

# El foro abierto como herramienta de diálogo para la mediación comunitaria intercultural<sup>1</sup>

## The Open Forum as a Dialogue Tool for Intercultural Community Mediation

Manuel Basagoiti Rodríguez\* y Andrea Ortiz García\*\*

\*Universidad Carlos III de Madrid y \*\*Asociación Educación, Cultura y Solidaridad, Madrid, ESPAÑA

Manuscrito recibido: 20/06/2018

Manuscrito aceptado: 27/06/2018

**Resumen:** El presente artículo pretende exponer una experiencia práctica de mediación intercultural para la gestión de un conflicto sobre los usos del espacio público. Dicho caso de mediación se enmarca en un proceso de intervención comunitaria intercultural iniciado en 2014 en el barrio de San Cristóbal de los Ángeles y se genera a partir de un proceso de conocimiento compartido y de identificación de zonas conflictivas entre los agentes de la comunidad. Se trata de un conflicto multiparte en el que se ha aplicado la herramienta del foro abierto desarrollada desde el enfoque y metodología de la psicología orientada a procesos, como vía para generar un diálogo en el que tratar dicho conflicto comunitario. La utilización de dicha herramienta permitió el intercambio de puntos de vista de más de 50 personas y el diálogo a un mismo nivel entre los 3 agentes de la comunidad (administración, recursos profesionales y vecindario).

**Abstract:** This article aims to present a practical experience of intercultural mediation for conflict management focusing on the use of public spaces. This mediation case is part of a process of intercultural community intervention that began in 2014 in the neighborhood of San Cristóbal de los Ángeles, started by the agents of the community using a process of shared knowledge and identification of the conflicting areas. In this multipart conflict the open forum tool was used, drawing on the process-oriented psychology and methodology as a way to initiate dialogue and address the community conflict. Using this tool enabled an exchange of views between more than 50 people and dialogue at the same level of the 3 community agents (administration, professional resources and neighborhood).

**Palabras clave:** Foro abierto, espacio público, conflicto multiparte, psicología orientada procesos.

**Keywords:** Open Forum, Public Space, Multipart Conflict, Process-oriented Psychology.

### Manuel Basagoiti Rodriguez

Sociólogo, experto en investigación participativa y desarrollo local. Profesor Asociado del Departamento de Sociología de la Universidad Carlos III de Madrid.

Desde 1993 ha ejercido como Investigador Social en temas como Desarrollo Comunitario, calidad de vida, empleo, exclusión social, participación ciudadana, juventud, etc. En la actualidad es coordinador el proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural de San Cristóbal de los Ángeles (Madrid).

### Andrea Ortiz García

Psicóloga, experta en investigación participativa, mediación comunitaria intercultural y facilitación de conflictos desde el enfoque de psicología orientada a procesos.

Ha trabajado como psicóloga comunitaria en procesos de investigación acción participativa y mediación intercultural en diferentes contextos de exclusión en ciudad y entornos rurales. En la actualidad trabaja como técnica en el proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural de San Cristóbal de los Ángeles (Madrid)

Contacto: icisancristobal@gmail.com

<sup>1</sup> Esta experiencia no hubiera sido posible realizarla y posteriormente relatarla si no fuera por los 6 años de formación que nos ha brindado Ana Rhodes Castro, a través del "Centro de Transformación del Conflicto Humano" de Madrid, a través del cual seguimos adquiriendo nuevos aprendizajes y conocimiento para poder aplicar la metodología de la Psicología Orientada a Procesos a nuestra labor profesional y personal.

## Introducción

El Foro Abierto es una herramienta desarrollada en el marco del enfoque de la Psicología Orientada a Procesos, un modelo teórico y práctico que propone una metodología integral para el abordaje de conflictos desde el nivel personal, interpersonal, grupal, comunitario y global.

La Psicología Orientada a Procesos, nace en Estados Unidos en los años 70 desarrollada por Arnold Mindell y constituye un modelo interdisciplinar que sintetiza y aúna elementos teóricos y enfoques como la física, la psicología junguiana, el taoísmo, etc. (Diamond y Spark Jones, 2011). Desde su puesta en práctica y desarrollo de las escuelas de trabajo de procesos en distintos lugares del mundo, ha tenido aplicaciones muy diversas, desde el trabajo interior o individual centrado en el trabajo con sueños, con síntomas corporales, estados de coma, estados alterados de conciencia, etc., hasta el trabajo con grandes grupos denominado “trabajo global”, que se ha aplicado en la facilitación de conflictos en organizaciones y colectivos o en el trabajo comunitario.

