

MEDIACIÓN LOCAL, CONFLICTOS ETNORACIALES Y  
DISCRIMINACIÓN:  
ESTADO DE LA CUESTIÓN Y EXPERIENCIAS EN ESPAÑA



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE INMIGRACIÓN  
Y EMIGRACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL  
DE INTEGRACIÓN  
DE LOS INMIGRANTES



Noviembre

08

Mediación local, conflictos etnoraciales y discriminación:  
Estado de la cuestión y experiencias en España

“Esta publicación ha recibido apoyo del Programa Comunitario Europeo para el Empleo y la Solidaridad - PROGRESS (2007-2013).

La Decisión nº 1672/2006 por la que se establece el programa Comunitario para el Empleo y la Solidaridad Social- PROGRESS fue adoptada por el Parlamento Europeo y el Consejo el 24 de Octubre 2006 y publicada en el DO el 15 de noviembre 2006. Su objetivo general es cofinanciar la implementación de los objetivos de la Unión Europea en el área del empleo y los asuntos sociales, tal y como quedó establecido en la Agenda Social y por lo tanto contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de Lisboa en estos ámbitos.

La misión de PROGRESS es reforzar la contribución de la UE en el apoyo a los compromisos y esfuerzos de los Estados Miembro para crear más y mejores empleos y construir una sociedad más inclusiva. Para ello el PROGRESS:

- Proporciona análisis y asesoramiento político en las áreas PROGRESS;
- Controla e informa sobre la implementación de la legislación y políticas de la UE en las áreas PROGRESS;
- Promociona la transferencia política, aprendizaje y apoyo entre los estados miembros en los objetivos y prioridades de la UE;
- Trasmite la visión de los grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

El programa, con una duración de siete años, se dirige a todos los grupos de interés que puedan ayudar a dar forma al desarrollo de políticas y legislación en materia de empleo y asuntos sociales apropiadas y efectivas, entre los 27 estados miembros de la UE, EFTA-EEA, Croacia, República Ex Yugoslava de Macedonia, estados candidatos y Serbia.

Para más información:

[http://ec.europa.eu/employment\\_social/progress/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_en.html) “

## INDICE

<b>I. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>1</b>
I.1. OBJETO DEL ESTUDIO.....	1
I.1.Fuentes.....	3
I.2. Autores.....	4
<b>II. INTRODUCCIÓN: LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA EL CAMBIO SOCIAL.....</b>	<b>6</b>
II.1.LA CONFIGURACIÓN DEL CAMPO DE PRÁCTICAS DE LA MEDIACIÓN.....	6
II.1.1. El debate sobre el objeto y los objetivos de la mediación.....	9
II.1.2. La institucionalización de la mediación.....	10
II.1.3. La polarización de los enfoques.....	11
<b>III. CONFLICTO ETNORACIAL Y MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO LOCAL.....</b>	<b>14</b>
III.1. DIVERSIDAD CULTURAL, MEDIACIÓN Y CONFLICTO: EL PESO DEL FACTOR ETNORACIAL.....	16
III.2. LA MEDIACIÓN LOCAL FRENTE AL CONFLICTO: FUNCIONES Y CAMPOS DE APLICACIÓN.....	19
III.3. MEDIACIÓN Y DISCRIMINACIÓN.....	30
III.4. CONDICIONES DE EFECTIVIDAD DE LA MEDIACIÓN.....	33
III.5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS MEDIADORES LOCALES...37	
III.6. OPORTUNIDADES Y RIESGOS.....	43
III.7. PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS LOCALES.....	45
<b>IV. MEDIACIÓN Y RACISMO: BASES PARA UNA PROPUESTA METODOLÓGICA.....</b>	<b>90</b>
IV.1. PLANTEAMIENTO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	90
IV.1.1. El campo de aplicación: racismo, discriminación y conflicto.....	92
IV.1.2. Objeto y finalidad de los criterios metodológicos.....	103
IV.2. CRITERIOS METODOLÓGICOS.....	105
IV.2.1 Bases metodológicas generales: las fases del proceso de mediación.....	105
IV.2.2. Las funciones del mediador.....	115
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>126</b>

## I. PRESENTACIÓN

### I.1. OBJETO DEL ESTUDIO

El trabajo que ahora presentamos tuvo su punto de partida en el *Seminario sobre atención a víctimas de discriminación que se celebró en Madrid el 10 de julio de 2008*, organizado por la Dirección General de Integración de los Inmigrantes (DGII), a través del Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (OBERAXE) y dentro del marco de las *políticas antidiscriminación*, que se impulsan desde esa Dirección General.

En este trabajo se abordan, esencialmente, tres temas estrechamente unidos:

1. En primer lugar, la cuestión de la *integración social* que, inevitablemente, constituye el tema de fondo del estudio;
2. También se aborda el problema de la gestión de las diferencias y, en esta línea, la cuestión de la *lucha contra la discriminación*;
3. Y, más concretamente, el trabajo trata sobre la *mediación*, como una forma de gestionar la diferencia y de combatir la discriminación. Este sería el tema central y explícito del estudio, que implica a los otros dos en su problemática.

La relación entre estos temas es bastante obvia: hablar de *integración social* es –y no puede ser de otro modo– hablar de *gestión de las diferencias*. E, indudablemente, una forma perversa de abordar la diferencia es discriminarla, discriminar al diferente. La mediación aparece, en este escenario, como una práctica potencialmente eficaz para gestionar las relaciones sociales, para gestionar diferencias y conflictos y, en definitiva, para contribuir a erradicar las discriminaciones

Uno de los aspectos clave de la integración social -no sólo ahora sino en todas las épocas- es la cuestión del *extranjero*, de la relación con los que poseen un origen nacional, una pertenencia étnica o racial distinta a la socialmente mayoritaria. Evidentemente, este es el contexto en el que en este trabajo vamos a hablar de integración, lucha contra la discriminación y mediación.

La cuestión de la integración de la población inmigrante (desde un enfoque *bidireccional* e *intercultural*, que es el asumido políticamente<sup>1</sup>) plantea, por lo tanto, el desafío de convivir con la diferencia, o más bien de convivir *en* la diferencia. Y el reverso de todo esto es la exclusión, una de cuyas formas es la *discriminación*.

La discriminación por motivos de raza, etnia, cultura u origen nacional aparece como una forma perversa de resolver la cuestión de la relación que mantienen nuestras comunidades con aquellos que son considerados diferentes. Discriminar implica tratar la diversidad excluyendo a quienes se desvían respecto de un patrón de referencia que se erige como norma y criterio de aceptación. Obviamente ello implicar tratar la diferencia apartándola de ese núcleo de aceptación positiva y disfrute de derechos: excluir del acceso a los estatus y roles normalizados al que es considerado diferente, separarle de ese foco de habilitación social del que hablara Goffman hace ya mucho tiempo, al concebir su esclarecedora noción de *estigma*.

Y, en efecto, la discriminación (nos referimos, claro está, a la discriminación *negativa* por motivos de raza, etnia, cultura u origen nacional) plantea de forma radical el problema de la relación con el Otro, el problema de la relación que mantiene una sociedad con aquellos que son considerados diferentes respecto a la mayoría.

Y este tema de la relación con el Otro, con el que es percibido diferente, este tema de la convivencia en la diferencia, es evidentemente el núcleo crítico de un tipo de práctica, de intervención social que se ha venido a denominar *mediación intercultural*: cuando hay un problema de discriminación o un conflicto en el que aparece *lo cultural*, un conflicto que motiva una intervención mediadora, una de las cuestiones clave a resolver, si no la cuestión central, sería la del reconocimiento del Otro, el

---

<sup>1</sup> *Plan Estratégico de Ciudadanía e Inmigración 2007-2010* (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007).

reconocimiento de los vínculos que se tienen con él, de lo que se está dispuesto a aceptar de él.

En este escenario, que es también para todos nosotros, como sociedad, una encrucijada histórica, la mediación aparece como una forma potencialmente útil de gestionar las relaciones sociales, de tratar los conflictos que, inevitablemente, el nuevo marco de convivencia puede generar. Sin duda, este tema de la relación con el Otro y de la convivencia en la diferencia se encuentra en el centro mismo de la mediación.

Con este seminario quisimos iniciar una reflexión sobre este tipo de mediación (*intercultural, interétnica, comunitaria...* todas estas denominaciones le serían aplicables) que se proyecta en el ámbito de los conflictos de convivencia entre personas que tienen un origen nacional distinto, pertenencias étnicas distintas o rasgos culturales distintos. Y quisimos hacerlo a partir de las experiencias de uno de los actores clave de las intervenciones mediadoras, como son evidentemente los mediadores, y dentro del marco de las *políticas antidiscriminación*, que son las que impulsa la Dirección General de Integración de los Inmigrantes y el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia.

Las conclusiones de este seminario sirvieron de base para la elaboración del presente estudio, que refleja el estado de la cuestión sobre las prácticas locales de mediación en conflictos raciales y étnicos y que sienta asimismo las bases de una metodología susceptible de ser promovida por la Dirección General de Integración de los Inmigrantes en esta materia. El resultado es el que se muestra en las páginas siguientes.

## I.1.FUENTES

Como hemos señalado, el estudio se ha elaborado sobre la base de las conclusiones de los grupos de trabajo y el panel de experiencias del *Seminario sobre atención a víctimas de discriminación*, organizado por la DGII a través del OBERAXE y coordinado por *Contexto*, el 10 de julio de 2008.

En los grupos participaron agentes locales y sociales con experiencia en mediación en conflictos causados por motivos raciales o étnicos.

En el panel de experiencias se expusieron prácticas de mediación relevantes al respecto.

Como fuentes secundarias se han considerado asimismo las ponencias y conclusiones de tres encuentros sobre mediación, recientemente celebrados (la información procedente de estos encuentros ha resultado muy útil para delimitar el estado de la cuestión en la temática del estudio):

*II Congreso Internacional de Mediación*, organizado por el Ayuntamiento de Gandia, el 6 y 7 de noviembre de 2008,

*II Conversaciones sobre mediación e interculturalidad*, organizadas por la Obra Social Fundación La Caixa (Madrid, 10 de junio de 2008),

*I Encuentro de Mediadoras y Mediadores Interculturales*, promovido por el Grupo Triangulo (Valencia, 9-11 marzo de 2007).

Complementariamente, se ha realizado una búsqueda en la documentación oficial de distintas administraciones y organismos, a efectos de identificar experiencias de mediación. Para la identificación de estas prácticas hemos manejado un concepto extenso de mediación, coherente con el asumido por las instituciones que practican esta forma de intervención. Como se verá, los resultados de esta prospección reflejan la diversidad de experiencias que actualmente se desarrollan en España bajo el concepto de mediación intercultural.

Finalmente, se ha contactado telefónicamente con diversas entidades con el fin de solicitarles información adicional para cumplimentar las fichas descriptivas de las prácticas que se incluyen en este estudio.

## I.2. AUTORES

El presente estudio ha sido elaborado por Ángel Rivero Recuenco y Paula Caunedo Scarponi –socios directores de *Contexto, análisis y evaluación, SL*.

Ángel Rivero Recuenco, director de los trabajos, es antropólogo social y *Especialista Universitario en Gestión y Evaluación de Políticas de Desarrollo por la Universidad Complutense de Madrid*. En los últimos años ha dirigido diversos estudios y evaluaciones de programas de integración social, entre los que destacan la *Evaluación del Fondo de apoyo para la acogida y la integración de inmigrantes y refuerzo educativo de los mismos*, así como la *Evaluación intermedia del Programa de la Iniciativa Comunitaria EQUAL en España*, ambos para el Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Paula Caunedo Scarponi, Licenciada en Derecho y Magister en *Derecho Comunitario* por la Universidad Complutense de Madrid, se ha desempeñado como *consultora senior* en diversos estudios y evaluaciones, entre los que destacan la *Evaluación del Año Europeo de Igualdad de Oportunidades para todas las personas 2007 en España* y la *Evaluación del proyecto Promoequality*, ambas para el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (Ministerio de Trabajo e Inmigración).



## II. INTRODUCCIÓN: LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA EL CAMBIO SOCIAL

### II.1. LA CONFIGURACIÓN DEL CAMPO DE PRÁCTICAS DE LA MEDIACIÓN

En esta presentación del tema de la mediación, y de su relación con la discriminación y los conflictos étnicos y raciales, queremos ante todo plantear preguntas, más que dar respuestas; de presentar el tema de la mediación en su dimensión –por decirlo de alguna manera- *problemática*. Y en esta línea queremos ahora anunciar o prefigurar las cuestiones a tratar en el estudio.

El propósito de ello es delimitar un estado de la cuestión y, como ya hemos adelantado, perfilar las bases de una metodología que, desde la Dirección General de Integración de los Inmigrantes, a través del Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia pueda ser promovida, ensayada y transferida. Esta es la finalidad que da sentido a este trabajo: el contexto exterior que, en definitiva, lo justifica.

Como autores, quisiéramos añadir que, al sumergirnos en este tema de la mediación, nos hemos encontrado con preguntas que a lo mejor parecen muy básicas, pero que posiblemente son también las fundamentales. Con frecuencia las primeras preguntas son las que permanecen en el tiempo, generando debates que nunca se

concluyen del todo, porque en realidad no se pueden concluir, ya que no se prestan a una única respuesta.

*¿En qué consiste, a nuestro modo de ver, la problemática de la mediación? O antes de nada, ¿es realmente la mediación una práctica problemática?*

Parece que sí lo es, pues hay coincidencia entre los expertos en la existencia de esta dimensión problemática de la mediación. Y es así porque se trata de una práctica emergente, diversa en sus aplicaciones y polivalente (multifuncional), una práctica que se proyecta además sobre diferentes campos (diferentes contextos de *conflicto* o de *disputa*). Por todo ello constituye una práctica que está siendo problematizada. Y a la hora de elaborar este estudio hemos querido partir de esta problemática, explicitarla y no eludirla.

En buena medida, la problemática de la mediación tiene que ver con su historia, con las transformaciones que ha experimentado desde su origen. El origen de la mediación<sup>2</sup> se produce en un campo específico -el de las relaciones laborales-, para ir expandiéndose por otros campos, por ejemplo el que ahora nos ocupa -y precisamente en este trabajo vamos a hablar de la aplicación de esta metodología de la mediación a otros contextos: las relaciones interétnicas, los conflictos raciales, la lucha contra la discriminación.

En esta dinámica de expansión y de transformación se van a plantear los primeros problemas conceptuales y metodológicos de la mediación, los debates más básicos acerca de qué es la mediación y cómo se debe practicar. Tal como algunos de los autores que han "sentado doctrina" en este tema han planteado, "*hay muchos interrogantes sobre 'qué es' la mediación y en qué se convierte cuando se la emplea en los nuevos contextos sociales y la practica una amplia gama de personas con diversos antecedentes y entrenamiento*" (Folger y Jones, Cit. en Boqué, 2003, 20).

Por tanto, en la base nos encontramos con un problema de definición; nos encontramos con una amplia variedad de definiciones, que reflejan una extensa variedad de prácticas y de

---

<sup>2</sup> Para realizar esta síntesis sobre la configuración del campo de prácticas de la mediación nos ha sido de gran utilidad el trabajo de Carme Boqué *Cultura de mediación y cambio social* (Barcelona, 2003), en el que se analiza con gran detalle la problemática de la mediación.

campos de aplicación<sup>3</sup>. En cualquier caso, los debates en torno a la mediación parecen haberse centrado sobre todo en una serie –más o menos limitada- de cuestiones clave, por ejemplo respecto a:

- Las funciones que debe cubrir la mediación (más allá de la más obvia, que sería la de resolución de conflictos),
- La importancia que en los procesos de mediación se debe dar al logro de un acuerdo (¿es el logro de un acuerdo el objetivo principal de la mediación?),
- La cuestión de la profesionalización de la mediación y de su formalización (¿se debe normalizar, regularizar la práctica de la mediación? ¿O hasta qué punto se debe normalizar?),
- La cuestión de la evaluación (¿cómo podemos valorar la eficacia de las mediaciones?), etc.

Si analizamos estas cuestiones (y todas ellas poseen implicaciones respecto a la mediación en casos de discriminación y conflicto racial o interétnico), podemos observar que se organizan, en realidad, en torno a dos grandes líneas de discusión, en torno a dos ejes principales de problematización:

- Por un lado hay un debate en torno a cuál debe ser el objeto de la mediación y los objetivos de la mediación,
- Por otro lado hay un debate sobre el grado de institucionalización que debe tener la mediación.

Y según la posición que se adopte respecto a estas cuestiones del objeto y los objetivos de la mediación y de su grado de institucionalización vamos a tener diferentes concepciones y enfoques respecto a la mediación.

No podemos ignorar esta configuración del campo de prácticas de la mediación si queremos estudiar lo que pasa en España con la mediación denominada *intercultural* y mucho menos si lo que queremos es ver su aplicabilidad al ámbito de la lucha contra la

---

<sup>3</sup> Ciertamente, respecto a este tema de la definición también podríamos decir que se trata en realidad de un falso problema, o al menos de un problema secundario; podríamos partir de que *mediación es lo que hacen los mediadores*, es decir, partir de las prácticas para llegar luego a las definiciones.

discriminación, que se ubicaría en este tipo de mediación, definida por Carlos Giménez (2007) como una *estrategia intercultural orientada a la regulación pacífica de la convivencia interétnica*.

En definitiva, de forma tácita o explícita, vamos a tener también que posicionarnos en estos debates:

### II.1.1. El debate sobre el objeto y los objetivos de la mediación

*¿Cuáles son los términos del debate sobre el objeto y los objetivos de la mediación?*

Se diría que es un debate centrado en la importancia que debe tener el conflicto como objeto de la mediación y la resolución de los conflictos como el objetivo principal de la mediación.

Según el posicionamiento que se adopte ante esta cuestión, el conflicto se va a valorar de diferente modo:

1. Para algunos, los conflictos serían algo esencialmente negativo (algo *no deseable*), algo que se debe suprimir (que se debe *resolver*), y la mediación se presenta como un método de *negociación asistida* cuyo resultado ha de ser el logro de un *acuerdo*.
2. Pero hay otros para los que el conflicto es más bien una *oportunidad* para la *innovación social*, algo con lo que hay que contar, algo con lo que las comunidades y los grupos sociales tienen que convivir civilizadamente (de forma no violenta). En consecuencia, desde esta posición el objetivo de la mediación no sería tanto la resolución o supresión de los conflictos como la *mejora de las relaciones*, la aceptación de puntos de vista diferentes, el aprendizaje de la gestión de las diferencias (en todo caso se podría hablar de auto-gestión o de *transformación de los conflictos* –y habría además otros objetivos y funciones de la mediación: una función *curativa*, una función *rehabilitadora*, *reparadora*, *preventiva*...).

Desde esta posición, por supuesto, el valor del acuerdo se relativiza, pues como se ha dicho: *“la mejora de la relación no significa que haya más puntos de acuerdo (...) sino que se pueden tratar y admitir*

*las diferencias sin que este hecho comporte ruptura”* (Carme Boqué, 2003, 51).

La cuestión del conflicto como objeto central de la mediación plantea inmediatamente otras cuestiones, como las relativas a los tipos de conflicto que pueden ser objeto de mediación: ¿todo tipo de conflictos? ¿Sólo los no regulados por la ley (los conflictos llamados *legítimos* o *permitidos*)? Estas cuestiones apuntan en realidad a la relación entre el ámbito de la mediación y el ámbito del derecho, la relación entre mediación y justicia legal.

Y este tema conduce ya muy directamente a la cuestión de las posibilidades de la mediación en casos específicos de *protección de víctimas de discriminación*; cuestión que se declina a su vez en una serie de interrogantes como los siguientes:

- ¿Puede la mediación entrar en la administración de derechos fundamentales?
- ¿En qué condiciones o circunstancias puede aplicarse, si es que puede, sobre casos constitutivos de delito?
- ¿Qué espacio de intersección con lo que el derecho regula es el espacio de *voluntariedad*, el espacio de *libre consentimiento* en el que se debería –según algunos- practicar la mediación?
- Respecto a estos interrogantes intentaremos apuntar respuestas – sugeridas siempre por los propios mediadores que constituyen nuestra fuente- en los siguientes capítulos.

### II.1.2. La institucionalización de la mediación

El otro gran eje de debate es el que se centra en la institucionalización de la mediación, y plantea muy directamente también este tema de la relación entre mediación y derecho, entre mediación y sistema judicial. Las posiciones aquí se concentrarían en dos polos:

1. Uno que concebiría la mediación como una alternativa a la vía judicial, o incluso como un escalón del sistema judicial: es decir, la

mediación sería para algunos una fase previa y prescriptiva que permitiría resolver los conflictos antes de que llegaran a los tribunales -con todas las economías de descongestión que ello podría suponer.

2. Desde el otro polo se considera que la mediación es algo por completo independiente de la vía judicial: la mediación sería aquí un camino paralelo y original, distinguible de la *cultura del litigio* que se ha ido implantando históricamente en nuestra civilización occidental.

Desde esta posición se advierte del riesgo de que se quiebre el principio de *voluntariedad* o de *libre consentimiento* que debe regir la participación en los procesos de mediación, principio que se considera consustancial, esencial a la mediación.

También en torno a la cuestión de la institucionalización de la mediación se plantean los debates acerca de si los mediadores deben proceder "de dentro" de la comunidad o deben ser "de fuera", si el impulso de la mediación debe proceder "de arriba" o "de abajo", etc.

Y, por supuesto, está la cuestión de la *profesionalización* de los mediadores, que se plantea incluso como el núcleo crítico del debate en torno a la formalización de la mediación (y aquí algunos han advertido del riesgo de *elitización* de los mediadores).

En este sentido, desde ciertas posiciones se reivindica la legitimidad de un *ejercicio no formal de la mediación*, que se ve como una especie de caldo de cultivo de una sociedad no violenta en la manifestación de sus conflictos (aunque el ejercicio no formal y el formal no constituyan necesariamente prácticas excluyentes).

### II.1.3. La polarización de los enfoques

Si analizamos las posiciones ante estos debates relativos al objeto de la mediación y a su grado de institucionalización nos encontramos, en definitiva, con dos formas relativamente enfrentadas de concebir la mediación:

1. Por un lado, habría un enfoque centrado en la *resolución del conflicto*, que concibe la mediación como una forma particular de negociación que se orienta al logro de un acuerdo. Este enfoque sería más proclive a la institucionalización *fuerte* de la mediación y a su subordinación al aparato judicial (sería un enfoque que podríamos calificar de *transaccional*, un enfoque orientado a los resultados inmediatos de la mediación, materializados en el acuerdo -que sería en efecto el producto de una *transacción* entre las partes enfrentadas). Obviamente, en este enfoque se ubican los modelos de mediación orientados a la negociación, como los preconizados por Fisher-Ury.
2. Por otro lado, nos encontramos con un enfoque de mediación centrado en la *relación social*, donde la mediación desarrollaría más bien una función *curativa, restauradora de relaciones* (sería un enfoque *transformacional* o *transformativo* de las personas y de las relaciones). Este enfoque rechaza una institucionalización fuerte de la mediación y se muestra favorable a permitir una práctica no formal, voluntaria y paralela al sistema legal.

En este enfoque se inscriben, como es lógico, las *metodologías transformativas* de mediación, como las propuestas por Bush y Folger, e incluso los *modelos comunicacionales o circular-narrativos*, como los asumidos por Sara Coob.

En todo esto vemos también cómo se enfrentan una visión pragmático-instrumental y una visión idealista o incluso utópica de la mediación –o, si se quiere, una visión conservadora y una visión progresista de la mediación<sup>4</sup>.

Ciertamente, estos debates o posiciones enfrentadas que hemos presentado se prestan también en la práctica a un cierto mestizaje. Hemos presentado a efectos expositivos las posiciones en clave  *típico-ideal*, como posiciones puras, cuando en la práctica no siempre se van a dar con tanta rotundidad o claridad, pudiendo darse “mezclas” de posiciones.

---

<sup>4</sup> Queremos decir que en el desarrollo de estos debates se aprecia un proceso de idealización de la mediación, al igual que ha ocurrido en otros campos de las ciencias sociales aplicadas, en los que determinadas innovaciones conceptuales o metodológicas se han presentado como instrumentos de progreso y de emancipación de los sujetos (así ha sido, por ejemplo, en el campo de la evaluación de políticas públicas, en el del desarrollo local, incluso en la formación de los métodos cualitativos de investigación, que se presentaron en su momento como liberadores, etc.).

Mediación local, conflictos etnoraciales y discriminación:  
Estado de la cuestión y experiencias en España

Todas estas cuestiones poseen implicaciones respecto a la mediación en casos de discriminación y conflicto racial o interétnico. Por supuesto lo que nos interesa ahora es este tipo de aplicación de la mediación (comunitaria e intercultural), ver sus posibilidades de aplicación en el campo de la lucha contra la discriminación. Pero para ello hemos querido situar previamente un esbozo del estado general de la cuestión de la mediación.

De alguna manera, este estado de la cuestión es el contexto en el que el texto que vamos a hilvanar ahora adquiere sentido.



### III. CONFLICTO ETNORACIAL Y MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO LOCAL

En la actualidad, las prácticas de mediación desarrolladas en el ámbito local se ejercen, generalmente, desde servicios denominados *de mediación* intercultural o *de mediación comunitaria*. En otros casos, también se denominan como servicios de *mediación sociosanitaria, sociocultural, etc.*

Las prácticas de mediación que llevan a cabo estos servicios son muy heterogéneas, presentado límites más bien difusos con otras actividades. Como veremos a lo largo de este capítulo, dentro de la categoría de *mediación* se incluyen prácticas muy diversas y que reflejan la dicotomía básica respecto al *objeto, objetivo y funciones* de la mediación expuesta en el capítulo anterior<sup>5</sup>:

1. Por un lado, lo más frecuente es que la mediación se conciba en un sentido muy amplio: la práctica de la mediación no implica necesariamente en estos casos la existencia de un conflicto (al menos no sería imprescindible que hubiera un conflicto manifiesto), ni tampoco el desarrollo de procesos de negociación asistida. Sin dejar de lado esta orientación a la gestión y resolución de conflictos, la práctica de la mediación desarrolla

---

<sup>5</sup> Dicotomía que fue, además, reproducida y en cierto modo validada por los mediadores que participaron en el *Seminario sobre atención a víctimas de discriminación*, celebrado en Madrid en julio de 2008.

también – y en algunos casos sobre todo- una función preventiva de amplio alcance, dirigiéndose hacia la sensibilización social, a través de labores de campo (trabajo de calle) y de formación institucional (adaptación al fenómeno migratorio), actuaciones todas éstas que se llevarían a cabo de forma continua en el tiempo.

Por otro lado, también encontramos que, incluso dentro de una concepción extensa de la mediación, subsiste una práctica de la misma entendida de forma clásica o convencional: en estos casos, hablar de mediación es necesariamente hablar de partes en conflicto y de ayuda en el desarrollo de un proceso de negociación orientado a la búsqueda de un acuerdo satisfactorio para dichas partes. La mediación aquí posee un alto nivel de institucionalización y es impulsada “desde arriba”, es decir, desde las instancias de gobierno locales.

De cualquier modo, a partir de esta dispersión de prácticas y actividades categorizadas como mediación, los mediadores van a afrontar la gestión de las diferencias y los conflictos que actualmente se dan en contextos locales caracterizados por la diversidad cultural, étnica y racial de sus habitantes.

