



La concienciación de la mediación dentro del centro penitenciario de Picassent

Leire López de Landache Zabala
al119343@alumail.uji.es
Lidón Villanueva Badenes
bvillanu@psi.uji.es

I. Resumen

796



Esta experiencia se sitúa en el Centro Penitenciario de Picassent (Valencia) y nace desde la inquietud de mejorar la convivencia dentro del centro, basándose en las experiencias previas de la mediación penitenciaria, así como en los principios de la justicia restaurativa.

Lo que se ofrece es una alternativa al sistema actual penitenciario, mediante la enseñanza de una vía dialógica de resolución de conflictos, ya que las instituciones penitenciarias a la hora de resolver los conflictos, tienden a aplicar el régimen disciplinario que consta de un sistema reglado de instrucción, enjuiciamiento y sanción.

El objetivo general es ver en qué grado las personas internas conocen la mediación y analizar en qué medida puede ser útil dentro de su realidad. Para ello, se ha llevado a cabo un taller práctico sobre la concienciación de nuevas vías dialógicas y pacíficas para la resolución de conflictos, además de trabajar las diferentes habilidades comunicativas y sociales que pueden ayudar dentro de la dinámica penitenciaria.

La estructura formativa se desarrolló de la siguiente manera: la primera sesión se centró en la presentación del taller y en el análisis del concepto de conflicto. En la segunda sesión, se trabajaron tanto las habilidades comunicativas como las sociales, así como la introducción de la mediación. En cuanto a la tercera sesión, se desarrolló el análisis de diferentes vías para la resolución de conflictos. En la cuarta sesión se analiza en profundidad el significado de la mediación. Y en la quinta sesión, se realizó una reflexión y evaluación del taller.

II. La mediación: una herramienta para la resolución de conflictos

Antes de adentrarnos en la temática de la mediación, es imprescindible determinar el concepto de conflicto. La visión del conflicto, no es más que un proceso natural que se da de forma individual como grupal. No se trata de verlo como “bueno” o “malo”, sino más bien como transformación o cambio. Es un proceso que ayuda a las personas a desarrollarse y a convivir entre ellas, sin embargo la dificultad surge en la manera o forma de resolverlo, en cómo encarar el conflicto o en cómo actuar ante el mismo. El conflicto encierra en sí mismo la idea de transformación y cambio, para ello es necesario ver los aspectos positivos que puede desencadenar. Así, el conflicto se puede prevenir y transformar mediante un proceso constructivo. No se trata de negar su existencia, sino de asumir la situación y enfrentarse a ella con métodos dialogados que permitan obtener más beneficios que pérdidas. El trabajo sobre un conflicto estimula el interés por el conocimiento personal, ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, además de mejorar las habilidades de toma de decisiones.



Este trabajo se basa en la mediación como una adecuada vía para la resolución de conflictos. Para ello es necesario conocer el término de la mediación. Según la Carta Europea de Mediación se trata de una técnica que, ante todo, tiene voluntad de abrir caminos, generando un espacio de comunicación, en el que un tercero, imparcial e independiente, suscite en quienes, encerrados cada uno en su monólogo, se encuentren atrapados en el conflicto, el deseo de elaborar conjuntamente una salida, restableciendo la comunicación y el diálogo. El punto clave de la mediación es que las dos partes antagonistas creen un acuerdo, en el que ambos se sientan ganadores. Es la dinámica contraria de los tribunales donde existe un ganador-perdedor. Además se trata de un proceso más económico –tanto procesual como emocional- y rápido que el que se lleva a cabo por los tribunales. A través de la mediación, se trata de crear un espacio de comunicación en el que no sólo las partes expresen sus sentimientos y emociones, sino que se escuchen mutuamente para generar una actitud empática, que ayude a ponerse en el lugar de la otra persona, y a crear soluciones y acuerdos en las que ambos se sientan satisfechos. Se trata de acercar a las partes enfrentadas y que puedan asumir la responsabilidad de sus propias decisiones.

