

MEDIACIÓN INTERCULTURAL «NATURAL»: REFLEXIONES A PARTIR DE UNA EXPERIENCIA EN ORRIOLS (VALENCIA)

«NATURAL» INTERCULTURAL MEDIATION: REFLECTIONS FROM AN EXPERIENCE IN ORRIOLS (VALENCIA)

MARCELA JABBAZ* y ALBERT MONCUSI FERRÉ**

Resumen: Este texto es una reflexión sobre la mediación intercultural «natural», su diferenciación respecto a la mediación intercultural profesional y sus limitaciones en contextos de políticas de exclusión social. Los argumentos se basan en información recogida en dos investigaciones efectuadas en Valencia, una con financiación europea y bajo la responsabilidad de tres ONG que colaboraron muy activamente en el trabajo de campo, y la otra, con financiación del Ministerio de Trabajo de España. Las reflexiones tienen como punto de partida el caso del barrio valenciano de Orriols. En un primer apartado, se describe el mismo, luego se abordan distintos discursos de vecinos autóctonos y extranjeros y se caracterizan sus relaciones. Finalmente, se define la mediación intercultural «natural», con especial atención a sus fortalezas y debilidades en casos como el descrito. Se concluye que las potencialidades de la mediación se pueden desarrollar con una correcta articulación entre Administración y Sociedad Civil y en combinación con políticas sociales de prevención y erradicación de la exclusión social.

* Federació de Dones Progressistes. Comunitat Valenciana.

** Universitat de Valencia.

Palabras clave: *Mediación intercultural; Mediación «natural»; Convivencia; Relaciones interétnicas.*

Abstract: *This text provides a reflection on the intercultural «natural» mediation, its differentiation with respect to the professional mediation and its limitations within social exclusion politics. The authors base their arguments in information collected from a research performed in Valencia, with European funding and under the responsibility of three NGO that collaborated very actively in the fieldwork. The reflections are centered in the case of the Valencian neighborhood of Orriols. A first section describes the neighborhood. Later, different speeches of foreign and indigenous neighbors are undertaken and the relations among both are characterized. Finally, the authors define the «natural» intercultural mediation, with special attention to its fortresses and weaknesses. The authors emphasize that the potentialities of the mediation can be developed with a correct articulation between Administration and Civil Society and in combination with social politics of prevention and eradication of social exclusion.*

Keywords: *Intercultural mediation; «natural» mediation; Conviviality; Interethnic relations.*

El volumen y diversidad de origen de la inmigración extranjera en España está contribuyendo a incrementar el carácter multicultural de la sociedad española. Entre los asuntos de debate que han surgido a partir de este hecho se encuentra la mediación intercultural. Las discusiones sobre esta materia se suceden en un contexto de institucionalización como nueva profesión, con la creación de diversos programas de formación, su inclusión en la nomenclatura de ocupaciones de los entes públicos de empleo y el surgimiento de asociaciones, grupos y redes de profesionales. Asimismo, las administraciones de carácter local y autonómico incluyen entre sus programas de integración la puesta en marcha de servicios o medidas de mediación, lo que contribuye a su legitimación. A pesar de la larga trayectoria de labor mediadora que ya existía con el colectivo gitano, ha sido la presencia de inmigración extranjera la que ha motivado el proceso de profesionalización de la mediación intercultural. Los ejes principales de este debate ¹ son: 1. Dentro del campo de

¹ Los elementos de debate que enumeramos parten de nuestra propia experiencia en investigación, formación e intervención pero también de los

la *mediación*, se trata de identificar las particularidades de la mediación intercultural. 2. Con respecto a otros actores de la intervención social se pretende consensuar las formas y el contenido de su recíproca cooperación. 3. Existe también todo un debate taxonómico en torno a las tipologías de mediación intercultural (social, comunitaria, preventiva, rehabilitadora, transformadora, etc.). 4. El problema de *la identidad del mediador/a* es otro de los temas recurrentes derivado de la variedad de orígenes disciplinarios. 5. Un aspecto sobre el que existe relativo consenso en el ámbito académico es la necesidad de que la mediación intercultural se profesionalice. No obstante, en otros ámbitos institucionales existen opiniones contrarias que derivan en condiciones de precariedad laboral, desorganización y falta de recursos para la mediación intercultural.

Con esta enumeración no se pretende agotar los aspectos dilemáticos en el proceso de construcción de la nueva profesión, sino clarificar los principales, entre los cuales existen dos más, que constituyen los temas tratados en este artículo:

1. La diferenciación entre mediadores interculturales profesionales y «naturales». Estos últimos son agentes de base o líderes comunitarios que también desarrollan acciones mediadoras entre personas de sus colectivos de referencia y personas e instituciones de la sociedad de acogida. Petittlerc (2007) describe esta diferenciación diciendo que cuando la actividad de mediación es voluntaria y gratuita, tiende a ser aceptada, solicitada y valorada. Pero existe desconfianza cuando la persona experta en mediación es reconocida (o pide serlo) como parte del equipo y es remunerada. Este artículo, a partir de un estudio de caso en un barrio de la ciudad de Valencia², se centra en la figura del mediador/a «natural» para analizar sus atributos y valorar las potencialidades de esta figura, como así también, las dificul-

trabajos de SEMSI (2002), Giménez (1996 y 1997), Llevot (2004 y 2006), Aguado y Herraz, (2006), García Castaño (2006), de discusiones en foros como el V Congreso sobre la Inmigración en España (2007), el I Encuentro de Mediadores Interculturales de Valencia (2007), los encuentros estatales de la Red de Mediación Intercultural La Caixa (durante el trienio 2007, 2008 y 2009) y de la Comisión Participativa de redacción del Plan Comarcal de Convivencia Intercultural de l'Horta Sud (2005).

² Sintetizamos aquí aportaciones recogidas en Jabbaz (2007) y Moncusí y Llopis (2007).

tades y desviaciones que pueden producirse, tanto la señalada precedentemente por Pettitclerc como aquellas derivadas de factores culturales e institucionales.

2. Otro punto del debate que interesa a este estudio se refiere a las limitaciones de la mediación intercultural en contextos de exclusión social. La mediación y la apelación política a liderazgos «naturales» como mecanismos de promoción de la convivencia puede convertirse en una coartada para rehuir determinadas responsabilidades o acciones o en un fetiche que acabe culturizando cualquier situación, explicación y acción. La intervención social en estos contextos puede requerir de actuaciones relacionadas con infraestructuras sociales (sanitarias, educativas, culturales, etc.) y servicios públicos por parte de la Administración o institución pública en cuestión, que en ocasiones no se llevan a cabo por falta de voluntad política, problemas de gestión u organización (rigidez, monolitismo...) e incluso por una deslegitimación de esas mismas instituciones frente a la ciudadanía. En ese caso, debería incluirse en la mediación una labor de comunicación entre ciudadanos y Administración que facilite la explicitación de las demandas entre las partes.

EL PROGRAMA *CITY TO CITY*

En diferentes ciudades, los barrios multiétnicos o multiculturales se están convirtiendo en verdaderos laboratorios sociales hacia los cuales distintas entidades (administraciones públicas, ONG, universidades, entes financiadores) dirigen programas de convivencia intercultural. Tal ha sido el caso del programa europeo *City to City* analizado en este artículo. Se trata de una iniciativa encuadrada en el programa *Interreg III Zona Sur*, de donde procede la financiación. Está compuesta por diversas iniciativas conjuntas de varios gobiernos locales de distintos países que tienen por finalidad intercambiar experiencias y metodologías de cara a abordar la inmigración en materia de mercado de trabajo, discriminación social e integración socio-cultural. Dentro del último apartado se puso en marcha en 2006 el subprograma «Municipios multiculturales y multiétnicos e integración sociocultural», con el que se pretendía promover las relaciones interculturales y que fue ejecutado por distintas entida-

des³. Entre sus objetivos específicos se encontraban: el fomento de la convivencia entre culturas que comparten los espacios en los barrios de la ciudad; prevenir conflictos derivados de la convivencia intercultural; intervenir en conflictos con estrategias de mediación; fomentar la institucionalización de la figura del mediador intercultural; y crear redes de mediación «natural» en los barrios donde se interviniera.

