



**Edita:**

Cruz Roja Española-Oficina Central  
Dpto. Intervención Social-Plan de Empleo  
C/Rafael Villa, s/n  
28023 El Plantío-Madrid  
Tels. 91 335 44 90  
e-mail: [empleo@cruzroja.es](mailto:empleo@cruzroja.es)

**Producción gráfica:**

**ARTEGRAF, S.A.**  
Sebastián Gómez, 5  
Tel. 91 475 42 12  
28026 Madrid

Depósito legal: M-55152-2003

II Jornadas Estatales

12 y 13 de noviembre de 2003, Toledo

---

# Empleo e inmigración

“Estrategias de comunicación  
para la promoción de la igualdad de trato”



construyendo la integración  
a través del empleo



# Índice

<b>Introducción</b>	9
<b>Inauguración:</b>	
Dña. M. Carmen Agulló Agulló. Presidenta Comité Provincial de Toledo	11
<b>Ponencias:</b>	
<b>Políticas antidiscriminación y por la igualdad de trato en Europa</b> D. José Manuel Fresno García. <i>Miembro español de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (Consejo de Europa)</i>	17
<b>Las dinámicas de la discriminación</b> D. Daniel Wagman, <i>Investigador, y escritor. Experto en discriminación, sistema penal y exclusión</i>	25
<b>La discriminación por motivos de origen en el mercado laboral</b> D. Lorenzo Cachón Rodríguez. <i>Profesor titular de Sociología. Universidad Complutense de Madrid</i>	33
<b>Claves para afrontar los obstáculos de la discriminación: las acciones de sensibilización</b>	
• <b>Imágenes positivas: cómo aprovechar los recursos de la comunicación</b> D. Antón Álvarez Ruiz, <i>Director creativo de Red Cell y especialista en publicidad social</i>	51
• <b>La sensibilización intercultural como estrategia de intervención social</b> D. Fidel Hernández Hernández, <i>Director de la Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración</i>	59
<b>La perspectiva de género en las estrategias de comunicación y sensibilización: análisis y recomendaciones</b> Dña. Pilar López Díez, <i>Doctora en Ciencias de la Información UCM</i>	79

## Mesa redonda:

### Buenas Prácticas en acciones de sensibilización

#### **El ámbito local como marco de actuación en las acciones de sensibilización: la experiencia de TV *Entre Culturas***

D. Daniel Lavella Clemares, *Responsable de la campaña de sensibilización contra la Xenofobia y el Racismo del proyecto NEXOS de la Iniciativa Comunitaria EQUAL*

87

## Talleres de experiencias y debate:

- **Metodología y herramientas para el diagnóstico de la discriminación.**

*Coordinación:* D. Daniel Wagman, *Investigador, y escritor. Experto en discriminación, sistema penal y exclusión*

91

**Conclusiones**

- **Cómo se hace una campaña/El diseño de un plan de comunicación**

*Coordinación:* Dña. Patricia Núñez Gómez, *Profesora de Publicidad II de la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM*

99

*Participa:* Dña. Carolina Guerrero, *Directora de Comunicación de la Fundación Luis Vives*

**Conclusiones**

- **La cooperación con los medios de comunicación**

*Coordinación:* Dña. Pilar López Díez, *Doctora en Ciencias de la Información UCM*

107

*Modera:* Dña. Milagros Mateo Herrera, *Directora del Dpto. de Comunicación de CRE*

*Participan:*

Dña. Isabel Serrano Velázquez, *Jefa de Sección, Diario ABC*

D. Isaac López Redondo, *Redactor de "Solidarios", Canal 2, Andalucía.*

Dña. Mar Gómez Illán, *Directora de la Revista ECOS de Toledo*

**Conclusiones**

- **La Responsabilidad Social Corporativa: estrategias de comunicación para su incorporación en la pequeña y mediana empresa**

*Coordinación:* Dña. Marta de la Cuesta González, *Economistas sin Fronteras.*

119

*Participan:*

D. Ignacio Inda Arriaga, *dpto Financiero y Promoción de Ingresos Cruz Roja Española*

D. Ibon Díaz de Rada, *Fundación Novia Salcedo*

D. Alfonso Hernández, *Grupo VIPS*

D. Javier López Calleja, *CEPES*

**Conclusiones**

- **La creatividad como recurso en las acciones de sensibilización**  
*Coordinación: D. Daniel Lavella Clemares, Guionista y director de documentales y productos audiovisuales de contenido social* 141  
**Conclusiones**

## Experiencias en materia de sensibilización:

- Andalucía Acoge:  
**La inmigración comunica. Propuesta para el tratamiento informativo de la inmigración** 147
- Murcia Acoge:  
**Empresa INTEGRA** 153
- CCOO:  
**La trasposición de las directivas sobre la igualdad de trato** 157
- Equalbur:  
**Gana la diversidad** 163
- Fundación ONCE, Cáritas, Fundación Secretariado General Gitano y CRE:  
**Participa en una gran empresa, Juntos por la inserción laboral** 167
- Cruz Roja Española:  
**Aprende a mirar de cerca** 171

<b>Anexos:</b>	<b>Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000</b>	177
	<b>Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000</b>	187
	<b>Organismos especializados de lucha contra la discriminación</b>	199
	<b>Programa de las jornadas</b>	205
	<b>Listado de participantes</b>	209



# Introducción

La percepción social de la inmigración ha ido transformándose en la medida en la que la afluencia de personas de origen extracomunitario ha ido en aumento. Coincidiendo con este cambio se están desarrollando actitudes, creencias que dificultan la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral de las personas inmigrantes. Teniendo en cuenta que el empleo es un factor de inclusión o exclusión social, se hace necesario llevar a cabo acciones de sensibilización que incidan en el entorno y que refuercen y complementen las estrategias y acciones de mejora que se están llevando a cabo por parte de entidades y administraciones.

Estas jornadas que a continuación se presentan, se plantean como un espacio de encuentro entre entidades, asociaciones y organismos que trabajamos con las personas inmigrantes en sus procesos de inserción laboral con el fin de abordar, de manera conjunta, el análisis y la reflexión de las estrategias de comunicación que llevamos a cabo, su impacto, los retos pendientes y que nos permita debatir, aprender y contrastar a quién, sobre qué y cómo podemos sensibilizar en la búsqueda de nuevas fórmulas, nuevos soportes de concienciación, experiencias extrapolables, en definitiva, la búsqueda de claves para el desarrollo de actuaciones que permitan un cambio de actitud dirigido hacia la igualdad de oportunidades en el mercado laboral para las personas inmigrantes.

Las Jornadas, organizadas por Cruz Roja Española, cofinanciadas por el Fondo Social Europeo, el IMSERSO, y la Fundación Luis Vives, se encuentran dentro del programa "Construyendo la integración: encuentros y jornadas de sensibilización" en el marco del Programa Operativo Plurirregional "Lucha contra la discriminación en el mercado laboral".

## Objetivos

- Conocer el marco jurídico y el clima social europeo y español actual, en relación con la discriminación en el mercado laboral de las personas inmigrantes.
- Facilitar un espacio para conocer e intercambiar experiencias positivas y buenas prácticas de acciones de sensibilización y concienciación de lucha contra la discriminación laboral que se vienen desarrollando por parte de empresas, administraciones, entidades...
- Facilitar instrumentos y claves para el desarrollo de actuaciones de sensibilización y planes de comunicación para la igualdad de trato y la igualdad de oportunidades de las personas inmigrantes en el mercado laboral.
- Difundir y divulgar materiales de sensibilización de las distintas organizaciones participantes.
- Promover cauces de cooperación entre las entidades y organismo participantes, para aunar esfuerzos y aprendizajes en la búsqueda de fórmulas de sensibilización que faciliten la integración de las personas inmigrantes en el mercado laboral.







# Inauguración

Dña. M. Carmen Agulló Agulló. *Presidenta Comité Provincial de Toledo*

## **Estimados amigos y amigas:**

Me complace inaugurar, en nombre del Presidente de Cruz Roja Española, este encuentro, que va a enlazar tres conceptos clave para la mayoría de las personas aquí representadas: Inmigración, No-Discriminación y Comunicación, en el marco de lo que supone el empleo como vía de inserción social.

Estas Jornadas que hoy comenzamos, se centran en uno de los elementos más débiles del abanico de actuaciones que las administraciones, ONG, agentes sociales y asociaciones de inmigrantes emprenden al objeto de facilitar la entrada y permanencia de las personas más vulnerables en el mercado laboral: la comunicación. Paradójicamente, es uno de los temas cuya importancia se señala reiteradamente y, sin embargo, los recursos –tanto materiales como humanos– que se dedican a combatir la discriminación son escasos.

En este punto quisiera agradecer al IMSERSO y a la Fundación Luis Vives su interés, su apoyo en la cofinanciación de esta iniciativa y la presencia de sus representantes en esta sesión inaugural. Las Jornadas se enmarcan en el Programa Operativo “Lucha contra la Discriminación”, sustentado desde la Comisión Europea, a través del Fondo Social Europeo.

Este Programa ha sido el núcleo de una de las apuestas más fuertes de CRE y de otras ONG aquí representadas, en su acción para combatir los riesgos de exclusión social: se trata de acompañar a cuantas personas se encuentran en una situación de desventaja a la hora de recorrer su camino hacia la integración social y laboral, asumiendo que corresponde a cada persona protagonizar su propio proceso de integración y ofreciendo un apoyo personalizado, con las herramientas necesarias que les permitan alcanzar autonomía y prosperidad.

En este empeño, la lucha contra la discriminación y las estrategias de comunicación como elemento fundamental en esa lucha nos convocan hoy para aprender e intercambiar experiencias, difundir nuestro posicionamiento en contra de las barreras sociales –enraizadas en estereotipos presentes en el imaginario colectivo– que dificultan la construcción de una sociedad más cohesionada que permita condiciones de vida dignas a todas las personas que la integran, y para ofrecer instrumentos para comunicar la igualdad de trato en el empleo.

La mayor parte de quienes participamos en este encuentro estamos trabajando para favorecer la integración de las personas inmigrantes en nuestra sociedad, a través de su inserción en el mercado laboral, y lo hacemos desde entidades de la sociedad civil y de las administraciones públicas.

Tenemos entre nosotros a representantes de quienes son responsables del diseño de políticas, de los agentes sociales, de expertos de otros países, de medios de comunicación. Van a compartir este debate sus protagonistas más importantes: personas inmigrantes de diversas procedencias, con diferentes proyectos migratorios, con distintas experiencias... muchas de ellas embarcadas en la misma tarea: luchar por la integración.

Partimos de la base de que el desempleo es un factor de exclusión social, y la discriminación un fenómeno que condiciona negativamente las posibilidades de acceso y permanencia en el empleo de las personas inmigrantes, especialmente de aquellas “minorías visibles” (árabes, sudamericanos, asiáticos, subsaharianos...).

Todas las migraciones tienen, en el fondo, un mismo objetivo: mejorar la situación de partida. Las migraciones son consustanciales a la historia de la humanidad: para decirlo de forma gráfica, el ser humano es una especie migratoria. Hoy día, sin embargo, las migraciones tienen un elemento diferencial: un sistema mundial globalizado y excluyente es el marco en el que se producen los movimientos migratorios. Se trata de fenómenos con una causalidad compleja, ligada a procesos políticos, económicos, medioambientales y étnicos.

Estamos continuamente hablando de “flujos migratorios”, pero ¿en qué consisten?... en la suma de millones de proyectos migratorios individuales y familiares cuyas motivaciones de partida son múltiples. No podemos simplificar la realidad. Afrontar el reto de la integración de la población inmigrante requiere un esfuerzo de análisis muy importante: las simplificaciones y generalizaciones banalizan la realidad.

La valoración de la presencia de inmigrantes en la sociedad de acogida, tiende a estar cargada de un signo negativo, con argumentos que varían según la perspectiva de los actores sociales y grupos de interés. Hay un discurso prevaeciente que enfatiza impactos indeseables (incremento de la conflictividad social, incompatibilidad de culturas, sobrecarga del sistema de prestaciones....) frente a los deseables, que se centran en la renovación demográfica, la ocupación de empleos con baja demanda por parte de la población autóctona, en sectores de otra forma condenados a desaparecer, y la dinamización económica -a través del consumo- y cultural, a través de la diversificación.

Se trata de un análisis incompleto que insiste en un saldo negativo que sirve para justificar y alimentar sentimientos de rechazo y políticas restrictivas.

Creo que la mayor parte de los presentes compartimos la convicción de que la integración no es una forma de asimilación: se trata más bien de una incorporación a la sociedad, desde la diversidad -por un tiempo no prefijado- en igualdad de oportunidades, con el requisito de lealtad al marco legal de convivencia y tolerancia en libertad. Hemos de construir un espacio político y social que permita gestionar la diversidad cultural, teniendo en cuenta sus múltiples dimensiones.

El fenómeno migratorio está estrechamente relacionado con la globalización, pero es evidente que, con sus ventajas e inconvenientes, se globalizan el capital y los mercados, no así los derechos sociales y económicos.

La discriminación también tiene una dimensión global. Para combatirla es preciso, en primer lugar, un reconocimiento público de que existe; en segundo lugar, un análisis del carácter sistémico de la discriminación y del impacto globalizador de los estereotipos que subyacen a este fenómeno. En tercer lugar, se hace necesaria una evolución en el campo del derecho en los Estados y la trasposición de las directivas europeas relativas al tema. Por último, es necesario pasar de la igualdad formal a la igualdad real. Implementar medidas prácticas para disminuir la incidencia de la discriminación. Para ello es imprescindible construir partenariados, incluir -en este esfuerzo- a todos los actores implicados.

La incidencia de la discriminación ha llevado, como hemos visto, al Consejo de Europa a adoptar -en el marco del Artículo 13 del Tratado de Ámsterdam- dos directivas para implementar el principio de igualdad de trato. Una de ellas prohíbe la discriminación racial en el campo del empleo, educación, seguridad social, salud y acceso a bienes y servicios. La otra, establece un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, es decir: está específicamente dirigida a combatir la discriminación en el mercado laboral. Como complemento a estas directivas se establece el Programa de Acción Comunitario para combatir la Discriminación, que abarca de Enero de 2001 a Diciembre de 2006.

Entiendo que este tema será analizado en mayor profundidad por otros ponentes, así que me limitaré a hacer hincapié en un concepto que en la jerga comunitaria se denomina “mainstreaming”, que significa literalmente “corriente principal”. Se trata de un enfoque para el diseño de políticas y la provisión de servicios, en el cual, los principios, estrategias y prácticas de igualdad se integran en el trabajo diario de gobiernos y entidades públicas desde el principio, implicando a los responsables del diseño de políticas, además de a expertos en temas de igualdad y a otros agentes. Estamos hablando de una estrategia a largo plazo, cuyo objetivo final es crear una sociedad más justa e inclusiva. Se pretende colocar a las personas y sus distintas necesidades y experiencias en el núcleo del diseño de políticas.

Esta es la doctrina de la Comisión basada, tanto en intereses de corte político y económico, como en una cuestión de Derechos Humanos. Existe la convicción de que la discriminación disminuye el potencial de las sociedades, arrinconando a una importante parte de su capital humano, el de quienes –como ciudadanos– tienen derecho a configurarlas. Las dinámicas de discriminación conllevan un importante correlato de exclusión y violencia. Este arrinconamiento tiene un altísimo coste humano, social y económico. Por ello se insiste, en la necesidad de combatirlo aunando esfuerzos entre todos los agentes.

Las entidades aquí representadas sabemos que la discriminación existe, pero ¿Qué sabemos en realidad de su génesis? ¿Nos permite la actividad cotidiana detenernos a analizar su dinámica, saber cómo opera y cómo se manifiesta?.. ¿Qué papel juegan aquí estereotipos y prejuicios?..

La integración tiene múltiples barreras. Algunas derivadas del desconocimiento de la sociedad de acogida, el idioma, las características del mercado laboral, la precariedad, el alejamiento de la familia, la necesidad de una formación específica...etc. Estas son barreras que las entidades que trabajamos en este ámbito combatimos diariamente, configurando itinerarios personalizados que incluyen acciones de información, orientación, formación, apoyo... Pero existen otras barreras cuyo peso específico es –incluso– superior, y a las que debemos dedicar tiempo y reflexión.

La lucha contra la discriminación tiene, como hemos mencionado, elementos de diverso tipo –entre otros legales– pero la sensibilización y las estrategias de comunicación son un elemento imprescindible, por ello vamos a dedicarle un protagonismo especial en estas Jornadas. En nuestro trabajo cotidiano, hemos “ordenado” de forma bastante coherente las acciones que tienen su foco en la persona, pero encontramos dificultades para sistematizar, articular y procedimentar temas de comunicación.

¿Cuál es nuestra tarea?... Combatir estereotipos –categorizaciones que tienen un poder definitivo, a la hora de configurar procesos cognitivos– rebatir simplificaciones... construir imágenes positivas... acercar la realidad a la gente, aprovechar los recursos de los medios de comunicación, detener la génesis de las profecías autocumplidas... Todo esto requiere un aprendizaje. Hemos convocado a expertos que nos ayudarán a entender el fenómeno de la discriminación, a diseñar y aplicar estrategias... Pensemos que en todo proceso de comunicación existen elementos: emisor, receptor, mensaje y vehículo, que se interrelacionan. ¿Quiénes son en este caso emisores y receptores? ¿Los mismos? ¿Cuáles son los mensajes? ¿Cuáles los vehículos de comunicación?..

Les hablaba al principio de la simplificación, de la banalización de la que parten muchos discursos y políticas relacionadas con el tema de la inmigración. Hace unos días escuché una frase de un actor –del que no recuerdo el nombre– que me pareció muy gráfica. Como todo el mundo, los actores y actrices trabajan sobre estereotipos que permiten a los receptores de los mensajes, una “rápida” comprensión de sus personajes. Los estereotipos facilitan una caracterización útil, en un principio, pero... a la larga, falsa. Esta persona resumió su reflexión en una frase: **“La principal característica de un estereotipo es que no se trata de un ser vivo”** Ahora que hablamos de imágenes y comunicación, creo que es difícil expresar algo tan complejo, de forma tan sencilla.

Quisiera agradecer la presencia de todos Vds. en estas Jornadas, el tema –además de necesario– es apasionante, y animarles en su labor. Deseo que disfruten su estancia en nuestra ciudad y que estos días de desconexión de la actividad cotidiana sirvan para avanzar en el empeño que nos hemos marcado.

Gracias por su atención.

# Ponencias



## construyendo la integración a través del empleo

Políticas antidiscriminación y por la igualdad de trato en Europa

Las dinámicas de la discriminación

La discriminación por motivos de origen en el mercado laboral

Claves para afrontar los obstáculos de la discriminación: las acciones de sensibilización

Imágenes positivas: cómo aprovechar los recursos de la comunicación

La sensibilización intercultural como estrategia de intervención social

La perspectiva de género en las estrategias de comunicación y sensibilización: análisis y recomendaciones





**D. JOSÉ MANUEL FRESNO GARCÍA**  
**Miembro español de la ECRI**

## 1. LA LUCHA CONTRA EL RACISMO Y LA DISCRIMINACIÓN EN UNA COYUNTURA CLAVE

En una Europa en la que cada vez hay una mayor integración y se diluyen las fronteras, se han incrementado los movimientos migratorios, las sociedades están cambiando rápidamente y se van haciendo progresivamente más interculturales. Este nuevo panorama ha ido acompañado de un incremento en los fenómenos de racismo, discriminación y xenofobia, poniendo de esta forma en peligro la propia idea de una Europa unida. Por eso, el racismo y la discriminación por motivos étnicos o raciales son, hoy por hoy, unos de los temas fundamentales en las agendas políticas europeas.

La discriminación se basa en la creencia de que unas personas son inferiores a otras por el hecho de pertenecer a una etnia o raza, lo cual conduce a tratarlas de modo desigual, violando de este modo el principio de reconocimiento mutuo de la igualdad de las personas, base del principio de igualdad de trato. Los Estados Miembros del Consejo de Europa<sup>1</sup> están de acuerdo en que el racismo y la discriminación racial constituyen una violación de los Derechos Humanos y tiene que ser combatida con todos los medios disponibles. Esta creencia tiene su base en la consideración de que todos los hombres nacemos libres e iguales en nuestra dignidad y derechos y que cualquier comportamiento que atente contra este principio básico de nuestras sociedades lo hace contra la estabilidad democrática. Se ha llegado de esta forma a la convicción de que se deben poner en marcha todas las medidas necesarias para asegurar los derechos humanos sin distinción o discriminación de ningún tipo, y solo por esta vía se podrán conseguir la paz, la estabilidad y el progreso para Europa. La discriminación y la exclusión social son, por tanto, importantes lacras para el progreso de la sociedad. Así lo defiende el Consejo de Europa, y también la Unión Europea, cuyas actuaciones en los últimos años están claramente orientadas a la lucha contra la discriminación y la mejora de la cohesión social.

Es imprescindible que exista un marco normativo de lucha contra la discriminación, marco que debe estar explicitado en el derecho constitucional, civil, penal y administrativo, de modo que se asegure la garantía efectiva de estos preceptos y la eficacia real en la aplicación de la justicia.

Más información: <http://www.eumc.eu.int/eumc/index.php> (web del Observatorio Europeo contra el Racismo y la Xenofobia).

## 2. LEGISLACIÓN EUROPEA EN MATERIA DE DISCRIMINACIÓN

La lucha contra el racismo y la discriminación racial se ha situado en un lugar central de la agenda política europea y mundial, y esto se ha traducido en la adopción de importantes instrumentos legales internacionales contra la discriminación étnica y racial. El Consejo de Europa ha sido pionero, desarrollando recomendaciones que garanticen el principio de igualdad de trato y desarrollen así los preceptos internacionales relacionados con los derechos

<sup>1</sup> La Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) es un organismo de control establecido por la primera cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno de los Estados Miembros del Consejo de Europa.

La ECRI se ocupa de cuatro aspectos fundamentales: el racismo, la xenofobia (extranjeros), el antisemitismo y la intolerancia (asociada a fenómenos de racismo y xenofobia).

humanos. La Unión Europea, a partir de los años 90, ha progresado en la misma dirección con la aprobación de disposiciones de obligado cumplimiento. Las disposiciones previstas en el artículo 13 del Tratado de Ámsterdam (1999) permiten que la cuestión de la discriminación adquiera especial importancia en el marco de las políticas europeas. Éste es el motivo por el que se adoptan dos iniciativas legislativas vinculantes de gran importancia, una de ellas en materia de discriminación étnica o racial, y otra en materia de acceso al mercado de trabajo, que cubre además otros tipos de discriminación. Se trata de la Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000 *relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico*; y la Directiva 2000/78/CE *relativa a la igualdad de trato en el empleo*.

Para impulsar estas directivas, la Comisión ha puesto en marcha el Programa de Acción Comunitario para Combatir la Discriminación (2000-2006).

## 2.1. El Tratado de Ámsterdam

El tratado de Ámsterdam dio un paso definitivo para reforzar el compromiso de la Unión en la protección y defensa de los derechos fundamentales de sus ciudadanos. Por primera vez, prohíbe la discriminación en la UE por motivos raciales o étnicos (*“El Consejo podrá adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”*). Esto es lo que se ha llamado la cláusula antidiscriminación del Tratado Ámsterdam.

Más información: <http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/a09000.htm>

## 2.2. La nueva Directiva Europea 2000/43/CE

La Directiva 2000/43/CE *relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico*, tenía que haber sido transpuesta al ordenamiento jurídico de los Estados a más tardar en julio de 2003. Contiene los siguientes puntos, principalmente:

- Prohíbe la discriminación directa e indirecta en los ámbitos del empleo, la protección social y la seguridad social, las ayudas sociales, la educación y la provisión de bienes y servicios y el acceso a los mismos.
- Proporciona a las personas que creen ser víctimas de discriminación, acceso a procedimientos administrativos y judiciales e incluso de conciliación para que puedan hacer valer sus derechos.
- Promueve el apoyo y el acompañamiento de las víctimas en cualquier procedimiento judicial o administrativo por parte de asociaciones u organizaciones.
- Establece sanciones apropiadas, incluyendo indemnizaciones, para los causantes de discriminación.
- Exige que los Estados miembros designen uno o varios organismos especializados que promuevan activamente el principio de igualdad de trato a partir de las siguientes funciones:
  - *“Prestar asistencia independiente a las víctimas de discriminación a la hora de tramitar sus reclamaciones por discriminación.*

- Realizar estudios independientes sobre la discriminación.
- Publicar informes independientes y formular recomendaciones sobre cualquier cuestión relacionada con dicha discriminación”.
- Fomenta el dialogo de las autoridades con los interlocutores sociales y con las organizaciones no gubernamentales a fin de promover la igualdad de trato.

Más información: <http://europa.eu.int/infonet/library/m/200043ce/es.htm>

### 2.3. La Directiva de empleo

La Directiva 2000/78/CE relativa *al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación*

- Aplica el principio de igualdad de trato de las personas en el empleo y la formación, independientemente de su religión o convicciones, de discapacidad, orientación sexual o edad.
- Su definición de discriminación y las disposiciones en materia de derecho de denuncia y carga de la prueba son iguales a las de la Directiva sobre la *igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico*.
- Exige que los empresarios realicen los ajustes razonables necesarios para atender las necesidades de personas con discapacidad aptas para desempeñar los trabajos en cuestión.
- Es aplicable en los siguientes ámbitos: Las condiciones de acceso al empleo (incluye selección y condiciones de contratación y promoción); Acceso a la formación; Condiciones del empleo (incluye despido y remuneración); Afiliación y participación en una organización de trabajadores o empresarios.

Permite excepciones limitadas al principio de igualdad de trato, por ejemplo, para respetar el espíritu de organizaciones religiosas o hacer posible la realización de programas especiales para promover la integración de jóvenes trabajadores o trabajadores de mayor edad en el mercado de trabajo.

En este caso, los Gobiernos han acordado introducir las modificaciones necesarias en sus legislaciones nacionales a más tardar el 2 de diciembre de 2003, aunque pueden solicitar un plazo adicional de hasta tres años para introducir los cambios necesarios relativos a la discriminación por motivos de discapacidad o edad. También los nuevos Estados miembros deberán incorporar las disposiciones de ambas Directivas a sus ordenamientos jurídicos antes de adherirse a la Unión.

Más información: [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/news/2002/jan/2000-78\\_es.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2002/jan/2000-78_es.pdf)

## 2.4. Elementos clave de la lucha contra la discriminación en la Unión Europea

De las disposiciones básicas anteriormente mencionadas, se puede extraer una serie de principios esenciales que definen el marco legal europeo en materia de discriminación:

- El Concepto de Igualdad de Trato: “la ausencia de toda discriminación directa o indirecta”.
- La definición y condena de toda discriminación, directa o indirecta:
  - Discriminación directa: *existirá discriminación directa cuando una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por alguno de los motivos mencionados en el art. 1.* Existe discriminación directa, por ejemplo, cuando se deniega el acceso a un lugar público a un gitano por motivos de etnia.
  - Discriminación indirecta: *cuando una disposición, criterio o práctica, aparentemente neutros, sitúe a una persona (...) en desventaja particular respecto a otras personas, salvo que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y salvo que los medios para la consecución de esta finalidad sean adecuados y necesarios.* Un ejemplo de discriminación indirecta lo encontramos en el caso que se presentó a los tribunales de Suecia cuando determinados establecimientos prohibieron la entrada a las mujeres que llevaran falda larga, alegando que esta indumentaria facilitaba determinados hurtos. Este hecho fue denunciado, ya que en realidad, quienes llevaban este tipo de prenda eran las mujeres de la comunidad roma/ gitana.
- Tipificación del acoso como forma de discriminación: *comportamiento no deseado que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.*
- Reconocimiento de la legalidad de la Acción Positiva: medidas específicas destinadas a prevenir o compensar las desventajas.
- Carga de la prueba: *corresponde a la parte demandada demostrar que no ha habido vulneración del principio de igualdad de trato cuando una persona que se considere perjudicada (...) alegue hechos que permitan presumir la existencia de discriminación directa o indirecta.*
- Protección contra las represalias: la Unión Europea insta a los Estados a adoptar medidas para proteger a las víctimas que denuncien la discriminación.
- Diálogo social: los Estados fomentarán el diálogo con los interlocutores sociales, incluidas las ONG, a fin de promover el principio de igualdad de trato.
- Sanciones: los Estados han de establecer un régimen de sanciones aplicables en caso de incumplimiento de las disposiciones y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento. Las sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.
- Legitimidad para iniciar procedimientos en caso de discriminación: pueden iniciar procedimientos judiciales o administrativos, en nombre del demandante o en su apoyo y con su autorización, asociaciones, organizaciones u otras personas jurídicas con interés legítimo.

## 2.5. Programa de Acción Comunitario

Con el Programa de Acción Comunitario, la Comisión tiene el objeto de impulsar conjuntamente con los Estados Miembros y otros actores sociales, medidas y actuaciones que favorezcan la igualdad de trato. El Programa ha sido diseñado para el periodo comprendido entre los años 2001 y 2006, abarca todos los ámbitos de la discriminación (origen racial o étnico, religión o creencias, discapacidad, edad u orientación sexual), y tiene tres objetivos principales:

- Permitir a la Comunidad estudiar y evaluar el impacto de la discriminación en los estados miembros y la efectividad de las medidas para combatirla.
- Incrementar la capacidad de luchar contra la discriminación de forma efectiva. Se contempla el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre actores de los distintos estados como vía para incrementar esta capacidad.
- Sensibilizar y promover los valores que subyacen en la lucha contra la discriminación, a través de seminarios, conferencias y campañas de información.
- Para más información sobre las acciones y convocatorias, [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/fundamental\\_rights/prog/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/fundamental_rights/prog/index_en.htm)

## 2.6. La Convención Europea

Una vez que sea aprobada, la Constitución Europea será la norma suprema por la que se rija la Unión Europea, por lo que es imprescindible que derechos fundamentales como la Igualdad de Trato y la no Discriminación sean garantizados desde las bases de la construcción de una Europa Unida.

El texto que contiene el proyecto de Constitución para Europa mantiene las bases legales para luchar contra la Discriminación y la Exclusión, y establece que uno de los principios constitucionales será la IGUALDAD.

La futura Constitución prohíbe expresamente la discriminación por motivos de nacionalidad, y establece que la Unión ha de llevar a cabo acciones para frenar la discriminación y la exclusión, promoviendo la justicia y la promoción social, la igualdad de género y la solidaridad intergeneracional y la protección de los derechos de los niños. Se mantienen, por tanto, las bases legales para luchar con la Exclusión y la Discriminación, a pesar de que en el texto no se hace referencia explícita a los distintos motivos de discriminación, tal y como se hacía previamente en el Tratado de Ámsterdam.

En el ámbito penal, Parlamento y Consejo podrán actuar en los delitos internacionales en los ámbitos de terrorismo, tráfico humano, racismo y xenofobia, explotación sexual infantil y delitos medioambientales.

## 3. LOS ORGANISMOS DE IGUALDAD DE TRATO

Los organismos especializados de lucha contra la discriminación son una de las medidas principales que han de adoptar los Estados para asegurar que la lucha contra la discriminación es realmente efectiva.

Por una parte, y según establece la propia Directiva, el Consejo de Europa recomienda y considera imprescindible la creación por parte de los Estados de organismos especializados de lucha contra la discriminación que actúen de modo independiente, ejerciendo distintas funciones, entre las que se destacan la sensibilización, la recogida de información, el seguimiento de la aplicación de las leyes, la asistencia a las víctimas, etc. Así se recoge en dos de las Recomendaciones Generales de la ECRI, la segunda y la séptima.

La necesidad de crear estos organismos también aparece recogida, como hemos dicho, en la Directiva Europea 200/43/CE *relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico*. Esta Directiva obliga a los Estados Miembros a designar “uno o más organismos responsables de la igualdad de trato entre todas las personas sin discriminación por motivos de su origen racial o étnico”. Los Estados han de procurar que se trate de organismos realmente independientes, con funciones y presupuestos que garanticen su eficiencia en la lucha contra la discriminación.

En los anexos se puede encontrar una descripción de los principales organismos en materia de igualdad de trato que operan en Europa.

#### **4. QUÉ PODEMOS HACER LAS ONG**

Aprovechando la relevancia que está adquiriendo el asunto de la discriminación y las nuevas disposiciones internacionales y nacionales, se considera conveniente que las ONG que actúan con migrantes y minorías actúen a favor de la igualdad e trato. Para ello, y a título indicativo, podrían emprender acciones de:

- Sensibilización a la sociedad y a las instituciones relevantes en la materia.
- Formación de líderes de minorías y migrantes y de grupos especializados tales como funcionarios, fuerzas del orden público.
- Recogida de casos de discriminación: compilación y estudio.
- Mediación en los conflictos de discriminación e información a las víctimas.
- Denuncia de casos ante las autoridades competentes.
- Asistencia directa a las víctimas y acompañamiento.

#### **5. RECURSOS E INICIATIVAS COMPLEMENTARIAS**

A la hora de crear una legislación adecuada para luchar contra la discriminación, los Estados han de adoptar una perspectiva amplia, evitando caer en una visión de mínimos. Sin embargo, tener buenos instrumentos jurídicos es imprescindible, pero no suficiente: se constata también la necesidad de que las medidas políticas y legales vayan acompañadas de actuaciones dirigidas a la sensibilización de la sociedad civil, a la educación en un clima de tolerancia y respeto por los derechos humanos y la diversidad. Esta sensibilización se podría canalizar por instrumentos como las instancias educativas y los medios de comunicación, y tendría que comenzar por las entidades relevantes en la materia. La lucha contra la discriminación por motivos étnicos o raciales tiene que ser concebida, por lo tanto, como un trabajo transversal en el que se implican diversas instancias, tanto públicas como privadas, y en el que se trabaja en diversos niveles.

Gracias a la actuación, a la denuncia y a las recomendaciones de numerosas instancias internacionales, entre ellas la Corte Europea de Derechos Humanos y la propia Unión Europea, muchos países europeos están adaptando y mejorando sus legislaciones para luchar de forma efectiva contra el racismo y la discriminación, lo que es especialmente cierto para los países de la Unión Europea a causa de la necesaria transposición de la Directiva 2000/43/CE. En este sentido, y en consonancia con la idea de que una lucha efectiva contra la discriminación necesita de unas buenas herramientas habilitadas al efecto, la Recomendación General de la ECRI número 7 es muy importante: la recomendación constituye una oportunidad única para que vayan más allá en la revisión de su legislación nacional, teniendo en cuenta todas las sugerencias que contiene.

Existen, como decimos, numerosas iniciativas de instancias de diferente naturaleza que enriquecen el debate y fomentan el intercambio de la información y las buenas prácticas. Sería muy importante que los Estados participaran de ellos y aplicaran sus enseñanzas a la lucha contra la discriminación en sus países. Destacamos, por su importancia, tres:

- El *Informe Final sobre los organismos especializados para promover la igualdad y/o combatir la discriminación de la Comisión Europea*, donde se establecen recomendaciones y sugerencias precisas sobre la manera en que tienen que funcionar estos organismos.

El estudio se puede encontrar en [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/fundamental\\_rights/prog/studies\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/fundamental_rights/prog/studies_en.htm)

- El proyecto bianual del Migration Policy Group para *la puesta en marcha uniforme y dinámica de la legislación antidiscriminación de la UE, especialmente centrada en los organismos especializados*, en el que están participando activamente, tanto aquellos países que han creado ya órganos especializados de igualdad de trato como los que están en fase de hacerlo.

Más información: [www.migpolgroup.com](http://www.migpolgroup.com)

- El Seminario que la ECRI organiza durante los días 13 y 14 de noviembre **con organismos especializados de lucha contra el racismo y la discriminación racial**. El seminario pretende servir de foro de intercambio y discusión sobre la mejor forma de implementar la legislación de lucha contra la discriminación en base a la recomendación política de la ECRI número 7 sobre legislación para combatir el racismo y la discriminación racial, así como a la recomendación número 2 sobre organismos especializados para combatir el racismo, la xenofobia, el antisemitismo y la intolerancia a nivel nacional.
- En el conjunto de la Unión europea, existen múltiples ONG que tienen una larga práctica en la lucha contra la discriminación. A título de ejemplo, señalamos algunas web donde se puede encontrar información: *Mouvement contre le racisme, l'antisemitisme et la xenophobie* ([www.mrax.be](http://www.mrax.be)); *Interights* ([www.interights.org](http://www.interights.org)); *European Network against racism* ([www.enar-eu.org](http://www.enar-eu.org))

## 6. ANEXOS

- Directiva 2000/43/CE relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.
- Directiva 2000/78/CE relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.
- Organismos especializados de lucha contra la discriminación.

La tarea de la ECRI es combatir el racismo, la xenofobia, el antisemitismo y la intolerancia a nivel europeo y desde la perspectiva de la protección de los Derechos Humanos. Su acción contempla todas las medidas necesarias para combatir la violencia, la discriminación y los prejuicios que sufren las personas o los grupos en temas de raza, color, idioma, religión, nacionalidad u origen étnico o nacional.



**D. DANIEL WAGMAN**

**Investigador y escritor. Experto en discriminación, sistema penal y exclusión**

La sensibilidad hacia el tema de la discriminación y la lucha por combatirla se ha acrecentado en los últimos tiempos, pues se entiende ya como uno de los grandes problemas sociales contemporáneos. En España existe menos tradición en este terreno que en otros países de nuestro entorno. Sin embargo tanto las acciones en pro de la igualdad de trato a nivel europeo y el enorme aumento en población inmigrante en muy poco tiempo ha puesto la lucha en contra la discriminación y el racismo en España en un destacado primer plano. Esta lucha es necesaria por razones éticas y morales: la discriminación implica obstáculos inaceptables sobre las opciones de vida y los derechos básicos de las personas y es responsable de generar efectos muy destructivos sobre los individuos y los colectivos que la sufren. Pero además, la discriminación (que demasiado a menudo deviene exclusión social) conlleva que la sociedad no aproveche al máximo el capital social y humano, los conocimientos y las habilidades de todos sus miembros. La exclusión y el conflicto, a largo plazo aumentan los costes sociales y económicos. Los efectos de las dinámicas de discriminación pueden llegar a ser muy destructivos para las víctimas, enquistándose en sus generaciones futuras agravando un problema cada vez más difícil de enfrentar. Como se ve en diversos movimientos sociales de casi todos los países de Europa, las dinámicas de discriminación tienen manifestaciones frecuentes de violencia y pueden generar graves tensiones sociales. Por último, es importante observar que las manifestaciones de procesos de estigmatización, discriminación y racismo, suelen ser resultados o reflejos de diversos problemas sociales que tienen poco a nada que ver, con la existencia de colectivos minoritarios. El reconocimiento y comprensión de dinámicas de discriminación, tiene el valor de ayudarnos a reconocer y comprender estos problemas sociales, como un paso necesario para proponer soluciones reales.

El hecho de combatir la discriminación no debe ser visto sólo como un movimiento defensivo en contra de un cáncer social, sino que debe ser tomado como un movimiento positivo que permita aprender sobre cómo construir sociedades más tolerantes, solidarias y verdaderamente interculturales. Este es un reto que no puede ser olvidado en un mundo de creciente globalización.

Está muy extendida la idea de que la discriminación es sólo un producto de acciones y actitudes explícitamente racistas.<sup>1</sup> Sin embargo, muchos procesos de discriminación surgen de prácticas e ideologías mucho más sutiles. Es un error diferenciar los conceptos de racismo y discriminación, esos intentos suelen ser parte de un tipo de discurso que minimiza el problema. A modo de ejemplo, las conclusiones de un estudio entre 279 estudiantes universitarios sobre su percepción de los Gitanos descubrió que “a causa de la censura social, el racismo no se manifiesta con facilidad. Por otra parte, aparece también el resultado complementario, es decir, cuanto mayor es la actitud racista latente, mayor es la asignación de características negativas al *exogrupo*” (en este caso los gitanos)<sup>2</sup>. Es erróneo y peligroso identificar solamente el racismo con las manifestaciones explícitas y virulentas de rechazo o agresión, e igualmente peligroso, la idea corolario de que la discriminación es sólo producto del racismo explícito. Es necesario comprender que racismo y discriminación no son sólo productos de la psicología de individuos que son más intolerantes y violentos. Si bien es cierto que hay personas más intolerantes y violentas en su rechazo a otros colectivos, hay una con-

<sup>1</sup> Racismo viene de la palabra “raza”, un concepto que aunque muy usado popularmente, debe ser rechazado por erróneo- sólo hay una raza- la humana. La categorización de personas según rasgos físicos no tiene sentido, sin embargo, la diferenciación de diferentes grupos étnicos y culturales puede reflejar realidades válidas. Racismo es el rechazo y el prejuicio contra diferentes grupos étnicos, o contra individuos por ser identificados con estos grupos, o por su fenotipo.

<sup>2</sup> Pérez, J.A. 1996 Nuevas formas de racismo en JF Morales y S Yubero. (eds) 1996 Del prejuicio al racismo, perspectivas psicosociales. Univ. De Castilla La Mancha.

tinuidad entre su forma de ser y los prejuicios, estereotipos, prácticas y actitudes de rechazo y de discriminación que existen en gran parte de la sociedad.

Para comprender las dinámicas de discriminación, hay dos conceptos importantes: estereotipos y prejuicios. Frecuentemente se argumenta que los estereotipos son parte natural del proceso cognitivo para la necesaria construcción de categorías unificadoras de numerosos elementos individuales. Pero este argumento, aparte de ser casi tautológico, esconde el hecho de que los estereotipos suelen estar basados en muy poca información, y de dudosa naturaleza, sobre los supuestos atributos de un *exogrupo* y los individuos que lo componen. En este mismo sentido, los estereotipos son un obstáculo para reconocer las identidades individuales de los que han sido categorizados. Estos estereotipos no son sólo un mecanismo del proceso cognitivo, sino que forman parte de un proceso de retroalimentación. Tenemos tendencia a seleccionar información sobre un grupo estereotipado para reforzar nuestra visión inicial y a ignorar informaciones que están en contradicción con esta visión. Pero los estereotipos no son necesariamente negativos. Los prejuicios en cambio, se entienden como juicios de valor y actitudes negativas que refieren a un determinado grupo apoyados en los estereotipos.

Los estereotipos, los prejuicios y consecuentemente, las decisiones o acciones discriminatorias, no son ni constantes ni inmutables. Dependen del contexto social, de variaciones y de cambios en las actitudes de los individuos en diferentes momentos. Dependen de mutaciones dentro del *endogrupo* con el cual nos sentimos identificados y de las reacciones de las víctimas. Esta afirmación implica que combatir la discriminación no debe basarse en el objetivo inmediato de hacer desaparecer prejuicios y prácticas discriminatorias, sino que debe plantear la necesidad de favorecer procesos que ayuden a reconocer y debilitar los estereotipos existentes colaborando en la identificación de los prejuicios y asegurar que estos prejuicios no desemboquen en decisiones y prácticas de discriminación.

También es importante hacer hincapié en que no existe discriminación simplemente porque haya diferentes colectivos de personas. Determinados individuos pueden ser víctimas de discriminación aunque no pertenezcan a ningún "colectivo" diferenciado de la mayoría. Discriminación no surge de la existencia de realidades objetivamente diferenciadas, es más bien un proceso subjetivo de construcción imaginaria. Un español con rasgos de un africano subsahariano puede ser víctima de racismo, aunque su forma de ser, sus referencias de identidad sean iguales que cualquier otro ciudadano de un determinado territorio. Sin embargo, quien le discrimina le sitúa como una persona diferenciada. Esta distinción es importante ya que nos hace recordar que la existencia de procesos de estigmatización y discriminación nacen de dinámicas que reflejan realidades de la cultura social mayoritaria. Y pueden ser múltiples los fenómenos o causas que dan lugar a procesos de estigmatización. El corolario resultante es que el enfoque en la lucha para reducir el prejuicio, y la discriminación, pasa por actuar sobre los fenómenos sociales que dan lugar a estas dinámicas de estigmatización y discriminación.

En este sentido, una de las realidades más importantes para entender estos procesos es la situación de desigualdad. "No son las diferencias las que están en el origen de la discriminación sino, más bien, al revés: Las relaciones preexistentes de poder y de desigualdad, son las que desencadenan un clima de confrontación que utiliza las diferencias como excusa o coartada para ejercer el dominio."<sup>3</sup>

La lucha en contra de la discriminación tampoco debe basarse simplemente en el desarrollo de normas legales. Estas normas son necesarias y útiles, pero la clave está en otro lugar: en el compromiso y en los procesos de transformación social.

A continuación se describen algunos de los procesos o mecanismos de las dinámicas de discriminación.

---

<sup>3</sup> Discriminación laboral de los inmigrantes en España. Colectivo IOE, Madrid 2000

## LA CONSTRUCCIÓN DE ESTEREOTIPOS

La adjudicación de estereotipos a un grupo no implica necesariamente la discriminación, hay estereotipos positivos, por ejemplo: “los alemanes son gente competente y trabajadora”. Sin embargo, respecto a grupos estigmatizados gran parte de la imagen que se tenga de ellos se basan en un número muy extendido de estereotipos y prejuicios negativos. Con respecto a los inmigrantes, las calificaciones de violentos, oportunistas, molestos, ruidosos, incívicos, conflictivos dominan una parte importante del discurso social en relación a ellos.

“Los marroquíes son así, los chinos así, y los polacos de tal manera”. Afirmaciones de una simpleza extraordinaria, realizadas sin apenas un mínimo conocimiento o contacto con los objetos de la valoración, pero que tiene un peso importantísimo a la hora de construir imágenes socialmente compartidas. Los estereotipos son por tanto productos sociales, y son comunicados y transferidos, o más bien contagiados con la virulencia de un virus informático. Y en el caso de estereotipos sobre “inmigrantes”, el propio hecho de que se habla de “los inmigrantes” como si se tratase de un colectivo común con rasgos compartidos, es el primer y fundamental indicio de la construcción social de una realidad. La diversidad de las personas que han migrado es tan grande, que la única “unidad” que pueden tener ellos sería, o bien sus problemas legales comunes, o el hecho de que sufren, en general, los mismos procesos de estigmatización y rechazo.

Los estereotipos no sólo provocan reacciones de rechazo, sino que dificultan el mínimo contacto o comunicación personal que ayudaría a debilitar esas imágenes estereotipadas. . Otro problema con la propagación de estereotipos es que hay tendencia a internalizarlos. Los niños tipificados en el sistema educativo como conflictivos, asumen esta visión de sí mismos y pueden desarrollar actitudes aun más conflictivas. El estereotipo de los inmigrantes como criminales, y el consecuente acoso criminalizador que de él se deriva, puede debilitar su respeto y su confianza en las leyes. Éste comportamiento sin embargo, permite reforzar el estereotipo original, dando origen a un círculo vicioso

Relacionado con los procesos de construcción de estereotipos, está el fenómeno de atribuir al colectivo los rasgos y las responsabilidades de acciones realizadas por individuos concretos de este colectivo. Algunos de las agresiones racistas más virulentas han surgido a raíz de la acción de un individuo en concreto, que da lugar a una reacción contra todo un colectivo, como fue en el caso de El Ejido. La tendencia, demasiado frecuente en los medios de comunicación, a identificar una persona como Gitano, o inmigrante, cuando no tiene ninguna relación con la noticia, contribuye a este proceso, ya que el caso particular acaba siendo visto como representativo del colectivo en cuestión.

Uno de los campos de batalla más importantes en la lucha en contra la discriminación, es empezar por cuestionar sin contemplaciones toda afirmación estereotipada. Todos participamos en estas dinámicas, con afirmaciones a veces muy sutiles, incluso aparentemente benignas, sin siquiera darnos cuenta del mensaje negativo que comunicamos. Es fascinante la anécdota repetida hasta la saciedad, del “Gitano que subió un burro a un piso”, expresado por personas que, en primer lugar apenas en su vida han conocido un Gitano, y mucho menos uno que subió un burro a su piso, y a la vez, por personas que no son insensibles a la problemática del racismo. Es muy extendida la idea que aunque los estereotipos pueden ser algo exagerados, “algo habrá”. Una creencia mas que cuestionable. En algunos casos se puede demostrar que un estereotipo es completamente falso, como en el caso de la falsa idea de que los inmigrantes cometen mas delitos que los españoles. Sin embargo, los estereotipos son tremendamente resistentes, con una increíble capacidad de sobrevivir a cualquier análisis de la realidad. Es sorprendente escuchar a personas, a las que se les han expuesto razonadamente datos sobre la falsedad de que los inmigrantes cometen mas delitos, reacciones como: “Bueno, será así... pero a un amigo mío le robaron un par de marroquíes”.

*Juicios de valor negativos* basados en la creencia, explícita o no, de la superioridad de la cultura autóctona. Este fenómeno no sólo da lugar a un tratamiento desigual, sino que refuerza un constante mensaje hacia minorías o los

inmigrantes sobre los “fallos” y “fracasos” de su cultura y de sus valores. En este sentido es interesante ver la recurrencia con que se emplea la fórmula: “los inmigrantes tiene que respetar los valores españoles”, una formulación que lleva consigo varios enfoques equivocados. ¿de qué valores se habla? ¿Solidaridad, tolerancia, respeto hacia el prójimo, perdonar en lugar de vengar, generosidad, rechazo a la violencia? ¿Cómo y dónde se miden, cómo se sabe que los valores de los extranjeros son “peores” que los de los españoles? La exaltación de los valores autóctonos nunca se concreta, sólo sirve para dejar constancia de su superioridad en comparación con los de los inmigrantes, lo que a su vez permite que nunca se sometan a examen, ni se vean sus deficiencias, por lo que raramente se cuestiona cómo promover valores positivos, cómo debilitar valores negativas, que existen dentro la sociedad. Y se termina reforzando una imagen falsa y banal de algún tipo de unidad, homogeneidad y esencia nacional.

Y es irónico observar que las pocas veces que se hace explícito a qué valores se refiere, es en realidad con la pretendida necesidad de que los extranjeros acepten los “valores democráticos españoles”. Doblemente irónico, ya que muchos inmigrantes proceden de países con trayectorias democráticas igual de desarrolladas que España. Y, por otro lado, el trato que reciben por parte de la administración, a menudo muestra rasgos profundamente antidemocráticos, desde la negación de ciertos derechos fundamentales en la ley de extranjería, como la inhibición por parte de la administración en asegurar que los derechos de los inmigrantes son respetados a la hora de trabajar, alquilar un piso u cualquier otra necesidad básica. A lo que se añade, por último, el hecho de que se niega cualquier posibilidad de que un inmigrante puede acceder a votar o participar dentro el sistema electoral.

Esto ilustra una de las funciones básicas de procesos construcción imaginaria y la estigmatización de *grupos malditos*; que permite un contraste automático: si ellos son deficientes, conflictivos y problemáticos, nosotros por naturaleza somos todo el contrario. Y refuerza una muy cuestionable idea de la existencia de importantes diferencias entre personas de distintos países, y que estas diferencias presentan grandes obstáculos para construir sociedades integradas. Pero la capacidad de integración no depende de rasgos objetivos ni esenciales de las personas o las sociedades. Si hay voluntad e interés, se pueden fomentar procesos para lograr cercanía e identificación entre los miembros de una comunidad por muy diversas que sean las personas que la compongan; así como, por el contrario, se puede también provocar dinámicas que incentiven la diferencia

## PROFECÍAS AUTOCUMPLIDAS

Son frecuentes las prácticas resultantes de profecías que se auto cumplen en relación con estereotipos existentes. En el sistema educativo muchos maestros mantienen el prejuicio de que los niños gitanos no pueden o no quieren aprender. En consecuencia hacen poco esfuerzo por enseñarles y el resultado del alto fracaso escolar sirve como prueba de que la valoración original no era un prejuicio, sino un reflejo de la realidad. Esta dinámica también se ve en el sistema penal, donde el estereotipo del inmigrante como criminal, lleva a altos niveles de vigilancia policial, que da lugar a niveles de detenciones más altos que la media, lo cual permite mantener el estereotipo original. Estos procesos son extraordinariamente dañinos, ya que representan espirales de retro alimentación de estereotipos y de discriminación. Y como se comentó anteriormente, la internalización por parte de las víctimas de ciertos estereotipos aumenta la tendencia de la profecía a auto cumplirse.

## LA NEGACIÓN DE LA EXISTENCIA DE DISCRIMINACIÓN

Un fenómeno de enorme importancia en las dinámicas de discriminación es la tendencia a minimizar, cuando no negar, sistemáticamente la existencia de prejuicios y prácticas discriminatorias por parte de la sociedad mayorita-

ria. Encontramos un ejemplo muy revelador en un estudio de discriminación contra gitanas en el sistema penal<sup>4</sup> donde se cita la afirmación del portavoz del Fiscal General de que es imposible que existan prácticas discriminatorias por parte del sistema judicial ya que la discriminación está prohibido por la constitución y porque su labor es puramente técnica. Este argumento niega que individuos de la administración tomen decisiones que puedan estar influidas por su subjetivismo o prejuicio.

La negación de la existencia de discriminación tiene importantes consecuencias. Entre muchas, si no existe discriminación, los problemas que tienen personas inmigrantes o otros grupos minoritarios se explican por sus propias limitaciones y fallos. Si los Gitanos sufren una fuerte discriminación a la hora de acceder al mercado laboral pero se niega que exista tal discriminación, los bajos porcentajes de gitanos con puestos de trabajo se utilizarían como prueba que los gitanos no quieren trabajar. Si no se niega que hay una discriminación hacia los inmigrantes por parte del sistema penal, la explicación del hecho que se esta sobre representado entre las personas detenidos será que cometan mas delitos.

Puede ser difícil mostrar discriminación en cada caso individual. Por ejemplo en el ámbito laboral se suele justificar el rechazo a un inmigrante explicando que hay otras personas mejor cualificadas. La nueva directiva Europea anti-discriminatoria obliga a que se desarrollen herramientas legales de *inversión de la carga de la prueba*. Este quiere decir si hay indicios de discriminación en una denuncia es el demandado quien tiene que ofrecer pruebas que no ha sido así. Se contempla el uso de datos estadísticos que muestra que existe un manifiesto desequilibrio en la participación de personas de un determinado colectivo en alguna esfera de la sociedad. Existe cierta ambigüedad cara a los inmigrantes en la directiva, ya que le es aplicable si son discriminados por su “raza” o etnia, pero es mucho mas ambiguo en el caso de si es por su procedencia nacional.

Existen diversas herramientas y metodologías para detectar y cuantificar la existencia de prácticas discriminatorias. Sin embargo requiere la voluntad de dedicar recursos para llevarlos a cabo. Y un obstáculo importante a dedicar recursos a este fin, es que mientras no se hace visible la presencia de discriminación, se puede seguir negando que existe.

## CULPAR A LA VÍCTIMA

La extensión lógica de la negación de la discriminación es ir un paso mas, culpando a las víctimas de su situación de exclusión y rechazo. Está muy extendido el discurso para explicar los problemas que enfrentan los Gitanos y las Gitanas: se debe a sus propios fallos y actitudes. “No quieren integrarse, no quieren trabajar, no quieren educar a sus niños, ellos también son racistas”. El uso del concepto “integración” en relación con los inmigrantes implica una curiosa tendencia a culparles a ellos por sus problemas. Para muchos, los obstáculos para que los inmigrantes pueden “integrarse” no se deben a las barreras de rechazo y discriminación, sino a sus propios fallos, y su futura integración dependerá de su capacidad de transformación, su mejora, su educación, para que puedan tener las cualidades y valores necesarios para incorporarse como *personas de bien* en la sociedad. Y así, se cambia radicalmente el enfoque de dónde reside la responsabilidad principal, para emprender dinámicas integradores.

Las dinámicas de culpabilización de la víctima tienen otro importante efecto: debilitan la capacidad de las personas para sentir solidaridad y compasión hacia las víctimas de discriminación.

<sup>4</sup> Mujeres Gitanas y Sistema Penal. Equipo Barañí. Ed.Metyel. Madrid, 2001.

## BUSCANDO CABEZAS DE TURCO

Un paso más allá de “culpar a las víctimas” de sus problemas, es culparles también de un sin fin de problemas del conjunto de la sociedad, convirtiéndoles cabezas de turco. Actualmente la amplia propagación de la creencia de que los inmigrantes son responsables de un importante aumento del delito y la inseguridad, es quizás el ejemplo más claro, y más siniestro de este fenómeno, aunque también se oyen voces que les culpan por el empeoramiento del sistema educativo, de la prostitución, de la droga...

Un caldo de cultivo de conflictos racistas son las situaciones donde las personas compiten por escasos recursos sociales y económicos. Existen incidentes de vecinos organizando movimientos agresivos contra inmigrantes o Gitanos en humildes barrios que padecen problemas de paro, pobreza y exclusión. A menudo hay un discurso culpando a los inmigrantes por estos problemas, “nos quitan los puestos de trabajo” y “están chupando de los servicios sociales y ayudas”. Tristemente, se enfrenta a los más pobres, haciendo imposible una alternativa de lucha juntos, en contra de un reparto injusto de recursos de la sociedad que perjudican a ambas partes.

