: Elaboración propia, a partir del análisis de datos del cuestionario.

#### 2.4.2. FRECUENCIA DE LOS CONFLICTOS

Analizando los tipos de conflictos de manera descendente, encontramos en primer lugar **los conflictos entre internos** que representan el 93,59%. En cuanto a la frecuencia, el 32,05% de los encuestados expone que se producen cada semana, el 24,36% señala que se ocasionan diariamente, y en porcentajes menores responden que suceden mensualmente con un 15,38%. El método de resolución más utilizado en conflictos entre internos es la evitación del conflicto (23,08%) y la intervención judicial o administrativa (21,79%), es decir poniendo sanciones. Un dato a destacar, en cuanto al método de resolución, es que el 16,67% de los encuestados responde que estos conflictos se solucionan ejerciendo la violencia. Algunos internos exponen que "se solucionan con gritos y empujones" (E72).

Respecto a los **conflictos que se producen con insultos** representan el 87,18% de los casos. Curiosamente este tipo de conflictos se producen diariamente con el 26,92% y el 21,79% responden que se producen semanalmente, por lo tanto podemos señalar que los internos se insultan en los conflictos con mucha frecuencia. Estos conflictos se solucionan con intervención judicial o administrativa (24,36%) y evitando el conflicto (19,23%). Algunos internos exponen que este tipo de conflictos nunca se solucionan "según el insulto y según la persona, cuando el insulto es a un compañero se puede hablar, pero cuando es a la familia se puede ir de las manos" (E77).

Respecto a los **robos** se producen en el 83,3%, "se escuchan, robos ocasionalmente, a mí me robaron 6

*paquetes de Winston que llevaba en la mochila (con ella colgada todo el día), yo me callé porque encima se ríen de ti, hay otros que se ponen a vocear en el patio, pero según lo que sea aparece raramente”(E18), “Puesto que muchos conflictos ocurren porque no se estudian a los primerizos que entran en prisión los meten en módulos que hay mucha miseria y presos con la picardía les roban y les toman por tontos”(E77). Los robos ocurren semanalmente, según los encuestados en el 24,36% de los casos, pero, además, el 21,79% de los participantes opinan que hay robos mensualmente y que esto ocasiona graves conflictos en el centro. Habitualmente se solucionan con la intervención judicial y administrativa (25,64%). Según los profesionales se utiliza la vigilancia y el seguimiento para averiguar quién ha cometido el robo y seguidamente se utiliza el método disciplinario para imponer la sanción. Se ha señalado que en algunas ocasiones se recurre a la comisión de mediación, pero no es lo habitual, puesto que no hay un servicio permanente, algunos internos tienen formación en mediación pero no se utiliza. Exponen que raramente aparece lo que es robado, que a veces “algún interno delata al ladrón” (E40).*

Los **conflictos con agresiones** surgen en el centro, según los participantes, en un 76,92% de los casos y “*los conflictos se dan según como esté el patio*” (E77). La mayoría de los casos no especifican la frecuencia de los conflictos, explican que no se puede concretar cada cuánto tiempo hay una agresión y el 19% señala que mensualmente. La solución que más se utiliza en este tipo de conflictos es la intervención judicial y administrativa, con un parte disciplinario y aislamiento. Los profesionales de seguridad exponen que entre internos pueden acabar en violencia pero entre internos y funcionarios se aplica la fuerza mínima indispensable de acuerdo con el reglamento. Según internos exponen los participantes “*se solucionan con más violencia o represalias*” (E72).