Los barrios elegidos para el programa fueron Russafa y Orriols. Ambos son considerados barrios «de inmigrantes» a raíz, sobre todo, de sus reiteradas apariciones en prensa vinculándolos con la existencia de una mayor conflictividad derivada, a su vez, de la presencia de personas extranjeras⁴. Esta imagen genera condiciones poco propicias para la convivencia, por lo que el *City to City* propone que sean los mediadores interculturales «naturales», es decir, los activistas de las organizaciones sociales del barrio, quienes reviertan o, al menos, atemperen ese malestar añadido por la «mala prensa» y, claro está, por la coexistencia de personas que desconocen las reglas sociales por las cuales se rigen sus vecinos.

El proyecto se desarrolló en tres fases, desde finales de 2005 hasta enero de 2007. En primer lugar, se realizó una tarea de investigación sobre los barrios objeto de intervención para profundizar en las imágenes y percepciones de los actores sobre la convivencia y, al mismo tiempo, detectar prácticas de mediación natural. Dicha labor consistió en una revisión de fuentes secundarias (estadísticas y estudios ya realizados previamente por otros equipos) y en la realización de entrevistas semidirigidas a personas de ambos barrios y miembros de ONG. En total se realizaron 32 entrevistas, 14 de las cuales en Orriols que es el barrio donde se centra esta reflexión. La mayor parte de ellas fueron realizadas por personal técnico de las ONG implicadas.

La segunda fase consistió en colaborar con las entidades de los barrios para potenciar su trabajo en red. En el caso de Orriols, se colaboró activamente en la Plataforma de Entidades de Orriols,

³ Concretamente, fueron AVAR, Psicólogos Sin Fronteras y Movimiento contra la Intolerancia. Aparte de un trabajo de intervención, se responsabilizaron de tareas de investigación, labor que los autores de este texto agradecemos.

⁴ Si bien es cierto que el barrio de Orriols es el que presenta el mayor porcentaje de extranjeros de la ciudad (26,3%), no sucede lo mismo con Russafa (con un 16,9% es el undécimo barrio de la ciudad en ese porcentaje).

constituyéndose esta experiencia también en fuente de conocimiento como ejercicio de observación participante. En ese marco se organizaron, entre otras actividades, dos encuentros interculturales que han constituido también escenarios interesantes.

La tercera fase consistió en registrar un vídeo sobre mediación que se centró en experiencias existentes en el barrio en educación y acompañamiento, entre otras.

Queda por cerrar el proyecto con el comentario de los resultados del estudio al vecindario más activo y al personal técnico municipal y de mediación. De ahí deberían surgir iniciativas de apoyo a la mediación comunitaria que desarrollan entidades clave como Valencia Acoge o el Centro Cultural Islámico, sitas en Orriols.

A pesar del interés de la iniciativa, su desarrollo ha sido por ahora parcial, y plantea el reto de considerar la convivencia dentro de su contexto objetivado de construcción y desarrollo. Y es que ésta no depende sólo de favorecer el entendimiento entre nuevos y antiguos vecinos, sino que también es dependiente de la presencia de recursos sociales satisfactorios que incluyan a toda la población, como equipamientos sociales, parques, limpieza de los espacios públicos, iluminación, mantenimiento, entre otros. Un hecho observado en el barrio de Orriols es que una proporción importante de las personas de antigua residencia en el barrio asocia linealmente el proceso de deterioro del vecindario con la presencia de nueva población inmigrante. En este estudio se ha tenido en cuenta la subjetividad de los actores sociales presentes en el barrio, y se la ha cotejado con indicadores cuantitativos, para así poder descubrir discrepancias entre percepciones y realidad objetiva.

ORRIOLS COMO CONTEXTO OBJETIVO

El *City to City* escogió como territorio de intervención al barrio de Orriols porque posee una serie de particularidades que describiremos a continuación y que generan condiciones objetivas poco propicias para la convivencia, y debido a que ya se habían producido en éste algunos incidentes xenófobos con gran repercusión en la prensa escrita.

El barrio de Orriols es parte, junto a los barrios de Torrefiel y Sant Llorenç, del Distrito de Rascanya. Orriols registra su mayor expansión poblacional durante los años sesenta acogiendo la ingente migración de trabajadores procedentes de otras regiones de España. Cuarenta años después, se convierte en destino de inmigrantes

extracomunitarios, constituyéndose en el barrio de Valencia con mayor presencia extranjera⁵. En el barrio coexisten muy diversas nacionalidades y la visibilidad de los diferentes colectivos se incrementa por la existencia de una gran cantidad de «negocios étnicos»: carnicerías halal, teterías árabes, peluquerías latinas, venta de productos de variadas regiones, restaurantes, locutorios y bares regentados por personas de diferentes nacionalidades. Al barrio suelen acudir inmigrantes de otros lugares de Valencia, ya que es un lugar de encuentro entre «paisanos» y de compra de productos y servicios idiosincráticos. La presencia del Centro Cultural Islámico de Valencia es allí otro de los rasgos distintivos del barrio.

Los barrios de Orriols y Torrefiel se caracterizan por haber tenido un movimiento asociativo fuerte durante la transición democrática: asociaciones de vecinos⁶, cooperativas de consumo, movimientos culturales juveniles, partidos políticos en la clandestinidad, comunidades eclesiales de base, quienes reivindicaban un cambio social y político, como así también mejoras urbanas. Por ello, en el año 1987 el movimiento social consigue que se apruebe un Plan Especial de Reforma Interior (PERI) que permitiría al barrio de Orriols revertir la situación de relativo abandono en que se encontraban sus infraestructuras respecto de otras áreas de la ciudad. Este plan preveía en la zona rural lindante que hoy es el barrio de Sant Llorenç, crear un área verde de 100.000 m², donde ubicar un mercado, otro colegio, una residencia para personas mayores y un centro de salud.

Pero el PERI no llegó a ejecutarse, concretándose sólo la construcción de un parque de apenas 20.000 m². El suelo de Sant Llorenç fue recalificado como urbanizable y se construyeron modernas edificaciones, muchas con piscinas y barreras visuales (ligustrinas, muros), para separar al transeúnte del interior de estos condominios.

Se produjo así un fuerte contraste entre esta área, que se suele denominar como «el nuevo Orriols», respecto del viejo Orriols. La separación se ha refrendado recientemente con la ampliación de la línea del tranvía que pasa justo por las calles limítrofes entre ambos barrios.

⁵ Según datos de la Oficina Estadística del Ayuntamiento de Valencia, en el año 2007 el barrio cuenta con el 26,8% de personas extranjeras frente al 12,5% de la ciudad de Valencia.

⁶ Primero se denominaron «asociación cabezas de familia» ya que era la única forma asociativa barrial que permitía el régimen franquista.

Si se considera como unidad de análisis a la población, se producen también comportamientos muy disímiles. En el caso de Orriols, puede verse con claridad el efecto de sustitución de población, ya que la expulsa del barrio entre los años 1981 y 2003, y recién a partir de ese último año recupera el crecimiento y éste se vincula fundamentalmente con la llegada de población extranjera. Estos datos muestran que el éxodo del barrio de personas autóctonas se produce con anterioridad a la llegada de un número importante de personas extranjeras. Según las entrevistas realizadas, ese proceso de expulsión se debe, en un primer momento, al estado de deterioro general de los edificios y a las carencias de infraestructura social urbana. Y en un segundo momento, posterior al año 2003, una proporción importante de población autóctona se sigue yendo del barrio, ahora motivada también por problemas de convivencia con los nuevos vecinos inmigrantes. Uno de sus destinos es el vecino barrio de Sant Llorenç. Como se observa en la tabla, si Orriols pierde población, éste aumenta considerablemente, en especial, con la recalificación del suelo, a partir del año 2003. Esto produce efectos sobre Orriols, no sólo por el contraste entre unas y otras viviendas, sino también porque el barrio queda «encajonado», sin territorio para ubicar áreas de ocio o infraestructuras sociales.