Hay dos cuestiones relacionadas aquí. Por un lado, la gente puede pensar que la presencia de inmigrantes puede devaluar el barrio y su vivienda. Por desgracia y debido a que la imagen del inmigrante no es muy positiva en muchos casos esto puede ser cierto, lo que hace aun más enrevesado y complejo el conflicto. Por otro lado, la visibilidad de estos conflictos, algunas veces violentas, entre personas compitiendo por escasos recursos, permite un discurso de las clases medias y altas en el que el racismo y la discriminación son patrimonio casi exclusivo de las clases pobres e “incultas”. Las personas de clase más acomodadas tienen menos probabilidades de tener contacto con vecinos inmigrantes y por lo tanto, actuar sobre sus prejuicios. Pero más allá de ese poco contacto vecinal o barrial, en muchas instituciones, individuos de estas clases tienen poder de decisión sobre inmigrantes y sus prejuicios influyen, igual que influyen mucho a la hora de propagar a toda la sociedad los estereotipos y prejuicios.

Existe también un latente y preocupante conflicto entre Gitanos e inmigrantes por estar compitiendo en algunas esferas como son por ejemplo, los oficios de recogida de chatarra, venta ambulante, trabajo agrícola y además, por diferentes recursos de los servicios sociales. Actualmente, una parte desproporcionada de la discusión sobre racismo y discriminación en España se enfoca mayoritariamente hacia lo que sufren los colectivos de inmigrantes, mientras que en muchos ámbitos, el rechazo y prejuicio contra los gitanos supera el que podría afectar a los inmigrantes. Es una muestra muy gráfica de la implícita minimización o negación de la existencia de dinámicas de discriminación, en este caso las que afectan al pueblo Gitano.

Pero no sólo se buscan cabezas de turco entre personas compitiendo por escasos recursos, esa búsqueda también se da en otros procesos en los que los individuos necesitan reafirmar la identidad grupal para sentir mayor seguridad. Una vez más, es importante hacer hincapié en la idea de que los procesos de discriminación no se deben a la existencia de grupos minoritarios, sino que se deben a fenómenos políticos y sociales dentro de la sociedad en general. En nuestra época de *post-fordismo* y globalización hay una creciente sensación de aprehensión, de vivir en un mundo de riesgo, una sensación de pérdida de raíces, etc. La reafirmación de una identidad de grupo es una de las reacciones frente a estos sentimientos. Puede tomar la forma de una reafirmación positiva de dinámicas de construcción de alternativas más comunitarias o colectivas, pero puede tomar forma de afirmación negativa: identificando a otros colectivos como los responsables del aumento de la sensación de inseguridad o pérdida. Los inmigrantes son candidatos perfectos para jugar este papel.

*La falta de capacidad para que las víctimas de la discriminación puedan ser oídas* y los pocos espacios de diálogo y contacto entre autóctonos y extranjeros, impide bases sólidas para resolver conflictos dentro de algún espíritu de unidad o de objetivo compartido. Esto contribuye a un aumento de niveles de rechazo y prejuicio, haciendo más fácil

les “propuestas” de exclusión total. Se refuerza la falta de confianza de las víctimas en el sistema, y se reafirman creencias dentro de la sociedad, de que la comunicación y la negociación es imposible.

La falta de oportunidad para hacer oír sus voces no sólo es un efecto de las dinámicas de discriminación sino que las refuerza. El aparente silencio de los inmigrantes puede ser visto como una aceptación implícita de las acusaciones, estereotipos o los prejuicios expresados sobre ellos.

Esta falta de vías para hacerse oír se refleja en los medios de comunicación donde aún no se hacen suficientes esfuerzos para recoger voces de inmigrantes. A menudo sus voces son sustituidas por las voces de otras personas que hablan en su nombre y en algunos casos, con un discurso paternalista.

Es necesario que la lucha en contra de la discriminación sea protagonizada, en gran medida, por las víctimas. Para las víctimas no es una cuestión de compromiso intelectual o ético, sino una necesidad vital.

*Propuestas de segregación*, a menudo justificadas como una opción positiva para evitar conflictos, o como algo beneficioso para todos. Estas prácticas se han visto en el triste ejemplo de la construcción de barrios para Gitanos en muchos lugares de España. Y actualmente se está desarrollando peligrosísimas dinámicas de creación de ghettos de inmigrantes, un fenómeno hasta ahora poco relevante aquí, con futuras consecuencias imprevisibles. También se ve en casos de segregación -de hecho- dentro del sistema educativo, a veces exigidos por los padres, otras veces por la propia administración.

La segregación tiene muchos efectos negativos, incluyendo que se puede limitar el acceso a diversas oportunidades sociales. La segregación reduce oportunidades de contacto y diálogo, que es la base imprescindible para desarrollar prácticas que puedan debilitar estereotipos, prejuicios y discriminación. Aunque hay que recalcar que simplemente la convivencia físicamente cercana no garantiza que habrá diálogo y contacto positivo, sino puede pasar todo el contrario. Por eso es necesario promover medidas, y facilitar el desarrollo de nuevos contextos compartidos, que provean bases para construir convivencia integradoras.

Existen casos de segregación dentro de sistema educativo donde se oyen argumentos implícitos e incluso explícitos, sobre la protección de los derechos de la mayoría. El discurso plantea que los niños inmigrantes, menos preparados, o más conflictivos, perjudican la experiencia educativa de otros niños, y por esto deben ser tratados en aulas o centros aparte. Es muy peligroso que la discusión se sitúe en estos términos. Respeto a derechos básicos nunca puede ser una cuestión de minorías y mayorías. A la vez que es preocupante que algunas tendencias de segregación en la escuela nazcan de iniciativas que estaban designadas como medidas de discriminación positiva pero sin los recursos necesarios, como en algunos casos es la Compensación Educativa.

## LA FUNCIONALIDAD DEL RACISMO Y LA DISCRIMINACIÓN

Quizás lo más preocupante del racismo y la discriminación es que puede cumplir funciones sociales importantes, lo cual hace que la lucha en su contra sea aun más difícil. No solo son manifestaciones de tendencias “enfermizas”, o periféricas. En primer lugar existen, y aun más en tiempos de mayor “inseguridad”, tendencias de creación imaginaria y estigmatización, de grupos “malditos” para culpar de los problemas graves que enfrentamos, un fenómeno que se ha comentado anteriormente. Esta tendencia puede ser aun más exacerbada por posturas demagógicas de políticos y otros agentes sociales, algo demasiado frecuente en el actual panorama político Europea. Uno de los peligros de este uso demagógico, es que frente a ideologías explícitamente racistas y xenófobas, la oposición puede situarse en una postura defensiva, y acaban dando por bueno en muchos casos la creencia de la conflictividad de

inmigrante, solo se discrepa con las propuestas de supuestas “soluciones” que son claramente racistas o anti democráticas.

Pero, quizás actualmente en España la función principal de la estigmatización del inmigrante y sus consecuentes dinámicas de rechazo, discriminación y racismo, es el control y la regularización del mercado laboral en una economía que depende, cada vez más, de la existencia de un importante volumen de mano de obra barata y dócil, incluyendo centenares de miles de trabajadores indocumentados. Esta estigmatización permite justificar políticas de recortes de derechos fundamentales, que debilitan la capacidad de resistencia y de organización de los afectados frente a la explotación que sufren y contribuye a amedrentar las protestas ante la desigualdad. Y es también un obstáculo inmenso para la unidad entre obreros extranjeros y obreros nacionales, los últimos viendo a los primeros como enemigos y responsables de las carencias y dificultades a las que se ven enfrentados.

Y desde luego la jugada es eficaz. La explotación es profunda, e importantes sectores de la economía española son completamente dependiente de ella. Según datos del Consejo Económico y Social (CES), el 54% de los inmigrantes declara ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional y casi el 84% no sobrepasa los 649 euros mensuales. En cierto grado amplias capas de la población española puedan estar beneficiándose de esta explotación, sin embargo se benefician aun más los sectores más poderosos.<sup>5</sup>

Finalmente la estigmatización de los inmigrantes, con las dinámicas de “culpar a la víctima” y de “buscar cabezas de turco”, facilitan mucho la capacidad de ignorar o negar que existe discriminación, y así de no tener que tomar medidas para luchar en contra del racismo. Permite no reconocer que ellos son las principales víctimas de estas relaciones de desigualdad y injusticia, y así no tener que sentir compasión ni solidaridad hacia ellos, ni que reconocer como muchos de nosotros nos beneficiamos de esta relación de dominio.

Y permite sostener que ya no existen problemas de diferencias de clase y de un injusto reparto de la riqueza de la sociedad, sino el problema que enfrentamos hoy día surge de que hay diferentes tipos de personas. El conflicto no es un conflicto de *clase*, sino un conflicto de *culturas*. Y un debate que se sitúa en estos términos, va por muy mal camino.

---

<sup>5</sup> *Abc*. 30-09-2003



**D. LORENZO CACHÓN RODRÍGUEZ**

**Profesor Titular de Sociología. Universidad Complutense de Madrid**

## INTRODUCCIÓN

Los cambios que se han producido en los procesos migratorios desde mediados de los años ochenta del pasado siglo han situado a España, como a otros países europeos mediterráneos, en el mapa mundial de las migraciones internacionales como un posible lugar de destino. Este hecho es el resultado de una etapa en la que los importantes cambios que se produjeron en la sociedad, la economía y el mercado de trabajo en España actuaron como mecanismos de atracción y produjeron lo que hemos calificado como “nueva inmigración”, nueva en relación a la que había antes de 1985, que procedía sobre todo de Europa y Latinoamérica. En torno al año 2000 arranca así una *tercera etapa* de las inmigración en España (véase Cachón, 2002). No se trata sólo de que las cifras de inmigrantes hayan aumentado significativamente desde los últimos años noventa o de que la inmigración haya comenzado a tener una notable visibilidad (en las calles de nuestras ciudades, en los medios de comunicación, en los debates públicos y en las intervenciones de las instituciones), sino que se han diversificado los flujos y está cambiando la estructura de la población inmigrante residente, se está produciendo una reestructuración importante del mercado de trabajo de los inmigrantes, se están consolidando las redes migratorias, están apareciendo enclaves étnicos que ponen de manifiesto la consolidación de los inmigrantes en el territorio, están produciéndose conflictos ligados a la inmigración (sea de inmigrantes con la administración por la obtención de “papeles”, sea de colectivos de inmigrantes de distinto origen nacional por nichos del mercado laboral, sea de fenómenos racistas como el de El Ejido de febrero de 2000); pero, sobre todo, estamos entrando en una nueva fase migratoria porque los desafíos ligados a la ciudadanía y a la co-inclusión comienzan a situarse en el primer plano de las preocupaciones y de los debates sociales y políticos en áreas como la educación, la vivienda y el mercado de trabajo.

Dasseto (1990) señala que este *tercer momento* del ciclo migratorio se produce tras un proceso donde “la duración de la implantación (...), la emergencia de líderes bipoicionados y la aparición de los niños, su crecimiento y su entrada en la escuela, van inscribiendo paso a paso, en un proceso lento y de reconocimiento recíproco, a los inmigrantes, individuos y familias, en el tiempo social de la sociedad donde habitan”. Y esta presencia estable de nuevas poblaciones, sobre todo si son étnicamente diferentes, “activa nuevas problemáticas colectivas. Ya no se trata del acceso a los derechos sociales, de la aculturación o enculturación o de la gestión de relaciones entre grupos sociales en competencia: cuestiones todas ellas que continúan presentes como problemas sociales. Emerge sobre todo como problema en este momento, en que las poblaciones son de manera evidente una parte permanente del espacio, la cuestión que podríamos llamar de la *co-inclusión*, donde cada una de las partes en presencia está inducida a incluir a la otra, en las prácticas sociales y en el imaginario organizado del que dispone cada actor”. Se plantea “la integración social de los inmigrantes” y se procederá, implícita o explícitamente, a una negociación que lleve a “un reajuste de la noción de equilibrio y orden social existente en cada realidad social, institucional e imaginario, tanto de los autóctonos como de los neautóctonos”. En este momento del ciclo migratorio las nuevas poblaciones son muy diferenciadas por diversos elementos, lo que conduce a dinámicas sociales que pueden ir desde “una tentativa de disolución individual en la estructura social”, a una “fuerte utilización de la red ‘étnica’ o ‘etno-nacional’ para asentar sobre ella una estrategia social y económica”.

Y aparece en el horizonte también la cuestión de la participación política de los que no disponen de la ciudadanía formal (nacionalidad). Por todo ello creemos que, en torno al 2000, la cuestión migratoria en España entra en una nueva etapa y por eso hemos señalado que aparece la “España inmigrante”. Y uno de los desafíos que hay que afrontar en este momento del ciclo migratorio es (la denuncia de) la discriminación que sufren los inmigrantes en el mercado de trabajo y en las prácticas de las empresas y las administraciones en España y la lucha por la igualdad de trato.

En la dirección que señala Wieviorka (1992), la discriminación debe ser incluida entre las “formas elementales de racismo” juntamente con la segregación con la que a veces se combina y de la que en ocasiones no resulta fácil distinguir porque ambas prácticas se alimentan y complementan. Se suelen distinguir tres dimensiones del racismo: el racismo como prejuicio (estereotipos, opiniones, creencias, etc.); el racismo como prácticas (discriminaciones, segregación, violencias, etc.); y el racismo como ideología (teorías, doctrinas, visión del mundo). Pero numerosas investigaciones han mostrado que no hay una relación automática entre prejuicios y comportamientos racistas (véase Poirer y Vourc’h, 1998).

La discriminación, especialmente la discriminación racial o étnica, es una de las manifestaciones más relevantes del “nuevo racismo”. Se inscribe en el terreno de las conductas, de las prácticas que contribuyen a jerarquizar y segregar a las poblaciones en función de elementos raciales, étnicos, nacionales, religiosos o culturales haciendo, en algunos casos, una amalgama de algunos o todos estos factores. Debe ser distinguida de los estereotipos que actúan como mecanismos cognitivos y de los prejuicios que son dispositivos actitudinales y que son otras formas elementales diferentes de racismo aunque están muy relacionados con la discriminación y se refuerzan mutuamente.

La “discriminación” es entendida aquí como trato diferenciado y desigual en diversos ámbitos de la vida social sobre un grupo (y/o los individuos que componen ese grupo por el hecho de formar parte de él) en función de uno o varios rasgos (reales, atribuidos o imaginarios), socialmente construidos como diferencias negativas en relación al grupo dominante (véase Poirer y Vourc’h, 1998). Esta discriminación hay que declinarla en plural tanto por las formas de manifestarse (por ejemplo directa o indirecta), por su intencionalidad (puede ser intencional o no intencional), por ser individual o institucional (o con actores y “sin actores”), por los ámbitos donde se produce (laboral, educación vivienda u otros), por los efectos que tiene (de explotación o de exclusión), etc. Esta multitud de perspectivas hacen del estudio de la discriminación étnica un campo poliédrico. Además, su relación con otros fenómenos como la segregación, con los que está muy relacionada pero que, al menos analíticamente, conviene diferenciar, hacen aún más complejo su estudio y la lucha por la igualdad de trato.

## LA DISCRIMINACIÓN DE LOS INMIGRANTES EN ESPAÑA

Para el objetivo de este texto<sup>1</sup> se pueden diferenciar tres “niveles” de discriminación en España: en primer lugar, la *discriminación institucional*, es decir, aquella que se plantea desde las normas públicas vigentes y desde las prácticas administrativas y que nos ha permitido hablar de “marco institucional discriminatorio”; en segundo lugar, la *discriminación estructural* que se produce desde los dispositivos generales del mercado de trabajo, que ofrece pistas indirectas de discriminación a través de (cuasi)evidencias estadísticas; en tercer lugar, la *discriminación en la empresa* y que se puede manifestar de distintas formas. Si las dos primeras formas de discriminación podrían ser consideradas como “discriminación sin actores”, con frecuencia no declarada y sin aparecer (necesariamente) como intencionada, la tercera es una discriminación individual (con frecuencia abierta) con actores que pueden ser diversos: empresarios, intermediarios laborales, formadores, trabajadores, clientes, etc.

La *discriminación institucional* o “marco institucional discriminatorio” habría que relacionarla con los “contextos de recepción” de que hablan Portes y Börcz (1998): (desfavorable, neutral o favorable, para todos o para determinados colectivos) porque ese marco institucional es uno de los pilares de los mismos al fijar el campo de los posibles máximos de los modos de acceso y de las políticas de integración y las prácticas (y las políticas) empresariales o sociales restringen esos campos y establecen esos “contextos de recepción”.

<sup>1</sup> Este texto sintetiza el análisis presentado en Cachón (2003d).

Algunos ejemplos recientes de discriminación institucional en España son el uso discriminatorio de instrumentos jurídicos en vigor, la aplicación restrictiva de las normas cuando se aplican a los inmigrantes, la exigencias desproporcionadas para acceder a dispositivos de protección social que afectan exclusivamente a los inmigrantes o la escasa dotación de medios en los servicios públicos que han de atender a los inmigrantes.

Hemos calificado como *discriminación estructural* la que se produce desde los dispositivos generales del mercado de trabajo. No todas las diferencias entre colectivos (o individuos) que se encuentran en mercado pueden ser atribuidas a la discriminación pero, si controlamos las otras variables que pueden influir en la situación de un colectivo como la edad, la educación, la región o zonas de la ciudad, y seguimos encontrando regularidades persistentes de desigualdad que no son explicables de otra manera, “podemos comenzar a considerar justificadamente si está operando la discriminación” (Wrench y Modood, 2002). Podemos examinar algunos datos de la situación de los inmigrantes en el mercado de trabajo que ofrecen pistas indirectas de discriminación a través de (cuasi)evidencias estadísticas.

Las tasas de paro de los inmigrantes en España son notablemente superior a las de los autóctonos, repitiendo una pauta diferencial/discriminatoria muy común. La EPA del segundo trimestre de 2002 que señalaba 2.026.200 parados en España, daba el dato de 69.800 parados extranjeros que se incluían dentro de aquellos, suponiendo el 3,4% del paro total. Pero lo más relevante que nos ofrece la EPA son las tasas de paro. Sus diferencias con las tasas de paro de los españoles se recogen en el Cuadro 1.

Las tasas de paro de los españoles son del 11% para ambos sexos, del 7,6% para los varones y del 16,2% para las mujeres. Esta mayor tasa de paro femenina se repite en todos los grupos de extranjeros en España. Si el conjunto de los extranjeros tiene una tasa de paro que supera en 3,2 puntos la tasa de los españoles detrás de ese dato se esconden dos realidades opuestas: las tasas de paro de los extranjeros comunitarios son inferiores a las de los españoles (en 2,8 puntos), pero la de los no comunitarios es superior en 4,6 puntos. Y dentro de los no comunitarios las mayores diferencias, es decir, las mayores tasa de paro las tienen los originarios del Resto del mundo (con una tasa del 19,7%, 8,7 puntos superior a la de los españoles), seguidos de los europeos no comunitarios (con una tasa del 16%, 5 puntos por encima de la de los españoles) y los latinoamericanos (con una tasa de paro del 13,7%, 2,7 puntos por encima de los españoles). Estos datos muestran con mucha solidez como el paro afecta más a los extranjeros no comunitarios que a los españoles y a éstos más que a los comunitarios que viven en España, estableciendo una jerarquía de ventajas/desventajas en el mercado de trabajo.

**Cuadro 1. Diferencial entre las tasas de paro de los extranjeros según origen y las tasas de paro de los españoles (segundo trimestre de 2002)**

	<b>Españoles Tasa de paro</b>	<b>Extranjeros (diferencias respecto a la tasa de paro de los españoles)</b>					
		<b>Total</b>	<b>UE</b>	<b>Total</b>	<b>No UE</b>		<b>Resto mundo</b>
					<b>Resto Europa</b>	<b>América Latina</b>	
Ambos sexos	11,0	+3,2	-2,8	+4,6	+5,0	+2,7	+8,7
Varones	7,6	+4,0	-0,8	+5,3	+3,0	+2,5	+9,9
Mujeres	16,2	+1,3	-5,6	+2,5	+5,6	+0,2	+10,4

Fuente: INE, Encuesta de Población Activa y Cachón (2003b).

Por género se repiten dos fenómenos: la mayor tasa de paro de las mujeres respecto a los varones en todos los grupos de extranjeros por zonas de origen y la jerarquía de ventajas/desventajas según zonas de origen que hemos señalado. Desde la perspectiva de los grupos de edad, como es bien sabido, las tasas de paro juvenil en España son mucho más altas que las tasas de los adultos: así la tasa de paro de los jóvenes españoles menores de 25 años es del 21,4% en el segundo trimestre de 2002, frente a una tasa del 9,9 de los adultos de 25-54 años y del 6,5% para los de 55 y más años. Esta mayor tasa de paro de los jóvenes en relación con los adultos se repite en los extranjeros comunitarios, pero no entre los no comunitarios, donde las tasas son más altas tanto entre los jóvenes como entre los adultos mayores de 55 años. En otro lugar (Cachón, 2003b) hemos examinado (especialmente para los jóvenes inmigrantes) las tasas de paro según el estado civil, el nivel educativo, la ocupación y el tiempo de residencia en España. Y las pautas diferenciales de tasas de paro se mantienen mostrando esas (cuasi)evidencias de discriminación estructural del mercado de trabajo que apuntábamos.

La distribución sectorial de los inmigrantes y las características de las ramas de actividad con mayor presencia de inmigrantes nos proporcionan otros elementos estadísticos que apuntan a procesos de discriminación y segregación étnica. Aquí el componente de clase social es un factor de gran importancia y cuyos efectos, sin embargo, no podemos desagregar. Pero la concentración desproporcionada de inmigrantes en mercados de trabajo caracterizables como secundarios (véase Cachón, 2003a y la bibliografía citada en dicho texto) muestra regularidades no explicables, al menos en su totalidad, por factores como cualificación, estudios, experiencia profesional y otros distintos al hecho de ser extranjero (y, además, con diferencias entre los distintos colectivos) y de tener mayoritariamente un origen social obrero.

Cinco ramas de actividad concentraban a finales de 1999 el 76% de los trabajadores extranjeros con permiso de trabajo en España: “servicio doméstico” (26%), “agricultura” (21%), “hostelería” (12%), “construcción” (9%) y “comercio al por menor” (7%). Estas cinco ramas juntas sólo concentran sólo la tercera parte del empleo total en España, lo que da una primera idea del grado de concentración del empleo de los inmigrantes. En los últimos años se está produciendo un fenómeno de creciente concentración de los (nuevos) inmigrantes en estas ramas de actividad, sobre todo en servicio doméstico y agricultura. Si en la década de los noventa los permisos de trabajo en vigor (al final de cada año) se han duplicado (con un incremento del 134%), en estas cinco ramas el incremento conjunto ha sido del 320% en el mismo período: el aumento experimentado en la agricultura ha sido del orden de 2.122%, en el servicio doméstico del 620% y en la construcción del 209%. Son colectivos, además, muy feminizados en “servicio doméstico” (más del 80% son mujeres) o muy masculinizados en “agricultura” y “construcción” (más del 93% son varones). La concentración sectorial coincide con una “especialización” según el origen geográfico de los inmigrantes: Marruecos (en un 75%) y el resto de África concentran más del 95% de los extranjeros en “agricultura” y el 78% en la construcción (de ellos, el 70% marroquíes); en el “servicio doméstico” destaca la presencia de filipinas y dominicanas y en “hostelería” marroquíes, latinoamericanos y chinos.

Además del funcionamiento del “mercado” en la ubicación de los inmigrantes en estas ramas de actividad, algunas normas de lo que hemos llamado el “marco institucional discriminatorio” vienen a constituirse en el bucle que cierra la lógica del mercado. Si en un momento es el “marco institucional” el que fija (por exclusión o por preferencia) el campo de no-circulación de los inmigrantes (por ejemplo, a través de las referencias a la “situación nacional de empleo”), en otros casos el Estado viene a ratificar lo que el mercado ya ha fijado previamente como “campo de posibilidades”. Era muy claro el ejemplo del contingente de 1995 que establecía que podrían acogerse al mismo sólo inmigrantes de aquellos países que el mercado ya había seleccionado preferentemente para determinadas ramas de actividad y así las “preferencias” del mercado se transformaban en “requisitos” o “prescripciones” en la norma jurídica: se aceptaban (varones) marroquíes para la construcción y (mujeres) dominicanas, peruanas o filipinas para el servicio doméstico. Este bucle mercado-Estado actúa cuando el Estado, en vez de “compensar” efectos discriminatorios del mercado, viene a ratificar, consolidar y potenciar aquellos efectos del mercado, bien directamente al

asignar contingentes según nacionalidad y género para determinadas actividades u ocupaciones, bien permitiendo, como ocurre en la actualidad, que las empresas señalen en un apartado de las ofertas de empleo el origen nacional de los trabajadores que solicitan porque se está convirtiendo la “nacionalidad” en una característica de los puestos de trabajo.

¿Cómo explicar esta concentración desproporcionada de inmigrantes en estas ramas de actividad? Porque son ramas menos deseables por sus condiciones de trabajo (véase Cachón, 1999, 2002 y 2003a). A partir de una serie de indicadores contruidos con estadísticas oficiales se pueden analizar las características de las condiciones laborales y de la calidad de los empleos de las cinco ramas de actividad donde se concentran las tres cuartas partes de los inmigrantes y obtener conclusiones relevantes: se puede afirmar que el conjunto de indicadores seleccionados muestran que, en general, las cinco ramas de actividad donde se concentran la mayor parte de los trabajadores inmigrantes en España tienen unas condiciones de trabajo notablemente peores que la media de los sectores (o que la media del mercado laboral español) y que, en consecuencia, están, a este nivel general y agregado que se hace la comparación, entre las ramas de actividad menos “deseables” para los trabajadores. Con esto no hemos descrito las condiciones de trabajo concretas de los inmigrantes sino las condiciones generales de estas ramas de actividad que siguen ocupadas mayoritariamente por autóctonos que ocupan –en general– los estratos más bajos de la clase obrera.

En este análisis exploratorio de los datos agregados por ramas de actividad a nivel nacional, no se desciende a las características de los empleos concretos ocupados por los inmigrantes. Un examen más desagregado de los datos (por áreas geográficas o cuencas de empleo y por categorías profesionales según el origen nacional, el género y el nivel educativo de los inmigrantes) permitiría señalar mayores niveles de concentración en los puestos de trabajo menos deseables de (estas) ramas de actividad que son a su vez las ramas menos deseables. Sin embargo, no hay que confundir las características de los puestos de trabajo que ocupan los inmigrantes (o los sectores donde más se concentran –es decir, son concentrados– los inmigrantes) con sus características personales (niveles de cualificación y de educación, etc.) que, en algunos orígenes nacionales, son colectivamente superiores a las de los autóctonos como consecuencia de la selección en origen que el proceso migratorio hace de los sujetos que participan en él. Si fuera posible hacer este análisis desagregado comparando los puestos ocupados según el origen nacional y aislando el resto de los factores, se podría hacer visible una discriminación étnica (y social) todavía más importante en el mercado de trabajo.

Los procesos de asignación de empleos que se efectúa en el mercado produce una etnoestratificación de la estructura ocupacional. La estructura ocupacional de la migraciones ha sido comparada a un reloj de arena con una parte alta más reducida que la parte baja y con una zona intermedia muy reducida. Pero los inmigrantes no se ubican en esta estructura de modo indeterminado. Existe una notable etnoestratificación, es decir, una influencia del origen (nacional o étnico) en el lugar que ocupan los inmigrantes en esa pirámide ocupacional. Como ha señalado el Colectivo Ióé (1999), “existe una marcada polarización (en la estructura ocupacional entre los inmigrantes): en los niveles altos predominan los trabajadores del primer mundo y en la categorías bajas se concentran los inmigrantes del Sur”. Por ejemplo, a partir de los datos del Padrón municipal de 1996, hemos podido señalar para la Comunidad de Madrid que, más allá de una estructura ocupacional bastante parecida a nivel agregado para los extranjeros y para el conjunto de la Comunidad, lo significativo es la desigual posición según el origen nacional: “los extranjeros provenientes de la Unión Europea y de América del Norte tienen mayor presencia en los grupos ocupacionales altos: directores de empresa, técnicos profesionales y de apoyo y empleados; el resto de los extranjeros ocupados reparten su presencia en diversos grupos ocupacionales: los de países europeos que no son de la UE sobre todo en trabajadores cualificados y operadores de maquinaria; los de América Central se hacen notar sobre todo en trabajadores no cualificados, lo mismo que los de América del Sur, que además tienen cierto peso en empleados y trabajadores de servicios en restauración; los provenientes de África están sobre todo en los diversos grupos de trabaja-

dores manuales, tanto cualificados como no cualificados. Mención aparte merecen los datos de los provenientes de Asia porque incide la diferenciación interna que hay dentro de ellos (probablemente ligada al origen nacional); su presencia es mayor en tres grupos: directores de empresas, trabajadores de servicios en restauración y trabajadores no cualificados. No resulta difícil relacionar estos tres grupos respectivamente –de modo algo estereotipado– con japoneses, chinos y filipinos” (Cachón y Santana, 1998).

Si, además, analizamos las características concretas de los puestos de trabajo que ocupan los inmigrantes (como se ha hecho en algunos trabajos de investigación llevados a cabo en España, entre los que se pueden resaltar tres del Colectivo loé sobre los inmigrantes en la construcción, en la hostelería y sobre mujeres inmigrantes en diferentes sectores: véase Colectivo loé, 1998, 1999 y 2001a), se comprende que hayan sido definidos en inglés como las tres *D*: *dirty, dangerous, demanding*, en japonés las tres *K* (*kitanai, kiken, kitsui*) y que en castellano podamos hablar de las tres *P*: *penosos, peligrosos, precarios*.

Estos aspectos de la discriminación estructural en el mercado de trabajo están muy ligados a la discriminación estructural que se produce en otros dos campos (que no se examinan en este artículo) como son la educación y la vivienda.

Pero más allá de la discriminación institucional y estructural, está la discriminación en el nivel de la empresa que se puede abordar desde distintos enfoques (véase Wrench, 1996 y Wrench y Modood, 2000): “*discrimination testing*”; investigaciones sobre actuaciones de los “porteros” (*gatekeepers*) del mercado de trabajo (como empleadores o agencias de empleo); las experiencias de los miembros de minorías étnicas o colectivos de inmigrantes; el análisis de las acciones denunciadas por los trabajadores, colectiva (a través de los sindicatos, por ejemplo) o individualmente; las intervenciones de los organismos responsables para garantizar la igualdad de trato (en los países donde existen) o las demandas presentadas ante los tribunales de trabajo.

Comenzaremos por un “estudio de caso” expuesto por Martínez Veiga (2001) en su trabajo sobre El Ejido (en el capítulo sobre “Discriminación, exclusión social y racismo”). En Septiembre de 2000 el sindicato agrario (patronal) COAG llevó a cabo una oferta de trabajo para cien personas entre las que no se incluían a trabajadores de origen marroquí. Como señala Martínez Veiga: “la mayor parte de la discriminación laboral tiene lugar en el reclutamiento, cuando por alguna razón gente que pertenece a algún grupo étnico o algún grupo demográfico tiende a ser rechazada para un puesto de trabajo o, simplemente, a ser excluida de poder optar a él”. Y al autor analiza este caso de El Ejido en la estela de los estudios que parten de la “discriminación estadística” de Arrow (que señala que como determinar la productividad de un trabajador potencial es costoso y complicado las empresas se basan en características que son fáciles de observar como la étnia o el género como un signo al que atribuyen cierta productividad) y Bluestone y Stevenson (que apuntan que la productividad se determina en base a las “creencias acerca de las características del miembro típico o medio al que el individuo pertenece”). Martínez Veiga examina (a través de la prensa) las “explicaciones” que los responsables de la COAG dan para “justificar” la exclusión de los marroquíes. Y éstos señalan que en su oferta de trabajo “no existe ningún indicio racista o xenófobo, sino la satisfacción de hacer trabajado con *determinadas étnias* en campañas anteriores y la intención de querer volver a repetir la experiencia” (el subrayado es nuestro). Si a los marroquíes se les calificaba de “los mejores trabajadores con diferencia” antes de la huelga de tres días en febrero de 2000, luego se va a hablar de la “irresponsabilidad demostrada por los trabajadores de procedencia magrebí en el trabajo en el campo” y esta carácter “irresponsable” y “conflictivo” se va a contrastar con el de los ecuatorianos y los subsaharianos. Estas actitudes de los marroquíes son atribuidas a su cultura: un responsable de la COAG afirma que “la experiencia de muchos años ha demostrado que los trabajadores magrebíes son más conflictivos, quizás porque por *razones culturales* no han sabido adaptarse a la sociedad española”. Se puede resumir y cerrar el argumento con una cita que hace Martínez Veiga de Salomos y Back: “Las manifestaciones contemporáneas de raza están codificadas en un lenguaje que va dirigido a enmascarar las acusacio-

nes de racismo. En el caso del nuevo racismo, la raza se codifica como cultura. De todas maneras la característica central de estos procesos está en que las cualidades de los grupos sociales son fijas, se hacen naturales y están confinadas dentro de un culturalismo que se define pseudobiológicamente”.

Esta argumentación se podría continuar con la que hacen Castellanos y Pedreño (2001) y que muestra el rechazo a la contratación de “árabes” por parte de empresarios agrícolas murcianos ligado al conflicto industrial, al poder de negociación en el mercado de trabajo y a la lucha por el poder dentro de la empresa. Porque, como dice uno de estos empresarios, “el árabe es tan capaz de trabajar como el español, el chino el polaco, el ruso o el ecuatoriano, lo que para es que han aprovechado y se han acostumbrado a la época en que tenían verdadero poder. En ese aspecto, las empresas no teníamos fuerza”. Y frente a esto se destaca la autoimagen de “trabajador obediente” que ofrece el ecuatoriano y que utilizan los empresarios (véase también Pedreño, 2003).

El “discrimination testing” es un método con larga historia en el Reino Unido y Estados Unidos (aunque en otros países haya recibido fuertes críticas, incluso de tipo legal) pero que no se había aplicado en España hasta la investigación que el Colectivo loé hizo en 1995 para la OIT en el marco de un proyecto comparativo de varios países. El método, que el Colectivo traduce como “pruebas de verificación *in situ*”, se concibe como un “experimento natural” (siguiendo los planteamientos de Bovenkerk, 1992), y estudia los comportamientos de los contratadores en el mercado de trabajo en situaciones reales de ofertas de trabajo (pero simuladas por parte de los trabajadores (en este caso españoles y marroquíes). La conclusión general de este estudio es que “los jóvenes varones marroquíes semicualificados que solicitan empleo sufren discriminación de intensidad notable en el momento de la contratación, en comparación con el grupo homólogo de jóvenes varones autóctonos. El resultado estadístico obtenido por esta investigación muestra que se supera en 3,5 veces la tasa crítica de discriminación establecida como umbral mínimo en las observaciones realizadas. El significado directo de esta conclusión es que, el menos, en una de cada tres solicitudes de empleo, el grupo de jóvenes marroquíes es tratado desfavorablemente en comparación con el grupo homólogo de autóctonos”. El resultado del trato desigual en contra de los marroquíes se comprobó en las tres etapas de la aplicación, pero fue más importante en la primera (breve entrevista por teléfono), donde se producían un 70% de rechazos de este colectivo. En conjunto el Colectivo loé detectó una discriminación directa como “trato desigual” del 35,6% y un “trato aparentemente igual pero realmente diferente” del 3,3%.

Respecto a las actuaciones agentes que cumplen un papel relevante en el acceso al mercado de trabajo existen pocos trabajos de investigación. Los estudios con entrevistas a seleccionadores de personal suelen ser muy insatisfactorios porque los entrevistados conocen muy bien lo que deben decir y lo que no deben nombrar. De ahí el interés que tiene como síntoma la información que hizo pública la Cadena SER el 3 de junio de 2002 (y que publicó *El País*, 4 julio 2002) bajo el título “Es extranjero, gordo, morenete, parece Pancho Villa pero hambriento”. Una periodista de la emisora de radio encontró en bolsas de basura en Madrid 250 solicitudes de empleo con anotaciones realizadas por la empresa encargada de hacer la selección de cajeras para la cadena de supermercados Sánchez Romero. Los solicitantes habían respondido a un anuncio publicado en noviembre de 2000: “Supermercado precisa cajeras. Señoritas jóvenes entre 16 y 22 años con buena presencia...”. Las solicitudes encontradas tenían anotaciones denigrantes y xenófobas en las que se descalificaba a los aspirantes por su origen social, su raza y/o su aspecto físico. El titular de *El País* recoge una de ellas. Otras anotaciones literales escritas por los seleccionadores de personal eran: “Extranjero. Da miedo, parece un indio” o “Cubana y con bigote”. Un portavoz de la empresa señaló que “en absoluto se corresponden con los criterios de selección de Sánchez Romero”. Pero la documentación encontrada puso al descubierto el tipo de criterios de no admisión que se habían utilizado, entre los cuales se incluyen factores discriminatorios de carácter étnico.

El estudio de las experiencias de los miembros de minorías étnicas o colectivos de inmigrantes en el mercado de trabajo pone de manifiesto que la discriminación es un fenómeno sufrido con frecuencia por los inmigrantes. En una

encuesta realizada a 226 inmigrantes africanos y asiáticos en Cataluña en 1987 un 68% declara haber sufrido actitudes racistas, aunque sólo el 6% por parte de su empresario y el 1,3% por parte de un compañero de trabajo (Solé y Herrera, 1991). En una encuesta reciente a 765 inmigrantes realizada en cinco Comunidades Autónomas se han obtenido datos que muestran que es en el ámbito laboral donde los inmigrantes han tenido más experiencias de mal trato o de discriminación (Díez Nicolás y Ramírez, 2001) porque, a pesar de que los autores digan que “los datos señalan que la población inmigrante en España no percibe un trato discriminatorio o malo en las distintas situaciones que se plantean en la vida cotidiana de las personas” o que en las conclusiones apunten que “en realidad, distintos indicadores señalan inequívocamente que la población inmigrantes en España no percibe un trato discriminatorio por parte de la sociedad española”, esos datos muestran “la actividad laboral es el ámbito de su vida en el que la población inmigrantes se siente más discriminada. Así, aunque la proporción que no se siente discriminada (52%) es ligeramente superior a la que sí lo percibe (44%), la discriminación laboral parece alcanzar en mayor o menor medida a todos los colectivos, aunque muy determinados por su zona de residencia”. Pero se puede presentar un análisis distinto de estos datos: el 44% de los inmigrantes se ha sentido discriminado en el trabajo o en la búsqueda de trabajo; esta cifra es muy superior entre los africanos de raza negra (58%) y entre los del norte de África (51%) que entre los latinoamericanos (37%) y entre los asiáticos (29%) aunque hay diferencias significativas por Comunidades Autónomas. El trabajo en el ámbito donde mayor porcentaje dicen que se han sentido discriminados “siempre” (7%) (seguido del 5% que lo dice para la vivienda); un 14% dice que “frecuentemente” (en vivienda el 9%) y un 23% que “a veces”. Los datos parecen mostrar, al menos en el campo laboral, que numerosos inmigrantes, especialmente los africanos, han sufridos problemas de discriminación.

Estas discriminaciones pueden ser vividas por los inmigrantes como una etapa transitoria en su trayectoria social como migrante. El Colectivo loé (2001b) lo ha puesto de manifiesto a través del análisis de grupos de discusión con inmigrantes y señala que “los propios inmigrantes contemplan su situación laboral como una *etapa de transición* entre la historia pasada (en el país de procedencia) y una historia por construir (cuando logran integrarse como ‘ciudadanos de primera’ en la sociedad española). Si miran al pasado, han logrado mejorar su situación porque los problemas de aquí son menos graves que los que tenían en su país de origen y que les llevaron a tomar la decisión de emigrar (...) Si miran el futuro, la etapa inicial de la inmigración la consideran muy dura: tienen que ganarse el puesto de trabajo aceptando un alto grado de explotación y sin quejarse de nada, a fin de congratularse con el empleador y lograr un estatus jurídico que asegure su estancia en España”. Los testimonios recogidos (de)enuncian numerosos casos de discriminación.

Puede producirse una discriminación (pseudo) “positiva” en la contratación de colectivos más “débiles” (con menor poder social de negociación) para luego discriminarlos en las condiciones de trabajo concretas. Numerosos estudios de casos y abundantes informaciones permiten ofrecer un amplio panorama de algunas situaciones de discriminación que sufren los inmigrantes en las empresas españolas, sobre todo en las ramas de actividad donde se concentran la mayor parte de los trabajadores inmigrantes; estas prácticas abusivas no ocurren con la misma intensidad y/o frecuencia con los autóctonos. Las prácticas discriminatorias más frecuentes con los inmigrantes parecen ser la no formalización de la relación salarial (empleando al inmigrante sin contrato ni Seguridad Social), los recortes en los salarios (pagándole por debajo de lo establecido) y las peores condiciones de trabajo (que violentan normas y convenios colectivos). En algunas áreas (y sectores de determinadas zonas) se puede dar prioridad a la selección de inmigrantes precisamente porque son mano de obra más barata, más dócil y más frágil.

Las diferencias salariales entre autóctonos e inmigrantes y dentro de éstos entre distintos colectivos en una especie de etnoestratificación salarial están documentadas en numerosos estudios y estudios de caso. En el estudio sobre los inmigrantes en la construcción (donde se analiza la situación de marroquíes y polacos en comparación con los españoles) el Colectivo loé (1998) muestra que existen diferencias salariales significativas, negativas sobre todo para los marroquíes, pero que en gran medida son atribuibles a las distintas categorías profesionales que tienen en

la empresa. Pero cuando indagan por otros derechos establecidos en los convenios colectivos del sector y donde no interviene la variable categoría profesional descubre que los inmigrantes tienen en una proporción mucho menor que los autónomos vacaciones pagadas, permisos retribuidos, pagas extras, plus de transporte, plus de peligrosidad, otras extras o finiquito. En la hotelería (Colectivo loé, 1999) “existe una graduación, de mayor a menor nivel, en función de la retribución monetaria y la pertenencia étnica: en los niveles más elevados, españoles, filipinos y marroquíes; en posición intermedia, los dominicanos; por debajo, chinos y peruanos. Sin embargo, esta lectura requiere algunas matizaciones. En primer lugar, la comparación debe establecerse entre categorías laborales homogéneas, puesto que si en un grupo abundan los jefes de cocina y en otro los pinches, las diferencias salariales no pueden atribuirse a una discriminación en las retribuciones; en todo caso habrá que preguntarse si existen las mismas posibilidades de acceso a los diferentes puestos”. En el estudio sobre la mujer inmigrante en distintos sectores, el Colectivo loé (2001a) ha presentado datos que jerarquizan los salarios por nacionalidades y tres tipos de trabajos del servicio doméstico (internos, externos fijos y externos por horas) y muestran como la media del precio-hora agregado va desde las 1000 pesetas de las españolas, a las 608 de las marroquíes, las 576 de las peruanas, las 560 de las dominicanas, las 556 de las filipinas y las 501 de las ecuatorianas. Estas diferencias son en parte el resultado de trabajar en distintos tipos de trabajos del servicio doméstico (donde la hora media de la española fluctúa entre las 492 pesetas de los trabajos como interna, a las 1314 de los trabajos externos por horas pasando por las 718 de los externos fijos) pero dentro de éstos se reproduce la jerarquía por nacionalidad. Los datos de estos tres estudios apuntan fenómenos fuertes de discriminación salarial, aunque, como el mismo Colectivo loé señala, habría que depurar más la información.

Otros trabajos también muestran salarios de los inmigrantes inferiores a los de los españoles, aunque no especifiquen el peso de factores distintos a la discriminación salarial que pueden explicar (al menos parte de) ese diferencial, y la opinión expresada por el 56% de los inmigrantes marroquíes y peruanos que indican que les pagan menos que a los españoles por un trabajo igual (Aparicio y Tornos, 2000).

Algunos trabajos cualitativos han mostrado los discursos empresariales que explican, justifican y desvelan estas discriminaciones. Por ejemplo, empresarios de la construcción que dicen (véase Colectivo loé, 2001b):

- “a los africanos en general, marroquíes, argelinos ... *se les contrata porque valen la mitad...*”.
- “te dicen que es extranjero y *¡te aprovechas!* (...) *Lo aceptan todo*, trabajan mil horas por cuatro perras y demás, pero luego, una vez que ven el percal y se codean con los demás, pues ‘¡coño!, éste gana cien y yo ochenta’, y empiezan los follones, *¡no quieren ser menos!*”.

Aunque no podamos detenernos aquí en este terreno de los discursos, cabe señalar cómo esta “lógica empresarial” reconoce la “normalidad” de estas prácticas discriminatorias y la facilidad que tiene el empresario para llevarlas a cabo cuando el inmigrante lleva poco tiempo en España, porque después esos mismos inmigrantes ya “no quieren ser menos”.

En algunos casos las situaciones de discriminación llegan a condiciones de (neo) esclavitud. De vez en cuando la prensa informa de la detención de una red o de empresarios por contratación de trabajadores indocumentados y por las condiciones de trabajo (y de vida) a las que los tienen sometidos. En muchos de los informes que la policía española elabora sobre esos hechos habla de situaciones de “semiesclavitud”. Dos ejemplos, entre otros muchos publicados en la prensa española en los últimos años: “Una red controlaba en Albacete 1.500 braceros búlgaros irregulares” (*El país*, 14 diciembre 2001) cuyas condiciones son definidas por la policía como de “semiesclavitud”. “Arrestados 20 patronos en Alicante por explotar a inmigrantes ilegales. Unos 50 empresarios han sido detenidos (en la provincia de Alicante) en lo que va de año por contratar a ‘sin papeles’” (*El país*, 9 diciembre 2002): la Guardia

Civil señala que trabajaban con “bajos salarios y agotadoras jornadas laborales”. En la misma información se recuerda la detención de cuatro constructores en Dénia en el verano de 2002 porque tenían contratados a 35 inmigrantes indocumentados “en una situación rayana con el régimen de semiesclavitud, ya que percibían un sueldo precario a cambio de abusivas jornadas laborales, prácticamente de sol a sol”. Estas escuetas informaciones abren la puerta de una enorme caja oscura de la discriminación étnica: la economía sumergida.

## **POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN, POLÍTICAS ANTIDISCRIMINATORIAS Y LUCHA POR LA IGUALDAD DE TRATO EN EL TRABAJO**

En las cuestiones migratorias (y de asilo) en la UE hay que distinguir un antes y un después del Tratado de Amsterdam, acordado en 1997 y que entró en vigor en mayo de 1999. Este Tratado “comunitariza” estas políticas (aunque son un sistema de gestión transitorio de estas competencias que han de formularse hasta 2004, tal como establece el art. 67 del TCE). Este Tratado modifica el Tratado de la Comunidad Europea (TCE) y el Tratado de la Unión Europea (TUE) y otorga nuevos y relevantes poderes a la Unión Europea en el campo de la lucha contra la discriminación. Se pueden señalar al menos cinco cambios relevantes en el TCE (Niessen, 2001):

- En primer lugar, inserta un nuevo artículo (el 13) en el TCE que dice que “Sin perjuicio de las demás disposiciones del presente Tratado y dentro de los límites de las competencias atribuidas a la Comunidad por el mismo, el Consejo, por unanimidad, a propuesta de la Comisión y previa consulta al Parlamento Europeo, podrá adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”.
- En segundo lugar, incluye en el TCE un nuevo capítulo (el IV: “Visados, asilo, inmigración y otras políticas relacionadas con la libre circulación de personas”) que proporciona bases para adoptar medidas que promuevan la igualdad de trato entre los ciudadanos de la UE y los de terceros países.
- En tercer lugar, “la inclusión del título IV extiende el ámbito del TCE que puede conducir a una reinterpretación del art. 12 del TCE que prohíbe toda discriminación por razón de nacionalidad” (Niessen, 2001), porque dicho artículo establece que “En el ámbito de aplicación del presente Tratado (...) se prohibirá toda discriminación por razón de nacionalidad”.
- En cuarto lugar, el art. 137 del TCE establece que el Consejo decidirá por unanimidad las “condiciones de empleo de los nacionales de terceros países que residan legalmente en el territorio de la Comunidad”. Y
- En quinto lugar, el TUE se ha modificado para incluir la cooperación policial y judicial en materias criminales que incluye la prevención y la lucha contra el racismo.

Pero los tres instrumentos más importantes en el campo de la lucha contra la discriminación en la UE han sido las dos directivas aprobadas en 2000 y otra aprobada en 2002:

- *Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre las personas independientemente de su origen racial o étnico* (DOCE, L180, 19.7.2000).
- *Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2001, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación* (DOCE, L303, 2.12.2000).

- *Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en los que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo* (DOCE, L296, 5.10.2002).

Las dos primeras, que se aprueban en base al art. 13 del TCE a partir de una propuesta de la Comisión de noviembre de 1999, tienen una estructura y contenidos muy similares. Estas directivas persiguen establecer en la UE y en todos los Estados miembros un marco jurídico adecuado para luchar eficazmente contra la discriminación por motivos de origen racial o étnico en los diversos campos de la vida social (Directiva 2000/43), por motivos de religión o convicciones, discapacidad, edad o de orientación sexual en el campo del empleo (Directiva 2000/78) o por motivos de desigualdad de trato entre varones y mujeres en el campo laboral (Directiva 2002/73 que modifica la Directiva 76/207/CEE). Si el art. 13 del TCE supuso un “enorme paso adelante comparado con el viejo TCE” (Niessen, 2001), estas directivas suponen una transformación notable de los instrumentos jurídicos en la lucha por la igualdad de trato en toda la Unión Europea.

Tanto la Directiva 2000/43 como la 2000/78 incluyen novedades muy relevantes en las normas por la igualdad de trato. Porque, aunque la igualdad de trato constituye un principio universal recogido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la Convención de las Naciones Unidas para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, en la Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial, en los Pactos de Naciones Unidas de Derechos Civiles y Políticos y sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales y en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, estas directivas aportan novedades relevantes y, entre ellas, la posibilidad de que toda persona pueda emprender una acción jurídica y/o administrativa para que se respete el principio de igualdad de trato. La acción podrá emprenderse a título personal o a través de una organización o de otra persona moral. Por norma general, cuando los hechos permitan intuir la existencia de un delito de discriminación, será el demandado quien deba demostrar que no ha habido violación del principio de igualdad de trato. Los Estados miembros tendrán la responsabilidad de adoptar medidas para proteger al denunciante de cualquier represalia.

Si antes de estas directivas no había una definición comunitaria de “discriminación” y había que atenerse a la jurisdicción del Tribunal de Justicia de la UE, estas directivas definen la igualdad de trato como la ausencia de toda discriminación, tanto directa como indirecta basada en el origen racial o étnico, o en motivos de religión o convicciones, de discapacidad, de edad o de orientación sexual.

En la lucha contra la discriminación, “el empleo y la ocupación son elementos esenciales para garantizar la igualdad de oportunidades para todos y contribuyen decisivamente a la participación plena de los ciudadanos en la vida económica, cultural y social, así como a su desarrollo personal” (Directiva 2000/78, considerando nº 9), pero las políticas deben ir más allá porque “para garantizar el desarrollo de sociedades democráticas y tolerantes en las que toda persona pueda participar, con independencia de su origen racial o étnico, la actuación específica en el ámbito de la discriminación por estos motivos debe ir más allá del acceso a la actividad por cuenta propia o ajena y abarcar ámbitos como la educación, la protección social, incluida la seguridad social y la asistencia sanitaria, las ventajas sociales, la oferta de bienes y servicios y el acceso a los mismos” (Directiva 2000/43, considerando 12).

Según estas directivas, existe discriminación *directa* “cuando, por motivo de origen racial o étnico, una persona sea tratada de manera menos favorable de lo que sea haya sido o vaya a ser tratada otra en situación comparable”; y existe discriminación *indirecta* “cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros sitúe a personas de un origen racial o étnico concreto en desventaja particular con respecto a otras personas, salvo que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y salvo que los medios para

la consecución de esta finalidad sean adecuados y necesarios” (art. 2). Este mismo artículo incluye define el *acoso como discriminación* “cuando se produzca un comportamiento no deseado relacionado con el origen racial o étnico que tenga como consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”.

La Directiva 2000/43 contra la discriminación racial o étnica incluye en su ámbito de aplicación, tanto en el sector público como privado, los siguientes ámbitos (art. 3):

- a) las condiciones de acceso al empleo, a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, incluidos los criterios de selección y las condiciones de contratación y promoción, independientemente de la rama de actividad y en todos los niveles de la clasificación profesional.
- b) el acceso a todos los tipos y niveles de orientación profesional, formación profesional, formación profesional superior y reciclaje, incluida la experiencia laboral práctica;
- c) las condiciones de empleo y trabajo, incluidas las de despido y remuneración;
- d) la afiliación y participación en una organización de trabajadores o de empresarios, o en cualquier organización cuyos miembros desempeñen una profesión concreta, incluidas las prestaciones concedidas por las mismas;
- e) la protección social, incluida la seguridad social y la asistencia sanitaria;
- f) las ventajas sociales;
- g) la educación;
- h) el acceso a bienes y servicios disponibles para el público y la oferta de los mismos, incluida la vivienda.

Sin embargo, estas Directivas no impedirán a los Estados miembros emprender acciones positivas en favor de un grupo de personas determinado ni adoptar disposiciones más favorables que las que en ellas se definen.

Ambas Directivas resaltan la importancia del diálogo, tanto con los interlocutores sociales como con las organizaciones no gubernamentales. Respecto al diálogo social señalan que “los Estados miembros, con arreglo a sus propias tradiciones y prácticas, adoptarán las medidas adecuadas para fomentar el diálogo social entre los interlocutores sociales, a fin de promover la igualdad de trato entre otras vías mediante el control de las prácticas en el lugar de trabajo, convenios colectivos, códigos de conducta, la investigación o el intercambio de experiencias y buenas prácticas”, fomentando “la celebración en el nivel correspondiente de convenios que establezcan normas antidiscriminatorias” en los ámbitos arriba señalados.

Los Estados miembros deben designar uno o varios organismos independientes como “responsables de la promoción de la igualdad de trato entre las personas sin discriminación por motivo de su origen racial o étnico. Dichos organismos podrán formar parte de los servicios responsables a nivel nacional de la defensa de los derechos humanos o de la salvaguardia de los derechos individuales”. Entre las competencias de estos organismos deben figurar las siguientes:

- Prestar asistencia independiente a las víctimas de discriminación a la hora de tramitar sus reclamaciones;
- Realizar estudios independientes sobre discriminación;
- Publicar informes independientes y formular recomendaciones.

Estos organismos aparecen como dispositivos clave para la aplicación futura del principio de igualdad de trato. La European Commission against Racism and Intolerance (ECRI) del Consejo de Europa ha hecho una Recomendación de política general (la nº 2) sobre los organismos especializados para combatir el racismo, la xenofobia, el antisemitismo y la intolerancia a nivel nacional donde se muestra convencida de que estos organismos “pueden contribuir de formas diversas a reforzar la efectividad de las medidas tomadas en este campo y proporcionar asesoramiento e información a las autoridades nacionales”.

Además, la Directiva 2000/43 impone a los Estados miembros, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Establecer medidas para proteger a las personas contra cualquier trato adverso cuando hagan alguna reclamación exigiendo el cumplimiento de la igualdad de trato;
- garantizar la difusión de información relativa a la igualdad de trato;
- establecer un régimen de sanciones aplicables en caso de violación del principio de igualdad de trato.

El plazo para la aplicación de la normativa era el 19 de julio de 2003 para el contenido de la Directiva 2000/43 y es el próximo 2 de diciembre de 2003 para la 2000/78.

¿Cuál es la situación de España respecto a los planteamientos de estas directivas, especialmente a la Directiva 2000/43? No podemos entrar aquí en un análisis pormenorizado de los cambios legales mínimos que hay introducir en la normativa española para llegar a cabo la transposición de esta Directiva que afecta a numerosas leyes porque tiene un ámbito de aplicación muy amplio. Se pueden señalar cambios de tres tipos distintos: jurídicos, de diálogo social y de políticas/ pedagogía.