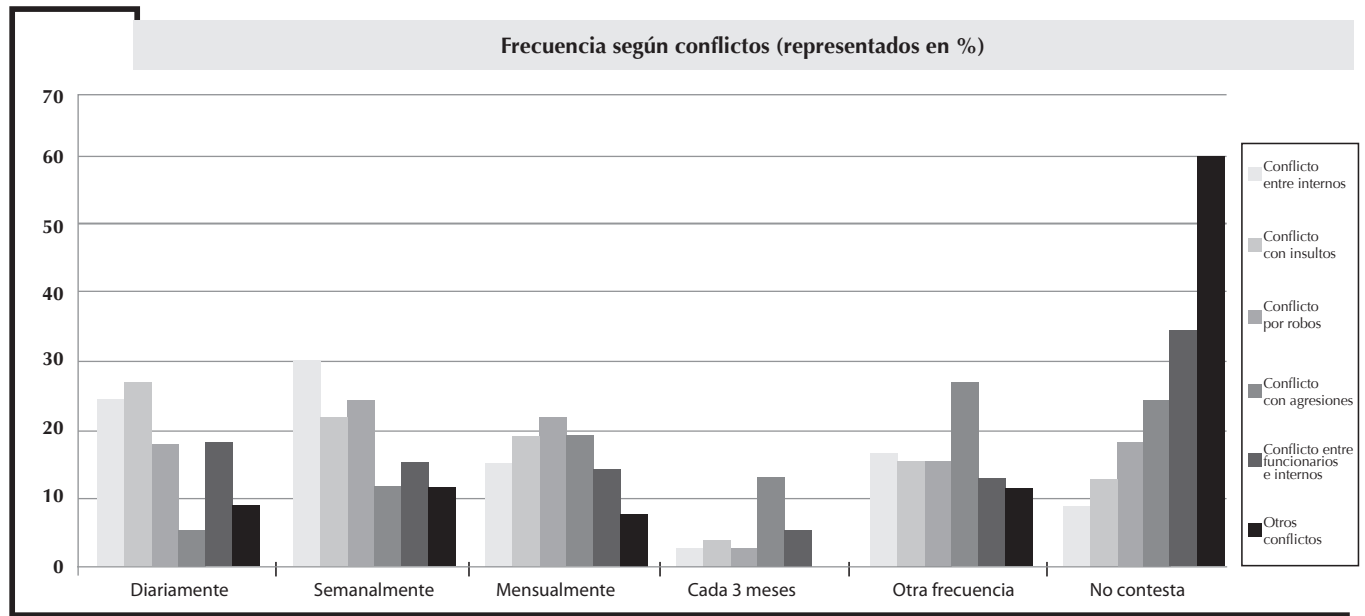
Los **conflictos entre funcionarios e internos** se producen en menor medida (62,82%). La mayor parte de los entrevistados no contestan la frecuencia en la que suceden, sin embargo el 17,95% responde que se producen diariamente. En cuanto a la solución, la más utilizada es la intervención judicial y un gran número de personas tampoco contestan a esta cuestión. Según comentarios de internos, la solución más utilizada “*con la decisión del funcionario, con un parte y el cambio de módulo*” (E22).

Por último, nos encontramos en la categoría “**otros conflictos**”; un 38,83% de los participantes informan que suceden otros conflictos no mencionados en categorías anteriores. El porcentaje menor ha sido para esta categoría, pero no por ello es menos importante, ya que a pesar de que sea bajo, ha sido una pregunta en la que hemos obtenido información muy útil a analizar, dado que permiten identificar desde los participantes otros conflictos.

Así, según los participantes, en el Centro se producen conflictos causados por **deudas y préstamos** de dinero u objetos que se hacen entre los propios internos, como comenta un interno “*dejas dinero y luego no te lo devuelven*” (E33). **Conflictos para conseguir beneficios o poder en el grupo**, “*agresiones, insultos, intimidación, extorsión, abusos de pobres que son menos para defenderse*” (E31), “*algunos se creen los amos del patio*” (E4). Puesto que casi la mitad de los internos son extranjeros, se producen “**conflictos por racismo**” (E68).

Por último, hay “**conflictos por motivos médicos**” (E56), es decir, por la medicación y por “**trapicheo de drogas**” (E68), dato que se relaciona también con el tipo de delitos que hacen el ingreso en prisión, ya que como hemos comentado anteriormente, uno de los delitos más cometidos es contra la salud pública (tráfico de drogas). En cuanto a la frecuencia, el 60% no responde a la pregunta; aun así opinan que estos conflictos se producen semanalmente, siendo el dato más representativo de las respuestas propuestas. El 14,10% expone que este tipo de conflictos se solucionan mediante la intervención judicial o administrativa, destacando que el 60% de los participantes no ha contestado a esta cuestión.

A modo de conclusión y atendiendo a la frecuencia, los conflictos con insultos son los que más se dan al producirse diariamente con un porcentaje mayor al resto (26,92%). Cada semana se producen conflictos entre internos con un valor que sobrepasa al resto considerablemente (32,5%). Los robos suceden en el centro mensualmente, con un porcentaje mayor (21,79%) si lo relacionamos con el resto de conflictos, aunque la mayoría sostiene que se producen robos cada semana con un (24,36%). Las agresiones se producen mensualmente destacando sobre el resto de conflictos de manera considerable (19,2%). La Gráfica 3 expone los resultados de la frecuencia en relación los conflictos.