El trabajo global dentro del cual se enmarca la herramienta de los Foros Abiertos tiene como pilar principal la “democracia profunda”. Un concepto que se enfoca en los distintos niveles de realidad existentes, y que da cabida tanto a la diversidad de puntos de vista sobre un tema como a las emociones y sentimientos que emergen en el desarrollo y resolución de un conflicto, “reivindica que todas las personas, todas las partes y todos los sentimientos son necesarios. La democracia profunda añade la necesidad de tomar conciencia de los sentimientos y atmósfera que se generan” en las interacciones para poder favorecer y acompañar un diálogo orientado a la prevención y resolución de los conflictos. Interacciones que se consideran no sólo entre las personas que forman una comunidad, sino que se observan como “roles interconectados que cambian constantemente” (Mindell, 2014a).

Desde este paradigma, el propio conflicto sería un vehículo para crear comunidad, ya que se entiende como un proceso de cambio que hace a las personas o sistemas crecer para conocer y reconocer su propia complejidad y diversidad. Así de lo que se trata, más que de gestionar o resolver un conflicto, es de apoyar a un sistema grupal o comunitario a que sean conscientes de las señales comunicativas y emociones ocultas presentes en el diálogo e interacciones, con el fin de transformar las relaciones y organizaciones.

La democracia profunda permite tomar conciencia de la diversidad de posiciones en los diálogos fijándonos por una parte en elementos más visibles como el género, la etnia, la

edad, lo que englobamos en el concepto “realidad consensuada”, y por otra en elementos menos visibles como son las creencias, los sueños y las maneras de ver el mundo de las personas involucradas en un conflicto en relación a las de un sistema relacional, lo que denominamos “realidad de sueños” (Mindell, 2014a).

El “rango” es otro de los conceptos pilares del desarrollo de esta metodología. Las diferencias de poder en los diálogos que se establecen en los Foros Abiertos, sustentadas en el rango social y psicológico de los y las participantes, son un aspecto clave a tener en cuenta a la hora de facilitar la dinámica comunicativa. Así es importante ser conscientes de cómo, en la diversidad, hay características sociales más valoradas o puntos de vista mayoritarios o con más influencia en los grupos y comunidades. Aunque sea inevitable que existan diferencias de poder y privilegios en las dinámicas comunicativas es necesario saber que se pueden generar abusos en la comunicación debido a estas desigualdades y lo crucial es apoyar a que las personas “sean conscientes de su rango, ya que este se puede usar en tu propio beneficio y en el de los demás”. (Mindell, 2014b).

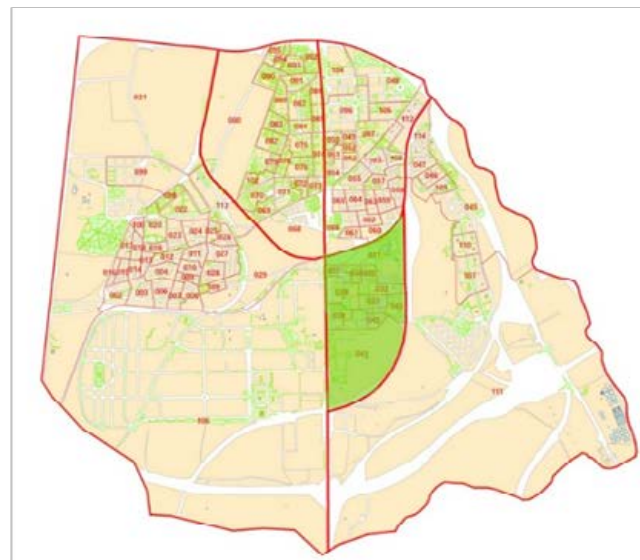
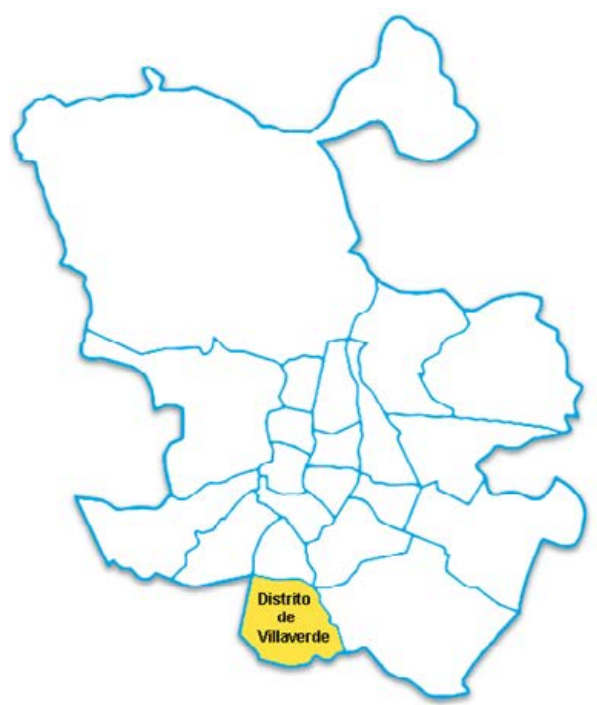
Probablemente entre los aportes teóricos y prácticos más significativos desde la Psicología Orientada a Procesos para la mediación y facilitación de conflictos sea lo que se denomina: “límites”, “dobles señales” y “roles fantasmas” que tienen una aplicación directa en el desarrollo de los Foros Abiertos. Se denomina límite cuando en el proceso comunicacional pueden existir bloqueos cuando una persona o grupo reprime expresar algo por miedo y en muchas ocasiones dicha información oculta aparece a través de “dobles señales”. Éstas serían mensajes no intencionados que se comunican principalmente a través del lenguaje no verbal o paralingüístico. Las dobles señales describen procesos secundarios<sup>2</sup>, aspectos con “los que no te identificarías si te dieras cuenta que las estás diciendo”. En relación a esto se crean lo que se denomina “roles fantasmas”. Estos hacen referencia a cosas que se hablan, pero no son representadas directamente por nadie en un grupo dado. (Mindell, 2014b). En este sentido, es fundamental desde la metodología apoyar con diversas técnicas la expresión de dichas partes ocultas en la comunicación.