### III.1. DIVERSIDAD CULTURAL, MEDIACIÓN Y CONFLICTO: EL PESO DEL FACTOR ETNORACIAL

*¿Cómo perciben los mediadores la importancia de la dimensión etnoracial en los conflictos que tratan de prevenir o de gestionar?*

Para los mediadores, la percepción del otro, la imagen que se ha formado la sociedad de acogida respecto a los nuevos vecinos procedentes de la inmigración, da lugar con frecuencia a un sentimiento de rechazo, más o menos contenido, o simplemente a una ausencia de relación con grupos y personas pertenecientes a distintos grupos étnicos o raciales. El *otro* es de este modo percibido como una amenaza a la propia identidad, pues su presencia debilita el sentimiento de pertenencia local de los autóctonos en ciertos contextos sociales:

*"... el autóctono si se siente amenazado, porque por ejemplo en (...), donde se ha concentrado todo este tema, era un barrio muy concreto, con una identidad de barrio, muy formada, entonces esa pérdida de identidad y de repente lo que has conocido durante toda la vida. (...) Lo ve una persona con 50 ó 60 años que ha vivido ahí toda su vida es, es... en realidad creo que el sentimiento que les crea es de cierta indefensión y ante ese miedo, se produce un rechazo..."*  
(Mediador local. Grupo de trabajo. Seminario atención a víctimas de discriminación.)

Esta situación, en efecto, se verbaliza por las personas autóctonas como temor a la pérdida de identidad del pueblo, del barrio, como miedo a sentirse desplazado. Los mediadores indican que las personas tienden a asociar la escasez de recursos y el aumento de la delincuencia, así como su temor a la pérdida del puesto de trabajo, con la inmigración, o con la presencia de determinados grupos caracterizados por su diferencia étnica o racial.

La falta de comunicación entre grupos, y en definitiva la aversión contenida hacia el otro, son indicadores evidentes de la latencia de un conflicto. Los mediadores van a abordar estas situaciones con el fin de evitar la emergencia de brotes de violencia xenófoba, o de neutralizarlas cuando los conflictos se manifiestan abiertamente.

En este sentido, los conflictos más habituales que se plantean a los servicios locales de mediación se refieren a temas relacionados con los espacios públicos y privados en los que suele haber dos grupos, étnicamente diferenciados, en disputa por el uso de esos espacios (generalmente, aunque no siempre, uno de los grupos pertenece a la sociedad mayoritaria).

Por ejemplo, la utilización supuestamente excesiva que hacen ciertas minorías de parques y plazas públicos como lugares de reunión y de esparcimiento, y en algunos casos su *uso indebido* (cobrando una especie de "canon" por el uso de canchas de deporte gratuitas), motiva las quejas de los vecinos, que acuden a los servicios municipales para que les atiendan en sus demandas:

*"...En conflictos que vienen por el tema de la música, la dificultad de la convivencia y compartir espacios comunes en propiedades horizontales, cuando el colectivo latino está acostumbrado a vivir en casas y compartir de otra manera, no a convivir con otras familias y, si lo hacen, lo hacen de manera más integrada y no tan individualista y con otros códigos de convivencia. Y también hay una característica que se está detectando últimamente: el autóctono reclama el exceso de la utilización de los recursos de los colectivos inmigrantes como el latino y el árabe."* (Mediador local. Grupo de trabajo. Seminario atención a víctimas de discriminación.)

En el ámbito del espacio privado, los conflictos se refieren a problemas de convivencia en las propiedades horizontales (por ruidos, por el horario de sacar la basura, por la existencia de los denominados pisos *patera*...). En estos casos, los mediadores reconocen que las partes en conflicto suelen atribuir determinadas conductas a motivos étnicos o culturales:

*"... Por ejemplo en las comunidades de vecinos hay un conflicto: la semana pasada hubo una mediación entre unas personas de origen dominicano y otras personas autóctonas, y estaban 'superenfrentadas', y el tema de la diferencia cultural era lo que marcaba las entrevistas privadas, pero totalmente: 'ellos son así porque en su país son ruidosos, ellos son así porque son muy aburridos...', y continuamente el discurso era de distancia cultural y de distancia racial..."* (Mediador local. Grupo de trabajo. Seminario atención a víctimas de discriminación.)

Son situaciones como éstas las que motivan la intervención de los servicios de mediación. No obstante, los mediadores consideran que lo esencial en estos conflictos son aspectos básicos de comunicación,

convivencia y, en ocasiones, de escasez de recursos. Asimismo entienden que buena parte de estos conflictos podrían solucionarse sin necesidad de su intervención, si una de las partes hubiera informado a la otra que determinada conducta estaba produciendo molestias. En último término, se trataría de conflictos originados por la falta de comunicación.

En este sentido, la apreciación del peso del factor etnoracial en los conflictos gestionados es muy ponderada por parte de los mediadores. La identificación de conflictos puramente etnoraciales es poco frecuente entre estos profesionales. Si hay diferencias o disputas entre grupos con distinto origen o bagaje cultural, se relacionan antes con la posición económica y la competencia por recursos -públicos o sociales- escasos que con el componente etnoracial:

*"... Creo que tendríamos que reflexionar qué valor tiene el componente racial en los conflictos, si es el origen del conflicto, si el tema de la diferencia racial es el origen del conflicto, si es la consecuencia de un conflicto que es por otro tema, si es un conflicto más estructural, si es por una falta de recursos y lo visualizamos como un conflicto racial o si es la punta del iceberg de otra serie de cosas..."*  
" (Mediador local. Grupo de trabajo. Seminario atención a víctimas de discriminación.)

En definitiva, cuando se reconoce el componente etnoracial en las disputas gestionadas por los mediadores, éste se percibe ante todo como un factor más a tratar en conflictos que ponen de manifiesto problemas relativos a la escasez de recursos, y la competencia por ellos, o la falta de comunicación entre grupos.

Será labor del mediador ir ajustando y enfocando los motivos *reales* y *concretos* que subyacen en el conflicto para ayudar a las partes a gestionar y resolver su disputa. Ciertamente, esta actividad incluye también el tratamiento de las actitudes racistas y xenófobas como un componente más del conflicto que se está abordando; un componente que, como veremos, puede amplificar e intensificar la disputa, condicionando su desarrollo y gestión.

### III.2. LA MEDIACIÓN LOCAL FRENTE AL CONFLICTO: FUNCIONES Y CAMPOS DE APLICACIÓN

Ciertamente, más allá de la dispersión de concepciones y prácticas que hemos señalado, parece claro que hablar de mediación es, de una forma o de otra, hablar de conflicto. Éste aparece siempre en el discurso de los mediadores, bien para negar que sea imprescindible para desarrollar su función, o por el contrario para afirmar su carácter esencial al respecto.

En este sentido, en las discusiones acerca de la relación entre mediación y conflicto, los mediadores desarrollan una conceptualización básica de su función que distingue la existencia de conflictos en estado *manifiesto* y de conflictos en estado *latente* -previos a su exteriorización.

En consecuencia, si tomamos como referencia el estado del conflicto para definir las funciones y los campos de aplicación de la mediación, podemos decir que la mediación intervendría de tres modos:

1. Antes de la manifestación del conflicto, cuando éste se encuentra en un estado latente, desarrollando una función *preventiva* del mismo;
2. Cuando el conflicto ya es manifiesto, interviniendo para gestionar las diferencias, resolver las disputas y mejorar las relaciones;
3. Después del conflicto, contribuyendo a la *restauración* de las relaciones sociales dañadas.

#### ***Mediación y conflicto latente: la función preventiva***

Antes de la manifestación abierta -y de un modo u otro violenta- del conflicto, cuando éste se encuentra todavía en estado latente, la mediación desarrollaría una función preventiva, a través de un abanico de actividades diverso y de amplio alcance que se realizarían de forma continua en el tiempo.

Los indicadores de la latencia del conflicto se perciben en la existencia de estereotipos y prejuicios no expresados abiertamente, en la segregación de facto o en la incomunicación entre grupos, que pueden derivar en una manifestación abierta del conflicto y en una escalada de violencia (como ocurrió efectivamente en el caso de El Ejido en febrero de 2000 y, recientemente, en septiembre de 2008, en Roquetas de Mar).

La función preventiva de la mediación permitiría abordar en perspectiva de largo plazo la existencia de conflictos histórico-culturales, hondamente arraigados en el imaginario social<sup>6</sup>. Como decíamos, la labor de mediación y de los servicios se orienta en estos casos a evitar la manifestación del conflicto y su desarrollo violento, promoviendo diversas actividades en el ámbito comunitario e institucional: acciones de sensibilización, formación e información sobre interculturalidad, información y coordinación con el resto de servicios municipales (incluida la policía local), difusión del servicio de mediación, identificación y toma de contacto con los líderes de los distintos grupos étnoraciales, etc.

Estas iniciativas ayudarán, además, a gestionar de manera más eficiente y ágil el conflicto si éste finalmente se manifiesta. Y ello porque se habrán identificado a los líderes de los grupos enfrentados, se cooperará con mayor fluidez con el resto de servicios locales (policía, servicios sociales, etc.) y se habrá suministrado información sobre lo que el servicio de mediación ofrece y lo que se puede esperar (y lo que no) de él (algo como veremos muy importante para garantizar la efectividad de las actuaciones de mediación).

En las actuaciones de carácter preventivo es donde se despliega con claridad la concepción *extensa* de la mediación, ya referida: la práctica de la mediación no implica necesariamente en estos casos la existencia de un conflicto abierto, ni tampoco el desarrollo de procesos de negociación asistida.

En estas actuaciones preventivas, las fronteras de la mediación con otro tipo de actividades se vuelven difusas: actividades de sensibilización, de formación institucional para introducir la perspectiva de inmigración en los servicios locales, actuaciones de intermediación entre usuarios y servicios o incluso de traducción formarían parte del campo de prácticas de los servicios de

---

<sup>6</sup> Cuando el conflicto estalla, el mediador lo que va a hacer es centrarse en lo inmediato, a partir de los relatos que emergen “en la superficie del conflicto”.

mediación. En algunos casos, la mediación conservaría –formalmente al menos– su núcleo definitorio más convencional (el que se orienta a la resolución del conflicto, la negociación y el acuerdo), aunque en otros este núcleo pasa a segundo plano o incluso se desdibuja por completo, casi hasta desaparecer en la práctica.

Lo que distinguiría –casi podríamos decir que sutilmente– estas actividades de sensibilización o de formación institucional, permitiendo así su clasificación como actuaciones de mediación, es su orientación consciente a prevenir la manifestación abierta de conflictos entre grupos. La eliminación de prejuicios y estereotipos etnoraciales y la modificación de actitudes de tipo racista constituyen, obviamente, objetivos básicos en el desarrollo de esta función preventiva de la mediación que, por ello, constituye una forma activa de lucha contra la discriminación.

Se diría que, en el desarrollo de la función preventiva, la práctica de la mediación tiende a alejarse de lo que, de forma más o menos ortodoxa, se reconoce como tal en la literatura especializada, para aproximarse a una concepción más básica, que coincidiría con su acepción semántica más común: *mediación como forma de aproximar grupos sociales cuyos códigos de comunicación son diferentes; mediación como puente o enlace entre horizontes culturales.*

Y todo ello con el fin de promover la integración social desde una perspectiva bidireccional e intercultural. El caso del proyecto de mediación sociosanitaria llevado a cabo en el municipio de Níjar resulta paradigmático en este sentido:



## NÍJAR:

### Intermediación cultural como forma de prevención de conflictos



El Ayuntamiento de Níjar (Almería) detectó la necesidad de poner en marcha acciones que ayudaran a integrar a los inmigrantes dentro del sistema sanitario andaluz. El motivo de esta intervención fue la identificación de dos problemas que estaban dificultando el acceso de este colectivo a la asistencia sanitaria en igualdad de condiciones que el resto de la población:

1. Por un lado, la barrera del idioma, que impedía la comunicación fluida y adecuada entre el personal sanitario y el paciente;
2. Por otro lado, el desconocimiento del funcionamiento del sistema sanitario y de las formas de acceso a sus recursos.

Por este motivo, se puso en marcha un *Programa de mediación sociosanitaria* dirigido a mejorar la atención hacia la población inmigrante en la zona de Níjar y a desarrollar sistemas de intervención favorecedores de la convivencia ciudadana. Los objetivos de este Programa son:

1. Transmitir la información necesaria para que la población inmigrante acceda de forma rápida y adecuada a los servicios que presta el sistema sanitario.
2. Mejorar la atención que se presta a la mujer inmigrante en cuanto a su salud reproductiva, al control del embarazo, y el seguimiento del niño sano en la zona de Níjar.
3. Garantizar una comunicación eficaz entre los profesionales de la zona de Níjar y la población inmigrante, eliminando las barreras idiomáticas y culturales que dificultan la comprensión de los tratamientos y el correcto seguimiento de los mismos.
4. Confeccionar y traducir (al árabe, al inglés y al francés) trípticos con información del sistema sanitario así como todos los protocolos de salud necesarios para hacer comprensible la atención a la población inmigrante de la zona.
5. Disminuir las conductas discriminatorias y racistas que se producen en el ámbito sanitario.

El Programa fomenta la inclusión de los inmigrantes en el entorno institucional en que viven, concretamente en el sistema sanitario (en los consultorios locales), potenciando su integración y normalizando la convivencia ciudadana con el resto de la población.

En este sentido, el Programa contempla la intervención de tres Mediadores Sociosanitarios en los consultorios del Municipio. Los mediadores sirven de intérpretes entre los inmigrantes, fundamentalmente marroquíes, y el personal del centro (admisión, médicos, enfermeros, trabajadores sociales...), procurando que la información que recibe el inmigrante en los consultorios de Níjar, Campohermoso y San Isidro sea la adecuada.

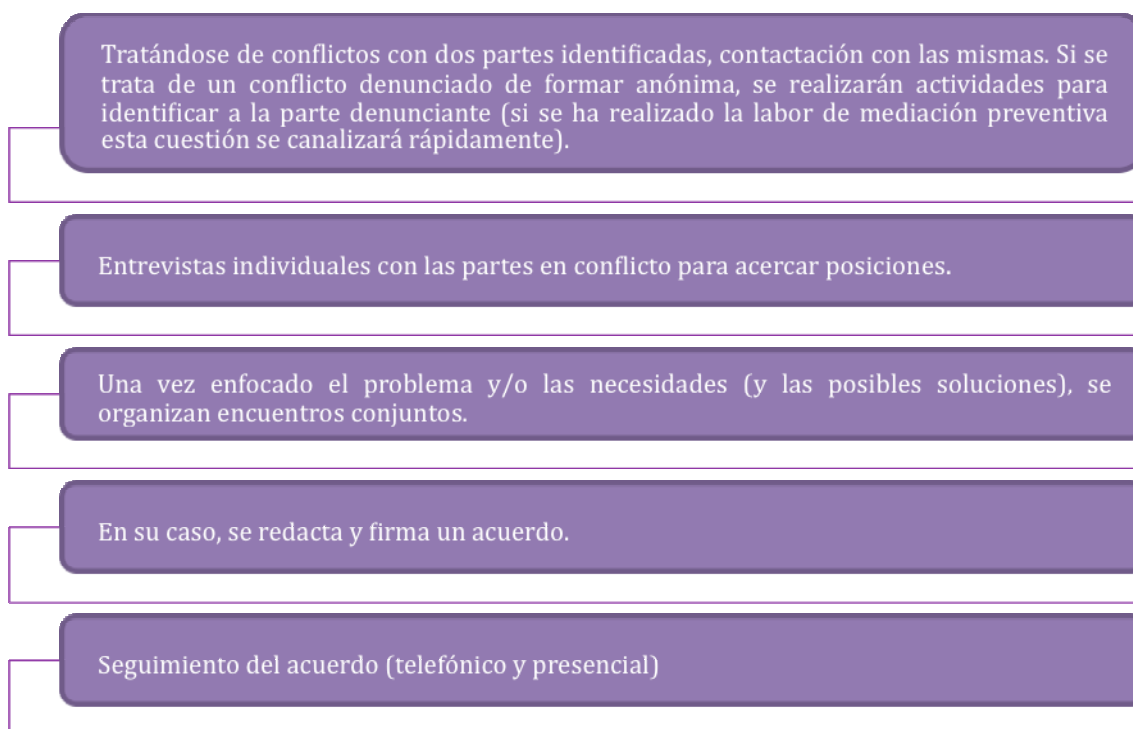
Para ello, las actividades que realizan los mediadores se centran en la atención e información a las personas o a grupos informales, previa a su acceso a la consulta médica, la intermediación entre la población inmigrante y el personal sanitario, la prestación de servicios de traducción, la realización de talleres de mediación interprofesional, la participación en las intervenciones que se realizan con mujeres inmigrantes, etc.

Entre los resultados del programa, figuran la mejora de los procesos de integración social de los inmigrantes, la distribución de información completa acerca del sistema sanitario puesta a disposición del paciente inmigrante, la reducción de la frustración y el stress que sufren los profesionales del equipo sanitario a causa de la incomunicación con pacientes extranjeros y, por último, la disminución de las conductas discriminatorias en los consultorios

### ***Mediación y conflicto manifiesto: Gestión del conflicto, resolución de disputas y mejora de las relaciones***

Cuando el conflicto se manifiesta, la labor de mediación se despliega en su modalidad más convencional, orientada a la gestión y resolución del conflicto, a la negociación y el logro de un acuerdo o, más allá del acuerdo, a la aceptación no violenta de las diferencias y a la mejora de las relaciones.

En estos casos, se considera que la intervención mediadora está suficientemente pautada y se resumiría esquemáticamente en las siguientes actividades<sup>7</sup>:



En esta gestión de los conflictos, la actitud que adopte el mediador ante las partes va a ser fundamental, puesto que, en principio, su rol no consiste tanto en emitir valoraciones explícitas sobre la conducta o

<sup>7</sup> En el siguiente capítulo desarrollaremos con cierto detalle el tema del proceso de la mediación, sus fases y elementos constitutivos. El esquema que adelantamos en este momento se basa en la síntesis elaborada por los mediadores que participaron en el *Seminario sobre atención a víctimas de discriminación*, respecto a su papel en la gestión de conflictos manifiestos. El carácter esquemático de esta síntesis no debe entenderse como una reducción simplista de un proceso complejo, que en realidad se presta a diferentes interpretaciones en su desarrollo concreto.

los discursos de los disputantes, como en escuchar y entender por qué se ha llegado a la situación conflictiva. En este sentido, el mediador trata de instaurar una especie de "suspensión del juicio", que permita que las partes accedan a un espacio en el que no son de antemano juzgadas (por ejemplo como racistas):

*"El mediador no juzga ese posicionamiento, sino más bien lo que hace es no legitimar la discriminación, pero sí entender por qué esa persona ha llegado a esa situación, sin desvalorar los intereses ocultos que hay debajo de ese posicionamiento (...)*

*Es muy útil (...) que la gente pueda acceder a un espacio en la Administración, sintiéndose con razones, que evidentemente debajo de esa manifestación de discriminación racial seguro que hay unas razones objetivas que han de ser valoradas y teniendo la sensación de que no es juzgada como persona racista (...).*

*Si a algunos de nuestros dispositivos viene una persona con un discurso racista, normalmente es rechazado de entrada y no les dejamos verbalizar ese discurso racista, yo creo que la mediación da la posibilidad de que ese discurso pueda emerger sin ser juzgado. Evidentemente no nos podemos quedar en esa primera fase, luego el mediador ha de ir desplegando sus herramientas para que ese discurso sea superado o para que esa persona pueda revisar su propio posicionamiento" (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)*

Respecto al *acuerdo* como resultado material o formal de la gestión del conflicto, su importancia se relativiza, pero no desaparece, puesto que aunque no sea para todos los casos el resultado principal de la mediación, constituye un punto de inflexión en las relaciones entre partes enfrentadas; una referencia temporal a partir de la cual evaluar los cambios y las mejoras en la relación.

La experiencia de los mediadores en la gestión de conflictos etnoraciales, indica que la mediación ayuda a reconstruir las relaciones dañadas y genera un aprendizaje de la convivencia que contribuye a evitar la reproducción de conflictos en el futuro.

## L' HOSPITALET DE LLOBREGAT: Un caso paradigmático de mediación en conflicto etnoracial



Ajuntament de L'Hospitalet

En 2006 se hizo llegar al Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona) una carta anónima. En esta carta, unos vecinos sin identificar expresaban una serie de quejas de la siguiente manera:

*"... En concreto en la calle XXX del barrio XXX ya hace unos años que en esta vivienda se han instalado unos gitanos rumanos. A partir de entonces, el barrio se ha convertido en un verdadero infierno de inseguridad (...) Sr. Alcalde, este grupo de individuos tiene atemorizado al barrio, no atienden a ninguna norma de civismo ni de convivencia (...)"*

*Es muy triste que la gente honrada, sencilla y trabajadora, que han nacido y vivido toda la vida en el barrio, que lo único que quieren es vivir en paz y tranquilidad, hospitalenses de toda la vida, ahora tengan que marcharse a otros lugares por culpa de estos individuos (...)"*

*Sr. Alcalde (...) No se trata de un problema de racismo, sino de civismo y de convivencia. Antes que estalle un conflicto social, sería bueno encontrar una solución y cuanto antes mejor."*

Ante la amenaza efectiva de un conflicto, prácticamente ya en estado manifiesto, la intervención se organiza a partir de un proceso de mediación, cuyo protocolo implica una serie de entrevistas individuales, grupales y/o conjuntas en las cuales se trabaja el posicionamiento de las partes y la búsqueda de soluciones al conflicto que les afecta.

Una dificultad importante para iniciar este proceso de mediación es la falta de identificación de una de las partes, los solicitantes de intervención, por instarse ésta a raíz del escrito anónimo dirigido a la alcaldía. Al contrario de la mayoría de casos de mediación, donde habitualmente se han de hacer esfuerzos para localizar a la parte objeto de reclamación, en este caso se conocen de antemano: los vecinos de origen rumano.

Para identificar a los posibles afectados se decide hacer trabajo de campo. Dos mediadores se desplazan a la zona donde supuestamente tiene lugar el conflicto. Se da la posibilidad de hablar con algunos de los vecinos afectados. Estos ciudadanos explican su visión del problema y se comprometen a ponerse en contacto con más vecinos afectados para convocarlos a una reunión con los mediadores en un equipamiento municipal. Además, se contacta con un comercio cercano, una panadería, cuya dependienta dice conocer el malestar vecinal y a algunos de los vecinos supuestamente afectados. La panadera ofrece su colaboración para la convocatoria de la reunión vecinal, comprometiéndose a entregar el teléfono de contacto del servicio de mediación.

Mientras tanto, se celebra una reunión entre los mediadores, el coordinador del distrito donde se da el conflicto y dos agentes de policía de proximidad de los Mossos d'Esquadra. En esta reunión el equipo de mediación recibe el encargo de explorar las posibilidades de diálogo en este conflicto como paso previo a cualquier otra acción futura.

A la reunión vecinal asisten nueve personas que se sienten afectadas, explican su visión del problema y se comprometen a ponerse en contacto con más vecinos afectados para convocarlos a una reunión con los mediadores. La posibilidad de generar un espacio de diálogo entre los vecinos afectados posibilita que entre ellos construyan un discurso más abierto y positivo y que vayan corrigiendo algunas afirmaciones xenófobas que van apareciendo. A través de la acción mediadora se consigue reconducir la demanda inicial, que pasaba por la expulsión de los ciudadanos de origen rumano, a demandas más realistas y "templadas".

Con posterioridad a este encuentro, los mediadores realizan una primera visita a la vivienda referida en la carta. Luego de esta visita, se mantiene una reunión con el responsable de los rumanos. En esta entrevista reconoce que algunas de las actividades que ellos consideran normales pueden haber molestado a algunos vecinos. Se compromete a mejorar algunos aspectos, muestra su interés en solucionar los conflictos que puedan existir ya que considera importante tener una buena convivencia. Por otro lado, manifiesta su malestar ya que, en alguna ocasión, algunos de los vecinos han proferido insultos racistas hacia él y su familia.

Seguidamente, se mantienen entrevistas telefónicas con los vecinos afectados y se consigue un cambio de posicionamiento de éstos respecto al conflicto. Expresan su satisfacción por algunos cambios que han podido constatar: señalan que han visto cómo ahora los vecinos rumanos ponen la basura dentro del contenedor, que no hacen tanto ruido por las noches y que no han vuelto a matar a ningún animal en el patio... Algunos de los vecinos afirman haber mejorado su relación con ellos... Se les traslada la preocupación de los vecinos rumanos por los insultos racistas que aseguran haber padecido y aceptan reunirse con ellos para intercambiar impresiones sobre aspectos relativos a la convivencia si los mediadores propician ese encuentro.

Se contacta telefónicamente con el responsable de los rumanos para agradecerle su implicación y trasladarle las buenas impresiones de los vecinos. Él también se muestra predispuesto a reunirse con sus vecinos para ayudar, de esa manera, a mejorar la convivencia.

Finalmente, tiene lugar el encuentro entre el representante de los rumanos y los vecinos interesados en participar de esta reunión. En ella se realiza una sesión conjunta de mediación. Se abordan algunos de los temas que han dificultado la convivencia. Todos los participantes se comprometen a poner de su parte para que no se vuelvan a repetir los problemas de convivencia. Los vecinos participantes dan muestras de buena voluntad respecto a la relación de vecindad hacia los vecinos rumanos.

### *Mediación después del conflicto: la restauración de las relaciones*

Después de la manifestación del conflicto, o después del daño provocado por éste, la mediación podría desplegar una función de reconciliación y restauración de las relaciones dañadas (esta función se desarrollaría sin perjuicio de la acción que, en su caso, desplegase la Administración de Justicia).

Para algunos mediadores –en este punto las posiciones se dividen, como veremos- también puede haber una labor mediadora en el marco de actuaciones que podrían calificarse como *restauradoras* o *rehabilitadoras* de relaciones dañadas por la discriminación. Este tipo de aplicación de la mediación en casos de discriminación formaría parte del campo de lo que se ha venido en llamar *justicia restaurativa*, cuya función es la reconciliación y su finalidad es el logro del perdón, en el entendido de que éste es liberador tanto para la víctima como para el causante de la discriminación.

En estos casos, la labor de mediación no sustituiría la aplicación de la justicia penal, que seguiría su curso, sino que se desarrollaría en paralelo a la misma o después de su aplicación.

En todo caso, esta función rehabilitadora, restauradora y reconciliadora no parece que se esté desarrollando en España en los casos de conflictos raciales y étnicos o en el ámbito de la protección a víctimas de discriminación -aunque sí se ha apuntado la experiencia que se está desarrollando en la justicia penal de menores.

Por otra parte, parece que este ámbito presenta todavía un desarrollo muy incipiente y muchas trabas para su consolidación, relacionadas sobre todo con el funcionamiento de la Administración de justicia y su problemática. En este sentido parece formar parte aún más del ámbito de *lo deseado* que de *lo real*.



### TALAYUELA: Entre la prevención y la intervención

En 2006 en el municipio de Talayuela (Cáceres) los servicios municipales detectaron una serie de cambios en el comportamiento de la población inmigrante de origen magrebí, muy numerosa en la localidad:

- El 95 % de las chicas menores de 18 años acudió a los centros escolares con velo.
- El 90% de chicos y chicas inmigrantes se dieron de baja de las Bibliotecas Municipales.
- Los padres de los chicos inmigrantes se negaron a que sus hijas realizasen actividades deportivas en los centros escolares (por rechazo al contacto físico que implicaban estas actividades).
- Las mujeres inmigrantes dejaron de asistir a las clases de alfabetización con Liga Española.

Estos cambios en la conducta de la comunidad magrebí, que se produjeron de forma repentina, alarmaron a las instituciones y a la población local debido al potencial conflictivo que encerraban. Las instituciones locales decidieron poner en marcha un protocolo de intervención rápida, dirigido a contener el curso de los acontecimientos y evitar lo que pudiera desembocar en la formación de una comunidad cultural segregada, situación que implicaría una clara ruptura de la convivencia social.