Gráfica 3.

Fuente: Elaboración propia

### 2.4.3. FORMA UTILIZADA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS VINCULADOS CON CATEGORÍAS DE CONFLICTO

La intervención judicial o administrativa, es decir la aplicación del régimen sancionador es el método de resolución de conflictos más utilizado dado que la mayoría de los conflictos tienen porcentajes superiores en este tipo de solución, concretamente en conflictos con agresiones y entre funcionarios e internos. Seguidamente los internos intentan solucionar el conflicto evitándolo, en especial en los conflictos entre internos, y con insultos. Ejercer la violencia también tiene una representación considerable, sobre todo en conflictos entre internos y por robos. Con porcentajes inferiores encontramos la negociación, el sometimiento a un tercero, la mediación y otras formas de solución, todos ellos son representados en la Gráfica 4.

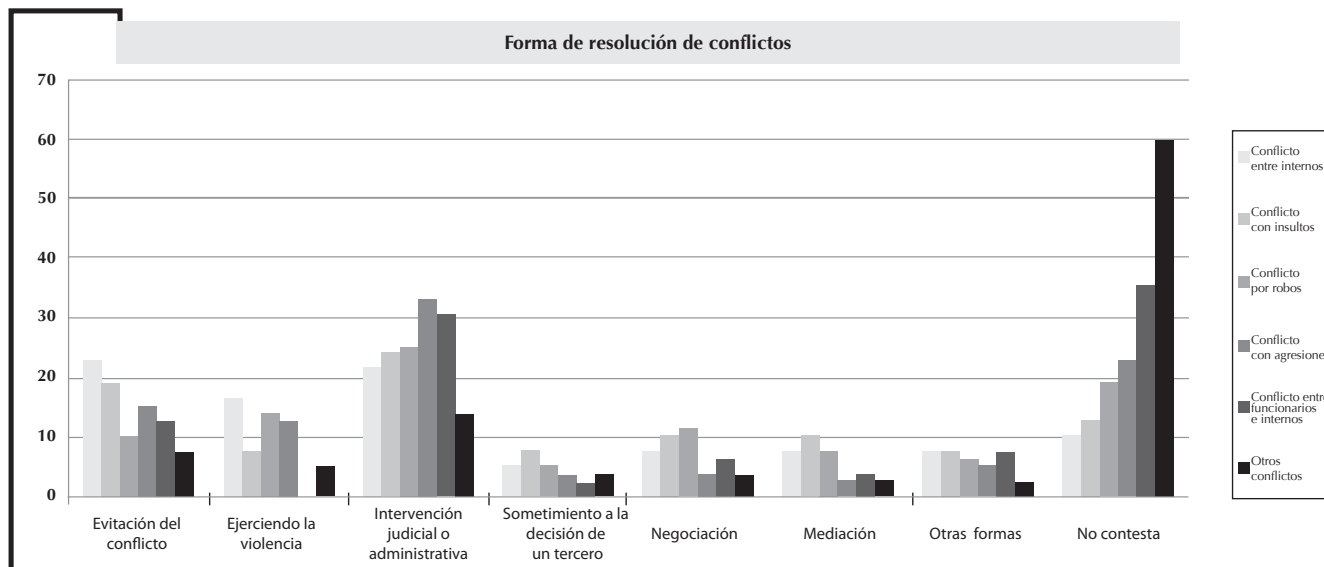
### 2.4.4. EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS UTILIZADAS PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS

El 73% de las personas entrevistadas señalan que las medidas utilizadas son las adecuadas para solucionarlos, y en menor medida informan que “todo es mejorable” (E50), ya que muchas de las medidas no solucionan

los conflictos, exponen que “hace falta alguna medida conciliadora, primando la utilización del diálogo” (E36). No obstante, otros profesionales justifican que las medidas son las adecuadas y alegando que son las reglamentariamente impuestas avaladas legalmente. Por otra parte, el 65% informa que estas medidas disminuyen los conflictos y por tanto reducen la reincidencia en los conflictos existentes, pero curiosamente la probabilidad de que se produzcan es bastante elevada.