## El Foro Abierto

Dentro del trabajo global con comunidades y organizaciones existen diferentes herramientas para promover diálogos que fomenten la prevención y resolución de conflictos. El Foro Abierto constituye una de éstas y permite que pequeños y grandes grupos se reúnan en el espacio público

<sup>2</sup> Aspectos de nosotros mismos con los que, como individuos o grupos, preferimos no identificarnos. A menudo, proyectamos estos aspectos en la gente que consideramos nuestros “enemigos”. Podemos marginar o admirar estas cualidades, creando rasgos inferiores o superiores en otros grupos. (Mindell, 2014b).

Figura 1



Elaboración propia a partir de mapas del Ayuntamiento de Madrid.

para acoger discusiones abiertas sobre problemas comunitarios.

Los Foros Abiertos son “encuentros democráticos y estructurados” que proponen un sistema de diálogo que permite de una manera organizada dar cabida a la “diversidad de ideas y sentimientos de sus participantes” y que pretenden poner de manifiesto los diferentes puntos de vista existentes, sean mayoritarios o minoritarios. (Mindell, 2014a). Éstos son aplicados empleando herramientas que permitan desplegar dobles señales, diferencias de rango, roles fantasma y límites en el proceso comunicacional.

Es importante señalar que la aplicación de esta herramienta en el caso que a continuación se expone, está enmarcada dentro de un proceso de intervención comunitaria intercultural más amplio en el tiempo y cuya finalidad es promover la convivencia en un barrio cuyas características son de alta diversidad etno-cultural. A través del enfoque de mediación intercultural se promociona la creación de relaciones asertivas entre los diferentes agentes que existen y habitan un territorio puesto que “la convivencia como una relación bastante exigente, que va mucho más allá de la mera coexistencia constituye una relación positiva de respeto” (Giménez, 2015). Es por ello que a través de la exposición de esta

experiencia se pretende comprobar la complementariedad y enriquecimiento de los enfoques de la psicología orientada a procesos y la mediación intercultural.

Previo a la explicación del proceso de mediación llevado a cabo, consideramos necesaria una breve introducción sobre el contexto barrial y el proceso de intervención comunitaria, donde se sitúa la iniciativa.

### El entorno de actuación

San Cristóbal se sitúa en el extremo sur del municipio de Madrid, en el distrito de Villaverde. Es un barrio periférico, situado al otro lado de las vías de circunvalación que envuelven la ciudad y además cuenta con la particularidad de estar encajonado y rodeado de infraestructuras.