La intervención se llevó a cabo a través de los servicios municipales de mediación y se desarrolló de la siguiente manera:

- Con carácter urgente se convocó al grupo de agentes sociales.
- Se realizó una primera reunión en la que se informó a la Asociación de Inmigrantes de los problemas que había en los centros escolares para seguir con la programación escolar, dada la actitud tomada. Esta reunión, fue tensa y dura, puesto que la Asociación de Inmigrantes abogaba por la libertad de religión y por su cultura. Como resultado de este encuentro, se acordó el compromiso de que la Asociación de la Mezquita hablase con el imán de la situación
- Aparecen nuevas informaciones. La mediadora intercultural del Ayuntamiento de Talayuela recibe un vídeo que supuestamente se está proyectando en la mezquita para los menores. En este vídeo aparece un cadáver en descomposición y una voz en s.f. que amenaza con los peligros de no cumplir estrictamente con lo que dice El Corán.
- Se convoca una segunda reunión de agentes sociales, a la que se invita al imán de la mezquita, en la que se expone el tema del vídeo. La Asociación de Inmigrantes asegura no conocer los hechos.



- Por su parte, la comunidad musulmana realiza sus propias reuniones, en las que se aclara el origen del suceso: se había recibido la visita en la comunidad de un nuevo imán que consideraba que ciertas actitudes de los musulmanes en Talayuela estaban yendo en contra de su religión. El proceso seguido y el esclarecimiento de los hechos contribuyeron a normalizar la situación en el municipio, evitando el desarrollo de un conflicto entre comunidades.

### III.3. MEDIACIÓN Y DISCRIMINACIÓN

Si bien la mediación se aplica efectivamente en conflictos que tienen un componente racial y étnico, no hay evidencia clara de la aplicación de la mediación como fórmula de atención a víctimas de discriminación. La relación entre mediación y protección de víctimas discriminación no emerge de forma espontánea por parte de los mediadores, y cuando se plantea las respuestas son más bien reticentes:

*“Las personas que sí ven el conflicto y que han visto vulnerados sus derechos (...) necesitan, y es obligación nuestra, necesitan una respuesta y necesitan también una restitución del daño que han sufrido, por lo menos que se reconozca que han sido discriminados, y ahí, bueno, pues cuando la mediación tiene sus limitaciones creo que entra en funcionamiento la legislación, la denuncia y la reparación del daño...”* (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

No obstante, aunque no se reconozca que el eje directo de la acción mediadora sea la discriminación y la atención a sus víctimas, resulta obvio que de los conflictos étnicos pueden derivarse resultados discriminatorios. De lo dicho hasta ahora se deduce que la gestión transformadora de estos conflictos –y por supuesto su prevención– incidirá sin duda en una reducción de las conductas discriminatorias.

Además, la mediación constituye una forma de equilibrar las relaciones de desigualdad que se dan entre grupos autóctonos y

minorías etnoraciales. Como veremos, forma parte esencial del rol del mediador establecer una horizontalidad suficiente en estas relaciones interétnicas, al menos en el espacio de las reuniones que constituyen el proceso de la mediación. Y esto podría interpretarse, en cierto sentido, como una forma de atender a las víctimas potenciales o materiales de actitudes racistas o conductas discriminatorias.

En cualquier caso, las cuestiones clave que este tema plantea pueden formularse así:

- ¿Puede la mediación entrar en la administración de derechos fundamentales?
- ¿En qué condiciones o circunstancias puede aplicarse la mediación, si es que puede, sobre casos constitutivos de *delito*?
- ¿Qué espacio de intersección con lo que el derecho regula es el espacio de *voluntariedad y libre consentimiento* en el que se debería –según algunos- practicar la mediación?

En primer lugar, para los mediadores su actividad no debe, en ninguna circunstancia, encubrir la violación de derechos fundamentales. Y en este sentido la mediación no debe suplir las carencias que el sistema legal presenta respecto a la protección a las víctimas de discriminación. Una de las principales limitaciones del sistema en este sentido es la dificultad que tienen las víctimas de probar la existencia de discriminaciones, lo que provoca su indefensión y debilita la eficacia de las normas jurídicas respecto a estos delitos.

Sin embargo, ante estas limitaciones del sistema, utilizar la mediación como un sucedáneo de la justicia penal sería evidentemente algo perverso. Es el sistema el que debe corregir sus propias carencias (como está ocurriendo en el caso de la desigualdad de género y de la violencia machista).

Así pues, el espacio de la mediación debe ser otro. No obstante, en estas discusiones respecto a la relación mediación-discriminación, se identifican dos espacios en los que podría darse –bien que de forma hipotética- una aplicación de la mediación en casos de discriminación por origen racial o pertenencia étnica. Así, esta aplicación sería posible:

1. En casos constitutivos de falta;
2. En el marco de una labor de mediación orientada a restaurar relaciones dañadas.

### *Faltas por discriminación y mediación*

En general, no sin dudas y reservas, los mediadores admiten que podría haber una aplicación de la mediación en los casos de discriminación tipificados como falta –pero nunca en caso de delito. En estos casos, y dentro del marco de acción de la justicia legal, la obtención de una reparación a través de la mediación podría plantearse como opción para la víctima, siempre y cuando se garantice la libre elección de ésta.

Para algunos, esta garantía la debe proporcionar el ministerio fiscal, aunque también se considera que deben ser los abogados de las víctimas quienes garanticen la adecuación del proceso de mediación –pues las víctimas tienden a desconfiar de las instituciones judiciales y sus actores, sean jueces o fiscales.

En estas circunstancias, la mediación aparecería subordinada al sistema judicial, como una derivada del mismo, asimilándose entonces a una actuación de arbitraje o conciliación alternativa al proceso judicial.

### *Mediación y justicia restaurativa*

Como ya hemos mencionado, la mediación podría desplegar una función reparadora después del conflicto o después del daño provocado por éste (sin perjuicio de la aplicación de la justicia penal). Sin embargo, la admisión de esta posibilidad de aplicación de la mediación genera también ciertas resistencias, pues se advierte que en estos casos se estaría desarrollando una *función terapéutica* que escaparía –para algunos- del ámbito de la mediación.

En cualquier caso, como ya señalamos, no se han identificado experiencias de este tipo en relación con los conflictos étnoraciales y la atención a víctimas de discriminación.

### III.4. CONDICIONES DE EFECTIVIDAD DE LA MEDIACIÓN

*¿Cuáles serían, desde la perspectiva de los propios mediadores, los prerequisites de eficacia de la mediación, sus condiciones de efectividad?*

Hemos clasificado estos factores-condición de la mediación, según su naturaleza, en:

1. Condiciones *metodológicas*, inherentes al proceso de la mediación;
2. Condiciones *institucionales y políticas*.

#### *Condiciones metodológicas*

Las condiciones metodológicas se refieren a ciertos aspectos que deben verificarse para que el proceso de mediación pueda ser desarrollado con unas mínimas garantías. Los mediadores enfatizan, sobre todo, aspectos relativos a la naturaleza de la *participación*, fundamentalmente:

1. Que, en efecto, sea un proceso eminentemente participativo;
2. Que dicha participación sea voluntaria;
3. Que la posición de las partes sea equilibrada: la *horizontalidad* en la participación a lo largo del proceso.

En conflictos de convivencia entre grupos -como los que se dan, ya señalados, por el uso del espacio público-, en el proceso de mediación debe lograrse la participación integral de las asociaciones, entidades y vecinos de la zona en que tiene lugar la disputa. Se trata de que la solución alcanzada sea una solución compartida y asumida por todos.

Obviamente, gestionar una participación integral supone la identificación de interlocutores válidos a los que dirigir las actividades que se desarrollan desde la mediación. La participación de líderes comunitarios o de personas con influencia dentro de un grupo puede ayudar a acercar posiciones y a lograr una gestión efectiva del conflicto.

Por supuesto, previamente los mediadores tienen que conocer y tener en cuenta las claves culturales, las inquietudes y las necesidades de los grupos o personas que están en conflicto para que la gestión del mismo implique una transformación en sus relaciones.

Además, para que el proceso de mediación sea eficaz el mediador debe ajustar las expectativas de las partes. Frecuentemente, las personas están acostumbradas a demandar que les solucionen sus problemas, pero sin implicarse en esa solución (actitud que responde a un *modelo paternalista* en las relaciones con las instituciones municipales). Las partes deben asumir que los problemas que generan el conflicto son -en un sentido o en otro- también suyos y que la labor de la mediación es ayudar a que ellos gestionen la solución.

Una de las condiciones centrales para el que resultado de la mediación despliegue todos sus efectos es que la participación en el proceso sea voluntaria. Son las partes las que deben decidir la entrada en el proceso de mediación, pues éste implica la participación activa en la gestión del conflicto, que las personas enfrentadas hagan suyo el conflicto y las soluciones para solventarlo.

Por otro lado, las partes en conflicto no siempre se encuentran en igualdad de condiciones. El desequilibrio en los estatus de las partes es obvio sobre todo en los conflictos étnoraciales. Además, con frecuencia quienes pertenecen al grupo minoritario carecen de recursos o no tienen cubiertas determinadas necesidades (básicas), lo que puede incidir en el desarrollo del proceso mediador.

Los mediadores asumen que es parte de su trabajo equilibrar la situación para que la relación entre ambas partes sea horizontal (o lo más horizontal posible), compensando la debilidad de unos y conteniendo la tendencia al abuso de otros: como diría Acland, tratando de *"encontrar la forma de ayudar al más débil para que muestre mayor firmeza, y de recordar al más fuerte de los riesgos y las responsabilidades de las demostraciones excesivas de poder"* (Acland, 1993,103 citado en Boqué, 2003, 37).

### *Condiciones institucionales y políticas*

Las condiciones institucionales se refieren a aspectos externos a la práctica de la mediación en sentido estricto (al proceso de la mediación en sí mismo), pero que pueden condicionar el desarrollo del proceso, cuestiones como las relativas a:

1. La financiación y los recursos que dan soporte a los servicios de mediación;
2. La dependencia funcional de los mediadores.

Con frecuencia los servicios de mediación están externalizados y se prestan por asociaciones que están sujetas al régimen de subvenciones. En algunos casos, esta situación puede determinar el uso interesado de la información o desvirtuar la mediación para presentar resultados que garanticen el mantenimiento de su financiación (por ejemplo, un número mínimo de acuerdos o personas atendidas):

*"El servicio de mediación nuestro es gestión externa, está conveniado con una asociación (...) y ahí se mueven un montón de cosas, que en la relación de convenios, ayuntamientos, presupuestos, que influyen al trabajo propio de la mediación (...). Porque nos ocultan información muy básica para nuestro trabajo, que necesitamos para planificar otros programas, para intervenir en el nivel de la inmigración en la ciudad, para ellos seguir generándose convenios y trabajos en los años siguientes".* (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

Parece bastante obvio que disponer de fuentes de financiación estables supone un requisito para que los mediadores puedan

desarrollar su trabajo a largo plazo con garantías de eficacia, independencia y transparencia.

Este aspecto de la financiación se vincula, obviamente, con la cuestión de la dependencia funcional de los mediadores, algo que también incide en la efectividad de los procesos de mediación. Se trata sin embargo de un tema un tanto ambivalente, y las posturas de los mediadores al respecto reflejan una cuestión no resuelta del todo, la existencia de un dilema:

- Si los mediadores son *externos* al Ayuntamiento parece que se garantiza la objetividad en el tratamiento de los conflictos, y si son *internos* se pone en duda el cumplimiento de este criterio.
- De otra parte, si son externos pueden estar sujetos a la presentación de resultados que justifiquen su propia existencia, como acabamos de señalar.

Se considera, además, que lo que subyace a veces es la "manipulación" interesada de los mediadores por las instituciones locales, lo que implica una clara amenaza a su imparcialidad. Y ello porque la mediación incomoda, porque revela cosas que no funcionan, y puede generar debates sociales sobre temas sensibles que se prefiere dejar fuera del espacio público.

En algún caso, la gestión de los conflictos vecinales se resuelve efectivamente para las partes, que acercan sus posiciones y comparten soluciones. Pero esta "resolución" del conflicto entre dos partes enfrentadas puede generar una especie de "tercera fuerza resultante", dirigida ahora contra los poderes públicos. A éstos se les se responsabilizará de las condiciones (de infraestructuras básicas, de política de vivienda...) que se encuentran en la base de los conflictos vividos "en la superficie" por los vecinos. Y lo cierto es que esto no interesa.

### III.5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS MEDIADORES LOCALES

Las necesidades y expectativas expresadas por los mediadores son, fundamentalmente, de dos tipos (básicamente de organización y de reconocimiento), con aspectos específicos respecto a cada uno de ellos:

1. Necesidades relativas a las condiciones organizativas e institucionales que requiere el desempeño de sus funciones:

- Coordinación con otros servicios locales
- Reconocimiento institucional de los acuerdos alcanzados
- Implicación de líderes de opinión

2. Necesidades relativas al reconocimiento y consolidación de la profesión de mediador:

- Reconocimiento profesional
- Formación especializada y reconocida oficialmente
- Mejora de condiciones laborales

Veamos en qué consisten cada uno de los aspectos citados:

#### *Coordinación con los servicios que intervienen en el ámbito local*

Habitualmente, el criterio que prima para la derivación a los servicios de mediación intercultural es el origen de la persona. Si ésta es inmigrante o pertenece a un grupo racial o étnico minoritario se la deriva al servicio de mediación sin atender o indagar cuáles son las necesidades de la persona y si este servicio es el adecuado para atender dichas necesidades.

Según los mediadores, la denominada mediación *intercultural* puede (o incluso se diría que tiende a) confundirse con un servicio para *inmigrantes*:



*“El problema de la existencia de los servicios interculturales es que, al final, lo que sucede es que desde servicios sociales derivan a cualquier inmigrante, sin tener en cuenta si, por ejemplo, tiene su documentación en regla. En este caso, esta persona debería ser atendida por los servicios normalizados”* (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

La coordinación entre servicios supone la cooperación entre los recursos de las entidades que trabajan en el mismo territorio o sector. La derivación de un usuario desde un servicio a otro debería realizarse una vez valorado el caso, y justificado que la mediación es el recurso adecuado para atender la necesidad o problemática que presenta esa persona.

*“...En el ayuntamiento de (...), nosotros intuimos y hemos visto que hay, o sea, no un rechazo pero sí cierta reticencia a la hora de atender a personas inmigrantes: rápidamente, ‘iros a la oficina intercultural’ porque, pues porque atender a un usuario español o a un usuario extranjero, pues tienes que tener más paciencia, en como se expresa, el hacerse entender, el tal... En la oficina hemos hecho una bolsa de traductores voluntarios para que todas las personas que tengan papeles o personas comunitarias vayan a servicios sociales normalizados., en dos años (...) la han solicitado dos veces, teniendo cuatro mil y pico, casi cinco mil inmigrantes...”* (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

Según los mediadores, los servicios de mediación, y en particular los servicios denominados *interculturales*, corren el riesgo de transformarse en dispositivos exclusivos para inmigrantes, fomentando la segregación en lugar de la integración de la diversidad que ellos representan. Lo que reclaman los mediadores es que determinados problemas sean abordados efectivamente desde los servicios generales correspondientes (información sobre permisos de trabajo y residencia, vivienda, educación, etc.).

En el límite, sería contrario a los principios de transversalidad y normalización de las políticas de ciudadanía e integración derivar a un servicio de mediación intercultural a una persona simplemente por pertenecer a un grupo etnoracial diferente al mayoritario. Un servicio de mediación intercultural así concebido podría reproducir de manera perversa (aunque por supuesto no intencionada) la apreciación negativa de la diferencia que se pretende erradicar.

Por otra parte, la coordinación entre servicios, implica también contar con la participación de la policía local como informante clave a la

hora de prevenir conflictos, y asimismo en la intervención directa si llega el caso. La cooperación con la policía local es fundamental a la hora de identificar conflictos latentes -y a los grupos que protagonizan esos conflictos. En algunos municipios esta coordinación ya se está produciendo de manera bastante satisfactoria<sup>8</sup>.

Hay que relacionar estas necesidades de coordinación entre la mediación y otros servicios municipales con la falta de una definición clara y precisa sobre el objeto, objetivos y funciones de la mediación. Si los servicios de mediación se conciben de forma excesivamente amplia, difusa o confusa, será difícil emitir un mensaje claro al resto de servicios y recursos sobre lo que pueden o no pueden hacer los mediadores.

Pero esta situación denota, además, un problema de mayor calado: la falta de un criterio preciso –o la inadecuación del criterio que se asume- para abordar las necesidades derivadas de la afluencia de población inmigrante a los servicios públicos<sup>9</sup>.

### *Reconocimiento de los acuerdos alcanzados*

Es imprescindible que las instituciones reconozcan y respeten los acuerdos que se alcanzan entre las partes como resultado del desarrollo de un proceso de mediación. En ocasiones, tras el logro de acuerdos entre las partes puede llegar una sanción a uno de los disputantes, pues la Administración sigue su curso sin reconocer la labor de mediación desarrollada.

Los mediadores consideran que, cuando estos acuerdos no son reconocidos por las instituciones que poseen **competencia** en el ámbito del conflicto, se produce de manera indirecta una

---

<sup>8</sup> Es el caso, por ejemplo, del Ayuntamiento de Fuenlabrada, en Madrid.

<sup>9</sup> En todo caso, hay que decir que la experiencia acumulada en materia de integración nos ha enseñado que lo específico ha de ser un medio para lograr objetivos de normalización. Los dispositivos específicos deben dotar de información, habilidades e instrumentos que faciliten el acceso a los sistemas normalizados (además, han de tener una duración limitada únicamente a la existencia de esas necesidades). Ciertamente, se trata de un problema resuelto en el plano teórico-metodológico. Sin embargo estas soluciones no siempre se aplican en la práctica, pudiendo dar lugar a disfuncionalidades y efectos no deseados como los evidenciados por los mediadores que participaron en el seminario.

deslegitimación de la mediación y de la labor del mediador (por ejemplo en las instituciones educativas, cuando se gestionan conflictos entre jóvenes que pertenecen a distintos institutos).

### *Implicación de los líderes políticos y los medios de comunicación*

Si bien hoy en día las actitudes racistas se encuentran en conflicto con los valores formalmente asumidos por las instituciones y por la sociedad en general, lo cierto es que no son infrecuentes las expresiones y los juicios que, de forma más o menos abierta poseen un sentido descalificador hacia el otro, o que encierran una aversión a la diferencia etnoracial.

En este sentido, los mediadores consideran que los líderes políticos y los medios de comunicación deben incorporar en sus mensajes un tratamiento adecuado de la diversidad<sup>10</sup> para no afectar los procesos de mediación que puedan estar desarrollándose:

*“... Es importantísimo contar con la involucración activa de los líderes políticos, del nivel que sea (...), con mensajes claros y explícitos, porque todo el trabajo de sensibilización, de dinamización comunitaria con el trabajo con personas autóctonas y las inmigradas, etc., se nos puede ir al traste, en cuanto que un concejal o un alcalde te lance un mensaje negativo”* (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

Es importante recordar aquí que la discriminación social se reproduce mediante una construcción de la diferencia basada en representaciones sociales (prejuicios y estereotipos) que la comunicación política y mediática contribuyen a difundir e incluso a amplificar. Existe una clara relación entre los discursos de líderes políticos y creadores de opinión mediáticos y la difusión de los prejuicios y estereotipos constitutivos de las actitudes discriminatorias.

---

<sup>10</sup> En esta línea, y en el marco del proyecto Europeo Promoequality, la Dirección General de Integración de los Inmigrantes a través del OBERAXE, ha editado una *Guía práctica para los profesionales de los medios de comunicación para el tratamiento informativo de la inmigración*.

### ***Reconocimiento profesional y Formación especializada***

Ciertamente, aunque se trata de una demanda todavía recurrente, hay que señalar que el reconocimiento de la profesión de mediador, con características propias distintas a otras profesiones que intervienen en el ámbito social (como trabajadores sociales, orientadores, etc.), ya ha comenzado a producirse.

En 2007<sup>11</sup>, se ha incluido la mediación comunitaria como nueva cualificación dentro de la Familia Profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad siendo su ámbito profesional la *"programación, organización e implementación de actividades de prevención y de atención a colectivos, grupos e individuos para la gestión alternativa de conflictos, previniendo su aparición, así como una vez que estos existen, consensuando acuerdos satisfactorios para las partes implicadas a través de un proceso de mediación"*<sup>12</sup>.

Por otro lado, en los últimos años, la oferta formativa en mediación *intercultural* ha ido en aumento, denotando por otra parte la misma diversidad que se constata en las prácticas de mediación en el ámbito local.

Pero se echa en falta todavía una formación reglada que dé acceso a una titulación reconocida oficialmente. Según los mediadores, esta formación debería servir para abordar conflictos complejos y el tratamiento de la diversidad, así como para desarrollar habilidades para la identificación de problemas, el establecimiento de relaciones de confianza, etc.

Como es obvio, el reconocimiento de la nueva cualificación profesional de mediador comunitario conlleva la delimitación de una formación asociada a ese perfil. En la regulación que hemos citado se propone una formación de 420 horas lectivas con los siguientes contenidos:

- Contexto sociales de intervención comunitaria
- Prevención de conflictos
- Gestión de conflictos y procesos de mediación
- Valoración, seguimiento y difusión de acciones de mediación

---

<sup>11</sup> REAL DECRETO 1368/2007, de 19 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de seis cualificaciones profesionales de la familia profesional servicios socioculturales y a la comunidad (BOE N° 256 del 25 de octubre de 2007).

<sup>12</sup> Lo que habrá que analizar es si, los mediadores se ven reflejados en esta regulación.

- Impulso de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

En cualquier caso, el análisis de la adecuación de esta propuesta con las necesidades de formación percibidas por los mediadores excede ya los objetivos de este estudio. No obstante, cabe señalar que éstas y otras cuestiones similares ya están siendo abordadas desde la *Asociación Estatal de Mediadores y Mediadoras Interculturales*.

### ***Mejora de las condiciones laborales***

Buena parte de los mediadores tienen contratos temporales y sus salarios están subvencionados a través de programas de un año de duración. Esta situación, unida al desarrollo de sus tareas en equipos en los que se integran funcionarios de carrera con otros horarios y retribuciones, supone un desequilibrio que puede afectar a las funciones que desarrollan.

En todo caso, es evidente que el contexto laboral en el que se desarrolla la función mediadora no parece ser precisamente incentivador. Los mediadores se encuentran, de alguna manera, en los últimos escalones de las profesiones dedicadas a la intervención social, ya de por sí un tanto devaluadas, considerando las condiciones laborales que rigen su ejercicio.

### III.6. OPORTUNIDADES Y RIESGOS

La aplicación de la mediación en casos de conflictos raciales y étnicos supone la oportunidad de utilizar una herramienta que dispone de un acervo metodológico amplio y diverso para gestionar el mestizaje cultural que se está produciendo en la sociedad española. La mediación aparece, en este escenario, como una práctica potencialmente eficaz para gestionar las relaciones sociales, las diferencias y conflictos inherentes a éstas, y en definitiva, para contribuir a superar posiciones racistas y xenófobas.

A través de la mediación se devuelve a las personas y a las comunidades la capacidad de gestionar y resolver conflictos, y a la vez, se contribuye a prevenir futuros enfrentamientos. Como decíamos, se ofrece a las personas un espacio en el que puedan expresar abiertamente sus posiciones, aunque éstas no resulten, en primer término, socialmente correctas. El mediador no va a juzgar de entrada esas posiciones, sino que trabajará a partir de ellas, contribuyendo a que las personas superen sus prejuicios, proporcionando herramientas para enfrentar nuevas situaciones de diferencia y conflicto.

Esta posibilidad de encontrar un lugar donde la persona no se vea descalificada de entrada, sino escuchada, un espacio donde se “reduce la presión” y se ofrece la oportunidad de aprender a aceptar la diferencia y a comprender las claves culturales del otro, constituye una ocasión singular para promover la convivencia y la gestión de la diversidad.

En cuanto a los riesgos que debe afrontar la mediación, el peligro más significativo es que se desvirtúe su sentido, y en concreto que la mediación intercultural se asocie definitivamente a inmigración, cubriendo lo accesorio (el adjetivo *intercultural*) a lo principal (lo sustantivo: la *mediación*): No debemos olvidar que más allá de los adjetivos (comunitario, social, intercultural...) la mediación es, antes que otra cosa, mediación.

Esta dispersión, palpable en la multiplicidad de denominaciones y actividades desarrolladas, puede desdibujar el sentido y el alcance de la mediación como práctica potencialmente eficaz en la gestión

de conflictos que, en los actuales contextos caracterizados por la co-presencia de gentes de distintos orígenes, van a ser, indefectiblemente, conflictos con un marcado componente etnoracial.

Por otro lado, la excesiva regulación que se puede producir en el futuro respecto a la práctica de mediación y, en algunos casos, la extensión del modelo de la mediación civil a la mediación intercultural o comunitaria podrían derivar en su asimilación o su disolución en el entorno del sistema judicial (aunque sea como alternativa al mismo), desvirtuando así sus contenidos y funciones:

*“A mí eso me preocupa, porque si la mediación puede aportar un valor más allá de la herramienta en esta parte preventiva, de sensibilización, etc., es si el mediador trabaja su jornada completa inmerso en una comunidad y conociendo a esos referentes y a esos colectivos que decíamos antes. Si no, todo ese ‘plus’ que tiene la mediación lo vamos a perder. Entonces ahí hay un debate abierto en el que las administraciones locales y las administraciones autonómicas (...) lo tenemos así, para ver quién se lleva el gato al agua de la mediación comunitaria o la mediación civil”. (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)*

### III.7. PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS LOCALES

La búsqueda de prácticas de mediación incluidas en este apartado se ha realizado con un criterio amplio para reflejar la diversidad de prácticas que actualmente se desarrollan bajo el concepto de mediación y que hemos venido comentando en este capítulo. En este sentido, se ha tratado de incluir un número significativo de experiencias, con el fin de visualizar la heterogeneidad de prácticas que reflejan el estado actual de la mediación intercultural en España.

La búsqueda de información se ha realizado a través de la consulta de fuentes primarias y secundarias, contando además con la colaboración de algunas de las entidades que gestionan las experiencias que se agregan a continuación.

Si bien el estudio se refiere expresamente a la mediación *local*, se incluyen 21 experiencias de 17 entidades cuyo ámbito de actuación es, en efecto, local (Ayuntamiento, Diputación y Policía Local), pero también autonómico y nacional. Y ello porque no queríamos dejar de incluir prácticas de interés para el presente estudio de situación, como son por ejemplo el Servicio de Mediación y Atención Intercultural (SAMI) de Castilla- la Mancha, así como la Red de Servicios Mediación Intercultural de CEPAIM.

Finalmente, hemos agregado información sobre el proyecto STEPSS de la Policía Local del Ayuntamiento de Fuenlabrada, que prevé la intervención de la policía como servicio público y como mecanismo de gestión de problemas de convivencia en el que se vean implicadas minorías étnicas.

Se ha pretendido que las categorías utilizadas para las fichas descriptivas de las experiencias fueran completamente homogéneas. Sin embargo, en algunos casos se apreciarán diferencias que responden a los contenidos finalmente proporcionados por las distintas entidades que han colaborado en el estudio, y a las que agradecemos en todo caso su participación, sin la cual el estudio no podría haberse realizado.