Los cambios jurídicos mínimos necesarios derivan de la necesidad de introducir en (numerosas disposiciones de) nuestro ordenamiento de conceptos como:

- “discriminación indirecta” tal como es definida en el art. 2.2.b: “cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros sitúe a personas de un origen racial o étnico concreto en desventaja particular con respecto a otras personas”, con las salvedades que el mismo artículo señala;
- el acoso como discriminación: “cuando se produzca un comportamiento no deseado relacionado con el origen racial o étnico que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo” (art. 2.3);
- establecer la inversión de la carga de la prueba en todas las vulneraciones del principio de igualdad de trato cuando se presenten ante un tribunal u órgano competente “hechos que permitan presumir la existencia de discriminación directa o indirecta” (art.8);
- introducir en el ordenamiento jurídico medidas de protección contra las represalias “para proteger a las personas de cualquier trato adverso o consecuencia negativa que pueda producirse como reacción ante la reclamación o ante un procedimiento destinado a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato” (art. 9).

Cambios en el (hasta el momento inexistente) diálogo social que se deben llevar a cabo de acuerdo con los artículos 11 y 12 de la Directiva. Ambos establecen que los Estados miembros deben “fomentar el diálogo” entre interlocutores sociales y con las ONGs:

- El art. 11: diálogo “entre los interlocutores sociales, a fin de promover la igualdad de trato (...) mediante el control de las prácticas en el lugar de trabajo, convenios colectivos, códigos de conducta, la investigación o el intercambio de experiencias y buenas prácticas” y el establecimiento de “convenios que establezcan normas antidiscriminatorias” en los ámbitos de aplicación fijados en el art. 3;
- El art. 12: diálogo con las ONGs que tengan “un interés legítimos en contribuir la discriminación por motivos de origen racial y étnico, con el fin de promover el principio de igualdad de trato”.

Cambios en el terreno político/pedagógico que tienen que ver con:

- la acción positiva para la integración de los colectivos en situaciones de desventaja: el art. 5 señala (en negativo) que el principio de igualdad de trato “no impedirá que un Estado miembro mantenga o adopte medidas específicas para prevenir o compensar desventajas que afecten a personas de un origen racial o étnico”;
- la difusión de las políticas antidiscriminatorias, porque la Directiva establece (art.10) que los Estados velarán para que estas políticas “sean puestas en conocimiento de las personas a las que sea aplicable, por todos los medios adecuados, en todo su territorio, junto con otras disposiciones vigentes ya adoptadas”; esto debería llevarse a cabo en colaboración con las ONGs, en el espíritu que se deduce del art. 12;
- la creación de un “organismo de promoción de la igualdad de trato” (art. 13) que entre sus competencias tenga las siguientes: “prestar asistencia independiente a víctimas de discriminación a la hora de tramitar sus reclamaciones” en esta materia, “realizar estudios independientes sobre discriminación” y “publicar informes independientes y formular recomendaciones sobre cualquier cuestión relacionada con dicha discriminación”.

Pero más allá de la transposición formal del contenido de la normativa, el proceso debería aprovecharse para hacer *pedagogía*, para informar y formar sobre sus contenidos y orientación a la opinión pública, a la ciudadanía, a los trabajadores y a los empresarios, a las organizaciones sindicales y patronales, a las asociaciones de inmigrantes y a las ONGs que trabajan con inmigrantes o gitanos, sin olvidar a los funcionarios y empleados públicos de las distintas administraciones. Para ello sería conveniente elaborar un solo proyecto de ley que no diluya la fuerza ejemplificadora que tiene la Directiva 2000/43 y a través del cual se modifiquen las numerosas leyes que deben adaptarse: Código Penal, Ley sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, Ley de Protección Jurisdiccional de los derechos fundamentales de las personas, Ley de libertad sindical, Estatuto de los Trabajadores, Ley de Procedimiento Laboral, Ley de infracción y sanciones del orden social, entre otras, porque también afecta a campos sanitarios, educativos y de administraciones públicas.

Este proyecto de ley podría incluir la transposición de las tres directivas pendientes en este campo (2000/43, 2000/78 y 2002/73) y esa sería la ocasión para que se desarrolle un amplio debate social sobre la igualdad de trato en el espíritu de las modificaciones introducidas por el Tratado de Amsterdam en el TCE y en el TUE. Ese debate, además, viene exigido por las propias directivas y sería una garantía de su difusión y, por tanto, de su eficacia futura. Sería también la ocasión de hacer pedagogía sobre esta cuestión, sobre la que la opinión pública española está muy poco preparada porque es una cuestión relativamente nueva para España y porque es un debate eludido en los últimos años.

Hay que recordar, además, que estas directivas establecen estándares mínimos (aunque sean elevados) que las instituciones europeas exigen a todos los Estados miembros y que, por tanto, es legítimo y conveniente, plantearse en qué aspectos se puede y se debe avanzar algo más que lo que señalan estas disposiciones. Los ejemplos de otros

Estados miembros, la propuesta *Starting Line* o el Protocolo nº 12 de la Convención Europea de Derechos Humanos ofrecen pistas por donde explorar desarrollos más avanzados. También las normas, los códigos de buenas prácticas y las experiencias concretas desarrolladas en otros Estados miembros pueden ser un espejo donde compararse y donde obtener puntos de reflexión para políticas más avanzadas (véase Wrench, 1996 y 1997 y Cachón, 1999).

### **DE LAS REFORMAS LEGALES ANTIDISCRIMINATORIAS AL CAMBIO DE LAS PRÁCTICAS DISCRIMINATORIAS**

¿Desaparecerán las discriminaciones con la introducción de nuevos dispositivos antidiscriminatorios? La experiencia de las normas por la igualdad de trato en materia de género ya nos permiten afirmar que no, pero también nos permite apuntar que son instrumentos de gran utilidad en la lucha contra la discriminación. Otro tanto puede decirse de las normas antidiscriminación racial a partir, por ejemplo, del examen de los resultados de las experiencias de otros países como Reino Unido, Holanda o Estados Unidos. Freeman (1994) ha sintetizado diversos análisis sobre este último. Y a partir de estudios que abordan la evolución del mercado de trabajo desde 1964 (en que se aprueba la Ley de Derechos Civiles), la introducción de políticas antidiscriminatorias y los cambios en la gestión de la mano de obra por parte de las empresas en Estados Unidos, concluye que “el esfuerzo nacional contra la discriminación, especialmente intenso a mediados de los sesenta, alteró significativamente (a mejor) las oportunidades económicas de los trabajadores negros. Aunque sea difícil destacar cuáles de las distintas actuaciones son responsables de la nueva situación – leyes de igualdad de oportunidades de empleo, las medidas de acción positiva, las sentencias judiciales, la renovada actividad de las comisiones estatales contra las prácticas laborales ilegales – resulta todavía más complejo establecer otra explicación alternativa (...) De las conversaciones con dirigentes de distintas empresas se desprende claramente que el cambio en las oportunidades de empleo no hubiera ocurrido sin la presencia de las políticas antidiscriminatorias. Esto no quiere decir, obviamente, que los niveles actuales de gasto o actividad sean suficientes o deseables socialmente a largo plazo (... pero) sí parece que los esfuerzos anteriores han producido cambios” (Freeman, 1994).

Pero, a partir de distintas consideraciones que hace mismo Freeman, conviene añadir tres observaciones que tienen una aplicación inmediata en los pronósticos que se pueden hacer sobre lo que ocurrirá en España (y otros países de la Unión Europea) tras introducir dispositivos antidiscriminatorios y que abren pistas de reflexión y líneas de acción para el futuro inmediato:

1. Las medidas antidiscriminatorias no tuvieron las mismas consecuencias para todos los grupos de negros en Estados Unidos. En ese proceso hubo ganadores y perdedores dentro de los negros: las mujeres negras resultaron más ganadoras que los varones y, entre éstos, obtuvieron más mejoras los que tenían un mayor nivel educativo y mayor cualificación (especialmente los jóvenes que habían accedido a estudios universitarios) y los que tenían un origen social más favorable. Es decir, los que logran romper el círculo vicioso de la discriminación (origen/raza, educación, vivienda, trabajo) antes de llegar al mercado laboral tienen más probabilidades de ser tratados como iguales que aquellos que son víctimas de dicho círculo vicioso en la educación y en la vivienda. La lucha contra la discriminación étnica en el trabajo debe comenzar en la escuela y en la vivienda.
2. La mejora de la situación en el mercado de trabajo no se tradujo en una igualdad entre negros y blancos en Estados Unidos. Como el mismo Freeman señala, “la igualdad entre los negros y los blancos no se producirá en el futuro simplemente suprimiendo la discriminación en el mercado de trabajo y garantizando la igualdad de oportunidades de empleo”. Otros elementos de carácter estructural persisten que harán más pueden volver a reintroducir la dinámica de la exclusión discriminatoria. La lucha contra la discriminación étnica hay que inscribirla en la lucha contra la exclusión, en políticas de inclusión social y en la lucha más general contra las desigualdades.

3. La necesidad de continuar desarrollando políticas antidiscriminatorias más avanzadas: “No debe interpretarse la aparente reducción de la discriminación en el mercado de trabajo como un signo de que los esfuerzos por la igualdad en las oportunidades de empleo han alcanzado sus objetivos y, por tanto, han de reducirse. Si la discriminación es una ‘enfermedad recurrente’, un seguimiento y tratamiento continuo son necesarios” (Freeman, 1994). Máxime si se tiene en cuenta que el texto de Freeman se publicó originalmente en 1978 y que analiza datos del período 1964-1975 y que estudios más recientes han puesto de relieve que este efecto positivo de la Ley de Derechos Civiles comenzó a ser menos relevante, precisamente, desde mediados de los años setenta y que tras la promulgación de esta esperada ley se produjeron cambios en las formas de llevar a cabo los procesos discriminatorios (véase, por ejemplo, la reciente síntesis que presentan Darity y Mason, 1998). Las actuaciones antidiscriminatorias deberán irse adaptando para prevenir y contrarrestar estas nuevas formas de manifestarse el “nuevo racismo”.

## BIBLIOGRAFÍA

- APARICIO, R. y TORNOS, A. (2000): *La inmigración y la economía española*, Madrid, IMSERSO.
- BOVENKERK, F. (1995): *Discrimination against migrant workers and ethnic minorities in access to employment in the Netherlands*, Ginebra, OIT.
- CACHÓN, L. y SANTANA, A. (1998): *Estudios y actividad económica de la población en la Comunidad de Madrid*, Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, Madrid, 1998 (www.comadrid.es).
- CACHÓN, L. (1999): *Prevenir el racismo en el trabajo en España*, Madrid, IMSERSO (Colección OPI).
- CACHÓN, L. (2002): “La formación de la ‘España inmigrante’: mercado y ciudadanía”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, nº 97, enero-marzo, pp. 95-126.
- CACHÓN, L. (2003a): *Inmigración y segmentación de los mercados de trabajo en España*, Sevilla, CENTRA, Documento de trabajo S2003/02.
- CACHÓN, L. (2003b): *Inmigrantes jóvenes en España: Sistema educativo y mercado de trabajo. Estudio exploratorio*, Madrid, INJUVE (en prensa).
- CACHÓN, L. (2003d): “Discriminación en el trabajo de las personas inmigradas y lucha contra la discriminación”, en *La discriminación racial. Propuestas para una legislación antidiscriminatoria en España*, Barcelona, Icaria, 2003, pp. 39-101.
- CASTELLANOS, M. L. y PEDREÑO, A. (2001): “Desde el El Ejido al accidente de Murcia. Las amargas cosechas de los trabajadores inmigrantes en los milagrosos vergeles de la agricultura mediterránea”, *Sociología del trabajo*, nº 42, primavera, pp. 3-31.
- COLECTIVO IOÉ (1995): “Discriminación contra trabajadores marroquíes en el acceso al trabajo” en *La discriminación laboral a los trabajadores inmigrantes en España*, OIT, Ginebra.
- COLECTIVO IOÉ (1998): *Inmigración y trabajo. Trabajadores inmigrantes en el sector de la construcción*, Madrid, IMSERSO.
- COLECTIVO IOÉ (1999): *Inmigración y trabajo en España. Trabajadores inmigrantes en el sector de la hostelería*, Madrid, IMSERSO.
- COLECTIVO IOÉ (2001a): *Mujer, inmigración y trabajo*, Madrid, IMSERSO.
- COLECTIVO IOÉ (2001b): *¡No quieren ser menos!. Exploración sobre la discriminación laboral de los inmigrantes en España*, Madrid, UGT.
- DARITY, W. A. y MASON, P. L. (1998): “Evidence on Discrimination in Employment: Codes of Color, Codes of Gender”, *Journal of Economics Perspectives*, vol. 12, nº 2, Spring, pp. 63-90.
- DASSETTO, F. (1990): “Pour une théorie des cycles migratoires”, en A. Bastenier y F. Dassetto, *Inmigrations et nouveaux pluralismes. Une confrontation de sociétés*, Bruselas, De Boeck-Wesmael, pp. 11-40.

- DÍEZ NICOLÁS, J. Y RAMÍREZ, M. J. (2001): *La voz de los inmigrantes*, Madrid, IMSERSO.
- FREEMAN, R. (1994): "El progreso económico de los negros desde 1964" en *Mercados de trabajo en acción. Ensayos sobre economía empírica*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pp. 151-169.
- MARTÍNEZ VEIGA, U. (2001): *El Ejido, Discriminación, exclusión social y racismo*, Madrid, Catarata.
- NIESSEN, J. (2001): "The further developement of European antidiscrimination policies" en J. Niessen and I. Chopin (eds.), *Implementing EU anti-discrimination standards at national level*, EUMC, Vienna, pp. 7-21.
- PEDREÑO, A. (2003): "Trabajadores inmigrantes y agricultura intensiva: por qué vinieron a recolectar frutas y hortalizas a los campos del Mediterráneo español y cómo fueron convertidos en fuerza de trabajo vulnerable y disponible"; en A. Tornos (ed), *Los inmigrantes y el mundo del trabajo*, Madrid, UPCO, pp. 123-145.
- POIRET, CH. Y VOUREC'H, F. (1996): *Reperer les discriminations ethniques et raciales dans le domaine du travail et de l'emploi*, París, ISERES.
- PORTES, A Y BÖRÖCZ, J. (1998): "Migración contemporánea. Perspectivas teóricas sobre sus determinantes y sus modalidades de incorporación", en G. Malgesini (comp.), *Cruzando fronteras. Migraciones en el sistema mundial*, Barcelona, Icaria, pp. 43-73.
- SOLÉ, C. Y HERRERA, E. (1991): *Trabajadores extranjeros en Cataluña ¿Integración o racismo?*, Madrid, CIS.
- WIEVIORKA, M. (1992): *El espacio del racismo*, Barcelona, Paidós.
- WRENCH, J. (1996): *Preventing Racism at the workplace. A report on 16 European Countries*, Dublín, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo.
- WRENCH, J. y MODOOD, T. (2000): *The effectiveness of employment equality policies in relation to immigrants and ethnic minorities in the UK*, Ginebra, Oficina Internacional de Trabajo.





**D. ANTÓN ÁLVAREZ RUIZ**

**Director creativo de Red Cell e investigador en publicidad social**

## **EL EJEMPLO DEL ARTE MODERNO**

La evolución del arte durante la últimas décadas nos permite comprender lo que está ocurriendo actualmente en los medios de comunicación y en la moderna sociedad de la información: durante toda la historia, el arte ha pretendido perfeccionar su técnica para reflejar la realidad y reproducirla lo más fielmente posible. Pero a principios del pasado siglo XX el arte figurativo –que sólo pretendía reproducir la realidad de la forma más exacta posible– dio lugar al arte abstracto, deseoso de interpretarla, de formar parte de ella y de transformarla.

De la misma manera, durante la segunda mitad del siglo XX hemos pasado de la cultura de Gutenberg, basada en el texto, a la cultura icónica (ver McLuhan, en la bibliografía adjunta). Este es un cambio muy transcendental del que la sociedad parece, en gran medida, no haberse percatado; y cuando lo ha hecho, muestra desconocer las consecuencias más notables de este cambio.

## **DE GUTENBERG A LA CULTURA ICÓNICA**

Toda la cultura moderna de los últimos siglos está basada en el texto y en el tipo de metodología para analizar la realidad que el texto ha inspirado. Así, el texto nos ofrece un lenguaje muy ordenado y tangible que, por extensión, nos transmite una visión del mundo muy estructurada y perfectamente secuencial.

Por el contrario, en el lenguaje icónico todos los elementos nos llegan de golpe. Aunque hay relaciones de importancia y de subordinación entre las diferentes partes, dichas relaciones son menos profundas y menos evidentes que en el textos, y resultan subjetivas en gran medida: se hace difícil establecer con claridad las jerarquías y las subordinaciones. Realmente, cada espectador establece sus propias jerarquías, porque es el espectador quien debe ordenar e interpretar los diferentes elementos. Por este motivo, el lenguaje icónico implica en mayor medida al espectador y también resulta más universal que el lenguaje escrito: permite que el espectador proyecte sus ideas y “cree” la “realidad” que prefiere ver. Según decía Moles, en el lenguaje escrito hay ideas fundamentales, ideas importantes e ideas secundarias. Pero en el lenguaje audiovisual, hay simplemente muchas ideas importantes, pero carentes de estructura (ver De Moragas, pág. 154).

Hasta mediados del pasado siglo XX, primaba en la comunicación un fin último preferentemente explicativo; igual que los cuadros realistas, la comunicación social –incluso cuando era de tipo persuasivo– pretendía reproducir o representar la realidad para que el espectador sacase sus propias conclusiones. Hoy en día, cada vez de una forma más evidente, los medios de comunicación no nos transmiten una idea veraz de cómo es la realidad, si no que la interpretan y la desplazan, sustituyéndola por una imagen virtual engañosa, por lo que se denomina en el mundo de la comunicación una “interpretación cognitiva” de dicha realidad. La “precisión”, la “inmediatez” y la “eficacia” que los medios de comunicación aparentan tener cuando nos transmiten esa imagen de la realidad refuerza aún más el engaño producido al espectador.

## CORRESPONDENCIA DE LOS DOS LENGUAJES CON EL FUNCIONAMIENTO DEL CEREBRO

El premio Nobel de medicina Roger Sperry (ver Trevarthen) demostró, a primeros de los años 60, que los dos hemisferios cerebrales funcionan de forma totalmente diferente. Como se ha repetido desde entonces, el izquierdo es el que efectúa las funciones racionales y en él anidan la lógica, la estructura, la coherencia... En cambio, el derecho es el que efectúa las funciones emocionales y donde residen la intuición, los impulsos, las emociones, etc.

Aunque las ciencias de la comunicación todavía no han investigado apenas estos aspectos, resulta evidente la relación existente entre las características del lenguaje escrito y el hemisferio izquierdo. Y ello no es algo casual: el lenguaje escrito y el lenguaje hablado, el pensamiento “en palabras” se generan y codifican en el hemisferio izquierdo.

La relación entre las características del lenguaje icónico y el hemisferio derecho, tampoco resulta fortuita: es en el lado derecho donde se generan las imágenes visuales y la música, por lo que la exposición a los medios de comunicación audiovisuales estimula intensamente el hemisferio derecho. (ver Alvarez, 2002, pág 46 a 52). Y dentro de las actuales técnicas y medios, esta estimulación es ejercida especialmente por el cine, la televisión, la publicidad, los videoclips musicales y los juegos de síntesis (juegos de videoconsolas, gameboy y similares).

Por eso, las ideas transmitidas a través de un texto favorecen la reflexión y el enfoque de los problemas, mientras que las transmitidas a través de medios audiovisuales favorecen en mayor medida las conductas compulsivas y, referido a las cuestiones sociales, promueven las imágenes y los estereotipos irreflexivos que pueden desembocar –a través de una mecánica de pura imitación– en conductas inmediatas favorables al racismo y a la marginación social.

Y, en consecuencia, los lectores, las personas que obtienen el conocimiento de lo que les rodea a través de los medios impresos (periódicos, libros...) tienen una idea más compleja del mundo y ostentan unos ideales y unas creencias más firmemente asentadas; también suelen ser más tolerantes (ver Martín Serrano y Velarde, pág. 257-258). Como es previsible, esto sobreviene porque aprenden especialmente a través de su lóbulo izquierdo, que es el “estructurador”, el analítico.

Por contraposición, los espectadores –aquellos que obtienen su información preferentemente a través de los medios audiovisuales– suelen tener una visión más superficial y desestructurada de las cuestiones y son mucho más manipulables: cambian fácilmente de opinión según las tendencias del grupo social de referencia en el que se enmarcan; han aprendido a través del hemisferio derecho, que es el anárquico, el intuitivo.

De todas formas, no quisiéramos transmitir aquí una sensación apocalíptica sobre los efectos de la moderna sociedad de la imagen. Siempre han existido grupos o personas interesados en manipular la información para manipular a la ciudadanía, y ésta última ha sabido encontrar mecanismos para defenderse –conocimiento de las técnicas de manipulación, presión social para la elaboración de leyes, etc.–; pero el momento actual es especialmente significativo porque los medios de masas ocupan una parte cada vez más amplia de nuestra vida y porque estamos viviendo la transición de un modelo de comunicación a otro totalmente nuevo, con lo que los espectadores estamos en una notable situación de indefensión.

## DEL CONOCIMIENTO DIRECTO A LA INTERMEDIACIÓN

Otro fenómeno reciente, relacionado con estos efectos y con la moderna sociedad de la información está en la forma en que adquirimos las experiencias sobre los temas que conforman nuestras opiniones. Hasta mediados del siglo pasado, los ciudadanos teníamos un conocimiento bastante directo de la mayoría de las cosas. Vivíamos personalmente los asuntos y cuestiones con las que teníamos que desenvolvemos diariamente.

Actualmente, con la actual estructura de los medios, la mayor parte de las cosas que conocemos, de la información de que disponemos para poner pensar y opinar sobre las diferentes cuestiones, procede de experiencias indirectas. Trabajamos con una información intermediada y manipulada que, la mayoría de las veces, no podemos contrastar o validar con nuestra experiencia personal.

Por este motivo, sería lógico que dudásemos sistemáticamente de la veracidad de estos conocimientos, pero no podemos permitirnos ese lujo: para poder avanzar en nuestra vida diaria estamos obligados a aceptar un número tan elevado de informaciones mediatizadas que dudar de ellas nos conduciría a un nivel de incertidumbre insoponible. Esto es lo que hace que el ciudadano moderno sea tan manipulable por la acción de los medios de comunicación.

Además de la manipulación consciente e interesada de la que son objeto las informaciones emitidas por los medios de comunicación de masas, dichos medios tienen unas características estructurales que manipulan y deforman automáticamente todos los contenidos que transmiten (ver Alvarez, 2003, pág 31 y 32).

En este proceso de simplificación, se eliminan los detalles, se refuerzan los tópicos y se produce un proceso de fragmentación de los contenidos. Y esta “realidad de los medios” se erige como auténtica realidad y es la que determina con precisión las actitudes del público hacia un hecho o una problemática social. Como afirman muy acertadamente Younis y Robledo (ver obra citada en la bibliografía, pág. 879-880):

*“En las sociedades tecnoindustriales del mundo actual, la vida cotidiana se configura a partir de una potente red de informaciones que ‘enseñan’ la realidad social mediante signos. La realidad ya no ES, sino que SE HACE. Esto significa que el acceso al conocimiento del mundo ya no se hace de forma directa, participando vivamente en distintas experiencias, sino de forma indirecta, participando merced a signos escogidos para re-construir la realidad. (...) Las formas de pensar, la imagen del mundo, de los problemas sociales, los valores, las relaciones interpersonales..., están profundamente influidas por la actividad de los ‘medios’; hasta tal punto que hoy es imposible conocer el significado de los problemas sociales si desconocemos cómo están siendo contruidos por los medios”*

Estas dos grandes tendencias de la cultura de masas –el paso de la cultura escrita a la icónica, por un lado; y el paso de la sociedad de conocimiento directo a la intermediada, por otro– se entrecruzan entre sí reforzando sus efectos. Afectan a cómo el ciudadano percibe todo tipo de temas y asuntos. Pero, configuran muy especialmente la percepción de los temas sociales, aquellos que entrañan opinión y en los que se expresa más abiertamente la ideología propia de la persona. Y actúan, además, de forma muy negativa, favoreciendo actitudes simplificadoras, acrítics, conformistas, impidiendo tomas de conciencia y la renovación de las actitudes ante los nuevos problemas. Las experiencias no suelen generar, como antes, una actitud y un compromiso profundo y duradero.

## **CAMBIAR LAS IMÁGENES PARA CAMBIAR LAS IDEAS**

¿Qué podemos hacer para cambiar esta situación? ¿Cómo pueden las minorías sociales combatir estas imágenes, esta “realidad” mediática y acercar al espectador a sus problemas?

Es preciso cambiar las percepciones apoyándonos en la psicología. Es muy difícil lograr “conversiones”, es decir, cambios radicales e inmediatos en la forma de pensar; por eso es preferible tratar de lograr una acción larga y progresiva que provoque cambios paulatinos.

¿Cómo inducir este cambio? Todas las personas tenemos más o menos estructuradas nuestras experiencias (directas o mediadas) y detentamos cierta organización sobre las imágenes sobre el mundo que nos rodea. Además, procuramos que esta organización sea lo más coherente posible y que tenga el mayor nivel de congruencia; y, por extensión, procuramos que nuestra conducta siga pautas homogéneas con nuestra forma de pensar (ver Alvarez 2003, pág. 134). Esto es lo que pretendemos expresar cuando decimos vulgarmente “me gusta ser coherente con mis ideas”.

## **DESAJUSTANDO LAS IDEAS PRECONCEBIDAS**

Una forma muy eficaz de inducir el cambio de percepción –para inducir el cambio de actitud– es tratar de desajustar o poner en cuestión las ideas preconcebidas, los esquemas del espectador, sus prejuicios sociales. Esta mecánica ha sido refrendada por varias grandes corrientes de la psicología social, como la “Teoría de la Disonancia Cognoscitiva” (ver Festiguer), la “Teoría de la Congruencia” (ver Osgood, Suci y Tennenbaum) o la “Teoría del Equilibrio” (ver Heider).

La “idea que desajusta ideas” puede venir de un hecho que haya ocurrido, de una información o un dato nuevo; pero también puede crearse comunicando un enfoque innovador de una realidad ya previamente conocida por el espectador. Una idea que desajusta los estereotipos del espectador puede ser, por ejemplo, la que proporcionó la Encuesta de la Población Activa del año 2000, cuando demostró estadísticamente que sólo gracias a los hijos de los emigrantes, la población de nuestro país había evitado entrar en la fatídica “tasa de crecimiento negativo”. O cuando varios estudios coincidentes mostraron que los emigrantes, como colectivo, pagan más a Hacienda de lo que perciben en concepto de ayudas sociales.

## **COMBATIENDO LA IMÁGENES CON IMÁGENES**

Aplicar esta técnica de “desajustar ideas preconcebidas” requiere un planteamiento serio y continuado. En primer lugar, debemos ser conscientes de que la batalla de la comunicación no se libra en el terreno de las ideas, ni de las palabras, ni siquiera de las ideologías: se juega en el terreno de las imágenes proyectadas y los patrones referenciales que éstas propagan.

Tras establecer esta premisa, para que el planteamiento de comunicación sea eficaz debe cumplir varios requisitos; enumeramos aquí aquellos que consideramos más importantes.

### 1. Crear un posicionamiento referencial

Es necesario trabajar un posicionamiento: analizar cómo está la situación desde el punto de vista del espectador, qué imágenes tiene en la cabeza, y posicionarse claramente en su mente. Como es sabido, todo espectador tiene que afrontar cada día un número muy elevado de información, de experiencias cognitivas; para entrar en su mente tenemos que posicionarnos con una idea que cree un hueco en su percepción (ver Ries y Trout).

### 2. Desde la dimensión humana

Así pues, hay que contrarrestar las imágenes. Y hacerlo desde las personas, desde la acción de los grupos, procurando movilizar también la dimensión humana del espectador. Esta mecánica tiene un gran poder persuasor y ha revelado su eficacia un gran número de veces en que se ha utilizado.

### 3. Estableciendo objetivos y un plan de comunicación

Como consecuencia del posicionamiento, debe establecerse un objetivo de comunicación y un plan de actuación. Las personas, las asociaciones que trabajan por la integración, deben guiarse menos por la intuición y adoptar esta mecánica de trabajo de cara a los medios y a su actuación pública. Este plan les permitirá aumentar la coherencia de la imagen proyectada. El plan de comunicación debe revisarse periódicamente –por ejemplo, cada año–; esta evaluación anual permitirá reflexionar sobre los logros alcanzados y realizar ajustes para adaptarse a las evoluciones sociales.

### 4. La consistencia es fundamental

El posicionamiento debe ser a largo plazo; no puede cambiar de dirección cada año. Su principal eficacia reside en su homogeneidad y en su consistencia en el tiempo.

Para mantener interesado al público se puede exponer el posicionamiento desde diferentes puntos de vista, diferentes modos tonales, etc., pero siempre con la mirada puesta en el mismo fin. En bastantes ocasiones, cuando el emisor está cansado de repetir el mismo posicionamiento y piensa que está aburriendo a la audiencia, suele ocurrir que el público comienza (sólo comienza) a percibir los efectos de la comunicación consistente.

### 5. Aprovechar cualquier ocasión para comunicar

Desde el punto de vista de la comunicación, no hay grandes y pequeños momentos. Una carta de solicitud, una rueda de prensa, un simple folleto... todas estas oportunidades de comunicación son adecuadas para transmitir el posicionamiento y emitir imágenes positivas, si se les saca el debido partido. Además, teniendo claro el posicionamiento y un plan de comunicación, es muy fácil saber qué imágenes se deben transmitir en cada momento.

## 6. Dirigirse al público en toda su amplitud

Las organizaciones que luchan por la igualdad social suelen tener cierta tendencia endogámica a dirigirse a su propio público, que generalmente ya está perfectamente concienciado. Por eso, es interesante tratar de redefinir al público sobre el que debemos proyectar nuestras acciones de comunicación. Salvo en acciones muy específicas, es fácil abrir el abanico del público con un pequeño cambio de orientación y ampliar la eficacia de las acciones llegando a un mayor número de ciudadanos.

A veces, también, este pequeño cambio en el enfoque puede crear elementos de notoriedad, de interés o de noticia que llame la atención de los medios de comunicación y permita que éstos difundan nuestros contenidos con mayor facilidad.

## 7. Ser concretos y directos

Hay que huir de los grandes discursos generales y procurar ser concretos para llegar al espectador. Muchas de las acciones pecan de excesivamente genéricas, o se limitan a exponer una situación sin llegar a solicitarle al público qué actuación concreta se espera de ellos. Una comunicación que sólo cree conciencia y no promueva a la acción resulta, a corto plazo, una comunicación insuficiente.

## 8. Ser constructivos. Dejar un poso positivo

Hay que evitar caer en la sensiblería o movilizar la lástima del público. Debemos tratar con respeto y dignidad tanto a las minorías sociales marginadas como al espectador. Si bien es cierto que la apelación a la lástima moviliza rápidamente al espectador, también está demostrado que esta movilización “quemada” muy pronto al público, por lo que su acción es muy breve en el tiempo y decae enseguida. Además, este tipo de recursos genera un modelo social poco constructivo.

Siempre es mejor apelar a la conciencia cívica y a la solidaridad. La lástima incluso puede favorecer una actitud larvada de marginación –mucho más peligrosa por ser poco evidente– basada en el paternalismo y la falta implícita de la igualdad de derechos.

## NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS ACTUACIONES

Como colofón, debemos recordar que estamos viviendo un cambio sustancial en las comunicaciones de masas, en el que las situaciones evolucionan con rapidez y dejan obsoletos los procedimientos que han sido válidos durante años.

Pero ello, en lugar de desanimarnos, debe estimular nuestra creatividad y la búsqueda de nuevas soluciones. En ellas, el trabajo realizado con rigor, con un planteamiento claro y honesto, y con una dosis constructiva de autocrítica constituirán, cuando menos, una guía fiable para todas las acciones de comunicación integradora.

## BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ, Antón. “¿Con qué lado del cerebro esta usted leyendo esto? (Palabras/Imágenes/Hemisferios)”. *Revista Microfisuras-Cuadernos de Pensamiento y Creación*, nº 19. Vigo, otoño 2002.
- ÁLVAREZ, Antón: “La función social de la publicidad de la ONCE”. Escuela Libre Editorial - Fundación ONCE. Madrid. 2003.
- DE MORAGAS SPA, Miquel: “Semiótica y comunicación de masas”. Editorial Península. Barcelona. 1976.
- FESTIGUER, Leon: “Teoría de la disonancia cognoscitiva”. Instituto de Estudios Políticos. Madrid. 1975.
- HEIDER, Fritz: “Psychology of interpersonal relations”. Lawrence Erlbaum Assoc. 1982.
- MARTÍN SERRANO, Manuel y VELARDE HERMINIA, Olivia: “Informe Juventud en España”. Instituto de la Juventud (Injuve). Madrid. 1996.
- MCLUHAN, Marshall y LAPHAM, Lewis H.: “Understanding Media: The extensions of Man”. The Mit Press. Cambridge, Massachusetts. 1994.
- OSGOOD, Charles E.; SUCI, George J. y TANNENBAUM, Percy H.: “La medida del significado”. Editorial Gredos. Madrid. 1976.
- RIES, Al y TROUT, Jack: “Posicionamiento” McGraw-Hill. Madrid. 1993.
- TREVARTHEN, Colwyn B. (editor): “Brain circuits and functions of the mind: Essays in honor of Roger W. Sperry”. Cambridge University Press, 1990.
- YOUNIS, José Antonio y ROBLEDO, José Manuel: “El papel de los medios de comunicación en los procesos de construcción de la realidad y sus implicaciones en la intervención social” en “IV Jornadas de Intervención Social del Colegio oficial de Psicólogos de Madrid: Transformación Social y Compromiso de los Profesionales”. Ministerio de Asuntos Sociales. Inerser. Madrid. 1996.





**D. FIDEL HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**

**Director de la Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración**

## 1. DEFINIR EL CONCEPTO DE SENSIBILIZACIÓN

Cuando hablamos de sensibilización, la primera sensación que se nos plantea es la de ser un tema muy utilizado en el ámbito social, incluso manido y repetido.

De hecho su utilización no es exclusiva del medio social, sino que es utilizada por diferentes ámbitos siempre y cuando el objetivo sea el cambio de percepciones.

Este uso abusivo del término nos hace incurrir en errores a la hora de utilizar o poner en práctica el concepto.

Por tanto, es conveniente antes de profundizar en las aplicaciones de la sensibilización, establecer una definición que nos pueda enmarcar en un concepto teórico-práctico sobre el término.

Aún así, no intentaremos definir el concepto de forma cerrada o definitiva, sino que expondremos una definición que nos sirva de puente de trabajo para el establecimiento de procedimientos teórico-prácticos.

El concepto de sensibilización históricamente se ha ligado más a los términos biológicos de la acepción, en el cual se entendía como los organismos vivos pueden estar sensibilizados a algún producto específico, de esta forma se define sensibilización como<sup>1</sup>:

**Mecanismo por el que la respuesta inmune provocada por un antígeno aparece con mayor intensidad tras una administración inicial.**

Sin embargo, este tipo de explicación de la sensibilización, en la que un producto produce una sensibilidad sobre un cuerpo es una formulación del concepto muy utilizada sobre todo en medicina y reduce el término a acción-reacción desde un prisma biologicista.

No obstante, con el afán de seguir profundizando en el término hemos querido indagar en otras acepciones del término, como:

**Aumento de la capacidad de sentir o de experimentar sensaciones.**

Ya que en esta definición aparece la sensibilización como un tipo de capacidad, que puede ser formada a nivel subjetivo dándole un carácter más social y humano.

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD DE OVIEDO(2003): <http://tradu.scig.uiovi.es/busca.html>

Pero quizá, la acepción que entendemos más adecuada para brindarnos claridad sobre el concepto es:

**Concienciación e influencia sobre una persona o grupo para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo.**

Esta definición del concepto, nos ha parecido más adecuada debido a elementos novedosos que se introducen, como la toma de conciencia que puede producirse por un efecto de sensibilización, o la importancia de la influencia sobre una o más personas que pueden producirse cuando sensibilizamos a un entorno o grupo de personas.

Señalar, que esta definición nos da la noción de cambio de percepciones respecto a un asunto como consecuencia de una acción previa, por lo que entendemos la idoneidad de la misma para la temática que nos ocupa.

## 2. ESTADO ACTUAL DE LA SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL

La realidad actual en el campo de la sensibilización intercultural es muy compleja debido no solo a la ausencia de un conjunto de herramientas metodológicas, sino también a la escasez de recursos para poner en práctica una tarea de carácter social como la que nos ocupa.

Se requerirá esencialmente la capacitación de recursos humanos que puedan llevar a cabo una labor que implica el cambio y transformación de percepciones, actitudes y estereotipos de sectores de población específicos.

Otro elemento, que hace este panorama complejo es que muchas de las acciones de sensibilización que se llevan a cabo por ONGs o entidades públicas, se ponen en práctica a través de subvenciones a veces precarias, que dificultan la financiación de un procedimiento y estrategia de intervención social efectiva.

Dicha situación genera que las estrategias de sensibilización intercultural carezcan en muchos casos de materiales didácticos u otros tipos de soportes para llevar a cabo las acciones que se requiere.

Además, en muchos casos las iniciativas de sensibilización intercultural no pueden mantener un carácter sistemático, ya que las subvenciones están asignadas en un límite de tiempo específico, haciendo que se dificulte una de las condiciones básicas para realizar un buen trabajo de sensibilización como es la perdurabilidad del mensaje en el tiempo, a través de una repetición periódica que permita conseguir el efecto deseado.

En la actualidad con la llegada de inmigrantes y con los cambios que este fenómeno ha provocado a escala demográfica, política, económica y social se ha planteando el reto de una sociedad que tendrá que convivir con diferentes culturas.

Es en este sentido en donde la sensibilización intercultural se convierte en una herramienta imprescindible para concienciar, tanto a autóctonos como inmigrantes en la necesidad de crear un espacio de convivencia común, donde estereotipos, prejuicios y actitudes de intolerancia no tengan cabida permitiendo el desarrollo de una democracia real que nos beneficie a todos.

La sensibilización intercultural se encuentra ante el reto de ajustar o incidir en el cambio de percepciones y actitudes negativas a la llegada de personas inmigrantes, las cuales pueden ser verdaderos obstáculos que impidan una integración social real.

En la actualidad, se están generalizando algunas manifestaciones de intolerancia ante la llegada de los extranjeros que se traducen en estereotipos y prejuicios frecuentes, por ejemplo, existe la creencia en muchas personas que la llegada de inmigrantes provoca una dificultad a la hora de encontrar empleo, o a la hora de generarse sueldos más bajos, por lo que se dice popularmente “nos vienen a quitar el trabajo”.

También se da la creencia frecuente de que el Estado gastará mayor número de recursos y de prestaciones (salud, educación, seguridad social etc) por lo que existirá menos para las personas autóctonas.

Sin embargo, está demostrado históricamente que en aquellos países que tradicionalmente han sido receptores de inmigración como Alemania, Francia, EE.UU entre otros, se han beneficiado tanto económicamente, culturalmente o socialmente de la inmigración siendo este, un factor favorable para el desarrollo de sus países.

Lejos de lo que se cree en España, hoy la inmigración reporta beneficios superiores a los gastos que se ofrecen en prestaciones. Según los estudios realizados por la profesora de Economía e investigadora de la Universidad de Alcalá de Henares D<sup>o</sup>. Concha Carrasco, expone que la inmigración laboral en España aportó en el año 2001, en cotizaciones e impuestos, 1.600 millones de euros, más de lo que recibieron en prestaciones sanitarias, educativas o por desempleo.

Según, Comisiones Obreras, al estudiar la Encuesta de Población Activa, y los datos de afiliación a la Seguridad Social, los inmigrantes aportan en la actualidad hasta el 4% del P.I.B. Considerándose también, que el 2,4% del presupuesto que aportan a la Seguridad Social es destinado al pago de pensiones.

Por tanto, y sin hacer un estudio pormenorizado, que en este caso no es el objeto de nuestra exposición, sería interesante destacar estas variables por lo que nos aclaran en cuanto al impacto que la inmigración genera en la relación de beneficios totales de las cuentas generales del Estado Español.

### 3. DEFINIR EL CONCEPTO SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL

Una vez identificados los elementos esenciales de un proceso de sensibilización, como son la capacidad de influenciar, que nos permite un cambio en las percepciones y la capacidad de concienciar a cerca de un tema determinado, pasamos a vincular el término con los procesos de interculturalidad.

Donde se exige que la convivencia entre culturas tenga un talante de aprendizaje mutuo (comunidad de acogida-comunidad emisora) para desarrollar una capacidad de apertura y de tolerancia que permita una convivencia armónica.

Y es este tipo de sensibilización, la que consideramos intercultural, constituyendo una vía esencial para la interacción e integración entre las distintas culturas, que conviven en un mismo espacio social.

**Proceso de influencia comunicativa a distintos niveles (individual, grupal y social), donde el objetivo general sea promover o ajustar actitudes o percepciones, que faciliten una reflexión generadora de cambios comportamentales, los cuales se conviertan en actitudes favorables a la diversidad cultural, y por ende a las personas y colectivos que la conforman.**

**Naturalizando la convivencia intercultural como parte de la vida social.**

#### 4. EL CAMBIO DE PERCEPCIONES

Los procesos de percepción que acompañan al ser humano están ligados a elementos cognitivos, emocionales y elementos sociales concretos.

Percibimos, ya sea un atributo de un objeto o una cualidad de una persona, no en abstracto sino que estas percepciones van a estar determinadas por el prisma de nuestros valores, intereses, motivaciones concretas, necesidades, así como nuestras capacidades específicas.

Por lo que cuando hablamos de procesos de percepción social, no nos estamos limitando únicamente al elemento cognitivo, sino aún conjunto de estímulos condicionados histórica y socialmente, que tienen un sentido y significado específico para un grupo o un individuo en un momento determinado.

Este conjunto de estímulos que se pueden observar socialmente y que conforman un estado de opinión en un individuo o grupo determinado, lo apreciamos en la cotidianeidad cuando, por ejemplo, podemos observar a dos o más personas sentadas en un banco durante un largo tiempo, en donde pudiera ser que otro grupo de personas que los estuviera mirando pudiera considerar, que son personas jubiladas, ya que no parecen tener ninguna prisa, sin embargo, puede tratarse de un grupo de turistas descansando después de una larga caminata.

La percepción de este grupo va estar influenciada por el conjunto de estímulos presentes y la asociación que hagan de los mismos, a sus patrones sociales de convivencia.

El conocer como funcionan todos estos procesos de percepción social es de extraordinario valor a la hora de diseñar estrategias de sensibilización intercultural, ya que para producir un cambio de percepciones con respecto a la población inmigrante, será del todo necesario tener presente que los diseños estratégicos que se expongan, sean dirigidos hacia el cambio de percepciones y no de actitudes.

Por tanto, su acción es mucho más concreta e inmediata siendo está una de las primeras etapas a realizar en las acciones de sensibilización intercultural.

##### a. La influencia de los procesos sociales de percepción en la creación de estereotipos

Todos estos procesos de percepción social que existen en los distintos grupos y estamentos de la sociedad, van condicionando la creación de determinados estereotipos a cerca de distintos tópicos de la vida cotidiana. En este caso, nos interesa centrarnos en los estereotipos asociados a la inmigración.

Por tanto, para continuar se hace imprescindible, que definamos brevemente lo que vamos a entender por estereotipo.

Los estereotipos son un conjunto de generalizaciones excesivas que se hacen a cerca de los atributos de un grupo, persona o cosa, teniendo una base simplificadora de la realidad con el fin de economizar nuestro pensamiento.

Los estereotipos surgen en el medio social, siendo condicionados histórica y culturalmente, los cuales son a su vez compartidos por personas y grupos.

Son útiles para nuestra vida cotidiana, ya que nos dotan de algunos automatismos que de no tenerlos multiplicaríamos diariamente nuestras acciones y esfuerzos mentales, pero cuando estos se incorporan de manera excesiva en problemáticas sociales complejas, como la inmigración, su carácter simplificador puede incidir en que se parcialice y se pierda objetividad en los argumentos de contenidos necesarios para comprender la misma.

Los estereotipos suelen socializarse, por lo que se comparten por un gran número de personas de una sociedad, siendo atribuidos a una persona características de un grupo determinado y no se le identifica como persona individual.

Tomemos por ejemplo, a un ciudadano marroquí, que camina por la calle, y es observado por un individuo con conocimientos o juicios estereotipados a cerca de los marroquíes.

La observación que se realizará de esta persona marroquí, será no como ser humano individual y particular que es con una nacionalidad determinada, sino que será tratado por parte de este individuo-observador, a partir del estereotipo que estos tengan de todos los marroquíes.

Estos estereotipos o generalizaciones erróneas pueden dificultar que estas personas cargadas de estereotipos, lleguen a conocer realmente a este individuo en su singularidad y probablemente también desconocerán la expresión particular de la cultura marroquí, que este hipotético sujeto marroquí supone.

Por tanto, los estereotipos constituyen un elemento de resistencia a los cambios, debido a que se mantienen a pesar de que se le pueda demostrar a los individuos que lo poseen, evidencias de lo contrario.

Esto se debe fundamentalmente, a que pensar a cerca de un tema sin estereotipo es aceptar el paso de juicios estables y automatizados a pensamientos complejos, abiertos y dinámicos.

Quizá la clave sea que la mayoría de seres humanos tenemos tendencia a la estabilidad, por lo que determinados movimientos incluso a escala cognitiva pueden generar determinadas incertidumbres.

Es por ello, que las labores de sensibilización intercultural deben pretender que los ciudadanos sustituyan el pensamiento estereotipado por un pensamiento complejo, tolerante a la incertidumbre y a la diversidad.

Otra dificultad con la que contamos en el trabajo de sensibilización intercultural, a la hora de enfrentarnos a los estereotipos, es que esta información simplificada se recuerda más fácilmente que un razonamiento más complejo, por lo que el tipo de mensaje a la hora de sensibilizar deberá ser lo suficientemente sintético para que cumpla su función educativa y llegue al destinatario.

Por otra parte, debemos diferenciar un estereotipo de un prejuicio, ya que en este último, la base cognitiva del mismo es el estereotipo, sin embargo al prejuicio se le descubre un componente emocional, por lo que un prejuicio es una opinión desfavorable a cerca de una persona o grupo.

En definitiva, detrás de un prejuicio hay siempre un estereotipo y no en un estereotipo hay un prejuicio, ya que el estereotipo es la generalización cognitiva de atributos, pero no siempre tiene un carácter emocional como ocurre por el contrario en el caso de los prejuicios.

Por ejemplo, cuando pensamos en un africano solemos pensar que todos los africanos son de color negro y sin embargo en los países del norte de África, encontramos población cuyo color de piel no es únicamente el negro, lo cual nos muestra un típico paradigma de estereotipo.

No obstante, un prejuicio usual sería el que las mujeres conducen peor que los hombres, ya que hay un elemento afectivo desfavorable. Por ello, es importante diferenciar prejuicios de estereotipos a la hora de establecer estrategias de intervención para la sensibilización, ya que no sería lo mismo el tipo de mensaje y de contenidos, si estuviese dirigido a un grupo de prejuicios o de estereotipos determinados.

Si vamos a trabajar con una población concreta con unos determinados prejuicios a cerca de un grupo o nación particular, habrá que tener en cuenta recursos emocionales en los mensajes para poder movilizar dichos prejuicios.

Por eso muchas veces en las estrategias de sensibilización intercultural suelen utilizarse solo estrategias cognitivas conductuales, sin considerar que están enfrentándose a prejuicios, los cuales no pueden ser movilizados sino se actúa desde el campo emocional, ya sea a través del mensaje u otro tipo de acción interventiva.

A la hora de considerar un conjunto de estrategias de intervención para realizar la sensibilización intercultural, es necesario considerar que la misma no es un recurso aislado o abstracto al contexto social donde se produce, ya que es necesario para que esta sensibilización tenga un resultado y una efectividad, que se den de forma simultanea por parte también de otros agentes sociales.

Por ejemplo, no se puede realizar una acción de sensibilización en un centro escolar con éxito, sino contamos con el trabajo de otros profesionales como el maestro llevando a cabo acciones educativas, o el trabajador social, en donde se fomente la participación y el apoyo familiar entre otros profesionales, complementando y posibilitando que la sensibilización forme parte de un proceso social amplio de cambio de percepciones.

Además, ¿cómo podríamos influir en la percepción de unos adolescentes? Cuando estos reflejan un rechazo hacia la inmigración. Se deberá trabajar de manera simultanea con las familias de estos adolescentes, que también pueden tener determinadas percepciones a cerca del tema o incluso con sus propios profesores, es decir, sino existe una intervención comunitaria, sistemática y coordinada nuestras posibilidades de éxito serán limitadas.

Es conveniente señalar que los profesionales, que se encuentran llevando a cabo campañas de sensibilización no siempre valoran las posibilidades reales de este tipo de acciones sobervalorando el alcance que puede lograr dichas estrategias.

Por lo que será saludable que en cualquier acción de sensibilización no nos creemos expectativas demasiado altas y poco realistas, que no nos ayuden a plantearnos objetivos concretos y alcanzables.

No podemos producir determinados cambios a escala social con solo acciones de sensibilización, sin contar con determinados políticos o estructuras.

Es decir, los cambios al alcance de la sensibilización intercultural podrán estar a nivel de procesos de percepción, prejuicios o estereotipos siempre que vayan acompañados de otro tipo de intervenciones de profesionales del área social.

### b. Estrategias de sensibilización intercultural

A la hora de comenzar una intervención social de sensibilización intercultural, tenemos que tener en cuenta una serie de aspectos para que, las actuaciones emprendidas tengan un calado y una continuidad en los receptores:

- Proporcionar las informaciones, garantías e incentivos que se requieren para alentar nuevas percepciones y actitudes.
- Identificar y promover actitudes, amén de comportamientos positivos que sirvan de modelo.
- Enseñar las habilidades que se requieran y asegurarse que los destinatarios puedan utilizarlas.
- Proporcionar un entorno social/comunitario/grupal que respalde las actitudes y comportamientos positivos.
- Proporcionar permanentemente estímulos para continuar con las actitudes y los comportamientos positivos.
- Alentar a la población diana a transmitir la información y las nuevas percepciones, actitudes y habilidades.

Es importante contar con una estrategia de comunicación que se base en los procesos, técnicas y canales de comunicación que sean más apropiados para las audiencias específicas.

Es decir, no hay una estrategia de comunicación universalmente efectiva, los diferentes procesos y canales de comunicación llegarán a los distintos grupos de edad y género, dependiendo del contexto social, económico, político y geográfico, impactando de diferente manera a la hora de lograr un cambio de percepciones y actitudes.

Cada estrategia de comunicación debe basarse en una investigación cuidadosa, en donde se incluyan distintos procesos y canales de comunicación.

Será imprescindible atender a la pluralidad cultural existente, sin olvidar la periodicidad o repetición de los mensajes a lo largo del tiempo.

Por tanto, las estrategias de comunicación deben basarse en un conocimiento general sobre cómo producir un cambio de actitudes y comportamientos, además de tener un conocimiento detallado del contexto social, cultural y de la diversidad demográfica existente en nuestras comunidades.

Por ello, se antoja fundamental el estar seguro del objetivo de esta comunicación, es decir:

- ¿Se trata de concienciar a la gente sobre el enriquecimiento que supone una sociedad intercultural?
- ¿Acaso fomentar actitudes positivas hacia las personas o colectivos de una cultura diferente a la propia?
- ¿O promover una conciencia social sobre los derechos de personas extranjeras?
- Otros casos...

En definitiva, nuestros objetivos deberán ajustarse en tanto y en cuanto garanticemos nuestros fines, sin olvidar obviamente, que nuestra visión final es la sociedad intercultural.

## 5. PROGRAMAR LA SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL

Toda estrategia de sensibilización se basa en los fundamentos de la comunicación social y en sus reglas.

Además, la programación de estrategias de sensibilización dependerá del éxito con que se tomen en cuenta las reglas de la comunicación.

Cuando nos referimos al proceso de comunicación nos estamos refiriendo a que la elaboración de los mensajes deben estar basados en un diagnóstico previo en función del grupo de destinatarios, esto permitirá, que dichos mensajes puedan ser recibidos y procesados por la población a quién va dirigida de una manera efectiva, logrando establecer un vínculo o proceso de intercambio de información entre los promotores de la campaña y los destinatarios de manera permanente.

Si este proceso de comunicación se realiza con las metodologías establecidas, sus resultados ofrecerán un proceso de influencia en el destinatario que permitirá un cambio de percepción, a cerca de la temática trabajada por la campaña.

Los objetivos de la comunicación a la hora de poner en práctica una campaña de sensibilización intercultural, deberán de estar determinadas por el nivel de comunicación que queramos lograr, ya sea a una escala interpersonal, grupal, comunitaria y macrosocial, según cada uno de estos niveles, así será el diseño de estrategias que se elija para cada uno de ellos y el tipo de mensaje.

No obstante, la elaboración de una campaña de sensibilización intercultural supondrá seguir una metodología de trabajo que permita, que la misma se fundamente en la profesionalidad de la intervención.

Por ello nos planteamos parcelar el trabajo en una serie de etapas a realizar a la hora de planificar una campaña o actividades de sensibilización intercultural:

### 5.1. Análisis e investigación para la selección de estrategias

Un primer momento para poner en práctica cualquier campaña de sensibilización intercultural requerirá un análisis riguroso, de cuál es la problemática que vamos a abordar.

Para ello será necesario que exista un diagnóstico preciso de las necesidades y situaciones que se desean modificar a través de la campaña.

Esto precisará un proceso de investigación minuciosa, por parte de los responsables, planificando las estrategias de sensibilización para poder seleccionar adecuadamente, cuál es el conjunto de recursos y métodos a utilizar, en función del diagnóstico o situación en que se quiere influir.

Se deberá también, tomar en cuenta los conocimientos y las experiencias existentes en la literatura especializada, con el fin de adecuar dichas experiencias a la realidad concreta y particular con la que se pretende trabajar.

También resulta destacable hablar de la investigación, ya que una buena investigación es esencial para la campaña, pero puede resultar una pérdida de tiempo sino está diseñada con precisión y con los objetivos claros.

Será importante destacar el valor de la prevención en la investigación, procurando anticiparse a dificultades como:

- Un esfuerzo desproporcionado en relación a la ejecución de la campaña.
- Que obtengamos más datos de los necesarios, y esto nos lleve a la confusión.
- Que no prioricemos adecuadamente la información y terminemos con una serie de datos irrelevantes.
- Que dupliquemos trabajo o que nos cansemos antes de tiempo.
- Que obtengamos una investigación muy completa, pero poco clara en la que no se sepa bien cuales son las conclusiones, qué queremos hacer y para qué.
- Que la investigación sea sólo una justificación de nuestros intereses o percepciones previas.
- Que consideremos la realidad como algo estático y la percepción de la realidad no se ajuste al carácter dinámico de la cotidianidad.

### 5.2. Desarrollo de mensajes y materiales

El desarrollo del mensaje es uno de los elementos fundamentales en cualquier campaña de sensibilización intercultural, ya que la importancia que tiene trabajar los elementos que conforman el mensaje, será decisiva a la hora de evaluar los resultados y efectividad de las campañas.

Es por ello, que vamos a precisar a continuación los elementos a tomar en cuenta a la hora de construir un mensaje:

1. Utilizar términos e ideas sencillas, cotidianas siendo a su vez concisos.
2. Utilizar términos “normales” que los destinatarios puedan comprender.
3. Crear un mensaje atractivo, que “pegue”.
4. Ser pertinente.
5. Ser conscientes de la cultura.
6. Ser particularmente atento con aquellos mensajes que tengan la intención de llegar a gente de otras culturas.

Para que un mensaje llegue de forma exitosa, a los destinatarios cumpliendo con los objetivos planteados en una campaña de sensibilización intercultural, será necesario que cumplan con los siguientes requisitos:

- a. Reforzar los factores positivos.
- b. Abordar los malentendidos y áreas en las cuales el conocimiento es deficiente.
- c. Abordar las percepciones.

- d. Mostrar los beneficios de las percepciones que se están promoviendo.
- e. Instar a una acción específica.
- f. Indicar el acceso a los servicios que se están promoviendo.
- g. Indicar donde encontrar ayuda, en caso de requerirse.
- h. Afrontar las barreras que existen para la acción.

Una vez confeccionado el mensaje que queremos emitir, se hace útil conocer el tipo de material didáctico con el que se pretende difundir la campaña.

A continuación expondremos una tipología de recursos y materiales didácticos a utilizar en la sensibilización intercultural:

IMPRESOS: Fotocopias, Revistas, artículos, manuales, guías y libros.

AUDITIVOS: Cintas de casset, discos y Cds.

GRÁFICOS: Diapositivas, Fotografías, Transparencias, Carteles, Gráficas, Ilustraciones, Diagramas...