De hecho, en el barrio se ha estado esperando mucho tiempo la construcción de un nuevo centro de salud que está paralizada por quiebra de la empresa constructora y preocupa la insuficiencia de espacios verdes y de lugares públicos de encuentro, lo cual reduce las posibilidades de intercambio vecinal, en contextos de ocio y tiempo libre. El barrio contaba con suelo público a destinar a espacio deportivo pero éste fue cedido a un colegio concertado para construir su propio polideportivo. Lo que ha sido ampliamente cuestionado por agentes sociales del barrio, ya que en Orriols prácticamente no existe equipamiento deportivo. Actualmente existe un parque y una piscina municipal, siendo el primero bien valorado por los vecinos. Además de la escasez de infraestructuras sociales, se presentan déficits relacionados con zonas de aparcamiento, tanto públicas como privadas, con la limpieza urbana y con la iluminación de las calles. El panorama contrasta largamente con los barrios del centro y otras zonas de la ciudad de Valencia y, sin ir más lejos, con el vecino barrio «Nuevo Orriols».

POBLACIÓN EN DIFERENTES AÑOS EN LOS BARRIOS DEL DISTRITO DE RASCANYA

Años	1981	1986	1991	1996	2003	2004	2005	2006	2007
Barrio Orriols	18.271	18.152	17.726	16.638	16.508	16.935	17.372	17.835	17.528
Barrio Torrefiel	22.815	22.804	23.679	23.403	25.227	25.605	25.877	26.289	26.103
Barrio Sant Llorenç	2.187	1.835	2.712	3.717	4.730	5.459	6.901	7.736	8.302
Distrito Rascanya	43.120	42.791	44.117	43.758	46.465	47.999	50.150	51.860	53.940

FUENTE: Oficina estadística del Ayuntamiento de Valencia.

Respecto del área de servicios sociales municipales, el barrio depende del Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) «Salvador Allende», que es el centro que tiene adjudicado mayor volumen de población en el conjunto de la ciudad. Dentro de su zona de actuación se encuentran 93.531 personas y 34.830 familias (año 2005). El conjunto de los barrios Torrefiel, Tormos, Marxalenes, Morvedre, Sant Antoni, Orriols, Sant Llorenç y de los barrios de Benifaraig, Poble Nou, Carpesa, Cases de Bàrcena, Mauella, Massarrojos y Borbotó forma el ámbito de actuación del centro. En un Informe del Ayuntamiento se señala que: «la autovaloración de funcionalidad, suficiencia y adecuación según los Centros Municipales de Servicios Sociales, que se detalla en el estudio realizado por el grupo EDIS, el CMSS Salvador Allende forma parte del tercio más bajo. Sólo Nazaret y Malvarrosa se autoevaluaban con peor puntuación». Como principales deficiencias se plantearon la falta de espacio, los despachos compartidos (de dimensiones reducidas) y problemas con la seguridad. Un 24,46% de las personas atendidas en 2004 por el CMSS residían en Orriols, más que en ningún otro barrio del ámbito del CMSS. La Propuesta de Plan estratégico de Servicios Sociales, realizada en 2003 decía: «En el análisis que realiza el equipo del CMSS, se hace especial hincapié en el aumento que se está dando de situaciones problemáticas sin el incremento presupuestario consiguiente. Así, por ejemplo, el aumento de personas inmigrantes, que está suponiendo en el servicio de información un desplazamiento de las personas autóctonas; o el mayor número de personas mayores en condiciones precarias, sobre todo de mujeres solas (este perfil es el tradicional y está aumentando); así como la problemática relacionada con adolescentes: desmotivación, fracaso escolar en la franja de edad de trece-dieciséis años, consumo de drogas y predelinencia».

ORRIOLS COMO CONTEXTO SUBJETIVO

La llegada de extranjeros al barrio se traduce en la construcción de una imagen de los mismos que, de institucionalizarse, puede afectar seriamente a la convivencia en el barrio. El efecto es tal, que puede llegar a distorsionar datos contrastados. Así, por ejemplo una «verdad» profusamente señalada en el barrio es que la llegada de inmigrantes ha tornado insostenible la situación en el consultorio auxiliar de salud, lo cual constituye un buen ejemplo de atribución de problemas a un grupo social como chivo expiatorio frente a una realidad frustrante y difícil de modificar. Otro ejemplo es que para los habitantes de Orriols se ha producido una «masificación» del barrio (o sea, un incremento de la población que satura el acceso a los servicios), como producto de la llegada de inmigrantes extranjeros. Sin embargo, ya hemos visto como Orriols pierde población ya que pasa de 18.271 habitantes en el año 1981 a 17.528 en el 2007.

La imagen del barrio como contexto es construida subjetivamente con discursos que ubican al extranjero y al «autóctono» en un lugar u otro. A modo exploratorio, proponemos una clasificación de los discursos de las personas entrevistadas individual o grupalmente en tipos cuya manifestación probablemente podría documentarse en otros casos etnográficos. En primer lugar, si nos fijamos en las entrevistas realizadas a la población en mayoría, que se excluye de la categoría «inmigrante»⁷, encontramos cinco tipos de discurso:

- a) *Discurso culturalista/extranjerizante*: en la convivencia en barrios, suelen aparecer de forma recurrente algunos temas: la limpieza y el pago de la escalera, los ruidos nocturnos, los excrementos caninos en las calles, el aparcamiento de los automóviles, entre otros. Estos son los temas de los que normalmente se ocupa lo que a veces se denomina como «mediación vecinal o comunitaria». En el caso de Orriols, como en otros⁸, estos pro-

⁷ Es interesante constatar que, pese a tratarse de un barrio buena parte de cuya población es inmigrada de fuera de la ciudad de Valencia o de la Comunidad Valenciana, existe un amplio consenso en aplicar la categoría «inmigrante» a los residentes que son considerados de origen extranjero.

⁸ Esta idea, que podríamos calificar de culturización omnipresente o de reificación culturalista, está presente, por ejemplo, en trabajos como los

blemas se encuentran mediados por relaciones y percepciones interétnicas de tal forma que se atribuyen rasgos idiosincrásicos etnoculturales a las relaciones entre vecinos. Ciertas «costumbres» (beber, ensuciar, hacer ruido, pelearse, pandillismo...) son atribuidas a la falta de voluntad de integrarse de ciertas nacionalidades o, al menos, se consideran fuertemente arraigadas en una cultura esencializada. Se trata de un discurso, de hecho, cercano a lo que se ha dado en llamar nuevo racismo o racismo cultural⁹. Con todo, alguna de las personas que sostienen este discurso se lamenta de que se le acuse de racista cuando efectúa quejas por lo que considera comportamientos incívicos, cuando son llevados a cabo por personas extranjeras. Ello muestra que el nuevo racismo opera en buena medida de forma espontánea. Los nuevos vecinos son percibidos como extranjeros o «extraños culturales». Si bien el barrio es bastante homogéneo en términos de estatus socio-económico, se produce un énfasis en la diferenciación entre personas autóctonas e inmigrantes en términos étnicos que fundamentan una distancia social entre dos grandes bloques —autóctonos e «inmigrantes». La diferencia y extrañeza cultural acaba, así, ocultando una proximidad de los residentes en cuanto a estatus socioeconómico.

Este discurso culturalista y, a la vez, extranjerizante está a menudo compuesto de prejuicios y estereotipos. No realizaremos aquí una descripción pormenorizada de los que hemos hallado en nuestro trabajo de campo, sino que simplemente los enunciaremos. Se atribuyen a las personas inmigrantes: 1. Los problemas de suciedad del barrio. 2. La inseguridad. 3. El recibir la mayor parte de las becas escolares. 4. Situación de ilegalidad de sus comercios. 5. Privilegios como no pagar impuestos y tener subvenciones.