En el año 2015, momento en el que arranca el proceso que se relata en este texto, San Cristóbal contaba con 15.163<sup>3</sup> habitantes. Es un territorio que ha experimentado muchos cambios desde el punto de vista demográfico, afrontando diversos procesos de llegada de migraciones, tanto del interior de la península, entre los años 1960 a 1980, como del exterior, provenientes de África o América fundamentalmente, a partir de mediados de los 90 y especialmente entre el 2003 y el 2008. Esta llegada de población extranjera, aunque sufre una

<sup>3</sup> Atendemos al concepto de barrio vulnerable recogido en Alguacil, J., Camacho, J. y Hernández, A. (2014): “La vulnerabilidad urbana en España. Identificación y evolución de los barrios vulnerables”. EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales. Nº 27.

regresión durante los años de la crisis, inicia de nuevo una tendencia al crecimiento en el año 2015, que continúa hasta hoy. (Aguilar, Basagoiti, Carceller, Ortiz y Sánchez, 2016).

Es con diferencia el barrio donde reside un mayor porcentaje de población nacida fuera de España, siendo el 45% de la población total en 2015. Entre esta población predominan las personas nacidas en Ecuador, República Dominicana o Marruecos.

Además, San Cristóbal se encuentra entre los barrios más vulnerables de Madrid<sup>5</sup>. La falta de empleo y de oportunidades económicas lo sitúa como el barrio con menor renta media por hogar y con mayor tasa de paro de Madrid. A esto se unen las dificultades habitacionales, no solo por el deterioro de una buena parte de los edificios del barrio sino por el crecimiento en los últimos años de las ocupaciones de viviendas que han traído al barrio más familias en situación de pobreza (Aguilar et al., 2016).

### Generando procesos de integración comunitaria

Todos estos aspectos, son argumentos que justifican que la Asociación Educación, Cultura y Solidaridad, ponga en marcha en el barrio un proyecto de intervención comunitaria intercultural<sup>4</sup> que permita generar procesos para favorecer la convivencia ciudadana, la promoción de la cohesión social y la capacitación de la propia comunidad para afrontar sus problemáticas desde las potencialidades de los actores locales.

Desde su arranque en 2014 se ha trabajado en: el establecimiento de relaciones de confianza con todos los recursos y vecindario del barrio; la promoción de acciones comunitarias; y el desarrollo de un proceso de Conocimiento Compartido sobre la realidad del barrio. Todo ello combinando metodologías de intervención comunitaria, investigación, acción participativa y mediación intercultural como enfoques para el desarrollo del proceso de actuación en la comunidad<sup>5</sup>.

El conocimiento compartido es una estrategia clave de la metodología comunitaria. Su objetivo es reconstruir un relato del barrio que tenga en cuenta las miradas de los tres protagonistas de una comunidad: la administración, los recursos profesionales y la ciudadanía. Este proceso parte de la infor-

mación ya existente y de los testimonios recogidos a través de la técnica del coloquio, herramienta de escucha que permite que los/as protagonistas puedan dar su opinión sobre la realidad de la vida en el barrio.

En estos coloquios participaron un total de 482 personas de distintos perfiles tanto de edad, procedencia, género, etc. Otras técnicas complementarias que se utilizaron fueron los mapas convivenciales<sup>6</sup> en los que participaron 195 personas.

Toda esta información nutrió una Monografía Comunitaria del barrio en la que se señalaron las principales demandas, necesidades y retos de San Cristóbal. Este documento fue socializado con los distintos protagonistas del proceso en un Encuentro Comunitario y otros espacios de relación de la comunidad creados a partir del proceso impulsado<sup>7</sup>.

### Relaciones ciudadanas y de convivencia

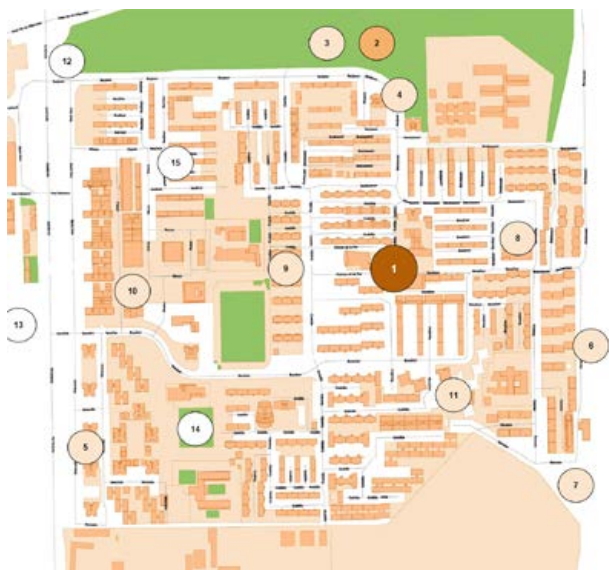
En el año 2015, una encuesta sobre el estado de la convivencia realizada por la Fundación la Caixa en 37 barrios de alta diversidad de España, entre ellos San Cristóbal, nos desvelaba que a pesar de existir una actitud general bastante positiva de la población respecto a la diversidad, en lo que se refiere a las relaciones entre grupos: un 36,7% de los/as vecinos/as creen que “apenas hay relación pero que la gente deja vivir, se respeta”, un 36% que “hay tensión en el día a día” y un 14,8% que “hay hostilidad manifiesta”, frente a un 12,4% que cree que “hay relaciones de vecindad o buenas relaciones y que los conflictos se resuelven de forma pacífica” (Giménez, Lobera, Mora, y Roche, 2015).