AUDIOVISUALES: Diaporamas, Películas, Vídeos, CD-Roms, Presentaciones informáticas y materiales on line.

### 5.3. Selección de los canales de comunicación

Tendremos que escoger aquellos canales de comunicación que sean más apropiados para la audiencia o audiencias a las que deseemos llegar.

Para seleccionar los medios o canales apropiados deberíamos asegurarnos que la gente a la que deseamos llegar:

- Tienen acceso a ellos.
- Los entiende fácilmente.
- Confía en ellos.
- Cree en ellos.
- Medio adecuado para el mensaje.

Debemos tener en cuenta que es esencial **repetir los mensajes** para una comunicación efectiva. Como ejemplo tenemos el funcionamiento de la publicidad actual: mensajes fuertes, simples, repetidos el número de veces que resistan los presupuestos.

Pero también se deben **adaptar los mensajes** a medida que progrese la campaña. Será interesante no repetir un mensaje hasta que aburra a la gente. Es interesante planificar los mensajes para respaldar un ciclo del programa: hay ocasiones en las que hay que comenzar con un mensaje general o de emergencia para después derivar hacia mensajes más específicos.

### **Pros y contras de los diferentes medios**

#### **Comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal, o sea, la que se produce directamente entre las personas, es uno de los medios más efectivos para promover el cambio de percepciones.

Cuando se hace bien, puede proporcionar información muy apropiada con una fuerte credibilidad, permitiendo la oportunidad de discutir temas delicados o personales y posibilitar la revisión inmediata de ideas, mensajes y prácticas.

La comunicación interpersonal tiene la limitación de que, de hecho, es cara y generalmente llega a un pequeño número de individuos y exige la capacitación y entrenamiento de los profesionales en ciertas habilidades y contenidos.

La comunicación interpersonal puede adoptar varias formas y algunas de las más útiles en los programas de sensibilización intercultural son:

1. Acercamiento a la comunidad que puede incluir reuniones y talleres con los grupos comunitarios.
2. Personas de distintos orígenes que hablen de sus culturas y sus experiencias en el país de acogida.
3. Docentes, educadores/as sociales/comunitarios y líderes locales que proporcionen conocimientos sobre las culturas, inmigración, diversidad de los niño/as y jóvenes de la nueva sociedad intercultural.
4. Responsables de programas que puedan respaldar las campañas de sensibilización.

#### **Soportes y pequeños medios**

Las ventajas de los medios pequeños residen en que proporcionan información precisa y estandarizada de una forma práctica y reutilizable que puede emplearse como apoyo visual en talleres, discusiones, enseñanza...

Los medios pequeños atraen la atención y pueden tener una amplia distribución. Sin embargo, es más frecuente que los pequeños medios se utilicen con independencia de otras actividades de sensibilización y, como consecuencia, tengan un significado o impacto reducido en la audiencia objetivo.

### **Medios artísticos/tradicionales**

Cuando se hace bien, el teatro puede ser participativo y efectivo. Sin embargo, en otras ocasiones, se ha tendido a recurrir a la comicidad, convirtiendo un hecho racista en un suceso humorístico. Es necesario tener cuidado y utilizar medir los límites.

Las ventajas de los medios artísticos/tradicionales incluyen el que sean entretenidos, atraigan y mantengan la atención de la gente.

Además, son útiles para lograr la participación de la comunidad, ya que pueden ser grupos y artistas locales los que se encarguen de este tipo de actividades.

Pueden utilizarse para proporcionar nueva información, nuevas actitudes y para estimular la discusión entre las familias, amigos y vecinos en la comunidad. Los medios tradicionales también pueden hacer frente a temas que de otra forma son demasiado delicados.

### **Medios de comunicación masivos**

Si vamos a utilizar la radio o la televisión para comunicar mensajes de sensibilización, podemos tener en cuenta unas reglas generales:

- Usar mensajes breves y concisos - no confundir a la audiencia con demasiada información.
- Utilizar un lenguaje sencillo y directo.
- Ofrecer alternativas específicas y prácticas.
- Organizar la información clara y lógicamente.
- Repetir la información.

#### *La radio:*

Aunque la radio parece un medio olvidado en muchas campañas de sensibilización, su cobertura es enorme. Además, los programas son poco costosos, rápidos y más fáciles de hacer que en la televisión. Escuchar la radio es, en ocasiones, una actividad grupal, que promueve la discusión después de la transmisión, pudiendo estos debates generar cambios en las percepciones a cerca de la inmigración.

Por otro lado, la radio no suele ser apropiada para enseñar habilidades prácticas, ni para dar mensajes delicados. Parte de la información en una campaña de sensibilización debe analizarse y demostrarse.

#### *Televisión:*

La televisión tiene la virtud de ser el medio de comunicación por excelencia, el medio que todo el mundo ve, incluso pudiéndose calificar como el guru de este siglo.

Lo que aparece en televisión existe, otras informaciones o mensajes parecen diluirse sino tienen el respaldo televisivo.

Pero, quizá el mayor problema con el que nos encontraríamos sería el de el enorme gasto que supone un spot televisivo, que hace en muchos casos sea imposible contar con este medio de comunicación.

### *Periódicos y revistas:*

Algunos periódicos tienden a llegar a audiencias de un nivel socioeducativo más alto, y no parecen ser la forma más rápida, comparándolo con la radio y la televisión, de llegar a una audiencia masiva.

Pero los periódicos y las revistas sí tienen la ventaja de ser más permanentes, incluir más información y, con frecuencia, tener más credibilidad que otros medios.

Los periódicos y revistas pueden utilizarse también para llegar a grupos clave, incluyendo materiales o artículos que se puedan utilizar en el aula o para que puedan ser analizadas por profesionales relacionados con el tema.

Es importante no olvidar las publicaciones especializadas que puedan llegar fácilmente a las audiencias claves: educadores/as, funcionario/as, cuerpos de seguridad, médico/as...

### *Internet:*

Actualmente internet es un medio valioso de comunicación, tanto para llegar a gente por correo electrónico como para lograr una divulgación más amplia de la información a partir de un sitio web.

Aquí también hay que aplicar las reglas para una buena comunicación: ser breve, claro, no complicarse demasiado y estar actualizado.

En el caso de internet no debemos olvidar, por un lado que no todo el mundo tiene acceso a la red y por otro lado, la saturación de información, que dificulta en ocasiones su búsqueda.

## **5.4. Pruebas o experiencias piloto que anticipen resultados, con el objeto de poder ajustar los mensajes**

Uno de los errores más comunes es omitir la prueba previa de las ideas y canales que van a utilizarse.

Esto puede tener como resultado mensajes que carecen de significado o que en potencia pueden ser ofensivos culturalmente o introducir materiales a los que una gran parte del grupo objetivo no puede acceder.

La prueba previa quiere decir ensayar las ideas, mensajes con una muestra representativa de la audiencia objetivo antes de la versión definitiva.

La prueba previa puede realizarse en diversos niveles de sofisticación y con diferentes costos. No tiene que llevarnos demasiado tiempo.

El objetivo de hacerlo es saber si los mensajes han sido transmitidos de la manera esperada, si gustaron a la audiencia y si fueron entendidos o no.

Esto ahorra tiempo y dinero, ya que se identifican y resuelven los problemas en una etapa temprana, dependiendo de cómo lo hagamos, involucrando a las personas en el proceso.

Por lo tanto, nos aseguramos que los mensajes y materiales sean efectivos y, en caso de ser necesario mejorarlos.

*¿Qué necesitamos averiguar?*

La prueba previa está destinada a asegurar que los mensajes o materiales sean:

- Inteligibles
- Aceptables socialmente
- Pertinentes
- Atractivos
- Persuasivos

## **5.5. Implantación**

Creemos del todo necesario, antes de comenzar cualquier trabajo analizar las iniciativas llevadas a cabo sobre el mismo tema u otras de condiciones y circunstancias similares.

Consideramos que ninguna acción de sensibilización intercultural puede por sí misma de forma aislada cumplir sus objetivos, por lo que será necesario, al igual que apuntábamos anteriormente, realizar acciones coordinadas con el objeto de crear un conjunto de estrategias pensadas en este sentido y con una finalidad concreta.

Además, serían convenientes que dichas estrategias se pusieran en marcha a través de la coordinación con toda la red social de la inmigración, fomentando un tejido de comunicación fluida, que nos permita sistematizar y coordinar nuestros mensajes, con el fin último de optimizar recursos y producir un efecto multiplicador en toda la sociedad.

Dichas acciones permitirán organizar espacios comunes de reflexión, que sistematicen la información adquirida, así como los modos de implementar estrategias de acciones futuras.

Aprovecharemos por tanto, los recursos o espacios, ya existentes fomentando la coordinación del tejido social que está vinculado a los temas migratorios.

Recordar que además de las claves que hemos expuesto, es la continuidad o seguimiento de la comunicación llevada a cabo, la que ofrecerá un cambio de percepciones, siempre y en el caso de que se trate de forma paulatina y constante, y no de forma esporádica.

## 5.6. Retroalimentación

Algunos elementos que tendremos que verificar durante la campaña serán:

- Si el mensaje es correcto.
- Si está llegando a la gente apropiada.
- Qué personas están adoptando percepciones positivas.

Para poder realizar una evaluación de impacto ajustada tendremos que valorar aspectos, que pueden ayudar a la sensibilización intercultural, pero que tendremos que tener en cuenta para no confundir con otros datos:

- Con el tiempo, incluso sin una campaña de sensibilización, puede haber un aumento “natural” en el porcentaje de personas con unas percepciones positivas.
- La convivencia cotidiana, por sí misma, irá acercando el conocimiento de otras culturas a la comunidad.
- Los movimientos de población y su ubicación en determinadas zonas o barrios pueden conducir a un aumento o disminución de actitudes y comportamientos positivos/negativos.
- ...

Esto nos lleva a hacer un esfuerzo por encontrar unos indicadores de éxito apropiados.

## 5.7. Evaluación de efectividad

A la hora de evaluar la efectividad de las campañas y/o materiales de sensibilización intercultural proponemos hacerlo a partir de una serie de parámetros, que pueden servirnos como indicadores aproximados de evaluación. Algunos de estos criterios que analizaremos son:

### ***Criterios psicológicos:***

- Logran motivar al destinatario/a.
- Emplean un nivel conceptual adecuado.
- Mantienen la atención.
- Fomentan actitudes positivas hacia los contenidos y el aprendizaje.

### ***Criterios de contenido:***

- Actualidad.
- Veracidad.

- Adecuación a la materia.
- Relevancia.
- Suficiencia.

***Criterios pedagógicos:***

- Explicación de los objetivos de aprendizaje que se proponen en el material.
- Logro de los objetivos propuestos para el material.
- Selección adecuada de la información.
- Dificultad gradual en la presentación de la información.
- Coherencia interna en la presentación del material.
- Claridad en la información.
- Ejemplificación de los contenidos.
- Utilización de un lenguaje sencillo y claro.
- Creatividad y originalidad del material.

***Criterios técnicos:******MATERIALES ESCRITOS***

- Claridad y facilidad en la lectura.
- Distribución de los párrafos.
- Existencia y distribución de las ilustraciones y las figuras.
- Existencia y claridad de las fotografías.
- Calidad del papel.
- Inclusión de un índice o tabla de contenidos.
- Inclusión de una bibliografía actualizada.
- Presentación de resúmenes, cuadros sinópticos, esquemas, diagramas estructurales...

***MATERIALES AUDIOVISUALES***

- Claridad e inteligibilidad del sonido.
- Nitidez del sonido.
- Fidelidad del sonido.
- Intensidad del sonido y la música.
- Existencia de pausas durante el texto.
- Existencia de puentes musicales en los lugares adecuados.
- Composición de la imagen visual.
- Ritmo, continuidad y progresión de las imágenes o el movimiento.

- Cantidad y variedad de imágenes.
- Adecuación de la música a las imágenes y el texto.
- Duración.
- Facilidad de utilización.

### *MATERIALES GRÁFICOS*

- Calidad del material.
- Disposición de los elementos.
- Tipo y tamaño de letra.

**La regla de oro en toda campaña o actividad de sensibilización intercultural es que debe tener un mensaje positivo.**

## **6. IDENTIFICAR EL GRUPO DESTINATARIO**

Es importante saber que una campaña de sensibilización intercultural tendrá una o más audiencias, por lo que se antoja imprescindible definir exactamente a quién queremos llegar.

Aún así, será necesario contemplar los siguientes estadios que directa o indirectamente serán destinatarios de nuestras actuaciones:

1. Personas autóctonas, inmigrantes y/o colectivos cuyas actitudes o percepciones queremos ajustar o transformar.
2. Profesionales de lo social, instituciones y agentes sociales, etcétera.
3. Políticos o medios de comunicación que promuevan cambios en las políticas o leyes que faciliten el escenario deseado.

En relación a las personas a las que pretendemos hacer llegar la campaña es interesante saber:

- Los mensajes que son más significativos y útiles para ellas.
- La gente en que más confían las personas de referencia.
- Los canales de comunicación que prefieren.
- La forma en que preferirían participar en las actividades de sensibilización.
- Los mensajes de sensibilización deben de adecuarse a las características del destinatario y al contenido de los mismos, cambiarán de acuerdo al tipo de destinatarios al que va dirigido, véase el ejemplo, de que no sería igual realizar una acción sensibilizadora a la población autóctona respecto a la imagen de percepción de los inmigrantes, que el mensaje que se le pueda dar a la población inmigrante para que desarrolle percepciones positivas a cerca de la población autóctona.

Además, queremos exponer claves que nos pueden ser útiles para identificar el grupo diana, las cuales se fundamentan en función de la prioridad que marquemos, es decir:

- Personas con claras actitudes y conductas xenófobas y racistas.
- Personas que, por su momento evolutivo, están construyendo sus percepciones y actitudes sobre la diversidad.
- Personas que, aunque tienen un discurso antirracista, tienen ciertas actitudes negativas ante la diversidad cultural.
- Personas que tienen un mayor contacto cotidiano con personas de origen extranjero.
- Personas inmigrantes que manifiestan rechazo hacia a la población de acogida.
- Etcétera.

## 7. ELEMENTOS NECESARIOS PARA UNA SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL EFECTIVA

La pregunta lógica que se nos plantea tras la exposición acontecida, es o sería como llevarlo acabo o qué es lo más indicado para llegar con éxito a los objetivos indicados.

Por ello, proponemos una serie de elementos que se convierten en criterios básicos para obtener una campaña o actividad de sensibilización intercultural efectiva:

- **Participación interactiva.**
- **Interdisciplinariedad.**
- **Dinamización social.**
- **Protagonismo.**
- **Flexibilidad.**
- **Pluralismo cultural.**
- **Objetividad.**

1. **Participación interactiva:** En la sensibilización intercultural se tendría que intentar implicar al mayor número de agentes sociales posibles (personas destacadas del mundo de la inmigración, asociaciones, ONGs, AMPAS, Colegios, Institutos, Centros de Salud, Centros Culturales, lugares de reunión, centros de Servicios Sociales, etc) de cara a la organización de las actividades.

Lo que supondrá que las actividades conlleven dos tiempos, el primero a la hora de la construcción compartida de las iniciativas con diferentes agentes sociales y el segundo a la hora de recibir los contenidos, ya que accederán personas y/o colectivos cuyas actitudes o percepciones queremos ajustar o transformar, y de forma secundaria o indirecta profesionales de lo social, instituciones, políticos y medios de comunicación que promuevan cambios en las políticas o leyes que faciliten el escenario deseado.

- 2. Interdisciplinariedad:** Ya que deberán responder a las ofertas y demandas de la diversidad de disciplinas que concurren en el medio social, tanto a la hora de su realización como de sus posibles poblaciones diana.

Las actividades en sí contendrán una metodología del trabajo en equipo complementando y no dividiendo, entendiendo a la sensibilización intercultural como una forma de suma de iniciativas y no de exclusión o competencias entre diferentes organizaciones o personas.

Esta labor de interdisciplinariedad será esencial para disfrutar de un progreso continuo, siendo los profesionales de las distintas disciplinas los que favorezcan una reflexión compartida que hará enriquecer las propuestas ofrecidas en cada momento.

- 3. Dinamización social:** Con las campañas o actividades de sensibilización intercultural se pretende si cabe, estar más en contacto con la sociedad proponiéndose como agente dinamizador intercultural tanto del grupo diana, como de otros profesionales, centros públicos y privados como de la población en general.
- 4. Protagonismo:** En las actividades de sensibilización intercultural son las propias organizaciones y/o representantes de colectivos las que deben tomar el protagonismo y hablar en primera persona, dejando el binomio de *para los inmigrantes sin los inmigrantes*. A su vez, de necesitar la colaboración de todos los agentes sociales, para conseguir la mejor implementación de las mismas.
- 5. Flexible:** Destacamos esta cualidad en las actividades de sensibilización intercultural, ya que entendemos que cualquier iniciativa social en este sentido, debe distinguirse por un carácter de acomodación y versatilidad.
- 6. Pluralismo cultural:** Entendemos el Pluralismo Cultural como aquella ideología o modelo de organización social que afirma la posibilidad de convivir armoniosamente en sociedades, grupos o comunidades étnicas, cultural, religiosa o lingüísticamente diferentes.

A diferencia de otros modelos, el Pluralismo Cultural valora positivamente la diversidad sociocultural y toma como punto de partida que ningún grupo tiene porqué perder su cultura o identidad propia.

Y es precisamente desde este planteamiento de donde partimos a la hora de planificar cualquier actividad de sensibilización intercultural, ya que entendemos que el aprendizaje no es unidireccional sino bidireccional, y son los diferentes grupos étnicos que conforman una sociedad, los que tienen que aprender continuamente el uno del otro para posibilitar un progreso social y cultural en armonía.

- 7. Objetividad:** Se antoja definitivo hablar de este aspecto para hablar de un trabajo profesional, ya que lo que nos distinguirá, será precisamente el rigor que implantemos en nuestras actividades de sensibilización intercultural.

Rigor basado en datos, necesidades y orientaciones cuantificables y cualitativamente estudiadas de cara a ofrecer argumentos concretos y reales a las diferentes iniciativas.

Por ello, será de vital importancia la retroalimentación y el sistema de evaluación que nos planteemos para ser objetivos y para recoger datos que nos permitan una orientación o reorientación continua.

Con este trabajo hemos querido ofrecer conceptos objetivos y concisos en los que basar la sensibilización intercultural como estrategia para la intervención social.

Por ello, nos hemos querido detener en la definición de diferentes aspectos, que consideramos esenciales para entender y poner en marcha, una acción de sensibilización intercultural.

Por tanto, la sensibilización intercultural se constituye como una herramienta útil para todos los profesionales del medio social de la inmigración.

Con esta herramienta, obtenemos una posibilidad más para la integración económica, política y de bienestar social de una sociedad moderna, que aspira a una convivencia intercultural amplia, sin límites por motivos de prejuicios raciales, religiosos o de ningún tipo, lo cual lograría que los ciudadanos fuesen más tolerantes y abiertos a lo diverso.

Es por ello, que este trabajo es el inicio de un proceso de sistematización y estudio para convertir a la sensibilización intercultural en una asignatura obligada, que logre el proceso de inserción e integración intercultural.



**DÑA. PILAR LÓPEZ DÍEZ<sup>1</sup>**

**Licenciada en Periodismo y Doctora en CC. de la Información (UCM)**

## INTRODUCCIÓN

Con la ponencia que presentamos en estas **Jornadas sobre Empleo e Inmigración** nos planteamos tres objetivos fundamentales:

En primer lugar, reconocer la importancia de la representación que sobre mujeres y hombres elaboran tanto los medios de comunicación, como cualquier organismo tanto público como privado que utilice estrategias de comunicación y sensibilización, como es el caso de los gabinetes de comunicación de sindicatos u ONG's (entre las que se encuentra Cruz Roja Española). En estos últimos colectivos parece que no existen dificultades en construir imágenes en donde queden superadas las desigualdades de origen, de raza o de etnia, de religión o de ideas; sin embargo, cuando se analizan las representaciones que se elaboran para cualquier colectivo (como el de inmigrantes), o se construyen imágenes que representan a personas inmigrantes en sus relaciones con el grupo autóctono, las representaciones de género, es decir, las imágenes que se elaboran sobre las mujeres y los hombres y su interrelación, en general, no contemplan la perspectiva de género. Parecería que quienes se plantean como objetivo comunicar y sensibilizar sobre las discriminaciones que acompañan las vidas errantes de miles y miles de mujeres y hombres que buscan una vida mejor en España, no fueran capaces de diferenciar las contradicciones y desigualdades que existen entre las personas, hombres y mujeres que constituyen el propio colectivo inmigrante y también, entre hombres y mujeres en el del país de acogida; además de las relaciones intergeneracionales de hombres y mujeres migrantes con la población española.

El segundo objetivo que nos planteamos, intrínsecamente relacionado con el primero, es acercar a la audiencia al conocimiento de los principales elementos que hay que tener en cuenta a la hora de elaborar comunicaciones o campañas desde la perspectiva de género. Lógicamente, no es posible abordar este, ni cualquier otro objetivo, sin analizar desde esta perspectiva las representaciones que se vienen construyendo en las campañas sobre empleo e inmigración de los distintos colectivos que se reunirán en estas Jornadas.

El tercero y último objetivo es reconocer, también, en el colectivo de inmigrantes, las diferencias de género/sexo para elaborar políticas más justas. En la medida en que se trata de paliar los efectos más negativos e injustos para la integración laboral de las personas inmigrantes en la sociedad española, es preciso hacer un análisis profundo de los modelos de género que se publicitan en los distintos relatos tanto textuales como audiovisuales; si no conocemos la situación de partida, muy difícil será promover situaciones de igualdad de trato que deberán conocer la realidad de partida.

## LA REPRESENTACIÓN DE GÉNERO EN LAS CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN Y EN LA PUBLICIDAD

Tomemos un ejemplo: en el Plan de Empleo para Colectivos vulnerables se señala: *“La gran mayoría de empleos se centran en unos sectores económicos y categorías determinados, lo que ocasiona dificultades en las oportunidades*

---

<sup>1</sup> Es Licenciada en Periodismo y Doctora en CC. de la Información (UCM); trabaja como investigadora y formadora en políticas de género y medios de comunicación en el IORTV (RTVE). ([illar@eresmas.net](mailto:illar@eresmas.net)).

*de empleo y en el desarrollo profesional*". Al lado de este texto hay una fotografía de una mujer de unos cincuenta años, quien, supuestamente, está realizando labores de limpieza, distribución y ayuda en la cocina, en cualquier comedor de un hospital, colegio, empresa, en alguna ciudad española. (¿Por qué labores de limpieza y ayuda en la cocina? ¿Por qué en una ciudad española? Porque el contexto en el que se obtiene la imagen de la mujer, el uniforme que lleva, nos ayuda a interpretarla). Así, la fotografía y el texto constituyen una unidad; precisamente lo que nos comunican es una afirmación por partida doble: las mujeres no jóvenes, de cierta edad, corpulentas, se sitúan en el sector servicios, con contratos eventuales y, en muchos casos, a tiempo parcial, en categorías de escasa cualificación y realizando labores que son prolongación de las que llevan a cabo las mujeres en el espacio doméstico; el resultado es un trabajo no cualificado, mal pagado y realizado en condiciones deficientes de contratación y cuyo significado social se califica como 'poco prestigiado'. Por otra parte podríamos preguntarnos: ¿esta fotografía y el texto 'anclado' no fortalece representaciones tradicionales del trabajo femenino? ¿No ayuda a construir o, cuando menos, reforzar modelos tradicionales de "ser mujer"? Si queremos erradicar el estereotipo "el espacio de la mujer es la cocina" elaboremos otras representaciones que, precisamente, desafíen este estereotipo.

En todas, absolutamente en todas las sociedades existe la discriminación por razón de clase, de edad, de opción sexual, de religión, de discapacidad, de raza, de etnia, de origen y de ideas. Pero no debemos olvidar que todas ellas, además, están recorridas por la discriminación por razón de género/sexo. Entendiendo por sexo la realidad biológica de los seres humanos que nos conforma como machos o hembras; y entendiendo el género<sup>2</sup> como una construcción cultural por medio de la cual llegamos a hacernos mujeres y hombres a través de procesos de socialización (por medio de la familia, la educación, los medios de comunicación y otras tecnologías de género como son la teoría). Procesos de socialización compatibles y compartidos, que crean, re(crean) y refuerzan constantemente la identidad de género masculina o femenina. Identidad de género (una nueva categoría analítica teórica con la cual podremos explicar aspectos de la realidad que no habían sido tenidos en cuenta por muchas personas, hasta momentos recientes) masculina o femenina asignada desde el mismo hecho del nacimiento. Identidad de género que nos asigna unos rasgos de la personalidad dicotómicos para mujeres y hombres (debilidad-fortaleza; emotividad-racionalidad; seguridad-inseguridad...); unos roles de género también excluyentes y jerarquizados (trabajos femeninos-trabajos masculinos) y, sobre todo, unas expectativas de modelos de género que mantienen a la mayoría de las mujeres, en la mayoría de países del mundo, en posiciones de subordinación y sumisión emocional y física respecto a los varones.

¿Qué es 'ser' hombre? ¿Qué es 'ser' mujer? Los efectos de la construcción cultural del sistema sexo/género los recoge muy bien Anthony Giddens<sup>3</sup> en la siguiente cita: *"Jan Morris, la famosa escritora de viajes, fue un hombre. Como James Morris, formó parte de la expedición británica que, dirigida por sir Edmund Hillary, alcanzó la cima del Everest. De hecho, era un hombre bastante "varonil" -fue piloto de carreras y practicaba muchos deportes-. Pero siempre había sentido que era una mujer en un cuerpo de hombre. De modo que se sometió a una operación de cambio de sexo y desde entonces ha vivido como una mujer. En el libro que escribió, relatando su experiencia de cambio de sexo, hace inteligentes observaciones acerca de los diferentes mundos que habitan hombres y mujeres: "Nos dicen que la separación social entre los sexos se está reduciendo pero yo sólo puedo decir que, habiendo experimentado en la segunda mitad del siglo XX la vida en los dos papeles (masculino y femenino), me parece que no hay ningún aspecto de la existencia, ningún momento del día, ningún contacto, ninguna gestión, ninguna respuesta que sea igual para los hombres y las mujeres. ... el tono de voz con el que ahora se dirigen a mí, la postura de la persona que estaba junto a mí -en la cola del autobús-, la sensación cuando entraba en una habitación o me sentaba a la mesa de un restaurante, constantemente subrayaban el cambio en mi estatus"*.

<sup>2</sup> Los estudios de género surgen a partir de la década de los setenta en EE.UU., como consecuencia del resurgir del movimiento feminista, pero habría que remontarse hasta el siglo XVII para encontrar la génesis de este concepto, y en concreto, a Poulain de la Barre "La idea central de Poulain de la Barre es que la desigualdad social entre hombres y mujeres no es consecuencia de la desigualdad natural, sino que, por el contrario, es la propia desigualdad social y política la que produce teorías que postulan la inferioridad de las mujeres.

<sup>3</sup> Anthony Giddens. 1997. Sociología. Madrid: Alianza Editorial, (pp.: 131-2).

Si compartimos las cuatro hipótesis que señalamos como puntos de partida:

1. La sociedad actual *no* es igualitaria para mujeres y hombres, ni para mujeres migrantes y hombres migrantes: ni en el país de origen, ni en el de acogida.
2. Las mujeres ocupan posiciones subordinadas en el espacio público y también en la vida doméstica, por el solo hecho de ser mujeres.
3. Cada vez más mujeres, y algunos hombres, no comparten la situación que se deriva para las mujeres del punto anterior.
4. Parece justo intervenir para transformar dicha situación; por eso los organismos públicos intervienen en la vida social, política, económica y cultural, a través de los Planes de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.

Es preciso intervenir en las representaciones que se construyen en las campañas de comunicación y sensibilización porque, de otra manera, esta falta de atención a problemas específicos detectados en instancias tanto nacionales como supranacionales, autonómicas o locales (ONU, UE, Gobierno central, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos) hace más esquivos los resultados de nuestra actuación sobre la realidad social:

*“La Conferencia Europea de Ministras de los Estados miembros del Consejo de Europa<sup>4</sup> proclama su voluntad de lograr la realización de una igualdad efectiva entre los hombres y las mujeres en la Europa de mañana, declarándose a favor de fomentar una imagen positiva de mujeres y hombres, exenta de prejuicios y estereotipos, e insistiendo en la necesidad de adoptar todas las medidas posibles, indicando como ejemplo un código ético, para prevenir las discriminaciones contra las mujeres; considerando que la publicidad y los m.d.c. podrían contribuir al cambio de actitudes en la sociedad, reflejando en particular la diversidad de las funciones tanto de las mujeres como de los hombres en la vida pública y privada; que la representación de las funciones de las mujeres en la vida pública está menos desarrollada que la de los hombres; que la representación de las funciones de los hombres en la vida privada es mucho menos frecuente que la de las mujeres... afirman que la publicidad y los m.d.c. pueden aportar una contribución importante al cambio de actitudes en la sociedad reflejando la diversidad de funciones y potencialidades de las mujeres y de los hombres, su participación en todos los aspectos de la vida social, así como el reparto más equilibrado de las responsabilidades familiares, profesionales y sociales entre mujeres y hombres”.*

En el momento actual, la Unión Europea tiene puesto en marcha la Estrategia Marco comunitaria sobre la Igualdad entre hombres y mujeres (2001-2005) que aconseja: *“Sin menoscabo de su libertad de expresión, y en su calidad de formadores de opinión e instrumentos para modelar valores, los medios de comunicación y la industria de la cultura deben contribuir a cambiar los estereotipos sexistas existentes en la percepción pública y a presentar una imagen objetiva de los hombres y las mujeres”.*

Más específicamente, y mirando hacia nuestro país, la vigencia del IV Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, conmina en el punto 6.2.3. a: *“Promover la formación de las y los profesionales de la comunicación y la publicidad, para el correcto tratamiento de la imagen de la mujer”.*

---

<sup>4</sup> (Bruselas, 7 de marzo de 1994).

Y partiendo de las imágenes de las mujeres y de los hombres y de sus interrelaciones, nos interesa, siguiendo a Hall<sup>5</sup>, introducir el concepto de representación. ¿Qué es lo que se representa cuando se construyen historias o relatos (porque historias y relatos son desde una fotografía de prensa hasta un capítulo de una serie de televisión o un cartel de información y promoción para una campaña); ¿qué es lo que no se representa o invisibiliza? ¿Cómo se representa lo que ha sido representado? ¿De quién es la representación? ¿Qué intereses refleja? Los relatos y las historias que se construyen sobre mujeres y hombres migrantes o sobre mujeres y hombres del colectivo autóctono, están imbuidas de significados culturales que a fuerza de ser repetidos, son descodificados por el público mediante una lectura preferente y también en función de su conocimiento y experiencia. La representación abarca tanto al proceso de elaboración, como al producto de la representación. Desde la perspectiva de género se considera que la representación continuamente crea, refrenda o altera ideas de la identidad de género. Para desarrollar una práctica cultural desde la perspectiva de género es necesario entender que la representación es un asunto político y que es preciso analizar la subordinación de las mujeres dentro de las formas patriarcales de la representación. Como señala de Lauretis<sup>6</sup>:

*“Y es la crítica feminista de la representación, la que ha demostrado fehacientemente cómo toda imagen perteneciente a nuestra cultura –y por supuesto, cualquier imagen de la mujer– está situada dentro, y es interpretable desde el contexto abarcador de las ideologías patriarcales, cuyos valores y efectos son sociales y subjetivos, estéticos y afectivos, e impregnan, evidentemente, toda la construcción social y, por ello, a todos los sujetos sociales, tanto mujeres como hombres”.*

Veámoslo: *El País*, en su edición del 13 de octubre de 2002 y en su suplemento Domingo, colocó en el medio de una página impar<sup>7</sup> un anuncio fundamentalmente icónico con ausencia de texto y en donde sólo se podía leer el logotipo de la marca Loewe. El producto anunciado eran unos zapatos masculinos; pero lo que nos interesa analizar es la representación que se elaboró para vender en un periódico español, de tirada nacional, un domingo, el producto anunciado. Además de los códigos semióticos (de producción/creación, espacial, gestual, escenográfico, cromático o lumínico, y otros), que ayudan a interpretar y descodificar tanto el significado de la representación, como los signos con los que se elabora, nos interesa analizar el anuncio desde algunos aspectos de la perspectiva de género.

Los códigos simbólicos, con los que el público mayoritario puede acceder a la interpretación-descodificación del anuncio propuesto, nos llevan a valorar este discurso con mayor profundidad. Vamos a acercarnos a los elementos connotativos mucho más ricos en la tarea de interpretación. ¿Habríamos ‘leído’ de la misma forma el anuncio de Loewe si se tratase de las manos de un hombre que atan los cordones de unos zapatos femeninos? Por supuesto que no. Los significados culturales a los que nos conduce el anuncio es al papel que juegan los hombres y mujeres en su interrelación en la sociedad. Desde la perspectiva de género estas jóvenes y cuidadas manos femeninas atando (o representando que atan) los cordones de los zapatos de un hombre, refuerza el papel de subordinación o sumisión que se le ha asignado a las mujeres en la sociedad patriarcal, es decir, hacerle la vida agradable a los hombres. Es desde estos comportamientos asociados a la feminidad elaborada, desde donde ‘toma sentido’ el anuncio que reproducimos. No cabría, tampoco, la posibilidad de que las manos que atan los cordones fueran las de otro hombre. ¿‘Tendría sentido’ en el año 2002 elaborar una representación<sup>8</sup> con connotaciones del esclavismo más sumiso felizmente superado?

<sup>5</sup> Stuart Hall. 1997. Representation. Cultural Representations and Signifying Practices. Londres: Sage-Open University.

<sup>6</sup> De Lauretis, Teresa. 1984. Alicia ya no. Madrid: Cátedra, (pp. 67).

<sup>7</sup> Las páginas impares son las más importantes en el periódico.

<sup>8</sup> ¿Puede darse, en general, en estos días –si no es en una zapatería en donde puedes entrar a comprar unos zapatos, supuesto que no es el caso, dado que el escenario es un espacio al aire libre– una situación en la que un hombre de rodillas o agachado ate los cordones de otro hombre?

La lectura ideológica de los símbolos es aún más rica: dado que lo representado se limita a un pie masculino calzado y a unas manos femeninas que atan los cordones del zapato, no podemos observar, se nos hurta una parte importante del escenario, de manera que ampliando el cuadro, no nos permiten saber en qué circunstancias se produce la acción. ¿Recoge un momento del picnic en el campo de un ejecutivo y su secretaria rodeados de otros ejecutivos y otras secretarías? ¿La escena representa un momento de “intimidad” de un hombre maduro y una joven acompañante paseando en fin de semana (no olvidemos cuándo se insertó el anuncio, un domingo) por los jardines de un ‘hotel con encanto’?

¿Cuál es, entonces, el llamado por la gente del marketing y la publicidad, ‘el público objetivo’ al que va dirigido el anuncio? A los hombres clásicos, por tanto, maduros, de posición alta, y que se identifiquen como posibles sujetos pasivos de la acción que se representa; o que les gustaría poder llegar a disfrutarla. Lo que vende el anuncio de Loewe es el estilo de vida representado, la relación intergenérica que muestra, y la simpleza de la idea de que comprando esos zapatos de lujo un hombre puede llegar a ser el sujeto de la atención mostrada. Los zapatos son la excusa para, todavía, presentar, con el ánimo seguramente de ilusionar a los varones, con unas relaciones desiguales y subordinadas de las mujeres respecto a la “superioridad” del varón.

Este anuncio no pertenece a la categoría de la publicidad igualitaria que ilustra una diferencia sexuada sin que dé lugar a ninguna jerarquización. Por el contrario, pertenece a la categoría de la publicidad discriminatoria que agrupa a las más estereotipadas, que contienen los símbolos de la discriminación, en este caso la más tradicional: la representación de la mujer subordinada y sumisa al varón.

Desde la perspectiva de género, ¿qué valoramos? La creación<sup>9</sup> de anuncios que respeten la dignidad y los derechos de mujeres y varones, que destaquen la diversidad de roles y formas de vida de ambos géneros en la actualidad, que valoren la presencia de personas con distintas características físicas, étnicas, socioeconómicas y etáreas<sup>10</sup>, y que aporten a la construcción de relaciones igualitarias y cooperativas entre ambos géneros”.

Por último, recogemos de forma sintetizada las características que toma la representación de las mujeres tanto en los medios de comunicación como en las campañas de comunicación y sensibilización objeto de análisis:

¿Cómo representan a las mujeres?

1. Invisibilizándolas respecto a los hombres.
2. Representándolas en dicotómicos y excluyentes roles sexuales: las mujeres en el trabajo doméstico o trabajos femeninos; los hombres, en el público, y masculinos.
3. Atribuyéndoles tradicionales rasgos de la personalidad femenina: carácter dulce, sumiso, hacendoso, dócil, frágil...
4. Estereotipándolas como objeto sexual para la complacencia de la mirada masculina.
5. Estableciendo –también a través de la técnica audiovisual– situaciones de dominación-subordinación entre mujeres y hombres.

<sup>9</sup> MUJERES-HOY. 16/04/03. Gloria Bonder, jurado del Premio a la Publicidad no sexista en Iberoamérica.

<sup>10</sup> Diferencias de edad.

El imaginario cultural del que participa la mayoría de la población toma forma en cada uno de nuestros actos más nimios, comportamientos, actitudes y valores; también en la elaboración de los productos culturales que diseñamos. El hecho de haber logrado desarrollar una conciencia crítica (que marcará el grado de sensibilidad con el que nos acercamos al problema) sobre la discriminación que por razón de origen, raza o clase sufre la población inmigrante, no supone que se dispongan de las herramientas necesarias para tratar con la discriminación por razón de género. Este es precisamente el campo más escurridizo al que tenemos que enfrentarnos si queremos enfocar adecuadamente el objetivo de nuestra cámara, porque, además, es un dominio en el que tenemos comprometidos nuestros afectos, sentimientos, comportamientos y actitudes del día a día; además de los valores más profundos que guían todas nuestras prácticas.

# Mesa redonda

buenas prácticas  
en acciones de sensibilización



construyendo la integración  
a través del empleo

El ámbito local como marco de actuación en las acciones de sensibilización: la experiencia de TV *entre culturas*





**D. DANIEL LAVELLA CLEMARES**

**Responsable de la campaña de sensibilización contra la Xenofobia  
y el Racismo del Proyecto NEXOS de la Iniciativa Comunitaria EQUAL**

## **INFORME DE LA SERIE DE TV “ENTRE CULTURAS”**

En el 2001-2002 la Asociación Columbares desarrolla en la región de Murcia una campaña de sensibilización a nivel local con un producto televisivo, bajo el formato de una serie de TV titulada “Entre Culturas”. La serie de TV trata la repercusión social que tiene el fenómeno migratorio en nuestra sociedad.

### **SERIE DE TV “ENTRE CULTURAS”**

La serie consta de diez capítulos y en cada uno de ellos se trata un tema diferente referente al fenómeno migratorio en nuestra sociedad. Temas como; Reagrupación familiar, Educación, Sanidad, La mujer inmigrante, Vivienda, Acogida, Inserción laboral, Los indocumentados, Menores no acompañados y Sensibilización ciudadana. Todos ellos tratados bajo un formato documentalista dramatizado por los propios inmigrantes.

La primera fase de la serie fue emitida por TV Murciana, acompañando a cada capítulo un debate, donde técnicos, profesionales y políticos, aportaban datos y opiniones sobre el tema emitido.

Dada la gran repercusión que tuvo la serie en la Región de Murcia y la expectación que provocó en la opinión pública, la emisión se prolongó con una segunda fase.

A principios del 2003 se emitió la segunda fase de la serie con un nuevo enfoque y un formato diferente, dando más amplitud a la opinión pública con una serie de reportajes adjuntos a cada capítulo emitido, donde tanto el ciudadano de a pie, como profesionales en el campo social y políticos, argumentaron el tema en un marco más cercano y directo, con los siguientes objetivos:

### **OBJETIVOS DE LA SERIE**

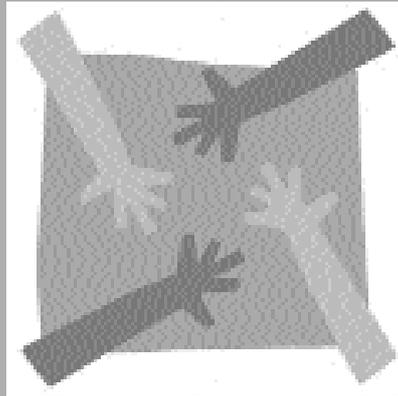
- Sensibilizar tanto a la sociedad de acogida como a los inmigrantes de los aspectos positivos del fenómeno de la inmigración.
- Resaltar la importancia que juega la mujer inmigrante en el proceso de integración en las sociedades de acogida, destacando los resultados positivos que aportan a la sociedad.
- Contrastar diversas formas de pensar respecto al fenómeno de la inmigración. Destacando los sentimientos xenófobos y las consecuencias negativas que conllevan para la sociedad.
- Sensibilizar a los medios de comunicación para romper los estereotipos, las imágenes negativas y los sensacionalismos y presentar una imagen real.

- Potenciar una imagen nueva, innovadora, actual y directa de la inmigración respecto al campo empresarial, educativo y de convivencia ciudadana.
- Despertar el interés hacia una sociedad en proceso de mestizaje tanto social como cultural.

La Serie está subvencionada por el IMSERSO y la consejería de Trabajo y Política Social y Producida por A. Columbares.

Idea original de la serie A. Columbares.

# Talleres



## construyendo la integración a través del empleo

1. Metodología y herramientas para el diagnóstico de la discriminación
2. Cómo se hace una campaña/El diseño de un plan de comunicación
3. La cooperación con los medios de comunicación
4. La Responsabilidad Social Corporativa: estrategias de comunicación para su incorporación en la pequeña y mediana empresa
5. La creatividad como recurso en las acciones de sensibilización





Coordina:

**D. DANIEL WAGMAN**

**Investigador y escritor. Experto en discriminación, sistema penal y exclusión**

## OBJETIVOS

- Profundizar en la idea de que la lucha contra la discriminación y el racismo requiere un trabajo en una diversidad de actividades, campos o ámbitos. No hay ningún camino que sea suficiente por sí solo.
- Ofrecer una visión sistematizada de los distintos ámbitos y estrategias que enmarque los enfoques de lucha contra la discriminación.
- Facilitar un espacio de reflexión e intercambio para debatir qué se puede aprender de los distintos métodos, cuáles son sus limitaciones y costes, así como debatir las estrategias de intervención en los distintos ámbitos.

## ÁMBITOS DE LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

Hay diversos ámbitos, estrategias y enfoques en la lucha contra la discriminación. A continuación se reseñan algunos de estos espacios de lucha. Ninguno encierra en sí mismo “la solución”, todos aportan elementos, y todos presentan limitaciones o aspectos contradictorios o problemáticos. En cada ejemplo es de interés discutir los posibles objetivos, su importancia, lo que aportan y sus limitaciones, y el trabajo que puede ser más apropiado en los diferentes ámbitos según la situación concreta.

### — **Denuncia legal, denuncia social**

- Los casos de discriminación pueden ser denunciados a través del sistema judicial, tanto en la vía civil como en la criminal. ¿Qué utilidad puede tener esta vía de lucha y qué limitaciones lleva aparejadas?
- La denuncia social consiste en difundir por cualquier medio información sobre los casos de racismo y discriminación. ¿Cuáles son algunos de estos medios y cuáles sus ventajas y sus inconvenientes?
- ¿Cuál es la relación entre las denuncias legales y sociales?

### — **Medidas de apoyo y ayuda para las víctimas de discriminación y los colectivos en riesgo de ser discriminados.** ¿Qué tipos de medidas y qué tipos de servicios de apoyo pueden ser útiles para las víctimas de discriminación? ¿Cuáles son los efectos positivos?

### — **Mediación entre los que discriminan y las víctimas.** ¿Qué puede aportar la mediación? ¿Qué tipo de mediador y qué tipo de enfoque requiere la mediación?

### — **Discriminación positiva.**

- Cupos. Una medida de la discriminación positiva es fijar cupos numéricos para que las personas de colectivos minoritarios puedan acceder a esferas sociales donde tienen poca representación. Por ejemplo, reser-

varles un número de puestos de trabajo en una empresa. ¿Qué ejemplos tenemos de áreas donde pueden ser de interés estas medidas? ¿Cuáles son algunos de los posibles problemas que se plantean con el sistema de cupos?

- La discriminación positiva incluye también dedicar recursos específicos para favorecer a determinados colectivos, como puede ser la educación compensatoria. ¿Qué ejemplos podemos plantear de este tipo de discriminación positiva? ¿Cuáles son algunos de los problemas que se pueden presentar?
- **Flexibilización de reglamentos y normas.** Normalmente los reglamentos y las normas se basan en los valores de la sociedad dominante, y ello puede implicar obstáculos para las personas pertenecientes a las minorías que puedan tener una relación diferente con ciertos valores o formas de vida mayoritarios. En estos casos la flexibilización de las normas puede permitir mayor capacidad de integración, acceso y participación. ¿Qué ejemplos tenemos de flexibilización de las normas? ¿Cuáles son las ventajas y problemas que se plantean con tales medidas?
- **Medidas para luchar en contra de la exclusión.** No toda exclusión tiene que ver con la discriminación, ni toda discriminación lleva a la exclusión. ¿Cuál es la relación entre exclusión y discriminación, y cómo las medidas de inclusión pueden ayudar a reducir la discriminación?
- **Favorecer la organización, la capacidad de expresión, el protagonismo y la autoorganización de las víctimas de discriminación.** ¿Qué papel y qué importancia tiene el protagonismo de las víctimas en la lucha contra la discriminación? ¿Cuáles son las líneas de actuación que favorecen este objetivo? ¿Hay orientaciones anti discriminatorias que puedan producir el efecto contrario a la hora de promover este protagonismo?
- **Comunicación sobre los aspectos positivos de la vida, la cultura y la diversidad de las minorías.** ¿Qué medidas se pueden poner para favorecer este objetivo? ¿Qué efectos positivos pueden tener?
- **Promoción de lugares de contacto, comunicación y colaboración entre personas de colectivos minoritarios y personas de la “sociedad mayoritaria”.** ¿Cómo detectar y reducir las situaciones de segregación física? La reducción de las situaciones de segregación no implica necesariamente un mayor acercamiento o integración. ¿Cómo se puede promocionar la existencia de lugares de contacto, comunicación y colaboración entre personas de diferentes grupos?
- **Promover y aplicar medidas y herramientas para detectar, medir y analizar la existencia y manifestaciones de discriminación y racismo; su envergadura y sus efectos.** Debate sobre diferentes métodos y sus relativas ventajas y/o limitaciones. ¿Qué se puede descubrir y conocer a través de estos métodos?

## MÉTODOS PARA DETECTAR, CONOCER Y MEDIR LA REALIDAD DE LA DISCRIMINACIÓN

Aunque hay manifestaciones de racismo y actos clara y explícitamente discriminatorios, una gran parte de las actitudes de rechazo y acciones discriminatorias son ocultas, indirectas o ambiguas. Uno de los grandes obstáculos para avanzar en la lucha contra la discriminación es la tendencia generalizada a minimizar, cuando no negar o incluso justificar su existencia. Esta negación tiene el efecto perverso de librarnos de la necesidad de poner remedios; pero es además un eficaz mecanismo para terminar culpando a las víctimas de su situación de desventaja. Por ejemplo, si no se reconocen las importantísimas barreras racistas para que los gitanos accedan al mercado laboral, se justifica la conclusión de que si ellos no trabajan es por que no quieren. Si no se identifican los mecanismos de discriminación contra los inmigrantes por parte de sistema policial – judicial, la sobre representación de inmigrantes en la cárcel es un argumento utilizado para mantener el mito de que éstos son más proclives a la delincuencia.

Existe el concepto jurídico de inversión de la carga de la prueba en los casos de discriminación, es decir, si hay indicios de discriminación, es el demandado el que tiene ofrecer pruebas de que la acusación no es cierta. Una buena

regla de procedimiento es suponer que existe algún factor discriminatorio en los casos en que hay minorías en una situación desfavorecida. Y, a continuación, poner los medios para investigar dónde, cómo y hasta qué nivel existen prácticas discriminatorias. Siempre será mejor descubrir que en algunos la discriminación es un factor sin importancia, que dejar pasar los casos en que esta discriminación existe.

Hay diversos métodos que permiten detectar la discriminación, y los diferentes métodos revelan cosas diferentes. Es importante recordar que el racismo y la discriminación no tienen una causa única, sino que responden a muy diferentes dinámicas y procesos complejos. A continuación planteamos algunos métodos para detectar la existencia de discriminación y medir su envergadura. En cada caso se citan ejemplos en los que se emplea el método propuesto. Esta sesión de trabajo tiene como objetivo discutir lo que se puede aprender de los distintos métodos, sus limitaciones y también sus costes.

Se puede hablar de tres enfoques: Observar a quien discrimina, observar a quien es víctima de la discriminación y observar el acto de discriminar.

### Escuchar a las víctimas

- Encuestas de victimización: Estudio del Observatorio Europeo de xenofobia y racismo de Viena. Experiencia de discriminación de las minorías étnicas en España.
- Encuestas entre minorías para conocer datos acerca de su participación en diferente ámbitos. *Encuesta sobre el pueblo gitano en la Comunidad Valenciana.*
- Recogida de denuncias: *SOS Racismo, Fundación Secretariado General Gitano.*
- Análisis de discurso y técnicas narrativas. “Estudio FSGG”, *Gitanos y Discriminación*

### Escuchar a los que discriminan

- Encuestas de actitudes y encuestas de autoinculpación: Tomás CALVO BUEZAS, Juan GAMELLA, *Eurobarómetro, CIS.*
- Experimentos o test de laboratorio. *Diversas metodologías de la psicología social.*
- Análisis de discurso: “Estudio Barañí”, *Mujeres gitanas y sistema penal.* “Estudio del Colectivo IOE”, *Discurso de los españoles sobre los extranjeros.*

### Observación e investigación

- Observación de la vida cotidiana.
- Estudio de casos: *SOS Racismo. FSSS, Gitanos y Discriminación*
- Recuentos y estadísticas: esto implica llevar a cabo estudios numéricos de personas de diferentes grupos en diferentes ámbitos para ver las desigualdades, descubrir la falta de representación en esferas positivas de la sociedad, o su sobre representación en ámbitos negativos. “Estudio Barañí”, *Mujeres gitanas y sistema penal.* “MEC”. *Datos sobre distribución de niños inmigrantes y gitanos en las escuelas.*
- Test de situación o “pruebas de verificación in situ”. Consiste en realizar pruebas sobre la realidad, observando los resultados de dos personas de diferentes colectivos pero de igual perfil que solicitan el acceso a un determinado puesto o servicio. “Documental de Telemadrid. Estudio del Colectivo IOE”, *La discriminación laboral a los trabajadores inmigrantes en España*

# CONCLUSIONES

El racismo y la discriminación son el reflejo de muy distintos fenómenos sociales, y hay que tratar no sólo las manifestaciones de éstos, sino sus causas. Asimismo, es importante plantear que la lucha es de reducción de daños: reducir las fuentes de racimos, los actos de discriminación y sus efectos negativos. Con este fin se presentó un breve texto ( el que introduce este taller) con algunas herramientas de lucha para discutir, reconociendo que todas tiene sus ventajas, sus limitaciones y sus costes.

Se seleccionaron un par de campos de lucha para discutir su utilidad, sus inconvenientes, sus problemas y sus costes a la hora de reducir el racismo y la discriminación.

## LA DENUNCIA LEGAL

Se comenzó valorando la utilidad de las denuncias legales de los actos discriminatorios y/o racistas, y su relación con denuncias sociales. En primer lugar, quedó claro que la denuncia a través del sistema de justicia de acciones discriminatorias es importante por varias razones.

- Primero, porque la discriminación es ilegal, lesiona los derechos fundamentales de las personas y no debe ser permitida.
- Segundo, porque muchas personas no son conscientes de que es ilegal discriminar y la denuncia legal es una manera de dejar que no se puede permitir. También ayuda a entender que el racismo no sólo es un delito cuando consiste de agresiones violentas, sino que además es delictiva la acción discriminatoria que deniega el acceso a servicios, bienes y derechos....
- Tercero, la denuncia legal puede ser importante a la hora de resarcir a las víctimas, permitiéndoles ganar confianza, dignidad e incluso, puede ser significativa para sobreponerse a las situaciones desagradables o traumáticas. El empoderamiento (empowerment) de las víctimas de discriminación es un objetivo en la lucha contra el racismo, y ganar una demanda puede ser útil puede favorecer este objetivo.

Sin embargo, se vieron muchos problemas, obstáculos y limitaciones a la hora de llevar a cabo este tipo de denuncias legales.

Por un lado, es un hecho que el propio sistema de justicia y la mayoría de sus agentes muestra poca sensibilidad y conocimiento en relación con el tema de la discriminación y del racismo. Esto es preocupante primero, porque son ellos quienes deberían jugar un papel fundamental en asegurar la defensa de derechos de las personas y segundo, porque dentro del propio sistema judicial existen varios indicios de actitudes y acciones discriminatorias y racistas.

Se reconoció que un importante resultado del mayor uso de las denuncias legales frente a la discriminación sería el aumento de la sensibilización de los agentes del sistema penal: policía, fiscales, jueces, abogados...

Se reconoció también que en España existe mucha legislación que prohíbe y castiga la discriminación y que el problema está en que no se usa. Incluso en casos de agresiones racistas es muy raro que se condene por el carácter racista de la misma ni se contempla como un agravante, sino que simplemente se condena por agresión.

Se reconoció que la importancia de la nueva Directiva Europea de Igualdad de Trato no está tanto en el refuerzo de la legislación anti-discriminatoria, aunque este aspecto sea significativo, sino que la mayor utilidad de la directiva puede estar en concienciar acerca de lo prioritario que es la lucha contra el racismo y esto puede ayudar a aumentar el uso de las leyes anti-discriminatorias.

Lo que puede ser un obstáculo en la legislación actual es que en muchos casos las sanciones contempladas para los actos discriminatorios a veces no son las más adecuadas, y en muchos casos tienen un fuerte sesgo orientado hacia una justicia punitiva y vengativa en lugar de estar dirigido a una justicia reparadora o a medidas de mediación en lugar de castigo. Como ejemplo, el código penal contempla hasta 3 años de cárcel para alguien que realiza afirmaciones injuriosas contra una persona por su "raza" o su etnia. Este es un castigo muy duro que puede ayudar a explicar por qué nunca se aplica, y como consecuencia ni disuade ni previene. Ampliar, dentro de las leyes, las medidas alternativas para sancionar actividades discriminatorias, puede ser una ayuda para promover la denuncia legal y para que prosperen estas denuncias.

Relacionado con lo anterior estuvo la propuesta de que antes de denunciar por la vía legal un acto de discriminación, es importante intentar la mediación, ya que pueda tener resultados más efectivos, tanto a la hora satisfacer las necesidades y demandas de las víctimas, como a la hora de educar y modificar las actitudes de los infractores y el resto de la sociedad.

Se vio otra limitación a la hora de llevar a cabo una denuncia legal son la falta recursos materiales, ya que puede implicar gestiones y juicios complicados que requieren mucho tiempo y dinero. Desde luego, en una batalla legal contra grandes empresas o instituciones, capaces de movilizar enormes recursos legales para su defensa, el coste puede llegar a ser un obstáculo importante.

Por esto, una de las medidas de la Directiva Europea anti-discriminatoria de mayor trascendencia puede ser la que obliga a los estados miembros a dotar de recursos para un Observatorio que dará apoyo y ayuda a las víctimas de discriminación y que podrá aportar recursos para emprender denuncias legales.

El Observatorio aportará otro recurso para superar otra limitación a la hora de denunciar: las ganas de las víctimas. Lo que quieren muchas víctimas es que se solucionen los problemas concretos que implica la discriminación. Por ejemplo, el poder acceder a un empleo, a un piso o a una guardería, y la denuncia no necesariamente les va a solucionar esta necesidad concreta. Las denuncias pueden transformarse en procesos interminables e incluso desmoralizantes. Por lo tanto, el apoyo a los víctimas no debe ser solamente en términos de recursos legales, sino también moral y en algunos casos psicológico. Muchas de las víctimas de discriminación tienen poca confianza en que las instituciones de justicia las vayan a defender, incluso muchas han sido víctimas de discriminación por esas mismas instituciones. Es más, una denuncia puede provocar represalias, como por ejemplo, contra un obrero que denuncie que se siente discriminado en el trabajo. No es sorprendente por ello que muchas víctimas son reticentes a realizar la denuncia legal. Además, muchas asociaciones de colectivos tradicionalmente discriminados, o ONGs que les defienden, pueden tener reparos de hacer o apoyar denuncias de racismo por temor a sufrir represalias a la hora de recibir subvenciones públicas ya que las denuncias pueden ser vistas como medidas demasiado "radicales", particularmente si van en contra a la propia administración.