III. La mediación penal y la mediación penitenciaria

En la actualidad, la mediación se utiliza para abordar los conflictos en diferentes ámbitos de la sociedad, como los que surgen en la comunidad, la escuela, la familia, etc. Así, el ámbito de aplicación de la mediación es extenso. Este trabajo de investigación se centra en profundizar en la mediación penitenciaria.

Para entender la Mediación Penal, es necesario conocer el término de Justicia Restaurativa como “la filosofía y el método de resolver los conflictos que atienden prioritariamente a la protección de la víctima y al restablecimiento de la paz social, mediante el diálogo comunitario y el encuentro personal entre los directamente afectados, con el objeto de satisfacer de modo efectivo las necesidades puestas de manifiesto por los mismos, devolviéndoles una parte significativa de la disponibilidad sobre el proceso y sus eventuales soluciones, procurando la responsabilidad del infractor y la reparación de las heridas personales y sociales provocadas por el delito” (Ríos, Pascual, Bibiano y Segovia, 2008). La Mediación Penal sirve de cauce para que víctima y agresor/a puedan llegar a acuerdos de restauración y reparación del daño y también para que la persona infractora asuma su responsabilidad por el hecho cometido. Una vez explicado el concepto de Mediación Penal es necesario adentrarse en el término de la Mediación Penitenciaria, ya que es uno de los pilares básicos de esta investigación. La relación que existe entre la mediación penal y penitenciaria es que ambas utilizan el mismo sistema de resolución, sin embargo la población a la que se dirigen es diferente. La mediación penitenciaria es la herramienta que dentro de las instituciones



penitenciarias permite que las personas privadas de libertad inmersas en un conflicto interpersonal profundicen en el conflicto de forma dialogada, utilizando actitudes de escucha, respeto, y por tanto además de asumir la responsabilidad por los hechos realizados, puedan restablecer y pacificar la relación interpersonal para la prevención de nuevas agresiones (Sáez, 2008). Así, la mediación apuesta por la mejora de la convivencia y la reducción de la violencia dentro de las instituciones penitenciarias. Se trata de una herramienta transformativa del conflicto en el que los/as beneficiario/as, no sólo son las partes enfrentadas del conflicto sino toda la comunidad penitenciaria.

El beneficio del uso de la mediación dentro de la institución penitenciaria, en la persona interna es el crecimiento personal, además de poder tener ventajas procesales, aunque esto dependerá del Centro Penitenciario. El proceso de la mediación se presenta como una oportunidad para aprender a percibir e interpretar el conflicto desde otra óptica, en el que está el interés propio, pero también el de la otra persona (Lozano, 2009). Si se analizan los beneficios por diferentes bloques, se ve como la participación en el proceso de la mediación genera aspectos positivos a la persona y también al entorno. Se parte de que las personas en la mediación, asumen su parte de la responsabilidad del conflicto, y sobretodo interiorizan nuevas pautas de diálogo, de escucha y favorecen el aspecto creativo a la hora de buscar soluciones al problema. En definitiva, la persona tiene mayor percepción de control personal. Este proceso, además, fomenta la pacificación de las relaciones personales, disminuyendo el número de conflictos y su intensidad. Y reduce la dinámica de sanciones dentro las instituciones penitenciarias, trabajando principalmente en solucionar las incompatibilidades entre la población presa, entendiendo el concepto de incompatibilidad, como consecuencia de un enfrentamiento por el cual se les califica como incompatibles a las partes implicadas en el conflicto, lo cual significa que serán separadas de todos los espacios en los que previamente coincidiesen (módulo, escuela, patio,...). Las incompatibilidades tienen como finalidad la prevención de futuras agresiones.

IV. Desarrollo del taller de concienciación sobre la mediación

A la hora de solucionar los conflictos las instituciones penitenciarias tienden a aplicar el régimen disciplinario que consta de un sistema reglado de instrucción, enjuiciamiento y sanción. Este sistema conlleva consecuencias negativas: privación o limitación de derechos, aislamiento, regresiones a primer grado, traslados, restricción o suspensión de permisos o del acceso al régimen abierto. En definitiva, no se trata de un sistema eficaz en la resolución del conflicto. Las instituciones paralizan en el tiempo el conflicto, sin embargo las causas siguen estando y las consecuencias pueden llegar a intensificar los conflictos, desde el miedo, la rabia y la violencia. Por lo tanto, lo que se ofrece desde este trabajo es



una alternativa al sistema actual mediante la enseñanza de una nueva vía dialógica de resolución de conflictos y reflexionar sobre las habilidades/estrategias de cada persona en el momento de encarar un problema.