En los coloquios realizados desde el proyecto ICI, la conflictividad se relaciona casi siempre con los hábitos, el uso y cuidado de los espacios comunes, la sensación de inseguridad y las ocupaciones. En relación a los tres primeros aspectos, recogemos opiniones que identifican el mal uso de estos espacios con la presencia de ciertos colectivos, por poner música muy alta y hacer ruido hasta tarde, beber en la calle y dejarla sucia...

En la encuesta de convivencia también se pregunta por estas cuestiones, mostrando que más de un 70% de las personas encuestadas cree que en el barrio se cumple poco o nada con los hábitos de limpieza e higiene y un 60% piensa

<sup>4</sup> El proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural es impulsado en San Cristóbal por la Asociación Educación, Cultura y Solidaridad, el Ayuntamiento de Madrid y la Obra Social “la Caixa”. Esta promueve desde el año 2010 esta iniciativa en 36 territorios más del Estado, en convenio con ONG’S y Administraciones locales. <sup>5</sup> Siendo el tronco metodológico de este proyecto las propuesta de Intervención Comunitaria de Marco Marchioni (1999) y de mediación intercultural de Carlos Giménez (Giménez, 2013), sin embargo el desarrollo del proceso es poroso al aporte de otras perspectivas de mediación (como el caso relatado en este texto) y de otras metodologías y herramientas de promoción de la participación en diferentes contextos (investigación participativa, Comunidades de aprendizaje, Mapas de activos en salud, aprendizaje servicio, teatro social, etc.). <sup>6</sup> Los Mapas convivenciales son instrumentos metodológicos que permiten recoger de manera gráfica la percepción de la población sobre el territorio local y el uso que hace del mismo, permitiendo valorar las dinámicas relacionales presentes en los diferentes espacios. <sup>7</sup> Otra de las claves del proceso es crear espacios de relación estables donde los diferentes recursos, entidades y ciudadanía trabajen conjuntamente en el desarrollo de todo el proceso. Desde 2014 se han creado varios espacios: El Espacio técnico de Infancia, Juventud y Familia, donde participan los recursos técnicos existentes en el barrio, el Núcleo del proyecto, que aglutina a responsables de área de la Administración local, los Espacios de relación ciudadana y diferentes grupos de trabajo vinculados a las acciones comunitarias.

Figura 2



Elaboración propia.

que el uso que se hace de los espacios públicos (calles, plazas, parques...) es poco o nada adecuado.

### Identificación de zonas de conflicto

Partiendo de los resultados obtenidos de la encuesta y los coloquios, se decidió trabajar con la herramienta de los mapeos convivenciales. Estos mapeos nos permitieron identificar espacialmente y en base a una serie de criterios cuáles eran los espacios públicos a los que se les otorgaba un carácter positivo o negativo en virtud de su estado y los usos y prácticas relacionales que en ellos se producían. Estos criterios que definían más concretamente dicho concepto eran:

- Espacios insalubres, sucios, ruidosos.
- Espacios conflictivos.
- Espacios que evito, que no me resultan agradables
- Espacios que tienen mala imagen

Como se aprecia en la Figura 2, la zona más señalada cuantitativamente por los/as participantes es la que corresponde con el número 1 y que es la plaza del Cura Tomás Rubio, sobre la que trata este artículo. Los/as participantes de los mapeos convivenciales indicaron que era un espacio que consideraban insalubre, donde se producían conflictos entre el vecindario y por el que se evita pasar.

Esta plaza es un espacio que se encuentra en una zona céntrica del barrio de San Cristóbal, en la que convergen un Centro de Mayores, un local de una Asociación que trabaja con juventud e infancia, una ONG, un Centro Cultural de gestión privada, siete comercios, un Colegio Público y cuatro edificios de viviendas.