Es interesante observar el tratamiento que a menudo se produce del mundo de la inmigración como un todo indiferenciado. Al generalizar se pierde la referencia de las personas y se habla

de Aramburu (2002), sobre Ciutat Vella (Barcelona), Torres (2007) sobre Russafa (Valencia) o Torres y otros (2007) sobre Torre Pacheco (Murcia).

⁹ Se pueden ver dos excelentes síntesis del surgimiento de esta versión culturalista en Cachón (2007) y Valdés (2007). Por otra parte, Delgado (2006) define una versión bienintencionada que se ocultaría tras una ideología interculturalista o multiculturalista fetichizada o reificada.

de «los inmigrantes» como un colectivo monolítico¹⁰. De este modo, no se visualizan las diferencias personales en cuanto a la antigüedad de residencia en España, a los recursos económicos, sociales y educativos o a las ideologías y enfoques sobre la vida cotidiana. Luego, se recortan subconjuntos también monolíticos y las referencias son a «los latinoamericanos», «los magrebíes», y también, «los ecuatorianos», «los marroquíes», «los chinos», etc. En cambio, cuando existen vínculos concretos entre personas, las referencias se particularizan y desaparecen los estereotipos, de tal suerte que la condición de persona vecina, compañera de trabajo, amiga o conocida sustituyen a la condición de inmigrante que, a través de prejuicios y estereotipos, fundamenta distintas formas de discriminación y exclusión.

Tal y como se entiende lo que acabamos de sugerir, las imágenes estereotipadas no sólo surgen para la categoría genérica «inmigrante», sino que responden también a distintos colectivos y, muy particularmente, «latinoamericanos» y «magrebíes», sobre los que más se emite discurso. En el caso de los primeros, las imágenes a las que más se recurre son: 1. La profusión festera. 2. El excesivo consumo de alcohol. 3. La formación de bandas violentas. 4. La falta de cultura. 5. La proximidad cultural con los «españoles». En el caso de los magrebíes, los estereotipos más mencionados son: 1. La desconfianza frente a las reuniones de calle por parte de los hombres. 2. La asociación entre religión y fundamentalismo. 3. La venta de estupefacientes. 4. En el caso de las mujeres, la imagen de que son ignorantes y sumisas.

- b) *Discurso de competencia étnica*: Como hemos visto antes, Orriols es un barrio de condición socio-económica baja, de modo que el discurso de competencia entre autóctonos e inmigrantes ha calado con fuerza. En particular, adquiere las siguientes carac-

¹⁰ Cabe decir que tanto la generalización bajo la categoría «inmigrante» como la que representa el uso de categorías nacionales o supranacionales del tipo «latinoamericano», «magrebí» o subsahariano, no sólo se produce desde el sentido común, sino se reproduce en estudios desde las Ciencias sociales sobre la materia, lo que representa un obstáculo recurrente a nivel metodológico y epistemológico, tal y como han subrayado, por ejemplo, García Borrego (2001 y 2005), Santamaría (2002) y Llopis (2007).

terísticas: 1. *Las carencias son atribuidas a la presencia de población inmigrante y no a las insuficiencias de las políticas de bienestar.* Las carencias más señaladas han estado referidas al centro de salud, a las becas escolares y otras ayudas, a las plazas escolares y a la falta de limpieza del barrio. En este apartado merece una mención el caso de una persona gitana entrevistada, que consideró haber perdido ayudas sociales por «habérselas llevado» personas extranjeras. A pesar de tratarse de un solo caso, recuerda que la pluralidad étnica no se limita al binomio extranjero/autóctono. Como ya sugiriera en su día San Román (1997), los gitanos experimentan mayor rechazo y discriminación en distintos terrenos que los inmigrantes extranjeros con lo que acaban deviniendo competidores en desventaja frente a ellos, aún teniendo en muchos casos una situación jurídica regular de la que algunos inmigrantes carecen. 2. *Como consecuencia de lo dicho en el punto anterior, se considera que el barrio se ha degradado a causa de la llegada de inmigrantes extranjeros.* De este modo, se produce una especie de olvido colectivo en torno a la variable temporal, ya que se trata de un barrio que siempre ha estado marginado de las políticas urbanas y de bienestar, y que la «huida» de las personas autóctonas hacia otros barrios de Valencia comienza a producirse con anterioridad a la llegada de las corrientes migratorias más fuertes. 3. *La competencia por el trabajo es otro de los ejes en los que se basa este discurso.* La «lucha entre pobres» deriva en la búsqueda de un chivo expiatorio (ajeno al poder) que desvíe las tensiones que producen las crisis. Esta es una de las estrategias que más daño hace al encuentro intercultural en barrios como el de Orriols. Por otra parte, en numerosas personas entrevistadas en el barrio, se observó que la tensión que produce la falta de trabajo se encuentra frecuentemente detrás de las posiciones de corte racista o xenófobo.

- c) *Discurso miserabilista o carencial:* La diferencia étnica percibida por los vecinos que se consideran no inmigrantes se traduce, entre otras cosas, en la percepción de incompatibilidad entre las propias expectativas de progreso social y el establecimiento de lazos de interculturalidad. El relacionar inmigración con pobreza, carencialidad, bajo nivel cultural, riesgo, produce des-incentivos en las personas autóctonas para una mayor y mejor relación con las personas foráneas. Más aún, es

fuente de segregación relacional. Si bien en entrevistas se ha reiterado la frase de que «Orriols es un barrio de inmigrantes de toda la vida», los antiguos inmigrantes internos (andaluces, extremeños, castellanos) se diferencian como «españoles» y reproducen de forma efectiva la «extranjerización» de los nuevos inmigrantes.

Este tipo de discurso se manifiesta también, en otros casos, en forma de actitudes compasivas o condescendientes para con los nuevos vecinos, con apelaciones a su origen «tercermundista».

- d) *Discurso regeneracionista*: un cuarto tipo de discurso presenta una visión positiva del barrio como multicultural. Si bien no es la valoración dominante, la llegada de personas extranjeras que instalan sus negocios, practican su religión y traen sus costumbres es vivida por algunas personas como un «enriquecimiento» desde un punto de vista cultural. Como hemos visto, la sustitución de población «autóctona» por «inmigrante» se produce desfasada en el tiempo, ya que el éxodo del barrio comienza antes de la llegada de residentes extranjeros, y se debe, en un primer momento, a la situación de deterioro del barrio y su relativo abandono por parte de la administración municipal. En este discurso, la llegada de personas inmigrantes es vista como una revitalización de un barrio que se estaba quedando aletargado.
- e) *Discurso participacionista/integracionista*: En este apartado podemos calificar la posición de la mayor parte de personas entrevistadas que son miembros activos de ONG. En este caso, los planteamientos se encuentran a caballo de una posición regeneracionista y de otra que se caracteriza por insistir en la condición de vecinos y residentes por parte de las personas extranjeras, por encima de cualquier otra. Se destaca que los vecinos comparten inquietudes y necesidades sociales independientemente del origen y tiempo de residencia en el barrio y se insiste en la necesidad de que todos los vecinos trabajen para la integración de nuevos y viejos residentes. En algunos casos este discurso va acompañado de la denuncia de formas de racismo y discriminación étnica. Por último, se da suma importancia a la participación social en el barrio, a través de eventos y asociaciones, como forma de llevar a cabo un proceso de integración social, que incluya la interculturalidad.