El objetivo general de este trabajo es conocer en qué grado las personas internas conocen la mediación y analizar en qué medida puede ser útil dentro de su realidad como persona interna. Para ello se propone un taller práctico sobre la concienciación de nuevas vías dialógicas y pacíficas para la resolución de conflictos, además de trabajar las diferentes habilidades comunicativas y sociales que pueden ayudar dentro de la dinámica penitenciaria.

Para conseguirlo, el taller de concienciación sobre la mediación se estructura en cinco sesiones con una duración total de 15 horas. La estructura formativa se desarrolla de la siguiente manera: la primera sesión se centra en la presentación del taller y comenzar a analizar el concepto de conflicto y las diferentes formas de encararlo. En la segunda sesión se trabajan tanto las habilidades sociales como las comunicativas y se reflexiona sobre qué es la mediación para el grupo. En cuanto a la tercera sesión, se plantea el análisis de otras vías para la resolución de conflictos como la conciliación, el arbitraje, etc. Seguidamente, en la cuarta sesión se desarrolla profundamente el significado de mediación penitenciaria, tanto sus objetivos como los beneficios. Por último, en la quinta sesión, se realiza una reflexión y evaluación del taller.

Los participantes en el taller han sido siete personas, las que en la actualidad conforman el grupo de informadores juveniles. Como personas formadoras, dos licenciados, uno en pedagogía y el otro en psicología, especializados en la materia de mediación e intervención, uno de ellos la autora de este trabajo. Las características de las personas internas con las que se ha trabajado son las siguientes: de las siete, seis son hombres y una mujer, con una edad comprendida entre 24 y 33 años. Todas de nacionalidad española, excepto una con nacionalidad boliviana. Aunque el proyecto se ha desarrollado en el pabellón de cumplimiento, dos de los participantes estaban en el régimen preventivo, ya que todavía no estaba determinada la condena. En cuanto a la duración de las condenas oscilaban entre dos y nueve años de duración, mientras que las dos personas de régimen preventivo llevaban siete meses y un año, y diez meses, respectivamente. La tipología de delitos que habían cometido es variada: delitos contra la salud pública, contra la propiedad y contra las personas. Respecto a los módulos a los que pertenecen, desde la Asociación Iniciatives Solidàries, colaboradora de este taller, se intenta que sean de diferentes, puesto que el objetivo es que cada módulo tenga una persona informadora juvenil. Las siete personas son primarias en prisión, es decir no son reincidentes y es la primera vez que están en una institución penitenciaria. No obstante dos de las personas del grupo, han tenido estancias en centros de internamiento de menores.

Para realizar la evaluación del taller sobre la concienciación de la mediación se tienen en cuenta los niveles de Kirkpatrick y Kirkpatrick (2006). La modalidad de evaluación que se ha llevado a cabo ha sido continua, es decir se ha desempeñado a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje con el fin de permitir que el taller se pueda reajustar a las necesidades del grupo. La evaluación se inicia, en la primera sesión con un cuestionario elaborado para este trabajo para saber el conocimiento, ideas previas, creencias... que tienen los usuarios sobre el tema de la mediación y lo que esperan del taller. Los bloques que se abarcan en el cuestionario son: el conflicto, los estilos de resolución de conflicto, las habilidades sociales, la mediación y las funciones de la persona mediadora. A continuación, durante el desarrollo del taller y tras finalizar cada módulo se le pide al grupo que reflexione sobre lo trabajado y la opinión que tienen del mismo. Por último, para la evaluación final, se utiliza el mismo cuestionario que el inicial y se realiza además una evaluación de la satisfacción del taller de concienciación de la mediación penitenciaria, elaborado para este trabajo. Los bloques que abarca este último instrumento son: satisfacción global del taller, la utilidad del contenido, la duración de las sesiones, el número de sesiones, las explicaciones de las personas formadoras, los materiales y la organización del taller. Por último, se cierra el taller con una mesa redonda sobre la mediación y elaborando un mural con las opiniones sobre el taller. A continuación se puede observar una tabla resumen de los módulos, objetivos, actividades y temporalización del taller (ver tabla 1):