### Propuesta metodológica para la intervención mediadora

Una vez identificadas las principales zonas de conflicto, se pusieron en marcha una serie de pasos para el desarrollo del proceso de mediación comunitaria:

#### Valoración de la pertinencia de una intervención mediadora

Desde el equipo del proyecto se identificaron conflictos derivados de los diferentes usos que se realizan en dicha plaza, y no tanto de conflictos referidos a situaciones delictivas o que estén afectando seriamente al orden público. Se valoró como positivo que existiera una buena predisposición a la intervención mediadora y a que se establecieran canales de comunicación, debido a la necesidad expresada durante la fase de coloquios y mapeos convivenciales. Por estas razones el equipo valoró como pertinente el desarrollo de una acción mediadora.

#### Designación del agente mediador

Para la puesta en marcha de este proceso se conformó un grupo motor compuesto por tres recursos técnicos. Dicho equipo, por su experiencia de mediación en espacios públicos y conocimiento del barrio, se aprueba y valida en el espacio técnico de relación, así como se legitima por otros actores afectados o con alguna implicación en dicho conflicto, ya que el proceso de vinculación y de establecimiento de confianza realizado los años previos y el conocimiento de líderes clave vinculados a la plaza, permite proponer a dicho grupo como agente mediador.

#### Análisis de la situación y los actores

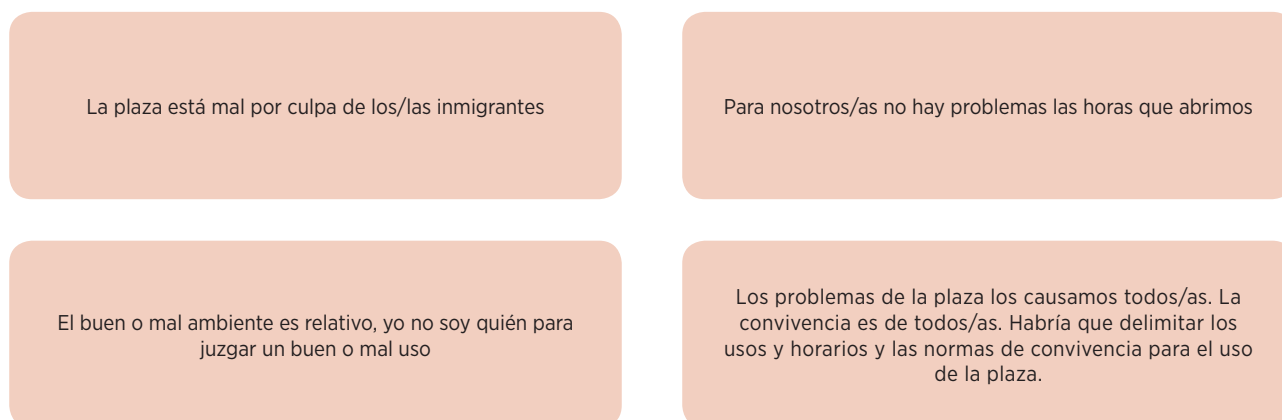
Para comenzar esta profundización en la visión sobre el conflicto se realiza un mapa de los actores que tienen algún vínculo con dicho espacio público. Estos se seleccionan siguiendo criterios que reflejen la diversidad de los usos de la plaza y de los discursos referentes a las formas de habitarla. Para esta selección se tuvieron en cuenta variables de género, edad y etnia, así como las actividades y los usos que se hacían de la plaza.

Después de dicho mapeo, se realizaron 27 entrevistas individuales abiertas semi-estructuradas y 3 coloquios grupales en los que se preguntaba por los usos que se hacían de la plaza, la convivencia, los conflictos identificados y las mejoras que recomendarían.

Esta información fue complementada con conversaciones informales y anotaciones a raíz de la realización de observaciones participantes por parte del equipo mediador. Estas observaciones fueron llevadas a cabo en distintas franjas horarias: mañana, tarde y noche atendiendo a las distintas actividades y usos.



Figura 3



Elaboración propia.

Tras este proceso, aparecían cuatro grandes discursos detectados respecto al conflicto: Figura 3.

### Realización del Foro Abierto

Como estrategia para la creación de espacios en los que se construyan relaciones asertivas y de interacción positiva entre los diferentes actores presentes en el conflicto de los usos de la plaza se planteó la realización de un primer Foro Abierto que supusiera un inicio de diálogo entre las partes, que permitiera la expresión de las diferentes perspectivas sobre el conflicto y el reconocimiento de éstas.