Mediación local, conflictos étnoraciales y discriminación:  
Estado de la cuestión y experiencias en España

	ENTIDAD	PRÁCTICA - EXPERIENCIA
1	Consejería de Bienestar Social de la JCCM	Servicio de Mediación y Atención Intercultural
2	Diputación de Barcelona	Programa de Mediación Ciudadana
3	CEPAIM	Red de servicios de mediación intercultural
4	Ayuntamiento de Getafe	Servicio Municipal de Mediación
5	Ayuntamiento de Gandia	Centro de Mediación y Convivencia
6	Ayuntamiento de Madrid <sup>13</sup>	Servicio de Mediación Social Intercultural Servicio de Mediación Vecinal Intercultural Programa de Dinamizadores de Parques
7	Ayuntamiento de Zaragoza	Servicio Municipal de Mediación Social e Intercultural
8	Ayuntamiento de Torre-Pacheco	Proyecto de Mediación Sociosanitaria Proyecto de Mediación Sociolaboral Proyecto de Apoyo educativo y Mediación intercultural
9	Mancomunidad de Intermunicipal de L'Horta Sud	Programa de mediación y sensibilización intercultural en la Comarca de L'Horta Sud -
10	Ayuntamiento de San Martín de la Vega	Convivimos: Espacio Intercultural para Mujeres -
11	Mancomunidad de THAM	Apoyo a la intervención social con inmigrantes a través de la mediación intercultural
12	Ayuntamiento de La Mojonera	Mediación intercultural en el ámbito familiar para la inclusión social y cultural en el entorno local -
13	Ayuntamiento de Eivissa	Programa para la integración y la convivencia en la ciudad de Eivissa: Mediación intercultural -
14	Ayuntamiento de Utiel	Proyecto de Mediación Social -
15	Ayuntamiento de El Álamo	Mediación social e interculturalidad -
16	Ayuntamiento de Ávila	Programa de atención a la inmigración, mediación intercultural e interpretación
17	Ayuntamiento de Fuenlabrada	Proyecto STEPSS

<sup>13</sup> El Ayuntamiento de Madrid ha informado que se encuentra en un proceso de reflexión sobre la actividad de los mediadores, que implica algunos cambios en el contenido de sus acciones. Este aspecto se va a reflejar en el nuevo servicio de Dinamización en espacios públicos que comenzará el próximo año 2009.

## SERVICIO DE ATENCIÓN Y MEDICIÓN INTERCULTURAL (SAMI) CASTILLA- LA MANCHA

### Objetivos:

1. Facilitar el acceso a los recursos públicos y privados de personas inmigrantes/minorías étnicas, estableciendo canales de comunicación e información adaptados a las características propias de personas y grupos pertenecientes a otras culturas.
2. Realizar actuaciones de acompañamiento social en los itinerarios de inserción, entendiendo éste no como un acompañamiento físico, sino como una atención social personalizada y mantenida en el tiempo, con el propósito último de poner en relación a las personas con su entorno social, evitando situaciones de dependencia y asistencialismo.
3. Resolución de conflictos cuando la situación social lo requiera, facilitando la comunicación entre personas y grupos de culturas diferentes.
4. Apoyo en la interpretación cultural de la demanda de los usuarios, participando dentro del equipo interdisciplinario en la valoración diagnóstica integral de la situación psico-social, así como en el planteamiento de objetivos de trabajo y en el diseño de estrategias de intervención.
5. Participar en la planificación y ejecución de aquellas actuaciones, que dentro de los Servicios Sociales sean necesarias desarrollar con la población de origen extranjero y minorías étnicas, tanto de carácter comunitario como en itinerarios de inserción.
6. Impulsar la mutua difusión de valores entre comunidad inmigrada o cultura diferente y sociedad receptora o mayoritaria.
7. Mediar en las relaciones entre asociaciones, grupos informales y organizaciones comunitarias (personas y grupos de origen extranjero/minorías étnicas y personas autóctonas).

### Descripción de Actividades

- Captación e identificación de personas, grupos y colectivos de culturas y etnias diferentes en situación de riesgo de marginación y exclusión social asentadas en el territorio del Área de Servicios Sociales.
- Identificación y definición de factores de exclusión que, por su prevalencia en la configuración de situaciones de exclusión social, requieran de una intervención planificada de carácter socio-comunitario por parte de los Servicios Sociales.
- Colaborar en el diagnóstico social de personas y situaciones elaborado por el servicio de información, valoración y orientación, complementándolo si es preciso mediante la aportación de variables culturales.
- Participación en el diseño de itinerarios y planes de intervención social, individual y familiar, aportando apoyo en la interpretación cultural, así como en el diseño conjunto de estrategias de intervención.

## SERVICIO DE ATENCIÓN Y MEDICIÓN INTERCULTURAL (SAMI) CASTILLA- LA MANCHA

- Desarrollo de medidas y actuaciones directas con individuos, familias y grupos para facilitar el acceso a los recursos básicos, desde una "relación de ayuda" profesional.
- Acompañamiento personal y profesionalizado en acciones orientadas a la integración social y adquisición de autonomía plena de personas y familias en su entorno socio-comunitario.
- Prestar apoyo personal y grupal ante situaciones de conflicto interpersonal, inadaptación social o dependencia que dificulten o limiten el desarrollo de la persona y grupo en su vida cotidiana y su inclusión social.
- Desarrollo de tareas complementarias de apoyo a las desarrolladas por el resto del equipo, basadas en la comunicación interpersonal, mediante técnicas de entrevista individual, dinámicas grupales y familiares.
- Desarrollo de tareas de mediación en las relaciones entre asociaciones, grupos informales y organizaciones comunitarias (personas de origen extranjero y personas autóctonas) en el contexto de proyectos e iniciativas comunes.
- Mantenimiento de registros y elaboración de estadísticas para el conocimiento de la realidad intercultural del área de servicios Sociales y de su evolución.
- Participación en las reuniones y actividades tanto formativas como de supervisión e intercambio de experiencias que se organicen y desarrollen por la Comunidad Autónoma.

48

### Plan en el que integran las actuaciones o servicios

El Plan de Integración Social: Red Regional de Atención a los Inmigrantes 2008 (Anual). El Servicio se presta por ayuntamientos de las 5 provincias de Castilla- La Mancha y las siguientes entidades sociales: Cáritas, Red Acoge, Cruz Roja y ACCEM.

### Metodología

El Servicio de Atención y Mediación Intercultural (SAMI), pretende aglutinar a todos los profesionales en mediación social intercultural, creando una estructura regional unificada en cuanto a procedimientos y metodología de trabajo, respetando en todo momento la estructura territorial y funcional del Sistema Público de servicios Sociales en Castilla La Mancha.

La puerta de acceso del usuario será la normalizada, es decir, a través de los Servicios Sociales Básicos, programa de apoyo personal y atención Individualizada (SIVO). Desde el Programa de apoyo personal y atención individualizada, el trabajador social elaborará un diagnóstico de personas y situaciones. Este diagnóstico será compartido con el técnico del SAMI, cuando se trate de personas y familias inmigrantes/minorías étnicas con dificultades de acceso a diferentes áreas de protección social, que además manifiesten factores de exclusión social, necesitando, en consecuencia, una intervención adaptada para favorecer su inclusión en el medio social.

## SERVICIO DE ATENCIÓN Y MEDICIÓN INTERCULTURAL (SAMI) CASTILLA- LA MANCHA

Esta intervención se hará extensiva a las personas a su cargo o que mantengan una relación de convivencia de carácter primario, convirtiéndose de esta forma en una intervención integral (continuada, coordinada y especializada) en la que se pongan en relación personas, recursos y servicios.

En cuanto al diseño de actuaciones relacionadas con la intervención comunitaria, la programación, seguimiento y valoración de las mismas se realizará por el equipo de área.

### Documentación metodológica disponible

A lo largo de los años que ha funcionado el SAMI, se han generado una serie de soportes técnicos documentales, consensuados entre todos los técnicos implicados, ya dependan de ONG'S o de la Administración pública, estos son: Registro de atenciones y demandas Hoja e informe de derivación, Ficha de seguimiento y de usuario, historia socio familiar.

Desde hace dos años funcionan con una base de datos común donde se recogen, además de los soportes técnicos documentales antes mencionadas otros datos sobre la intervención individual con los usuarios como son: Datos generales (edad, sexo, nacionalidad, estado civil...), situación en la que se encuentran dividido por áreas (situación administrativa, situación socio-sanitaria, situación familiar y de relación con el entorno, etc.), problemática detectada/diagnóstico y actuaciones y actividades para la resolución de la problemática detectada

49

### Recursos Humanos

Licenciado o diplomado universitario en cualquier especialidad relacionada con las Ciencias Sociales, con formación en inmigración, extranjería e interculturalidad y/o con experiencia laboral en esta materia.

Dicho Técnico tendrá un perfil mediador, es decir especialista en mediación comunitaria en contextos de multiculturalidad, con conocimiento de las características socio demográficas, estructura social, culturales e identitarias de los vecinos donde desarrolla su acción profesional.

Formación: Para ejercer como técnico del servicio de atención y mediación intercultural, será necesario tener formación específica en Mediación Social Intercultural o en Inmigración (200 h. mínimo). No obstante, en el caso de que el técnico SAMI acredite la experiencia solicitada y no disponga de la formación necesaria se le dará un plazo máximo de dos años para que complete dicha formación, siempre y cuando el proyecto continúe.

### Presupuesto y Fuentes de Financiación

Consejería de Salud y Bienestar Social. Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha.

Presupuesto año 2008      2.065.793€

## PROGRAMA DE MEDIACIÓN CIUDADANA



**Diputació  
Barcelona**  
xarxa de municipis

### Objetivos:

#### *Generales:*

1. Favorecer la convivencia y la cohesión social en los municipios.
2. Apostar por la mediación ciudadana como estrategia útil de gestión y resolución de conflictos entre la ciudadanía

#### *Específicos:*

1. Colaborar con los ayuntamientos en el impulso y la consolidación de servicios de mediación ciudadana.
2. Establecer una red de profesionales -mediadores y mediadoras ciudadanos/as- para la resolución de conflictos ciudadanos.
3. Formar al personal municipal, técnico y electo, en el ámbito de la mediación ciudadana.
4. Ofrecer a los ayuntamientos asesoramiento y soporte técnico en el ámbito de la mediación.

### Descripción de Actividades

En junio de 2006 el Área de Igualdad y Ciudadanía de la Diputación de Barcelona, suscribió un total de 25 convenios de colaboración para el impulso de servicios de mediación ciudadana con 23 Ayuntamientos y 2 Consejos Comarcales que dan cobertura a 49 municipios. Los Consejos Comarcales son una administración local de segundo nivel existente en Cataluña.

En el transcurso del año 2008 la Diputación de Barcelona ha ampliado el soporte técnico y económico a 7 ayuntamientos más. Actualmente forman parte del programa 30 ayuntamientos y 2 Consejos Comarcales con los que se han suscrito convenios de colaboración.

Estos convenios se han traducido en la creación de Servicios de Mediación en distintos ayuntamientos de la provincia de Barcelona. Estos servicios están dedicados a la prevención, gestión y resolución de conflictos propios de la vida cotidiana de los ciudadanos y ciudadanas que hasta ahora no tenían un espacio para su resolución.

Fruto también de los convenios suscritos se han establecido en los diferentes municipios 62 mediadores y mediadoras. Asimismo y antes de finalizar el año se incorporarán en los ayuntamientos, 9 mediadores más, lo que implicará un total de 71 profesionales trabajando en los municipios para la gestión y resolución de conflictos entre ciudadanos.

La Diputación de Barcelona además de colaborar económicamente con los entes locales para la contratación de los mediadores ofrece soporte técnico en la definición de los servicios de mediación ciudadana, en la selección de los y las profesionales y/o entidades gestoras de los servicios, en la resolución de conflictos que se puedan dar en los municipios así como en la facilitación de instrumentos y

## PROGRAMA DE MEDIACIÓN CIUDADANA



**Diputació  
Barcelona**  
xarxa de municipis

herramientas válidas para la conceptualización de la mediación como herramienta para favorecer la convivencia y la cohesión social de los municipios.

Otra de las líneas de actuación del programa es la formación que se ofrece en el ámbito de la gestión alternativa de conflictos al personal técnico y cargos electos de toda la provincia de Barcelona. En concreto se están ofreciendo las acciones formativas: Taller de la mediación en conflictos y Experiencias de mediación en el espacio público. El caso de los jóvenes.

En cuanto al soporte que se presta a los mediadores y mediadoras, la Diputación de Barcelona ha asumido la formación continua en técnicas y procesos de mediación y el seguimiento y supervisión de su práctica profesional. Este espacio se configura como un dispositivo mensual de trabajo técnico en el que los profesionales y las profesionales de la mediación ciudadana, guiados por un experto, reflexionan, analizan e intercambian experiencias en relación con la tarea que desarrollan en los ayuntamientos.

En aras de conocer de forma periódica cuál es la organización, gestión y funcionamiento de los servicios de mediación ciudadana en los municipios, desde el inicio del programa, el Área de Igualdad y Ciudadanía de la Diputación de Barcelona elaboró una base de datos que contiene una ficha de seguimiento (que se envía trimestralmente a los ayuntamientos y a los Consejos Comarcales que participan en el programa) y que permite conocer, previa explotación y análisis de datos, cuáles son los conflictos que admiten, en su definición, los servicios de mediación, la cantidad de casos que se han gestionado y/o resuelto, cómo llegan los usuarios a los servicios, cuál es la casuística de conflictos que se atienden y el perfil de las personas implicadas.

Por último y con el objetivo de proporcionar herramientas e instrumentos válidos de gestión de la convivencia a los gobiernos locales, la Diputación de Barcelona impulsa y colabora en la elaboración y desarrollo de proyectos de investigación relacionados con la mediación ciudadana.


En el transcurso del programa se han organizado grupos de trabajo y discusión así como Jornadas de mediación ciudadana en las que participan expertos en mediación del ámbito local, estatal y europeo.

51

### Plan en el que integran las actuaciones o servicios

El programa de mediación ciudadana se inscribe dentro del Plan de Mandato 2008-2011 de la Diputación de Barcelona, donde se explicita el compromiso de la corporación en los siguientes ejes de actuación:

- "Trabajar para la cohesión social y la mejora de la calidad de vida.
- Desarrollar acciones a favor de la convivencia y la ciudadanía.
- Garantizar el acceso a la vivienda y la movilidad sostenible entre los municipios.
- Promover un territorio equilibrado y sostenible y un espacio público de calidad.

<b>PROGRAMA DE MEDIACIÓN CIUDADANA</b>	 <b>Diputació Barcelona xarxa de municipis</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Consegir un desarrollo económico equilibrado y una ocupación de calidad”.</li></ul> <p>A nivel de organigrama, el programa de mediación forma parte de las líneas de intervención del Área de Igualdad y Ciudadanía de la Diputación de Barcelona que tiene como prioridad trabajar y cooperar con los ayuntamientos para consolidar políticas a favor de la cohesión social, la convivencia y la ciudadanía.</p>	
<b>Metodología</b>	
<p>Suscripción de convenios de colaboración con cada uno de los consistorios municipales que participan en el programa.</p> <p>La metodología periódica de trabajo y seguimiento del programa consiste, tal y como se ha detallado anteriormente, en la ficha de seguimiento y en el espacio de supervisión que se ofrece a los mediadores y mediadoras. Asimismo el programa contempla reuniones periódicas con el personal técnico responsable de los servicios de mediación y con consultores externos de mediación que colaboran con el Área de Igualdad y Ciudadanía para la mejora constante del programa y su consolidación.</p>	
<b>Documentación metodológica disponible</b>	
<p>“La mediación ciudadana en los ayuntamientos. Estudio de casos”.</p> <p>DVD Mediación Ciudadana: Una herramienta para la convivencia.</p> <p>En elaboración:</p> <p>Documento marco “Las políticas de mediación ciudadana”.</p> <p>Los servicios de mediación ciudadana. Modelos, organización y funcionamiento.</p>	
<b>Recursos Humanos</b>	
<p><b>Personal de Diputación:</b> Una profesional, con categoría de técnica superior, del Área de Igualdad y Ciudadanía con el soporte de los responsables de las Secciones, del Servicio y de la Unidad Administrativa donde se integra.</p> <p><b>Personal externo:</b> Dos expertas en gestión y resolución de conflictos que mensualmente dirigen el espacio de seguimiento y supervisión, y consultores que colaboran en el desarrollo y elaboración de investigaciones en el ámbito de la mediación.</p>	
<b>Presupuesto y Fuentes de Financiación</b>	
<p>Presupuesto soporte a los ayuntamientos: 1.373.215 €</p> <p>Presupuesto de formación: 6.200 €</p> <p>Presupuesto de seguimiento y supervisión: 21.436 €</p> <p>Presupuesto total: 1.400.851 €</p> <p>Fuente de financiación: Diputación de Barcelona</p>	



## RED DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA RED ÍTACA DE CEPAIM



### Objetivos:

El objetivo general es establecer la acción mediadora y la figura profesional de los mediadores y mediadoras interculturales, como herramienta fundamental en los procesos de integración y construcción de la ciudadanía en una sociedad multicultural, por medio de la constitución y articulación de una red de mediadores-as en CEPAIM y en relación con otras entidades del Estado.

Objetivos específicos:

1. Constituir un equipo de profesionales de la mediación intercultural, que trabaje como puente al servicio de la población inmigrante y de las entidades y servicios de la sociedad receptora, para contribuir a facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía y la inserción social de la población inmigrante asentada en el territorio de intervención de CEPAIM.
2. Disponer dispositivos adecuados de formación y supervisión para optimizar la intervención de los mediadores y mediadoras interculturales.
3. Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades de todo el territorio español que presten servicios de mediación intercultural.

### Descripción de Actividades

- Organización de los servicios permanentes de mediación intercultural, que realizan tareas de información, orientación, asesoramiento y mediación entre colectivos de inmigrantes y diversos servicios sociolaborales, educativos o de otro tipo de la sociedad receptora.
- Desarrollo de las acciones de mediación en los servicios permanentes de mediación intercultural.
- Coordinación de los servicios permanentes de mediación intercultural con el resto de acciones y proyectos de CEPAIM y con otras entidades de intervención en materia de integración de inmigrantes en el territorio.
- Coordinación de los distintos equipos de mediación en el territorio de CEPAIM. Coordinación e intercambio de experiencias con la Red Estatal de Mediadores Interculturales.
- Formación inicial y continua de los equipos de los servicios permanentes de mediación intercultural.
- Monitoreo y evaluación de las acciones de mediación por expertos interculturales. Formación sobre claves culturales.

### Metodología

La Mediación Intercultural se plantea como un recurso organizado dirigido a facilitar una mejor comunicación, relación e integración entre las minorías culturales y la cultura mayoritaria, tanto en el ámbito individual como colectivo.



## RED DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA RED ÍTACA DE CEPALM



Todo ello realizado desde una dimensión colectiva, o de equipo, y desde la posición de tercero entre las partes.

Como respuesta a las demandas formuladas por los colectivos de inmigrantes, y las detectadas en los profesionales de servicios, la actividad profesional del mediador intercultural con una formación adecuada se perfila de la siguiente manera, en cuanto a los procedimientos y las funciones a desarrollar:

La mediación intercultural para la resolución de conflictos. Cuando en la relación profesional - inmigrante surgen conflictos de valores (el profesional toca temas culturalmente sensibles, o los inmigrantes plantean demandas que pueden generar un enfrentamiento cultural), el mediador intercultural facilita la negociación entre ambas partes buscando el interés común. La aportación del mediador intercultural a la resolución de conflictos culturales radica en su capacidad para dinamizar la negociación entre las partes, permitiendo al profesional y al usuario encontrar por sí mismos las mejores soluciones posibles para ambos. El principio que rige la relación es de colaboración, complementariedad y compromiso con ambas partes, manteniendo una imparcialidad técnica necesaria para una mediación eficaz.

La mediación intercultural para facilitar la comunicación y prevención de conflictos culturales. El mediador intercultural desarrolla funciones de intérprete lingüístico para asegurar la comprensión de la información. También tiene funciones de intérprete sociocultural para asegurar la contextualización y comprensión de los principales rasgos culturales y sociales que inciden en la situación (procesos de cambio en la inmigración, códigos culturales...). El mediador intercultural intenta esclarecer preconcepciones, prejuicios y estereotipos que surgen de ambas partes en la relación.

La mediación intercultural en la creación de nuevas estrategias de relación e intervención. El mediador puede aportar los elementos necesarios para facilitar una transformación en las formas habituales de actuar en la atención de los colectivos inmigrantes. Consu acción, puede abrir vías para que las personas interesadas encuentren nuevas estrategias, soluciones innovadoras, potenciando una dinámica activa y creativa que acerque los recursos de ambas partes.

En cuanto a la organización, los servicios permanentes de mediación intercultural que funcionan en cada territorio, se integran dentro de los equipos de la Red de Centros de Empleo y Acogida Temporal ÍTACA -dispositivo a través del cual CEPALM desarrolla sus programas de integración sociolaboral. Se han establecido mecanismos de coordinación y acción conjunta con las entidades y servicios de atención a inmigrantes con los que se trabaja, así como con las asociaciones y otros colectivos de inmigrantes, a los que se dedica una especial atención.

Todo el procedimiento de intervención (organización, metodología, instrumentos, etcétera) se desarrollan conforme al Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001-2000.

## SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN DE GETAFE

### Objetivos:

- General:* Prevención de la violencia. Resolución Alternativa de Conflicto (Mediación).
- Específico:* Facilitar la comunicación entre las partes, para llegar a acuerdos satisfactorios para ambos.

### Descripción de Actividades

- Desarrollo del procedimiento de la Mediación.
- Entrevistas individuales.
- Sesiones con las partes, cuando proceda.
- Firma de acuerdos de mediación.
- Tareas de divulgación del servicio (Policía Local, centros cívicos...).

### Plan en el que integran las actuaciones o servicios

El proyecto de mediación está integrado en el Plan de Convivencia, su temporalización está predeterminada por legislatura, y el organismo que lo gestiona es la Concejalía de infancia, adolescencia, educación, participación ciudadana e inmigración.

55

### Metodología

La característica común a todas las metodologías empleadas es la transversalidad entre las distintas áreas o servicios municipales que atienden a las diferentes tipologías de conflictos.

El procedimiento propiamente de la mediación se realiza por fases:

Fase 1ª Premediación

Fase 2ª Encuadre del proceso

Fase 3ª Negociación

Fase 4ª Acuerdo de Mediación

Modelos de mediación utilizados: Harvard, transformativo, y circular narrativo

### Documentación metodológica disponible

Modelo de solicitud de la mediación

Ficha de derivación

Ficha inicio del proceso

Hoja de registro de entrada de casos

## SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN DE GETAFE

### Recursos Humanos

Oficina de Mediación Municipal:  
Psicólogo, especialista en Mediación a tiempo completo.  
Abogada, especialista en Mediación a tiempo parcial  
Otros profesionales de los distintos servicios municipales Mujer e igualdad,  
Derechos ciudadanos, inmigración, etc.

### Presupuesto y fuentes de financiación

Ayuntamiento de Getafe



## ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN



### Objetivos:

1. Aplicar políticas de participación ciudadana.
2. Mejorar la convivencia para vivir en y con la diversidad.
3. Llevar a cabo la práctica de la Mediación como método alternativo de prevención, gestión y resolución de conflictos.
4. Promocionar y difundir este modelo como una filosofía de vida.
5. Entender el conflicto como parte de nuestras relaciones, una oportunidad de aprendizaje y de desarrollo personal.
6. Desarrollar aptitudes y valores relacionados con la diversidad, y la cultura de Paz.
7. Fomentar la cooperación, la confianza, el respeto, e igualdad de oportunidades, haciendo frente a estereotipos y prejuicios.
8. Involucrar a la sociedad en los retos que presenta la sociedad multicultural, promoviendo el diálogo y la relación intercultural entre los diversos colectivos.

### Descripción de Actividades

- Atención a Usuarios: Acogida e información de los recursos existentes en la Ciudad.
- Servicio de Mediación Comunitaria e Intercultural.
- Difusión y Sensibilización.
- Participación en distintos eventos que permitan la integración y cohesión social.
- Realización de Cursos, Seminarios, Congresos de Formación, Tutorías.
- Talleres lúdicos y de formación para colectivos desfavorecidos.
- Ejecución de Juegos y actividades artísticas y creativas, que proporcionan espacios lúdico-educativos, y dialogantes en el ámbito escolar.
- Fomento del Asociacionismo.
- Trabajo en Red.
- Otras.

57

### Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Las actuaciones y servicios se ofrecen directa y transversalmente desde el Área de Bienestar Social Igualdad y Participación del Ayuntamiento de Gandia, con especial implicación del Centro de Mediación y Convivencia, y del Departamento de Cooperación e Integración Social.



## ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN



### Metodología

Documentación:

1. Conocimiento de la problemática
2. Análisis de la realidad social de los barrios de Gandia
3. Plan de intervención:
  - Diseño de estrategias adecuadas
  - Asistencia directa y transversal
  - Programación de Cursos, Charlas informativas y de capacitación
  - Programación de actividades
  - Sensibilización y Prevención
  - Seguimiento de la actuación - Evaluación
4. Ejecución:
  - Trabajo cooperativo e interdisciplinario
  - Utilización de la Mediación como un método pacífico para gestión y resolución de conflictos
  - Organización de actividades que promuevan la integración y cohesión social, así como la desmitificación de prejuicios, y estereotipos
  - Campaña de difusión

58

### Documentación metodológica disponible

- Protocolo de Actuación para los Mediadores durante el proceso.
- Solicitudes para usuarios del servicio de Mediación y Convivencia.

El tiempo estimado de intervención en temas de mediación comunitaria no suelen exceder los tres meses de duración. También y dependiendo el/los tipos de conflictos a tratar, el/los profesionales intervinientes hacen seguimiento del caso.

También se cumplimentan fichas de datos de los usuarios y formularios varios. Además se realizan encuestas de satisfacción del Servicio.

### Recursos Humanos

Funcionarios/as del Ayuntamiento formados y sensibilizados.

Personal contratado: Mediadores Profesionales, Mediadores Interculturales (colectivo latino, búlgaro, árabe)

Docentes para cursos y talleres varios.

### Presupuesto y Fuentes de Financiación

El Centro de Mediación y Convivencia se financia a través del Ayuntamiento de Gandia y otras subvenciones

**SERVICIO DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL  
AYUNTAMIENTO DE MADRID**



**Objetivos:**

El objetivo general del servicio es favorecer la integración social de la población inmigrante de origen extranjero que vive en el municipio de Madrid y contribuir a la convivencia mediante la filosofía y la metodología de la mediación y más específicamente de la mediación intercultural.

Sus objetivos específicos son:

1. Apoyar a profesionales de los Servicios Sociales en su tarea de atención a los ciudadanos de origen extranjero y en contextos donde esté presente la diversidad cultural.
2. Facilitar el acceso a los recursos públicos y privados (sociales, educativos, sanitarios, juveniles) a la población de origen extranjero que se encuentra en situación de desventaja, bien por falta de información, por sus particulares circunstancias o por problemas de comunicación.
3. Favorecer la convivencia intercultural, construyendo nuevas formas de relación social, basada en la riqueza aportada por distintas culturas.
4. Contribuir a la configuración, consolidación y desarrollo de una red de apoyo (entidades étnicas, asociaciones, ONGs, etc.) a la población de origen extranjero.
5. Incentivar la participación individual y colectiva de los inmigrantes en todos los aspectos de la vida social ciudadana.
6. Prevenir y resolver conflictos, así como actitudes racistas y xenófobas y promover el acuerdo para la superación de los mismos.
7. Mediar para facilitar el acceso a la vivienda y el empleo

59

**Descripción de actividades**

A continuación se relacionan, como síntesis, los tipos de actividad más frecuentes y cotidianos de los mediadores:

- Mediación entre individuo e individuo, individuo e institución, individuo y grupo, grupo y grupo.
- Información, derivación y acompañamiento.
- Asesoramiento en casos.
- Elaboración y traducción de documentos.
- Interpretación.
- Diseño, seguimiento y evaluación de iniciativas comunitarias e interculturales.
- Diagnóstico y análisis sobre la situación de la P.O.E.
- Presentaciones en jornadas de solidaridad, etc.
- Redacción de informes.
- Formación sobre claves culturales.

**SERVICIO DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL  
AYUNTAMIENTO DE MADRID**



- Reuniones de trabajo (en Servicios Sociales, con entidades, internas, etc.).

**Plan en el que integran las actuaciones o servicios**

Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural Concejalía de Gobierno de Empleo y servicios al Ciudadano. Dirección de Inmigración, Cooperación y Desarrollo

**Metodología**

La metodología de este Programa es la propia de la mediación social intercultural, que consiste en la intervención de terceras partes neutrales entre actores sociales o institucionales en situaciones de multiculturalidad significativa, en la cual el mediador tiende puentes o nexos de unión entre los distintos actores con el fin de prevenir, resolver o reformular posibles conflictos, pero sobre todo con el objetivo final de trabajar a favor de la Convivencia Intercultural.