Tabla 1. Esquema del taller sobre la concienciación de la mediación

MÓDULO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	SESIÓN
1. PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN AL TALLER	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento del grupo. - Explicación del taller. - Evaluación inicial 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del grupo - Cumplimentación del cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario inicial 	1
2. EL CONFLICTO Y LOS ESTILOS DE RESOLUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del módulo - Conocimiento del significado de conflicto. - Trabajar los estilos de afrontar el conflicto. - Dramatizar situaciones. -Evaluar el módulo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación teórico/práctica del conflicto. Uso de la pregunta eficaz: "¿Qué entiendes por la palabra conflicto?" - Dinámicas sobre el conflicto. -Dinámicas sobre los tres estilos de resolución. - Dinámica role.playing. - Reflexión del módulo. 	<ul style="list-style-type: none"> - "Los dos burros" y "La elefanta". - "¿Qué es lo que vemos?" y "Rellena el hueco". - "¿Qué hacemos?". 	1
3. LAS HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del módulo. - Trabajar las habilidades sociales y comunicativas. - Evaluar el módulo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dinámica de escucha activa. - Dinámicas de comunicación verbal y no verbal. - Dinámica de empatía - Reflexión del módulo 	<ul style="list-style-type: none"> - "El rumor". - "Teatro del silencio" y "Quiero que tú vengas". - "Buscando soluciones". 	2

4. INTRODUCCIÓN A LA MEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de la mediación. - Valorar y debatir los beneficios de la mediación. - El papel de la persona mediadora y sus características. - Reflexión del módulo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación teórico/práctica de la mediación. - Técnica lluvia de ideas. “¿Qué es la mediación?” - Lectura - Juegos sobre la mediación. - Trabajo en equipo mediante la pregunta eficaz, “¿Qué creéis que aporta la mediación?” - Reflexión del módulo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoja informativa. - “Sopa de letras” y “Verdadero o falso”. 	<p>2</p> <p>801</p> 
5. LOS DIFERENTES MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del módulo. - Conocer los distintos métodos de resolución de conflictos: la negociación (directa, indirecta y asistida), la conciliación, el arbitraje y el juicio. - Dramatizar una situación dada, asumiendo distintos roles y métodos de resolución del conflicto. - Reflexión del módulo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación teórica. - Técnica mesa redonda: “¿Qué método utilizarías para resolver tus problemas?” - Dinámica role-playing. 	<ul style="list-style-type: none"> - “La herencia”. 	<p>3</p>
6. LA MEDIACIÓN PENITENCIARIA	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del módulo. - Conocer la mediación penitenciaria: objetivos, programas que se están realizando, la figura de la persona mediadora, a quién está dirigido, beneficios y los momentos del proceso de la mediación. - Vivenciar el nuevo sistema de resolución: la mediación penitenciaria. - Reflexión del módulo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación teórica/práctica. - Dinámicas sobre la mediación penitenciaria. - Teoría en grupo. - Dinámica role-playing 	<ul style="list-style-type: none"> - “Verdadero o falso” y “Colócalo en su lugar”. - “Partido de fútbol”. 	<p>4</p>
7. LA REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN DEL TALLER	<ul style="list-style-type: none"> - Repasar los contenidos que se han trabajado en los módulos anteriores. - Evaluar el taller de concienciación sobre la mediación penitenciaria con distintos instrumentos. - Agradecimiento y despedida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Repaso del taller. - Dinámica de evaluación: expresar las opiniones. - Instrumentos de evaluación. - Mesa de opinión. - Almuerzo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Papel continuo. - Cuestionario final. - Documento de evaluación de satisfacción del taller. 	<p>5</p>