### 2.4.5. CONOCIMIENTO DE LA MEDIACIÓN

Un número elevado de personas conoce la mediación, concretamente el 43,59% de los participantes han definido correctamente la mediación. Entre los internos hay personas que han estado en otros centros, en los que se utiliza y su opinión es altamente positiva. La mayoría ha definido la mediación como un método para solucionar los conflictos pacíficamente, con respeto, utilizando el dialogo, con una persona neutral, la definen como: “un grupo de internos que se ocupan de dialogar con los internos que han tenido un conflicto y resolverlo sin que la causa trascienda” (E14), “en este centro no existe, supongo que se trata de llegar a un acuerdo entre dos partes” (E27), “se encarga de solucionar conflictos entre internos” (E25), “disciplina ocupada de prevenir y formar para tratar las situaciones en las que la convivencia provoca roces” (E43), “negociación de un



Gráfica 4.

Fuente: Elaboración propia.

tercero neutral” (E50), “proceso que trata de resolver conflictos pacíficamente” (E51), “solución pacífica de conflictos, responsabilización y equilibrio emocional” (E58), “poner paz y negociar los conflictos para solucionarlos” (E72), “medio de resolución de conflictos entre internos para resolver conflictos de intereses entre internos” (E74). Aunque también hemos identificado desconocimiento de la mediación, al concebirla como: aplicación del reglamento penitenciario, cambio de módulo al interno, utilización de castigos por parte de los funcionarios y evitar los conflictos, etc.

#### 2.4.6. VIABILIDAD DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN EN EL CENTRO PENITENCIARIO

Los resultados de la investigación revelan que un servicio de mediación sería necesario y aceptado en el centro, ya que el 70,51% de los participantes responden que sería altamente positivo. Relacionar este dato con el de conocimiento de la mediación, nos permite asegurar que los resultados son fiables. Para la mayoría (30,8%) “todos los conflictos señalados” serían objeto de mediación y el 20,5% indica que sería positivo utilizarla en “conflictos entre internos”, sin olvidarnos que el 22% no contesta a esta cuestión por mero desconocimiento. Estos resultados protagonizan el debate sobre la viabilidad de implantar un servicio de mediación en el centro penitenciario.

### 3. Conclusiones

La investigación nos informa que según el régimen sancionador, si un interno comete una falta se le aplica una sanción, normalmente de aislamiento y pérdida de beneficios. En los centros ocurren conflictos entre internos que no se resuelven y crean un ambiente contaminado y una mala convivencia entre éstos. La aplicación del régimen disciplinario es un proceso que requiere un tiempo considerable, tres meses como máximo, hasta su resolución, si no se arregla en estos meses queda sin solución. (Art. 246, RP 190/1996). Por lo tanto es aconsejable que no sea el único método para solucionar conflictos en el medio penitenciario. Una de las finalidades de la aplicación del Reglamento Penitenciario es la estimulación de la responsabilidad, pero en la mayoría de los casos fomenta la irresponsabilidad, ya que se aplica una sanción sin relación ninguna con la falta, y el arrepentimiento de las partes es mínimo y no reconocido. Se estima que no es un proceso constructivo, ya que las partes no producen un aprendizaje significativo. Por otra parte, y aunque el Reglamento no menciona la mediación, cabe la posibilidad de revocar sanciones o anular incompatibilidades si la mediación obtiene un acuerdo positivo. Se estima complementaria la aplicación de la mediación para solucionar conflictos, facilita la comunicación, potencia la responsabilidad, acepta la diversidad y el conflicto es percibido como una

oportunidad, no como una amenaza, lo cual facilita una mejor convivencia en el centro.

Hemos podido comprobar que España cuenta con una de las tasas más elevadas de población reclusa de Europa (71.565). La mayoría provienen de ambientes marginales, con bajo nivel educativo, pocas habilidades sociales, escasos recursos económicos, reducido apoyo familiar. El 92% son hombres y el grupo de edad más representativo es de personas de 31 a 40 años, con un 34,60%. Los hechos más comunes en el caso de los hombres son delitos por robo y en el de las mujeres el tráfico de drogas.

Se puede concluir que a nivel estatal, la aplicación de la mediación penitenciaria es muy reciente (2005) siendo 18 los centros penitenciarios (22,5%) que utilizan la mediación para resolver los conflictos, mediante un programa específico llamado "Resolución permanente dialogada de conflictos". Este servicio se presta normalmente mediante asociaciones que trabajan en la materia, y departamentos universitarios. Los conflictos más habituales son "conflictos entre internos". En España la mediación penitenciaria es muy reciente pero con avances notables, según los resultados de varios servicios, ya que el 50% de las mediaciones iniciadas finalizan con un acuerdo positivo y es importante destacar que los servicios de mediación que se implantan son evaluados favorablemente, por lo que continúan por los beneficios que aportan.