Los Foros Abiertos se estructuran dando una forma circular al espacio en el que los/as participantes están sentados/as en sillas en círculos concéntricos, situándose en la zona central cuatro sillas, que corresponden a cuatro posiciones o roles detectados y en los que se invita, previamente al desarrollo del foro, a cuatro participantes a dar inicio a la exposición del tema que se quiere tratar. En el espacio se encuentran la/s persona/s facilitadora/s que acompañan y promueven que se genere el diálogo entre los/as participantes. Una vez se inicia el diálogo, las personas que quieren, pueden ocupar las sillas centrales para seguir profundizando en las experiencias que hay detrás de lo que se expresa, ayudando a la comprensión y relación entre las partes.

En la experiencia relatada, se realizó una convocatoria invitando a todos/as los/as participantes del proceso previo de análisis del conflicto, estando así presentes 54 participantes de los siguientes perfiles: personas y grupos informales que utilizan la plaza, recursos educativos y sociales, comercios,

la asociación vecinal, vecinos/as de los edificios colindantes, la policía municipal y la Administración. También se realizó una convocatoria abierta a través de carteles y redes sociales, con el fin de llegar a personas que no habían participado del proceso previo.

Para la convocatoria al acto se utilizó una idea fuerza que pudiera atraer al mayor número de personas. El título elegido fue “¿Cabemos todos/as en la plaza?: Diálogo sobre los usos de la plaza del Cura Tomás”, orientando así el Foro hacia la temática principal que había aparecido durante el análisis del conflicto.

La apertura del diálogo se inició invitando a cuatro personas para que expresaran diferentes posiciones acerca del conflicto referente a los usos de la plaza. Se tuvo en cuenta criterios de etnia, género y edad a la hora de invitar a las cuatro personas. Se tuvo especial cuidado en invitar a personas de origen extranjero a expresar diferentes posiciones para no caer en la culturización del conflicto<sup>8</sup>.

Tras esta puesta en escena, se dio paso a otras voces para que fueran completando y expresando sus visiones.

Durante el diálogo, que duró dos horas, los facilitadores/as tuvieron que poner varios límites y dar dobles señales de aviso a las personas que fue necesario para situar conciencia. Se apoyó en el traslado de la información y la comprensión entre las partes. Las personas que sentían vulnerado su derecho al descanso, en su mensaje verbal intencionado querían entender las necesidades de la otra parte y dialogar, sin embargo, estaban dando dobles señales a través de su tono de voz, postura corporal que mostraba que se sentían enfadados y que no estaban abiertos al diálogo. Esto provocó en

<sup>8</sup> “En torno a esta ocupación y usos de plazas, parques y calles por parte de los vecinos inmigrantes se generan situaciones conflictivas, construyéndose el conflicto como cultural, más que vecinal, interpretándose en clave de diferencias étnicas lo que puede inducir al racismo. Las claves de las situaciones conflictivas en demasiadas ocasiones se interpretan en clave culturalista, cuando el foco se centra en otros factores que responden al contexto sociohistórico, político y económico”. Martínez (2015).

Figura 4



Elaboración propia.

la parte acusada un momento de bloqueo y miedo a la hora de expresar su punto de vista y necesidad, hasta el punto que hubo personas de ese lado que abandonaron las sillas centrales. Hecho que fue entendido por la otra parte como desinterés por solucionar el conflicto. Por ello, en ese momento fue necesario como facilitadores/as poner conciencia en el cuerpo y los mensajes no verbales que se estaban transmitiendo inconscientemente, señalando estos y haciendo trabajo personal a través de la indagación de las experiencias internas que sentían las personas que se estaban comunicando y poniendo palabras a las expresiones del cuerpo.

A partir de estos puntos álgidos se pudo profundizar en las necesidades presentes. Una de las partes expresó la necesidad de tener posibilidades de ocio gratuito y espacios compartidos con compatriotas, y otra de las partes, expresó la necesidad de descanso y limpieza de la plaza. Se apoyó a ambos a expresar las emociones ocultas que provocaba no poder satisfacer dichas necesidades, lo que produjo que se dieran momentos de resolución temporal en el que se comprendió y empatizó con las necesidades de las distintas partes.

Desde el enfoque de psicología orientada a procesos manejábamos que, aunque la temática principal que se había indicado como los usos del espacio estaba enmarcada como

“realidad consensuada”, era probable que aparecieran otras temáticas más vinculadas a la “realidad de sueños”, que en este caso hacía referencia al tema del racismo y la xenofobia y que aparecieron mediante lo que se denomina en la metodología “roles fantasmas”.