V. Análisis de los resultados del taller de concienciación de la mediación

En cuanto a los resultados logrados por el taller de concienciación de la mediación, se han evaluado teniendo dos aspectos fundamentales: el contenido y la satisfacción del grupo, recogidos por dos instrumentos de evaluación elaborados para el presente trabajo. Por un lado, el mismo cuestionario que se ha realizado en dos momentos: al comienzo del taller para saber el conocimiento que el grupo tenía y en el último momento del taller, para comprobar la evolución del grupo de participantes. Por otro lado, el último día, además del cuestionario se ha completado un documento de evaluación sobre la satisfacción del taller, así como un panel con las opiniones espontáneas de las personas integrantes del grupo.

VI. Análisis de los conocimientos y actitudes previas y posteriores al taller de concienciación sobre la mediación

802



Las preguntas diseñadas en el cuestionario son:

- Pregunta 1: ¿Qué entiendes por la palabra conflicto o problema?
- Pregunta 2: ¿Has tenido alguna vez algún conflicto dentro del centro penitenciario de Picassent?;
- Pregunta 3: Si tu respuesta en la pregunta anterior ha sido sí, ¿Cómo reaccionas cuando te enfrentas a un conflicto?
- Pregunta 4: Cuando sabes que tú y otra persona tenéis un conflicto, ¿buscas a alguien que pueda ayudarte a resolverlo?
- Pregunta 5: Cuando tienes un conflicto con otra persona, ¿piensas en cómo estará la otra persona?
- Pregunta 6: ¿Qué es para ti la Mediación?
- Pregunta 7: ¿Cuál crees que es la función de la persona mediadora?

Las respuestas al cuestionario se recogen en el siguiente cuadro (ver cuadro 1):

Cuadro 1. Respuestas al cuestionario 1 y cuestionario 2. Fuente: Elaboración propia

PREGUNTAS	RESPUESTAS: CUESTIONARIO 1	RESPUESTAS: CUESTIONARIO 2
1.	- Opiniones opuestas, mal rollo, guerra, discusión, no hay entendimiento, cuando dos personas no están de acuerdo en algo.	- Desavenencia, desentendimiento entre dos personas con distintos puntos de vista, problema que hay que resolver, tener un problema con alguien, diferencias entre dos personas.
2.	- 70 % no ha tenido conflictos. - 30 % sí ha tenido conflictos.	- 57% no ha tenido conflictos. -43% sí ha tenido conflictos.
3.	De las personas que contestan sí en la pregunta anterior: - 15% resuelve conflictos de forma agresiva - 15 % resuelve los conflictos de forma pasiva.	De las personas que contestan sí en la pregunta anterior: -29% resuelve los conflictos de manera asertiva. -14% resuelve los conflictos de manera agresiva. - 0% resuelve los conflictos de manera pasiva.
4.	- 58% nunca busca a otra persona que le ayude a resolver el conflicto. -28% alguna vez. - 14% siempre.	- 14% nunca busca a otra persona que le ayude a resolver el conflicto. -72% alguna vez. - 14% siempre.
5.	- 28% siempre piensa en cómo estará la otra parte. - 42% alguna vez -28% nunca.	- El 29% siempre piensa en cómo estará la otra parte - 71% alguna vez. -0% nunca.
6.	-Mediar entre dos personas que tienen algún problema y posicionarse en medio. - Resolver una situación. -Ayudar a las personas a resolver un conflicto o una situación. (tres personas opinan esto) - Meterse para parar un problema. - 1 sin contestar	- Una forma de guiar a dos personas hacia una solución que satisfaga a las dos partes. - Una forma de solución al conflicto. - Mediar entre dos partes para poder llegar a un acuerdo. -Una persona que se pone entre dos partes. - Ayudar o guiar a dos personas a resolver un conflicto. - Intervenir o guiar a dos partes a solucionar el conflicto. - Que una persona imparcial medie entre un problema de dos personas.
7.	-La persona mediadora según las personas del grupo es: -“Consigue que las personas no lleguen a pegarse” - Hace de árbitro en una disputa. -Evita el conflicto. - Resuelve la situación. -Escucha a las dos partes y media para llegar a un acuerdo. - Hacer de persona neutral. - Ser imparcial.	La persona mediadora según las personas del grupo es: - Ser guía en la mediación. - Asegura que se dé la mediación. - Ayudar a buscar una solución y que las dos partes queden satisfechas. - Escucha la versión de las dos partes y que intenten llegar a un acuerdo. - Guiar a las partes a solucionar el conflicto. - Intentar ayudar a que dos personas con un problema arreglen sus diferencias.