Este programa trabaja sobre los principios de transversalidad y coordinación con el resto de los profesionales municipales y de otras entidades, un trabajo que parte del conocimiento de la realidad en todas sus dimensiones, que se basa en la comunicación y el diálogo, el respeto mutuo, la participación, la potenciación de lo común y la tolerancia hacia lo diferente, que aplica su metodología a la regulación pacífica de los conflictos, que busca la nivelación de las partes y, por tanto, contribuye a favorecer la igualdad, que articula normalización y especificidad, de modo que la segunda actúe de manera positiva para conseguir la primera, contribuyendo con todo ello a sentar bases, mejorar y generar convivencia.

Este servicio se coordina con el Servicio de Mediación Vecinal y el Programa de dinamizadores en parques.

60

**Recursos Humanos**

El SEMSI es un recurso profesional operativo en 21 distritos de la capital, y que está atendido por un equipo formado por 46 mediadores de 22 orígenes (Argentina, Argelia, Australia, Bulgaria, Camerún, Colombia, Cuba, China, Ruanda, R. Dominicana, Ecuador, Etiopía, Guinea Ecuatorial, Marruecos, Mauritania, Perú, Portugal, Palestina, Rumania, Ucrania, Venezuela y España) y por un equipo técnico de 7 personas (Director Académico, Directora Técnica, 3 coordinadores, una administrativa y Responsable de Gestión).

En el caso del SEMSI la figura del mediador se define como un profesional, formado en inmigración, Interculturalidad y mediación, que está adscrito a los Servicios Sociales de un distrito, y que desarrolla su labor de intermediación entre la población inmigrante y los servicios sociales, y más en general entre los inmigrantes y las instituciones, entidades y recursos, públicos y privados, así como entre la población extranjera y la autóctona de los barrios del distrito. Especialista en mediación comunitaria en contextos de multiculturalidad, facilita a las partes a acercarse, conocerse, relacionarse, etc.

**SERVICIO DE MEDIACIÓN VECINAL INTERCULTURAL  
AYUNTAMIENTO DE MADRID**



**Objetivos:**

El objetivo general es contribuir a una convivencia armoniosa y enriquecedora entre todos los vecinos de los barrios en los que se implanta el servicio, independientemente de su lugar de origen, cultura, religión, ideología, raza o condición sexual, basada en la participación y la potenciación de las relaciones interculturales.

Sus objetivos específicos se resumen en los siguientes:

1. Prevenir y resolver conflictos de carácter vecinal en situaciones de multiculturalidad significativa.
2. Fomentar la participación ciudadana de todos los vecinos sobre la base de una red social sólida asentada sobre las asociaciones vecinales, de modo que se favorezca la interacción positiva de todos los vecinos independientemente de su origen.
3. Llevar a cabo actuaciones vecinales dirigidas a mejorar el conocimiento y respeto mutuo entre todos los vecinos y contribuir así a la convivencia social e intercultural.

**Descripción de actividades**

61

Las líneas de actuación y de trabajo de este servicio son las siguientes

- Conocimiento y análisis de la realidad
- Adecuación de los servicios municipales a la diversidad
- Reforzamiento y dotación de instrumentos a los profesionales de los servicios públicos y otras entidades sociales
- Establecimiento de programas específicos de incorporación a la sociedad madrileña

Los dinamizadores vecinales de la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid (FRAVM) desarrollan su trabajo en la sedes de las asociaciones vecinales desde 2004, fruto de un convenio para desarrollar este programa piloto. Se han desarrollado actividades de formación, planificación, atención, prevención y gestión de conflictos y coordinación con los demás dispositivos de mediación del Plan Madrid.

**Plan en el que integran las actuaciones o servicios**

Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural Concejalía de Gobierno de Empleo y servicios al Ciudadano. Dirección de Inmigración, Cooperación y Desarrollo



**SERVICIO DE MEDIACIÓN VECINAL INTERCULTURAL  
AYUNTAMIENTO DE MADRID**



## Metodología

La metodología de trabajo parte de los principios generales de la mediación social intercultural adaptados al ámbito específico de las relaciones vecinales. Asimismo incorpora dos vertientes fundamentales para el trabajo comunitario: los principios de la investigación acción participativa que consideran a toda la población como sujetos activos en el proceso de identificación, análisis, propuestas y acción; y planteamientos metodológicos procedentes de la etnografía, el trabajo social, el movimiento vecinal, la animación sociocultural y la dinamización intercultural.

Entre 2004 y 2005 el servicio se ha puesto en marcha en los siguientes barrios:

- Lavapiés, del distrito Centro.
- San Isidro y Pan Bendito del distrito de Carabanchel.
- Bellasvistas del distrito de Tetuán.
- San Cristóbal del distrito de Villaverde.
- Almendrales del distrito de Usera.
- Lucero, del distrito Latina.
- Simancas, del distrito San Blas.
- San Diego, del distrito Puente Vallecas.
- Valdebernardo, del distrito de Vicálvaro.

Este Servicio de Mediación está adscrito al territorio –barrio y se coordina con el Servicio de Mediación Social Intercultural y con el Programa de Dinamizadores en Parques.

## Recursos Humanos

La Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid gestiona el Servicio de Dinamización Vecinal en 19 barrios madrileños

El servicio, creado en 2004, inició su andadura con 6 mediadores vecinales, 1 coordinador técnico y 1 auxiliar administrativo. En 2007, se ha incrementado a 23 profesionales.

**PROGRAMA DE DINAMIZADORES DE PARQUES  
AYUNTAMIENTO DE MADRID**



**Objetivos:**

El objetivo general de este Servicio es realizar una intervención positiva en los parques favoreciendo la Convivencia Social e Intercultural.

Los objetivos específicos se resumen en los siguientes:

1. Informar a la población inmigrante que se concentra en estos parques sobre la correcta utilización de los mismos a través del respeto a las ordenanzas municipales correspondientes.
2. Sensibilizar a todos los vecinos, tanto autóctonos como inmigrantes a través de diversas actividades para prevenir conflictos y fomentar la convivencia en un marco de respeto mutuo y tolerancia.
3. Establecer mecanismos para la convivencia intercultural entre usuarios españoles y extranjeros en los parques y otros espacios al aire libre.
4. Poner en marcha un programa de voluntariado entre los usuarios de los parques para sensibilizar y velar por su correcta conservación y fomentar el buen uso de los mismos

**Descripción de actividades**

Los 15 dinamizadores de parques promueven actividades de ocio alternativo y previenen conflictos culturales en colaboración con otras entidades municipales y vecinales

Su labor pasa por sensibilizar a los usuarios en materia de cuidado de las zonas públicas y respeto de las ordenanzas municipales; prevención de conflictos interculturales entre los distintos usuarios de los parques; realización de informes sobre la convivencia en el espacio público de la ciudad y propuestas de intervención a las entidades públicas y privadas, y promoción de actividades de ocio alternativo para todas las nacionalidades.

63

**Plan en el que integran las actuaciones o servicios**

Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural Concejalía de Gobierno de Empleo y servicios al Ciudadano. Dirección de Inmigración, Cooperación y Desarrollo.

**Metodología**

La metodología de trabajo combinará instrumentos y principios de la mediación social con otros propios de la dinamización, para estimular la participación ciudadana y su implicación en la gestión del uso de los espacios públicos.

Asimismo, los dinamizadores se coordinarán de manera estrecha con los educadores sociales de los Centros de Servicios Sociales de cada distrito, con el Servicio de Mediación Social Intercultural, con el Servicio de Mediación Vecinal, y con cuantos profesionales realicen actuaciones en este espacio. Los dinamizadores de parques actúan, preferentemente, en los parques del Oeste y

**PROGRAMA DE DINAMIZADORES DE PARQUES  
AYUNTAMIENTO DE MADRID**



Casa de Campo (Moncloa-Aravaca); Arriaga, Ascao y San Juan Bautista (Ciudad Lineal); Las Tres Cruces (Latina-Carabanchel) y Pradolongo (Usera).



## SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

### Objetivos:

El objetivo general del Servicio Municipal de Mediación Social Intercultural es contribuir, junto a la red institucional y comunitaria, a que la inclusión de la población migrante se realice en igualdad de derechos y oportunidades respecto a la población autóctona, sin que factores de diferencia cultural puedan ser causa de discriminación en la atención y el acceso a los sistemas de protección social.

Los objetivos concretos que se persiguen son los siguientes:

1. Posibilitar y pactar una intervención profesional de apoyo en materia de inclusión de la población migrada, para la adquisición de competencia de mediación social intercultural.
2. Promover una práctica respecto a la resolución de conflictos culturales.
3. Influir pedagógicamente en la sociedad, proporcionando aprendizajes que favorezcan la convivencia intercultural.
4. Trabajar en redes de coordinación y colaboración entre entidades.
5. Desarrollar programas y proyectos específicos en materia de mediación.

65

### Descripción de actividades

A través del Servicio Municipal de Mediación Social Intercultural se desarrollan los siguientes programas

- Servicio municipal de Mediación Social Intercultural.
- Programa de asesoramiento y trabajo conjunto con la red pública para facilitar el acceso y atención de población migrante.
- Programa de intervención para la gestión de conflictos culturales.
- Programa de inclusión de la población migrada y la convivencia intercultural.
- Programa de asesoramiento formativo para facilitar la relación y convivencia entre personas culturalmente diversas.
- Programa de Mediación Intercultural en parques.

El servicio de mediación cumple las siguientes funciones:

- Estudio de la realidad social intercultural y realización de planes de actuación (análisis).
- Gestión de conflictos culturales (intervención).
- Función pedagógica (prevención).



## SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

- Cohesión social (dinamización social).  
Para ello, realiza diversas actividades como:
- Apoyo en intervenciones con usuarios migrantes.
- Actuaciones específicas dirigidas a la población migrante, derivadas del diagnóstico de un centro, equipo de profesionales.
- Aplicación de técnicas de comunicación y resolución de conflictos, basadas en la imparcialidad y la igualdad.
- Información a la población migrada que se concentra en los parques los fines de semana y en época vacacional, sobre la correcta utilización de los mismos.
- Sensibilización a toda la población sobre la conveniencia del respeto mutuo y la convivencia intercultural.
- Formación adaptada a las necesidades concretas de los profesionales, que optimice la disponibilidad de los mismos con respecto a una atención formativa a demanda, etc.

### Plan en el que se integra el servicio

Plan Municipal de Integración Social y Convivencia Intercultural. 2006-2009.  
Delegación de Acción Social del Ayuntamiento de Zaragoza

### Metodología:

La metodología de trabajo combina instrumentos y principios de mediación con otros de participación social y su implicación en la gestión y el uso de los espacios públicos de convivencia vecinal.

El servicio de mediación se contempla como un recurso no sólo dirigido a la población migrada sino como un complemento y apoyo a la red pública municipal que está desarrollando su trabajo con población extranjera.

En este sentido, la propuesta de integración social y convivencia intercultural se dirige a toda la población del municipio, en este sentido no se han creado servicios específicos, para evitar que los individuos recorran los circuitos asistenciales en función del origen y no de la necesidad que demandan: la normalización debe ser la norma y la meta que se debe alcanzar.

### Recursos humanos

El Servicio se ubica en la Casa de las Culturas, está compuesto por un equipo de profesionales: una coordinadora y cuatro mediadores interculturales

## PROYECTO DE MEDIACIÓN SOCIOSANITARIA



### Objetivos:

1. Promover la integración de la población inmigrante residente en el municipio de Torre Pacheco mediante la mejora en el acceso de este colectivo a la asistencia sanitaria y a los servicios públicos de salud.
2. Promover el desarrollo de estrategias y la adquisición de competencias entre la población diana para el acceso a los servicios sanitarios.
3. Informar y orientar al colectivo beneficiario sobre hábitos saludables.
4. Facilitar la participación de la población inmigrante en programas de salud.
5. Propiciar una mayor coordinación entre los Servicios Sociales y el Centro de Salud.
6. Informar y sensibilizar a los profesionales de los Centros de Salud respecto a la necesidad de una atención especializada sobre la población inmigrante, teniendo en cuenta las diferencias socioculturales, aunque siempre en el marco de una atención sanitaria normalizada.
7. Facilitar la comunicación, salvando las barreras lingüísticas y culturales, entre el profesional de la salud y el paciente.

### Descripción de Actividades

67

- Mediación, acompañamiento y seguimiento de la atención al paciente inmigrante que lo solicite en el Centro de Salud.
- Realización de comunicaciones y entrevistas con los pacientes inmigrantes y las familias de éstos que lo soliciten para dar información y orientar sobre los recursos sanitarios existentes.
- Celebración de reuniones y charlas con el equipo médico, enfermeros, ATs, y celadores del Centro de Salud.
- Celebración de reuniones periódicas con el Trabajador Social del Centro de Salud.

### Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Programa de Acogida e Integración de Individuos y Familias Inmigrantes (anual prorrogable) gestionado por la Mancomunidad de Servicios Sociales del Sureste.

### Metodología

La metodología utilizada se apoya en la mediación entre el paciente y los profesionales del Centro de Salud.

<b>PROYECTO DE MEDIACIÓN SOCIOSANITARIA</b>	
<b>Documentación metodológica disponible</b>	
	Protocolo de actuación descrito en el Proyecto.
<b>Recursos Humanos</b>	
	Un mediador sociosanitario a jornada completa.
<b>Presupuesto y Fuentes de Financiación</b>	
	Costes salariales derivados de la contratación del personal asignado al Proyecto. Mº de Trabajo e Inmigración, Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y Ayuntamiento de Torre-Pacheco.

## PROYECTO DE MEDIACIÓN SOCIOLABORAL



### Objetivo:

Facilitar y mejorar el acceso de la población inmigrante, residente en el Municipio de Torre Pacheco, al mercado laboral normalizado.

### Descripción de Actividades

- Realizar una primera acogida de la persona inmigrante en la que se analicen sus competencias personales y profesionales, determinando su objetivo profesional y/o formativo.
- Acompañamiento personalizado en la elaboración del proyecto profesional mediante el establecimiento de itinerarios individualizados de inserción profesional.
- Entrenar a la persona inmigrante en las vías de acceso y mantenimiento del empleo.
- Desarrollar actuaciones de prospección laboral y formativa.
- Orientar al colectivo de inmigrantes sobre los perfiles profesionales requeridos por las empresas.
- Informar y Sensibilizar al tejido empresarial de la zona de las ventajas de la contratación de inmigrantes.
- Actuar como intermediarios entre las personas inmigrantes y el medio socioeconómico.
- Preseleccionar candidatos que se ajusten a los perfiles demandados por las empresas.
- Detectar las necesidades formativo-profesionales de la población inmigrante.
- Derivar a ofertas formativas regladas o no regladas que faciliten la inserción sociolaboral de los inmigrantes.
- Derivar a los inmigrantes que tengan un proyecto empresarial a organismos especializados en apoyo a la creación de empresas.

69

### Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Programa de Acogida e Integración de Individuos y Familias Inmigrantes (anual prorrogable) gestionado por la Mancomunidad de Servicios Sociales del Sureste.

### Metodología

La mediación sociolaboral constituye un modelo de intervención integral dirigido a la inserción laboral que incluye en todo su proceso acciones de orientación, información, formación e intermediación con el mercado de trabajo.



## PROYECTO DE MEDIACIÓN SOCIOLABORAL



### Documentación metodológica disponible

Protocolo de actuación descrito en el Proyecto.

### Recursos Humanos

Una mediadora social a jornada completa.

### Presupuesto y Fuentes de Financiación

Costes salariales derivados de la contratación del personal asignado al Proyecto.  
Mº de Trabajo e Inmigración, Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y Ayuntamiento de Torre-Pacheco.

## PROYECTO DE APOYO EDUCATIVO Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL



### Objetivo:

Favorecer la acogida e integración en el medio escolar del alumnado perteneciente a la población inmigrante del municipio de Torre Pacheco, así como promover la educación intercultural ante la realidad diversa que genera la presencia de alumnos extranjeros en los centros educativos, y apoyar, finalmente, la integración social de las familias extranjeras promoviendo su participación activa en el ámbito escolar.

### Descripción de Actividades

- Orientación y Apoyo a los alumnos matriculados por primera vez en el Centro, facilitando la primera acogida en el Centro.
- Elaboración de un informe por cada uno de los alumnos extranjeros de nueva matriculación, como parte del Protocolo de Acogida del Centro educativo
- Participación en clases de apoyo para los menores inmigrantes escolarizados en coordinación con el profesor de Educación Compensatoria.
- Seguimiento de la escolaridad obligatoria de los alumnos.
- Participación en reuniones con el equipo directivo, el Departamento de Orientación y el cuerpo docente de los Centros Educativos.
- Organización y realización de Talleres y Jornadas Interculturales en los Centros, con la colaboración de éstos así como de ONG's y Asociaciones de Inmigrantes que operan en la zona.
- Adquisición y diseño de material didáctico adecuado para el colectivo beneficiario, así como material, dirigido a toda la comunidad educativa, relacionado con el respeto y la valoración crítica y positiva de las diversas culturas.
- Comunicaciones, entrevistas y mediación con las familias de los menores inmigrantes escolarizados.
- Traducción de documentos al árabe, lengua materna de la inmensa mayoría de los alumnos procedentes de la inmigración no hispanohablante.

71

### Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Programa de Acogida e Integración de Individuos y Familias Inmigrantes (anual prorrogable) gestionado por la Mancomunidad de Servicios Sociales del Sureste.

### Metodología

La metodología utilizada se apoya en la mediación entre alumno/a, equipo docente y familia del alumno/a.

**PROYECTO DE APOYO EDUCATIVO Y MEDIACIÓN  
INTERCULTURAL**



**Documentación metodológica disponible**

Protocolo de actuación descrito en el Proyecto.

**Recursos Humanos**

Tres mediadores socioeducativos a jornada completa y uno a media jornada.

**Presupuesto y Fuentes de Financiación**

Costes salariales derivados de la contratación del personal asignado al Proyecto.  
Mº de Trabajo e Inmigración, Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Consejería de Educación, Ciencia e Investigación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y Ayuntamiento de Torre-Pacheco.

## PROGRAMA DE MEDIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL EN LA COMARCA DE L'HORTA SUD

### Objetivo:

Se pretende formar e informar a la población autóctona e inmigrante sobre los diferentes aspectos que influyen en los movimientos migratorios, sobre las realidades culturales de los grupos afincados en la Comarca, así como proveer a los diferentes agentes sociales de los recursos y herramientas necesarios para la puesta en marcha y seguimiento de acciones de Sensibilidad Intercultural. También se propone promover actividades de Encuentro Intercultural.

### Descripción de Actividades

- Sensibilizar a la ciudadanía sobre la necesidad de lograr una sociedad abierta, respetuosa con la diferencia y solidaria.
- Facilitar a la población de la comarca el acercamiento a las diferentes culturas que tienen presencia en ella.
- Difundir y favorecer el reconocimiento de la diversidad cultural como una riqueza que potencia la convivencia armónica.
- Fomentar y crear espacios de encuentro y convivencia intercultural en la comarca.

73

### Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Plan Comarcal de Integración Social y Convivencia Intercultural.

### Metodología

Se lleva a cabo el desarrollo de más de veinte actividades de Encuentro y Sensibilidad Intercultural: charlas, seminarios, y debates sobre la problemática existente, videoforums o exposiciones, Taller Intercultural para niños, Taller de mitos, cuentos y leyendas, Taller de henna, Taller de baile árabe, Taller de habilidades sociales, Foro para profesionales de la comunidad educativa, Ruta Intercultural por la Comarca, Encuentros gastronómicos de intercambio, etc.

### Presupuesto y Fuentes de Financiación

Mancomunidad de Intermunicipal de L'Horta Sud y Dirección General de Integración de los Inmigrantes del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

## CONVIVIMOS: ESPACIO INTERCULTURAL PARA MUJERES AYUNTAMIENTO DE SAN MARTÍN DE LA VEGA



### Objetivos:

Los objetivos del programa se dividen en función de las tres áreas intervención diferenciadas:

1. *Autonomía*: Pretende dinamizar al colectivo de mujeres inmigrante, creando redes de apoyo, consolidando y creando cauces de participación social, así como favoreciendo el tejido asociativo.
2. *Interculturalidad*: Pretende posibilitar espacios de formación y mediación intercultural, analizar el hecho migratorio desde la diversidad cultural, construir nuevos marcos de aprendizaje, profundizar en el concepto de diferencia y fomentar el acercamiento a la cultura artística de diferentes países.
3. *Ciudadanía*: Pretende fomentar una sociedad más abierta, reforzar la participación y la convivencia ciudadana, optimizar las relaciones de convivencia vecinal y acercar todas las actividades que se realizan en San Martín de la Vega a los vecinos del citado barrio de Quiñón.

### Descripción de Actividades

Al igual que sus objetivos, las acciones se dividen en tres áreas de intervención.

1. *Autonomía*: Mediante el acercamiento y apoyo a las asociaciones y reuniones periódicas para la propuesta de actividades conjuntas y la creación de redes de apoyo mutuo.
2. *Interculturalidad*: Mediante jornadas de educación intercultural en centros escolares, actividades de ocio y tiempo libre, talleres, jornadas y seminarios y la creación de la Semana Intercultural.
3. *Ciudadanía*: Mediante jornadas de participación puntuales en el barrio del Quiñón, campañas de sensibilización relacionadas con la mujer inmigrante, difusión de las actividades que se realizan en el municipio, el acompañamiento de grupos, reuniones y coordinaciones con los técnicos que lleven las actividades.

### Metodología

Este programa se basa en una intervención multidimensional y dinámica que tiene como principal eje un enfoque participativo de las mujeres inmigrantes y también de las autóctonas. Para ello se creará un Espacio de Alternativas Interculturales en el que se llevarán a cabo múltiples iniciativas que partirán del conocimiento mutuo de culturas.

**CONVIVIMOS: ESPACIO INTERCULTURAL PARA MUJERES  
AYUNTAMIENTO DE SAN MARTÍN DE LA VEGA**



El programa contempla aspectos innovadores en relación con:

- La intervención íntegra y específica que aborde las necesidades individuales y como grupo de las mujeres.
- El potenciamiento de la autonomía.
- Favorecer la solidaridad mutua.
- Resaltar la interculturalidad.
- La lucha por la creación del valor de ciudadanía.

**APOYO A LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON INMIGRANTES  
A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL  
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS THAM (Comunidad de Madrid)**

**Objetivos:**

1. Conocer la realidad de la población inmigrante de la Mancomunidad Tham (Ayuntamientos de Torreldones, Hoyo del Manzanares, Alpedrete y Morzarzal)
2. Difundir información sobre los recursos existentes para la población inmigrante y facilitar el acceso a los mismos
3. Sensibilizar a los profesionales de la intervención social con las necesidades de la población inmigrante
4. Mejorar la calidad del trabajo en la intervención social, tanto a nivel individual como comunitario con la población inmigrante
5. Desarrollar nuevas líneas de intervención social dirigidas a las necesidades emergentes de la población inmigrante
6. Desarrollar actitudes de tolerancia y generar valores de convivencia e igualdad en toda la población

**Descripción de Actividades**

- Investigación: estudio/os de diagnóstico de necesidades y situación de la población inmigrante (de forma global o por colectivos específicos: menores, mujeres) y propuestas de líneas de intervención.
- Acceso a los recursos: atención individualizada, inicial o de preacogida; realización y distribución de documentación (trípticos, dípticos u otro formato) con datos de interés sobre recursos para la población inmigrante.
- Apoyo a los profesionales: para mejorar la atención a la población global inmigrante, a las familiares de inmigrantes, a la mujer inmigrante o los menores inmigrantes mediante: cursos de formación específica en interculturalidad y mediación al equipo de servicios sociales; realización de un Plan de Intervención transversal con programas de trabajo comunitario como: Educación de Familia, Educación de Calle, Inserción Socio-Laboral u otros; creación de nuevos programas para la problemática emergente de la población inmigrante.
- Participación social y trabajo directo con inmigrantes: realización de charlas y conferencias informativas de sensibilización intercultural para la población global, tanto española como inmigrantes (fomentar la convivencia intercultural); realización de talleres y charlas específicas para la población inmigrante.

**APOYO A LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON INMIGRANTES  
A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL  
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS THAM (Comunidad de Madrid)**

**Metodología**

Se llevan a cabo tres niveles de intervención desde las funciones de Mediación Intercultural:

- Trabajo específico de Mediación para realizar recogida de información, estudio y diagnóstico de situación de la población inmigrante en la zona.
- Trabajo de coordinación: se lleva a cabo una coordinación interna entre cada trabajador social y el mediador intercultural, así como entre los distintos técnicos coordinadores de programas y el mediador intercultural.
- Trabajo en Equipo: se lleva a cabo un trabajo con todo el equipo técnico para aplicar la perspectiva de la diversidad intercultural de forma transversal en todos los programas comunitarios y de atención individualizada a usuarios.

Las actuaciones siempre se realizan bajo los principios de: transversalidad de la perspectiva de la Diversidad Intercultural; coparticipación de los distintos profesionales técnicos de los servicios sociales; y, por último, integración de otras perspectivas transversales como la de Género y Desarrollo Local.



**MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO FAMILIAR PARA LA  
INCLUSIÓN SOCIAL Y CULTURAL EN EL ENTORNO LOCAL  
AYUNTAMIENTO DE LA MOJONERA**



**Objetivos:**

1. Identificar las potencialidades y las limitaciones de las familias inmigrantes residentes en el municipio de La Mojonera mediante un análisis de su perfil: Número de miembros, sexo, edades, nacionalidad de los progenitores, nacionalidad de los hijos, hijos nacidos en España, situación en la que se encuentran en España, ubicación de sus viviendas (núcleo urbano, diseminados), nº de miembros de la unidad familiar que trabaja y ocupación, familias monoparentales.
2. Identificar sus necesidades y limitaciones de forma participativa
3. Lograr un consenso entre los técnicos municipales y las familias inmigrantes en cuanto a las prioridades y planes de acción para su integración en el municipio de La Mojonera.

**Descripción de Actividades**

Las actividades a desarrollar se concretan en:

- Elaborar una base de datos de las familias inmigrantes que residen en La Mojonera, con el fin de conocer el perfil de las mismas y elaborar un diagnóstico.
- Realizar varios talleres con familias inmigrantes a través de las asociaciones de inmigrantes en las que queden representados hombres, mujeres e hijos/as de forma equitativa para analizar conjuntamente las necesidades de las mismas.
- Realizar visitas a domicilio para conocer la realidad concreta de cada familia inmigrante e intentar dar respuesta a sus demandas a través de los servicios normalizados y/o especializados.
- Elaborar un Plan de actuación que responda a las necesidades reales y consensuadas por los técnicos municipales y las familias de inmigrantes.
- Dinamizar la participación de las familias inmigrantes en la vida del municipio, facilitándoles el acceso a la información de tipo cultural, deportivo y lúdico que se realicen en el mismo.
- Organizar una visita guiada a la ciudad de Almería en la que participen familias de inmigrantes y autóctonas, donde tengan la oportunidad de conocer la provincia en la que viven y compartir espacios distintos al laboral donde predominan las relaciones de poder, creando espacios de encuentro donde tengan la oportunidad de conocerse, intercambiar experiencias de igual a igual.

**MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO FAMILIAR PARA LA  
INCLUSIÓN SOCIAL Y CULTURAL EN EL ENTORNO LOCAL  
AYUNTAMIENTO DE LA MOJONERA**



**Plan en el que integran las actuaciones o servicios**

Plan Integral de Actuación con Inmigrantes Municipales.

**Metodología**

El proyecto se desarrolla a través de un proceso de planificación participativa a nivel comunitario. La evidencia empírica ha demostrado que una causa del fracaso de algunos de los proyectos que se llevan a cabo con el colectivo inmigrante, radica en planificar las actuaciones sin involucrar a la población destinataria en el proceso.