En el análisis de caso se constata que la mediación podría ser un camino para el aprendizaje de valores útiles, destacando la responsabilización de estos en sus actos, para no ver el sistema penitenciario como un mero castigador de conductas, sino con una posibilidad de cambio para no repetir éstas, y viable jurídicamente. Entre la tipología de conflictos destaca los conflictos entre internos, con insultos, por robos, con agresiones, entre funcionarios e internos, por motivo de drogas, conflictos por préstamos y deudas, por temas de medicación, por racismo y de conflictos por obtención de beneficios (permisos) y poder en el grupo. Sin ningún género a dudas la aplicación del régimen sancionador es el método de resolución de conflictos más utilizado en el centro, justificado por su valor legal, de ahí la conveniencia de identificar la necesidad de dar cobertura legal a la mediación en el ámbito penitenciario. Otro método de resolución muy utilizado es la evitación del conflicto; consideran que es muy apropiado y por lo tanto nos hacen reflexionar sobre la importancia de formación

de resolución de conflictos, ya que evitar el conflicto no lo soluciona. Se dispone de un conocimiento alto del significado de la mediación. Los datos muestran que una gran mayoría opinan que las medidas que se utilizan en el centro son las adecuadas e incluso reducen los conflictos, lo que contrasta con su elevado número y frecuencia. Es muy interesante constatar que la mediación es altamente aceptada (70,5%), pero, además, cabe señalar que el 100% de los entrevistados que conocen la mediación consideran que sería positivo utilizarla en el centro. Otro dato a tener presente, es el tipo de conflictos que pueden solucionarse mediante la mediación, ya que desde las primeras lecturas se tenía presente la pregunta: ¿Qué conflictos son objeto de mediación?. En relación con los datos obtenidos, para la mayoría todos los conflictos señalados son objeto de mediación y consideran útil la aplicación de un servicio de mediación en el centro. La mediación es, por consiguiente, conocida y aceptada en el centro, lo que unido al número y frecuencia elevada de conflictos induce a afirmar la viabilidad de implantación de un servicio de mediación para la resolución pacífica de conflictos en el centro penitenciario, así como talleres formativos para ampliar el conocimiento de la gestión de conflictos. Dichos resultados son coherentes con el análisis de los beneficios y oportunidades que ofrece la mediación en los centros penitenciarios, en los que lleva un tiempo implantada.

#### 4. Alternativas y propuestas

La investigación nos brinda alternativas y propuestas concretas de acción, orientadas a impulsar métodos alternos de resolución de conflictos entre internos, así como las potencialidades que ofrece su implantación en los centros atendiendo a la experiencia que suscita en los que se encuentra implantado.

La implantación de la mediación penitenciaria en el Centro Penitenciario Murcia I requiere introducir la mediación en el Reglamento Penitenciario, lo que le dotaría de un respaldo legal, que facilitan y legitiman su implementación. Para una adecuada implantación es imprescindible que los funcionarios e internos desarrollen un proceso de formación acerca de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MARC), específicamente respecto de la mediación; debiendo asegurarse los medios necesarios para su adecuada cumplimiento e impulsar acuerdos de cooperación con organizaciones sociales que puedan contribuir a su adecuado desarrollo atendiendo a las experiencias acumuladas.

Por otra parte, es conveniente continuar incidiendo en acciones de sensibilización y concienciación social y de los centros, sobre las potencialidades de la mediación en el entorno penitenciario, mostrando los beneficios de dicho proceso para los internos y los profesionales; intensificando la coordinación entre profesionales de asociaciones de mediación y los centros penitenciarios. Es oportuno introducir la mediación en el Reglamento Penitenciario, con el objetivo de darle cobertura legal para su efectivo cumplimiento.

Continuar trabajando en la implantación, consolidación y ampliación, según los casos, de servicios de mediación en los Centros Penitenciarios Españoles. Concretamente en el estudio de caso estudiado se demuestra su viabilidad como método para solucionar conflictos.

Es necesario desarrollar talleres formativos de gestión dialogada de conflictos, con el objetivo de conocer qué es un conflicto, las oportunidades que ocasiona y los métodos de resolución para internos y profesionales.