Otro obstáculo a la hora de denunciar es la dificultad de se probar la existencia de discriminación. Por ejemplo, cuando una persona es rechazada para un puesto de trabajo se puede justificar alegando que otra persona era más cualificada para la tarea y por lo general, no hay testigos que hayan escuchado decir al patrón por ejemplo "no quiero negros". Otra vez, la Directiva Europea tiene importancia porque obliga a la incorporación en la justicia

del concepto de la “inversa carga de la prueba”. Este quiere decir que si hay indicios de discriminación es el demandado que tiene que mostrar que no es cierto. Para los indicios se pueden utilizar, entre otras cosas, datos estadísticos. Por ejemplo, un indicio de la existencia de prácticas discriminatorias es la comprobación de que en una empresa no trabaje ningún gitano y que, sin embargo, varios gitanos hayan sido rechazados para emplearse en el lugar.

Esta cuestión está relacionada con otro tema presentado en el taller: la utilización de metodologías de investigación para detectar y medir la discriminación. Otra obligación del observatorio contemplado en la Directiva Europea es que provea recursos para llevar investigaciones con ese fin. Uno de los más interesantes es el de “recuentos étnicos” para descubrir desigualdades numéricas que afectan negativamente personas de ciertos colectivos. Aunque se emplea esta metodología con la cuestión de discriminación de género, hay poca tradición en España en relación con las minorías étnicas. Incluso, muchos miembros de la administración y del sistema judicial consideran que no se pueden realizar recuentos étnicos por ser en si mismos discriminatorios, cuando en realidad está contemplado en la ley, y se hace, siempre bajo ciertas garantías de derecho de la intimidad de las personas. Es imprescindible desarrollar estos mecanismos para poder denunciar exitosamente casos de discriminación en los tribunales.

Hay un área de ambigüedad en la Directiva Europea en relación con la aplicación de las medidas de defensa de personas extranjeras frente la discriminación, ya que de hecho es aceptado que los inmigrantes no disfrutan de ciertos derechos y la Directiva hace explícita esta diferencia. Sin embargo, denegar el alquiler a una persona por ser inmigrante no está permitido. Es un tema que la jurisprudencia tiene que ir resolviendo.

En muchos casos las personas no tienen ningún reparo en reconocer que han discriminado a alguien por su raza o su etnia, en muchos casos, se descubre que los infractores ni siquiera son conscientes de que es ilegal. Piensan que si no quieren, por ejemplo, alquilar un piso a un gitano están en su derecho. Denuncias legales pueden tener como resultado que la gente aprenda a no explicitar que su rechazo se basa en criterios racistas, es decir, que la gente aprenderá a ser políticamente correcto pero no va a modificar su actitud o sus acciones, y en este caso las denuncias no serán necesariamente tan útiles.

La última consideración del taller sobre este tema es que la denuncia en los tribunales de actos discriminatorios debe estar encuadrada dentro de una estrategia más amplia, utilizando los casos para sensibilizar, educar y hacer una denuncia social dirigida hacia el conjunto de la población. En algunos casos se puede elegir incluso no denunciar un acto ya que puede chocar con otras líneas de trabajo anti racistas. Por ejemplo, en el ámbito laboral es frecuente encontrar empleadores que dicen explícitamente que no cogen Gitanos, y allí se podría realizar una denuncia en los tribunales. Sin embargo, en un momento dado y en una localidad concreta se puede descartar la denuncia y en su lugar, trabajar con los empleadores que, aunque muestren reticencias, acuerden finalmente contratar Gitanos. Una campaña de denuncias contra empleadores por discriminación puede aumentar las reticencias de otros empleadores dispuestos a contratar gitanos, ya que identifican la cuestión como de conflicto potencial. Y en muchos otros casos, una denuncia social a través de medios de comunicación y medios sociales, sin ir a los tribunales, puede ser mucho más educativa y eficaz sobre la existencia y la necesidad de luchar contra el racismo.

## LA DISCRIMINACIÓN POSITIVA

El segundo bloque de debate en el taller trató sobre la utilidad de medidas de discriminación positiva en favor de personas y colectivos víctimas de discriminación. La definición de discriminación positiva fue la de asignar recursos específicos a estas personas para compensar y remediar una situación de desigualdad.

Se vio que existen prácticas de discriminación positiva aceptadas como normales dentro de las sociedades modernas. Un claro ejemplo es la utilización de diferentes escalas de impuestos sobre el renta, como mecanismo de discriminación positiva hacia personas con menores ingresos, o en la aceptación de prácticas de discriminación positiva en favor de la mujer en el ámbito laboral

Se vio que la discriminación positiva tiene efectos importantes a la hora de romper círculos viciosos de prejuicio-discriminación-exclusión. Por ejemplo, las barreras impuestas a los Gitanos para acceder al mercado laboral son la causa de que sean más pobres además de que reafirman el mito de que no quieren trabajar. A su vez, favorecen a las dinámicas de segregación debido a que no comparten los espacios del mundo trabajo, y por último, debilitan la confianza que éstos puedan tener en las instituciones de la sociedad.

Las discriminaciones positivas que aumentan la representación de Gitanos y Gitanas en el mundo de trabajo pueden tener efectos muy positivos en todos estos terrenos. Así no sólo les permitiría una mejor calidad de vida, sino se contribuiría en favor de las dinámicas que debilitan el racismo, el prejuicio, la segregación y los estereotipos, además de que darían más herramientas a las víctimas de racismo para defender mejor sus derechos..

Hay algunos ámbitos en donde las políticas de discriminación positivas pueden tener mucho impacto, como por ejemplo, en el caso de los programas para favorecer a que más Gitanos vayan a la universidad. Esto ayudaría a que éstos adquirieran importantes herramientas útiles para el conjunto de la comunidad gitana.

También se recordó que la discriminación positiva se justifica simplemente por la justicia de realizar reparaciones por daños históricos que han sufrido ciertos colectivos.

Por lo tanto, destinar recursos para programas de discriminación positiva parece muy importante. Sin embargo, se vieron algunos problemas:

En primer lugar, hay recursos a los que toda la sociedad puede acceder, como la salud o la educación y un reparto no igualitario de ellos para favorecer a ciertos colectivos no tiene que perjudicar otros. Sin embargo, en el caso de los ámbitos donde no hay recursos para todos, políticas de discriminación positiva pueden despertar importantes tensiones. Esto es muy claro en la cuestión que establece cupos para ciertos colectivos en el mundo laboral, y en donde las experiencias han tenido resultados mixtos.

En cualquier caso, es fundamental que las políticas de discriminación positiva sean acompañadas de campañas de explicación y sensibilización para evitar creencias de que las víctimas de racismo están recibiendo una parte demasiado grande de los recursos de la sociedad. También es importante que estas políticas se vean como provisionales o temporales, para compensar situaciones de desigualdad heredadas. Si se convierten en permanentes está fallando algo.

Otro problema con las prácticas de discriminación positiva surge cuando son mal gestionadas o dotados con insuficientes recursos y que pueden acabar teniendo efectos contrarios a los deseados e incluso, efectos segregacionistas. En algunos casos programas de compensación educativa para niños inmigrantes o Gitanos acaban con los niños en aulas separados y estigmatizados. Lo mismo puede ocurrir en algunos servicios sociales específicos para ciertos colectivos, en lugar de favorecer su acceso a servicios generales.

Otro asunto está expresado muchas veces por las propios beneficiarios potenciales de los programas de discriminación positiva. Se oyen voces de personas que sufren discriminación decir que “yo no quiero un trato especial ni favorecido, sólo quiero que no me discriminen”. “Yo quiero conseguir un trabajo por mis méritos, no porque soy Gitano”. Se ha visto que políticas de discriminación positiva pueden terminar obligando a las personas a reafirmar una no siempre ni necesaria, ni deseada identidad grupal.



**Coordina:**

**DÑA. PATRICIA NÚÑEZ GÓMEZ**

**Profesora de Publicidad II de la Facultad de CCII de la UCM**

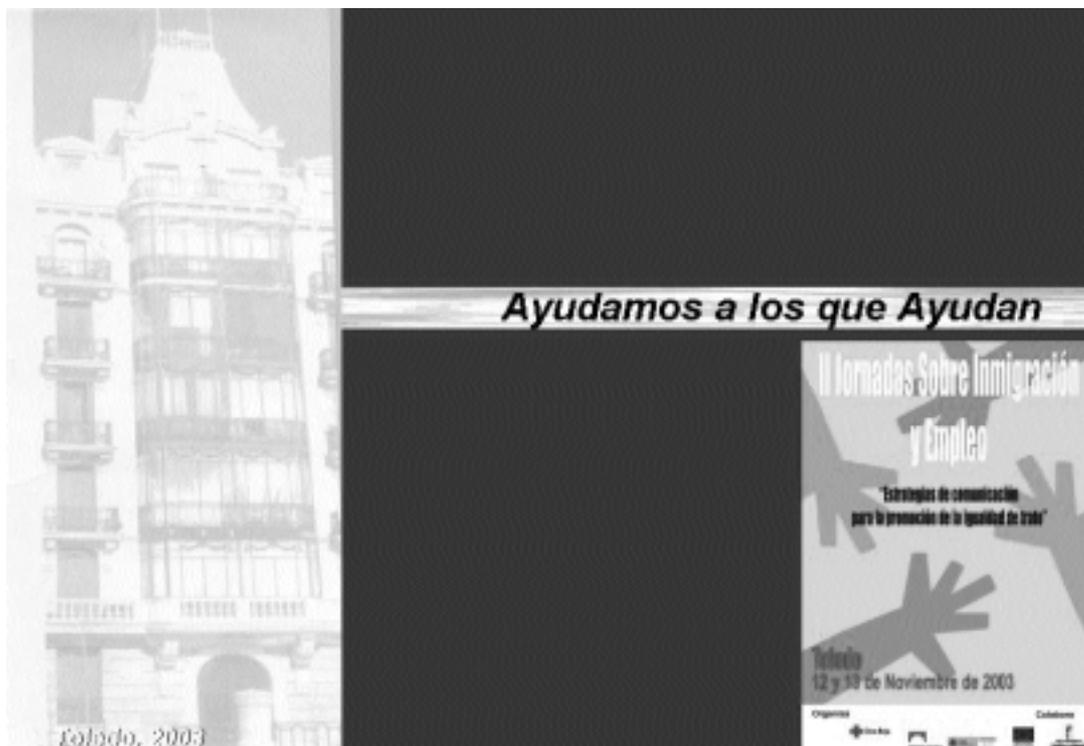
**Participa:**

**DÑA. CAROLINA GUERRERO**

**Directora de Comunicación de la Fundación Luis Vives**

## OBJETIVOS

- Ofrecer un marco de actuación para el diseño de un plan de comunicación para la promoción de la igualdad de trato.
- Reflexionar sobre la importancia de diseñar planes de comunicación en lugar de actividades puntuales.
- Ofrecer instrumentos y herramientas para el análisis y la puesta en práctica de estrategias de comunicación.
- Ahondar sobre las claves y pasos a seguir a la hora del diseño de un plan de comunicación.
- Practicar diseños de planes de comunicación.





## **FUNDACION LUIS VIVES**

- **Prestar apoyo.**
- **Asesoramiento.**
- **Formación.**
- **Asistencia técnica.**
- **Profesionalización del Sector de Acción Social**



## **Índice de Contenidos**

1. **Plan de Comunicación: definición**
  - **Plan de Comunicación: características**
  - **Plan de Comunicación: elementos**





## Plan de Comunicación

- **El Plan de Comunicación es un documento que define:**
  - **Los objetivos específicos de comunicación para un período determinado.**
  - **Fija el presupuesto global en el Departamento de Comunicación.**
  - **Fija el presupuesto específico para las acciones puntuales del Dpto.**
  - **Elige y diseña las herramientas, las técnicas, los canales que va a utilizar para desarrollar las actividades informativas.**
  - **Establece los sistemas de medición de resultados.**



## Índice de Contenidos

1. **Plan de Comunicación: definición**
  - **Plan de Comunicación: características**
  - **Plan de Comunicación: elementos**





## Plan de Comunicación: características

- **El Plan de Comunicación es:**
  - **Un instrumento específico de la Comunicación de nuestra entidad.**
  - **Debe estar estrechamente ligado a la misión de la asociación.**
  - **Debe seguir las líneas estratégicas definidas previamente por la Dirección General. Es flexible.**
  - **Su duración dependerá de si se elabora de forma global (no más de cinco años) o parcial (cada año).**
  - **Es un elemento de control de cumplimiento de objetivos por parte de la DG y del propio Departamento de Comunicación.**



## Índice de Contenidos

1. **Plan de Comunicación: definición**
  - **Plan de Comunicación: características**
  - **Plan de Comunicación: elementos**





Fundación Lolo Vives

## Plan de Comunicación

### Actividades

- Determinar objetivos y metas junto con la Dirección
- Planificar todas las vías de COM de la asociación
- Desarrollar propuestas concretas de acciones comunicativas, combinadas en un plan global: campañas publicidad...
- Establecer sistemas permanentes de control, evaluación y medición



Fundación Lolo Vives

## Plan de Comunicación: estructura

**INTRODUCCIÓN:** Situación externa e interna de partida. DAFO estratégico

**ESTRATEGIA:** definir la meta y los objetivos cuantificables y alcanzables, así como las acciones para alcanzarlos.

**CRONOGRAMA:** definir el tiempo para las acciones y los instrumentos que se van a utilizar.

**LINEAS DE COMUNICACIÓN:** mensajes "fuerza" a transmitir

**PÚBLICOS:** definir nuestro *target*

**INSTRUMENTOS:** herramientas que vamos a usar

**INFORME DE RESULTADOS:** cuantitativo y cualitativo



Fundación Lola Vives

## Plan de Comunicación: INTRODUCCIÓN

**Análisis de la situación real de nuestra entidad: DAFO**

DEBILIDADES	FUERZAS
AMENAZAS	OPORTUNIDADES



Fundación Lola Vives

## Plan de Comunicación: ESTRATEGIA

**META: lo que se quiere alcanzar (global)**

**OBJETIVOS: los globales y los individuales para la Com. Externa**

**Los objetivos deben ser medibles y alcanzables**



Fundación Lolo Vives

### Plan de Comunicación: LINEAS DE COMUNICACIÓN

Son los mensajes a transmitir por todos en la entidad

Mensaje fuerza      Mensajes secundarios

### Plan de Comunicación: CRONOGRAMA DE ACCIONES

Situar los mensajes de comunicación en un espacio temporal concreto

Deben estar relacionados con los objetivos previstos



Fundación Lolo Vives

### Plan de Comunicación: INFORMES DE RESULTADOS

Cuantitativo: impacto en medios // medición de acciones

Cualitativo: revisión de objetivos alcanzados // expectativas cumplidas

### Plan de Comunicación: PÚBLICOS

de la Comunicación externa e Interna

# CONCLUSIONES

1. El Plan de Comunicación es un documento que define los objetivos específicos de comunicación de la ONG.
2. Está estrechamente ligado a la Misión de la Asociación.
3. Debe seguir las líneas estratégicas definidas por la Dirección General, Patronatos, o Junta Directiva.
4. También es una herramienta de control para la entidad, ya que establece medición de resultados.
5. Establece y prevé las estrategias de comunicación puntuales: campañas de publicidad, informes para los medios...
6. Una campaña publicitaria ha de planificarse dentro del Plan de comunicación; no hacer cosas aisladas de repente porque nos entre una subvención, sino planificarla meticulosamente para que cumpla parámetros de coherencia.
7. Para realizar una campaña debemos tener muy claros los valores de la entidad para que éstos no se pierdan entre creatividades o mensajes dispares.
8. No podemos desarrollar ninguna estrategia si lo que hay detrás no está claro.
9. En una campaña de publicidad no todo vale. Es mejor contar experiencias positivas que dramas morbosos aunque el impacto se menor: tanto por nuestra imagen, como por la de los colectivos a los que atendemos.
10. Los resultados se miden a largo plazo mejor que a corto.
11. Existen agencias de publicidad y grupos universitarios que se hermanan con las ONG para desarrollar campañas de publicidad. Los medios también son benévolos a la hora de cedernos sus espacios para insertar anuncios.
12. Con las agencias es fundamental dejar muy claro desde nuestras Ong lo que queremos comunicar.
13. Hay que buscar estrategias de comunicación alternativas: más originales y más baratas.
14. Nunca debemos perder de vista nuestra responsabilidad social como ONG y cuidar otros aspectos de la comunicación publicitaria que no sean fundamentalmente de nuestra área: lenguaje sexista, mostrar todas las realidades (personas mayores, discapacitadas, otras razas...) y respetar los derechos humanos, no utilizar la infancia... En definitiva, no dejarnos llevar por los intereses mercantilistas que rigen la publicidad y marcar otros caminos de respeto por los derechos humanos de toda la población.



**Coordina:**

**DÑA. PILAR LÓPEZ DÍEZ**

**Doctora en Ciencias de la Información UCM**

**Participan:**

**DÑA. ISABEL SERRANO VELÁZQUEZ**

**Jefa de Sección, Diario ABC**

**D. ISAAC LÓPEZ REDONDO**

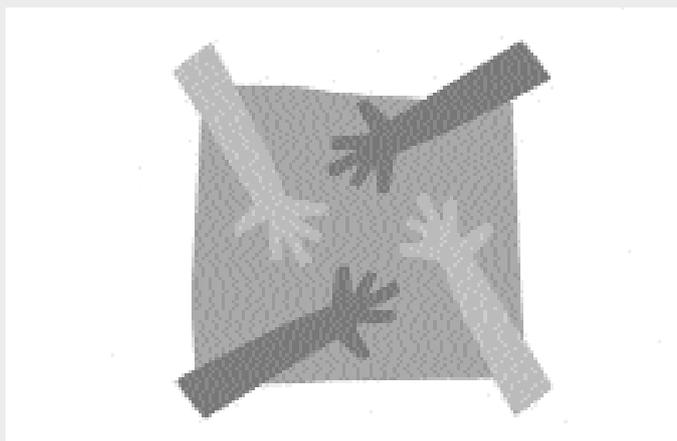
**Redactor de "Solidarios", Canal 2, Andalucía**

**DÑA. MAR GÓMEZ ILLÁN**

**Directora de la Revista ECOS de Toledo**

## OBJETIVOS

- Establecer cauces de cooperación entre los medios de comunicación y las entidades sociales de cara a establecer prácticas que favorezcan la elaboración de contenidos no discriminatorios contra la inmigración.
- Profundizar en los mecanismos inherentes al funcionamiento de los medios de comunicación y de las entidades sociales que facilitan o dificultan dicha cooperación.
- Difundir, debatir e intercambiar experiencias y buenas prácticas sobre las estrategias de comunicación del fenómeno migratorio.
- Aunar esfuerzos y motivar al trabajo en red en la construcción y utilización de códigos éticos que promuevan la igualdad de trato.





**DÑA. ISABEL SERRANO VELÁZQUEZ**  
**Jefa de Sección, Diario ABC**

La inmigración es un fenómeno mundial que viene de antiguo. ¿Por qué ahora muchos se echan las manos a cabeza con el trasiego de personas de un lado para otro, generalmente de los países pobres o en vías de desarrollo a los países ricos o supuestamente desarrollados? ¿A qué viene tanto nerviosismo para frenar los flujos migratorios cuando los extranjeros son demasiados entre nosotros? Estas preguntas, y muchas más, se las hace cualquier profesional honesto. ¿Qué contamos? ¿Cómo lo expresamos? ¿Vale este adjetivo? ¿Y este otro? ¿Puede rezumar racismo o xenofobia nuestra crónica? Este es el eterno dilema de cualquier profesional que pretenda sensibilizar a unos y a otros, a los que están en los países de acogida y a los que quieren ser acogidos. Lo mío es, como me enseñaron en el primer curso de Ciencias de la Información, informar y divulgar. En ello estoy desde hace más de veinticinco años. Me apasiona.

Las circunstancias me han puesto, casi siempre, a pie de calle. He sido la responsable de la sección de Educación de dos grandes diarios españoles, el desaparecido “YA” y ahora en el “ABC”. Fue desde las páginas educativas donde conocí los primeros intentos legislativos de la integración, la escolar y la social. Presencié las primeras aulas para discapacitados, para minorías étnicas e inmigrantes. Aprendí a respetar la convivencia y la multiculturalidad. Eran posibles y, además, no tenían vuelta atrás. Algo más tarde, como jefa de la sección de Sociedad del ABC, cubrí la tramitación política y parlamentaria de la primera Ley de Extranjería. En la misma sesión de su aprobación definitiva también se dio el visto bueno a la Ley de Responsabilidad Penal del Menor, tan cuestionada hoy. Estaba claro que aquel 22 de diciembre de 1999, la jornada en el Congreso de los Diputados estuvo dedicada a marginación y a la reinserción educativa, social y laboral de miles de personas.

He estado en la India. En Nueva Delhi y en Calcuta. Fue una experiencia horrorosa y maravillosa a la vez. Me tocó cubrir la I Marcha Mundial contra la Explotación Infantil. Tiré carretes y carretes de fotografías a niños y niñas que “trabajaban” jornadas de veinte horas por un mísero puñado de rupias. Estaban en “fábricas”, por llamarlo de alguna forma, donde manipulaban materiales tóxicos, cortantes o peligrosos ... con sólo 8 o 10 años de edad. Pero tenía que ser así. Y estaban contentos. Más bien, asumían que no había otra salida para aportar algo de dinero a sus casas, la mayoría de barro y pajas, entre lodazales y basura. Entré, y esto fue lo más gratificante de aquel viaje, en un centro de rehabilitación de niños esclavos. Allí me encontré con Asrhaf. Tenía entonces cinco años. A los tres, trabajaba como empleado en la casa de un alto cargo del Gobierno. Su rostro estaba marcado por grandes cicatrices y su mano derecha lucía una extraña marca, como de haber sido marcado a fuego. El niño me contó que el hijo del amo se había dejado un dedo de leche en el vaso y que él, con la inocencia lógica de su edad y un hambre de muchos días, cogió a hurtadillas ese vaso para rebañar la leche. Le pillaron. El castigo no fue otro que meterle la mano en el horno, para que “aprendiera” a no tomar lo que no era suyo. Y a mis años lloré como nunca lo había hecho. Lloré de rabia, de indignación, de asco y de impotencia. ¿Cómo no va a querer un ser humano huir de semejante situación?

De regreso a España, a casa, supe que tenían mucha razón aquellos artífices del 0,7; los que se inventaron la campaña del 0,7 del PIB para el Tercer Mundo. Recordé la usada frase de “no le des un pez, enséñale a pescar” y las palabras del sacerdote jesuíta Javier Repullés cuando me decía: “Por muy altas que pongamos las alambradas de espinos y las vallas en las fronteras, por muchos controles que nos inventemos, esta gente, el Tercer Mundo, vendrá. Y no podremos pararlos. Están en su derecho de buscar una vida más digna”. Creo, si no me equivoco, que muy pocos países destinan ese 0,7 por ciento de su Producto Interior Bruto para que los países pobres y los que están en vías de desarrollo se puedan valer por sí mismos, para que sus gentes no se vean obligados a coger el petate, la patera, el camión o lo que sea en busca de un futuro mejor.

Los medios de comunicación han dedicado, y dedican, ríos de tinta al fenómeno de la inmigración. Estamos en el “boom” de la inmigración de tipo económico. Es frecuente una información o un reportaje sobre los inmigrantes que acceden a cada país europeo, rico en teoría. Es cierto que las fotos y las imágenes son de pateras, de cadáveres en

las playas españolas de Cádiz o de Canarias; de mujeres embarazadas y de menores solos que se juegan la vida con tal de pisar la tierra prometida. Pero también es cierto que se informa de la labor de las ONG, de Cruz Roja, de los centros de acogida, de los de reinserción de menores inmigrantes, de las clases de formación que se imparten a los extranjeros para que puedan integrarse en nuestra sociedad. Yo misma he realizado reportajes sobre varios programas, tanto privados como públicos, para facilitar la reinserción laboral de los inmigrantes.

Recuerdo, por ejemplo, el reciente acuerdo firmado por Cruz Roja y la Mutua Pelayo sobre este particular. Estuve, hace pocos meses, en un centro de Vicálvaro donde se enseñaba a mujeres ecuatorianas cómo manejarse en el servicio doméstico porque, después de su aprendizaje, les esperaba una casa donde trabajar, un sueldo digno, una Seguridad Social y unas vacaciones legales. También escribí sobre un centro de integración de menores magrebíes que depende de la Fundación La Caixa. En él, los chicos aprendían hostelería o albañilería para que luego pudieran optar a una oferta de empleo. Además, se les enseñaba nuestra lengua española y unas nociones básicas de las costumbres de nuestro país.

Lo cierto es que, en el caso de Madrid, el padrón municipal de 1 de julio de 2003 arroja datos que revelan que la población inmigrante ha aumentado un 40 por ciento desde el año 2001. En Madrid residen, en estos momentos, 3,2 millones de personas, de las que más de 400.000 –un 12,7 por ciento– son extranjeros. Dicho de otra forma, uno de cada 8 habitantes de la ciudad es de nacionalidad no española. Ecuador, Colombia y Marruecos son, por este orden, los países de origen de la población extranjera en Madrid.

También se ha informado hasta la saciedad de los distintos procesos de regularización de inmigrantes. Fue una labor ardua y complicada. Todos querían “sus papeles”. Hemos informado de casos muy puntuales. Historias humanas con nombres y apellidos. Hemos contados, todos, el resurgir de mafias que han explotado a inmigrantes sin papeles, a sus compatriotas. Y de las mafias que trafican con seres humanos porque el castigo, si les pillan, sale más barato que el tráfico de drogas. Un día sí y otro también, las noticias nos hablan de la desarticulación de redes que explotan jóvenes para la prostitución. Son “carne fresca” que llegan aquí engañadas. Ellas creían que venían a trabajar en el servicio doméstico, en el cuidado de niños o de ancianos ... pero se ven obligadas a convertirse en trabajadoras del sexo. En medio de un impresionante baile de cifras, se calcula que el 55 por ciento de las prostitutas que ejercen en Madrid son españolas y el resto extranjeras. Sin embargo, otras estadísticas aseguran que las prostitutas extranjeras son ya el 90 por ciento en las calles madrileñas.

Y acabamos de saber que todavía quedan en Madrid unos 400.000 inmigrantes sin documentación, a expensas de los buitres que los explotan laboral y humanamente. Es la cruda realidad.

Como también es real que las autoridades policiales faciliten los siguientes datos: en los últimos cinco años han aumentado los delitos protagonizados por extranjeros. En una ciudad como Madrid no se producían con la misma intensidad que ahora los delitos con armas de fuego. Tampoco estaban acostumbrados los españoles a tantos ajustes de cuentas entre bandas dedicadas al tráfico de drogas ni a sicarios que llegan en avión desde Colombia para “pasar factura” a algún compatriota que ha querido pasarse de listo. Esto también es cierto. Y hay que contarlo. Con cuidado, con respeto porque existe, no lo olvidemos, un derecho a la información y a la libertad de expresión que, para nosotros los periodistas, es casi sagrado.

A estas alturas, un profesional del periodismo sabe que el racismo atenta contra los principios fundamentales del humanismo. Que deshumaniza más a sus culpables que a sus víctimas y que suele ser expresión de inseguridad, temor y resentimiento.

Son muchos los que piensan, y se ha dicho en la Prensa, que la apertura indiscriminada de fronteras no beneficia ni a los inmigrantes ni a la sociedad receptora. Una nación –dicen– no debe asumir una proporción de inmigrantes superior a la que es capaz de integrar. En caso contrario, condena a los extranjeros a la pobreza y genera, en su seno, sentimientos de recelo.

Llegados a este punto resulta muy oportuno, creo yo, recordar algunas de las conclusiones a las que se llegó en el Simposio de Derecho Comparado sobre “Inmigración y Extranjería”, celebrado a mediados de este año y en el que participaron magistrados de todo el mundo de la mano de la Fundación Justicia en el Mundo de la Unión Internacional de Magistrados. El primer acuerdo es tajante: “Los extranjeros que se encuentren en cualquier país han de ser tratados siempre con el más escrupuloso respeto al contenido de los Derechos Humanos” y, además, “ninguna ley de un Estado puede legítimamente anular, limitar o restringir los derechos de los extranjeros residentes por razones de raza, religión, sexo, edad o cualquier otra circunstancia personal”. Y, a renglón seguido, los magistrados de todo el mundo añaden:

“La legislación de los Estados, en uso de la soberanía, puede establecer condiciones, razonablemente fundadas, para permitir el acceso a su territorio y la permanencia en él de extranjeros, ya sea mediante exigencia de visado o cualquier otro control de visitantes, turistas e inmigrantes, así como la limitando la duración del visado o de residencia”. “De la misma manera –añadían aquellas conclusiones– los gobiernos pueden legítimamente establecer cupos o contingentes de inmigrantes, atendiendo a las posibilidades de acogida y trabajo en cada país”. También se entendía en aquel encuentro que “los extranjeros que acceden al territorio de otro Estado han de someterse al ordenamiento jurídico del país de acogida y de respetar los usos y costumbres de su cultura y tradiciones”. “El país de acogida -dice otra conclusión-, las autoridades y ciudadanos han de respetar las singularidades culturales y religiosas de los inmigrantes, siempre que no se opongan a la observancia de los Derechos Humanos o a la obediencia de las leyes nacionales que se funden en dicha observancia”. Se puede decir más alto, pero no más claro. Hay derechos y responsabilidades para todos, inmigrantes y país de acogida.

Por último, y en caso de inmigrantes que acceden al territorio de un Estado sin cumplir las condiciones ni observar los requisitos establecidos por su legislación, la Unión Internacional de Magistrados aboga porque puedan ser repatriados “mediante procedimientos de expulsión, jurídicamente regulados, respetando en todo caso, los derechos a recibir un trato digno, bajo supervisión judicial”. Personalmente, intuyo que este último acuerdo de los señores magistrados está pensado para esos inmigrantes que llegan a nuestro país no con el ánimo de trabajar y formar parte de nuestra sociedad, sino más bien de quienes vienen con el único afán de delinquir, de aprovecharse de sus compatriotas y de ajustar cuentas a base de armas blancas o pistolas.

Para terminar, recomiendo darse una vuelta por las hemerotecas y comprobar la insultante hipocresía que existe en este mundo. Siempre recordaré que el mismo día en que conmemoraba el cincuentenario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada por la ONU, un grupo de inmigrantes africanos naufragaban cerca de las costas españolas, cuando cruzaban el Estrecho huyendo del miedo y la miseria, en ruta hacia la esperanza. “El bienestar de las naciones –señalaban algunos padres de la patria– no es un crimen que se sustente sobre la opresión de los débiles. Lo que sí es un crimen es no contribuir a paliar el sufrimiento ajeno. Sobre el Norte opulento pesa el viejo agravio del Sur. Y aquello que los ciudadanos del primer mundo no realicen por puro respeto al deber y a la justicia, deben hacerlo, al menos, atendiendo a su propio interés, pues no puede durar la prosperidad cuando se encuentra vecina al infierno de la miseria”. Pero el colmo de la hipocresía nos la escribió, y también procuro contarle siempre que puedo, la corresponsal de ABC en los países nórdicos Carmen Villar Mir, en su crónica sobre el inicio de la Cumbre Internacional contra la Pobreza, organizada por Naciones Unidas, en Copenhage, el año 1996. Mi compañera titulaba: “Limusinas y caviar en el arranque de la cumbre de la pobreza” ¿Hay quién de más? ¿Caben más despropósitos? Por lo visto, algunos líderes, incluidos varios representantes del Tercer Mundo, exigieron manjares para sus comidas y vehículos “vip” para sus desplazamientos en la ciudad de la sirenita. Imaginen ustedes el cuerpo y las ganas de escribir que se le quedan a una ante tales noticias. Pero también hay que contarle. Con calma, con equilibrio. Con la verdad por delante. Aunque esa verdad muchas veces nos duela.

Madrid, noviembre de 2003

MARIA ISABEL SERRANO



**D. ISAAC LÓPEZ REDONDO**  
Redactor de “Solidarios”, Canal 2, Andalucía

## LA TELEVISIÓN ANTE EL FENÓMENO MIGRATORIO

Algo ha cambiado en la sociedad española. A lo largo de la Historia, España ha sido considerada como un país de emigrantes, pero desde mitad de los años 80 ha pasado a ser país de inmigración. A lo largo de la década de los 90 se ha registrado en España un importante crecimiento del número de extranjeros que llegan, fundamentalmente, por razones económicas. Este cambio de dirección en los flujos migratorios se ha producido con mayor intensidad en España que en otros países con un alto nivel de desarrollo económico, donde la escalada del fenómeno migratorio ha sido mucho más suave. Se trata, por tanto, de un fenómeno reciente, con todo lo que ello supone.

La cuestión que aquí nos ocupa hace referencia a los efectos sociales y culturales que el hecho inmigratorio conlleva, así como los mecanismos de control y gestión que el Estado está poniendo en práctica para tratar de dar respuesta a esta situación. Pero sobretodo, el papel que los medios de comunicación juegan en este entramado.

En la medida en que los medios de comunicación participan en la construcción de valores, estereotipos y actitudes, los medios de comunicación tienen la preocupación social de procurar que estos valores, estas imágenes y estas actitudes contribuyan a la convivencia, al respeto mutuo, a la consolidación de formas democráticas de libertades y participación.

Los medios de comunicación tienen la responsabilidad social de responder al derecho de los ciudadanos a obtener la información que consideren relevante, sin que se les oculte nada que les importe. La relación entre los medios y los ciudadanos se fundamenta en un contrato de confianza según el cual los medios respetan los hechos, ofrecen opiniones y en ningún caso ocultan –ni con buen fin– ningún hecho o ninguna información que sus receptores deseen obtener<sup>1</sup>.

No obstante, el tratamiento informativo que los medios de comunicación están haciendo acerca del fenómeno migratorio no parece estar contribuyendo a dar una imagen positiva del mismo. Al menos, esta es la creencia que se tiene desde diversos sectores tales como el que conforman las organizaciones no gubernamentales. A mí me gustaría tratar de analizar por qué está ocurriendo esto. Y me gustaría hacerlo desde mi propia experiencia como periodista que trabaja cada día a día, codo con codo, con un sinnúmero de organizaciones sociales. Estoy convencido de que es indispensable un entendimiento absoluto entre medios y ong para mejorar, en definitiva, la información que llega a lectores, oyentes de radios y telespectadores en materia de inmigración (y en cualquier otra área social).

Un estudio presentado recientemente por la Radio Televisión Andaluza ha tratado de analizar el tratamiento del fenómeno de la inmigración en radios y televisiones andaluzas. Este trabajo ha sido realizado por José Antonio Navarro y Belén Torres Vela, periodistas ambos de esta empresa pública de comunicación.

El estudio contempla el análisis de las informaciones relativas a inmigración emitidas durante 21 días en noviembre de 2002 en diferentes cadenas de radio y televisiones. En este período de tiempo se contabilizaron un total de 300 informaciones, la mayoría relativas a la llegada de inmigrantes a España.

<sup>1</sup> VILLATORO, Vicenc: “Los medios de comunicación ante la inmigración. La responsabilidad de informar, la responsabilidad de convivir” en *Quaderns del CAC n°12*, Consejo Audiovisual de Cataluña, Barcelona, 2002.

## LAS FUENTES INFORMATIVAS

A la hora de hablar del trabajo periodístico es preciso tener en cuenta a las fuentes informativas. Consideraremos aquí dos tipos de fuentes: fuentes informativas estables, aquellas que generan la información, y fuentes informativas a las que acude el periodista cuando tiene lugar un hecho determinado. Los datos revelados en este estudio al respecto resultan ciertamente sorprendentes.

Pues bien, son las fuerzas de seguridad del Estado y las ONG las que producen más información de cara al periodista. Interpretando los datos, cabe señalar que las fuerzas de seguridad ocupan este lugar por ser ellas las que comunican a través de notas de prensa las incidencias que ocurren en el Estrecho de Gibraltar, las detenciones o expulsiones de inmigrantes, etc. En el caso de las ONG, son ellas las que a menudo hacen valoraciones de las noticias y denuncian a los medios de comunicación determinadas situaciones.

## AGENDA INFORMATIVA

La mayoría de los acontecimientos que marcan la agenda informativa de los periodistas son de dos tipos. La mayor parte de ellos suelen ser acontecimientos previstos en las redacciones: ruedas de prensa, plenos parlamentarios, celebraciones de días internacionales, actividades organizadas por determinadas entidades, etc.

Si observamos los porcentajes recogidos en el estudio, comprobamos que cerca del 86 por ciento de los casos que se convierten en noticia son acontecimientos previstos en las redacciones. Sólo el 14 por ciento los casos suelen ser imprevistos, es decir, acontecimientos que ocurren en el instante, aquellos que hacen referencia a detenciones, muertes, etc.

Ahora bien, ¿quién marca la agenda informativa? Según este estudio, son las fuerzas de seguridad del Estado y las ONG quienes nutren principalmente de datos sobre inmigración a los medios de comunicación audiovisuales. Esto no significa que sean fuentes fiables, simplemente se ocupan de anunciar convocatorias de prensa y reclamar a los medios de comunicación. Sorprende, sin embargo, comprobar que las ONG no suelen aparecer como fuente informativa cuando se trata de actos imprevistos. Esto implica que ante cualquier información que tiene ver con la seguridad, las ong pierden protagonismo, siendo las fuerzas de seguridad las que aglutinan todo el protagonismo.

En Andalucía, casi un centenar de organizaciones dedican sus esfuerzos, de una u otra manera, a la atención del inmigrante. La mayoría de ellas comienzan su andadura en la década de los 90, momento en el que en España se empieza a hablar de inmigración. Momento también en el que ésta empieza a plantearse como un problema.

Por provincias, Almería y Cádiz son las que cuentan con un mayor número de asociaciones que trabajan con inmigrantes. Si trasladamos este aspecto al ámbito de la comunicación, descubrimos que aunque la mayoría de las informaciones tienen su origen en estas provincias, las noticias suelen redactarse desde los centros de producción, ubicados en su mayoría en Sevilla.

## INMIGRACIÓN, ORGANIZACIONES SOCIALES Y COMUNICACIÓN

Para las ONG andaluzas, la sensibilización es la parcela más importante de su trabajo. Resulta obvio, pues, recordar el papel esencial que la comunicación juega a la hora de hacer llegar determinados mensajes a la sociedad. No obstante, la mayoría de las organizaciones son muy críticas con el papel de los medios a la hora de informar sobre

inmigración. Por otro lado, las organizaciones sociales no han sabido tampoco encontrar los recursos y la forma de llegar a la población a través de los medios. Algo está fallando y existen razones para ello.

- La realidad es que más del 50 por ciento de las ONG encuestadas no poseen un gabinete de comunicación.
- Muchas de las que sí lo tienen aseguran que éste no se encuentra en la provincia donde surge la información.
- A esto se une el desconocimiento del proceso de producción informativo por parte de las ONGs.
- Falta de constancia de encontrarse con el medio. Debemos tener en cuenta que la mejor forma de hacer llegar una información a un medio es a través del periodista. Es necesario que se establezca esa relación. A veces se manda un fax y se cree que llega a su destinatario. Pero lo más normal es que se pierda entre ese montón de papeles que decora cualquier redacción. Probablemente cualquier periodista sabe muy bien a qué me refiero.
- Pero lo más importante es saber que dentro de las ONGs que poseen un gabinete, suele ser un trabajador de la misma el que lleva este tema, concretamente en el 37,5% de los casos. Sólo en el 18% de los casos, es un licenciado en ciencias de la comunicación el que desarrolla este trabajo. (Por no hablar de que a veces es hasta un voluntario el que lo hace).
- Las ONG consideran que los medios han perdido la objetividad.

### **OTRA COMUNICACIÓN ES POSIBLE**

Por encima de todo, creo que es absolutamente necesario el entendimiento entre medios de comunicación y ONG. Debemos promover un acercamiento mutuo en aras de una información sobre inmigración diferente. Se trata de un cambio en el que tienen que intervenir diversos actores.

- En primer lugar, animaría a la gente a que de un paso adelante y no se conforme con hacer la crítica fácil hacia los medios. Que empiecen a hacer uso de instrumentos como el defensor del lector o del espectador. (EJEMPLO: Solidarios).
- Hace falta un mayor entendimiento entre periodistas y organizaciones. El periodista no es un enemigo. No olvidar que el periodista es un trabajador más de un medio, el último eslabón de la cadena y el ideal para conectar con el medio.
- Es importante que los medios empiecen a hablar de la inmigración como algo más que una información de sucesos.
- Es necesario crear fuentes de información alternativas. No olvidar también que en muchos casos el inmigrante no es fuente porque se encuentra en situación irregular o porque delega su voz a las ONGs.
- En la universidad es conveniente que nazca alguna nueva asignatura que prepare al periodista sobre minorías sociales y que le ayude a entender mejor el fenómeno migratorio.
- A nivel global, sería importante la creación de redes alternativas de comunicación que puedan romper el monopolio de las grandes agencias de noticias.

### LA EXPERIENCIA TELEVISIVA DE “SOLIDARIOS”

De alguna forma, desde sus inicios, hace ahora cinco años, el programa *Solidarios* ha intentado acercarse a la realidad de la inmigración desde un prisma diferente, construyendo una imagen positiva de la misma y tratando de explicar este fenómeno en todo su contexto.

Para poder comprender los movimientos migratorios es preciso, en primer lugar, entender qué estando pasando en los países de origen para que estos flujos se produzcan. A menudo, el lector de un periódico o la persona que está viendo la televisión sentada cómodamente en el sofá de su casa, desconoce la realidad que viven muchos países del denominado Tercer Mundo.

Por todo ello, *Solidarios* ha considerado desde su nacimiento una prioridad el hecho de dar a conocer la realidad de otros países. Una sección del programa está dedicada semanalmente a esta temática. Pese a que la inmigración no es el único tema que aborda el programa, *Solidarios* incluye semanalmente una sección en la que se muestra el perfil de un inmigrante que ha llegado a nuestro país para tratar de cambiar su vida. Es tan sólo un ejemplo.

Otro de los compromisos adquiridos por el programa ha sido la firma de los códigos éticos elaborados por la coordinadora andaluza y española de ONG, así como las europeas, en lo referente a la emisión de determinadas imágenes. Una cuestión que deberían plantearse otros muchos medios de comunicación.

*isaaclore@yahoo.es*



**DÑA. MAR GÓMEZ ILLÁN**  
**Directora de la Revista ECOS de Toledo**

### **“TAN CERCA, TAN LEJOS”**

“Tan cerca, tan lejos” era el titular de uno de los últimos reportajes que la revista Ecos dedicaba a la inmigración y su situación en la provincia de Toledo. Tratábamos de mostrar las dos áreas desde las que se analiza la inmigración: su integración laboral, por un lado; y la social, por otro.

Y tras la recolección, comprobación y análisis de esos datos, “Tan cerca, tan lejos” era no sólo el titular del reportaje, sino la frase que mejor resume, a nuestro juicio, la situación que nosotros hemos captado a través de nuestro trabajo periodístico.

“Tan cerca, tan lejos” en las dos direcciones, además. En la mente de los que estábamos aquí y en la de los que vienen; es decir, los inmigrantes.

A la hora de abordar la inmigración, en Ecos tratamos de responder a las cinco uves dobles de la información. Un modelo clásico, pero necesario en este caso, para poder conocer con una mínima profundidad la realidad de los inmigrantes, la que tenemos que mostrar a los lectores. Desde luego, nos preocupa contar las cosas como son, porque el fenómeno de la inmigración se encuentra con un muro de incompreensión, entendemos que basado en gran medida en el desconocimiento de todo lo que le rodea.

Por tanto, conocer para entender. Ésa es la primera asignatura, el primer e ineludible objetivo de la información referida a estos temas. Así, en nuestros reportajes tratamos de dejar claro a los lectores quiénes son los inmigrantes, qué hacen, por qué están aquí, cómo es su vida, cuáles son sus expectativas y a qué problemas se enfrentan.

Responder a estas cuestiones básicas debe ser una constante compatible con cualquier otro aspecto periodístico que se quiera resaltar en la información, sea cual sea el medio donde se vaya a difundir finalmente.

Explicar, mostrar, independientemente del estilo periodístico, el lenguaje, la sección o el enfoque que nos ocupe en cada caso. No estoy hablando sólo de relatar un dato tras otro como si de una carrera de estadísticas se tratara. Lo que estoy diciendo es que, partiendo de los datos, seamos capaces de traducir a nuestro público una realidad que va mucho más allá de la mera enumeración de los inmigrantes que existen en tal o cual zona geográfica, cómo se distribuyen en su economía productiva o qué tal se llevan con sus vecinos. En este caso, los españoles con los que tengan que convivir.

### **¿DE DÓNDE PARTIMOS?**

La realidad es que, en general, al que viene de fuera se le mira de reajo, porque no se le conoce y porque es diferente. Y eso sin llegar a quienes, simplemente, adoptan un actitud xenófoba (entendiendo que una minoría de la población), pero no podemos negar que la mayoría de los ciudadanos, generalmente por desconocimiento, mira de reajo.

Y es ahí donde los medios tenemos un papel importante que cumplir. El de la información. Combatir a través del trabajo periodístico esa ignorancia que luego se traduce en desconfianza, en miradas de reajo o, en los casos más graves, en las peores manifestaciones o más violentas de la xenofobia, del racismo.

Mi temor, sin embargo, es que estemos llegando tarde y mal. La terrible imagen de los ahogados de las pateras, de las redes de explotación de mujeres que llegan desde distintas latitudes o las de tráfico ilegal de personas han usurpado en la actualidad informativa y en otros campos el lugar insustituible que debemos dar a lo que conocemos simple y llanamente como información pura y dura.

Insisto, hay que contar una y otra vez quiénes y cómo son, qué pretenden, por qué están aquí, cuáles son sus problemas.

Las páginas de sucesos no pueden ser el único acomodo, ni siquiera el más importante, para la información que se refiere a la inmigración.

Quizás jornadas como ésta nos ayuden a todos a encontrar caminos o respuestas o conclusiones. porque los periodistas también nos enfrentamos a un campo desconocido, a una realidad que nos cuesta, incluso, descubrir.

No es raro que desconfíen de contar su situación, sobre todo cuando ésta se aproxima a las peores condiciones: a tratos vejatorios o infrahumanos, ya sea en su trabajo o en su hogar.

Por tanto, en esto todos necesitamos ayuda. Tenemos más preguntas que respuestas y mientras no las consigamos, “Tan cerca, tan lejos” seguirá siendo el titular inevitable para referirnos a la realidad de la inmigración en España y, por supuesto, en Toledo.

Porque no podemos andarnos con medias tintas. el racismo (exacerbación del sentido racial de un grupo étnico, especialmente cuando convive con otro u otros) existe, a pesar de que queramos ocultarlo de una forma u otra. Porque el inmigrante, por naturaleza, está considerado como un “trabajador de tercera”. Sus condiciones laborales pueden ser calificadas como leoninas sin temor a equivocarnos. Tienen que coger lo que otros no quieren. Aquí y allí, en España y en Brasil. Por citar un sólo ejemplo: un actual parlamentario del país del “salvador” Lula da Silva ha sido detenido y será juzgado porque en su “hacienda” (que ocupaba, irónicamente, medio país) aplastaba económicamente a más de 50 personas que vivían (es un decir) en condiciones más que penosas.

Esclavos del siglo xx, en definitiva. Pero no hace falta irse tan lejos y argumentar que hablamos de un territorio que se acerca más al tercer mundo que a lo que nosotros queremos conseguir. En España, más concretamente en castilla-la mancha, para ser más exactos, en la provincia de Toledo; y para situarnos con datos fidedignos, en la población de Alcaudete de la Jara, hace apenas unos meses una señora era detenida porque a los trabajadores que tenía a su cargo (en situación ilegal, palabra esta última que parece más despectiva que integradora: ya no les calificamos ni de personas) los encerraba en un zulo (sí, sí, apenas cabían en un estrecho pasillo de menos de un metro) cuando se percataba de que llegaba la inspección de trabajo.

## ¿DELINCUENTES?

Un debate, el de la delincuencia, que no podemos obviar. Y para ello tendríamos que contar con la sinceridad tanto de la policía nacional como de la guardia civil. ¿Es realmente la inmigración un foco de delincuencia? ¿Cuándo vamos a conocer los datos reales? ¿Son en realidad los chivos expiatorios de esta misteriosa película? ¿Algún día se va a producir un debate real sobre esta cuestión? ¿Se puede generalizar? Si un español comete un delito, ¿el resto de españoles también son delincuentes?

Fronteras abiertas, fronteras cerradas: ésa es la cuestión.



**DÑA. PILAR LÓPEZ DÍEZ**  
**Doctora en Ciencias de la Información UCM**

## ESQUEMA DE CONTENIDOS PROPUESTOS PARA EL DEBATE

*Estos contenidos no fueron desarrollados en toda su extensión*

1. El proceso de representación. Teoría del reflejo.
2. Límites del proceso de representación: económicos, políticos, sociales y profesionales.
3. Resultado de la investigación sobre cómo los medios de comunicación cubren la realidad de la población inmigrante.
4. La responsabilidad de los medios de comunicación en la conformación del imaginario cultural sobre la inmigración.
  - a) De dónde proceden las ideas antiinmigración.
  - b) Cómo se produce el aprendizaje social de dichas ideas.
  - c) Los factores que determinan el tipo de construcción de la información (acerca de la inmigración en este caso):
    - i) Intereses económicos de las industrias comunicativas (ventas, expansión, audiencia).
    - ii) Intereses políticos (intereses y estrategias de grupos).
    - iii) Intereses sociales (valores, creencias, tradiciones).
    - iv) Intereses profesionales:
      1. Los valores noticiales.
      2. Las rutinas institucionales.
      3. Las ideologías profesionales.
      4. Los formatos esquemáticos de las noticias.
  - d. El resultado es que el acceso preferente a los medios es de las élites: las personas con poder, las instituciones y las naciones (que conforman el “nosotros”).
  - e. Sobre los grupos desfavorecidos (los “otros”), en general, se hace un seguimiento especial cuando se trata de sucesos negativos (El Ejido), conflictivos (Maremagnum) o dramáticos (pateras).
5. Por todo ello, en los informativos sobre minorías étnicas:
  - a) Se toma en cuenta y se cita normalmente a las instituciones: gobierno, ayuntamiento, policía, sistema judicial (y muchísimo menos a las personas inmigrantes o a sus representantes).
  - b) De las múltiples dimensiones temáticas que puede tener la inmigración, sólo se seleccionan un puñado de temas contruidos y enfatizados retóricamente.
  - c) El léxico elegido, el estilo utilizado y la retórica de la descripción, resaltan más la ‘gravedad y urgencia de los problemas de la inmigración’: “inundación”, “explosión”, “invasión”: (El País 29/09/03: “Sindicatos y padres denuncian la falta de previsión y presupuesto ante el desembarco de extranjeros”; “La inmigración desborda la escuela pública”).
  - d) Los temas con implicación negativa se destacan tanto en cantidad como de forma prominente (se habla más de las personas magrebíes que de la inmigración de los antiguos Países del Este).
  - e) Si la audiencia ya tenía prejuicios, de esta forma los medios “facilitan” la aplicación de los prejuicios a su propia evaluación de las personas inmigrantes.
  - f) A veces se ponen en boca de grupos autóctonos de barrios urbanos pobres ideas negativas sobre la inmigración, con lo que fortalece los prejuicios y el racismo: pero la élite política o mediática no tiene prejuicios, sólo el “público”. Se refuerza la idea de que la inmigración viene a beneficiarse a nuestra costa y a causarnos problemas.

# CONCLUSIONES

1. Resulta difícil establecer una *cooperación*<sup>1</sup> entre las organizaciones que trabajan por la integración de la inmigración y los medios de comunicación porque ambas organizaciones no trabajan para un mismo fin (los medios de comunicación son industrias culturales cuyo fin es, además de la obtención de beneficios, constituirse en instrumentos de poder e influencia que ayudan a perpetuar el orden social establecido).
2. De la misma forma que para la resolución de otros problemas de representación (las mujeres, por ejemplo), la construcción de imágenes negativas y estereotipadas sobre el colectivo de llegada por parte de los medios de comunicación, sólo se conseguirá sobre la base de la toma de conciencia de las personas implicadas en los procesos comunicativos. No existen fórmulas ni recetas que solucionen el problema estructural de las diferencias de género, clase, raza, religión, ideas, opción sexual, o cualquier otra forma de discriminación sobre la que se sustentan las sociedades que conocemos.
3. Propuestas para mejorar la cooperación con los medios:

El grupo ha consensuado algunas propuestas que pueden ayudar al trabajo con los medios de comunicación:

- Conocer los horarios de producción de los medios, para así saber a qué hora podemos emitir información para que ésta tenga salida.
- Redactar con un lenguaje informativo, capaz de facilitar la tarea al redactor.
- Facilitar acceso a las fuentes de la información.
- Disponer de datos actualizados para difundir a los medios, ya sean oficiales o de elaboración propia.
- Tener capacidad de reacción ante los acontecimientos que afectan a la inmigración. Para ello hace falta una información actualizada, es decir, una persona que esté al tanto de los medios y de las noticias.
- Tener contactos directos con los periodistas, entablar relaciones personales con ellos.
- Tener correos electrónicos personales y números de fax fiables que garanticen una correcta recepción de la información.
- Ofrecer una información rigurosa.
- No mandar notas innecesarias que hagan triviales nuestro envíos.
- Poner en contacto a los periodistas con los inmigrantes, verdaderos protagonistas de la noticia.
- Ofrecer informaciones que muestren otra cara de la inmigración.

<sup>1</sup> (Cooperación: acción y efecto de cooperar, entendiendo por cooperar obrar juntamente con otro u otros para un mismo fin). Diccionario de la Lengua Española.



**Coordina:**

**DÑA. MARTA DE LA CUESTA GONZÁLEZ**

**Economistas sin Fronteras**

**Participan:**

**D. IGNACIO INDA ARRIAGA**

**Dpto. Financiero y Promoción de Ingresos Cruz Roja Española**

**D. IBON DÍAZ DE RADA**

**Fundación Novia Salcedo**

**D. ALFONSO HERNÁNDEZ**

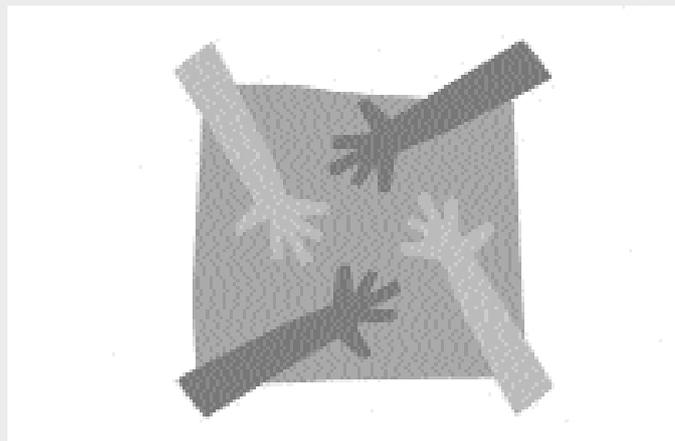
**Grupo VIPS**

**D. JAVIER LÓPEZ CALLEJA**

**CEPES**

## OBJETIVOS

- Analizar el concepto de la responsabilidad social de las empresas y sus diferentes dimensiones e implicaciones (social, laboral, medioambiental y de derechos humanos) adaptado al contexto de las pymes y a la relación que las ONGs podemos tener con estas empresas.
- Conocer el grado de implantación de la RSC en pymes.
- Conocer experiencias concretas de buenas prácticas de RSC en pymes.
- Analizar los posibles conflictos que pueden surgir entre los diferentes grupos de interés que se relacionan con la empresa y cómo aprender a gestionarlos.
- Analizar cómo podemos desde las ONGs dialogar y relacionarnos con la empresas, tanto para implicarlas en la labor social que desempeñamos, como para exigirles una buena conducta social y medioambiental.





**D. IGNACIO INDA ARRIAGA**  
**Dpto. Financiero y Promoción de Ingresos Cruz Roja Española**

### **LA RSC DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CRUZ ROJA**

Con el comienzo de este nuevo milenio, vivimos un momento en el que la acción social está cobrando especial fuerza y la solidaridad es un valor que ha ampliado su espectro de cobertura, yendo más allá del ámbito de actuación del ciudadano particular o de los gobiernos. Asimismo, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es ya una realidad cuya implantación entre las empresas españolas está experimentando un importante crecimiento, si bien su evolución en nuestro país está todavía por debajo de países líderes en la materia, como Estados Unidos o el Reino Unido.