Para que la participación sea efectiva es indispensable que la comunidad inmigrante identifique sus prioridades y plantee las soluciones a sus problemas. Se trata, por tanto, de un trabajo conjunto entre los técnicos municipales y las familias inmigrantes de La Mojonera, de intercambio de información, de conocimientos, de experiencias entre ambas partes.

La tarea de los técnicos municipales es, en un primer momento, de escucha y de brindar a las familias de inmigrantes que residen en la localidad la oportunidad de analizar sus propios problemas. Este trabajo conjunto permite sumar los conocimientos de ambas partes para encontrar soluciones que sean aceptadas por todos.

**MEDIACIÓN INTERCULTURAL  
AYUNTAMIENTO DE EIVISSA**



**Objetivo:**

El programa de mediación intercultural pretende fomentar la integración social, cultural y laboral de los inmigrantes residentes en el municipio, aumentar el nivel de conocimiento y de acercamiento mutuo de las diferentes culturas entre los diferentes colectivos residentes en el municipio y promover la cohesión social.

**Descripción de Actividades**

- Difusión del proyecto a los recursos sociolaborales, sanitarios y educativos.
- Colaboración con las diferentes asociaciones de inmigrantes.
- Información a los recién llegados de las costumbres y hábitos de la sociedad de acogida.
- Información a los recién llegados sobre el sistema de prestaciones sociales, sanitarias y educativas.
- Tramitaciones para el acceso a las prestaciones a través de entrevistas, acompañamientos y visitas a domicilio.
- Información y orientación a las familias acerca de las actividades formativas, culturales y de ocio.
- Seguimiento de la realización de las actividades.
- Acompañamiento en las visitas domiciliarias de los profesionales de los servicios municipales.
- Realización de visitas a domicilio de seguimiento e información de la evolución de los casos a los profesionales de Servicios Sociales.
- Participación en las actividades y actuaciones que faciliten la integración de los usuarios dentro de la comunidad.
- Colaboración y asesoramiento a los profesionales del sistema educativo para introducir elementos interculturales y de conocimiento mutuo dentro de la programación.
- Colaboración con los profesionales de los diferentes ámbitos de actuación para intermediar con las familias y los servicios de la comunidad.
- Reuniones de coordinación con los técnicos para los casos de intervención conjunta.

80

**Plan en el que integran las actuaciones o servicios**

Programa para la integración y la convivencia en la ciudad de Eivissa:

**MEDIACIÓN INTERCULTURAL  
AYUNTAMIENTO DE EIVISSA**



**Metodología**

El proyecto de mediación intercultural es un proyecto que se concibe como eje transversal dentro de todos los proyectos dirigidos a la atención de la población inmigrante, siendo, en primer término, la actuación de captación de población recién llegada y convirtiéndose en un medio de conocimiento fundamental de las necesidades de estos colectivos.

El proyecto además no trabaja la integración de forma unidireccional sino que concibe la integración como algo bidireccional que trabaja tanto con la población inmigrada como con la población de acogida.

**PROYECTO DE MEDIACIÓN SOCIAL  
AYUNTAMIENTO DE UTIEL**



**Objetivo:**

Este proyecto se realiza con el fin de crear un servicio que atienda a las necesidades de la población inmigrante ya afincada en Utiel, para convertirles en mediadores sociales, que realizarían su trabajo con los inmigrantes recién llegados, con el fin de facilitarles el proceso de integración.

**Descripción de Actividades**

- Creación de una red de mediadores sociales.
- Elaboración de una guía de recursos existentes.
- Lograr que los inmigrantes adquieran autonomía para su correcto desarrollo en la vida social y cotidiana.
- Acompañamiento a los inmigrantes, a través de un itinerario de inserción social, en las áreas de trabajo que se valoren necesarias para su integración.

82

**Plan en el que integran las actuaciones o servicios**

Plan integral de atención a la inmigración de Utiel.

**Metodología**

Se desarrolla en dos fases. En la primera, se captan los nuevos inmigrantes para realizar los talleres y su posterior colaboración como mediadores sociales. En la segunda fase, se aplica el programa con inmigrantes de Utiel en proceso de inserción, a través de entrevistas individualizadas, elaboración y puesta en práctica del plan de actuación, y seguimiento y apoyo a los mediadores.

## MEDIACIÓN SOCIAL E INTERCULTURALIDAD AYUNTAMIENTO DE EL ÁLAMO



### Objetivo:

Resolver las carencias del sistema de acogida locales así como el bajo nivel de integración del colectivo inmigrante, impulsando y profundizando su integración en el municipio a través del refuerzo del servicio de Mediación Intercultural del municipio, puesto en marcha en 2006.

### Descripción de Actividades

**Actividades a corto plazo:** Programa "Cosas en común", que incluye:

- *Actividades con menores:* enmarcadas en la actuación "Consolidando la Convivencia" que consta de juegos y dinámicas de interculturalidad, un taller de "Disfraces del mundo" y un taller de animación a la lectura "Cuentos sin fronteras".
- *Actividades con familias:* participación en los talleres arriba mencionados con sus hijos, animación a la lectura infantil "Cuéntame un cuento" y taller de títeres y danzas del mundo durante las fiestas patronales.
- *Actividades comunitarias:* actividades de Carnaval, elaboración y difusión del "Recetario" de comidas típicas, organización de la "Jornada gastronómica intercultural", exposición fotográfica "Costumbres", ciclo de proyecciones "un mundo de cine", ciclo de conciertos "Música de todos y para todos", "Taller de castellano para inmigrantes", "Jornada municipal por la Interculturalidad" de sensibilización destinada a profesionales y vecinos, "Visitas culturales" para la población inmigrante autóctona, "Actividades educativas" y "Charlas informativas".

**Actividades a medio plazo:**

- Diseño y entrega a la población inmigrante y autóctona de resúmenes del programa de mediación intercultural y otra información.
- Diseño y ejecución de talleres de informática con el objetivo de potenciar las habilidades sociales relacionadas con la informática.
- Mantenimiento de la página web del Servicio de Mediación, incorporando y actualizando las informaciones recogidas en ella.
- Creación de redes de autoayuda (Grupo de Bienvenida) para la nueva población adulta.
- Participación de la red de autoayuda y el grupo de bienvenida en casos concretos de mediación y traducción de materiales.
- Promoción de "Asamblea Municipal de Culturas" como foro multireligioso y multicultural destinado a preservar el diálogo entre las culturas y la diversidad.

**MEDIACIÓN SOCIAL E INTERCULTURALIDAD  
AYUNTAMIENTO DE EL ÁLAMO**



Se partirá con la creación y puesta en marcha de la "Mesa de Convivencia".

**Actividades a largo plazo:** Desarrollo y profundización de los proyectos propuestos en las dos fases anteriores.

### Metodología

El programa marca tres momentos de actuación diferenciados: a corto, a medio y a largo plazo.

Proyecta un análisis constante de la realidad social intercultural del municipio de cara al conocimiento específico de la situación y la incorporación de las propuestas de los vecinos.

Se realizará atención individualizada en coordinación específica y esencial con la UTS del municipio.

## PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INMIGRACIÓN, MEDIACIÓN INTERCULTURAL E INTERPRETACIÓN. AYUNTAMIENTO DE ÁVILA.

### Objetivo:

El objetivo general de este proyecto es seguir avanzando en la eficaz integración de los nuevos residentes en Ávila, eliminando los obstáculos que pudieran entorpecer una adecuada inclusión de la población inmigrante en la vida social, económica y cultural de la ciudad.

La Mediación Social Intercultural como recurso público profesionalizado, pretende facilitar el acceso de los inmigrantes a los recursos públicos, apoyar a los profesionales, fomentar la comunicación y la participación de este colectivo y, en definitiva, promover la integración entre personas o grupos pertenecientes a culturas diferentes, resolviendo los conflictos que puedan surgir como consecuencia del choque cultural.

### Descripción de Actividades

Se trata de abordar el acceso y aprovechamiento normalizados a los recursos de todo orden (sanitarios, educativos, de ocio y culturales, etc.), la mejora de la empleabilidad, la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, etc., con lo que habrán de participar en el diseño y ejecución de todas estas actuaciones diferentes departamentos o servicios municipales tales como Empleo, Plan de Igualdad de Oportunidades, Educación y Cultura, Plan de Infancia, etc.

Dentro de la labor del mediador destaca notablemente su función como agente de información y acogida, en la medida en que facilita y promueve el acceso de las personas inmigrantes a los recursos que se ofrecen. Lo que se pretende es hacer más fácil el acceso de estos usuarios a toda clase de recursos, en situaciones en las que, bien por conocimiento insuficiente del entorno debido a su reciente incorporación a las redes sociales de la ciudad, por desconocimiento del funcionamiento de las Administraciones Públicas y de los protocolos de actuación ante ellas, por problemas de comunicación debido al desconocimiento del idioma o a la diferencia de claves culturales y costumbres, etc., se encuentran en desventaja o dificultad.

Se trata de ofrecer información adaptada a las características propias de cada cultura de referencia con el fin de garantizar el conocimiento y posterior utilización, por parte de la población inmigrante, de los recursos existentes, habida cuenta de que el acceso a los mismos puede ser un paso fundamental para su adecuada integración en la sociedad de acogida. Se constata que tan importante es poner a disposición de la población mayores y mejores recursos, como hacer factible su acceso en condiciones de igualdad. Al mismo tiempo se estima que, en algunos casos, la mediación no es suficiente para romper la



## PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INMIGRACIÓN, MEDIACIÓN INTERCULTURAL E INTERPRETACIÓN. AYUNTAMIENTO DE ÁVILA.

barrera entre el usuario extranjero y la Administración, siendo necesaria y complementaria la intervención de un intérprete que preste apoyo lingüístico al profesional.

### Recursos Humanos

- Agente de acogida e información para el desarrollo de las siguientes funciones:

Atención directa e individualizada a los beneficiarios desde la Oficina Municipal de Atención al Extranjero.

Apoyo al mediador social intercultural y al intérprete en las intervenciones con los profesionales de los Servicios municipales en las que sea requerido.

Participación en la ejecución de aquellas actuaciones que, desde la Oficina Municipal de Atención al Extranjero del Ayuntamiento, se desarrollen y en las que sea requerida su aportación técnica y profesional.

Seguimiento y control de los casos y actuaciones en los que intervenga como agente de acogida con elaboración de informes cuando sea necesario.

Asistencia a reuniones de coordinación e información con los técnicos responsables del Departamento cuando su presencia sea requerida.

En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean solicitadas, incluidas en el ejercicio de su profesión y preparación técnica.

- Mediador-intérprete (lengua árabe), para su asistencia como mediador y/o intérprete a los profesionales de los Servicios municipales y traductor de aquellos documentos que se valoren precisos para el curso óptimo de una tramitación, cuando así sea requerido a través de la Oficina Municipal de Atención al Extranjero.

Su función es orientar a los profesionales de los Servicios Sociales y de otros ámbitos de intervención, cuando trabajan con población inmigrante, para dotarles de las claves necesarias para abordar la intervención del caso, o bien trabajar de manera coordinada para afrontar las dificultades que puedan encontrarse en contextos de multiculturalidad significativa.

Para ello, el mediador social intercultural proporcionará a los profesionales apoyo facilitando, en el sentido más amplio de la palabra, la intervención del profesional en los casos concretos, favoreciendo su conocimiento y comprensión de la problemática de la población inmigrante, apoyándolo así mismo en los aspectos de la comunicación e interpretación de claves culturales, contribuyendo a superar posibles barreras lingüísticas y culturales, etc.

Los medios podrán ir desde charlas informativas o talleres de sensibilización a los profesionales técnicos municipales de los diferentes ámbitos de

**PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INMIGRACIÓN, MEDIACIÓN INTERCULTURAL E  
INTERPRETACIÓN. AYUNTAMIENTO DE ÁVILA.**

intervención, hasta entrevistas y visitas compartidas con los profesionales de los Servicios Sociales en la atención a casos, todo ello siempre previa programación y en coordinación con los Trabajadores Sociales de CEAS y los Técnicos responsables del Departamento.

- Auxiliar administrativo, para el apoyo auxiliar en la Oficina Municipal de Atención al Extranjero

## MANUAL SOBRE IDENTIFICACIONES Y REGISTROS POLICIALES EN VÍA Proyecto STEPSS (Strategies for Effective Police Stop and Sear



### Objetivos:

El proyecto STEPSS intenta mejorar las relaciones entre la policía y las comunidades de minorías étnicas a través de los siguientes objetivos:

1. Mejorar la formación de la policía, la dotación de protocolos de actuación y normas legales, así como la mejora de la supervisión de las verificaciones de identidad, paradas y registros personales.
2. Crear un sistema de control que realce la gestión de la policía y la contabilidad de las verificaciones de identidad y paradas.
3. Aumentar la capacidad de las comunidades de minorías étnicas para entablar un diálogo con la policía y contribuir a las prioridades policiales a nivel local.
4. Generar modelos replicables de buenas prácticas que se puedan difundir a nivel regional.

### Descripción de Actividades

- Formación policial en sensibilización y conocimiento de otras culturas.
- Control de las identificaciones y registros realizados en vía pública.
- Exposición de datos sobre identificaciones y registros a representantes de asociaciones de minorías étnicas, para evitar desproporción en identificaciones (sesgo racial).
- Exposición, debate y acuerdo de medidas a tomar en situaciones en las que se vean implicadas las distintas minorías y puedan suponer problemas de convivencia.
- Jornadas / Charlas de la Policía de Fuenlabrada en las sedes de las distintas asociaciones realizando la labor de la Policía Local como servicio público y como mecanismo para poder solventar problemas de convivencia.
- Edición y publicación de tríptico y cartel, en distintos idiomas informando sobre derechos y deberes de las personas a la hora de ser identificadas por la policía

88

### Plan en el que integran las actuaciones o servicios

El Plan por el que comenzó esta metodología de trabajo es el Proyecto STEPSS, patrocinado por la Unión Europea a través del Programa AGIS. Si bien el proyecto ha finalizado, (estamos en fase de presentación de resultados), la metodología ha sido ya implantada como mecanismo de actuación de la Policía de Fuenlabrada. La gestión la realiza el Servicio de Policía Local del Ayuntamiento de Fuenlabrada (Concejalía de Seguridad Ciudadana y Tráfico).

## MANUAL SOBRE IDENTIFICACIONES Y REGISTROS POLICIALES EN VÍA Proyecto STEPSS (Strategies for Effective Police Stop and Sear



### Metodología

La metodología utilizada para la mejora de la comunicación entre las minorías étnicas y la Policía, fue la presentación del proyecto y la creación de una comisión de seguimiento que supervisa, controla y analiza las identificaciones realizadas por la Policía de Fuenlabrada, para evitar un posible perfil racial a la hora de realizar las identificaciones.

Además, en estas reuniones periódicas, se han tratado problemas globales de convivencia en determinados barrios, o situaciones que pudieran provocar estos problemas, aportando soluciones con grandes resultados hasta el momento.

### Documentación metodológica disponible

Se ha realizado un formulario de identificación con el acuerdo de distintas asociaciones de minorías étnicas y con la colaboración en su elaboración de asociaciones de defensa de derechos humanos como son Amnistía Internacional y SOS Racismo.

También se ha realizado un Manual de Procedimiento sobre identificaciones y registros en vía pública, por el que cada policía tiene una guía informando como se debe realizar una identificación o registro en vía pública.

El propio proyecto STEPSS, tiene su informe sobre los objetivos del proyecto y se va a presentar en breve el informe de evaluación.

89

### Recursos Humanos

La totalidad de la plantilla de forma general (236 funcionarios), y dos personas como supervisoras de la implantación del proyecto.

### Presupuesto y Fuentes de Financiación

Los precursores del proyecto costearon la formación del supervisor del proyecto en la policía de Fuenlabrada, y abonaron el coste de la imprenta de los trípticos y carteles informativos. El resto del coste entra dentro de los presupuestos propios del departamento de Policía.

## IV. MEDIACIÓN Y RACISMO: BASES PARA UNA PROPUESTA METODOLÓGICA

### IV.1. PLANTEAMIENTO Y CAMPO DE APLICACIÓN

En este capítulo, a modo de conclusión, quisiéramos proponer algunos criterios metodológicos a tener en cuenta a la hora de aplicar la acción mediadora en casos de conflicto étnoracial o de discriminación motivada por la pertenencia étnoracial. Se trata de establecer unas orientaciones metodológicas al respecto, y no tanto –como veremos- de desarrollar y fijar una metodología específica o una guía de intervención (aunque podrían servir de punto de partida para ello). En resumen, en las secciones siguientes vamos a plantear:

1. Una delimitación del objeto y de los objetivos de las orientaciones metodológicas que se proponen;
2. Unos criterios técnicos relativos a:
  - El proceso a seguir,
  - Las funciones a desempeñar por el mediador,
  - Las pautas de interacción que éste debe promover y desarrollar.

Las orientaciones que se proponen deben ser – al menos hasta cierto punto- coherentes con las prácticas dominantes en materia de mediación: de la mediación, en general, y de la mediación comunitaria e intercultural, en particular, puesto que es en el ámbito de este tipo de acción mediadora donde se inscriben los casos de conflicto o discriminación etnoracial<sup>14</sup>.

Esto es importante, ya que entendemos que no es necesario –ni conveniente- elaborar una nueva metodología de mediación que añadir a las ya existentes. No creemos que sea esta la ocasión oportuna para proponer un nuevo modelo de mediación. Ya existen desarrollos metodológicos y protocolos de actuación muy elaborados, desde diferentes perspectivas y con distintos énfasis; métodos de mediación que se encuentran desde hace décadas a disposición de quienes ejercen la acción mediadora, y que pueden elegirlos de acuerdo a las particularidades de cada caso, a sus preferencias personales o a las de las instituciones en las que se enmarca su trabajo.

Nuestro propósito en este capítulo es reflexionar sobre las posibilidades de aprovechar la experiencia y la “doctrina” acumuladas en materia de mediación, con el fin de aplicarlas a los problemas relativos a la discriminación motivada por racismo y xenofobia, el conflicto racial, el conflicto interétnico... ¿Cómo abordar estos problemas desde la experiencia de la mediación? ¿Qué puede aportar la mediación al respecto? Y, sobre todo, ¿qué criterios metodológicos pueden seguirse cuando en la práctica de la mediación emergen de modo perturbador actitudes de tipo racista o xenófobo?

Para ello, por un lado, contamos con la existencia de un corpus metodológico general, en el que se definen diversas orientaciones, todas ellas válidas -como acabamos de señalar-, y elegibles según la preferencia del mediador, la opción de la institución o el caso

---

<sup>14</sup> Conviene reiterar que la aplicación de la mediación intercultural no implica necesariamente que se den casos de discriminación, racismo o xenofobia, sino, en principio, la existencia de dificultades de comunicación, de traducción de códigos culturales –dificultades, eso sí, susceptibles de perturbar las relaciones sociales y la convivencia ciudadana, e incluso de dar lugar a la aparición de actitudes racistas o de conductas discriminatorias, por lo que este tipo de mediación va a desempeñar en todo caso una función preventiva al respecto.

concreto a tratar (métodos o modelos basados en la negociación, modelos transformativos, circular-narrativos o comunicacionales...)¹⁵.

Por otro lado, contamos con una perspectiva que consideramos muy elaborada e interesante para trabajar en contextos multiculturales. Nos referimos a la perspectiva *multifactorial* para la mediación e intervención en contextos multiculturales desarrollada por el profesor Carlos Giménez (2002).

En suma, lo que vamos a tratar en este capítulo es la aplicabilidad de todo ese acervo metodológico a estos conflictos de carácter etnoracial, y a los casos de discriminación que presentan motivaciones étnicas, raciales o culturales: ¿en qué condiciones y de qué modo pueden aplicarse estos modelos de mediación a tales casos? Por lo tanto, nuestra tarea va a consistir en:

1. Ver qué especificidades introducen estos conflictos y casos de discriminación en la práctica de la mediación;
2. y, como si se tratara de “la otra cara de la moneda”, ver qué aportan las metodologías comúnmente aceptadas de mediación a la superación de estos conflictos, muy en particular a la gestión de situaciones en las que aparecen el racismo y la xenofobia como factores operantes en la acción mediadora.

Esperamos que el enfoque adoptado y los contenidos que a continuación se exponen resulten útiles para todos aquellos que practican la mediación en los nuevos contextos sociales caracterizados por la multiculturalidad, así como a las instituciones que luchan cotidianamente contra la discriminación y otras formas de exclusión motivadas por el origen nacional, la pertenencia étnica o los atributos raciales.

#### IV.1.1. El campo de aplicación: racismo, discriminación y conflicto

Evidentemente, las actitudes de tipo racista y xenófobo son los elementos básicos y constitutivos de la discriminación etnoracial. Asimismo, pueden ser factores clave en el origen o en el desarrollo de

---

¹⁵ Sí podemos decir que particularmente nosotros sentimos inclinación por *los modelos transformativos*, más idóneos en nuestra opinión para abordar desde la mediación la cuestión del conflicto etnoracial

los conflictos etnoraciales. Por lo tanto, al establecer unos criterios que sirvan para la mediación cuando se enfrenta a tales fenómenos, debemos antes dedicar una reflexión, aunque sea muy breve, a esta cuestión del racismo y la xenofobia.

### *¿De qué hablamos cuando hablamos de racismo?*

Por supuesto, no pretendemos aquí añadir nuevas definiciones a las ya existentes respecto al racismo o la xenofobia, ni tampoco creemos que sea ésta la ocasión de desarrollar un tema tan vasto como el de la conceptualización de estos fenómenos. La bibliografía al respecto es prácticamente inabarcable (una excelente delimitación del tema puede encontrarse, por ejemplo, en Malgesini y Giménez, 2000).

No obstante, la posición central del racismo y la xenofobia como objeto de los criterios que vamos a proponer aconseja la realización de una mínima acotación conceptual. ¿Qué tipo de racismo está en la base de los conflictos o los casos de discriminación etnoracial a los que hacer frente desde la mediación, o que pueden emerger en un proceso de mediación?

Sin duda, es hoy en día menor el racismo fundamentado "científicamente", entendido como la creencia en la relación objetiva entre una determinada pertenencia etnoracial y la posesión de ciertos atributos intelectuales o morales. Existe actualmente un inequívoco consenso entre los especialistas respecto a esta apreciación. Sin embargo, esto no quiere decir que el racismo constituya un fenómeno del pasado, sino que se desarrolla actualmente bajo otras formas, bajo otra cobertura ideológica.

En este sentido ha aumentado su importancia el llamado racismo civil e institucional (Malgesini y Giménez, o.c., 307): han emergido nuevas formas de racismo en cuya manifestación no aparece una afirmación directa o explícita de superioridad etnoracial fundada en criterios supuestamente científicos. Lo que se afirma más bien es –por decirlo de algún modo– la *indeseabilidad de la mezcla cultural*, exacerbándose en consecuencia la atribución de un valor positivo a la *homogeneidad* de la sociedad autóctona y mayoritaria.

En todo caso, en la expresión manifiesta de esta actitud nos encontramos con una suerte de racismo *cultural*, un racismo *diferencialista* (Ibíd.), cuyos rasgos esenciales serían:



- La *culturización* del problema de las relaciones entre grupos de diferente origen y pertenencia: se habla de grupos étnicos, de minorías etnoculturales, de diferenciación cultural (y ya no tanto de *razas*);
- Las prácticas de exclusión (formación de prejuicios y estereotipos, estigmatización, discriminación, segregación...) se proyectan sobre el extranjero (el racismo y la xenofobia tienden a fundirse, aunque en principio sean cosas diferentes).

En cualquier caso entre viejo y nuevo racismo subyace y subsiste una "*identidad de propósito*" (Ibíd., 308). Es obvio que en todo lo anterior late un discurso muy afín al del viejo racismo. Lo que ha cambiado, como decíamos, es su expresión o cobertura ideológica.

La lógica del racismo, sus mecanismos cognitivos, evaluativos y motivacionales, son ciertamente similares entre el viejo y el nuevo racismo: éste, sea viejo o nuevo, va a desplegar sus efectos a partir de la configuración de los *estereotipos etnoraciales*, que en definitiva consisten en imágenes o creencias simplificadoras, normalmente distorsionadas y no obtenidas de la experiencia directa. Estas representaciones sirven para justificar o racionalizar una determinada conducta respecto a un grupo étnico o racial.

El estereotipo referido a un grupo está formado por atributos o representaciones normalmente negativas, los *estigmas*, sobre las que se construyen apreciaciones asimismo negativas respecto a dicho grupo: estas apreciaciones son los *prejuicios*, el componente evaluativo que se une al componente cognitivo representado por el estereotipo.

En el desarrollo de su función conativa, los estereotipos y los prejuicios van a legitimar o racionalizar el trato desigual e injustificado al grupo etnoracial de que son objeto: es decir, justifican la conducta discriminatoria hacia dicho grupo, su segregación espacial o institucional y, en definitiva, su exclusión del acceso normalizado a los bienes y servicios de la sociedad mayoritaria.

La clasificación de las minorías según sus características étnicas o raciales y su ubicación en una jerarquía social desigual, operaciones consustanciales al racismo, son el resultado de estos mecanismos y procesos de discriminación.

## LOS MECANISMOS COGNITIVOS Y SIMBÓLICOS DE LA DISCRIMINACIÓN

El marco teórico de la psicología social, más allá de sus diferencias internas, ha ofrecido una aportación conceptual clave para el estudio de los mecanismos cognitivos y simbólicos de la discriminación, y por lo tanto para el estudio de las relaciones entre identidad étnica y exclusión social: se trata de los conceptos de *prejuicio* y *estereotipo*.

Denise Jodelet (1996, 71) ha definido el prejuicio como un "*juicio positivo o negativo, formulado sin examen previo a propósito de una persona o de una cosa y que, de hecho, comprende sesgos y expectativas específicas. Ordenado en la clase de las actitudes, el prejuicio comporta:*

- 1) *Una dimensión cognitiva, especificada en sus contenidos (aserciones relativas al objeto) y su forma (...),*
- 2) *Una dimensión afectiva ligada a las emociones y valores comprometidos en la interacción con el objeto,*
- 3) *Una dimensión conativa, la discriminación positiva o negativa".*

Por su parte, los estereotipos constituyen "*esquemas que conciernen específicamente a los atributos personales que caracterizan a los miembros de una sociedad dada. Son considerados como resultado de los procesos de simplificación propios al pensamiento del sentido común*" (Ibíd., 72).

Prejuicios y estereotipos van a funcionar como procesos mentales mediante los cuales se lleva a cabo la descripción y la evaluación de personas o grupos que son caracterizados por su pertenencia a una categoría social o por el hecho de presentar atributos propios de esa categoría. De esa descripción y evaluación se va a derivar la conducta discriminatoria –en uno u otro sentido– hacia el objeto.

### **ESTIGMAS**

Por medio del concepto de *estigma* (Goffman, 1998) la psicología social une las problemáticas de la discriminación y la pertenencia étnica en una misma categoría. De este modo, los “excluidos” entran en la categoría más amplia de los “estigmatizados” (Queiroz, 1996). La premisa es la siguiente:

El individuo necesita de una suerte de habilitación social, de una “acreditación” que le permita acceder a la existencia social, acceder a los estatus y roles normalizados. La presencia de una enfermedad, de una tara moral o la pertenencia a un grupo reprobado debido a su condición étnica o religiosa constituyen *marcas negativas* proyectadas sobre el sujeto: son *estigmas*, que implican para el sujeto su exclusión de ese *foco de acreditación general* en el que debiera enraizar su propia identidad.

El individuo sobre el que se proyecta un estigma ve obstruido su acceso a un círculo social y moral, materializado también en un espacio institucional y físico del que va a ser apartado.

### *El racismo y su contexto*

La inmigración ha puesto de manifiesto la insuficiencia del sistema de bienestar para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Las carencias del sistema han dado lugar a una competencia creciente por el uso de los recursos públicos, y en consecuencia han motivado un aumento de la conflictividad –latente o manifiesta– entre grupos sociales por el acceso a estos recursos. Dado que los contextos locales son cada vez más multiculturales, esta conflictividad se da, frecuentemente, entre grupos de diferente pertenencia nacional o etnoracial.