Por último, es muy importante disponer de informes anuales por centros respecto de los servicios de mediación, con el fin de visibilizar los resultados y proyectar/transferir en ámbitos penitenciarios. ≡

## NOTAS

1. Resultado del proyecto de investigación: Mediación en el ámbito penitenciario, cuyo objetivo es la viabilidad de la mediación en el ámbito penitenciario.
2. Art. 188.4 RP 190/1996: las disposiciones de Régimen disciplinario contenidas en este reglamento no eran de aplicación a los pacientes internados en estas instituciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ÁLVARO CÁLIX, J. La falacia de más policías, más penas y más cárceles: el problema de la inseguridad y el castigo desde una visión alternativa. *En* : Nueva sociedad. No. 208 (mar. – abr. 2007); p. 40-55.
2. AZAOLA, E. Y BERGMAN, M. De mal en peor: las condiciones de vida en las cárceles mexicanas. *En* : Nueva sociedad. No. 208(mar. – abr. 2007); p. 118-127.
3. APROMEGA Asociación Pro Mediación en Galicia, Programa de resolución de conflictos en prisión. Galicia. Roneo, 2009.
4. ASOCIACIÓN ¿HABLAMOS? Programa de Intervención de Mediación Penitenciaria. Zaragoza: Centro Penitenciario Daroca, Roneo, 2011.
5. ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN PARA LA PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS. Memoria Mediación Penitenciaria. Madrid: Centro Penitenciario Madrid III, Valdemoro, Roneo, 2006.
6. ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN PARA LA PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS. Memoria Mediación Penitenciaria. Madrid: Centro Penitenciario Madrid III, Valdemoro, Roneo, 2007.
7. ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN PARA LA PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS. Memoria Mediación Penitenciaria. Madrid: Centro Penitenciario Madrid III, Valdemoro, Roneo, 2008.
8. ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN PARA LA PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS. Memoria Mediación Penitenciaria. Madrid: Centro Penitenciario Madrid III, Valdemoro, Roneo, 2009.
9. ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN PARA LA PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS. Memoria Mediación Penitenciaria. Madrid: Centro Penitenciario Madrid III, Valdemoro, Roneo, 2010.
10. ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN PARA LA PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS. Memoria Mediación Penitenciaria. Madrid: Centro Penitenciario Madrid III, Valdemoro, Roneo, 2011.
11. BOAL, A. Theatre of the Oppressed. London, 1979.
12. CEA D'ANCONA, M. A. Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación Social. Síntesis, Madrid, 1978
13. ALOS, R.; MARTÍN, A. y GILBERT, F. "¿Sirve el trabajo penitenciario para la reinserción?. Un estudio a partir de las opiniones de los presos de la cárcel de Cataluña" *En* : Revista Española de Investigaciones Sociológicas, No. 27, (2009);p 11-31.
14. DENZIN, N.K. The research act. A theoretical introduction to sociological methods. New York: McGraw Hill, 1975.
15. FOUCAULT, M. Vigilar y castigar. Madrid: Siglo XXI, 1990.
16. FUNDACION AFFINITY. Programa de Terapia Asistida con animales en el Centro Penitenciario Alicante II. [Documental televisivo]. Alicante: Televisión Española, 2009.
17. LAUROBA, E. Le point de la mediation en Espagne. European Association of Judges for mediation. <http://www.gemme.eu/>, 2011.
18. MARCUELLO-SERVOS, C. y GARCÍA-MARTÍNEZ, J. La Cárcel como espacio de Socialización ciudadana: ¿Fracaso del sistema Penitenciario Español? *En* : Revista Portularia. Vol.XI, No.1(2011); p. 49-60.
19. PERELLO, Salvador. Metodología de la investigación social. Dykinson S.L, 2010.
20. RÍOS MARTÍN, J.C. Manual de ejecución penitenciaria, defenderse en la cárcel. Madrid: Colex, SA, 2001.
21. RÍOS MARTÍN, J.C. La mediación penal y penitenciaria, Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano. Madrid: Colex, SA, 2008.
22. RÍOS MARTÍN, J. C; PASCUAL, E. y BIBIANO, A. La mediación penitenciaria, reducir violencias en el sistema carcelario. Madrid: Colex, SA, 2005.
23. SECRETARÍA GENERAL DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS. El Sistema Penitenciario Español. Taller de Artes Gráficas de Madrid III. Roneo, 2011.