Cabe destacar que la implicación de las empresas en el terreno de la RSC es diversa: mientras que en los consejos de administración de algunas de las mayores empresas de nuestro país el proceso de establecimiento de la RSC está adquiriendo una importante notoriedad en los últimos años, existen muchas otras de estas grandes empresas que todavía no han hecho más que empezar a interesarse por el tema o, al menos, ponerse al corriente del mismo. En el caso de las pequeñas y medianas empresas este proceso se encuentra en una fase, si cabe, más embrionaria. Los ámbitos de actuación y la búsqueda de alianzas entre ONGs y Empresas (y las estrategias que Cruz Roja Española adopta, por su parte) son tremendamente diferentes en un caso y en otro.

### **DESCONOCIMIENTO**

Es digna de reseñar una característica del desarrollo de la RSC en España que es común a grandes y pequeñas empresas: el desconocimiento del tercer sector y de su importancia para el empresario de nuestro tiempo. Dentro de la particular esfera de la acción social, no se tiene nada más que una vaga idea de la situación de los más desfavorecidos y del grado de complejidad que la misma supone para las organizaciones de dicho sector. Pero también es cierto que estas organizaciones no conocen qué es lo que las empresas demandan a la hora de establecer sus estrategias de RSC o de planificar la acción social que van a desarrollar en el año. Por tanto, falta ese importantísimo ingrediente para que los problemas no sean más que “soluciones pendientes de ser descubiertas”: la comunicación.

### **“PUESTA A PUNTO” DE LAS GRANDES EMPRESAS**

En lo que respecta a las grandes empresas españolas, algunas de ellas se han dado cuenta de esta circunstancia en los últimos años y (cada vez más) están tratando de comunicarse de manera más fluida entre ellas para hacer que sus esfuerzos combinados y el compartir de experiencias provoquen que “2 más 2 sea más que 4”; con esta manera de trabajar se sienten respaldadas por otros colegas con similar grado de desconocimiento y, de alguna manera, circulan más seguras por este nuevo camino. Además, esa “camaradería” que se está dando en estos ámbitos (que, obviamente, se da entre empresas que no pertenezcan al mismo sector) es fuertemente fomentada por la gran cantidad de foros, congresos, y encuentros varios que surgen continuamente en relación con la materia, en los cuales se hace mucho más fácil conocer de primera mano las mejores prácticas. Cruz Roja Española y las ONGs de acción social en general, así como las ONGs promotoras de la igualdad de trato en particular, tienen mucho que decir con su participación en estos foros de “reunión de conocimiento”, y mucho que compartir con las empresas para que se consolide el siguiente paso en la evolución de la RSC en España: el enriquecimiento mutuo empresas-ONGs.

Dentro de estos foros, merece especial mención el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o UN Global Compact ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org), o, en España, [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)), iniciativa de Kofi Annan que él mismo lanzó en enero de 1999, y que reúne a empresas y organizaciones no gubernamentales, así como también a gobiernos (instituciones públicas en general) y a instituciones educativas (grandes universidades, principalmente) en una única y verdadera red de trabajo mundial. En España el instrumento de trabajo elegido, la llamada “mesa cuadrada”, ha servido de ejemplo para desarrollar el Global Compact en muchos otros países por su originalidad y su beneficiosa vocación de reunir posturas de todos los actores. Por otro lado, la Comisión Europea lleva varios años potenciando la toma de iniciativas en materia de RSC por parte de las empresas europeas, y en 2001 publicó el Libro Verde titulado “Promover un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”. Por su parte, las propias grandes empresas han establecido y siguen estableciendo foros de alcance específicamente empresarial, como son los comités de responsabilidad social que algunas empresas están constituyendo a nivel interno, o el Foro de Reputación Corporativa, punto de encuentro para algunas de las empresas de mayor tamaño del país.

### EL DESPERTAR DE LAS PYMES

Entre las pequeñas y medianas empresas de nuestro país está comenzando a despertar un doble sentimiento en el empresario: en primer lugar, se vislumbra que algo hay que hacer “con esto de la RSC”; y en segundo lugar, se observa y concluye que es bueno hacerlo, tanto para la sociedad como para su propio negocio. Las ONGs y demás organizaciones del tercer sector han de ser conscientes de esta realidad y, por encima de todo, de la relevancia que la RSC puede suponer para el accionista avisado y con un mínimo de visión de futuro (no olvidemos que es el accionista quien pide cuentas al empresario).

En este sentido, no se debe olvidar que el objetivo de toda empresa es la obtención de beneficios (de cualquier índole, incluyendo por supuesto los estrictamente económicos), el cual es necesario y obligatorio “casar” con los diferentes intereses que pueda tener la ONG que llame a su puerta. La excepción a esta regla la constituye la filantropía empresarial que, aunque escasa, existe desde hace muchos años en la figura de los benefactores anónimos del tejido empresarial español.

Las pequeñas y medianas empresas son claves en el desarrollo industrial y social local, y en este ámbito encontramos la ingente cifra de más de 2.500.000 pymes, empresarios individuales y autónomos que, en su inmensa mayoría, están esperando a que una ONG o cualquier organización del tercer sector les explique qué es la Responsabilidad Social Corporativa y qué beneficios le puede reportar: por norma general, este tipo de empresas no son proactivas a la hora de lanzar acciones de índole solidaria. Para conseguir tal objetivo, las organizaciones del tercer sector deberán saber hacer uso de la ayuda que suponen las asociaciones de pequeños y medianos empresarios, las cámaras de comercio y los colegios profesionales de su ámbito geográfico. En el ámbito internacional también se está apoyando y fomentando la responsabilidad social de las pymes y la colaboración de las asociaciones de empresarios en el desarrollo de la misma; sirvan como ejemplos el “Foro Europeo Multistakeholder sobre RSC” o el informe “Las pequeñas y medianas empresas europeas y sus responsabilidades sociales y medioambientales”, ambos de la Comisión Europea; los diferentes documentos sobre “comportamiento socialmente responsable” de la Cámara de Comercio Internacional; o las diversas iniciativas de los organismos de las Naciones Unidas, como las de la UNECE (*United Nations Economic Commission for Europe*, o Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa).

Por último, es importante resaltar el triple papel que las organizaciones del tercer sector han de jugar en su relación con grandes y pequeñas y medianas empresas de cara a conseguir relaciones fluidas y duraderas:

- 1. Educación (mutua, empresa-ONG):** no sólo es necesario el entendimiento mutuo entre ambos entes, sino que es extremadamente necesario y beneficioso para ambas partes que las organizaciones del tercer sector acerquen la realidad del mismo a las empresas. Y no menos importante es que estas organizaciones hagan un esfuerzo de aprendizaje sobre cuáles son las inquietudes y las prioridades del empresario con el que se relacionen.
- 2. Sensibilización:** parte esencial de toda ONG, constituye el segundo paso en la relación con las empresas, y va más allá de la información a la misma sobre el “qué” y el “cómo” de lo que hace la organización. Esta fase incluirá el “por qué” se llevan a cabo proyectos solidarios y “cuán” necesarios son dichos proyectos y la implicación de las empresas en los mismos.
- 3. Fidelización:** capítulo absolutamente necesario para el mantenimiento de una relación sostenible con la empresa, vital si se quiere conseguir que la relación construida se sostenga y consolide.

La sociedad va cambiando poco a poco; a lo largo de la historia siempre lo ha hecho, y el nuevo concepto de Responsabilidad Social Corporativa, que está empezando a calar en el mundo empresarial de nuestro tiempo, no ha hecho sino comenzar a erigirse en uno de los motores de ese cambio.



**D. IBON DÍAZ DE RADA**  
**Fundación Novia Salcedo**

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA BREVE INTRODUCCIÓN**

Tal y como recoge el Libro Verde de la UE sobre Responsabilidad Social Corporativa, cada vez es mayor el número de empresas europeas que fomentan estrategias de responsabilidad social en respuesta a diversas presiones sociales, medioambientales y económicas. Su objetivo es transmitir una señal a los interlocutores con los que interactúan: trabajadores, accionistas, inversores, consumidores, autoridades públicas y ONGs.

Las empresas son cada vez más conscientes de que ir más allá del cumplimiento íntegro de sus obligaciones jurídicas puede mantener y reforzar su posición en el mercado. El favorecer el entorno social y medioambiental en el que la empresa produce puede generar efectos positivos sobre sus resultados. Por ejemplo, mediante la inversión en el bienestar de su plantilla una empresa puede aumentar el compromiso de sus trabajadores, así como colmando las expectativas éticas de sus potenciales consumidores puede contribuir a la fidelización de los mismos. En ambos casos, la empresa obtiene beneficios de una actividad socialmente responsable, pero actuando sobre entornos distintos.

En el primero de ellos, está actuando en su interior. Es por ello que este tipo de acción se denomina como **responsabilidad social interna**. Se trataría de aquellas prácticas responsables que afectan fundamentalmente a los trabajadores y al medio ambiente. Por lo tanto, tiene que ver con cuestiones clave de la gestión empresarial como los recursos humanos, la salud y la seguridad laboral, la formación y participación de los trabajadores, la gestión de la calidad o la gestión medioambiental.

En el segundo caso, estamos ante **las relaciones de la empresa con interlocutores externos y su entorno social y medioambiental (CSR externa)**, en sentido amplio: la comunidad, los interlocutores públicos, las organizaciones no gubernamentales, las entidades de interés social, los consumidores, etc.

Siguiendo la teoría del Triple Botton Line, la Unión Europea define la Responsabilidad Social Corporativa como la integración de las preocupaciones sociales y medioambientales en el desarrollo de la actividad diaria de la empresa y la interacción con los **stakeholders**<sup>1</sup>, siempre desde una perspectiva voluntaria y más allá de las exigencias legales existentes al respecto.

Hasta ahora la responsabilidad social ha sido un asunto que ha afectado fundamentalmente a empresas grandes y multinacionales. Es hora de que también afecte a las PYMES, principales agentes económico-empresariales de la UE.

---

<sup>1</sup> Por stakeholders se entiende, en un sentido amplio, cualquier individuo, grupo u organización que puede afectar o puede resultar afectado por las actividades de una empresa, es decir, los individuos, grupos o entidades identificables y relevantes de los que depende la firma para su supervivencia.

## PYMES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL: SITUACIÓN EN BIZKAIA

Las PYMES constituyen el 99% de las empresas europeas y abarcan a más del 50% de los empleados de la UE. Gran parte de estas pequeñas y medianas empresas interviene fundamentalmente en un marco regional o local dirigido, con un mayor o menor poder regulador, por autoridades públicas regionales y locales.

España, Euskadi y Bizkaia no son una excepción a la media comunitaria, ostentando una proporción similar de PYMES. En concreto, un 99,8% de las empresas españolas, vascas y vizcaínas son pequeñas o medianas empresas.

Atendiendo a esta estructura empresarial, NoviaSalcedo Fundación ha efectuado en el presente año, conjuntamente con Ikei y la Universidad de Deusto, un estudio para ver el grado de responsabilidad social de las Pymes de la provincia en la que desarrolla gran parte de su actividad: Bizkaia.

**El estudio** realizado revela un nivel significativo de desarrollo de actividades de esta naturaleza por parte de las PYMES de Bizkaia, hecho destacable dadas las especiales características de estas empresas y las limitaciones de recursos de todo tipo a las que tienen que hacer frente.

En este sentido, de acuerdo con los resultados de la encuesta empleada, cabe estimar que en torno a un 20% de estas empresas tienen un grado de implicación importante en actividades CSR tanto externas como internas, las cuales van progresivamente incorporándose a la estrategia empresarial. Queda, no obstante, un colectivo mayoritario de PYMES para las que las actividades de responsabilidad social no son demasiado frecuentes y/o están escasamente formalizadas.

En la vertiente de la **CSR EXTERNA**, un 61% de las PYMES declaran llevar a cabo o participar en algún tipo de actividades de interés para la comunidad en la que se insertan. Si bien este resultado es superior a la media europea (49%), se sitúa todavía lejos de los países más avanzados en este terreno (Finlandia 83%, Dinamarca 74%, Islandia 73%). También se encuentra bastante por debajo del de las grandes empresas vizcaínas, un 85% de las cuales desarrollan actividades de CSR externa, en la mayor parte de los casos con un grado de intensidad alto.

Entre las PYMES, sin embargo, la mayor parte tiene un grado de implicación de nivel medio, siendo una minoría las que desarrollan actividades de CSR externa de forma regular y como parte de la propia estrategia de la empresa. Los presupuestos destinados son por lo general reducidos.

Se aprecia cómo las empresas con estrategias definidas y objetivos de innovación, calidad, etc muestran una mayor participación. De modo similar, cabe destacar cómo el grado de implicación crece con el tamaño de las empresas. Por el contrario, la situación por sectores es irregular.

**El apoyo a actividades deportivas y culturales son los tipos más habituales, normalmente en forma de donaciones o patrocinios.** El apoyo a actividades culturales también es elevado con una participación del 26%. Las acciones orientadas a la salud y el bienestar de la sociedad y el apoyo a actividades públicas o de interés social se sitúan en un nivel intermedio (18%-14% de las empresas.). En el resto de actividades CSR externas planteadas la participación es bastante inferior.

Algo más de la mitad de las PYMES vizcaínas que son socialmente responsables en actividades externas alegan como principal razón el motivo ético (54% de las empresas), porcentaje prácticamente igual la obtenido en el conjunto de los países europeos (55%).

En la vertiente **CSR INTERNA**, las actividades responsables desde un punto de vista social están más extendidas entre las PYMEs de Bizkaia. Al tratarse de cuestiones ligadas a la propia gestión empresarial (salud laboral, recursos humanos, formación, etc.) casi todas las empresas tienen desarrollan un mínimo de actividad.

Sin embargo, el grado de implantación tiene grandes limitaciones: la mitad de las PYMEs presentan un nivel bajo y vuelven a ser minoría las que adoptan una perspectiva social en su gestión de modo amplio. A este respecto, resulta de nuevo patente la vinculación de esta cuestión con el tamaño empresarial y con la implementación de estrategias empresariales con objetivos avanzados. Relacionado con esto, desde un punto de vista sectorial, las empresas industriales se sitúan a la cabeza.

**Las actividades responsables más extendidas** corresponden al área de la seguridad y la salud laboral, las que tratan de posibilitar la conciliación entre la vida laboral y la familiar y las relacionados con la formación de los trabajadores. En el otro extremo, las actividades de gestión medioambiental y en el área de beneficios sociales (planes de pensiones, becas, etc.) son las que resultan menos habituales.

En este caso, el objetivo de mejorar la satisfacción laboral de la plantilla es el principal, por delante de las razones éticas o las relaciones con las autoridades públicas. En concreto, la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores, es alegada por el 45,5% de las PYMEs.

### **CSR-VADEREGIO Y LA IMPORTANCIA DE LA AUTORIDAD REGIONAL Y LOCAL**

Analizada la situación de la responsabilidad social empresaria entre las PYMES vizcaínas, queda clara la necesidad de una mayor vinculación por parte de las autoridades más cercanas a este tipo de empresas: las regionales y locales.

Al contrario que las grandes empresas, las PYMES no se encuentran tan presionadas por el entorno internacional para que adopten políticas de responsabilidad social en el desempeño de su actividad. No están presentes en los mercados financieros internacionales y son minoría las que operan en los mercados exteriores donde la adopción de esquemas de RSC es fuente de ventaja competitiva. Asimismo, gran parte de ellas encuentran a casi todos sus empleados y clientes en la comunidad local en la que se insertan. Es, por ello, que el impulso a la adopción de políticas en CSR entre las PYMES tiene que venir de parte de las autoridades locales y regionales.

Sin embargo, no siempre es fácil. Muchas de estas instituciones políticas locales carecen de conocimientos sobre prácticas en CSR, lo que hace necesario poner en común toda la información posible disponible hasta el momento. Este era uno de los objetivos específicos del proyecto CSR-Vaderegio que a continuación detallamos más en profundidad.

**CSR-Vaderegio es un proyecto europeo cuyo objetivo es identificar buenas prácticas que guíen a las autoridades locales y regionales europeas hacia una promoción exitosa de la Responsabilidad Social.** Como partes coadyuvantes a la consecución de este fin, el proyecto tiene los siguientes objetivos parciales:

- **Crear y promocionar una plataforma europea estable** para el intercambio de información en RSC entre autoridades locales y regionales.
- Facilitar un **canal de comunicación** entre organizaciones locales públicas que contribuya a la definición de instrumentos para el diseño de políticas de RSC a nivel local.

- Difundir información sobre RSC **a través de la publicación de una guía**; la construcción de **una base de datos** que recoja las evidencias intercambiadas por los participantes en el proyecto; y la organización de eventos en el marco de la UE. El objetivo último de la difusión sería:
  - Potenciar la acción en RSC a nivel regional europeo.
  - Aprender de otras realidades locales europeas.
  - Identificar modelos de buenas prácticas en RSC por regiones, teniendo en cuenta sus retos, objetivos y características.

Las características distintas de **los participantes** en el proyecto han enriquecido la cualidad de la información aportada por cada una de ellas.

Así, nos encontramos, culturalmente, con dos representantes del sur de Europa (**País Vasco y Sicilia**) y del norte (**Flandes y Escocia**). Las organizaciones comprometidas también difieren según su carácter jurídico, destacando dos entidades sin ánimo de lucro (NoviaSalcedo Fundación y Euroassociazione), una red de stakeholders, (Agenda), y una autoridad pública regional (Ministerio Flamenco de Empleo). Asimismo, estos participantes han contado con el apoyo activo de la Diputación Foral de Bizkaia y de la Comisión Europea.

Entrando ya en los resultados obtenidos por el proyecto, destaca la identificación y puesta en común de **alrededor de 100 prácticas en RSC**. Entre todas estas prácticas, las regiones han destacado las siguientes por su especial importancia:

- El proyecto Trivisi de la región de Flandes.
- La iniciativa Xertatu de la Diputación Foral de Bizkaia.
- La Business Support Groups del Scottish Business in the Community de Escocia.
- El programa EtiQualitas de Sicilia.

Consciente de la necesidad de dar un gran paso adelante en el campo de la RSC, el gobierno flamenco estableció en 2000 el programa **Trivisi** como base de su política de empleo. El fin último de este proyecto es el de crear un tipo de, “ empresa avanzada para el hombre, el medio ambiente y la sociedad ”. En otras palabras, se trata de cambiar la conducta del mundo empresarial.

En esta labor, el Ministerio Flamenco cree prioritario reforzar la acción en estas tres áreas: **administración de Stakeholders, formación en el seno de las empresas y diversidad en el reclutamiento**.

A su juicio, el ingrediente fundamental para lograrlo es la construcción de una adecuada estructura auxiliar fundamentada en el conocimiento y la experiencia. En la edificación de esta estructura, el gobierno flamenco considera de vital importancia la participación de un gran número de agentes sociales como empresas, grupos de interés, ong-s, etc.

Y es que el diálogo social y no la regulación es el elemento clave del programa **Trivisi** de RSC. Desde una aproximación “bottom up” trata de unir a las empresas con su comunidad, con la gente. El papel, por tanto, del gobierno sería el de un interlocutor social que trataría de mediar entre sociedad y empresa, concienciando a esta última en la necesidad de su actividad social.

Actualmente, el programa se encuentra en una segunda fase con las siguientes prioridades, entre otras:

- Alcanzar a la industria, tanto a las PYMES como a las empresas de gran envergadura.
- Crear objetivos y expectativas realistas y claras, sin abandonar la aproximación “botton up”.
- Reforzar el papel del gobierno como interlocutor y regulador.
- Crear grupos de trabajo y discusión estables en las tres líneas de actuación.
- Reforzar la implicación y el uso de los grupos de trabajo creados hasta ahora.

La iniciativa de la Diputación Foral de Bizkaia, **Xertatu**, tiene como objetivo la construcción de un marco de trabajo y colaboración en el campo de la Responsabilidad Social Corporativa que aúne las diferentes organizaciones e instituciones implicadas en la promoción de este concepto en Bizkaia.

La Diputación Foral de Bizkaia divide su acción en tres fases:

La primera fase de **lanzamiento y elaboración de documentación y materiales** tiene como objetivos la generación de expectativas entre las empresas de Bizkaia y de sensibilizar e informar a empresas y otros grupos de interés.

La segunda fase de **creación de un “club RSC” y servicios a empresas** tiene como objetivos la creación de un grupo de empresas que sirvan de tractoras e impulsores entre las empresas de Bizkaia; ampliar el conocimiento del RSC entre las empresas; fomentar el intercambio de buenas prácticas; y promocionar la gestión socialmente responsable.

La tercera fase de **programas de ayudas y reconocimientos** tiene como objetivos la promoción y el apoyo a la implantación de la gestión socialmente responsable entre las empresas, así como la difusión y el reconocimiento social de la labor de las empresas en RSC.

El proyecto EtiQualitas tiene como objetivo crear un grupo compuesto por instituciones públicas, compañías y entidades no lucrativas que contribuya a la puesta en práctica de políticas sociales, centradas fundamentalmente en la inclusión de los grupos desfavorecidos en el mercado de trabajo. Asimismo, pretende promover la certificación de empresas en RSC. Más en concreto, pretende certificar bajo la norma Social Accountability 8000 a al menos 2 empresas por año.

El proyecto presenta las siguientes siete estrategias en su implementación:

- Estrategia para la activación de comunicación para promover información social .
- Estrategia para la creación de un nuevo tipo de empresa de servicios en el sector social realizada con la implicación de los beneficiarios últimos de sus actividades.
- Estrategia para la expansión de la dirección social tanto en el sector público como en el privado a través de la oferta educativa y el intercambio de experiencias.

- Estrategia para la consolidación de la economía social mediante la introducción de sistemas de dirección en calidad.
- Estrategia para la creación y consolidación de redes compuestas por entidades públicas y privadas en materia social.
- Estrategia de reequilibrio: acciones para reequilibrar la discordancia entre la oferta y la demanda.
- Estrategia para el intercambio de buenas prácticas y difusión de las mismas a nivel local.

La **iniciativa Business Support Groups del Scottish Business in the Community** reúne en un consorcio a compañías que están interesadas en comprometerse activamente con su comunidad y responder a las necesidades sociales y económicas de los grupos desfavorecidos. Su principal foco de atención es la educación y la formación; el empleo; el medio ambiente, la salud y las drogas.



**D. JAVIER LÓPEZ CALLEJA**  
**CEPES**

## **CONFLICTOS DE MONDRAGÓN UNIVERSITATEA** **ANÁLISIS DEL CONFLICTO**

La concepción y actitudes existente en nuestro entorno en relación al conflicto determinan negativamente nuestro comportamiento en las situaciones conflictivas. Hasta muy recientemente, tanto los científicos sociales como la creencia popular consideraban el conflicto como algo negativo que había que evitar, algo relacionado con la psicopatología, con los desordenes sociales y la guerra.

No hay más que revisar el significado que da de Conflicto el diccionario de la Lengua Española de la Real Academia en su edición de 1994. La Real Academia define el conflicto en:

- Primera Aceptación: “combate, lucha, pelea”
- Segunda Aceptación: “enfrentamiento armado”
- Tercera Aceptación: “apuro, situación desgraciada y de difícil salida”
- Cuarta Aceptación: “problema, cuestión, materia de discusión”

Hoy en día, sin embargo, consideramos que el conflicto es un rasgo inevitable de las relaciones sociales. El problema estriba en que todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo, y por lo tanto la cuestión no es eliminar o prevenir el conflicto sino saber asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentarnos a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones salgamos enriquecidos de ellos.

Debemos partir de la concepción clara de que el conflicto es algo inherente a la vida humana, y asumir que en toda relación (fuere del tipo que fuere) de dos o más personas, existirán y deben existir conflictos.

En el supuesto de que no existiesen conflictos no podríamos modificar el estado de muchas situaciones que impliquen injusticias o no se cambiaría el establecimiento de actividades inadecuadas con el objetivo preliminar de las acciones.

La definición más extendida sobre el conflicto indica que “**significa cierto grado de incompatibilidad existente o percibida entre las partes, con respecto a los objetivos o con respecto a los medios utilizados para alcanzarlos**”.

La configuración actual de los estamentos sociales hace que nos situemos en un constante nivel de conflictos tanto a nivel de personas, grupos, organizaciones o estados. De esta manera, cualquier tipo de organización lleva consigo los conflictos desde su nacimiento por el hecho de ser una creación humana y, al mismo tiempo, estar compuesta por personas.

Una situación de conflicto es algo que se intenta evitar o esconder, por ser un estado que se asocia con los problemas y la desorganización. Sin embargo, **los conflictos son inevitables** y gestionados adecuadamente **pueden ser beneficiosos** para el desarrollo personal y de las organizaciones. La resolución compartida de los conflictos nos permite conocer los puntos débiles, fallos, interferencias, problemas... de las organizaciones. Con las herramientas adecuadas se pueden gestionar estos problemas y localizar también las virtudes y fortalezas de las personas y los grupos. Sólo de esta manera será posible trazar nuevas vías conjuntas de actuación, haciéndonos mejorar día a día.

Apreciamos, por lo tanto, que es sumamente importante que los conflictos se solucionen de forma que todos los involucrados se beneficien, y para ello se debe **incorporar a las partes intervinientes** en los conflictos en la solución de los mismos y fomentar la adquisición de nuevos valores, actitudes y comportamientos.

Si al producirse un conflicto las personas involucradas no poseen mecanismos para enfrentarse al mismo, o no saben utilizarlos, se suele producir una escalada de dicho conflicto lo que genera mayor enfrentamiento, y cuyas consecuencias son imprevisibles.

En definitiva, debemos considerar que el conflicto es un rasgo inevitable en las relaciones sociales, y que puede tener consecuencias destructivas si no se encauza de forma adecuada; por lo tanto, el objetivo debe ser **adquirir habilidades** que nos permitan enfrentarnos a los conflictos y conseguir una resolución positiva del mismo para todas las partes involucradas en el mismo, así, la resolución del conflicto, implica un cambio en las actitudes de las partes de mutuo acuerdo.

Las ventajas de hacerles frente a los problemas en las organizaciones, no ocultándolos y además gestionándolos, son numerosas y las que siguen no son más que algunas de ellas:

## ESTRUCTURA DEL CONFLICTO

Todos los Conflictos, independientemente de su complejidad, suelen manifestar ciertos rasgos (una vez empezado el conflicto).

Esta estructura es relativamente simple y está compuesta por la interacción de 3 elementos: personas, proceso y problema; cualquiera de estos elementos, o una combinación de ellos, puede ser la causa del conflicto, y en cualquier caso, siempre estarán presentes en el desarrollo y resultado de una disputa.

### Personas

Se deben analizar dos estructuras:

A) **Las personas involucradas en el conflicto** (identificar los grupos y personas involucradas).

La pregunta clave es: ¿quién está involucrado?, y las que lo desarrollan son:

- ¿quiénes están directamente implicados?
- ¿quiénes están indirectamente implicados pero tienen interés o pueden influenciar el resultado?
- ¿qué tipo de liderazgo siguen?
- ¿qué bases de influencia y poder tiene cada uno sobre los demás?, ¿es una relación de iguales o existe la desigualdad?, ¿en que forma?
- ¿existen ahora o pueden existir, coaliciones entre los grupos?, ¿entre quiénes?, ¿por qué?

B) **Aspectos Psicológicos** (sentimientos, emociones, autoestima, percepciones individuales, conceptualización del problema y personas por parte de los implicados).

Se debe tener en cuenta que cada persona involucrada en un conflicto tiene valores, intereses, necesidades, y una perspectiva sobre el problema que motivan y encauzan sus acciones.

- ¿de qué manera perciben el problema?, ¿cómo lo describen?
- ¿cómo les ha afectado?
- ¿qué sentimientos sobresalen?, ¿en que nivel de intensidad?
- ¿qué soluciones (posturas) sugieren?, ¿qué necesidades e intereses representan?
- ¿cuáles son las diferencias de percepción?
- ¿de qué manera puede replantearse, para mejorar la percepción?

### C) **Intervención**

Si intervenimos para facilitar la resolución del conflicto, además de ser conscientes y analizar el papel del componente personas en la estructura general del conflicto debemos realizar las siguientes acciones:

1. Promover la comprensión y elicitación de las emociones.
2. Facilitar el reconocimiento de las necesidades humanas, de manera que esos sentimientos se pueden explicar, justificar y, finalmente desahogar.
3. Tomarse el tiempo necesario para escuchar, y mostrar respeto por la dignidad básica de todas las personas como seres humanos.
4. Apoyar, no amenazar, la autoestima.
5. Profundizar en las percepciones y conceptualizaciones de la situación y de los otros.
6. Ayudar a identificar cómo el comportamiento de los otros, y la situación en general, les ha afectado.

### **Proceso**

Es la forma en que el conflicto se desarrolla y cómo la gente trata de resolverlo; fundamentalmente se refiere al modo en como se toman las decisiones y cómo la gente se siente sobre ello.

Con frecuencia pasamos por alto el proceso de toma de decisiones como causa clave de conflictos; sin embargo, en muchas ocasiones, es precisamente en este proceso donde surgen los resentimientos, sentimientos de ser tratado injustamente, y una sensación de indefensión.

Se debe analizar:

### A) **La dinámica del Conflicto**

1. ¿qué asunto o asuntos lo empezó o causó todo?
2. Al intensificarse:
  - ¿qué otros problemas se añadieron?

- ¿qué grado de polarización existe entre los grupos?
- ¿qué actividades han aumentado el conflicto?
- ¿cuáles son las influencias moderadoras?

## B) La Comunicación

1. ¿de qué manera se comunican?
2. ¿quién habla a quien, cuándo, cuánto y por qué?
3. ¿existen alteraciones entorno a la comunicación (estereotipos, mala información, rumores, etc..)?
4. ¿de qué manera podría mejorarse la comunicación?

El objetivo será reforzar a la gente para que funcionen como iguales, estructurar un proceso de toma de decisiones que implique a todos los afectados por las decisiones y que les haga sentirse confortables con dicho proceso, para ello haremos:

- Poner de manifiesto los patrones de comunicación implicados en el proceso de toma de decisiones.
- Descubrir el sentir de la gente en torno al modo de tomar las decisiones.
- Entender el equilibrio o desequilibrio de poder de la relación.
- Desarrollar un proceso que parezca justo e incluya a todas las personas afectadas por las decisiones.

## El Problema

Son las diferencias y asuntos que enfrentan a las personas; los problemas pueden ser de distintos tipo, como hemos visto en el círculo del conflicto; generalmente, nos referimos a este aspecto como las raíces “reales” que causan el conflicto, con respecto a las cuales la gente tiende a desarrollar posiciones a las que se apega.

La comprensión del conflicto se facilita si distinguimos entre los siguientes términos:

**Asunto:** Distintas áreas de discrepancia o incompatibilidad que se han de tratar para solucionar el problema.

**Intereses:** Beneficios potenciales por alcanzar un objetivo particular, es decir, el porqué cada uno de los asuntos importa a las personas.

**Necesidades:** Lo indispensable, lo mínimo necesario para satisfacer a una persona en cuanto a lo sustantivo, lo psicológico, y al proceso seguido para resolver el problema.

**Posiciones:** Los comportamientos, y actitudes concretas adoptados para resolver el problema.

Forma de plantear el análisis de la estructura del conflicto.

A) **Descubrir el meollo del Conflicto**

1. ¿cuáles son los intereses, necesidades, y valores de cada uno?
2. ¿qué es lo que le preocupa a cada uno?, ¿qué proponen para resolverlo?
3. ¿por qué les interesa esta solución en particular?
4. ¿cuáles son los intereses de cada uno?, ¿quién gana o pierde según las soluciones propuestas?
5. ¿cuáles son las necesidades humanas elementales que motivan a cada uno (seguridad, autoestima, comida, posibilidad de trabajo, etc..).
6. Para que estén satisfechos con un acuerdo: ¿cuáles de estas necesidades se tomaran en cuenta y deberán figurar en la solución final?
7. ¿qué diferencia de valores existen y hasta que punto juegan un papel importante?

B) **Hacer una Lista de los Puntos Concretos a Resolver**

1. Problema Global: ¿cuáles son los puntos que se deben resolver?
2. ¿la manera de tomar decisiones es un problema?

C) **Análisis de los Recursos Existentes** que pueden regular las diferencias esenciales

1. ¿qué factores limitan las acciones y posturas extremistas de cada uno?
2. ¿quiénes son las personas que pueden jugar un papel constructivo?
3. ¿cuáles son los objetivos alcanzables que todos pueden aceptar?
4. ¿cuáles son los intereses y necesidades que tienen en común o los que no son mutuamente exclusivos y opuestos?
5. ¿qué propuestas están dispuestos a hacer?

## EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES

Las organizaciones están conformadas por un grupo humano, un conjunto de personas que trabajan juntos en una tarea común, sin resultar relevante qué tipo de actividad tienen.

Si bien las organizaciones pueden llegar a integrar una amplia gama de recursos (tecnológicos, financieros etc), existe unanimidad en afirmar que el más valioso es el humano, entendiendo por tal la integración de personas calificadas e integradas en el cumplimiento de su misión.

Todo responsable de organizaciones, sean del tipo que fuera, sabe que el estilo gerencial autoritario ha quedado obsoleto. Las nuevas tendencias en dirección determinan que deben desarrollarse los equipos de trabajo, lo más autosuficientes posibles para conseguir niveles de productividad e innovación óptimos (necesarios para el mantenimiento en el mercado de las empresas en una economía global).

Esto obliga a los miembros de las organizaciones a un mantenimiento más continuo de relaciones entre los propios compañeros/as y con personas externas a las mismas, con lo que las posibilidades de existencia de conflictos se multiplica. Al mismo tiempo, se necesitan diseñar sistemas de resolución de los mismos, que se adapten a la dinámica de las organizaciones, esto es que sean rápidos, flexibles y que permitan consolidar los equipos en vez de dividirlos.

El conflicto no tiene sólo una parte negativa, sino que engloba muchas cuestiones positivas; gracias al mismo se facilita una gama de información más completa, se produce un mejor entendimiento de los problemas, se aplican un conjunto más variado de posibles soluciones; en muchas ocasiones, un elevado nivel de conflicto da lugar a que se produzcan más alternativas, y una toma de decisiones más eficaz. No olvidemos también que, en muchas ocasiones en las que no existe conflicto, se toman decisiones de forma muy deficiente como nos indica la paradoja de Albilene.

Ejemplo: Paradoja de Albilene

*“Una familia está sentada en el porche de su casa en Texas, una tarde asfixiante de verano. Uno de los miembros de la familia, sugiere salir de viaje a Albilene, que está a muchos kilómetros de distancia. Aunque nadie quiere ir, todo el mundo piensa que los otros sí quieren, y por lo tanto, realizan el viaje. El trayecto hasta Albilene es asfixiante, polvoriento, y muy desagradable. Cuando llegan al destino, la familia se da cuenta de que ninguno quería ir.”*

## TIPOS DE CONFLICTOS EN LAS ORGANIZACIONES

Muchas son las causas que pueden motivar un conflicto entre diferentes partes en una Organización; exponemos varios en función de diferentes criterios:

### 1. Por la relación con la Organización

#### a) Conflictos Profesionales

Debidos a diferencias de opinión entre individuos, y motivados por causas relacionadas con decisiones empresariales de mayor o menor envergadura.

**b) Conflictos Personales**

Las causas que lo originan son ajenas a los objetivos de la organización, suelen estar motivados por la convivencia, y otras vivencias personales, afectivas, etc...

**2. Por la difusión de la Existencia de un Conflicto**

**a) Conflictos Abiertos**

Las causas del conflicto son conocidas y difundidas; el conflicto es conocido por las dos partes involucradas en el mismo, y por otras partes no implicadas.

**b) Conflictos Encubiertos**

En una organización pueden existir muchos conflictos que no se han dado a conocer por parte de los involucrados; suelen ir afectando cada vez más las relaciones personales entre las personas, y son de tipo personal.

**3. Por los Individuos que Intervienen**

**a) Conflicto Colectivo**

Enfrenta a varias personas de la organización, y no tiene que implicar un conflicto de tipo laboral entre trabajadores y empresarios.

**b) Conflicto Individual**

Existencia de tendencias contradictorias en un individuo, que son capaces de generar angustia y trastornos que pueden influir en su trabajo y relación con los demás.

**4. Por la Naturaleza del Conflicto**

**a) De Intereses**

El conflicto está determinado por la existencia de algún motivo que beneficia a una de las partes, sin que exista ninguna norma preexistente.

**b) De estructura**

En muchas ocasiones es la determinación de la propia estructura de la Organización la que facilita la existencia de conflictos, en cuanto que algunos miembros pueden considerarse perjudicados por órdenes que deben cumplir dadas por otros miembros de posición más elevada dentro de la Organización, etc.

**c) De Valores**

Cada vez surgen más conflictos por no compartir la cultura o la misión de la organización.

**d) De Información**

Cuando no existe en la organización estructuras de información, existe una gran tendencia a suplir la falta de información con rumores etc. Esta dinámica crea gran cantidad de conflictos.

**5. Por la Relación entre los Individuos****a) Entre Individuos de la Organización**

*Verticales:* entre individuos con distintos niveles de dependencia directa entre ellos, como conflictos entre jefes y subordinados.

*Horizontales:* entre individuos y/o departamentos iguales con relación profesional directa.

**b) Entre Individuos de la Organización con Otros Externos a la Organización**

- Con proveedores
- Con clientes
- Con distribuidores
- Con aliados
- Con competidores

**c) Entre Individuos Externos a la Organización**

Existen casos en que el cliente tiene relación directa con el proveedor (consultoras, centros de formación, etc...). Si se produce un conflicto entre ellos, la organización tendrá que preocuparse de solucionar el conflicto.

**MEDIACIÓN INTERCULTURAL**

La Mediación Intercultural surge como una necesidad ante la nueva realidad de nuestra sociedad, en cuyo seno se da, con una intensidad cada vez mayor, el fenómeno de la presencia de personas de diferentes culturas y procedencias.

Esta realidad ha venido a plantear situaciones sociales que hasta ahora no se daban o se daban en dimensiones poco relevantes y que, por tanto, necesitan medidas innovadoras para responder a aquellas.

La mediación intercultural es, pues, un recurso (que no el único) profesionalizado que pretende facilitar las relaciones, fomentar la comunicación y promover la integración entre personas y/o grupos pertenecientes a una o varias culturas.

En consecuencia, son objetivos y funciones del mediador:

- 1° **Facilitar la comunicación** entre los profesionales de los diferentes servicios (trabajadores sociales, técnicos, etc...) y las personas pertenecientes a otras culturas
  - Primera acogida, acompañamiento, sensibilización
  - Traducción e interpretación lingüística
  - Interpretación de los códigos socioculturales
- 2° **Fomentar la Cohesión Social**
  - Impulso a la difusión mutua de valores
  - Ayuda a la resolución de conflictos
- 3° **Promover la Autonomía e Inserción Social de los Inmigrantes**
  - Fomento de la autoestima y la participación
  - Fomento a la ayuda mutua entre los individuos y grupos

Es importante reseñar que la mediación es una construcción nueva de la interacción a través del uso eficiente del lenguaje; la idea básica es ésta: para que haya real entendimiento, las partes tienen que tener semánticas comunes, y esto normalmente se da solamente dentro de personas de la misma cultura.

Cuando la comunicación cruza las barreras culturales y de identidad en los marcos de referencia del emisor y el receptor, pueden no existir supuestos semánticos comunes; las partes no pueden confiar un común que contenga la misma historia, lenguaje, costumbres, u otras experiencias compartidas.

Las experiencias culturales diferentes producen interpretaciones del mundo que hace que las partes en conflicto ya no vean ni el mismo problema, ni conciben cómo satisfacer posibles soluciones.

Por ello, es tarea del mediador comprender cómo las diferencias se construyen o están basadas en diferentes elementos culturales; y traducir los conceptos o códigos diferentes a intereses de un código común.

Ante esto un mediador debe saber manejar elementos como el respeto por el otro, empatía, capacidad de “ponerse en los lugares de las partes”, capacidad de manejar el stress, y una amplia curiosidad por generar aspectos que permitan la interacción.

# CONCLUSIONES

La responsabilidad social corporativa (RSC) se puede definir como el conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e internacionales, que las organizaciones tienen con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que su actividad y operaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. Por tanto no podemos hablar de voluntariedad en un término como el de la responsabilidad. Cualquier persona física o jurídica debe ser responsable de sus actos y de las consecuencias directas e indirectas que estos tienen en la sociedad.

Ahora bien la RSC afecta a la propia gestión de las organizaciones, tanto en sus actividades productivas y comerciales, como en sus relaciones con los grupos de interés o *stakeholders*. Por tanto, las organizaciones voluntariamente pueden asumir estrategias y sistemas de gestión de la RSC que supone el reconocimiento e integración en la gestión y las operaciones de la organización de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, que generen políticas, estrategias y procedimientos que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores.

El concepto de la RSC está intrínsecamente ligado al concepto de desarrollo sostenible y a la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales de las operaciones de las empresas, de forma que se asegure la rentabilidad no sólo para sus accionistas sino también para las restantes partes interesadas a las que su actividad afecta. Cada vez más las empresas perciben que su responsabilidad social no está limitada a las acciones sociales desarrolladas por la organización en la comunidad sino que implica una orientación estratégica y operativa que considera los intereses y las expectativas de sus diversos *stakeholders*. Por tanto la responsabilidad social va más allá de la acción social.

Entre los obstáculos que las empresas, en especial las pymes encuentran a la hora de asumir estrategias de RSC se señalan los siguientes.

1. El coste adicional que supone asumir esta nueva estrategia de gestión. Las empresas en general, y en especial las pymes, no ven la RSC como una inversión a largo plazo. Para solucionarlo, algunas AAPP han puesto en marcha ayudas para la adopción por parte de pymes de códigos o sistemas de gestión ética, elaboración de informes de RSC o memorias de sostenibilidad y para la implantación de sistemas de verificación.
2. También aducen que la empresa no puede asumir en solitario responsabilidades que corresponden a la Administración, por ejemplo en relación al cumplimiento de las obligaciones en materia de normativa laboral, social o medioambiental por parte de subcontratas o proveedores. En este sentido, debemos destacar la decisión voluntaria de las empresas por gestionar la RSC no debe ser entendido como la despreocupación por estos temas por parte de la administración y de los reguladores y supervisores. Ambos enfoques deben ser complementarios.
3. Otra dificultad añadida es las carencias de información y formación de muchos responsables empresariales en estos temas. Existe falta de conocimiento empresarial sobre el significado y las herramientas más adecuadas para la gestión de la RSC. Dado que la RSC afecta a todo tipo de organización, las ONGs como entidades íntimamente unidas al concepto de responsabilidad social, deben aplicar los mismos estándares que se exigen a las empresas y someterse a sistemas de verificación que evalúen su responsabilidad y su papel en la sociedad. Además deben tratar de aportar a las empresas con las que se relacionen información sobre sus necesidades

y las de sus beneficiarios, para que la acción social y las políticas de RSC de las empresas se canalicen adecuadamente (colaboración en programas de inserción en el empleo de colectivos en riesgo de exclusión, denuncia de violación de derechos humanos, etc.).

4. La dificultad de definir y entablar una relación y un diálogo con determinados grupos de interés o stakeholders. Es necesario pues trabajar en encontrar los cauces de comunicación que acerquen las demandas y preocupaciones de la sociedad a la empresa y que permitan a ésta asumir retos y estrategias de RSC en consonancia con estas demandas. Las ONGs en esto tenemos mucho que aprender y debemos de empezar a ver a la empresa no como adversario ni como mero suministrador de fondos sino como agente con enorme capacidad de contribuir a un cambio social y medioambiental con el que hay que dialogar, señaló Marta de la Cuesta de la Fundación Economistas sin Fronteras.

Precisamente en el diálogo con los grupos de interés está la clave del éxito de la RSC. Dado que son varios y diferentes los intereses de dichos grupos, puede ocurrir que existan conflictos entre ellos o en la prioridad que la empresa concede a cada uno de ellos. La resolución de conflictos y que en la empresa existan cauces para ello es una herramienta de enorme utilidad a la hora de intentar responder a las demandas de los grupos de interés, tal y como señaló Javier López Calleja, director del área de gestión de conflictos de la Universidad de Mondragón.

Al margen de estas dificultades, muchos directivos reconocen ventajas a la hora de aplicar esta estrategia y señalan en concreto las siguientes:

1. Una adecuada gestión de los riesgos asociados a la RSC mejora la reputación de la empresa.
2. Existen ventajas comerciales competitivas asociadas a la RSC ya que se trata de una estrategia de diferenciación.
3. La gestión de la RSC permite mejorar el control de riesgos.
4. Incrementa la competitividad (sobre todo la mejora de la política de personal). Precisamente el grupo VIPs ha experimentado esta última ventaja con su política de contratación laboral de inmigrantes y de inserción de colectivos vulnerables (discapacitados, ex reclusos...), tal y como expuso el director de selección, compensación y servicios centrales del Grupo, Alfonso Hernández.

Así pues, la RSC, empieza a ser asumida por las empresas como reto para el siglo XXI y en este nuevo concepto están entrando con ímpetu especialmente las grandes empresas, sometidas al escrutinio del mercado, lo que hará que poco a poco vaya calando en las PYMES. Las empresas empiezan a ser conscientes de la necesidad de una RSC, en dos niveles: propio, para mejorar su imagen y competencia; social, para generar un beneficio social y creación de empleo.

No obstante, es necesaria una sensibilización del tejido empresarial para que el compromiso con la sociedad no se reduzca al marketing social. Existen ejemplos de RSC, mal llevada por grandes empresas que generan unas malas prácticas que dan mucha imagen pero pocos resultados, minimizando las buenas prácticas existentes y las colaboraciones positivas. Sin embargo, tal y como señaló el representante de Cruz Roja, Ignacio Inda, la RSC debe ayudar a la consecución de los objetivos tanto de la empresa como de la ONG. Debe darse un acercamiento entre ambas entidades. Ese acercamiento a priori parece más fácil entre grandes empresas y grandes ONGs y entre pymes y ONGs territoriales de pequeñas dimensión que conocen de cerca las necesidades sociales de los grupos de interés relacionados con la empresa local.

Por último, tal y como apuntó Ibon Díaz de Rada, de la Fundación Novia Salcedo, el acercamiento de las necesidades entre las empresas y los diferentes grupos de interés, entre los que se encuentran las ONGs, debe tener una dimensión local para conseguir auténticos compromisos de RSC por parte de las pymes. Ello implica la conjunción de esfuerzos tanto de las ONG's, los organismos públicos y las empresas del entorno para la creación de foros trilaterales o, incluso, "mesas cuadradas" al estilo de la del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en España, tal y como la Fundación Novia salcedo está promoviendo con el apoyo de la diputación de Vizcaya en el País Vasco.



**D. DANIEL LAVELLA CLEMARES**

**Guionista y director de documentales y productos audiovisuales  
de contenido social**

## OBJETIVOS

Potenciar y estimular la capacidad creativa como recurso para desarrollar y enfocar nuevas estrategias en el campo de la sensibilización social.

- Conocer y estimular algunas estrategias, acciones, habilidades vinculadas a nuestra capacidad creativa.
- Desarrollar nuestra receptividad sobre el espacio y el entorno que nos rodea.
- Trasladar la aplicación de este recurso al diseño de campañas de sensibilización.

Ahora son muchas las acciones de sensibilización que se desarrollan en proyectos desde diferentes ámbitos sociales. Muchas de ellas tienen como objetivo principal, impactar de forma contundente en la sociedad, sin tener en cuenta una serie de planteamientos y formas, que son importantes a la hora de conseguir nuestros objetivos.

Este taller tiene como finalidad, potenciar y estimular la capacidad creativa, como recurso para desarrollar y enfocar nuevas estrategias en el campo de la sensibilización social. Nuestra propia capacidad creativa y de análisis, es uno de los recursos que deberíamos tener en cuenta, para plantearnos nuevas estrategias que invitasen a la reflexión, como objetivo principal en cada uno de los sectores donde enfocamos nuestro trabajo de Sensibilización.

El Taller pretende despertar de forma lúdica nuestra creatividad, ser responsables de esa capacidad nos abre un abanico de posibilidades a la hora de enfocar y compartir nuestro trabajo como mediadores en la sensibilización social.

## CONTENIDO DEL TALLER

### La creatividad como recurso

- Anticipar, calcular, diseñar, planificar y concebir estrategias, son parte esencial de la creatividad. También lo son reflexionar, construir sentido, asumir los dilemas de la convivencia.
- En esta parte del taller trataremos de motivar estos recursos mediante ejercicios lúdicos, donde se trabajarán de forma individual y colectiva.

### Conocimiento del espacio y de su entorno

- La creatividad está fuertemente relacionada con la receptividad hacia la vida y lo que ella nos ofrece. Esto significa abrirse a la realidad respecto a lo que nos rodea y a los demás. La creatividad florece cuando acepta-

mos la verdad acerca de las cosas. Por ejemplo, siempre es verdad que la gente es importante. Si yo trato de alcanzar mis metas desconociendo los derechos o sentimientos de los demás, me estoy engañando y mi percepción de la realidad esta distorsionada. Dado que la creatividad depende de información precisa acerca del medio ambiente de uno, mi falta de interés en otros se convierte en un obstáculo para la creatividad. El conocimiento de nuestro espacio, nos permite tener una visión global de todo lo que nos rodea.

Esta parte del taller estará enfocada a trabajar la sensibilización de forma local, desarrollando un conocimiento del espacio y del entorno en el que se pretende activar dispositivos de sensibilización aprovechando los recursos que en él encontramos, como herramientas básicas para desarrollar estrategias que nos permitan llegar a nuestros objetivos.

### Crear nuestra Campaña

- Cuántas ideas hemos tenido mientras estábamos caminando, trabajando, lavando los platos o conduciendo? Siempre estamos procesando constantemente ideas y estímulos recibidos de manera consciente.

De ahí partiremos para realizar la última parte de este taller, trabajaremos sobre una lluvia de ideas para confeccionar una campaña de sensibilización en dos grandes grupos.

**Nota:** El trabajo en este taller es lúdico y requiere una participación activa por cada uno de sus participantes. Todos los ejercicios están enfocados desde una metodología práctica. El objetivo principal es motivar y estimular nuestra capacidad creativa, como herramienta básica a la hora de afrontar nuestro trabajo como mediadores en la sensibilización social.

# CONCLUSIONES

Algunas veces la indiferencia  
Hace que la igualdad de oportunidades  
Se haga prudencia en esas preguntas  
Que nos ayudan a tener ilusión  
Con la libertad que da la integración  
Con esa acción concreta en el Ya...  
Para caminar juntas y juntos en esa realidad  
Hecha música...  
Hecha tiempo...  
Hecha relax...  
En esa interculturalidad  
En esa igualdad  
En esa ilusión  
De todos y de todas para siempre con afecto  
En las diferencias personales  
Con la mayor apertura  
Con la mayor reflexión  
Con el derecho  
Para justificar el vuelo...  
Del compromiso...  
...en el no lo sé...  
Por que estoy aprendiendo  
En la distancia óptima  
De la fantasía...  
En los plazos de la aventura  
Con la disciplina  
Con la única finalidad  
En esa oportunidad que nos da la serenidad  
De seguir siendo.

***(conclusión poética del taller  
composición colectiva) 13/11/03***



# Experiencias



construyendo la integración  
a través del empleo

Andalucía Acoge:

**La inmigración comunica: *Propuestas para el tratamiento informativo de la inmigración***

Murcia Acoge:

**Empresa integra**

CC.OO.

**La trasposición de las directivas sobre la igualdad de trato**

Equalbur

**Gana la diversidad**

Fundación ONCE, Cáritas, Fundación Secretariado General Gitano y CRE

**Participa en una gran empresa, *Juntos por la inserción laboral***

Cruz Roja Española

**Aprende a mirar de cerca**





## ANDALUCÍA ACOGE

### La inmigración comunica. Propuesta para el tratamiento informativo de la inmigración

Andalucía Acoge es una Federación de Asociaciones Pro Inmigrantes que tiene sede en gran parte de las provincias andaluzas y en Melilla. Comienza su trabajo en 1991, por lo que lleva 12 años desarrollando su labor en el ámbito de la inmigración.

Con la puesta en marcha, hace dos años, del gabinete de prensa, se inicia un trabajo más activo de la organización en cuanto a comunicación se refiere.

La idea de elaborar 'La inmigración comunica' surge del análisis diario de la prensa actual, en el que se detectan determinados estereotipos y usos del lenguaje que provocan la creación en los receptores de una imagen poco ajustada del fenómeno migratorio. Esta imagen, con frecuencia negativa, es el detonante para la elaboración de un documento que reúna todas aquellas ideas, a nuestro juicio erróneas, que transmiten algunos profesionales de la comunicación. Andalucía Acoge se propone aportar una serie de propuestas alternativas que consideramos que pueden dotar a la información de objetividad y que pueden despojarla de estereotipos.

Este documento se inicia en septiembre de 2001 y tiene como objetivos:

- Acercar el fenómeno migratorio a los periodistas.
- Hacer reflexionar a los profesionales de la información acerca del uso del lenguaje y de la presencia de ciertos estereotipos en la comunicación.

El **formato** elegido es un tríptico ya que entendemos que:

- Los profesionales de la información cuentan habitualmente con poco tiempo para la lectura y la reflexión, y con frecuencia desechan documentos especialmente sesudos y densos, debido a la frenética actividad que supone el periodismo y la limitación que tienen del tiempo. Por ello, hemos optado por un documento sintético capaz de lanzar ideas muy concretas sobre los usos periodísticos de la inmigración en la actualidad.
- Está redactado a modo de titulares y de llamadas de atención, de manera que el periodista no necesite invertir demasiado tiempo en leerlo, ya que son muchos los papeles que llegan diariamente a las manos de un redactor y muchos los que se eliminan de plano.
- Intentamos por ello elaborar un documento ligero, en papel plastificado, capaz de durar en el tiempo, de ser maleable y de no deteriorarse si un profesional desea colgarlo en su lugar de trabajo.

**“LA INMIGRACIÓN COMUNICA” SE DIVIDE EN 4 PARTES:**

1. **Claves de la inmigración.**—Tiene como finalidad dar una visión global sobre la inmigración, ya que Andalucía Acoge tiene la convicción de que muchos de los periodistas incurren en este tipo de incorrecciones no intencionadamente, sino porque no tienen la formación necesaria para llevar a cabo su labor. Esta realidad no afecta sólo a la temática de la inmigración. Por ello, quisimos hacer un acercamiento al fenómeno desde un punto de vista muy global. Las claves que incluye el documento son las siguientes:

**“Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado”. (art. 13 Declaración Universal de Derechos Humanos)**

- La emigración es un derecho y se ha convertido en un deber forzoso para millones de personas. Avanzamos en la libre circulación de capitales, mercancías y servicios y sin embargo, restringimos la libre circulación de personas.
- Las migraciones son un fenómeno que afecta a todos los países. En España, la inmigración no es un problema en principio, aunque tiene consecuencias problemáticas por no abordarla adecuadamente.
- Las personas emigran por un injusto reparto de la riqueza entre el Norte y el Sur, agudizado por los procesos de globalización que hacen sumamente difícil o imposible que puedan vivir dignamente en su lugar de origen.
- Otras causas que obligan a numerosas personas a huir de sus países en busca de un futuro mejor son la ausencia de sistemas democráticos, la existencia de gobiernos corruptos y una deuda externa aplastante que hipoteca el progreso de estas sociedades.
- La nueva estructuración de la economía mundial trastoca las economías locales y nos obliga a necesitar trabajadores extranjeros dispuestos a soportar condiciones laborales inaceptables para los del propio país.
- La inmigración es un fenómeno positivo en muchos aspectos: económicos, demográficos, sociales y culturales. La integración mutua entre los inmigrantes y la sociedad supone y exige profundizar y mejorar la democracia.
- La inmigración es un fenómeno inevitable, por lo que las medidas policiales y de cierre de fronteras no son la solución.
- Es preciso que se reconozca a los inmigrantes como nuevos ciudadanos, y potenciar las relaciones políticas y la cooperación al desarrollo de los países de origen.

2. **Propuestas.**—Quiere ser precisamente eso, una propuesta de Andalucía Acoge. Esta parte va destinada a tratar el tema de los estereotipos que con frecuencia se difunden, pero que difícilmente son reflexionados por los periodistas, entre otras cosas porque la práctica del periodismo y las condiciones de trabajo de esta profesión dificulta que esto se pueda producir.