Lo anterior no quiere decir, es importante reiterar esto, que la causa de los conflictos esté necesaria o exclusivamente motivada por la diferencia etnoracial o por el despliegue de comportamientos racistas. Los factores situacionales, de naturaleza socioeconómica, que definen los contextos de escasez en que se desarrollan estos conflictos –y los casos de discriminación que con ellos se relacionan– pueden ser tan importantes, o más, que las actitudes racistas o xenófobas para comprender su naturaleza y explicar su motivación.

Ciertamente, como señalamos en el capítulo anterior, en la base de estos conflictos se encuentran también los factores culturales, pero muchas veces éstos se refieren simplemente con los “malentendidos” que se dan entre grupos que se guían por diferentes códigos semióticos, axiológicos y normativos.

En ocasiones, con mucha frecuencia podríamos decir, el racismo manifiesto es únicamente la punta de un iceberg, un síntoma de otras cosas. Parafraseando al profesor Carlos Giménez (2002), podríamos afirmar que se corre el riesgo de que el racismo sea utilizado como argumento para reducir en clave de conflicto racial lo que más bien son “*procesos sociales de relaciones laborales, políticas y jurídicas*”.

Efectivamente, conocidos fenómenos de naturaleza racista como los del *chivo emisario* o del *pequeño blanco* se reproducen en las comunidades locales, provocando efectos discriminatorios o de segregación (como cuando los vecinos autóctonos intentan diferenciarse de los nuevos residentes, exacerbando así la apreciación de las diferencias). Sin embargo, hace ya mucho tiempo que el análisis de estos fenómenos ha revelado la complejidad multifactorial de su fundamento.

Llama la atención al hilo de todo esto que, como vimos en el capítulo anterior, cuando los mediadores relatan sus experiencias en contextos multiculturales, la cuestión del conflicto motivado por la diferencia étnoracial, y más aun la cuestión del racismo, ocupan un lugar secundario en el discurso. Lo que emerge con fuerza es, recordémoslo, otra cosa: problemas de convivencia y comunicación cultural, que se dan en contextos de escasez y competencia por recursos públicos.

Ciertamente, los grupos en conflicto van a percibirse mutuamente en función de estereotipos y prejuicios étnoraciales –aunque éstos no siempre sean negativos<sup>16</sup>. Estos constructos cognitivos forman parte, en efecto, de los conflictos en los que se proyecta la acción mediadora, sin embargo los mediadores no problematizan las situaciones conflictivas en términos de conflicto étnoracial o de racismo y xenofobia.

Ante todo, los mediadores caracterizan los contextos de conflicto intergrupual a partir de una serie de carencias, que definen a su vez necesidades. Hay, por supuesto, escasez de recursos públicos y vulnerabilidad social, pero también:

- Carencia de espacios de encuentro;
- Necesidad de elementos para que la comunicación entre grupos sea eficaz (códigos compartidos, canales no contaminados, percepciones no distorsionadas, etc.);
- Falta de sentimiento de pertenencia local;
- Falta de consciencia de los vínculos entre grupos, que han de restaurar su condición de vecinos.

Es en contextos caracterizados por estos elementos donde se van a dar conflictos de convivencia entre personas de diferente pertenencia étnica, racial o nacional. Y no hay que olvidar que estos conflictos son también –y en primer término, podría decirse- conflictos de *intereses*<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Como cuando mujeres de etnia gitana se identifican positivamente con mujeres de origen magrebí, pues entienden que se rigen por sus mismas costumbres y tradiciones respecto a las relaciones de parentesco o a la virginidad.

<sup>17</sup> No obstante, creemos que habría que reflexionar algo más acerca de la aparentemente baja influencia del componente étnoracial en estos conflictos. La relativización de su importancia por parte de los mediadores, ¿significa simplemente eso, que su incidencia es marginal? Lo cierto es que, como hemos visto, si bien al



### **LA TEORÍA DE LA FRUSTRACIÓN-AGRESIÓN Y EL DESPLAZAMIENTO SOBRE UN *CHIVO EMISARIO***

¿Qué es lo que hace que en sociedades que se reclaman como democráticas e igualitarias las gentes sean llevadas a adoptar y tolerar prácticas discriminatorias hacia ciertos grupos e individuos que presentan algún elemento diferenciador considerado negativo?

La teoría de la frustración-agresión (Dollard et al., 1939) constituye una temprana aportación en este sentido, al mostrar cómo la dificultad para alcanzar un objetivo o un deseo colectivo puede provocar un estado emocional capaz de aumentar la tendencia a la agresión. Cuando ésta no puede dirigirse directamente a la causa de la frustración –debido a la dificultad para identificarla o, sencillamente, dado el poder de la instancia que la provoca-, la agresión se desplaza sobre objetivos más accesibles o frágiles.

En situaciones críticas que entrañan privación o competencia por bienes materiales o simbólicos, el desplazamiento de la agresión se efectúa adoptando la forma de la discriminación de minorías. Tal es, en efecto, lo que acontece en el caso de ciertos conflictos interétnicos habidos en zonas de contacto más o menos castigadas por la crisis social y económica (Bourdieu; San Román).

La teoría de la frustración-agresión apunta hacia la idea del desplazamiento sobre un chivo emisario, establecida por Bettelheim y Janowitz en 1964, donde se aborda el tema de la generación de actitudes despreciativas que, si bien no siempre se manifiestan de modo físicamente violento, implican la devaluación del otro y su discriminación.

Estas actitudes y conductas pueden, sin embargo, suscitar sentimientos de culpa cuando entran en conflicto con los valores formalmente aceptados o políticamente proclamados.

---

principio se reduce la importancia del factor etnoracial en la génesis y el desarrollo de estos conflictos, más tarde, cuando se plantea el tema abiertamente y se empieza a profundizar en él, van emergiendo apreciaciones que parecen contradecir el discurso inicial. Es como si, en un principio, estuviera “invisibilizada” la influencia en los conflictos de la diferencia etnoracial y las actitudes racistas. ¿Responde esta “invisibilización” a razones objetivas o es una forma (inconsciente) de negar la existencia de un fenómeno social y políticamente muy perturbador?

### *Actitudes racistas y acción mediadora*

En un proceso de mediación comunitaria en contextos multiculturales caracterizados por los elementos que acabamos de enumerar, el mediador debe promover la reconstrucción de la trama sociocomunitativa que permita gestionar y transformar los conflictos entre grupos diferenciados en clave de autorregulación y convivencia. La regulación exógena por parte de la policía y los jueces no parece que sea el mejor modo de fomentar una convivencia sostenible socialmente: el desarrollo inmoderado de las regulaciones jurídicas introduce una disfuncionalidad en el sistema social, que denota su incapacidad para gestionar diferencias en ámbitos hasta hace poco tiempo autorregulados.

En definitiva, para lograr esta finalidad, para devolver al tejido social su capacidad de regulación endógena, el mediador tendrá que facilitar espacios de diálogo donde los distintos grupos puedan expresarse con libertad, modificar sus hábitos cognitivos y reformular sus normas de relación, identificando aquello que los une –los intereses comunes.

Sin duda, la *percepción estereotipada del Otro* constituye un obstáculo de primer orden ante esta labor de transformación de relaciones y rehabilitación del vínculo social: el reconocimiento del Otro como vecino y la valoración positiva de la diferencia cultural constituyen elementos básicos sobre los que alcanzar los *pactos cívicos* que permitan transformar los conflictos. Y, ciertamente, modificar la percepción estereotipada del Otro constituye una condición de contingencia, un prerequisite de la acción transformadora y restaurativa que pretende promover el mediador.

El conflicto entre grupos en un contexto multicultural, sea cual sea su naturaleza y los intereses en juego, va a estar condicionado por este marco cognitivo y actitudinal, formado por estereotipos y prejuicios, en cuya virtud los grupos se perciben unos a otros de forma distorsionada. La falta de reconocimiento del Otro y la existencia de representaciones negativas referidas al Otro son, de forma directa, factores debilitadores del vínculo social, cuyos efectos se hacen tangibles en el ámbito local. Es por ello que tales percepciones y actitudes –y su posible deriva en forma de racismo y xenofobia– constituyen aspectos clave a tener en cuenta en el proceso de la mediación.

Además, hay que decir que aunque las actitudes racistas no sean el único factor, ni tampoco la *causa eficiente* de los conflictos etnoraciales, aunque en la base de los conflictos y diferencias entre grupos se encuentren las situaciones de vulnerabilidad social y las carencias del sistema de bienestar, lo cierto es que los efectos de una mala gestión de los conflictos pueden ser, de hecho, discriminatorios respecto al ejercicio de los derechos fundamentales de las minorías (como ocurre, por ejemplo, en el caso de los conflictos locales por el uso de espacios religiosos, cuyo resultado puede ser en la práctica discriminatorio sobre la libertad de culto, aunque no se dé necesariamente una discriminación directa e intencionada).

Si tomamos como referencia un caso de conflicto entre dos grupos sociales -uno perteneciente a la sociedad autóctona y mayoritaria, el otro perteneciente a una minoría etnoracial- nos encontramos que en la formación de un discurso racista se va a dar una doble atribución por parte del grupo perteneciente a la sociedad mayoritaria:

1. Al grupo etnoracial minoritario (normalmente la parte débil del caso) se le van a atribuir los estereotipos y prejuicios con los que se percibe y evalúa a su grupo de pertenencia étnico o nacional. Esta apreciación distorsionada introduce un *plus* de dificultad en la acción mediadora, que, a través de ese entramado de representaciones negativas, tendrá que redefinir el conflicto, hacer visibles los puntos de convergencia de intereses y restaurar los vínculos sociales (lograr el reconocimiento del Otro como vecino);
2. Al mismo tiempo, y en la misma lógica, a ese grupo minoritario se le va a considerar representante de su grupo étnico o nacional de pertenencia; por lo tanto se van a proyectar sobre ese grupo de pertenencia más amplio las conductas atribuidas al grupo que es parte del caso. Se trata de un proceso *sobrerrepresentación negativa*, que alimenta la dialéctica de la racialización. El mediador tendrá, así, que facilitar que los grupos en conflicto diferencien la parte del todo (de nuevo, se trata de redefinir el conflicto, de resituarlo en sus justos términos, desmontando la trama distorsionante formada por los estereotipos y los prejuicios).



### UN EJEMPLO DE SOBRRERREPRESENTACIÓN NEGATIVA Y AMPLIFICACIÓN DEL CONFLICTO

En 2006, estalló en el barrio madrileño de Valdebernardo un conflicto múltiple entre grupos y familias de diferente pertenencia étnica. En el foco del conflicto se encontraba una familia de etnia gitana, conocida en el barrio por sus abusos y por su conducta en ocasiones violenta.

En este caso, fue palpable el interés de las familias gitanas del barrio en distinguirse de la familia que constituía el foco del conflicto violento, pues la tendencia del resto de los grupos era extender las apreciaciones negativas de una *parte*, una familia gitana, al *todo* que representaba el conjunto de los gitanos. Sobre este aspecto –entre otros– tuvieron que trabajar intensamente los servicios municipales de mediación del Ayuntamiento de Madrid, pues la distinción de la parte y el todo resultaba esencial para neutralizar la dinámica violenta del conflicto.

El caso fue detallado por Mario Moreno en el IIº Congreso Internacional de Mediación, celebrado en Gandía en Noviembre de 2008.

Uno de los problemas es que los estereotipos y los prejuicios étnicos pueden ser *performativos*: es decir, aunque sean falsas sus atribuciones, éstas pueden provocar efectos reales. La estigmatización propia del racismo puede realimentar la identificación de las víctimas con su grupo étnico o nacional de pertenencia, reproduciendo y amplificando la dialéctica de las identidades y las dinámicas de racialización de las relaciones sociales. Incluso pueden condicionar en los miembros del grupo estigmatizado la adopción de las concepciones devaluadas que los estereotipos y prejuicios les atribuyen, reproduciendo el proceso de limitación del acceso a los estatus y roles normalizados (el proceso de la exclusión).

Con frecuencia, es durante el desarrollo de una situación de conflicto cuando la percepción de la etnicidad se desarrolla, se incrementa o incluso se construye (Malgesini y Giménez, o.c., 162). Por lo tanto, de entrada, en los contextos de conflicto se incrementa el riesgo de que la afirmación de la diferencia étnica se intensifique, perturbando la comunicación social y afectando a la acción mediadora.

En efecto, en ciertos conflictos, las posiciones discursivas de las minorías pueden adoptarse en función de una dialéctica etnoracial distorsionadora de la comunicación: la minoría puede interpretar y reducir las reclamaciones del grupo mayoritario a discurso *racista*, descalificándolo -en virtud de la presión sociopolítica dominante, que deslegitima formalmente el racismo. El resultado es que la comunicación entre las partes en disputa se bloquea, y con ello la posibilidad de gestionar en clave transformadora un conflicto del que el racismo no sea, ni mucho menos, la única dimensión.

Por todo ello -y también por otras razones- es importante que el mediador sepa identificar en el proceso la aparición de actitudes racistas y xenófobas, ponderar su peso en el conflicto y gestionar su deconstrucción.

#### IV.1.2. Objeto y finalidad de los criterios metodológicos

El objeto de las orientaciones o criterios metodológicos que se proponen a continuación se define a partir de una doble delimitación:

1. En primer término se trata de criterios metodológicos susceptibles de ser aplicados en procesos de mediación que inciden sobre conflictos -y eventualmente casos de discriminación- en los que las partes involucradas son culturalmente diferentes: es decir que las partes en conflicto -o los sujetos activos y pasivos de la discriminación-, poseen marcadores etnoculturales distintivos (aunque éstos sean el producto de una construcción social).

El primer espacio de delimitación del objeto de aplicación de los criterios es, por lo tanto, la diferenciación cultural de las partes involucradas, "*que éstas dispongan de bagajes étnicos, lingüísticos, sociorraciales y nacionales diferentes*" (Giménez, op.cit., 631).

2. El segundo nivel en la delimitación del objeto sería que aparezcan efectivamente actitudes de perfil racista o xenófobo en el caso de conflicto o discriminación de que se trate: es decir, que la diferenciación cultural motive actitudes y conductas racistas, y que éstas sean relevantes en el planteamiento y desarrollo del caso, que influyan significativamente en él.

Ahora bien, ¿cuándo podemos decir que aparece de modo significativo el factor racismo-xenofobia en un conflicto o en un caso de discriminación? Por supuesto, al hilo de lo ya dicho: básicamente, cuando se produce por parte de las partes en conflicto una proyección de estereotipos y prejuicios que implican:

1. La exacerbación de las diferencias etnoraciales y, en definitiva, la realimentación de la dialéctica de la racialización de las relaciones sociales,
2. La justificación de un trato desigual hacia las minorías,
3. La introducción de dificultades especiales para el despliegue de la acción mediadora (construcción de espacios de escucha activa y diálogo entre las partes, identificación de intereses y vínculos comunes, reconocimiento del Otro como vecino, rehabilitación de relaciones dañadas por prácticas discriminatorias<sup>18</sup>...).

Es decir, el núcleo de aplicación de los criterios se define a partir de la aparición de actitudes racistas o xenófobas como factor relevante en el origen del caso o en su desarrollo. El objetivo de los criterios y orientaciones que a continuación se proporcionan es que sean útiles al mediador para operar en estos casos, gestionando la incidencia negativa de las actitudes y comportamientos de perfil racista en el desarrollo del proceso de mediación, en la rehabilitación de las relaciones y en la gestión constructiva del problema.

---

<sup>18</sup> Recordemos que puede darse una labor mediadora en el marco de actuaciones restauradoras o rehabilitadoras de relaciones dañadas por la discriminación. Sin embargo, como hemos señalado, en estos casos la labor de mediación no se concibe como sustitución de la justicia penal -que ha de seguir su curso-, sino que se desarrollaría en paralelo a la misma o después de su aplicación.

## IV.2. CRITERIOS METODOLÓGICOS

### IV.2.1 Bases metodológicas generales: las fases del proceso de mediación

Si la aplicación de los métodos de mediación a contextos multiculturales ha dado lugar a un tipo de mediación calificado como *intercultural*, y dado que es en estos contextos de multiculturalidad donde se van a dar conflictos y casos de discriminación étnoracial, los criterios que vamos a exponer adquieren sentido en el marco de este tipo de mediación denominada intercultural<sup>19</sup>.

Sin embargo, hemos de ser prudentes con las denominaciones y evitar multiplicar las clasificaciones innecesariamente. Como el propio profesor Giménez plantea, no hay que olvidar que la mediación intercultural es ante todo mediación -y mediación *comunitaria*, además- y que por tanto puede desarrollarse según los modelos comunes y generalmente aceptados de mediación<sup>20</sup>.

Actualmente se perfilan tres orientaciones teórico-metodológicas en el desarrollo de la acción mediadora. Nos referimos a la orientación

---

<sup>19</sup> Lo que aporta el adjetivo *intercultural* es ante todo, y a nuestro modo de ver, una llamada de atención sobre la realidad de los contextos sociales en las que ahora tiene que desplegarse la acción mediadora. Contextos caracterizados, en efecto, si no por la convivencia, al menos por la coexistencia de grupos con diferente bagaje étnico, nacional, lingüístico o religioso.

<sup>20</sup> Sin duda, la perspectiva de análisis multifactorial de Giménez presenta especial interés para aplicar métodos de mediación de cualquier tendencia a contextos pluriculturales (y en general para la intervención social en dichos contextos). Lo más llamativo de esta perspectiva de análisis es que surge precisamente ante los excesos del *culturalismo*, esto es, como un método de ponderar adecuadamente el peso de lo cultural en los conflictos que tienen lugar en contextos definidos por la multiculturalidad: "*La diferenciación cultural entre los involucrados (...) es una condición necesaria para que podamos hablar de mediación intercultural. Ahora bien, queda por ver de qué forma o en qué grado influyen los respectivos bagajes culturales. Y hasta tal punto esto es pertinente que (...) uno de los sentidos de la mediación intercultural es mostrar que en ocasiones se está exagerando o confundiendo esa influencia*" (Giménez, o. c., 640).

a la *solución de problemas* y la *negociación*, a la orientación *transformativa* y a la orientación *comunicacional* o *circular-narrativa*. Ya nos hemos referido a estas orientaciones en la introducción a este estudio -sobre todo a las dos primeras, que definen un cierto eje de oposición del campo de prácticas de la mediación en torno a la finalidad del proceso y al valor concedido al *acuerdo* como resultado de ese proceso.

En cualquier caso, tanto los planteamientos de la mediación intercultural como los criterios que vamos a proponer son susceptibles de adoptarse en el marco de cualquiera de los modelos citados. Asimismo, las fases generalmente aceptadas del proceso de la mediación -su protocolo básico, por así decir- son en lo esencial comunes a las diferentes orientaciones de la mediación. Por lo tanto constituyen la referencia para ubicar las funciones y pautas de actuación del mediador ante situaciones afectadas por actitudes de perfil racista.

Este protocolo rector de la acción mediadora se compone de cuatro fases bien diferenciadas (al menos en un sentido analítico, pues en la práctica la secuencia puede prestarse a solapamientos o síntesis de elementos)<sup>21</sup>:

1. La entrada de las partes en el proceso;
2. La escucha del relato de las partes;
3. La construcción de un marco de referencia común;
4. La búsqueda de una solución compartida.

Veamos en qué consisten estas fases o elementos del protocolo de actuación del mediador y cómo pueden verse afectados, en contextos multiculturales, por actitudes de tipo racista o xenófobo:

### ***1. La entrada de las partes en el proceso y su encuadre***

Las formas de entrada a un proceso de mediación pueden variar: su necesidad puede ser expresada de forma unilateral o bilateral,

---

<sup>21</sup> Una excelente descripción del proceso de la mediación puede encontrarse en Boqué (2003). Nos hemos basado en ella para exponer sucintamente el protocolo de actuación en el que ubicar los criterios que vamos a exponer.

puede ser promovida por personas no implicadas directamente en el conflicto, etc. En todo caso, en esta primera fase, la libre disposición de las partes a participar en el proceso es el elemento fundamental, en virtud del principio de *voluntariedad* consustancial a la mediación.

A partir de unos contactos iniciales con las partes, éstas aceptan y consienten la intervención de un tercero, el mediador, quien en este primer momento deberá valorar la pertinencia de la acción mediadora: esto es, deberá evaluar si el conflicto en cuestión es susceptible de abordarse a través de la mediación<sup>22</sup>.

En estos primeros contactos el mediador deberá explicar a las partes la naturaleza del proceso, y hacer que éste resulte creíble. Es esencial que las partes se sientan cómodas, que confíen en el mediador y en el procedimiento que se les propone, y que se comprometan en su desarrollo. El mediador debe establecer unas condiciones adecuadas de comunicación entre él mismo y las partes: debe hacer una suerte de *pedagogía del proceso*, con el fin de asegurar la efectividad del mismo.

Una vez aceptada por las partes la intervención de un mediador y una vez que éste acepta la pertinencia del caso, se establece una primera reunión conjunta. En esta reunión el mediador explica las normas por las que se habrá de regir el proceso. Las más importantes serían las siguientes:

- La voluntariedad de todos los actores, incluido el propio mediador, para seguir o no en el proceso;
- La independencia del mediador;
- El respeto a la confidencialidad en los intercambios de comunicación;
- El protagonismo de las partes en conflicto respecto a las decisiones que se adopten.

Otras normas, como las que rijan la posibilidad de celebrar reuniones privadas o la duración de los encuentros, pueden ser consensuadas conjuntamente.

---

<sup>22</sup> Por ejemplo, como hemos visto en el capítulo anterior, un caso de discriminación tipificable como delito no sería pertinente como caso a tratar a través de la mediación, salvo en su función rehabilitadora.

### **Conflicto etnoracial y entrada en el proceso de la mediación**

*En un contexto multicultural, el conflicto entre grupos étnicamente diferenciados puede afectar a la forma de entrada en el proceso.*

*Si las reclamaciones de una parte pueden ser tildadas de racistas, la identificación concreta de quien formula la demanda puede hacerse difícil –en el caso de L'Hospitalet llega a ser anónima-, por efecto de la (auto) censura que ejerce el discurso moral que condena formalmente las actitudes de perfil racista. Y a la inversa, la desigual posición de una minoría frente a la mayoría de origen autóctono puede invisibilizar el conflicto o el malestar procedente de situaciones de discriminación de facto.*

*En ambos casos se hará necesario un trabajo previo orientado a identificar a las partes y a que éstas expresen su malestar. Sin esta identificación no puede haber, lógicamente, mediación alguna (lo que sí habrá será conflicto, latente o, más tarde o más temprano, manifiesto en su expresión o en sus consecuencias indirectas).*

*En todo caso, si se vencen estos primeros obstáculos y se consigue sentar a las partes en el mismo espacio y a hacer que escuchen sus relatos es mucho lo ya ganado. De hecho, podría parecer que la voluntariedad como criterio-premisa de la entrada en el proceso de mediación establece un límite que excluiría ciertas situaciones particularmente conflictivas. Sin embargo, trabajar el acceso voluntario a la mediación es estar trabajando ya en la gestión transformadora del conflicto.*

*Nos atrevemos a decir que el acceso voluntario al proceso es uno de sus puntos críticos, por lo cual merece la pena concentrar energías en trabajar este aspecto y su condición previa: la identificación de las partes –en especial de sus líderes-, que pueden verse invisibilizadas en contextos de multiculturalidad y racismo.*

## **2. La escucha del relato de las partes**

Una vez establecido el acceso voluntario y el encuadre del proceso – que es, en definitiva, lo que debe lograrse en la fase anterior-, el mediador está ya dispuesto a escuchar los relatos de las partes. Esta



fase podría calificarse como *momento expresivo* del proceso (Callejo): es muy posible que para las partes sea la primera vez que escuchan la historia completa de los otros, y asimismo que sea la primera vez que relatan frente a éstos su propia versión de los hechos. La intensidad emocional en este momento será probablemente muy alta: *presión* emocional que va a tener su liberación en la *expresión* de los sentimientos ligados a los relatos de las partes en conflicto.

Ahora, el mediador debe proporcionar refuerzo emocional durante las intervenciones de las partes y observar el comportamiento no verbal de quien escucha. Lo esencial es que se establezca un clima que facilite la comunicación eficaz, el intercambio fluido y la comprensión plena de los mensajes de las partes. Los recursos conductuales que utilizará el mediador son los habituales en los procesos de escucha activa: parafrasear, subrayar, pedir aclaraciones o profundizar, preguntar, mantener el silencio... Todo ello con el fin de ayudar a producir y a clarificar el discurso. Pero también deberá promover con sus palabras y su actitud general que las partes se sientan reconocidas y valoradas, que se sientan capaces de participar de forma activa y positiva en la solución del problema que les ha llevado hasta allí.

En esta fase el mediador debe apreciar la naturaleza de los conflictos que, de forma manifiesta o latente, atraviesan los relatos, elaborando un cuadro de las preocupaciones, temores, deseos e intereses de los participantes. Éstos, por su parte, irán modificando su percepción del caso, introduciéndose poco a poco en la perspectiva de los otros (al menos, esto es lo deseable, la expectativa del mediador).

Pueden asimismo mantenerse reuniones individuales (*caucus*) con cada una de las partes, de acuerdo a las normas consensuadas en la fase anterior. El objetivo de estas reuniones es aclarar o profundizar en aspectos del caso que la co-presencia de las partes hace difícil exponer. Las reuniones parciales resultan útiles cuando el proceso se bloquea o cuando se corre el riesgo de perder la confianza de una de las partes. Por medio de estas reuniones el mediador clarificará cuáles son las necesidades, los intereses y las demandas concretas de las partes, tratando de situarlas en la realidad, y ayudando a delimitar lo que es posible conseguir y lo que no.

En esta fase el papel fundamental del mediador consiste en escuchar y comprender a fondo los hechos que definen el caso, así como las emociones, necesidades y demandas a él ligadas. La finalidad es



avanzar en la elaboración de un relato alternativo (y compartido) que reformule y posibilite la transformación positiva del conflicto.

### **La presión del discurso dominante y las distorsiones en la comunicación durante el proceso**

*En este momento de expresión del conflicto y sus emociones, la presión sociopolítica que condena las actitudes de perfil racista puede, como hemos adelantado, silenciar a una de las partes o hacer que la argumentación de la otra reduzca el conflicto a una cuestión de xenofobia. En ambos casos, el intercambio efectivo de mensajes se bloquea.*

*El mediador debe entonces crear un clima que facilite una comunicación sin trabas: un espacio en el que el juicio de lo "políticamente correcto" quede momentáneamente suspendido para que las partes se expresen con libertad.*

En la siguiente fase, como vamos a ver inmediatamente, superada la intensidad emocional del momento expresivo, será cuando el mediador provoque que las partes redefinan la situación y abran sus relatos a versiones alternativas.

### **3. La creación de un marco de referencia común: redefinir el conflicto**

En efecto, en esta fase el mediador va a tratar que las partes superen poco a poco su parcialidad, su visión *autorreferencial* del caso, y vayan definiendo el conflicto como una situación compartida. Se trata de establecer un marco común de trabajo respecto al caso, de llegar a un "*entendimiento común del conflicto*" (Lederach, 1996, cit. en Boqué, o.c., 82). Redefinir en términos compartidos el conflicto es fundamental para identificar qué aspectos del mismo se quiere –y se puede- modificar (es un lugar común que el planteamiento de un problema es lo más difícil, y asimismo lo más importante, para su solución).

Es ahora cuando el mediador adopta un protagonismo más visible en los intercambios de información, y también cuando se va a mostrar

más activo en la neutralización de discursos que –como aquellos en los que el racismo se manifiesta- resultan perturbadores para la comunicación efectiva y, sobre todo, para la redefinición del caso. En este sentido, el mediador interviene:

- Identificando los puntos comunes en la visión de las partes;
- Por otro lado, identificando y explotando las oportunidades: aprovechando cualquier atisbo de ofrecimiento, punto de encuentro o acuerdo que las partes dejen ver.