En cuanto a las personas entrevistadas que son consideradas extranjeras, proponemos la siguiente tipología de discursos:

- a) *Discurso victimista/antidiscriminación:* Hay gran coincidencia entre las personas extranjeras que hemos entrevistado en denunciar formas de discriminación que experimentan, por ser extranjeras, en particular al buscar vivienda. Las quejas van desde aumentar precios hasta impedir la compra o el alquiler, pasando por la aplicación de requisitos específicos como pagar elevadas cuotas por adelantado o mostrar contratos laborales. Son medidas, todas ellas, que las personas extranjeras perciben como llevadas a cabo por propietarios e inmobiliarias por tratarse de clientes «inmigrantes». La ONG Valencia Acoge, que interviene desde hace años en el barrio, ha comprobado que este tipo de prácticas se llevan efectivamente a cabo. Otra queja se refiere a la discriminación indirecta por parte de la administración, cuando no atiende a personas no empadronadas que no pueden estarlo, justamente por carecer de vivienda. En un caso se añade la percepción de exceso de celo policial contra personas «inmigrantes». Finalmente, el discurso autóctono de la competencia étnica encuentra eco aquí en la percepción de ser discriminado, fundamentalmente, en el mercado laboral, por españoles que se quejan de que los extranjeros les quitan los puestos de trabajo. En algunos casos este discurso toma un tinte victimista que conduce a lo que podemos denominar como «indefensión aprendida» (Seligman, 1981) por la cual la persona se siente incapaz de lograr sus objetivos en la sociedad de acogida. El sentimiento del racismo y la xenofobia se convierten en una barrera paralizante para el sujeto, que termina creyendo que no tiene ningún control sobre la situación en la que se encuentra y que cualquier cosa que realice (por ejemplo, en el campo laboral o regularización administrativa) resultará inútil.
- b) *Discurso culturalista:* En este caso hallamos manifestaciones en las que se habla del carácter de las personas de una u otra nacionalidad y de las facilidades o dificultades de trato con ellas; discurso que, como vimos en el caso de la población «autóctona», viene cargado de estereotipos que coinciden en buena medida con los antes enumerados. En algunos casos se llega a posturas abiertamente racistas, sugiriendo que el barrio estaría mejor sin la presencia de determinados colectivos extranjeros. Por otra

parte, cuando el discurso victimista antes referido construye al «otro cultural», en este caso a «los españoles» como un todo homogéneo, adquiere un tinte culturalista y se convierte en la contra-cara del discurso extranjerizante.

- c) *Discurso participacionista/integracionista*: Las personas extranjeras miembros de asociaciones que hemos entrevistado o con las que hemos mantenido contacto muestran una posición similar a la última que acabamos de ver para personas «autóctonas», aunque con menores tintes regeneracionistas respecto del barrio y con mayor carácter antidiscriminatorio. Tienen interés en participar de la plataforma de entidades del barrio, en la medida en que esto les permite dar cuenta de las necesidades de los colectivos que representan. En este punto podemos incluir las manifestaciones de algunas mujeres entrevistadas que lamentan que sus hijos vayan a escuelas con escasa presencia de alumnado «español», en la medida en que consideran necesario para la integración social el contacto intercultural.
- d) *Discurso identitario/reivindicativo*: este discurso se basa en la necesidad de participar de espacios de sociabilidad junto a «paisanos» que permitan expresar y recrear las culturas de origen (lengua, tradiciones, religiosidad, etc.)¹¹. Este tipo de discurso se encuentra tensionado entre los polos del refuerzo de la identidad y el de la segregación. Las asociaciones de inmigrantes o los grupos informales de con-nacionales, cumplen con la función positiva de facilitar el tránsito entre el espacio social de origen y la sociedad de llegada (sociabilidad, ayuda mutua), pero pueden originar una endogamia dentro del grupo cultural que no favorezca el establecimiento de vínculos interculturales. No obstante, rechazar el asociacionismo inmigrante es no comprender la lógica de los procesos migratorios, ya que este tipo de asociaciones responde a un cierto estado de la conciencia colectiva por el cual se instituye la condición de inmigrante como una categoría separada del resto de la ciudadanía. Por ello, el discurso identitario se relaciona con la reivindicación de derechos de igualdad en la diversidad.

¹¹ En el asociacionismo inmigrante los criterios de cohesión que predominan son mayoritariamente la pertenencia nacional y, en menor medida, la etnia y la religión. Ver Simó, C., Jabbaz, M. *et al.* (2005).

ASPECTOS CARACTERÍSTICOS DE LAS RELACIONES VECINALES

Los discursos que acabamos de exponer son la materia prima con la que se construye una imagen de las relaciones interétnicas que acaba tiñendo las relaciones vecinales. Es de destacar que los discursos de carácter regeneracionista y participacionista/integracionista se corresponden más bien, en la práctica, con una interacción puntual y, eso sí, con una buena predisposición a la interacción interétnica. De modo que, de lo que hemos observado, y aún a riesgo de proyectar una imagen negativa de las relaciones vecinales en Orriols, podemos decir que dichas relaciones vecinales terminan caracterizándose por:

- a) *Convivencia distante*: La presencia de grupos culturales diferentes prácticamente no conlleva un contacto entre ellos. En el barrio de Orriols se configuran relaciones de coexistencia, es decir, una concomitancia entre grupos humanos prácticamente sin relaciones entre sí o, a lo sumo, como señala Torres (2007) para el barrio de Russafa (Valencia), de una convivencia distante entre los colectivos que conlleva un mínimo contacto en espacios públicos y cierta indiferencia mutua. La insuficiente interacción habilita la aparición de prejuicios basados en un conocimiento superficial de los «diferentes». La observación de las acciones, comportamientos y producciones culturales de las personas y grupos no es suficiente para comprender su significado, que sólo puede ser descifrado a partir de un contacto intenso e interés por conocer al otro cultural.
- b) *Tensión y diferenciación étnica*: frente a la insuficiencia de recursos (públicos y personales), se produce una tensión a favor de la diferenciación étnica por parte de las personas autóctonas, quienes no reclaman abiertamente un trato discriminatorio en su favor (ya que sería incompatible con la democracia como valor institucionalizado) pero indirectamente manifiestan su enfado y su sensación de «abandono» por parte de las políticas públicas. Cuando existe una escasa inversión en servicios sociales, los pobres de antaño son desplazados por nuevos pobres con necesidades mayores (que no anulan, sino desplazan a las anteriores). Las personas autóctonas viven esta situación como

una injusticia, no aceptan las explicaciones del personal técnico referidas a la igualdad de trato y utilización de baremos, y observan negativamente la devaluación de la distinción de ser español, en contraposición a la valoración, según su percepción, que posee la credencial de ser inmigrante. La construcción social y política del extranjero como peligroso, extraño y objeto de control y discriminación se combina con esa percepción de discriminación positiva que hace que lo étnico pase a un primer plano, a menudo con tintes culturalistas, como hemos expresado antes.

- c) *Discriminación y racismo en los mercados laboral y de vivienda*: la consecuencia inmediata de las representaciones negativas acerca del modo de vida de ciertos colectivos repercute en el mercado de alquiler, dificultando el acceso a la vivienda de diferentes colectivos de inmigrantes. Se produce una discriminación por nacionalidades, género, color de la piel y núcleo de convivencia, generando una escasez añadida y, por ende, una elevación del precio del alquiler para inmigrantes. Asimismo, esas mismas variables son las que explican la fuerte segmentación que se produce en el mercado de trabajo. Las redes informales y la mediación «natural» representan aportes de gran importancia para afrontar éstas y otras discriminaciones. La literatura especializada no ha dado aún suficiente cuenta de la importancia de los contactos informales de ayuda mutua para la resolución de aspectos fundamentales para la vida, como son el acceso a la vivienda y al trabajo.
- d) *Círculo vicioso de barrio inseguro*: la presencia del barrio en los medios de comunicación muestra situaciones creadoras de alarma social: tiroteos, narcotráfico, jóvenes radicalizados. Se trata de imágenes que amplifican los sucesos negativos y no retratan la participación social y las escasas pero existentes actividades de encuentro intercultural. La difusión de imágenes de marginalidad social son el germen de la profecía auto-cumplida, que promueve en los jóvenes una actuación en función de las expectativas (de marginalidad) que se tiene de ellos y, por otro lado, atrae a los grupos minoritarios de ultra-derecha que reconocen en ese territorio al ilusorio y pre-fabricado enemigo, necesario también para su propio reconocimiento de grupo. Para completar el cuadro, la presencia policial es demandada por vecinos

que se sienten inseguros, aunque, por sí misma, crea mayor temor e inseguridad. Redadas en centros de reunión ahuyentan la clientela y refuerzan la sensación de inseguridad. Como todo círculo vicioso, resulta muy difícil de romper ya que existen experiencias en la realidad y la memoria que alimentan el desencuentro y justifican los diferentes tipos de violencia. La mediación preventiva «de calle» es de largo aliento.

