

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 etnoracial¹⁴.

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

¹⁴ 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 étnoraciales. 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 étnoracial 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 étnoracial 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 étnoracial 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 étnoracial.

Lo anterior no quiere decir, es importante reiterar esto, que la causa de los conflictos esté necesaria o exclusivamente motivada por la diferencia étnoracial 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 negativos¹⁶. 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*¹⁷.

¹⁶ 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.

¹⁷ 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 discriminatorias¹⁸...).

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.

¹⁸ 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 intercultural¹⁹.

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 mediación²⁰.

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

¹⁹ 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.

²⁰ 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)²¹:

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,

²¹ 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 mediación²².

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.

²² 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 etnoraciales 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 etnoraciales, 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...?²³*

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 contrario²⁴, 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

²³ 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.

²⁴ 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 actitud²⁵.

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:

²⁵ 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.