Según el modelo de mediación que se practique, esta labor de deconstrucción-reconstrucción y redefinición positiva de la situación se llevará a cabo enfocando ante todo:

- Las convergencias en la visión de las partes, tal como acabamos de apuntar (sobre todo si se sigue un modelo orientado a la solución de problemas);
- Las divergencias, (re)presentadas por el mediador como oportunidades de cambio y mejora de la relación (en el modelo transformativo);
- El desorden subyacente a las historias de las partes, con el fin de abrir las definiciones aparentemente coherentes de la situación y crear posibilidades de interpretación alternativas (en el modelo circular-narrativo).

### **Las actitudes racistas como barrera a la apertura del discurso de las partes**

*La falta de una definición compartida del conflicto se encuentra en la base misma de la disputa. La tarea de hacer converger los relatos divergentes de las partes en un relato alternativo y –al menos en lo esencial- común es otro de los puntos críticos de la acción mediadora. Sin una definición común del caso y de las posibilidades de alcanzar una gestión compartida de sus diferencias, las partes no podrán progresar en la acción mediadora.*

*La influencia de actitudes racistas muy arraigadas, de estereotipos y prejuicios étnoraciales emocionalmente acentuados, constituye sin duda un obstáculo de primer orden para que las partes redefinan la situación y abran sus relatos a versiones alternativas. Por ello en esta fase es fundamental que el mediador se esfuerce en la deconstrucción de discursos y en la modificación de actitudes de tipo racista.*

#### 4. La búsqueda de un acuerdo

Sobre la base de ese marco común establecido en la fase anterior, en la que se han debido ya reducir las tensiones emocionales y los discursos hostiles o simplificadores, el mediador invita a las partes a trabajar para *arreglar* constructivamente la situación. Lo más lógico – y lo más frecuente – es que el mediador plantee empezar por un punto que sea sencillo de tratar de modo cooperativo. De esta manera se contribuye al fortalecimiento de la relación entre las partes, evitando el efecto disuasorio sobre la participación que resultaría de una tarea difícil y potencialmente frustrante.

Se entra ahora en un *momento propositivo* y orientado a la acción. El mediador continúa con su tarea de reducir tensiones, de estimular la confianza de las partes -entre sí y hacia el proceso de mediación-, de mejorar la comunicación y de redefinir la situación, enfocando de nuevo ciertos aspectos del caso con el fin de comprenderlo –entre todos- mejor. Pero lo esencial del papel del mediador en esta fase es que va a proponer vías de entendimiento que faciliten la salida de la situación conflictiva.

Un modo habitual de hacerlo es plantear la elaboración de un listado de temas (críticos) que las partes acepten analizar y tratar en común. Después, se proponen soluciones para cada tema, por ejemplo mediante *lluvias de ideas*, que den lugar a la evaluación y selección de las propuestas que ambas partes entienden adecuadas.

En este proceso, que puede bloquearse fácilmente, el mediador debe hacer que emerja lo que cada parte está dispuesta a poner para superar la situación, y lo que necesitaría para aceptar las propuestas promovidas por la otra parte.

Sobre esta base de consenso, las partes pueden ya proceder a tomar decisiones y a aceptar compromisos. Ahora, su liderazgo en el proceso es total. El mediador debe, sin embargo, aportar *realidad* a la toma de decisiones: mediante sus preguntas debe hacer que las partes tomen conciencia de la factibilidad de los compromisos, sus costes, consecuencias e implicaciones, también de sus limitaciones y riesgos.

Cuando en efecto se llega a un *acuerdo*, lo más frecuente es redactar un documento (formal o informal) que clarifique lo que

debe hacer cada parte, así como el procedimiento de actuación en caso de que vuelvan a surgir diferencias.

### **La ruptura del proceso de búsqueda de soluciones compartidas**

*El proceso creativo mediante el cual las partes buscan soluciones compartidas a los temas críticos que previamente han definido puede bloquearse cuando los prejuicios hacia el otro no han sido neutralizados o suficientemente atenuados.*

*Fisher y Ury (1991, cit. en Boqué, o.c., 83) plantean que este proceso se inhibirá cuando las partes*

- *Formulan juicios prematuros,*
- *Buscan una única respuesta a los problemas,*
- *Consideran que la solución del problema de la otra parte es únicamente "un problema de la otra parte",*
- *Crean que lo que está en juego es un "pastel fijo" (un bien limitado, según el cual la ganancia de una de las partes implica una pérdida correlativa para la otra parte).*

*El arraigo de actitudes hostiles hacia el otro es sin duda un factor que puede potenciar en las partes este tipo de disposición negativa hacia la solución compartida del conflicto.*



#### IV.2.2. Las funciones del mediador

A lo largo de este proceso –que en tanto tal hemos resumido de forma diacrónica o secuencial- el mediador desempeña una serie de funciones más o menos transversales, más o menos relacionadas con cada una de las fases descritas. Son muchos los listados que establecen repertorios de funciones del mediador en la literatura técnica (Acland, Bush y Folger, Horowitz, Moore...). Siguiendo a Boqué, las funciones generales del mediador se agruparían en los siguientes ejes:

1. Disminución de hostilidades,
2. Mejora de la comunicación,
3. Aumento de la comprensión del conflicto, de uno mismo y del otro,
4. Redefinición del conflicto,
5. Renovación de las relaciones interpersonales,
6. Fomento del pensamiento creativo,
7. Trabajo cooperativo para la obtención de consenso.

Se trata de funciones más o menos obvias, que en todo caso se deducen de la descripción de las fases de la mediación que hemos efectuado en las secciones anteriores. Ahora bien, si ponemos el foco en el tratamiento del racismo, podemos definir específicamente la función del mediador en los siguientes términos:

*Identificar y analizar las actitudes de carácter racista o xenófobo que puedan darse en un proceso de mediación, así como su influencia en el mismo, con la finalidad de modificar estereotipos y prejuicios étnoraciales, susceptibles de perturbar el proceso de la comunicación, la redefinición del conflicto, la transformación positiva de las relaciones entre la partes y la búsqueda de una solución compartida por éstas.*

De este enunciado se deducen los dos grandes roles del mediador en su abordaje del racismo como factor perturbador del proceso de la mediación:

1. Un *rol de analista* de los discursos y las actitudes, así como del condicionamiento que éstas ejercen sobre el desarrollo del proceso,
2. Un *rol transformador* de la definición de la realidad vivida por las partes. Este rol transformador posee, a su vez, dos componentes:
  - Un *componente crítico*, en el sentido de que va a operar como agente transformador de los hábitos cognitivos y evaluativos de las partes enfrentadas respecto a ellas mismas y al proceso,
  - Un *componente de traductor e intérprete* de las representaciones y vivencias de las partes, con el fin de que los disputantes comprendan la apreciación del conflicto y el marco de referencia del otro.

### *El mediador como analista*

En general, en el desempeño de su rol de analista (Horowitz, 1998, en Boqué, o.c., 89-90), el mediador examina el conflicto analizando los elementos manifiestos o latentes que lo integran. El mediador intenta de este modo determinar qué es lo esencial del problema y cuáles son las motivaciones que hacen comprensibles -y explican- las posiciones de los disputantes.

En un segundo momento, el mediador explorará intereses comunes, incluso si estos no son plenamente conscientes para las partes, con el fin de delimitar un espacio no afectado por la disputa, un *área no conflictiva* sobre la cual reconstruir la relación dañada y gestionar las diferencias.

En este marco de acción, el mediador ha de tratar las actitudes racistas y xenófobas como un factor más que incide –o puede incidir– en el caso y en el proceso de la mediación en un contexto multicultural (de alguna manera como hace Giménez con los factores personales, situacionales y culturales, y en este sentido hay que ponderar adecuadamente su influencia, sin confundirla ni exagerarla).

El mediador ha de evaluar si afecta y cómo afecta el factor racismo-xenofobia al conflicto, así como la dificultad de neutralizar o reducir



este factor. Es importante tener en cuenta que no se trata de “analizar por analizar”, o “por el placer de conocer”, sino que se analiza para determinar cómo influye este factor en el conflicto y para intervenir, para actuar sobre él.

*Es decir, el mediador analiza la presencia de actitudes de tipo racista con el fin de*

- *Saber si constituyen la causa del problema que se está tratando, o si se suman a otros factores realimentando sus efectos, si forman parte esencial del caso, si están en su núcleo, etc.*
- *Y asimismo para estudiar la forma de neutralizar sus implicaciones, el condicionamiento negativo que ejerce sobre el caso y sobre las posibilidades de desarrollar la acción mediadora.*

En el análisis multifactorial de un caso de mediación (Giménez) es importante determinar si los diferentes factores (personales, situacionales y culturales) que inciden en el conflicto son elementos de apoyo o barreras a la acción mediadora, si introducen posibilidades de acción o las bloquean, o si encierran amenazas.

Resulta obvio que en el caso del racismo el mediador se encuentra con un factor que bloquea la acción mediadora, constituyendo una amenaza para la restauración de las relaciones y la gestión de las diferencias. Sin embargo, su aparición también debe contemplarse como un reto a superar, y en todo caso es indicativa de la necesidad de intervenir (aunque esta intervención no opere de forma frontal o culpabilizadora de entrada).

En concreto, ¿cómo pueden influir las actitudes de tipo racista en un caso de mediación?

*El **factor racismo-xenofobia** puede adoptar diversas formas e incidir de modos diversos en el caso y en el proceso de la mediación:*

*Respecto a la **incidencia en el conflicto**:*

1. *Las actitudes y comportamientos racistas y xenófobos pueden ser **centrales** al caso, estar en su génesis misma, como cuando nos encontramos con una clara situación de discriminación motivada por la pertenencia étnica, con proyección de prejuicios y estereotipos devaluadores ligados a dicha pertenencia y que justifican el trato discriminatorio (caso de*



*mujeres gitanas a la que se les impide el acceso a un supermercado, por ejemplo);*

2. *El factor racismo puede ser **transversal** al caso o acompañarlo, amplificando sus efectos -introduciendo un plus de conflictividad o dando lugar a formas particulares en la manifestación y desarrollo conflictivo del caso-, aunque no esté en el origen del mismo o no sea su causa principal (aquí la pregunta clave sería de tipo contrafactual: ¿cómo se desarrollaría el caso si no hubiera diferenciación cultural entre las partes?). Los casos de L'Hospitalet de Llobregat o de Valdebernardo ejemplifican esta incidencia transversal de las actitudes y comportamientos de perfil racista en un conflicto que presenta otras dimensiones y otra génesis.*

*A su vez, el factor racismo puede afectar al **proceso de la mediación** de diferentes formas, algunas ya comentadas:*

1. ***Distorsionando la forma de entrada en el proceso** y dificultando la identificación de las partes, por temor a ser juzgadas moralmente como racistas.*
2. ***Invisibilizando el conflicto** o el malestar procedente de situaciones discriminatorias, en virtud de la mayor vulnerabilidad de una minoría etnoracial frente a la mayoría de origen autóctono.*
3. ***Condicionando la comunicación** durante el proceso: la presión sociopolítica que condena las actitudes de perfil racista puede silenciar a una de las partes o hacer que la argumentación de la otra reduzca las reclamaciones de aquella a una cuestión de xenofobia. En ambos casos, la comunicación se distorsiona o se bloquea.*
4. ***Obstaculizando la redefinición de la situación** en términos compartidos y la apertura de los relatos de las partes a versiones alternativas.*
5. ***Condicionando la apreciación del problema** por parte del mediador, que puede proyectar sus propios prejuicios y estereotipos sobre las motivaciones de las partes y las razones del conflicto.*

¿Cómo ha de ejercer el mediador su rol de analista? Como hemos visto, al inicio del proceso el mediador escucha atentamente las narrativas de las partes. A lo largo de la fase de escucha, el mediador va conformando un primer diagnóstico del caso, un diagnóstico preliminar y provisional.

Siguiendo libremente el modelo multifactorial de Giménez, el mediador debe identificar los factores que emergen en este primer momento, incluido el factor racismo, pero debe tener en cuenta que los que ahora aparezcan no van a ser los únicos factores que inciden en el caso, ni tampoco todos los que van a aparecer. En las siguientes fases aparecerán otros.

De cualquier modo, es importante ver en qué términos plantean las partes el problema. Quizá el problema se plantee inicialmente en términos personales o situacionales, o en términos culturales, como un problema de comunicación o –lo más frecuente– como un problema que atañe al cumplimiento de normas de convivencia... Y es muy importante que el mediador observe cómo representan e interpretan las partes la diferencia etnoracial que, en principio, los separa, si esa diferencia aparece como constitutiva del conflicto o no, si lo amplifica o se erige en obstáculo para la comunicación.

En las fases más avanzadas del proceso, orientadas a la redefinición de un marco común y la búsqueda de soluciones compartidas, el mediador debe observar la aparición de nuevos factores o dimensiones del problema. También debe observar cómo se modifican los inicialmente identificados, si se intensifican o se atenúan.

En estas fases, es cuando el mediador debe profundizar en el análisis de la interrelación entre factores, en la relación entre ese factor etnoracial con otros factores (situacionales o de poder), tomando siempre como premisa que *"hay un fundamento económico y político en esas posiciones racistas y xenófobas"* y obrando en consecuencia con ello (Malgesini y Giménez, o.c., 341).

*El mediador debe comprobar si aparece el racismo y qué lugar ocupa en la representación del problema. Algunas cuestiones clave al respecto pueden ser las siguientes:*

- *¿Cómo se interpreta o se representa, en el marco del conflicto, la diferencia etnoracial de las partes? ¿Cómo interpreta, en su caso, su propia diferencia la minoría frente al*

*otro mayoritario? ¿Cómo se relaciona ese factor etnoracial con otros factores -relativos, por ejemplo, al estatus socioeconómico, al poder o la influencia política...?*

- *Si aparecen discursos o actitudes racistas, ¿por qué surgen, a partir de qué, en relación con qué...?*
- *¿Qué forma adopta el racismo, cómo aparece en cada una de las partes: en el discurso verbal, explícitamente, en los "huecos del habla"...? ¿Cuál es su contexto de enunciación? ¿Cuál es el sentido de ese discurso: por qué y para qué se produce? ¿De qué puede ser síntoma?*
- *¿Aparece el racismo como contraargumentación y discurso defensivo, para descalificar a la otra parte, enmascarar otras dimensiones del conflicto...?*
- *¿Qué influencia tiene el factor racismo en la génesis y configuración del problema? ¿Qué interrelaciones se dan con otros factores? ¿Cómo afecta a la comunicación, al proceso de mediación y a las posibilidades de intervención del mediador?*
- *¿Me afecta a mí como mediador, en la definición del problema, en la interacción con las partes...?<sup>23</sup>*

Obviamente un discurso racista puede ser latente o manifiesto. Dado que en nuestra sociedad el racismo no constituye una ideología formalmente instituida sino todo lo contrario<sup>24</sup>, una actitud sostenida por una ideología vergonzante y latente, las actitudes racistas se van a ver en conflicto con el discurso política y socialmente deseable. Este discurso va a ejercer una censura psicológica sobre la expresión o la justificación abierta de las prácticas racistas. Así, la tendencia de

---

<sup>23</sup> El mediador tiene que controlar sus propias proyecciones, la intensa dinámica de transferencia y contratransferencia que inevitablemente va a darse a lo largo del proceso.

<sup>24</sup> Aunque no sean infrecuentes las declaraciones institucionales de perfil más o menos racista o xenófobo, sobre todo si el discurso dominante evoluciona hacia la expresión de una ideología neo-racista (Miles, Barker). En estas condiciones es de esperar que la censura sociopolítica desaparezca o se atenúe, y que la manifestación abierta de discursos y prácticas racistas populares se incrementen.

quienes adoptan actitudes racistas va a ser en primer término negar esa actitud<sup>25</sup>.

En consecuencia, el racismo puede permanecer más o menos enmascarado en el discurso manifiesto de una de las partes, normalmente en la perteneciente a la sociedad mayoritaria, que reprimirá su *expresión* ante la *presión* de la deseabilidad social. Sin embargo, el racismo emergerá seguramente en los llamados *huecos del habla* (Ibáñez): en los lapsus, en los silencios, en las contradicciones, en las justificaciones no pedidas (del tipo “yo no soy racista, pero...”), en el modo de referirse al otro (en términos generales y más o menos despectivos, por referencia a su pertenencia étnica: “ir como un gitano...”), introduciendo sobrerrepresentaciones, prejuicios y estereotipos de etnia.

Si el mediador identifica la existencia de estas actitudes en una de las partes, es recomendable convocar reuniones individuales con el fin de calibrar su influencia en el caso y, eventualmente, comenzar el proceso de su deconstrucción y neutralización.

### *Deconstruyendo el racismo: el mediador como agente de transformación*

Después del trabajo de análisis, el mediador debe identificar el aspecto del caso sobre el que concentrar la acción. Si las actitudes de una de las partes –o de ambas– acerca de la diferencia etnoracial del otro aparecen como un factor que bloquea la comunicación y distorsiona la gestión del conflicto, el mediador deberá centrar su labor en desmontar esa representación estereotipada y devaluada del otro, con el fin de reconstruir el marco cognitivo desde el que las partes interpretan el conflicto. Sólo así será posible restaurar la comunicación plena y las relaciones entre los disputantes.

Para transformar las definiciones del conflicto arraigadas en las partes, el mediador ha de desarrollar, básicamente, dos funciones:

---

<sup>25</sup> Los cambios de las últimas décadas en los valores sociales y en las instituciones políticas occidentales dejan ver, en amplias capas de población, *una adhesión superficial a las normas de tolerancia instituidas*. Esta adhesión formal oculta, sin embargo, un *racismo latente y vergonzante*, que se evidencia en situaciones ambiguas o conflictivas. Los nuevos espacios políticos y sociales han dado lugar a nuevas representaciones colectivas y también a nuevas formas de expresión de las asignaciones identitarias descalificadoras.

1. Una *función crítica*, que va a ejercer preguntando e indagando una y otra vez sobre el caso, incluso –o especialmente- sobre lo que las partes consideran obvio, solicitando que se aclaren y fundamenten los supuestos sobre el otro largamente sostenidos por las partes.
2. Una *función de traducción e interpretación* de las percepciones de las partes respecto al caso, asegurando que cada una de ellas comprenda las vivencias y preocupaciones de la otra.

Es en el desarrollo general de estos roles como el mediador va a tratar de contribuir a la deconstrucción de las actitudes de tipo racista o xenófobo que inciden en el caso y en el proceso de la mediación. En este marco de acción, el mediador debe:

1. Establecer unas condiciones ambientales y comunicacionales que permitan la libre expresión de los relatos y de las emociones que a ellos se vinculan;
2. Aplicar estrategias orientadas a:
  - Aumentar la empatía y la comprensión de la perspectiva del otro;
  - Tomar conciencia de las propias percepciones y actitudes, de la debilidad de su fundamento y de las distorsiones que introducen en el proceso.

En relación con el primer punto (*condiciones ambientales y comunicacionales*), si las percepciones hacia la diferencia étnoracial se resisten a emerger, y sin embargo son factores operantes en el caso, hay que facilitar que se hagan explícitas. Sólo así será posible interpretarlas adecuadamente y actuar sobre ellas.

Como hemos señalado ya, la disposición de un “espacio y un tiempo liberados” de condicionamientos y presiones puede permitir que, en un primer momento, se expresen abiertamente los sentimientos y las argumentaciones de las partes en disputa (sin la censura y el condicionamiento de la deseabilidad social y de lo políticamente correcto, que como venimos señalando pueden ser factores inhibidores de la comunicación).

*El espacio es un recurso que el mediador debe administrar con el fin de que los disputantes se sientan cómodos y no condicionados institucionalmente. En este sentido el espacio de las reuniones ha de ser neutro, no debe ser un espacio "marcado" simbólicamente (como ocurriría si se utilizan dependencias pertenecientes a una de las partes o a una institución que, sin formar parte directa del conflicto, es afín a uno de los disputantes).*

*En este marco, el mediador va a garantizar la confidencialidad de las intervenciones de los disputantes y va a establecer lo que hemos denominado como suspensión del juicio, actuando siempre sin presionar, evitando provocar conductas reactivas en las partes<sup>26</sup>.*

Después, el mediador podrá desplegar estrategias dirigidas a la deconstrucción de las representaciones y argumentaciones racistas. Para ello puede ser necesario que haga uso de la posibilidad de celebrar reuniones individuales con los disputantes.

En estas reuniones el mediador puede suministrar información con el fin de mostrar la artificialidad de los estereotipos y prejuicios que fundamentan las actitudes de tipo racista y justifican las conductas discriminatorias, evitando así amplificaciones en clave racista (por sobrerrepresentación) del conflicto.

*Se trata de poner en cuestión y debilitar los fundamentos sobre los que se construyen las sobrerrepresentaciones que descalifican al otro como parte de un grupo estigmatizado, ayudando a comprender su carácter simplificador y reductor, la ausencia de una base objetiva, su exageración y la distorsión que operan sobre la realidad:*

- *¿Está fundada objetivamente la generalización que se realiza a partir de la conducta de un grupo?*
- *¿Esa generalización se basa en la experiencia directa?*
- *¿Podemos realmente atribuir la conducta de una parte de un grupo etnoracial a todo el grupo de pertenencia?<sup>27</sup>*

---

<sup>26</sup> En todo caso, el análisis de las resistencias que pueda manifestar una de las partes siempre es revelador de los puntos críticos que afectan al caso.

<sup>27</sup> Hay que decir que cuestiones similares –aunque formuladas a la inversa– se pueden plantear cuando una de las partes descalifica los argumentos de la otra reduciéndolas a tópicos racistas: ¿Es sólo el racismo lo que mueve a una de las partes? ¿No posee el caso otras dimensiones...? En este sentido, Teresa San Román (1999) ha advertido de los riesgos de la "abolición de la crítica empírica" en el abordaje de los fenómenos de rechazo al Otro. Por su parte, Denise Jodelet (1996, 75) ha planteado así este mismo problema: "¿Puede hacerse abstracción de los contenidos que dan sus imágenes a la discriminación, sus argumentos a los conflictos y sus motivaciones a las acciones?"

Ante las expresiones estereotipadas y descalificadoras que puedan hacer los disputantes a lo largo del proceso, el mediador puede solicitar aclaraciones de significado, evidenciar que esas conductas no se dan siempre en los otros, mostrar ejemplos de conductas atribuidas a éstos que se dan también en su propio grupo, y solicitar en todo caso que se sustituyan las expresiones estereotipadas por una descripción más objetiva o neutra de la conducta del Otro.

El mediador podrá aplicar recursos que promuevan la empatía y la comprensión de la perspectiva de la otra parte, por ejemplo a través del *método biográfico*, que en algunos ámbitos locales, históricamente formados por medio de procesos de migración interior, puede permitir comprender la posición del inmigrante, al rememorar la experiencia de padres y abuelos.

Asimismo, el relato de ciertas experiencias e incidentes críticos puede ayudar a interiorizar la naturaleza y las implicaciones de algunos conflictos, la ambivalencia de las actitudes hacia los que son diferentes y las discriminaciones o los abusos que –a veces de forma no premeditada- pueden derivarse de esa actitud.

Siempre queda, también, el recurso a mostrar las consecuencias que para la gestión del caso tendría actuar a partir de estereotipos y prejuicios negativos, y en definitiva, a partir de la aversión hacia el Otro. Por lo general, cuando llegan al espacio de la mediación, las partes tienen una necesidad práctica de encontrar puntos de acuerdo, habilitar vínculos que permitan resolver su conflicto y facilitar la convivencia –que indudablemente debe ser el bien común a fomentar. Un punto de acuerdo frecuente sobre los objetivos de las partes se puede hallar en la indeseabilidad de que el conflicto se amplifique y desemboque en comportamientos violentos. Las partes suelen coincidir en que no desean esto (desde luego, no para sus hijos). Sobre este punto de partida, basado en una *ética de la responsabilidad*, se puede comenzar a poner en suspenso el juicio devaluador acerca del Otro, pues sus efectos pueden ser socialmente destructores.

Es probable que, en el marco de un proceso de mediación, estos recursos no basten para transformar radicalmente actitudes hacia la



diferencia étnoracial largamente arraigadas. Su finalidad en realidad es, quizás, más modesta: si sirven para poner en cuestión el fundamento de los estereotipos y los prejuicios étnoraciales, si son útiles para debilitar la influencia en el proceso de mediación de los estigmas y las sobrerrepresentaciones negativas, habrán cumplido su objetivo.

Sería ideal que las partes tomaran conciencia de la relación entre su representación estereotipada del otro y el resto de factores que inciden en el contexto del caso; que desvelaran por sí mismos de qué es síntoma el estigma, la discriminación y, en definitiva, el conflicto que se gestiona a través de la mediación (¿es indicativo de otro problema?, ¿es signo de otra cosa?) Incluso podría ser interesante que se hicieran evidentes los mecanismos cognitivos y valorativos de proyección (del tipo *chivo emisario*) y compensación psicológica (*pequeño blanco*<sup>28</sup>) mediante los que se expresa en ocasiones el racismo.

Pero todos estos son ejercicios de análisis que hay que manejar con cuidado, dependiendo de la naturaleza del conflicto, de la madurez de los disputantes y de las capacidades del mediador. Tal vez podría ser mejor dejar esta tarea como un análisis que pueda hacer el propio mediador en su ejercicio de comprensión del caso.

De cualquier modo, más allá de las reuniones del proceso de mediación, en el trabajo posterior de restauración de las relaciones y consolidación de los acuerdos, es fundamental la creación y el mantenimiento de espacios de encuentro y de diálogo: apoyar institucionalmente los encuentros directos entre las partes en un contexto gratificante y cooperativo es fundamental para modificar estereotipos y prejuicios en el largo plazo.

---

<sup>28</sup> Se utiliza esta expresión para referir la histórica propensión a discriminar a las gentes de color por parte de las capas sociales situadas en la base de la jerarquía social blanca en los Estados Unidos.



## BIBLIOGRAFÍA

Adorno et al.: *THE AUTHORITARIAN PERSONALITY*. Nueva York, 1950.

Bettelheim y Janowitz: *SOCIALCHANGE AND PREJUDICE*. Nueva York, 1964.

Boqué, M<sup>a</sup> Carme: *CULTURA DE MEDIACIÓN Y CAMBIO SOCIAL*. Barcelona, 2003.

Dollard et al.: *FRUSTRATION AND AGGRESSION*. New Haven, 1939.

Giménez, Carlos

*¿Por qué estamos aquí y cómo hemos llegado? Sobre las etapas, oportunidades y riesgos de la mediación intercultural.* CONFERENCIA MARCO DEL I ENCUENTRO DE MEDIADORAS Y MEDIADORES INTERCULTURALES. Valencia, 9-11 marzo de 2007.

*Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales: una propuesta metodológica de superación del culturalismo.* CONFERENCIA III CONGRESO SOBRE LA INMIGRACIÓN EN ESPAÑA: CONTEXTOS Y ALTERNATIVAS. LIBRO DE PONENCIAS. VOLUMEN II. Granada, 6- 9 septiembre de 2002.

Goffman, Erving: *ESTIGMA. LA IDENTIDAD DETERIORADA*. Buenos Aires, 1998.

Jodelet, Denise: *Le processus psycho-sociaux de l'exclusion en L'EXCLUSION : L'ÉTAT DES SAVOIRS*. Paris, 1996.

Malgesini, Graciela y Giménez, Carlos: *GUÍA DE CONCEPTOS SOBRE MIGRACIONES, RACISMO E INTERCULTURALIDAD*. Madrid, 2000.

de Queiroz, Jean-Manuel: *Exclusion, identité et désaffection en L'EXCLUSION: L'ÉTAT DES SAVOIRS*. Paris, 1996.

San Román, Teresa: *Ensayo sobre alterofobia y filantropía en LOS MUROS DE LA SEPARACIÓN*. Barcelona, 1999.