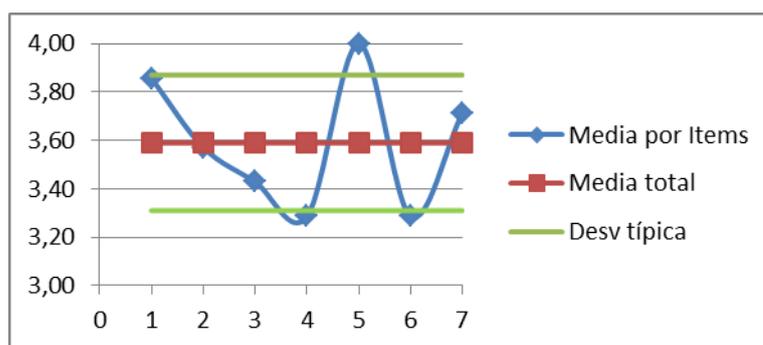
VII. Análisis de la satisfacción del taller sobre la concienciación de la mediación

803



En cuanto a la valoración de la satisfacción, la media total es de 3,59, por lo que se puede decir que el taller ha sido entre satisfactorio y muy satisfactorio para las personas que han participado en el taller, teniendo muy buena aceptación. La desviación típica es de 0,28 y los tres ítems que quedan fuera de la desviación son: por un lado el ítem 5 (media del ítem 5 es 4) que representa las explicaciones de las personas formadoras. Por otro lado, el ítem 4 (la media del ítem es de 3,29) que tiene en cuenta el número de sesiones del taller. Se interpreta de los datos obtenidos que las sesiones son escasas según las personas integrantes del taller. Y el tercer ítem fuera de la desviación típica es el 6, que hace referencia a los materiales que se han trabajado con un media de 3,29. A continuación se puede observar un gráfico que hace referencia a la media por ítems, media total y desviación típica (ver gráfico 1):

Gráfico 1. Media por ítems, media total y desviación típica



VIII. Conclusión

Las conclusiones de este trabajo, en cuanto al objetivo general, es decir, que las personas participantes del taller conozcan la mediación y el análisis de su utilidad dentro del centro penitenciario de Picassent, así como el trabajo de las diferentes habilidades tanto sociales como comunicativas que pueden ayudar a la convivencia penitenciaria, se han logrado positivamente. Los cambios de las personas integrantes del taller de la concienciación sobre la mediación son sustantivos y significativos desde la situación inicial hasta el final del taller. Estos cambios se observan de la siguiente manera en los niveles de Kirkpatrick y Kirkpatrick (2006):

- Reacción: Las personas que han participado reaccionan ante el taller formativo favorablemente, es decir, valoran el taller muy satisfactoriamente. La información que se extrae del documento de evaluación es de gran valor, ya que tras realizar el taller, creen



recomendable ampliarlo a la población reclusa puesto que consideran interesante aplicarlo a la población penitenciaria. Desde este nivel de evaluación, se obtiene la eficacia del taller formativo, ya que el grupo puntúa satisfactoriamente la acción formativa. Además desde este nivel, se valora el trabajo desempeñado por las personas formadoras, a las que se evalúa muy positivamente. Las personas formadoras conectan con el grupo de participantes, tanto desde los conocimientos que aportan como la calidad de relación que mantienen con el grupo del taller. Por último, este nivel sugiere mejoras para realizar en acciones formativas futuras, como la referencia que el grupo realiza al número de sesiones, en cuanto a una mayor continuidad de la temática. Las personas que han participado en el taller formativo valoran de manera positiva y satisfactoria la acción formativa, siendo la media total del taller de 3,59 que representa el nivel medio entre satisfecho (3) y muy satisfecho (4).