Estas propuestas son las siguientes:

- Es importante no designar por la nacionalidad a los responsables de un delito, ya que la carga negativa que contiene el acto puede extrapolarse al conjunto de los inmigrantes de dicha nacionalidad.
- Es importante contextualizar los datos que se ofrezcan sobre el número de inmigrantes, comparándolos con los existentes en los países del entorno. Así se valorarán de manera comparativa, se prestarán en menor medida al alarmismo y acercarán más a la realidad.
- Es importante no relacionar por norma noticias de inmigración con aquellas que tratan temas delictivos, ya que vinculan inmigración con delincuencia, y pueden propiciar una actitud de miedo y rechazo entre la población autóctona.
- Es importante no ofrecer datos de menores ni de detenidos, dado que en el primer caso, atentaría contra la Ley de Protección del Menor, y en el segundo, además de vulnerar el principio de presunción de inocencia, puede poner en peligro la integridad física del detenido y de personas de su mismo origen.
- Es importante no ligar inmigración con Islam, porque da la sensación de que todas las personas inmigrantes residentes en España son musulmanas y que todos los musulmanes que viven en España son inmigrantes.
- Es importante denunciar con vigor cualquier hecho de racismo, exclusión o explotación laboral en el ámbito de la inmigración. Con ello, conseguiremos transmitir a la población los valores propios de una sociedad respetuosa con los derechos humanos.
- Es importante dar a conocer los aspectos positivos de la inmigración, las experiencias de la convivencia y los aportes de los inmigrantes al progreso económico y humano de la sociedad. De este modo, contribuiremos a transmitir una imagen más real del fenómeno migratorio.
- Es importante conceder la palabra a los verdaderos protagonistas, los inmigrantes.

3. **Lenguaje.**—Es un apartado complicado, pero era necesario definir palabras que están transmitiendo una serie de ideas que provocan a su vez rechazo en la población. Así, definimos algunos términos como inadecuados y ofrecimos una alternativa, tal y como se expone a continuación:

Inadecuado	Adecuado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inmigrante ilegal</li> <li>• Inmigrante clandestino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inmigrante indocumentado</li> <li>• inmigrante sin papeles</li> <li>• inmigrante sin permiso de residencia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• invasión</li> <li>• avalancha</li> <li>• oleada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• entrada</li> <li>• llegada</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• moro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• marroquí, argelino, mauritano, ... (señalar procedencia)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sudaca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suramericano, latinoamericano, hispanoamericano, ... (señalar procedencia)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• persona de color</li> <li>• moreno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• subsahariano, del África Negra ... (señalar procedencia)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• interceptar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• detener</li> </ul>

4. **Direcciones.**—Tiene una función informativa, para que el periodista, destinatario de nuestra acción tenga un visión exacta de cuantas asociaciones componen Andalucía Acoge y a dónde pueden dirigirse en caso de necesitar información sobre inmigración.

### Elaboración

- El proceso de creación del documento ha contado con las aportaciones del personal de Andalucía Acoge que lleva 12 años trabajando, especialmente aquellos que se dedican a la prensa y a la comunicación dentro de las asociaciones.
- Asimismo, incluye la visión de periodistas andaluces especializados en inmigración, que se encuentran trabajando actualmente en los medios andaluces.
- Los mensajes y la imagen que se transmite a través del material se ha contrastado con los propios inmigrantes presentes en nuestra organización, que han ofrecido sus ideas, enriqueciendo así el contenido y aportando su visión como sujetos de esta propuesta de cambio.

### Vías de difusión

- Ámbito regional con incidencia puntual en el ámbito estatal e internacional.
- Rueda de prensa de presentación a los medios.
- Envío de la información a los restantes medios de comunicación que tenemos como contactos.
- Publicación del tríptico en la web **www.acoge.org** con traducciones al inglés, francés y alemán.
- Envío de la documentación y del contenido a través del boletín virtual que tiene la Federación.
- Reparto del tríptico mediante carta personalizada a los diferentes periodistas de los medios de comunicación andaluces (prensa, radio y televisión)
- Reparto en mano del documento, mediante los miembros de nuestras asociaciones a los periodistas locales.
- La continuidad del material se verá reflejada en su utilización dentro del curso que el año próximo va a desarrollar Andalucía Acoge a periodistas especializados en inmigración.

### Evaluación

La organización ha observado un cambio en el modo de titular de algunos periódicos que ha coincidido en el tiempo con la emisión del tríptico.

El tríptico se ha convertido en el manual de estilo de algunos medios de comunicación andaluces, especialmente en aquellos que tienen la inmigración como temática principal.

Andalucía Acoge entiende que la evolución de la sociedad de la información y de su repercusión en el ámbito de la inmigración está sufriendo una serie de transformaciones constantes, algunas de ellas muy positivas, que están generando una reflexión interna importante y unos modelos de cambio que deseamos se lleven a la práctica, por el bien de la convivencia.





## MURCIA ACOGE Empresa INTEGRA

Como es sabido, la búsqueda de alternativas para que todas las personas gocen de las mismas condiciones en el entorno laboral constituye una importante herramienta de integración social que contribuye al desarrollo de sociedades más cohesionadas.

En este sentido, la Asociación *Murcia Acoge*, considera fundamental, dentro de su línea de trabajo dirigida hacia la inserción sociolaboral del inmigrante y hacia la sensibilización de distintos sectores de la población autóctona, el establecimiento de actuaciones que favorezcan la igualdad de oportunidades y la erradicación de actitudes y prácticas abusivas hacia las personas inmigrantes en el lugar de trabajo.

O, dicho de otro modo, *Murcia Acoge* comparte, junto con otras entidades, administraciones públicas, agentes sociales y empresas, la responsabilidad social de desarrollar iniciativas y proyectos que contribuyan a mejorar la empleabilidad de la población inmigrante que por diversas causas se encuentra en una situación de vulnerabilidad y/o desventaja social.

En este sentido, es preciso señalar que, si bien, la discriminación puede afectar y afecta a diversos campos de las relaciones sociales e institucionales, el del empleo y el trabajo, es un terreno especialmente sensible y eso explica el que en distintas instancias internacionales como la OIT o supranacionales como la UE se hayan aprobado disposiciones específicas para promover la igualdad de trato en estos ámbitos.

En este proceso de combatir la discriminación laboral un lugar estratégico es la empresa, y en ella, los empresarios, los sindicatos y los trabajadores. Y es que, a pesar de que no existen muchos estudios e investigaciones que lo evidencien científicamente, de todos es sabido que en el mundo de la empresa se producen con frecuencia casos de clara explotación hacia los trabajadores inmigrantes.

Sucesos, desconocidos en la inmensa mayoría de los casos, y no denunciados como consecuencia de la propia precariedad existente y de la falta de mecanismos reales y legales de lucha contra el racismo en el trabajo. Concretamente, las prácticas discriminatorias más frecuentes que sufren los trabajadores inmigrantes suelen ser:

- La exclusión de determinados empleos siendo derivados directamente hacia los sectores de producción y de servicios más precarios y que requieren una menor cualificación profesional (agricultura, construcción, hostelería, servicio doméstico y pequeño comercio).
- La no formalización de la relación salarial empleando al inmigrante sin contrato ni Seguridad Social.
- Los recortes en los salarios pagándole por debajo de lo establecido.
- Las peores condiciones de trabajo que violentan normas y convenios colectivos.
- Y la reducción o privación de ciertos derechos establecidos en los convenios de cada sector como: vacaciones pagadas, permisos retribuidos, pagas extras, plus de transporte, plus de peligrosidad, finiquito, etc.

Respecto a la legislación antidiscriminatoria existente es preciso señalar la reciente adopción de las *Directivas 2000/43/CE* relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico y la *2000/78/CE* relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación. A éstos dos textos legislativos hay que sumar un *Programa de Acción* para el quinquenio

2001-2006 puesto en marcha también desde la Unión Europea para luchar contra la exclusión y aumentar la sensibilización respecto a este problema.

Por otro lado, en nuestro ordenamiento jurídico también encontramos como el *Código Penal* en sus artículos 510, 511 y 512 del capítulo IV tipifica como delito penal la discriminación por motivos racistas. De igual modo, el *Estatuto de los Trabajadores* en su artículo 4, considera como un derecho laboral, la no discriminación para el empleo o una vez empleado, entre otras, por razones de origen (“raza”). Y así se reafirma en el artículo 17, sobre la no discriminación en las relaciones laborales.

No obstante, esta igualdad entre trabajadores o no discriminación por razón de origen, expresa o implícitamente reconocida tanto en el marco legislativo comunitario como en el nacional, se ve vulnerada continuamente en la práctica diaria tanto desde el ámbito de extranjería como desde el laboral.

A pesar de todo lo dicho, es justo reconocer también, que cada vez es mayor el número de empresas que son conscientes de que junto al balance económico y la inevitable cuenta anual de resultados, es imprescindible también un “balance social” que refleje esas otras dimensiones de una organización económica que ha sobrepasado los límites del puro utilitarismo privado y ha tenido que encargarse también de tareas y responsabilidades de naturaleza social, ambiental, educativa y cultural.

Y es que, la exigencia ética y la responsabilidad social son funciones que le corresponden también a la empresa de hoy con relación al entorno en el que actúa y a las personas que con ella se relaciona (trabajadores, proveedores, usuarios, entorno social y ambiental, etc.)

Por todo ello, se ha puesto en marcha el Proyecto EMPRESA INTEGRA de promoción de la igualdad de oportunidades del colectivo inmigrante en el acceso y mantenimiento en el mercado laboral murciano, subvencionado por el IMSERSO y el Fondo Social Europeo. Una iniciativa que, aunque dirigida de un modo más específico a empresarios, gerentes y directores de Recursos Humanos debe hacerse extensible al resto de la sociedad de acogida.

En definitiva, lo que se pretende con este proyecto es propiciar un acercamiento del tejido empresarial a la realidad de la inmigración y a las causas que la provocan, de cara a fomentar una actitud positiva de acogida al inmigrante y a prevenir posibles actitudes y comportamientos discriminatorios.

Pues, como es sabido, los prejuicios y estereotipos muestran una visión parcial y simplista de la realidad que, en muchas ocasiones, anula de entrada las verdaderas competencias y aptitudes profesionales que pudiera tener una persona. O dicho de otro modo, cuando en el mercado laboral el lugar de origen se asocia a una imagen negativa, se limitan las posibilidades de desarrollo profesional de las personas inmigrantes.

Somos conscientes de la dificultad que comporta una iniciativa de este tipo, más aún, por la gran distancia existente normalmente entre la lógica empresarial y los intereses sociales que defiende una asociación como la nuestra. No obstante, estamos dispuestos afrontar este reto y responsabilidad aunque sólo sea como una obligación moral.

## ACTIVIDADES REALIZADAS

### **Formación sobre el tema objeto del proyecto y búsqueda de experiencias previas que se hayan realizado en este sentido**

Primera toma de contacto con el proyecto a desarrollar estudiando en profundidad las posibles actividades que vamos a implementar y planificando estrategias de intervención. Al mismo tiempo, se realizó una revisión bibliográfica del material existente relacionado con el tema objeto del proyecto y se buscaron experiencias similares.

### **Revisión de la legislación tanto nacional como comunitaria relativa a la lucha contra la discriminación laboral del colectivo inmigrante:**

En este sentido, se analizaron las *Directivas 2000/43/CE* relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico y la *2000/78/CE* relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación. También a nivel nacional se estudió el *Estatuto de los Trabajadores* en su artículo 4, que considera como un derecho laboral, la no discriminación para el empleo o una vez empleado, entre otras, por razones de origen (“raza”). Y así, se reafirma también en el artículo 17, sobre la no-discriminación en las relaciones laborales.

### **Redefinición del proyecto:**

A continuación, creímos oportuno, ya que el proyecto va dirigido hacia el colectivo empresarial, dar un pequeño giro y formular el proyecto de un modo más positivo como promoción de la igualdad de oportunidades del colectivo inmigrante en el acceso y mantenimiento en el mercado laboral murciano y no tanto como lucha contra la discriminación laboral del trabajador inmigrante. Por este mismo motivo, pensamos para el proyecto en el nombre EMPRESA INTEGRA.

### **Planificación:**

Una vez reorientado el proyecto realizamos una planificación, para clarificar los objetivos y las actividades a realizar en un tiempo concreto.

### **Elaboración de una carta de presentación del proyecto y de tarjetas personales Entrevistas a informantes clave para recabar apoyos y para presentarles el proyecto:**

Se realizó una primera ronda de contactos con instituciones y personalidades tanto a nivel regional como sectorial (Mazarrón, Cartagena, Totana, Torre Pacheco, Lorca, La Unión, etc.) para presentarles el proyecto, recoger sus impresiones e ideas acerca del mismo y exponerles las propuestas concretas que habíamos pensando desarrollar los próximos meses.

### **Realización de sondeos de opinión a trabajadores inmigrantes:**

— Para conocer como está realmente el estado de la cuestión, se están realizando entrevistas abiertas y semiestructuradas a trabajadores inmigrantes para conocer como perciben ellos su situación laboral. Dichos sujetos están siendo seleccionados en base a una serie de criterios tales como: la nacionalidad, el sexo, el tiempo de permanencia en España y en Murcia, la edad, el sector laboral al que pertenecen (agricultura, construcción, hostelería, servicio doméstico, ...), etc.

### **Elaboración de material de difusión: folletos y carteles del Proyecto EMPRESA INTEGRA Presentación pública del Proyecto EMPRESA INTEGRA:**

El proyecto EMPRESA INTEGRA se presentó públicamente ante los medios de comunicación regionales y la sociedad murciana como una iniciativa apoyada por el IMSERSO y el FONDO SOCIAL EUROPEO que nace con el propósito de intentar abrir vías de comunicación que favorezcan las relaciones laborales entre el tejido empresarial de la Región y el colectivo inmigrante que ya constituye un porcentaje importante de los trabajadores de algunas de estas empresas.

### **Debate/mesa redonda “Inmigración y Mercado de trabajo: Aproximación a las condiciones laborales de los inmigrantes en Murcia”:**

El lunes 16 de junio se realizó este debate con la participación de expertos en el tema, empresarios, trabajadores inmigrantes y sindicatos, etc. Con ella, conseguimos que cada uno de estos agentes sociales implicados en el tema en cuestión aportase su experiencia personal o visión acerca del mismo, para así poder acercarnos a la realidad desde distintas perspectivas contrastadas.

Estás Jornadas se cerraron con una Mesa de Debate en el que estuvieron representados los distintos agentes económicos y sociales de la Región de Murcia que están implicados en este asunto como son: la patronal, la administración regional, los sindicatos y los propios trabajadores inmigrantes.

### **Visitas a empresas y organizaciones empresariales para establecer una primera toma de contacto: presentándoles el proyecto e invitándoles a los actos previstos dentro del mismo.**





## CC.OO.

### La trasposición de las directivas sobre la igualdad de trato

El objeto de esta comunicación es transmitir la opinión de CC.OO ante la promulgación de las Directivas 2.000/43, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre las personas, independientemente de su origen racial o étnico y la 2000/78, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

Inicialmente plantemos entre otras consideraciones resaltar el papel positivo de las instituciones comunitarias en la construcción de un acervo común en materia de igualdad de trato, promocionando una serie de denominadores comunes en el conjunto de países de la U.E. y la petición de una trasposición rápida y generosa en sus contenidos, tras un proceso de consultas abiertas con los agentes sociales tal como prevén las propias Directivas.

Estas trasposiciones aún no se han realizado, aunque existe la manifestación gubernamental de que se realizarán durante este año. La primera de ellas ya ha sobrepasado el plazo dado para efectuarla y la segunda está a punto de agotarlo. La fecha límite para la transposición de la primera es el 19 de julio de 2003, mientras que para la de la segunda el plazo se extiende al 2 de diciembre de 2003.

El haber sobrepasado (o llevado al límite) los plazos denota un cierto grado de desinterés gubernamental, que no tiene estos temas entre sus prioridades, ya que el tiempo pasado no se ha empleado en impulsar las conversaciones suficientes con los agentes sociales para, más allá de la consulta formal, producir una trasposición negociada.

Previsiblemente una trasposición precipitada será una trasposición “de mínimos” que respete la literalidad de las Directivas, sin una reflexión complementaria sobre las características del problema en España y sin producir desde el debate político y social complicidades para que el proceso de trasposición sea un momento de impulso a la promoción de la igualdad.

No obstante no subvaloramos la utilidad de la trasposición en si misma ya que, aunque el ordenamiento jurídico español recoge en diversos ámbitos (Ley de Extranjería, Estatuto de los Trabajadores ...) disposiciones relativas a la igualdad de trato y la no discriminación por los motivos mencionados en la Directivas, hay en ellas aportaciones que las completan y mejoran.

Los criterios que consideramos importantes para la trasposición de estas directivas, se resumen en:

- Una trasposición conjunta.
- Un ámbito referido a la discriminación racial y por motivos de convicciones, de discapacidad, de edad y de orientación sexual.
- Incorporación más clara de los conceptos de discriminación directa e indirecta.
- Incorporación a nuestro ordenamiento del concepto de acoso por motivo racial o por los otros motivos que estamos abarcando.
- Una definición amplia del ámbito de aplicación.
- Introducción de la acción positiva.

- Reforzar los medios para la defensa de los derechos y protección contra las represalias.
- Inversión de la carga de la prueba.
- Constitución de un organismo para la promoción de la igualdad de trato.

### **TRASPOSICIÓN CONJUNTA**

Nuestra opinión es favorable a una trasposición conjunta de ambas ya que en diversos aspectos son diferentes y complementarias:

- El ámbito de aplicación: la primera (2000/43) incluye el trabajo, la protección social (incluida seguridad social y asistencia sanitaria), las ventajas sociales, la educación y el acceso a bienes y servicios (incluida la vivienda). La segunda (2000/78) sólo incluye el trabajo, sin que, además, se produzca en este ámbito una ampliación de conceptos o medidas, aunque sí contiene aclaraciones importantes.
- El objeto de la directiva: la primera se refiere a la discriminación por motivos de origen racial o étnico, mientras la segunda se refiere a la discriminación por motivos de religión o convicciones, de discapacidad, de edad o de orientación sexual.
- Organismos de creación: sólo la primera obliga a la creación de un organismo de promoción de la igualdad de trato.

La primera puede servir de guía, pero se han de hacer explícitas todas las situaciones en las que las medidas anti-discriminatorias han de abarcar, no sólo la discriminación racial, sino también la discriminación por motivos de convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual.

### **UN ÁMBITO REFERIDO A LA DISCRIMINACIÓN RACIAL Y POR MOTIVOS DE CONVICCIONES, DE DISCAPACIDAD, DE EDAD Y DE ORIENTACIÓN SEXUAL**

Otra aclaración a hacer es que las directivas no se refieren a la discriminación de género, Sobre este tema se ha promulgado una Directiva específica la 2.002/ 73, con plazos más amplios de trasposición. Desde el respeto a la amplia demanda social existente para la elaboración de una ley de igualdad de género, consideramos que su trasposición debería tratarse en ese marco.

Por tanto la trasposición a que nos referimos se circunscribe a la discriminación racial y por motivos de convicciones, de discapacidad, de edad y de orientación sexual.

En la legislación española ya hay normativa de lucha contra la discriminación racial en la ley de extranjería. Pero, en nuestra opinión, la ley de extranjería no es el marco adecuado para tratar la discriminación racial en toda la amplitud que requiere, ya que de su objeto quedan fuera quienes no siendo extranjeros pueden sufrir esta discriminación (por su color de piel, origen étnico, religión...).

La ley de extranjería, además, condena la discriminación referida a: “la raza, el color, la ascendencia, el origen nacional o étnico, las convicciones y las prácticas religiosas”. Todos esos aspectos, salvo el de las convicciones, son discriminación racial, pero faltaría por incluir los otros aspectos que la segunda directiva menciona (discapacidad, edad y orientación sexual).

## DISCRIMINACIÓN INDIRECTA

Ambas directivas condenan la discriminación directa y la indirecta. Esta última la define como *una disposición, criterio o práctica, aparentemente neutros, que pueden ocasionar una desventaja particular a personas de un origen racial o étnico concreto (o de una determinada religión, discapacidad...), sin que tal medida pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima.*

Nuestra ley de extranjería hace referencia también a la discriminación indirecta, pero no con la claridad con la que queda definida en las directivas. De ahí que sea necesaria la nueva ley que proponemos para que la discriminación indirecta quede plenamente cubierta en nuestra legislación.

## ACOSO

El acoso por motivo racial, o por los otros motivos que estamos abarcando, se define por las directivas como *un comportamiento no deseado, relacionado con el origen racial o étnico concreto (o cualquier otro motivo de los que abarcan las directivas), que tenga como objeto o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante o ofensivo.*

El acoso por tales motivos no se contempla en nuestra legislación. Lo que sí existe en nuestro Código Penal es la condena del acoso sexual. Proponemos que el Código Penal amplíe la condena del acoso por los otros motivos y que, además, en la ley antidiscriminatoria que estamos planteando el acoso quede claramente señalado en la línea que marcan las dos directivas.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS ANTIDISCRIMINATORIAS

El ámbito de aplicación ha de ser el definido en la primera directiva (2000/43), que incluye el trabajo, la protección social (incluida seguridad social y asistencia sanitaria), las ventajas sociales, la educación y el acceso a bienes y servicios (incluida la vivienda). Por lo que se refiere al trabajo, ambas directivas mencionan cuatro aspectos: el acceso al empleo, la formación profesional, las condiciones de trabajo y la participación en organizaciones.

La segunda directiva contiene aclaraciones sobre determinadas diferencias de trato en el trabajo que no deben ser consideradas discriminación, consideraciones que deberán incluirse en la su transposición a la legislación española.

La ley antidiscriminatoria que proponemos deberá referirse a todos los ámbitos de aplicación mencionados, si bien en el ámbito del trabajo tendrá disposiciones específicas de acuerdo con los contenidos de la segunda directiva.

## ACCIÓN POSITIVA

Las directivas no obligan a los Estados a introducir legislación para desarrollar la acción positiva (*medidas específicas para prevenir o compensar las desventajas que afectan a los grupos objeto de las directivas*), sino que simplemente lo señalan como una posibilidad que éstos tienen.

Por nuestra parte, entendemos que la acción positiva debe introducirse en la legislación española, obligando, particularmente a las instituciones públicas, a desarrollar acciones concretas en el ámbito de sus competencias.

- La ley deberá hacer mención a los entes responsables de desarrollar la acción positiva
- Así mismo, deberá referirse al tipo de acciones que constituyen acción positiva con los grupos desfavorecidos: formativas, de acompañamiento, de mediación, de asesoramiento legal y socio-laboral.

Por lo que se refiere a la lucha contra la discriminación racial, creemos que la acción positiva debe basarse en medidas preventivas como las señaladas antes (formativas, de acompañamiento, de mediación, etc.), más que en medidas compensatorias que podríamos definir como discriminación positiva. Concretamente, no creemos conveniente que se desarrollen muchas actuaciones basadas en dar un trato más favorable a las personas afectadas por la discriminación racial cuando se produce competencia por bienes concretos (trabajo, vivienda...), ya que tales actuaciones podrían provocar un fuerte rechazo social.

## DEFENSA DE LOS DERECHOS

Las directivas ofrecen a las organizaciones sociales la posibilidad de actuar en defensa de las personas discriminadas, iniciando en su nombre cualquier procedimiento judicial o administrativo. En nuestra ley de extranjería ya existe esa posibilidad para intervenir en defensa de los derechos de las personas inmigradas, pero entendemos que este aspecto debe desarrollarse en nuestra legislación abarcando todos los ámbitos a los que se refieren las directivas.

## CARGA DE LA PRUEBA

Las directivas dicen que *una vez presentada una demanda, cuando los hechos permitan presumir la existencia de discriminación, corresponde a la parte demandada demostrar que no ha habido vulneración del principio de igualdad*. Esta relativa inversión de la carga de la prueba no está contemplada en nuestra legislación, salvo para el caso de la discriminación de género. Por tanto se requiere que sea claramente incluida en la nueva ley antidiscriminatoria que proponemos.

Este planteamiento debe desarrollarse en distintos ámbitos, y es particularmente importante que, en los casos de discriminación en el trabajo, la empresa se vea obligada a demostrar que no discrimina y que desarrolla una política activa de promoción de la igualdad de trato. Así pues, la legislación debe promover la creación de mecanismos que permitan hacer efectivo este planteamiento, incluidos en los convenios colectivos, acuerdos laborales, etc.

## PROTECCIÓN CONTRA LAS REPRESALIAS

Las directivas obligan a los Estados a *adoptar las medidas necesarias para proteger a las personas de cualquier reacción adversa frente a una reclamación dirigida a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato*.

Esto no está contemplado en el ordenamiento jurídico español, por lo que deberá introducirse ahora. Proponemos, además, que se definan los servicios a los que cabe acudir para recabar protección contra las represalias.

## DIÁLOGO SOCIAL

Las directivas emplazan a los Estados a *fomentar del diálogo entre los interlocutores sociales para promover la igualdad de trato*. Entendemos que deben hacerse explícitos los marcos en los que este diálogo debe desarrollarse. Las directivas mencionan el control de las prácticas en el lugar de trabajo, los convenios colectivos, los códigos de conducta, la investigación y el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

Por nuestra parte proponemos que la transposición de las directivas venga acompañada de la promoción de un acuerdo entre los interlocutores sociales para definir los contenidos y ámbitos de desarrollo de las medidas dirigidas a la lucha contra la discriminación.

## ORGANISMO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE TRATO

La directiva contra la discriminación racial dice que cada Estado ha de designar un *organismo responsable de la promoción de la igualdad de trato*. Así mismo, define las competencias que tendrá ese organismo: prestar asistencia independiente a las víctimas, hacer estudios e informes sobre discriminación, etc.

En España no existe tal organismo, y hasta ahora ha sido el Defensor del Pueblo quien ha asumido funciones similares a las definidas en la directiva. Sin embargo, entendemos que el Defensor del Pueblo no cubre por completo las características señaladas por la directiva para el mencionado organismo ya que sus actuaciones sólo pueden referirse a hechos en los que hayan intervenido instituciones públicas o funcionarios públicos.

Es imprescindible, en consecuencia crear un nuevo organismo que de cumplimiento a lo establecido en la directiva, y para el que proponemos lo siguiente:

- Debe de tratarse de un organismo independiente y con autonomía.
- Debe ser plural y participativo en su composición con especial presencia de los agentes sociales dada su proyección en el ámbito del trabajo.
- Debe tener capacidad y medios suficientes para cumplir con las funciones definidas: prestar asistencia a las personas afectadas por discriminación; tramitar reclamaciones; hacer estudios independientes sobre la discriminación; publicar informes y ser accesible a las personas que sufren discriminación.
- Puede incorporar entre sus funciones las asignadas al observatorio del Racismo y la Xenofobia que se definen en la ley de extranjería en el actual proceso de reforma.

La trasposición de estas directivas, más la directiva relativa al género, no agota el campo de las políticas antidiscriminatorias.

En nuestro país se produce un ámbito de discriminación por el origen, derivado de las políticas migratorias, en el que se producen discriminaciones legales y sociales., que no siendo estrictamente discriminaciones de carácter racial, tienen mucho que ver con las características étnicas y culturales de las personas.

La ley de Extranjería, más allá de los aspectos que están pendientes de sentencia del Tribunal Constitucional, en su nueva versión reformada, ha producido una división en el Derecho Administrativo configurando un marco específi-

co para las personas extranjeras. No nos referimos a las especificidades de las tramitaciones administrativas en esta materia, sino a la existencia de derechos distintos.

Es suficientemente conocido que la corriente de desconfianza sobre las poblaciones de origen magrebí, agudizada tras el 11 de Septiembre, está originando un cambio en las corrientes migratorias, con procesos de manipulación sociolaboral y de sustitución de colectivos, que evidencia una situación de discriminación, a cuya solución no ayuda la difícil y compleja relación de los Gobiernos de nuestro país y de Marruecos.

Otros ejemplos de ello son los filtros establecidos para el acceso a algunos derechos o prestaciones sociales como pueden: la imposibilidad de cotizar, y por tanto de acceder, al sistema de cobertura al desempleo para los trabajadores eventuales de temporada, o bien el requerimiento de 10 años de empadronamiento previo en Andalucía o Extremadura para el acceso al subsidio agrario en estas comunidades, adoptado para dificultar su percepción a los inmigrantes que no están actualmente en el sistema.

La importancia del colectivo de inmigrantes en nuestro mercado de trabajo y en nuestra sociedad requiere de una especial sensibilidad para prevenir situaciones de discriminación en cualquier orden laboral o social.

Los instrumentos legales que propicia la trasposición de estas directivas es una contribución que será más útil si se produce con generosidad y en todo caso debe ser complementada por actuaciones en otros ámbitos.



## **EQUALBUR** **Gana la diversidad**

Se trata de una campaña de información + concienciación + prevención, que pretende crear una red internacional de empresas comprometidas con las buenas prácticas no sólo en la contratación de inmigrantes, sino también en el mantenimiento del puesto de trabajo y la promoción. El objetivo fundamental es que esta campaña se mantenga en el tiempo, y no quede como una acción puntual.

El proyecto “LA DIVERSIDAD GANA” se inicia en noviembre de 2002, y su final será en mayo de 2004. Tiene un carácter transnacional contando con la participación de socios en Grecia, Alemania y Holanda.

### **PREVIOS**

1. *Estudio de situación:* Cada socio transnacional realizó un estudio de la situación del mercado de trabajo en su país, centrado en los siguientes aspectos:
  - a. Instrumentos y experiencias en integración de usuarios/as.
  - b. Campañas de sensibilización.
  - c. Métodos para la sensibilización de empresarios/as.

La conclusión general a la que se llega es que la falta de cohesión entre los diferentes servicios ha disminuido la eficacia de los mismos.

2. *Diseño de una campaña conjunta para favorecer la integración de los colectivos en riesgo de exclusión:*
  - Se delimita el grupo de usuarios/as: Personas inmigrantes.
  - Se empiezan a barajar términos como “Responsabilidad Social Corporativa” “Diversidad” “Gestión de la diversidad”.
  - Se decide por consenso el nombre de la campaña “LA DIVERSIDAD GANA” y se define qué se entiende por gestión de la diversidad, término que será empleado por todos los/as socios/as a partir de noviembre de 2002.
  - Se diseña una encuesta que será utilizada en cada país socio para analizar la percepción de los/as empresarios/as que ya contratan inmigrantes.
  - Tras este análisis, se elaboró un informe conjunto que reflejaba los siguientes aspectos:
    - Los/as empresarios/as contratan a inmigrantes porque necesitan mano de obra.
    - El problema principal es la comunicación (desconocimiento de la lengua) y de la lentitud burocrática para gestionar los permisos de trabajo y residencia.
    - Ninguna encuesta refleja ningún aspecto especial del colectivo inmigrante.

3. *Diseño de un plan de trabajo.* Si el motivo fundamental para la contratación de inmigrantes es la necesidad de mano de obra, la campaña se hace necesaria: **Los/as empresarios/as deben conocer la ganancia que aporta a la empresa la presencia de la diversidad.**

Se decide, por tanto, continuar con la campaña de “LA DIVERSIDAD GANA” a través del diseño de una **declaración de principios** que serán contrastados con la visión del sector empresarial.

Se celebrará un **taller de trabajo**, donde determinados/as empresarios rebatirán o corroborarán los argumentos elaborados por el grupo de trabajo.

Los resultados de este encuentro serán contrastados con los resultados obtenidos en los otros países socios, y se obtendrá una declaración común, válida para los cuatro países.

Esta declaración, junto con un manual explicativo, será presentada en las empresas. Aquellas que suscriban este manifiesto recibirán **una placa de reconocimiento social.**

## OBJETIVOS

- El proyecto pretende crear una red transnacional de empresarios/as que apuesten por la gestión de la diversidad en la empresa, maximizando los beneficios que aportan las diferencias y minimizando los desafíos que hacerlas frente conlleva.
- Crear una nueva cultura empresarial.
- Apoyar la contratación de los/las inmigrantes, favoreciendo además el mantenimiento de su puesto de trabajo y las posibilidades de promoción.
- Valoración de la diferencia con el fin de eliminar los prejuicios basados en el desconocimiento.

## QUÉ QUIERE PROMOCIONAR Y POR QUÉ

Los aspectos enriquecedores en vez de incidir en aquellos aspectos que puedan bloquear todo intento de inserción, y fomentar, así, la contratación, el mantenimiento del puesto de trabajo y la promoción.

## QUÉ MENSAJE SE QUIERE TRANSMITIR

### Los siguientes principios:

Estos principios refuerzan el aspecto positivo de la integración de los trabajadores inmigrantes en las empresas:

La gestión de la diversidad en la empresa conlleva:

1. *Igualdad de oportunidades*: La política de contratación debe estar basada en el principio de igualdad de oportunidades, sin ningún tipo de discriminación por género, orientación sexual, edad, origen étnico o discapacidad.
2. *Humanización de la empresa*: La gestión de la diversidad, desde la visión de los recursos humanos, debe ser entendida como un proceso de encuentro, comunicación e interacción entre personas y grupos.
3. *Mejora de clima laboral*: El conocimiento mutuo entre los/las compañeros/as de trabajo ayuda a descubrir la riqueza que aportan las diferencias en el origen étnico, la religión, la procedencia, la cultura, costumbres,... favoreciendo la eliminación de prejuicios y enriqueciendo el clima laboral.
4. *Satisfacción de los/as trabajadores/as*: La gestión de Recursos Humanos pasa por construir una cultura común, que integre y concilie las demandas y valores de la persona y la empresa.
5. *Enriquecimiento a nivel técnico*: El contexto multicultural supone la aportación de otras técnicas y formas de trabajo que contribuyen al desarrollo de la empresa.
6. *Imagen corporativa*: Una empresa que es conocida por una buena gestión de la diversidad tiene mejor imagen y atrae más clientes, no sólo en el ámbito regional sino también en el global.
7. *Desarrollo empresarial*: La diversidad en la empresa aporta nuevas oportunidades de desarrollo empresarial, mediante la ampliación de nuevas áreas de negocio, nuevas demandas de mercado interno y adaptación del mercado externo, en definitiva, aumenta su competitividad.

8. *Calidad en la comunicación:* La comunicación eficaz parte de un esfuerzo mutuo de adaptarse a la nueva realidad que aporta la presencia de personas extranjeras.
9. *Nuevos criterios de selección:* La selección de las personas inmigrantes no sólo se apoyará en su cualificación, generalmente no homologada en nuestros países, sino también en sus competencias profesionales y personales.
10. *Nuevos planteamientos en la formación:* Al igual que se potencia la formación continua de los/las trabajadores/as como reto de adaptación a los cambios, se entenderá que el esfuerzo en responder a las necesidades de conocimiento de la lengua y la cultura empresarial por parte de los/las inmigrantes favorecerá el desarrollo de la propia empresa.
11. *Aumento de la creatividad:* Los equipos multiculturales analizan los problemas desde distintos puntos de vista, por tanto crean productos o soluciones más innovadoras y que pueden atraer a un mayor espectro de consumidores/as.
12. *Flexibilidad:* Una plantilla heterogénea reacciona de modo más flexible ante los cambios en la sociedad, es capaz de responder a demandas y cambios globales.
13. *Efecto multiplicador:* La superación de actitudes racistas y xenófobas dentro de la plantilla, afecta al conjunto de la sociedad, favoreciendo un clima de paz social y de convivencia ciudadana.

## **PÚBLICO OBJETIVO**

Empresarios/as y sociedad en general.

## **VÍAS DE DIFUSIÓN EMPLEADAS**

Se tiene previsto hacer una presentación en la conferencia final del proyecto transnacional, a partir de ese momento empezará una campaña de difusión.

Las vías de difusión serán establecidas en el próximo encuentro transnacional, una vez que se establezcan los contenidos definitivos de la declaración de principios y del manual explicativo. En cualquier caso, la iniciativa pretende perdurar en el tiempo, y no quedar como algo puntual.

## **EVALUACIÓN DEL IMPACTO**

El proyecto todavía no se ha puesto en marcha, ya que lo descrito hasta la fecha es la planificación del mismo.



## **ONCE, CÁRITAS, FSGG, CRE**

### **Participa en una gran empresa, *Juntos por la inserción laboral***

Campaña de sensibilización + concienciación + difusión enmarcada dentro de una iniciativa de Cooperación de cuatro entidades:

- CRUZ ROJA ESPAÑOLA EN BURGOS
- CÁRITAS DIOCESANA DE BURGOS
- FUNDACIÓN SECRETARIADO GENERAL GITANO
- FUNDACIÓN ONCE-FUNDOSA SOCIAL CONSULTING CASTILLA Y LEÓN.

Esta iniciativa surge desde los Técnicos que trabajan en cada entidad, desde su respectivo Programa Operativo “Lucha Contra la Discriminación 2000-2006”, dentro del marco de las Políticas de Empleo del Fondo Social Europeo.

El objetivo es el fomento conjunto de la inserción sociolaboral de colectivos en especiales dificultades de acceso al mercado de trabajo, materializada en un acuerdo firmado en mayo de 2002.

#### **OBJETIVOS**

- Difundir globalmente las actividades de las Entidades dirigidas a fomentar la inserción laboral de los colectivos diana.
- Unificar esfuerzos y acciones de sensibilización dirigidas al tejido empresarial de la ciudad y la sociedad burgalesa en general.
- Divulgar información sobre ofertas de empleo para personas pertenecientes a estos colectivos.
- Gestionar de forma conjunta acciones de formación profesional.  
Derivar a formación externa de otras entidades.
- Complementar las metodologías de trabajo de cada Entidad con el trabajo en red, colaboración entre entidades, programas y técnicos.

## QUÉ QUIERE PROMOCIONAR Y POR QUÉ

- 1) Facilitar la empleabilidad de los colectivos más desfavorecidos y potencialmente excluidos del mercado laboral o con dificultades reales de inserción:
  - Personas Inmigrantes;
  - Jóvenes en exclusión;
  - Personas de etnia Gitana;
  - Personas Discapacitadas.
  
- 2) Exposición de la “Carta de Servicios” que ofrecen los cuatro Programas Operativos convocantes:
  - Preselección de candidatos con perfil adaptado al puesto de trabajo ofertado por la empresa.
  - Formación con diseño ajustado a las necesidades empresariales.
  - Intermediación para la contratación y acceso al empleo.
  - Seguimiento empresarial en el centro de trabajo por parte de los Técnicos, durante un plazo de tiempo razonable de adaptación a la actividad laboral y a la cultura de empresa.
  - Orientación y /o gestión de documentación para realizar contrataciones: bonificaciones y ayudas a la contratación de determinados colectivos, renovaciones de permisos de trabajo en materia de extranjería, ...

## PÚBLICO OBJETIVO

*“Esta Campaña va dirigida a empresarios como tú, con capacidad para poder cambiar situaciones de desigualdad, favoreciendo la participación plena en una sociedad plural de todos sus ciudadanos.”*

## TIPO DE COMUNICACIÓN PUBLICITARIO EMPLEADO

- Edición de trípticos, carteles, carpetas y ploter.
- Difusión de carteles de la Campaña en establecimientos y comercio de la ciudad.
- Prensa local.
- Emisión de cuñas de radio con el siguiente texto:

*“El trabajo es un derecho para todas las personas. Fundación Once con los discapacitados, Cruz Roja con los inmigrantes, Cáritas con los jóvenes y Fundación Secretariado Gitano con los gitanos, unen su esfuerzo para que estos colectivos disfruten su derecho al empleo. Únete a una gran empresa. Colabora. Juntos por la inserción laboral.” - diciembre de 2002.*

## VÍAS DE DIFUSIÓN EMPLEADAS

- Medios de comunicación locales.
- Cámara de Comercio de Burgos: comunicación al tejido empresarial de Burgos. Envío del tríptico diseñado en la Campaña, a todos sus miembros asociados.
- Congreso de Servicios Sociales: presentación de un Plotter con la misma información de la Campaña.

## EVALUACIÓN DEL IMPACTO

La red empresarial de la ciudad de Burgos, tiene conocimiento e información de la “carta de servicios” que los cuatro Operadores ofrecen a las empresas.

En un municipio pequeño como es la ciudad de Burgos, que cuenta con un tejido asociativo muy desarrollado y con diversos programas sociales, la propuesta de trabajo conjunto y en colaboración, resulta un gran valor y un valor añadido. La Cooperación por encima de cualquier competencia.

Los Técnicos de las Entidades aportan y suman iniciativas para conseguir un objetivo común: facilitar la empleabilidad de personas potencialmente excluidas del mercado laboral o con dificultades de inserción.

# Participa en una gran empresa



▶▶▶ Juntos por la inserción laboral



FUNDO SOCIAL EUROPEO  
El espíritu de Europa vive en tu comunidad



Fundación ONCE  
para la integración y el empleo de las personas con discapacidad



Cáritas  
El amor es el espíritu



Cruz Roja Española



FSCG  
Fondo Social Comunitario  
European Union



## **CRUZ ROJA ESPAÑOLA**

### **Aprende a mirar de cerca**

Partiendo que el empleo es un factor de inclusión-exclusión social y de que la discriminación es uno de los factores que dificultan la igualdad de oportunidades en el mercado laboral, se diseñó una ficha de trabajo en la que se trataba de sistematizar información sobre prejuicios más significativos y representativos hacia el colectivo de inmigrantes que los equipos de empleo de la Cruz Roja se encuentran, la cadena de consecuencias.. Con este trabajo se pretendía, además de la compilación de material de trabajo , generar procesos de reflexión y diálogo entre los equipos, personas inmigrantes y voluntarios de los programas.

Esta propuesta de trabajo se presentó también a otras organizaciones con el fin de implicar a las mismas en el proceso y disponer de una información más amplia y completa sobre las dinámicas de este fenómeno y sus consecuencias.

Por otra lado se recogió información sobre las campañas que en torno a la inmigración y el empleo se venían desarrollando en los últimos años, para conocer el tipo de población a la que se dirigían, con qué tipo de mensaje.....para conocer el grupo diana, temas pendientes a tratar.....así como identificar claves de éxito en las mismas.

### **OBJETIVOS**

- Diseñar y llevar a cabo una campaña de sensibilización para favorecer la igualdad de oportunidades de las personas inmigrantes en el acceso y el mantenimiento en el mercado laboral español.
- Invitar a la reflexión para conocer y reconocer los prejuicios a través de los que vemos el fenómeno de la inmigración.
- Crear cauces de participación y expresión que permitan al público objetivo manifestar sus opiniones, ideas y propuestas sobre el fenómeno de la inmigración.
- Implicar tanto a entidades y como a las personas inmigrantes en el diseño de la campaña.

### **QUÉ QUIERE PROMOCIONAR Y POR QUÉ**

La igualdad de oportunidades de las personas inmigrantes en el entorno laboral. La discriminación por razón de origen basada en prejuicios, dificulta el acceso, mantenimiento y mejora del empleo de las personas inmigrantes.

### **QUÉ MENSAJE SE QUIERE TRANSMITIR**

Cómo los prejuicios simplifican la realidad ofreciendo una imagen distorsionada y culpabilizadora del fenómeno de la inmigración. Esta simplificación se constituye en verdad y condiciona las posibilidades de empleabilidad de las personas inmigrantes, dando lugar a actitudes y conductas discriminatorias.

Para ello se han buscado mensajes que:

- Rompieran con los prejuicios con información contraria a la que difunden.
- Se presentaran de manera gradual, dosificada en función de la decisión o necesidad del receptor del mensaje.
- Fueran cortos.
- Buscaran los elementos comunes, no las diferencias.
- Fueran ampliados y reforzados con recursos que permitieran mantener el mensaje durante más tiempo.

### **PÚBLICO OBJETIVO**

Entorno empresarial ( empresas y trabajadores/as), entidades y agentes sociales y población, en general.

### **TIPO DE COMUNICACIÓN PUBLICITARIO EMPLEADO**

On.line: e-mail marketing.

Cada envío estaba compuesto por una película, a la que acompañaban una serie de apartados que ampliaban y reforzaban la información y reflexiones de sus contenidos; permitían la fidelización a la campaña, así como extender su viralidad.

Cada uno de ellos ha tratado más en profundidad un tema, aunque todos ellos han tratado de los prejuicios y su influencia en la vida laboral de las personas inmigrantes. En concreto, el primero se centró más en la discriminación por razón de origen, el segundo en la discriminación en el mantenimiento y promoción del empleo y el tercero sobre la doble discriminación que sufren las mujeres inmigrantes.

En todos ellos se ha presentado en primer lugar una visión sobre los prejuicios en ese mismo ámbito hacia los españoles y las españolas, intentando buscar elementos comunes entre la población autóctona y la inmigrante.

En el envío de la tercera película, se añadió por un lado un apartado llamado *plántales cara*, con el fin de conocer con más profundidad las consecuencias de la influencia de los prejuicios en otros ámbitos de la vida de las personas inmigrantes, difundir las acciones del Plan de Empleo, así como implicar al internauta en la lucha contra la discriminación; y por otro la posibilidad de descargar *salvapantallas* y *fondos de escritorio*, como vía de mantener la campaña viva durante un plazo mayor de tiempo.

Off-line: calendarios. la campaña se completó con un calendario( papel) con el fin de reforzar los mensajes y extender la campaña a un público ajeno a las nuevas tecnologías. Se diseñaron dos calendarios: uno para mesas de trabajo y otro en formato A3 para pared.

## VÍAS DE DIFUSIÓN EMPLEADAS

Red territorial Cruz Roja.

Entidades y agentes sociales.

Alquiler de bases de datos de personas responsables de la contratación en las empresas.

## EVALUACIÓN DE IMPACTO

El diseño de soportes a través de las nuevas tecnologías amplía información sobre el comportamiento de las personas que reciben la información: tiempo de visionado, pantallas más visitadas, número... aunque no permite conocer el cambio de actitud.

Otra fuente de información han sido los comentarios recibidos a través del correo electrónico y la difusión de los soportes, así como su impacto en los medios.





# Anexos



## construyendo la integración a través del empleo

Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000

Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000

Organismos especializados en la lucha contra la discriminación

Programa de las jornadas

Listado de participantes





**DIRECTIVA 2000/43/CE del consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico**

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 13, Vista la propuesta de la Comisión <sup>(1)</sup>,

Visto el dictamen del Parlamento Europeo <sup>(2)</sup>,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social <sup>(3)</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones <sup>(4)</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) El Tratado de la Unión Europea constituye una nueva etapa en el proceso creador de una unión cada vez más estrecha entre los pueblos de Europa.
- (2) De conformidad con el artículo 6 del Tratado de la Unión Europea, la Unión Europea se basa en los principios de libertad, democracia, respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y el Estado de Derecho, principios que son comunes a los Estados miembros y respeta los derechos fundamentales tal y como se garantizan en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales tal como resultan de las tradiciones constitucionales comunes a los Estados miembros, como principios generales del Derecho comunitario.
- (3) El derecho a la igualdad ante la ley y a que toda persona esté protegida contra la discriminación constituye un derecho universal reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, la Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial y los Pactos de las Naciones Unidas de Derechos Civiles y Políticos y sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, de los que son signatarios todos los Estados miembros.
- (4) Es importante respetar estos derechos y libertades fundamentales, incluido el derecho a la libertad de asociación. En el contexto del acceso al suministro de bienes y servicios y la oferta de los mismos, es asimismo importante respetar la protección de la intimidad y de la vida familiar y las transacciones realizadas en dicho contexto.

---

<sup>(1)</sup> No publicado aún en el Diario Oficial.

<sup>(2)</sup> Dictamen emitido el 18 de mayo de 2000 (no publicado aún en el Diario Oficial).

<sup>(3)</sup> Dictamen emitido el 12 de abril de 2000 (no publicado aún en el Diario Oficial).

<sup>(4)</sup> Dictamen emitido el 31 de mayo de 2000 (no publicado aún en el Diario Oficial).

- (5) El Parlamento Europeo ha adoptado varias resoluciones relativas a la lucha contra el racismo en la Unión Europea.
- (6) La Unión Europea rechaza las teorías que tratan de establecer la existencia de las razas humanas. El uso, en la presente Directiva, del término «origen racial» no implica el reconocimiento de dichas teorías.
- (7) El Consejo Europeo, en Tampere los días 15 y 16 de octubre de 1999, invitó a la Comisión a presentar cuanto antes propuestas para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 13 del Tratado CE en materia de lucha contra el racismo y la xenofobia.
- (8) Las Directrices para el empleo de 2000 aprobadas por el Consejo Europeo de Helsinki los días 10 y 11 de diciembre de 1999 subrayan la necesidad de promover las condiciones para un mercado de trabajo que propicie la integración social mediante la formulación de una serie coherente de políticas dirigidas a combatir la discriminación contra grupos tales como las minorías étnicas.
- (9) La discriminación basada en el origen racial o étnico puede poner en peligro la consecución de los objetivos del Tratado CE, en particular la consecución de un alto nivel de empleo y de protección social, la elevación del nivel y la calidad de vida, la cohesión económica y social y la solidaridad, y también puede hipotecar el objetivo de desarrollar la Unión Europea como un espacio de libertad, seguridad y justicia.
- (10) La Comisión presentó una Comunicación sobre el racismo, la xenofobia y el antisemitismo en diciembre de 1995.
- (11) El Consejo adoptó el 15 de julio de 1996 la Acción común 96/443/JAI relativa a la acción contra el racismo y la xenofobia<sup>(5)</sup> que contiene el compromiso de los Estados miembros de garantizar una cooperación judicial efectiva en lo que respecta a las infracciones basadas en comportamientos racistas y xenófobos.
- (12) Para garantizar el desarrollo de sociedades democráticas y tolerantes en las que toda persona pueda participar, con independencia de su origen racial o étnico, la actuación específica en el ámbito de la discriminación por estos motivos debe ir más allá del acceso a la actividad por cuenta propia o ajena y abarcar ámbitos como la educación, la protección social, incluida la seguridad social y la asistencia sanitaria, las ventajas sociales, la oferta de bienes y servicios y el acceso a los mismos.
- (13) A tal fin, se deberá prohibir en toda la Comunidad cualquier discriminación, directa o indirecta, por motivos de origen racial o étnico en los ámbitos a que se refiere la presente Directiva. Esta prohibición de discriminación se aplicará asimismo a los nacionales de terceros países, pero no se refiere a las diferencias de trato basadas en la nacionalidad y se entiende sin perjuicio de las disposiciones que regulan la entrada y la residencia de los nacionales de terceros países y su acceso al empleo y al ejercicio profesional.
- (14) En la aplicación del principio de igualdad de trato con independencia del origen racial o étnico, la Comunidad, en virtud del apartado 2 del artículo 3 del Tratado CE, debe proponerse la eliminación de las desigualdades y fomentar la igualdad entre hombres y mujeres, máxime considerando que, a menudo, las mujeres son víctimas de discriminaciones múltiples.

---

<sup>(5)</sup> DO L 185 de 24.7.1996, p.5.

- (15) La estimación de los hechos de los que pueda resultar la presunción de haberse producido una discriminación directa o indirecta corresponde a los órganos judiciales u otros órganos competentes nacionales, con arreglo a las legislaciones o prácticas nacionales. Estas normas podrán disponer que la discriminación indirecta se establezca por cualquier medio, incluso basándose en pruebas estadísticas.
- (16) Es importante proteger a todas las personas físicas de toda discriminación por su origen racial o étnico. Los Estados miembros también deben proteger, de conformidad con sus respectivas tradiciones y prácticas nacionales, a las personas jurídicas en aquellos casos en los que sean discriminadas por el origen racial o étnico de sus miembros.
- (17) La prohibición de discriminación no debe obstar al mantenimiento o la adopción de medidas concebidas para prevenir o compensar las desventajas sufridas por un grupo de personas con un origen racial o étnico determinado y dichas medidas pueden permitir la existencia de organizaciones de personas de un origen racial o étnico concreto cuando su finalidad principal sea promover las necesidades específicas de esas personas.
- (18) En muy contadas circunstancias, una diferencia de trato puede estar justificada cuando una característica vinculada al origen racial o étnico constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre y cuando el objetivo sea legítimo y el requisito, proporcionado. Dichas circunstancias deberán figurar en la información que facilitarán los Estados miembros a la Comisión.
- (19) Las personas que hayan sido objeto de discriminación basada en el origen racial o étnico deben disponer de medios de protección jurídica adecuados. A fin de asegurar un nivel de protección más efectivo, también se debe facultar a las asociaciones o personas jurídicas para que puedan iniciar procedimientos, con arreglo a lo que dispongan los Estados miembros, en nombre de cualquier víctima o en su apoyo, sin perjuicio de la normativa nacional de procedimiento respecto a la representación y defensa ante los tribunales.
- (20) La aplicación efectiva del principio de igualdad exige una protección judicial adecuada contra las represalias.
- (21) Las normas relativas a la carga de la prueba deben modificarse cuando exista a primera vista un caso de presunta discriminación. Para la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato, la carga de la prueba debe recaer en la parte demandada cuando se aporten indicios de dicha discriminación.
- (22) Los Estados miembros no estarán obligados a aplicar las normas sobre la carga de la prueba a los procedimientos en los que corresponda a los tribunales o a otro órgano competente investigar los hechos. Se considerarán procedimientos de esta índole aquellos en que el demandante no está obligado a probar sus alegaciones, sino que corresponde al tribunal o al órgano competente investigarlas.
- (23) Los Estados miembros deben fomentar el diálogo entre los interlocutores sociales y con las organizaciones no gubernamentales para estudiar las distintas formas de discriminación y combatirlas.
- (24) La protección contra la discriminación basada en el origen racial o étnico se vería reforzada con la existencia de uno o más organismos independientes en cada Estado miembro, con competencias para analizar los problemas existentes, estudiar las soluciones posibles y proporcionar asistencia específica a las víctimas.
- (25) La presente Directiva establece requisitos mínimos, reconociendo a los Estados miembros la facultad de introducir o mantener disposiciones más favorables. La aplicación de la presente Directiva no debe servir para justificar retroceso alguno con respecto a la situación ya existente en cada Estado miembro.

- (26) Los Estados miembros deben prever sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias aplicables en caso de que se contravengan las obligaciones impuestas por la presente Directiva.
- (27) Los Estados miembros podrán confiar la aplicación de la presente Directiva a los interlocutores sociales, a petición conjunta de éstos, en lo relativo a las disposiciones que entran en el ámbito de los convenios colectivos, siempre y cuando los Estados miembros tomen todas las disposiciones necesarias para poder garantizar en todo momento los resultados establecidos por la presente Directiva.
- (28) De conformidad con el principio de subsidiariedad y al principio de proporcionalidad contemplados en el artículo 5 del Tratado CE, el objetivo de la presente Directiva, consistente en garantizar un nivel elevado de protección contra la discriminación igual en todos los Estados miembros, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros. Por consiguiente, puede lograrse mejor, debido a la dimensión y repercusión de la acción propuesta, en el ámbito comunitario. La presente Directiva se limita a lo estrictamente necesario para alcanzar dichos objetivos y no excede de lo necesario para ese propósito.

HA ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### *Artículo 1* **Objeto**

La presente Directiva tiene por objeto establecer un marco para luchar contra la discriminación por motivos de origen racial o étnico, con el fin de que se aplique en los Estados miembros el principio de igualdad de trato.

### *Artículo 2* **Concepto de discriminación**

1. A efectos de la presente Directiva, se entenderá por «principio de igualdad de trato» la ausencia de toda discriminación, tanto directa como indirecta, basada en el origen racial o étnico.
2. A efectos del apartado 1:
  - a) existirá discriminación directa cuando, por motivos de origen racial o étnico, una persona sea tratada de manera menos favorable de lo que sea, haya sido o vaya a ser tratada otra en situación comparable;
  - b) existirá discriminación indirecta cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros sitúe a personas de un origen racial o étnico concreto en desventaja particular con respecto a otras personas, salvo que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y salvo que los medios para la consecución de esta finalidad sean adecuados y necesarios.
3. El acoso constituirá discriminación a efectos de lo dispuesto en el apartado 1 cuando se produzca un comportamiento no deseado relacionado con el origen racial o étnico que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, u ofensivo. A este respecto, podrá definirse el concepto de acoso de conformidad con las normativas y prácticas nacionales de cada Estado miembro.

4. Toda orden de discriminar a personas por motivos de su origen racial o étnico se considerará discriminación con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1.

### *Artículo 3*

#### **Ámbito de aplicación**

1. Dentro de los límites de las competencias atribuidas a la Comunidad la presente Directiva se aplicará a todas las personas, por lo que respecta tanto al sector público como al privado, incluidos los organismos públicos, en relación con:

- a) las condiciones de acceso al empleo, a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, incluidos los criterios de selección y las condiciones de contratación y promoción, independientemente de la rama de actividad y no todos los niveles de la clasificación profesional;
- b) el acceso a todos los tipos y niveles de orientación profesional, formación profesional, formación profesional superior y reciclaje, incluida la experiencia laboral práctica;
- c) las condiciones de empleo y trabajo, incluidas las de despido y remuneración;
- d) la afiliación y participación en una organización de trabajadores o d empresarios, o en cualquier organización cuyos miembros desempeñen una profesión concreta, incluidas las prestaciones concedidas por las mismas;
- e) la protección social, incluida la seguridad social y la asistencia sanitaria;
- f) las ventajas sociales;
- g) la educación;
- h) el acceso a bienes y servicios disponibles para el público y la oferta de los mismos, incluida la vivienda.