Así, aunque en un primer momento no apareció de manera directa, sino a través de roles fantasma, su acogida y enmarque por parte de las facilitadoras permitió desplegar experiencias internas en relación al sentimiento de ser extranjero/a en un país desconocido o la/s experiencia/s por parte de vecinos/as autóctonos/as de vivenciar los cambios en relación al perfil de vecinos/as en la actualidad, lo que apoyó una mayor comprensión de otras cuestiones que estaban afectando a la resolución del conflicto.

Al ser un espacio limitado temporalmente, quedaron otras temáticas vinculadas a la plaza sin poder dialogar, pero se acordó realizar en los próximos meses otro Foro Abierto que permitiera abordarlas y llegar a una serie de acuerdos sobre estos.

### Conclusiones

El Foro Abierto constituye una herramienta perfectamente encuadrable en procesos de mediación comunitaria intercultural.

tural ya que tanto la técnica como el enfoque de la Psicología Orientada a Procesos se complementan con los principios de la promoción de la convivencia intercultural. Los aportes en relación a los distintos niveles de realidad, la democracia profunda, el manejo del poder en los diálogos y otros conceptos son aspectos novedosos de los cuales la mediación intercultural consideramos puede verse enriquecida.

La eficacia de la herramienta del Foro Abierto, consideramos que se vio aumentada gracias a haber realizado un proceso previo de conocimiento compartido en el que se establecieron relaciones de confianza con los diferentes actores de la comunidad, lo que permitió que se diera una mayor legitimidad a los/as agentes mediadores/as.

Además, a través de esta experiencia práctica hemos comprobado la eficacia de la herramienta del Foro Abierto para generar un diálogo profundo que incluya además de las posiciones y necesidades, emociones y temas más ocultos que permiten generar una mejor y mayor conciencia sobre la diversidad y complejidad de los conflictos multiparte. Así como la potencialidad de generar relaciones y comunidad utilizando el propio conflicto como remedio.

Sin embargo, es necesario seguir profundizando en el encuadre y aportes de esta herramienta a los procesos de mediación comunitaria intercultural, sobre todo en relación a la resolución y mantenimiento de acuerdos en temáticas comunitarias.

### Referencias Bibliográficas

- Aguilar, T., Basagoiti, M., Carceller, A., Ortiz, A. y Sánchez, I. (2016). *Monografía Comunitaria de San Cristóbal de los Ángeles*. Madrid: Ed. Asociación Educación, Cultura y Solidaridad.
- Alguacil, J., Camacho, J. y Hernández, A. (2014). La vulnerabilidad urbana en España. Identificación y evolución de los barrios vulnerables. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 27, 73-94. <https://bit.ly/2O9YFVF>
- Diamond, J., y Spark Jones, L. (2011). *Un camino hecho al andar*. Quito: Activa Diseño.
- Giménez, C. (2013). Promoviendo la convivencia ciudadana intercultural en barrios de alta diversidad. Ideas y experiencias para una praxis comunitaria. En J. Buades y C. Giménez (Coords.). *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable: Manual de Intervención Comunitaria en Barrios*. Barcelona: Tirant Lo Blanch.
- Giménez, C. (2015). Promoviendo la convivencia ciudadana intercultural en barrios de alta diversidad. Ideas y experiencias para una praxis comunitaria. *Cuadernos Manuel Giménez Abad*. 4, 48-68 Recuperado desde: <https://bit.ly/2Lfcuo7>
- Giménez, C., Lobera, J., Mora, T. y Roche, D. (2015). *Convivencia Social e intercultural en territorios de alta diversidad*. Barcelona: Fundación Obra Social "La Caixa".
- Marchioni, M. (1999). *Comunidad, participación y desarrollo. Teoría, metodología y práctica de la intervención comunitaria*. Madrid: Editorial Popular.
- Martínez, M. A. (2015). Los espacios públicos como lugares de recreación identitaria: elementos de conflicto en contextos locales de inmigración. En C. Giménez y P. Crespo (Eds.). *Análisis, prevención y transformación de conflictos en contextos de inmigración*. Madrid: Ediciones UAM.
- Mindell, A. (2014a). *La democracia profunda de los Foros Abiertos. Pasos prácticos para la prevención y resolución de conflictos familiares, laborales y mundiales*. Barcelona: Expresiones de democracia profunda, Barcelona.
- Mindell, A. (2014b). *Sentados en el fuego. Cómo transformar grandes grupos mediante el conflicto y la diversidad*. Barcelona: Expresiones de democracia profunda.