- e) *Autosegregación y bandas juveniles*: hemos dicho que existe una *convivencia distante* entre los grupos, no sólo entre autóctonos y extranjeros sino también al interior de éstos últimos. En contextos de hostilidad, las personas tienden a buscar protectores específicos, no tanto relacionados con la integridad física, sino más bien, con su propia identidad e individualidad. Las respuestas no son unívocas y, mayormente, se ubican en algún punto entre los polos que van de la asimilación a la segregación. Como ya hemos mencionado, en barrios como el de Orriols existen barreras muy fuertes para el intercambio social, lo cual hace cobrar brío a las estrategias de segregación. Desde nuestro punto de vista, la ambigüedad inscripta en la segregación, normalmente considerada como algo negativo, tiene como función preservar la identidad, evitar el aislamiento individual y favorecer la sociabilidad dentro del grupo. En el caso de las denominadas bandas juveniles, en las entrevistas se ha subrayado que las disputas se refieren al uso del territorio urbano y a las relaciones entre chicos y chicas, aunque también hacen valer el orgullo de pertenecer a determinado grupo y/o nacionalidad. Sus miembros y el profesorado entrevistado mostraron una imagen que se distancia mucho de la idea de delincuencia y las relaciona mucho más con la de aldea urbana. La separación entre los grupos (etarios, religiosos, etc.) no sería preocupante si sus fronteras fueran más permeables, con mayores posibilidades de contacto entre miembros de grupos diferenciados. Cuando la hostilidad se incrementa, ese intercambio se reduce. En este sentido, en algunas entidades existen figuras de referencia que establecen puentes de diálogo entre diferentes colectivos, con una actitud mediadora sobre la cual volveremos en el próximo punto.
- f) *Segregación residencial y escolar*: en el barrio de Orriols, además de lo mencionado en el punto anterior, se produce una segregación residencial y escolar. Como ya apuntamos, el mayor por-

centaje de presencia extranjera se debe a un abandono del barrio por parte de una porción de personas autóctonas, pero dentro del barrio se produce una nueva separación, en este caso institucional, en el ámbito de la educación. Los colegios públicos son etiquetados como «colegios de inmigrantes» y quienes pueden costear mayores gastos, inscriben a sus hijos en los concertados. De hecho, las dos escuelas públicas del barrio acogen a la mayor parte de alumnado de origen extranjero, con porcentajes que lleguen a superar el 70% y, en algunas aulas, el 90%.

- g) *Conflictividad latente*: todos los ingredientes del conflicto están servidos, lo cual produce esporádicos conflictos manifiestos que pueden acentuarse de no revertirse algunos elementos. Y esto solo puede realizarse a través de un concierto entre voluntades públicas y ciudadanas, de diversos orígenes culturales e institucionales. Sin esa confluencia, difícilmente podrían solucionarse aspectos tan diversos como los referidos a infraestructuras urbanas, sistema educativo, hábitos y costumbres.

Todo lo que acabamos de presentar muestra un panorama poco proclive al intercambio interétnico. Existen resentimientos, sentimientos de rechazo y de criminalización; temores, desconfianza y desinterés. Esto se traduce en calles consideradas peligrosas, en la frecuentación de locales comerciales de con-nacionales y en charlas en calles, parques y plazas en las que se van reproduciendo los discursos que construyen la imagen de un barrio fragmentado.

LA MEDIACIÓN NATURAL EN ORRIOLS: ALGUNAS LECCIONES PARA EL FUTURO

La intervención realizada desde el *City to City* en Orriols ha ido en la línea de potenciar el contacto interétnico y el conocimiento de red de participación social del barrio que, como se desprende de lo que acabamos de exponer, son necesarios en Orriols. En particular, las dos jornadas interculturales realizadas en el barrio ofrecieron una visibilidad a las asociaciones del mismo y, en especial, mostraron el panorama multicultural de las mismas. Muestras de artesanía ecuatoriana y marroquí compartían espacio con demostraciones de encaje de bolillos, talleres de mediación, exposiciones

fotográficas de asociaciones de vecinos o partidos de fútbol infantil de niños ecuatorianos. A pesar de la escasa imagen de interacción que se mostraba, hubo un intento de, por lo menos, dar una imagen pluriétnica del vecindario y de su tejido asociativo. Además, en la segunda jornada, se incorporaron actividades con las que se trataba de destacar aquellos aspectos en que los vecinos de Orriols comparten un espacio de desarrollo de la ciudadanía, independientemente de su origen étnico. Es el caso, por ejemplo, de un taller de dibujos sobre el futuro del barrio y los deseos para el mismo. Por otra parte, se intentaba reforzar a las asociaciones como agentes de mediación comunitaria, a través de la promoción de su conocimiento.

Precisamente algunos de los líderes de este movimiento asociativo destacan por algunas cualidades que les hacen excelentes mediadores «naturales». En este sentido, es importante establecer una diferencia entre lo que constituye una acción mediadora de una figura mediadora. La acción mediadora o mediación espontánea puede producirse esporádicamente o de forma circunscrita a un determinado círculo de amistades o de relaciones familiares, por ejemplo, dando acogida a los nuevos miembros de un grupo que llegan al país o a aquellos que pese al tiempo transcurrido mantienen déficit en la adquisición de las lenguas vehiculares. Puede incluirse entre quienes ejercen acciones mediadoras a los menores que operan como traductores o mensajeros y a las personas que, por la antigüedad de su asentamiento, pueden ayudar dentro del círculo mencionado a gestionar los vínculos institucionales brindando informaciones y/o acompañamientos, facilitando la inclusión al ofrecer vivienda y trabajo. Este tipo de acciones mediadoras suelen establecerse en el intercambio que se produce dentro de relaciones primarias y redes sociales de «paisanos» y se vinculan con el desarrollo de la ayuda mutua. En algunas ocasiones, de estos núcleos primarios surgen figuras mediadoras debido al reconocimiento social recibido por sus pares y las instituciones con las que se relacionan.

En definitiva, lo que queremos matizar es que no toda acción mediadora implica que estemos en presencia de una persona mediadora. La figura del mediador intercultural «natural», tal como la entendemos y observamos en el barrio de Orriols, agrega otras especificidades. En primer término, no circunscribe su acción al núcleo étnico sino que implica una sensibilidad en torno al fenómeno de la migración en general buscando influir en la sociedad mayoritaria. En segundo lugar, puede o no tener una trayectoria migratoria pro-

pia ya que personas autóctonas suelen jugar también papeles clave en ciertos ámbitos institucionales y sectores sociales.

De este modo, podemos definir a la persona mediadora intercultural «natural» como voluntaria, con una especial capacidad comunicativa y de influencia, que puede tener o no trayectoria migratoria propia pero que está sensibilizada con el fenómeno de la inmigración y por ende, tiene iniciativa en este campo y es reconocido por algún grupo social que la considera un recurso.

Con esta definición nos alejamos de las conceptualizaciones que identifican esta figura mediadora con miembros activos de minorías étnicas, para incluir también a personas autóctonas situadas en diferentes entidades públicas y privadas (asociaciones, ONG, centros educativos, de salud, empresas, bancos, etc.).

Las funciones de estas personas mediadoras interculturales «naturales» son similares a las de los profesionales: facilitar la inserción, crear vínculos y redes sociales, mediar en conflictos cuando éstos se producen (aunque no sigan un protocolo específico), sensibilizar a la sociedad mayoritaria, etcétera.