- Aprendizajes: Sin medir el aprendizaje no puede esperarse ningún cambio de actitud. Así, para valorar el aprendizaje se tienen en cuenta tres aspectos: los conocimientos, las habilidades y las actitudes. Respecto a los conocimientos adquiridos el grupo al final de la acción formativa asimila nuevos aprendizajes, en cuanto a la visión de afrontamiento del conflicto o bien el significado real del concepto de la mediación. Igualmente, el hecho de aprender nuevas estructuras de conocimiento va a influir en las habilidades y en la actitud que cada persona adopte, a la hora de afrontar un conflicto o de valorar la mediación como vía resolutive. Además de conseguir resultados positivos, en cuanto a los conocimientos (conflicto, mediación, distintos métodos de resolución del conflicto...) el taller propone el cambio de actitud, respecto al momento de resolver el conflicto, es decir, el grupo en la evaluación final valora de forma más beneficiosa adoptar una actitud empática y asertiva ante el conflicto, dentro de la complejidad de la dinámica penitenciaria.

- Conducta: Aunque el grupo refleja un cambio de conocimientos, habilidades y actitudes al finalizar el taller formativo, representando una transformación en el comportamiento de cada persona, sería necesario valorar en qué medida transfieren estos aspectos a la convivencia de cada persona en el día a día dentro de su realidad penitenciaria. Este aspecto, se debe tener en cuenta a largo plazo, propuesta que se realiza para futuras líneas de actuación. Sin embargo, el hecho de que el grupo aprecie y asimile nuevas estructuras resolutive del conflicto, seguramente va a influir en el cambio de conducta positivo de cada uno/a. Así, este cambio puede llegar a reflejarse en la mejora de las relaciones de la convivencia o bien en la disminución de las incompatibilidades.

- Resultados: El nivel de los resultados finales de este taller formativo es positivo, ya que el grupo responde de forma satisfactoria el



planteamiento del taller, se asimila un nuevo aprendizaje que condiciona una nueva conducta y dan respuesta a los objetivos marcados para el trabajo.

Por otra parte, respecto a la puesta en marcha del taller, se pueden comentar los siguientes aspectos o propuestas de mejora. Los contenidos trabajados en el taller sobre la concienciación de la mediación, gracias a la predisposición del grupo, no han tenido un carácter dificultoso a la hora de llevarlos a cabo. Aún así, en la evaluación de las personas formadoras respecto a los módulos desarrollados, destaca que los módulos que más atención y participación han tenido, han sido, por un lado, los diferentes métodos de resolución de conflictos, y por otro lado, la mediación penitenciaria. Esto puede ser posible debido a que son temas innovadores y beneficiosos que no están acostumbrados a trabajar. El contenido más dificultoso de desempeñar ha sido el cuestionario inicial, ya que el grupo estaba cerrado a responder sinceramente a las preguntas. En cuanto a la duración del taller formativo, hubiera sido interesante ampliarlo, para poder profundizar más en los contenidos que se han trabajado, como la mediación penitenciaria. El grupo, en relación a las mejoras propone una continuidad del taller formativo. La técnica metodológica que ha obtenido excelentes resultados, es el role-playing, por el valor lúdico que ha ofrecido al grupo, además de ser un elemento de aprendizaje interactivo en el que el grupo se ha implicado, llegando por ellos/as mismos/as a la construcción de la teoría. Igualmente ha proporcionado comprensión entre las diferentes personas del grupo, fomentado la empatía, y la construcción de confianza del grupo.