A partir de las observaciones realizadas en el estudio de caso, intentaremos realizar una *valoración de la participación de los mediadores interculturales «naturales» en el barrio*, señalando sus potencialidades y debilidades. Entre las primeras observamos las siguientes:

1. Están en el barrio, *son parte de la comunidad*, no son «turistas». Son personas que pertenecen a una entidad del barrio, trabajan en éste o son integrantes de algún colectivo étnico o cultural. La metáfora «turista» la referimos a las personas que son exteriores al barrio y acuden a éste por temas puntuales. Si bien una persona puede ejercer de mediadora sin haber pisado nunca ese territorio, el no estar familiarizado con las problemáticas del barrio constituye un *hándicap* que demanda inversión de tiempo. En este sentido, los mediadores «naturales» y profesionales que viven en el barrio cuentan con una ventaja.
2. A diferencia de los profesionales, el «público» que atiende no distingue su persona de su actuación ya que la *confianza* de la gente depende de la coherencia entre su vida y su discurso. De algún modo, el control social que se ejerce sobre estas personas es alto y el dispositivo es «mantener la buena reputación».
3. *Conocen las tramas informales* de relaciones en el barrio, entre entidades, grupos, personas y pueden identificar con facilidad a los referentes claves cuya participación suele ayudar a resol-

ver conflictos. Como contrapartida, también su figura puede ser asociada con un grupo o facción determinados lo cual puede condicionar su potencial mediador.

4. *Tienen «ascendente»* sobre los colectivos del barrio y suelen desarrollar un papel de liderazgo sobre algún o algunos grupos.
5. Suelen ser personas *emprendedoras, idealistas* y creer en el potencial de las organizaciones populares.
6. A los *mediadores «naturales» y biculturales* les podría resultar más fácil mediar en contextos multiculturales entre personas autóctonas y personas de la que sería su cultura de origen ya que conocen en profundidad las claves culturales que se ponen en juego. No obstante, hay que tener en cuenta dos matices. Primero, si es mujer y joven, en ocasiones puede no ser reconocida como mediadora legítima ya que esa cultura puede determinar los atributos de autoridad sobre los varones de edad. Si bien esto puede constituir un obstáculo, no es inhabilitante, ya que numerosas mediaciones realizadas por estas mediadoras lo demuestran. Segundo, si la persona que realiza la mediación es reconocida durante el proceso como más próxima a alguna de las partes por compartir su mismo origen étnico, se puede incumplir el principio de imparcialidad. En este sentido, como ha señalado Giménez (1997), la mediación intercultural se realiza en óptimas condiciones cuando quien la ejerce es competente en las culturas en contacto.

Las principales debilidades que poseen las personas mediadoras interculturales «naturales» son enumeradas a continuación:

1. Petitclerc (2007) delinea tres distintas posiciones que pueden asumir los mediadores interculturales en general, que son: 1. Mediador tramitador y «árbitro»; 2. Mediador «defensor» y portavoz del grupo, y 3. Mediador «facilitador». La mediación «natural» suele escorarse en la segunda posición. Suelen ser representantes de una entidad en particular, *siendo sus portavoces* (por ejemplo, mujeres musulmanas que explican el por qué del pañuelo) y, en general, considerando preferentemente los intereses y necesidades de la parte más débil de la relación, o sea, de las personas inmigradas. Esto mismo sucede con los mediadores «naturales» del empresariado, de los centros educativos, etc.
2. Su rol mediador *no siempre está reconocido* por su institución, lo cual significa que tienen que «negociar» su propia legitimación.

La persona tiene que «ganarse un espacio» en su ámbito laboral o asociativo para desempeñar tareas mediadoras. Muchas veces es juzgada negativamente por sus pares, por lo cual ha de buscar ámbitos de debate, redes, equipos de trabajo, etc., que le permitan reforzar sus creencias y su actuación.

3. Al estar posicionados en una institución o en un colectivo étnico-cultural, en ocasiones les *resulta difícil mantener la neutralidad*, como así también, ser aceptados como «tercera parte».
4. *No tienen necesariamente formación*, no conocen las técnicas para mediar ni tampoco para controlar sus propias emociones.

Como cuestión adicional, existe en el barrio un debate en torno a la legitimidad de actuación de la sociedad civil en temas de mediación intercultural, ya que algunas personas consideran que el campo del trabajo intercultural debería ser realizado prioritariamente por la Administración. Como se desprende de las entrevistas, temen «estar haciendo el trabajo de la administración». Se trata de un debate interesante que da cuenta de la presión que en este caso ejerce la sociedad civil para aumentar los espacios y derechos vinculados con la ciudadanía social. Las entidades cubren «a conciencia» una zona gris, relacionada con los derechos de los nuevos vecinos, que no terminan de constituirse en ciudadanos completos y, más en general, con las postergaciones del barrio en materia de infraestructuras y servicios. Las entidades hacen oír su voz a través de la recientemente constituida Plataforma de Entidades del barrio de Orriols para denunciar esas postergaciones y exigir intervenciones como la construcción de un nuevo centro de salud (para el que ya existe solar e incluso un cartel anunciador de la obra desde hace tiempo), el uso municipal de un polideportivo que gestiona un centro escolar concertado a pesar de encontrarse sobre suelo público, la falta de actividades para jóvenes, la de limpieza y mantenimiento del mobiliario urbano, la necesidad de ampliar becas escolares y de comedor, los problemas de vivienda, la falta de zonas verdes y la concentración escolar de extranjeros. Una de las acciones del proyecto *City to City* ha consistido justamente en potenciar a esta Plataforma para que realice una labor sensibilizadora preventiva, mediante la potenciación de contactos interculturales.

El desarrollo de la mediación «natural» entra de lleno en el debate sobre la participación social y la intervención pública, en la medida en que plantea que frente a la profesionalización o reco-

nocimiento de una ocupación como es la mediación intercultural (que conllevaría financiación o respaldo público), se distribuyan sus funciones y tareas entre sujetos por el rol social de éstos. Se hace necesario, de este modo, definir el papel de la Administración y de la sociedad civil en materia de mediación «natural», porque de lo contrario se corre el riesgo de convertir la mediación en un fetiche que oculte problemas y permita rehuir acciones y responsabilidades. Con ello sólo se lograría, como ha sugerido Delgado (2007), ocultar malas prácticas mediante buenas intenciones. Algo que se traduce a menudo en una culturización de conflictos y situaciones que puede resultar superficial.

La cultura está presente en todos los actos de la vida, el mediador intercultural tiene agregada una sensibilidad particular, «natural» o adquirida, que le permite captar las disonancias cognitivas en la relación entre las partes y «traducirlas culturalmente». Pero esta labor mediadora debe llevarse a cabo asumiendo una noción operativa de cultura, necesariamente vinculada al contexto social en el que se desarrolla ésta como proceso de creación de sentido. Cuando una persona ejerce de mediadora necesita tener presente que cada sujeto resignifica su propia cultura desde su posición particular; no es la referencia cultural por sí misma la que explica su comportamiento, sino su posicionamiento en su campo cultural de referencia, sus acuerdos y desacuerdos, su personal visión del mundo.

La persona mediadora ha de conocer —o tener una actitud activa para conocer— las reglas sociales, los usos y costumbres, las tradiciones, los preceptos normativos y religiosos que dominan en las culturas de referencia, pero ha de saber que el sujeto posee grados de libertad —mayores o menores— para resistir o desafiar esos preceptos dominantes en su cultura. El mediador intercultural intenta que el sujeto amplíe sus grados de libertad para que —dentro de su situación condicionada— pueda optar por nuevas formas de ser y actuar, en definitiva, por oportunidades de mixturas culturales que habilita la migración.

Pero al mismo tiempo, las prácticas, creencias y valores culturales toman significado en un contexto de relaciones sociales y poder. Es imprescindible trabajar para una sensibilización, de cara a prevenir conflictos, contra aquellos discursos que pueden facilitarlos y muy especialmente las posiciones culturalistas que ocultan distinciones de clase y género y también lo que las personas, como vecinas y ciudadanas, tienen en común. Las posiciones de clase y gé-

nero conllevan formas de desigualdad y formas de afrontarlas, que pueden expresarse de un modo distinto para personas de diferente origen étnico. La mediación intercultural es importante para evitar que esa distinción étnica acabe multiplicando el efecto de esas desigualdades. Una labor de concienciación en ambos terrenos, entre personas de distintos orígenes; con espacios de debate y encuentro compartidos deviene fundamental, con el papel destacado de organizaciones de mujeres y sindicales. Nos parece importante destacar este punto, a pesar de no haber sido explorado en profundidad en el proyecto *City to City*.

CONCLUSIONES

Uno de los ejes de este artículo se ha centrado en un caso de política pública europea que plantea un modelo de promoción de la mediación intercultural en barrios. Del análisis se desprende que la mediación no puede paliar los déficits que en algunos barrios existen respecto de las políticas públicas de bienestar. Es un complemento, pero si se la considera un sustituto pierde potencia como gestora de los problemas del barrio ya que se desvía el origen de los conflictos que recaen en las relaciones vecinales, sin plantear aspectos vinculados con la distribución urbana del bienestar.

Un segundo eje de reflexión ha sido un cierto contrapunto entre la mediación «natural» y la profesional. Esto no significa preferencia por una u otra, sino la especificación de funciones sociales diferentes. Evidentemente la mediación ciudadana, sea puntual y espontánea, o mediante la promoción de figuras que devienen reconocidas en colectivos e instituciones, es una forma de fortalecer la cohesión social e incluso de favorecer la solidaridad y el espíritu de participación democrática. De algún modo, la inclusión progresiva y transversal en las instituciones, políticas y espacios privados de una perspectiva intercultural es una necesidad creciente dada la complejidad que adquieren las sociedades globalizadas. No obstante, pensar que una textura tan abierta como es la de la perspectiva intercultural no necesita de focos profesionales que irradien conceptualizaciones y diagnósticos de las dinámicas de inclusión de una nueva ciudadanía es no conocer las demandas que plantean los procesos de transformación social y cultural. El espontaneísmo solidario necesita la compañía de profesionales formados que ayuden

en la reflexión y en la mediación ya que son portadores de técnicas y habilidades esenciales en determinadas situaciones. Por ello, no se trata de decantar por una u otra figura, sino de comprender cuál es la responsabilidad pública y cuál la ciudadana, pues no corresponde diluir en la sociedad civil las responsabilidades por lograr una sociedad inclusiva.

En cuanto a la potenciación de la participación social en los barrios, precisa de medidas concretas que involucren no sólo a la sociedad civil, sino que posean una intervención activa desde la Administración. El proyecto *City to City* ha realizado una labor en la primera de estas líneas, pero queda por definir el rol de la Administración local y la forma en cómo puede mejorar la calidad de vida en ciertos barrios al mismo tiempo que se apoya y potencia la mediación «natural» y profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUADO, T., y HERRAZ, M. (2006): «Mediación social intercultural en el ámbito socioeducativo», en *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 6, 1, pp. 3-12.
- ARAMBURU, M. (2002): *Los otros y nosotros. Imágenes del 'inmigrante' en Ciutat Vella de Barcelona*, Madrid, MEC.
- CACHÓN, L. (2008): «Las bases sociales de los nuevos racismos», en LACOMBA, J., y GARCÍA ROCA, J. (Eds.): *La inmigración en la sociedad española. Una radiografía multidisciplinar*, Barcelona, Bellaterra, pp. 797-832.
- DELGADO, M. (2006): «Nuevas retóricas para la exclusión social», en BERGALLI, R. (Coord.): *Flujos migratorios y su (des)control*, Barcelona, Anthropos, pp. 1-23.
- (2007): «Diversidad cultural: las estrategias de integración para el proceso de construcción de la convivencia intercultural», ponencia inédita presentada en la jornada *City To City. Una propuesta innovadora para la integración de los inmigrantes en Europa*, Valencia, enero 2007.
- GARCÍA CASTAÑO, J. (Ed.) (2007): *Lecturas para mediación intercultural: comprendiendo y construyendo la mediación intercultural*, Laboratorio de Estudios Interculturales, Universidad de Granada.
- GARCÍA CASTAÑO, J. et al. (2006): «Comprender y construir la mediación intercultural», en *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 6, 1, pp. 13-27.
- GARCÍA VILLALUENGA, L., y BOLAÑOS CARTUJO, I. (2006): *La mediación. Una aproximación interdisciplinar*, Ed. Trea, Asturias.
- *La Mediación familiar: una aproximación interdisciplinar*, Ediciones Trea, S. L.

- Giménez, C. (1996): «La mediación social en contextos de inmigración», en *Entorno profesional*, en http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id_article=1117
- GIMÉNEZ, C. (1997): «La naturaleza de la mediación intercultural», en *Revista Migraciones*, 2, pp. 125-160.
- JABBAZ, M. (2007): *Informe de investigación, programa Intemigra: de la acogida al diálogo* (trabajo inédito).
- LLEVOT, N. (2004): «La figura del mediador intercultural a les institucions escolars catalanes: perfils real i ideal segons els propis actors», en *Papers. Revista de Sociologia*, 74, pp. 155-173.
- (2006): «Prospectiva y retrospectiva de la mediación intercultural en Cataluña», en *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 6, 1, pp. 29-41.
- LLOPIS, R. (2007): «El “nacionalismo metodológico” como obstáculo en la investigación sociológica sobre migraciones internacionales», *Empiria. Revista de Metodología en Ciencias Sociales*, 13, pp. 101-117.
- MONCUSÍ, A., y LLOPIS, R. (2007): *Memoria de investigación programa City to City: municipios multiculturales y multiétnicos (Ruzafa y Orriols)* (trabajo inédito).
- PETITCLERC, J.-M. (2007): «La mediación social», en GARCÍA CASTAÑO, J. (Ed.): *Lecturas para mediación intercultural: comprendiendo y construyendo la mediación intercultural*. Laboratorio de estudios interculturales. Universidad de Granada.
- SAN ROMÁN, T. (1997): *La diferencia inquietante. Viejas y nuevas estrategias culturales de los gitanos*, Madrid, siglo XXI.
- SANTAMARÍA, E. (2002): *La incógnita del extraño. Una aproximación a la significación sociológica de la «inmigración no comunitaria»*, Barcelona, Anthropos.
- SELIGMAN, M. (1981): *Indefensión. En la depresión, el desarrollo y la muerte*, Editorial Debate, Madrid.
- SEMSI (2002): *El servicio de mediación intercultural SEMSI*, Madrid, Ayuntamiento de Madrid.
- SIMÓ, C., y TORRES, F. (Eds.) (2006): *La participación de los inmigrantes en el ámbito local*, Valencia, Tirant-lo-Blanch.
- SIMÓ, C.; JABBAZ, M.; TORRES, F.; GINER, J., y HERZOG, B. (2005): «Asociacionismo y población extranjera en la Comunidad Valenciana», en *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho* n.º 12/2005, Universidad de Valencia, http://www.uv.es/CEFD/Index_12.htm.
- TORRES, F. (2007): *Nous veïns a la ciutat. Els immigrants a València i Ruzafa*, València, PUV.
- TORRES, F. (Dir.) (2007): *Los nuevos vecinos de la Mancomunidad del Sureste. Los inmigrantes y su inserción en Torre Pacheco, Fuente Álamo y La Unión (Murcia)*, Murcia, Ediciones de la UM.
- VALDÉS, M. (2007): «Racismo y neoracismo», en BARAÑANO, A., y otros (Coords.): *Diccionario de relaciones interculturales, diversidad y globalización*, Madrid, UCM, pp. 397-311.