Es significativo valorar en trabajos futuros en qué medida las personas participantes transfieren los aprendizajes adquiridos en su dinámica diaria dentro de la prisión. Puesto que esto puede aportar el análisis a corto y largo plazo del cambio de conducta de las personas internas en su convivencia penitenciaria una vez finalizado el taller formativo o utilizado el servicio de mediación penitenciaria. Así mismo poder valorar en resultados finales, la manera y la medida en la que ha podido mejorar la calidad de vida de cada persona en la prisión, además de evaluar la reducción del número de conflictos en el centro penitenciario, una vez desempeñado el taller sobre la concienciación de la mediación. En definitiva, valorar si al realizarse el taller formativo se refleja un cambio positivo en cuanto a la calidad de vida en el centro penitenciario.

IX. Bibliografía

Clemmer, D. (1940). *The prison community*. Boston: Christopher Pub. House.



Colectivo NOVIOLENCIA Y EDUCACIÓN. (1993). *Regulación de conflictos: dinámica de regulación de conflictos, escucha activa, asertividad, negociación, mediación, métodos sistematizados, bases teóricas*. Madrid: Colectivo NOVIOLENCIA Y EDUCACIÓN.

Cuervo, K., Villanueva, L. y Adrián, J. E. (diciembre, 2006). *El procedimiento de "vergüenza reintegrativa" como medida alternativa dentro del Sistema de Justicia Juvenil*. Poster presentado al II Symposium Internacional sobre Justicia Juvenil, Córdoba (España).

Domingo de la fuente, V. (2008). Justicia Restaurativa y Mediación Penal. *Revista de Derecho Penal Lex Nova*, 23.

García, A. (2009). ¿Cómo respondemos a los conflictos? *Gabinete Garrébil*, 1, 32-33.

Gottheil, J. y Schiffrin, A., coord. (1996). *Mediación: una transformación en la cultura*. España: Paidós.

Kirkpatrick, D. y Kirkpatrick, J. (2006). *Evaluación de acciones formativas. Los cuatro niveles*. Barcelona: Epise.

Lozano, F. (2009). La mediación penitenciaria: C.P. Madrid (Valdemoro). *ReCrim (Revista del Instituto Universitario de Investigación en Criminología y Ciencias Penales de la UV)*. Recuperado el día 16 de Diciembre del 2010 en: <http://www.uv.es/recrim>

Ministerio de Interior. Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. *Fondo Documental. Estadística penitenciaria*. Recuperado el 15 de Enero del 2011 en: <http://www.institucionpenitenciaria.es/web/portal/documentos/estadisticas.html>

Ministerio del Interior. Secretaría General Técnica (2010). *Anuario estadístico*. Madrid. Recuperado el día 10 de Enero del 2011 en: <http://www.mir.es/MIR/PublicacionesArchivo/publicaciones/catalogo/anuarios/anuario2009/Anuario2009.pdf>

Pelluz, L. C. (1999). El tercer grado penitenciario. *Artículos doctrinales: Derecho Procesal Penal*. Recuperado el día 5 de Noviembre del 2010 en: http://noticias.juridicas.com/articulos/65-Derecho%20Procesal%20Penal/199907-afv05_02.html

Ríos, J. C., Pascual, E., Bibiano, A. y Segovia, J. L. (2008). *La mediación penitenciaria. Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano*. Madrid: COLEX.



Roxin, C. (1999). *Pena y Reparación*. Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales. Tomo LII. Madrid.

Rozemblum, S. (2007). *Mediación: convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: GRAÓ.

Sáez, C., (coord.) (2008). *La Mediación Familiar. La Mediación Penal y Penitenciaria. El Estatuto del Mediador. Un programa para su regulación*. Madrid: Aranzadi.

Sáez, R. (2008). *La mediación penal, una metodología judicial para ocuparse de la reparación y de la resocialización*. Madrid: Boletín de información del Ministerio de Justicia.

Soria, M.A., Armadans, I., Viñas, M. R. y Manzano, J. (2008). Mediación penal adulta y reincidencia. El grado de satisfacción de los infractores y las víctimas. *Revista de Psicología Social*. 23, 163-169.

Suares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

Torrego, J. C., coord. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.

Valverde, J. (1996). *La cárcel y sus consecuencias. La intervención sobre la conducta desadaptada*. Madrid: Popular.