2. La presente Directiva no afecta a la diferencia de trato por motivos de nacionalidad y se entiende sin perjuicio de las disposiciones y condiciones por las que se regulan la entrada y residencia de nacionales de terceros países y de apátridas en el territorio de los Estados miembros y de cualquier tratamiento derivado de la situación jurídica de los nacionales de terceros países y d los apátridas.

### *Artículo 4*

#### **Requisitos profesionales esenciales y determinantes**

No obstante lo dispuesto en los apartados 1 y 2 del artículo 2, los Estados miembros podrán disponer que una diferencia de trato basada en una característica relacionada con el origen racial o étnico no tendrá carácter discriminatorio cuando, debido a la naturaleza de las actividades profesionales concretas o al contexto en que se lleven a cabo, dicha característica constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre y cuando el objetivo sea legítimo y el requisito, proporcionado.

*Artículo 5***Acción positiva**

Con el fin de garantizar la plena igualdad en la práctica, el principio de igualdad de trato no impedirá que un Estado miembro mantenga o adopte medidas específicas para prevenir o compensar las desventajas que afecten a personas de un origen racial o étnico concreto.

*Artículo 6***Requisitos mínimos**

1. Los Estados miembros podrán adoptar o mantener disposiciones más favorables para la protección del principio de igualdad de trato que las previstas en la presente Directiva.
2. La aplicación de la presente Directiva no constituirá en ningún caso motivo para reducir el nivel de protección contra la discriminación ya garantizado por los Estados miembros en los ámbitos cubiertos por la misma.

## CAPÍTULO II

**RECURSOS Y CUMPLIMIENTO***Artículo 7***Defensa de derechos**

1. Los Estados miembros velarán por la existencia de procedimientos judiciales y administrativos, incluso, cuando lo consideren oportuno, procedimientos de conciliación, para exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas con arreglo a la presente Directiva, para todas las personas que se consideren perjudicadas por la no aplicación, en lo que a ellas se refiere, del principio de igualdad de trato, incluso tras la conclusión de la relación en la que supuestamente se ha producido la discriminación.
2. Los Estados miembros velarán por que las asociaciones, organizaciones u otras personas jurídicas que, de conformidad con los criterios establecidos en el Derecho nacional, tengan un interés legítimo en velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva, puedan iniciar, en nombre del demandante o en su apoyo, y con su autorización, cualquier procedimiento judicial o administrativo previsto para exigir el cumplimiento de las obligaciones de la presente Directiva.
3. Los apartados 1 y 2 se entenderán sin perjuicio de las normas nacionales en materia de plazos de interposición de recursos en relación con el principio de igualdad de trato.

*Artículo 8***Carga de la prueba**

1. Los Estados miembros adoptarán, con arreglo a su ordenamiento jurídico nacional, las medidas necesarias para garantizar que corresponda a la parte demandada demostrar que no ha habido vulneración del principio de igualdad de trato cuando una persona que se considere perjudicada por la no aplicación, en lo que a ella se refiere, de dicho principio alegue, ante un tribunal u otro órgano competente, hechos que permitan presumir la existencia de discriminación directa o indirecta.

2. Lo dispuesto en el apartado 1 se entenderá sin perjuicio de que los Estados miembros adopten normas sobre la prueba más favorables a la parte demandante.
3. Lo dispuesto en el apartado 1 no se aplicará a los procedimientos penales.
4. Lo dispuesto en los apartados 1, 2 y 3 se aplicará asimismo a todo procedimiento tramitado de conformidad con el apartado 2 del artículo 7.
5. Los Estados miembros no estarán obligados a aplicar lo dispuesto en el apartado 1 a los procedimientos en los que la instrucción de los hechos relativos al caso corresponda a los órganos jurisdiccionales o a otro órgano competente.

#### *Artículo 9*

### **Protección contra las represalias**

Los Estados miembros adoptarán en sus ordenamientos jurídicos las medidas que resulten necesarias para proteger a las personas contra cualquier trato adverso o consecuencia negativa que pueda producirse como reacción ante una reclamación o ante un procedimiento destinado a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato.

#### *Artículo 10*

### **Divulgación de información**

Los Estados miembros velarán por que las disposiciones adoptadas en virtud de la presente Directiva, además de las disposiciones correspondientes ya en vigor, sean puestas en conocimiento de las personas a las que sea aplicable, por todos los medios adecuados, en todo su territorio, junto con otras disposiciones vigentes ya adoptadas.

#### *Artículo 11*

### **Diálogo social**

1. Los Estados miembros, con arreglo a sus respectivas tradiciones y prácticas, adoptarán las medidas adecuadas para fomentar el diálogo social entre los interlocutores sociales, a fin de promover la igualdad de trato entre otras vías mediante el control de las prácticas en el lugar de trabajo, convenios colectivos, códigos de conducta, la investigación o el intercambio de experiencias y buenas prácticas.
2. Siempre que ello sea coherente con sus respectivas tradiciones y prácticas nacionales, los Estados miembros fomentarán entre empresarios y trabajadores, sin perjuicio de su autonomía, la celebración en el nivel correspondiente de convenios que establezcan normas antidiscriminatorias en los ámbitos mencionados en el artículo 3 que entren dentro de las competencias de la negociación colectiva. Estos convenios respetarán los requisitos mínimos establecidos en la presente Directiva y las correspondientes medidas nacionales de desarrollo.

#### *Artículo 12*

### **Diálogo con las organizaciones no gubernamentales**

Los Estados miembros fomentarán el diálogo con las correspondientes organizaciones no gubernamentales que tengan, con arreglo a su legislación y práctica nacionales, un interés legítimo en contribuir a la lucha contra la discriminación por motivos de origen racial y étnico, con el fin de promover el principio de igualdad de trato.

CAPÍTULO III  
**ORGANISMOS DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE TRATO**

*Artículo 13*

1. Cada Estado miembro designará uno o más organismos responsables de la promoción de la igualdad de trato entre todas las personas sin discriminación por motivo de su origen racial o étnico. Dichos organismos podrán formar parte de los servicios responsables a nivel nacional de la defensa de los derechos humanos o de la salvaguardia de los derechos individuales.
2. Los Estados miembros velarán por que entre las competencias de estos organismos figuren las siguientes:
  - sin perjuicio del derecho de víctimas y asociaciones, organizaciones u otras personas jurídicas contempladas en el apartado 2 del artículo 7, prestar asistencia independiente a las víctimas de discriminación a la hora de tramitar sus reclamaciones por discriminación,
  - realizar estudios independientes sobre la discriminación,
  - publicar informes independientes y formular recomendaciones sobre cualquier cuestión relacionada con dicha discriminación.

CAPÍTULO IV  
**DISPOSICIONES FINALES**

*Artículo 14*  
**Cumplimiento**

Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para velar por que:

- a) se deroguen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas contrarias al principio de igualdad de trato;
- b) se declaren o puedan declararse nulas o se modifiquen todas las disposiciones contrarias al principio de igualdad de trato que figuren en los contratos individuales o en los convenios colectivos, en los reglamentos internos de las empresas, en las normas que rijan las asociaciones con o sin ánimo de lucro, así como en los estatutos de las profesiones independientes y de las organizaciones sindicales y empresariales.

*Artículo 15*  
**Sanciones**

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables en caso de incumplimiento de las disposiciones nacionales adoptadas en aplicación de la presente Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento. Dichas sanciones, que podrán incluir la indemnización a la víctima, serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros comunicarán dichas disposiciones a la Comisión a más tardar el 19 de julio de 2003 y la notificarán sin demora cualquier modificación de aquéllas.

*Artículo 16*  
**Aplicación**

Los Estados miembros adoptarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 19 de julio de 2003, o bien podrán confiar su aplicación a los interlocutores sociales, a petición conjunta de éstos, por lo que respecta a las disposiciones que corresponden al ámbito de los convenios colectivos. En tal caso, los Estados miembros se asegurarán de que, a más tardar el 19 de julio de 2003, los interlocutores sociales hayan establecido de mutuo acuerdo las disposiciones necesarias, debiendo los Estados miembros interesados tomar todas las disposiciones necesarias para poder garantizar, en todo momento, los resultados fijados por la presente Directiva. Informarán inmediatamente de ello a la Comisión.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, éstas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

*Artículo 17*  
**Informe**

1. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión, a más tardar el 19 de julio de 2005 y, a continuación, cada cinco años, toda la información necesaria para que la Comisión elabore un informe sobre su aplicación dirigido al Parlamento Europeo y al Consejo.

2. El informe de la Comisión tendrá en cuenta, cuando proceda, la opinión del Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia, así como los puntos de vista de los interlocutores sociales y de las organizaciones no gubernamentales correspondientes. Con arreglo al principio de la integración de la igualdad entre los sexos, dicho informe facilitará, entre otras cosas, una evaluación de la incidencia de las medidas tomadas sobre las mujeres y los hombres. A la vista de la información recibida, el informe incluirá, en caso necesario, propuestas de revisión y actualización de la presente Directiva.

*Artículo 18*  
**Entrada en vigor**

La presente Directiva entrará en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

*Artículo 19*  
**Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Luxemburgo, el 29 de junio de 2000.

*Por el Consejo*

*El Presidente*  
M. ARCANJO





**DIRECTIVA 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000,  
relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad  
de trato en el empleo y la ocupación**

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, y en particular, su artículo 13,

Vista la propuesta de la Comisión <sup>(1)</sup>,

Visto el dictamen del Parlamento Europeo <sup>(2)</sup>,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social <sup>(3)</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones <sup>(4)</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) De conformidad con el artículo 6 del Tratado de la Unión Europea, la Unión Europea se basa en los principios de libertad, democracia, respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y el Estado de Derecho, principios que son comunes a todos los Estados miembros y respeta los derechos fundamentales tal y como se garantizan en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales y tal como resultan de las tradiciones constitucionales comunes a los Estados miembros, como principios generales del Derecho comunitario.
- (2) El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres está firmemente establecido en un amplio conjunto de normas comunitarias, en especial en la Directiva 76/207/CEE del Consejo, de 9 d febrero de 1976, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo <sup>(5)</sup>.
- (3) En la aplicación del principio de igualdad de trato, la Comunidad, en virtud del apartado 2 del artículo 3 del Tratado CE, debe proponerse la eliminación de las desigualdades y el fomento de la igualdad entre hombres y mujeres, en particular considerando que, a menudo, las mujeres son víctimas de discriminaciones múltiples.
- (4) El derecho de toda persona a la igualdad ante la ley y a estar protegida contra la discriminación constituye un derecho universal reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, los Pactos de las Naciones Unidas de Derechos Civiles y Políticos y sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como

---

<sup>(1)</sup> DO C 177 E d 27.6.2000, p. 42.

<sup>(2)</sup> Dictamen emitido el 12.10.2000 (no publicado aún en el Diario Oficial).

<sup>(3)</sup> DO C 204 de 18.7.2000, p. 82.

<sup>(4)</sup> DO C 226 de 8.8.2000, p. 1.

<sup>(5)</sup> DO L 39 d 14.2.1976, p. 40.

en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, de los que son partes todos los Estados miembros. El Convenio n.º 111 de la Organización Internacional del Trabajo prohíbe la discriminación en el ámbito del empleo y la ocupación.

- (5) Es importante respetar estos derechos y estas libertades fundamentales. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la libertad de asociación, incluido el derecho de fundar, con otros, sindicatos y a afiliarse a éstos para defender sus intereses.
- (6) La Carta comunitaria de los derechos sociales fundamentales de los trabajadores reconoce la importancia de combatir toda forma de discriminación y, especialmente, la necesidad de adoptar medidas adecuadas para la integración social y económica de las personas mayores y de las personas con discapacidad.
- (7) El Tratado CE incluye entre sus objetivos el fomento de la coordinación de las políticas de empleo de los Estados miembros. A tal efecto, se ha incorporado al Tratado CE un nuevo título sobre empleo como medio para desarrollar una estrategia europea coordinada para el empleo, con el fin de potenciar una mano de obra cualificada, formada y adaptable.
- (8) Las Directrices para el empleo del año 2000, aprobadas por el Consejo Europeo de Helsinki los días 10 y 11 de diciembre de 1999, subrayan la necesidad de promover un mercado de trabajo favorable a la integración social, mediante la formulación de una serie coherente de políticas dirigidas a combatir la discriminación respecto de grupos como las personas con discapacidad. Subrayan, asimismo, la necesidad de prestar especial atención al apoyo concedido a los trabajadores de más edad, a fin de prolongar su participación en la población activa.
- (9) El empleo y la ocupación son elementos esenciales para garantizar la igualdad de oportunidades para todos y contribuyen decisivamente a la participación plena de los ciudadanos en la vida económica, cultural y social, así como a su desarrollo personal.
- (10) El Consejo adoptó, el 29 de junio de 2000, la Directiva 2000/43/CE <sup>(6)</sup> relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico, que garantiza ya una protección contra dichas discriminaciones en el ámbito del empleo y la ocupación.
- (11) La discriminación por motivos de religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual puede poner en peligro la consecución de los objetivos del Tratado CE, en particular el logro de un alto nivel de empleo y de protección social, la elevación del nivel y de la calidad de vida, la cohesión económica y social, la solidaridad y la libre circulación de personas.
- (12) A tal fin, se deberá prohibir en toda la Comunidad cualquier discriminación directa o indirecta por motivos de religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual en los ámbitos a que se refiere la presente Directiva. Esta prohibición de discriminación se aplicará asimismo a los nacionales de terceros países, pero no se refiere a las diferencias de trato basadas en la nacionalidad y se entiende sin perjuicio de las disposiciones que regulan la entrada y la residencia de los nacionales de terceros países y su acceso al empleo y la ocupación.

---

<sup>(6)</sup> DO L 180 de 19.7.2000, p.22.

- (13) Las disposiciones de la presente Directiva no se aplicarán a los regímenes de seguridad social y de protección social cuyas ventajas no están equiparadas a una retribución en el sentido conferido a este término para la aplicación del artículo 141 del Tratado CE ni a los pagos de cualquier naturaleza efectuados por el Estado cuyo objetivo es el acceso al empleo o al mantenimiento de los trabajadores en el empleo.
- (14) La presente Directiva se entiende sin perjuicio de las disposiciones nacionales que establecen la edad de jubilación.
- (15) La apreciación de los hechos de los que pueda resultar la presunción de haberse producido una discriminación directa o indirecta corresponde a los órganos judiciales u otros órganos competentes nacionales, con arreglo a las legislaciones o prácticas nacionales. Estas normas podrán disponer que la discriminación indirecta se establezca por cualquier medio, incluso a partir de pruebas estadísticas.
- (16) La adopción de medidas de adaptación a las necesidades de las personas con discapacidad en el lugar de trabajo desempeña un papel importante a la hora de combatir la discriminación por motivos de discapacidad.
- (17) La presente Directiva no obliga a contratar, ascender, mantener en un puesto de trabajo o facilitar formación a una persona que no sea competente o no esté capacitada o disponible para desempeñar las tareas fundamentales del puesto de que se trate o para seguir una formación dada, sin perjuicio de la obligación de realizar los ajustes razonables para las personas con discapacidad.
- (18) Concretamente, la presente Directiva no puede tener el efecto de obligar a las fuerzas armadas, como tampoco a los servicios de policía, penitenciarios, o de socorro, a contratar o mantener en su puesto de trabajo a personas que no tengan las capacidades necesarias para desempeñar cuantas funciones puedan tener que ejercer en relación con el objetivo legítimo de mantener el carácter operativo de dichos servicios.
- (19) Además, para que los Estados miembros puedan seguir manteniendo la capacidad de sus fuerzas armadas, podrán optar por no aplicar las disposiciones de la presente Directiva relativas a la discapacidad y a la edad a todas o parte de sus fuerzas armadas. Los Estados miembros que ejerzan esta opción deberán determinar el ámbito de aplicación de esta excepción.
- (20) Es preciso establecer medidas adecuadas, es decir, medidas eficaces y prácticas para acondicionar el lugar de trabajo en función de la discapacidad, por ejemplo adaptando las instalaciones, equipamientos, pautas de trabajo, asignación de funciones o provisión de medios de formación o encuadre.
- (21) Para determinar si las medidas en cuestión dan lugar a una carga desproporcionada, deberían tenerse en cuenta, particularmente, los costes financieros y de otro tipo que éstas impliquen, el tamaño, los recursos financieros y el volumen de negocios total de la organización o empresa y la disponibilidad de fondos públicos o de otro tipo de ayuda.
- (22) Lo dispuesto en la presente Directiva se entiende sin perjuicio de la legislación nacional sobre el estado civil y de las prestaciones que dependen del estado civil.
- (23) En muy contadas circunstancias, una diferencia de trato puede estar justificada cuando una característica vinculada a la religión o convicciones, a una discapacidad, a la edad o a la orientación sexual constituya un requisito profesional esencial y determinante, cuando el objetivo sea legítimo y el requisito, proporcionado. Dichas circunstancias deberán figurar en la información que facilitarán los Estados miembros a la Comisión.

- (24) La Unión Europea, en su Declaración n.º 11 sobre el estatuto de las iglesias y las organizaciones no confesionales, adjunta al Acta final del Tratado de Amsterdam, ha reconocido explícitamente que respeta y no prejuzga el estatuto reconocido, en virtud del Derecho nacional, a las iglesias y las asociaciones o comunidades religiosas en los Estados miembros, que respeta asimismo el estatuto de las organizaciones filosóficas y no confesionales. Desde esta perspectiva, los Estados miembros pueden mantener o establecer disposiciones específicas sobre los requisitos profesionales esenciales, legítimos y justificados que pueden exigirse para ejercer una actividad profesional.
- (25) La prohibición de discriminación por razones de edad constituye un elemento fundamental para alcanzar los objetivos establecidos por las directrices sobre el empleo y para fomentar la diversidad en el mismo. No obstante, en determinadas circunstancias se pueden justificar diferencias de trato por razones de edad, y requieren por lo tanto disposiciones específicas que pueden variar según la situación de los Estados miembros. Resulta pues esencial distinguir las diferencias de trato justificadas, concretamente por objetivos legítimos de las políticas de empleo, del mercado laboral y de la formación profesional, y debe prohibirse la discriminación.
- (26) La prohibición de discriminación no debe obstar al mantenimiento o la adopción de medidas concebidas para prevenir o compensar las desventajas sufridas por un grupo de personas con una religión o convicciones, una discapacidad, una edad o una orientación sexual determinadas, y dichas medidas pueden permitir la existencia de organizaciones de personas de una religión o convicciones, una discapacidad, una edad o una orientación sexual determinadas organizarse cuando su finalidad principal sea promover de las necesidades específicas de esas personas.
- (27) El Consejo, en su Recomendación 86/379/CEE, de 24 de julio de 1986, sobre el empleo de los minusválidos en la Comunidad <sup>(1)</sup>, estableció un marco de orientación que enumera ejemplos de acciones positivas para el fomento del empleo y de la formación profesional de los minusválidos, y en su Resolución de 17 de junio de 1999 <sup>(2)</sup> relativa a la igualdad de oportunidades laborales de las personas con minusvalías afirmó la importancia de prestar una atención específica, en particular, a la contratación, al mantenimiento de los trabajadores en el empleo y a la formación y formación permanente de los minusválidos.
- (28) Las disposiciones de la presente Directiva establecen requisitos mínimos, reconociendo a los Estados miembros la facultad de introducir o mantener disposiciones más favorables. La aplicación de la presente Directiva no puede servir para justificar retroceso alguno con respecto a la situación ya existente en cada Estado miembro.
- (29) Las personas que hayan sido objeto de discriminación basada en la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual deben disponer de medios de protección jurídica adecuados. A fin de asegurar un nivel de protección más efectivo, también se debe facultar a las asociaciones o personas jurídicas para que puedan iniciar procedimientos, con arreglo a lo que dispongan los Estados miembros, en nombre de cualquier víctima o en su apoyo, sin perjuicio de la normativa nacional de procedimiento en cuanto a la representación y defensa ante los tribunales.
- (30) La aplicación efectiva del principio de igualdad exige una protección judicial adecuada contra las represalias.

---

<sup>(1)</sup> DO L 225 de 12.8.1986, p. 43.

<sup>(2)</sup> DO C 186 de 2.7.1999, p. 3.

- (31) Las normas relativas a la carga de la prueba deben modificarse cuando haya un caso de presunta discriminación y en el caso en que se verifique tal situación a fin de que la carga de la prueba recaiga en la parte demandada. No obstante, no corresponde a la parte demandada probar que la parte demandante pertenece a una determinada religión, posee determinadas convicciones, presenta una determinada discapacidad, es de una determinada edad o tiene una determinada orientación sexual.
- (32) Los Estados miembros no estarán obligados a aplicar las normas sobre la carga de la prueba a los procedimientos en los que corresponda a los tribunales o a otro órgano competente investigar los hechos. Se considerarán procedimientos de esta índole aquéllos en que el demandante no está obligado a probar sus alegaciones sino que corresponde al tribunal o al órgano competente investigarlas.
- (33) Los Estados miembros deben fomentar el diálogo entre los interlocutores sociales y, según las prácticas propias de cada país, con las organizaciones no gubernamentales, para estudiar y combatir las distintas formas de discriminación en el lugar de trabajo.
- (34) La necesidad de promover la paz y la reconciliación entre las principales comunidades de Irlanda del Norte exige la inclusión de disposiciones especiales en la presente Directiva.
- (35) Los Estados miembros deben prever sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias en caso de que se contravengan las obligaciones derivadas de la presente Directiva.
- (36) Los Estados miembros podrán confiar la aplicación de la presente Directiva a los interlocutores sociales, a petición conjunta de éstos, en lo relativo a las disposiciones que entran en el ámbito de los convenios colectivos, siempre y cuando los Estados miembros tomen todas las disposiciones necesarias para poder garantizar en todo momento los resultados establecidos por la presente Directiva.
- (37) De conformidad con el principio de subsidiariedad contemplado en el artículo 5 del Tratado CE, los objetivos de la presente Directiva, en particular el establecimiento en la Comunidad de un marco para la igualdad en el empleo y la ocupación, no pueden alcanzarse de manera suficiente por los Estados miembros. Por consiguiente, pueden lograrse mejor, debido a la dimensión y repercusión de la acción propuesta, en el ámbito comunitario. Conforme al principio de proporcionalidad tal y como se enuncia en el mencionado artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.

HA ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### *Artículo 1* **Objeto**

La presente Directiva tiene por objeto establecer un marco general para luchar contra la discriminación por motivos de religión o convicciones, de discapacidad, de edad o de orientación sexual en el ámbito del empleo y la ocupación, con el fin de que en los Estados miembros se aplique el principio de igualdad de trato.

*Artículo 2***Concepto de discriminación**

1. A efectos de la presente Directiva, se entenderá por principio de igualdad de trato la ausencia de toda discriminación directa o indirecta basada en cualquiera de los motivos mencionados en el artículo 1.
2. A efectos de lo dispuesto en el apartado 1:
  - a) existirá discriminación directa cuando una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por alguno de los motivos mencionados en el artículo 1;
  - b) existirá discriminación indirecta cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pueda ocasionar una desventaja particular a personas con una religión o convicción, con una discapacidad, de una edad, o con una orientación sexual determinadas, respecto de otras personas, salvo que:
    - i) dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y salvo que los medios para la consecución de esta finalidad sean adecuados y necesarios; o que
    - ii) respecto de las personas con una discapacidad determinada, el empresario o cualquier persona u organización a la que se aplique lo dispuesto en la presente Directiva, esté obligado, en virtud de la legislación nacional, a adoptar medidas adecuadas de conformidad con los principios contemplados en el artículo 5 para eliminar las desventajas que supone esa disposición, ese criterio o esa práctica.
3. El acoso constituirá discriminación a efectos de lo dispuesto en el apartado 1 cuando se produzca un comportamiento no deseado relacionado con alguno de los motivos indicados en el artículo 1 que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. A este respecto, podrá definirse el concepto de acoso de conformidad con las normativas y prácticas nacionales de cada Estado miembro.
4. Toda orden de discriminar a personas por alguno de los motivos indicados en el artículo 1 se considerará discriminación con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1.
5. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de las medidas establecidas en la legislación nacional que, en una sociedad democrática, son necesarias para la seguridad pública, la defensa del orden y la prevención de infracciones penales, la protección de la salud y la protección de los derechos y libertades de los ciudadanos.

*Artículo 3***Ámbito de aplicación**

1. Dentro del límite de las competencias conferidas a la Comunidad, la presente Directiva se aplicará a todas las personas, por lo que respecta tanto al sector público como al privado, incluidos los organismos públicos, en relación con:
  - a) las condiciones de acceso al empleo, a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, incluidos los criterios de selección y las condiciones de contratación y promoción, independientemente de la rama de actividad y no todos los niveles de la clasificación profesional, con inclusión de lo relativo a la promoción;

- b) el acceso a todos los tipos y niveles de orientación profesional, formación profesional, formación profesional superior y reciclaje, incluida la experiencia laboral práctica;
  - c) las condiciones de empleo y trabajo, incluidas las de despido y remuneración;
  - d) la afiliación y participación en una organización de trabajadores o de empresarios, o en cualquier organización cuyos miembros desempeñen una profesión concreta, incluidas las prestaciones concedidas por las mismas.
2. La presente Directiva no afectará a la diferencia de trato por motivos de nacionalidad y se entenderá sin perjuicio de las disposiciones y condiciones por las que se regulan la entrada y residencia de nacionales de terceros países y de apátridas en el territorio de los Estados miembros y del trato que se derive de la situación jurídica de los nacionales de terceros países y de los apátridas.
3. La presente Directiva no se aplicará a los pagos de cualquier tipo efectuados por los regímenes públicos o asimilados, incluidos los regímenes públicos de seguridad social o de protección social.
4. Los Estados miembros podrán prever la posibilidad de que la presente Directiva no se aplique a las fuerzas armadas por lo que respecta a la discriminación basada en la discapacidad y en la edad.

#### *Artículo 4*

#### **Requisitos profesionales**

1. No obstante lo dispuesto en los apartados 1 y 2 del artículo 2, los Estados miembros podrán disponer que una diferencia de trato basada en una característica relacionada con cualquiera de los motivos mencionados en el artículo 1 no tendrá carácter discriminatorio cuando, debido a la naturaleza de la actividad profesional concreta de que se trate o al contexto en que se lleve a cabo, dicha característica constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre y cuando el objetivo sea legítimo y el requisito, proporcionado.
2. Los Estados miembros podrán mantener en su legislación nacional vigente el día de adopción de la presente Directiva, o establecer en una legislación futura que incorpore prácticas nacionales existentes el día de adopción de la presente Directiva, disposiciones en virtud de las cuales en el caso de las actividades profesionales de iglesias y de otras organizaciones públicas o privadas cuya ética se base en la religión o las convicciones de una persona, por lo que respecta a las actividades profesionales de estas organizaciones, no constituya discriminación una diferencia de trato basada en la religión o las convicciones de una persona cuando, por la naturaleza de estas actividades o el contexto en el que se desarrollen, dicha característica constituya un requisito profesional esencial, legítimo y justificado respecto de la ética de la organización. Esta diferencia de trato se ejercerá respetando las disposiciones y principios constitucionales de los Estados miembros, así como los principios generales del Derecho comunitario, y no podrá justificar una discriminación basada en otro motivo.

Siempre y cuando sus disposiciones sean respetadas, las disposiciones de la presente Directiva se entenderán sin perjuicio del derecho de las iglesias y de las demás organizaciones públicas o privadas cuya ética se base en la religión o las convicciones, actuando de conformidad con las disposiciones constitucionales y legislativas nacionales, podrán exigir en consecuencia a las personas que trabajen para ellas una actitud de buena fe y de lealtad hacia la ética de la organización.

*Artículo 5***Ajustes razonables para las personas con discapacidad**

A fin de garantizar la observancia del principio de igualdad de trato en relación con las personas con discapacidades, se realizarán ajustes razonables. Esto significa que los empresarios tomarán las medidas adecuadas, en función de las necesidades de cada situación concreta, para permitir a las personas con discapacidades acceder al empleo, tomar parte en el mismo o progresar profesionalmente, o para que se les ofrezca formación, salvo que esas medidas supongan una carga excesiva para el empresario. La carga no se considerará excesiva cuando sea paliada en grado suficiente mediante medidas existentes en la política del Estado miembro sobre discapacidades.

*Artículo 6***Justificación de diferencias de trato por motivos de edad**

1. No obstante lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 2, los Estados miembros podrán disponer que las diferencias de trato por motivos de edad no constituirán discriminación si están justificadas objetiva y razonablemente, en el marco del Derecho nacional, por una finalidad legítima, incluidos los objetivos legítimos de las políticas de empleo, del mercado de trabajo y de la formación profesional, y si los medios para lograr este objetivo son adecuados y necesarios.

Dichas diferencias de trato podrán incluir, en particular:

- a) el establecimiento de condiciones especiales de acceso al empleo y a la formación profesional, de empleo y de trabajo, incluidas las condiciones de despido y recomendación, para los jóvenes, los trabajadores de mayor edad y los que tengan personas a su cargo, con vistas a favorecer su inserción profesional o garantizar la protección de dichas personas;
- b) el establecimiento de condiciones mínimas en lo que se refiere a la edad, la experiencia profesional o la antigüedad en el trabajo para acceder al empleo o a determinadas ventajas vinculadas al mismo;
- c) el establecimiento de una edad máxima para la contratación, que esté basada en los requisitos de formación del puesto en cuestión o en la necesidad de un período de actividad razonable previo a la jubilación.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 2, los Estados miembros podrán disponer que no constituirán discriminación por motivos de edad, la determinación, para los regímenes profesionales de seguridad social, de edades para poder beneficiarse de prestaciones de jubilación o invalidez u optar a las mismas, incluidos el establecimiento para dichos regímenes de distintas edades para trabajadores o grupos o categorías de trabajadores y la utilización, en el marco de dichos regímenes, de criterios de edad en los cálculos actuariales, siempre que ello no suponga discriminaciones por razón de sexo.

*Artículo 7***Acción positiva y medidas específicas**

1. Con el fin de garantizar la plena igualdad en la vida profesional, el principio de igualdad de trato no impedirá que un Estado miembro mantenga o adopte medidas específicas destinadas a prevenir o compensar las desventajas ocasionadas por cualquiera de los motivos mencionados en el artículo 1.

2. Por lo que respecta a las personas con discapacidad, el principio de igualdad de trato no constituirá un obstáculo al derecho de los Estados miembros de mantener o adoptar disposiciones relativas a la protección de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, ni para las medidas cuya finalidad sea crear o mantener disposiciones o facilidades con objeto de proteger o fomentar la inserción de dichas personas en el mundo laboral.

*Artículo 8*

**Requisitos mínimos**

1. Los Estados miembros podrán adoptar o mantener disposiciones más favorables para la protección del principio de igualdad de trato que las previstas en la presente Directiva.
2. La aplicación de la presente Directiva no constituirá en ningún caso motivo para reducir el nivel de protección contra la discriminación ya garantizado por los Estados miembros en los ámbitos cubiertos por la misma.

CAPÍTULO II

**RECURSOS Y CUMPLIMIENTO**

*Artículo 9*

**Defensa de derechos**

1. Los Estados miembros velarán por la existencia de procedimientos judiciales o administrativos, incluso, cuando lo consideren oportuno, procedimientos de conciliación, para exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas mediante la presente Directiva para todas las personas que se consideren perjudicadas por la no aplicación, en lo que a ellas se refiere, del principio de igualdad de trato, incluso tras la conclusión de la relación en la que supuestamente se ha producido la discriminación.
2. Los Estados miembros velarán por que las asociaciones, organizaciones u otras personas jurídicas que, de conformidad con los criterios establecidos en el Derecho nacional, tengan un interés legítimo en velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva, puedan iniciar, en nombre del demandante o en su apoyo, y con su autorización, cualquier procedimiento judicial o administrativo previsto para exigir el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente Directiva.
3. Los apartados 1 y 2 se entenderán sin perjuicio de las normas nacionales en materia de plazos de interposición de recursos en relación con el principio de igualdad de trato.

*Artículo 10*

**Carga de la prueba**

1. Los Estados miembros adoptarán con arreglo a su ordenamiento jurídico nacional, las medidas necesarias para garantizar que corresponda a la parte demandada demostrar que no ha habido vulneración del principio de igualdad de trato, cuando una persona que se considere perjudicada por la no aplicación, en lo que a ella se refiere, de dicho principio alegue, ante un tribunal u otro órgano competente, hechos que permitan presumir la existencia de discriminación directa o indirecta.
2. Lo dispuesto en el apartado 1 se entenderá sin perjuicio de que los Estados miembros adopten normas sobre la prueba más favorables a la parte demandante.

3. Lo dispuesto en el apartado 1 no se aplicará a los procedimientos penales.
4. Lo dispuesto en los apartados 1, 2 y 3 se aplicarán asimismo a toda acción judicial emprendida de conformidad con el apartado 2 del artículo 9.
5. Los Estados miembros no estarán obligados a aplicar lo dispuesto en el apartado 1 a los procedimientos en los que la instrucción de los hechos relativos al caso corresponda a los órganos jurisdiccionales o a otro órgano competente.

#### *Artículo 11*

### **Protección contra las represalias**

Los Estados miembros adoptarán en sus ordenamientos jurídicos las medidas que resulten necesarias para proteger a los trabajadores contra el despido o cualquier otro trato desfavorable adoptado por parte del empresario como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato.

#### *Artículo 12*

### **Divulgación de información**

Los Estados miembros velarán por que las disposiciones adoptadas en virtud de la presente Directiva, además de las disposiciones correspondientes ya en vigor, sean puestas en conocimiento de las personas a las que sea aplicable, por todos los medios apropiados, por ejemplo en el lugar de trabajo, y en todo su territorio.

#### *Artículo 13*

### **Diálogo social**

1. Los Estados miembros, con arreglo a sus respectivas tradiciones y prácticas nacionales, adoptarán las medidas adecuadas para fomentar el diálogo entre los interlocutores sociales, a fin de promover la igualdad de trato, incluido el control de las prácticas en el lugar de trabajo, convenios colectivos, códigos de conducta, y mediante la investigación o el intercambio de experiencias y buenas prácticas.
2. Siempre que ello sea coherente con sus respectivas tradiciones y prácticas nacionales, los Estados miembros fomentarán entre empresarios y trabajadores, sin perjuicio de su autonomía, la celebración al nivel apropiado, de convenios que establezcan normas antidiscriminatorias en los ámbitos mencionados en el artículo 3 que entren dentro de las competencias de la negociación colectiva. Estos convenios respetarán los requisitos mínimos establecidos en la presente Directiva y las correspondientes medidas nacionales de aplicación.

#### *Artículo 14*

### **Diálogo con las organizaciones no gubernamentales**

Los Estados miembros fomentarán el diálogo con las correspondientes organizaciones no gubernamentales que tengan, con arreglo a las legislaciones y prácticas nacionales, un interés legítimo en contribuir a la lucha contra la discriminación basada en alguno de los motivos contemplados en el artículo 1, con el fin de promover el principio de igualdad de trato.

CAPÍTULO III  
**DISPOSICIONES PARTICULARES**

*Artículo 15*  
**Irlanda del Norte**

1. Para hacer frente a la infrarrepresentación de una de las principales comunidades religiosas en los servicios policiales de Irlanda del Norte, las diferencias de trato en materia de contratación en dichos servicios, incluido el personal de apoyo, no constituirán discriminación, en la medida en que dichas diferencias de trato estén explícitamente autorizadas por la legislación nacional.
2. Con objeto de mantener el equilibrio de las posibilidades de empleo para el cuerpo docente en Irlanda del Norte, contribuyendo al mismo tiempo a superar las divisiones históricas entre las principales comunidades religiosas existentes, las disposiciones de la presente Directiva en materia de religión o de convicciones no se aplicarán a la contratación de cuerpo docente en las escuelas de Irlanda del Norte, en la medida en que ello esté explícitamente autorizado por la legislación nacional.

CAPÍTULO IV  
**DISPOSICIONES FINALES**

*Artículo 15*  
**Cumplimiento**

Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para velar por que:

- a) se supriman las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas contrarias al principio de igualdad de trato;
- b) se declaren o puedan declararse nulas inválidas o se modifiquen todas las disposiciones contrarias al principio de igualdad de trato que figuren en los contratos o convenios colectivos, en los reglamentos internos de las empresas o en los estatutos de las profesiones independientes y de las organizaciones sindicales y empresariales.

*Artículo 17*  
**Sanciones**

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables en caso de incumplimiento de las disposiciones nacionales adoptadas en aplicación de la presente Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento. Dichas sanciones, que podrán incluir la indemnización a la víctima, serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros comunicarán dichas disposiciones a la Comisión a más tardar el 2 de diciembre de 2003 y le notificarán, sin demora, cualquier modificación de aquéllas.

*Artículo 18*  
**Aplicación**

Los Estados miembros adoptarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 2 de diciembre de 2003 o bien podrán con-

fiar su aplicación, por lo que se refiere a las disposiciones que dependen de los convenios colectivos, a los interlocutores sociales, a petición conjunta de éstos. En tal caso, los Estados miembros se asegurarán de que, a más tardar el 2 d diciembre de 2003, los interlocutores sociales hayan establecido de mutuo acuerdo las disposiciones necesarias; los Estados miembros interesados deberán tomar todas las disposiciones necesarias para poder garantizar, en todo momento, los resultados fijados por la presente Directiva. Informarán inmediatamente de ello a la Comisión.

A fin de tener en cuenta condiciones particulares, los Estados miembros podrán disponer, cuando sea necesario, de un plazo adicional de tres años a partir del 2 d diciembre de 2003, es decir, de un máximo de 6 años en total, para poner en aplicación las disposiciones de la presente Directiva relativas a la discriminación por motivos de edad y discapacidad. En este caso, lo comunicarán de inmediato a la Comisión. Los Estados miembros que opten por recurrir a este período adicional informarán anualmente a la Comisión sobre las medidas que adopten para luchar contra la discriminación por motivos de edad y discapacidad, y sobre los progresos realizados para la aplicación de la presente Directiva. La Comisión informará anualmente al Consejo.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, éstas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

#### *Artículo 19*

##### **Informe**

1. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión, a más tardar el 2 d diciembre de 2005 y, posteriormente, cada cinco años, toda la información necesaria para que la Comisión elabore un informe dirigido al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la aplicación de la presente Directiva.
2. El informe de la Comisión tendrá en cuenta, cuando proceda, los puntos de vista de los interlocutores sociales y de las organizaciones no gubernamentales correspondientes. Con arreglo a la consideración sistemática del principio de igualdad de oportunidades entre el hombre y la mujer, dicho informe facilitará, entre otras cosas, una evaluación de la incidencia de las medidas tomadas sobre mujeres y hombres. A la luz de la información recibida, el informe incluirá, en caso necesario, propuestas de revisión y actualización de la presente Directiva.

#### *Artículo 20*

##### **Entrada en vigor**

La presente Directiva entrará en vigor el día de su publicación en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

#### *Artículo 21*

##### **Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el 27 de noviembre de 2000.

*Por el Consejo*

*El Presidente*  
**É. GUIGOU**



## **El centro para la igualdad de oportunidades y lucha contra el racismo en Bélgica. (Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme)**

Creado por ley en 1993 con el respaldo del Parlamento y el Gobierno, su objetivo es promover la igualdad de oportunidades y combatir todas las formas de discriminación, exclusión o restricción basada en el origen étnico. El centro lleva a cabo sus funciones con independencia, ya que es una organización nacional paraestatal (es decir, que es subvencionada por el Estado, coopera a sus fines, pero no forma parte de la Administración Pública) y sus actividades se realizan desde una estructura central y una red de puntos locales en los que han implicado a un amplio rango de entidades públicas y privadas. Orgánicamente está adscrito directamente del primer Ministro y cuenta con autonomía de funcionamiento. Presenta anualmente un informe al Parlamento.

Entre sus principales funciones están:

1. Informar y asistir acerca de derechos y obligaciones: El centro ha establecido un teléfono gratuito que presta información al público sobre la legislación anti-discriminación, contesta cuestiones relacionada con este tema y deriva a la gente al servicio apropiado para cada cuestión.
2. Mediación y asistencia legal: El Centro tiene competencias para asistir a asociaciones o individuos que son víctimas o testigos de actos racistas o de discriminación. Tanto trabajadores sociales como abogados prestan información, registran quejas, analizan las situaciones, derivan a otros servicios, actúan como mediadores o consideran recursos legales posibles. También prestan apoyo y orientación a instituciones y organizaciones que proveen asistencia legal.
3. El Centro puede emprender acciones legales en casos que conciernan a los supuestos contemplados en la ley que prohíbe actos racistas y xenófobos.
4. Seguimiento de la realidad:
  - A partir de la información recogida a través de sus contactos con organizaciones locales y con el público, el Centro actualiza su conocimiento del desarrollo de los fenómenos del racismo y la discriminación y determina las acciones más apropiadas para responder a los problemas encontrados (estudios, intervenciones locales, acciones de conciliación...).
  - Desarrolla estudios e investigaciones.
  - El Centro sigue la aplicación de las provisiones legislativas contra la discriminación y lleva a cabo estudios e investigaciones sobre su efectividad, llamando la atención sobre sus lagunas.
  - Observatorio de políticas, particularmente en los campos de empleo, vivienda, educación, juventud, salud...
5. Eleva recomendaciones a las autoridades sobre las normativas en vigor o las que se prevé aplicar y también eleva recomendaciones a las autoridades y a entidades o personas sobre la base de los resultados de los estudios que lleva a cabo.
6. Realizar acciones de sensibilización y formación: Para personal trabajando en el sistema educativo, personal del campo de la justicia...

7. El Centro recibe, asimismo, encargos de las autoridades con respecto a misiones particulares (llevar a cabo la coordinación y el seguimiento de determinadas políticas, realizar informes para organismos internacionales sobre la situación en su país...)

### **LA COMISIÓN PARA LA IGUALDAD RACIAL EN GRAN BRETAÑA. (COMMISSION FOR RACIAL EQUALITY)**

Este organismo fue creado en 1976 por Ley (*Race Relations Act*) y cubre la discriminación por razón de color, raza, nacionalidad, ciudadanía y origen racial o étnico. Es financiado por el Ministerio del Interior, pero actúa con independencia del gobierno. Su misión consiste principalmente en trabajar para la eliminación de la discriminación racial, promover la igualdad de oportunidades entre personas de diferentes grupos étnicos y hacer el seguimiento del funcionamiento práctico de la legislación vigente contra la discriminación por motivos del origen étnico y proponer medidas para asegurar su efectividad y, llegado el caso, enmiendas a la ley. La Comisión está compuesta por un Comité de Dirección formado por personas independientes y cuenta con autonomía plena en su funcionamiento, así como con un presupuesto anual del Estado.

Entre sus funciones principales se encuentran las de:

1. Llevar a cabo investigaciones e inspecciones formales de acuerdo a su misión. Tras las investigaciones, la Comisión puede recomendar a cualquier persona u organización cambios en las prácticas y procedimientos de cara a las propuestas de promoción de la igualdad de oportunidades. Y si considera que se vulneran en la práctica algunas medidas de la legislación anti-discriminación, la Comisión puede emitir una notificación de no-discriminación, y la persona debe informar a la Comisión y a las personas a las que concierna (p.e. empleados) sobre las medidas tomadas para cambiar la situación. La reiteración puede llevar consigo otras acciones legales.
2. Otra función es prestar asistencia legal a víctimas e instituciones representantes de afectados a partir de una serie de criterios
3. Función de inspección y consultiva:
  - Aconseja al gobierno sobre la efectividad de la legislación, publica un informe anual que incluye un estudio general sobre el desarrollo, destaca casos significativos que se hayan llevado a los Tribunales, y enuncia las principales recomendaciones y hallazgos en conexión con sus investigaciones formales.
  - También aconseja a distintas instituciones (autoridades locales, departamentos de vivienda, policía...) sobre cómo evitar la discriminación y promover la igualdad de oportunidades.
4. La Comisión publica informes sobre investigaciones y estudios y mantiene a los parlamentarios, partidos políticos, organizaciones nacionales e instituciones informados de sus actividades.
5. La CRE puede elaborar y difundir códigos de prácticas que contengan orientaciones para la eliminación de la discriminación y la promoción de la igualdad de oportunidades entre personas de grupos étnicos diferentes. Estos códigos entran en vigor tras la aprobación por el Parlamento y la Secretaría de Interior. EL CRE también provee orientaciones dirigidas a áreas específicas (por ejemplo, cómo la legislación vigente anti-discriminación afecta a los anuncios de trabajo, cómo afecta a los agentes públicos, etc.).

6. La CRE puede financiar o asistir de otro modo a cualquier organización que, en su opinión, está concernida por la promoción de la igualdad de oportunidades y las buenas relaciones entre personas de grupos étnicos diferentes. Por ejemplo, financia a los 102 Consejos de Igualdad Racial que trabajan a nivel local a lo largo y ancho del Reino Unido. Estos Consejos están formados por representantes de grupos, asociaciones e individuos que apoyan sus objetivos.

### **LA COMISIÓN PARA LA IGUALDAD DE TRATO EN HOLANDA. (COMMISSIE GELIJKE BEHANDLING)**

La Comisión para la Igualdad de trato es una organización independiente que fue establecida por el gobierno en 1994 como una entidad a la que pudieran acudir y en la que encontrarán asistencia aquellos que tuvieran quejas relativas a trato discriminatorio. Su presupuesto procede principalmente del Ministerio de Justicia, aunque también recibe fondos del de Educación, Asuntos Sociales y del Gobierno local de Róterdam. La Comisión revisa las quejas que recibe y estudia si las normativas sobre igualdad de trato han sido contravenidas. Este órgano no sólo se ciñe a la discriminación por etnia o raza sino que contempla quejas y reclamaciones sobre una amplia serie de motivos de discriminación (religión, creencias, orientación política, sexo, orientación sexual, estado civil...). La Comisión trata con reclamaciones de discriminación tanto directa como indirecta.

De acuerdo a la legislación holandesa, los ámbitos donde más se concentra la función de la Comisión son:

- Las relaciones laborales en sentido amplio (desde el anuncio de la oferta hasta el empleo, salario, vacaciones, promociones y oportunidades de seguir cursos...) incluso en lo relacionado con las profesiones liberales
- La oferta de bienes y servicios, en la que todo el mundo debe ser tratado de acuerdo al principio de igualdad de trato.

El *procedimiento de queja* puede ser interpuesto por la persona afectada o por asociaciones que promueven los intereses de las personas a quienes afectan las regulaciones sobre igualdad de trato. Una vez que la queja es registrada, la Comisión investiga las posiciones de la víctima y la parte denunciada, así como puede entrevistar a terceras partes como testigos en un procedimiento gratuito y sin necesidad de abogados. Después de una última audiencia con las partes y en un plazo determinado, la Comisión emite una decisión. Esta decisión no tiene efectos legales, no vincula a los actores y no obliga a la parte considerada culpable de discriminación a cumplir la decisión. No obstante, en la práctica estas decisiones son normalmente aceptadas y llevadas a cabo. Es interesante el hecho de que la Comisión hace posteriormente un seguimiento del caso y entra en contacto con otros representantes del sector (p.e. económico) con objeto de prevenir casos similares que puedan ocurrir en un futuro.

Los empresarios u organizaciones pueden requerir una valoración de la Comisión sobre si sus regulaciones internas cumplen la normativa legal con respecto a la igualdad de trato.

Junto a este organismo existen otros dedicados exclusivamente a la promoción de la igualdad de trato y a la lucha contra la discriminación por razón de origen étnico.

### **EL COMITÉ PARA LA IGUALDAD ÉTNICA EN DINAMARCA. (NÆVNET FOR ETNISK LIGESTILLING)**

Este organismo fue creado por ley en 1997 para prestar consejo sobre la cuestión de la discriminación y de la igualdad de trato étnico al parlamento danés, al gobierno, a las administraciones central y local, a organizaciones privadas y a instancias públicas. Es un organismo independiente financiado con fondos públicos, estando ligado al Ministerio del Interior.

Es misión del Comité seguir los desarrollos de la sociedad y su impacto sobre la igualdad étnica. El trabajo del Comité no incluye tomar decisiones sobre casos individuales, sino referirse a casos y situaciones de principio. La mesa puede sugerir cambios en las prácticas y comportamientos de las instituciones y recomendar vías de acción con respecto a casos particulares de discriminación o acciones o conductas que refuerzan los problemas. El ámbito de actuación alcanza tanto a los residentes que no son nacionales de Dinamarca como las minorías étnicas de origen danés.

De acuerdo a su mandato legislativo, el Comité para la igualdad étnica lleva a cabo:

1. Recogida de datos y creación de información.
2. Estudios y publicaciones sobre igualdad étnica y publicación anual de sus actividades.
3. Cursos, seminarios y conferencias, mantiene encuentros regulares con autoridades centrales y locales y otras organizaciones para discutir la implementación de políticas de igualdad étnica.

Las áreas prioritarias de acción para este centro son la legislación, el mercado de trabajo, y la promoción de la educación intercultural en el medio educativo.

Actúan también con los medios de comunicación con respecto a la imagen y representación de las minorías étnicas. La mesa ha formado un grupo de trabajo sobre este tema y colaboran con los medios para mejorar la representación de las minorías étnicas en éstos.

### **AUTORIDAD PARA LA IGUALDAD EN IRLANDA. (EQUALITY AUTHORITY)**

Es un organismo independiente creado por ley y puesto en marcha en octubre de 1999. Los miembros de su consejo son nombrados por el Ministerio de Justicia irlandés. Su mandato es la realización de un cambio positivo para todos aquellos que experimentan desigualdad<sup>1</sup> para lo cual:

- Promueven y defienden los derechos establecidos en la legislación para la igualdad.
- Lideran la necesaria sensibilización y extensión de un compromiso para tratar la cuestión de la igualdad en la práctica y difunden consideraciones que implican la igualdad en todos los sectores.

Las principales actividades y servicios de este organismo son:

1. Proporcionar consejo gratuito a cualquiera que piensa que ha podido ser objeto de trato discriminatorio. Estas personas son informadas de la situación de la discriminación alegada en relación con la legislación vigente. La Autoridad puede asistir a quejas individuales en distintos sentidos, por ejemplo: explicando la situación legal sobre un tema, comunicación con el empleador en nombre del que se queja, preparando escritos para el

---

<sup>1</sup> Le competen a este organismo las situaciones de desigualdad y discriminación sobre la base de género, orientación sexual, creencias religiosas, edad, discapacidad, estado civil, situación familiar, raza y origen étnico, además de la pertenencia a la comunidad Traveller. Teniendo en cuenta que, a muchos efectos, la situación de la comunidad Traveller puede ser comparable con la comunidad gitana en España, es interesante el hecho de que se haya reconocido como una base de desigualdad, además de la etnia, la pertenencia a la comunidad Traveller, lo que supone un reconocimiento positivo de esta minoría presente en Irlanda hace mucho tiempo y la constatación de que han sido víctimas de una discriminación histórica.

Director de la Investigación de Igualdad y para los Tribunales Sociales, y representando legalmente durante la investigación a la persona afectada. De acuerdo a una serie de criterios, el organismo toma una decisión sobre la pertinencia de emprender acciones legales, para lo cual cuenta con su propio servicio legal y puede representar al demandante sin coste económico. En todo caso, las quejas pueden ser resueltas por este organismo sin llegar a emprender un proceso legal a través de un servicio de mediación entre las partes.

2. Proporciona información confidencial gratuita y consejo a empleadores, provisosores de servicios, sindicatos, y profesionales del derecho sobre la legislación irlandesa sobre igualdad.
3. La legislación proporciona a la E.A. poderes para asegurar el desarrollo de una conciencia proactiva de la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral y en la provisión de bienes y servicios. Así, la E.A. promueve y asiste el desarrollo de planes de acciones positivas entre empleadores y provisosores de servicios, establece consultas con partes interesadas para el desarrollo de códigos de prácticas y lleva a cabo revisiones de progreso hacia la igualdad en varios sectores.
4. Otra misión de la E.A. es promover el conocimiento de los derechos establecidos en la legislación. La estrategia de comunicación acentúa una relación proactiva con los medios y la promoción de campañas divulgativas, la organización de conferencias y seminarios, etc. Asegurando que la población esté informada de los servicios del organismo y de que la asistencia es accesible. También edita publicaciones, material explicativo sobre la legislación, un boletín trimestral...

### **LA OFICINA PARA LAS MINORÍAS EN FINLANDIA (*OMBUDSMAN FOR MINORITIES*)**

En 1991 fue establecida por ley la Oficina para los Extranjeros. En 1999, una nueva ley creó la Oficina para las Minorías, dependiente del Ministerio de Trabajo, a la que se transferían las funciones de la antigua oficina y a la vez que se definían nuevas competencias. Sus objetivos están marcados por ley, pero la Oficina opera de forma independiente.

Entre las funciones de la Oficina, se encuentran las siguientes:

1. Asesoramiento y consejo independiente a las víctimas de la Discriminación, incluido el consejo legal.
2. Acompañamiento en procesos judiciales relacionados con la discriminación étnica o racial, aunque por el momento no se actúa en representación legal de las víctimas ni se han llevado casos a los tribunales.
3. Denuncia ante las autoridades competentes de posibles casos de discriminación.
4. Puede hacer estudios en el caso de que exista una deficiente información sobre un aspecto concreto de la discriminación étnica o racial.
5. Velar por que las instancias políticas tengan en cuenta la discriminación étnica en sus actos.
6. Promover la cooperación entre las autoridades públicas y las organizaciones relacionadas con la lucha y prevención de la discriminación étnica.
7. La Oficina para las Minorías étnicas de Finlandia pretende ser una fuente de información para aquellas organizaciones o personas interesadas en la discriminación étnica.

8. Función de inspección y consultiva: Puede hacer propuestas sobre cómo combatir la discriminación étnica, presenta un informe anual sobre la situación al Ministerio de Trabajo y tiene el derecho por ley a ser escuchado en temas de asilo. Además, está actualmente colaborando en el proceso de transposición de la Directiva 2000/43/CE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico. La antigua Oficina para los extranjeros también se encargaba de informar a las autoridades policiales sobre los derechos y deberes de las minorías e inmigrantes.

La Oficina participa en redes y colabora con otras organizaciones de derechos humanos. Recientemente, ha habido una iniciativa de liga de derechos humanos cuyo objetivo era crear una red de lucha contra el racismo y la xenofobia, y a la Oficina le interesaría promover esta red.

Muchas otras son las funciones que le gustaría acometer, aunque por el momento no dispone de los fondos ni la experiencia necesarios para ello. Mientras, la cooperación con otros organismos es esencial para lograr determinadas metas.

País	Órgano	Web
Bélgica	El centro para la igualdad de oportunidades y lucha contra el racismo en Bélgica	<a href="http://www.antiracisme.be">www.antiracisme.be</a>
Gran Bretaña	Comisión para la Igualdad Racial	<a href="http://www.cre.gov.uk">www.cre.gov.uk</a>
Países Bajos	La comisión para la igualdad de trato	<a href="http://www.cgb.nl">www.cgb.nl</a>
Dinamarca	El comité para la igualdad étnica	<a href="http://www.nel.dk">www.nel.dk</a>
Irlanda	La Autoridad para la Igualdad	<a href="http://www.equality.ie">www.equality.ie</a>
Finlandia	La Oficina para las Minorías	<a href="http://www.mol.fi/migration">www.mol.fi/migration</a>

## JORNADAS SOBRE EMPLEO E INMIGRACIÓN

# Estrategias de Comunicación para la Promoción de la Igualdad de Trato

TOLEDO, 12 Y 13 DE NOVIEMBRE

### 12 DE NOVIEMBRE

9:30

#### **Inauguración**

Dña. M. Carmen Agulló Agulló

*Presidenta Comité Provincial de Toledo de Cruz Roja Española*

D. Antoni Briel

*Coordinador General de Cruz Roja Española*

D. Antonio Sánchez

*Director General de la Fundación Luis Vives*

D. Juan Aicar

*Vocal Asesor del Director General del IMSERSO. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*

D. Luis Cabiedas Guzmán

*Vice-Presidente Excmo. Diputación Provincial*

Dña. M. José Rivas

*Teniente de Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Toledo*

D. Jesús Velázquez García-Bueno

*Delegado Provincial de Industria y Trabajo*

10:30

#### **Conferencia de apertura:**

**“Políticas antidiscriminación y por la igualdad de trato en Europa”**

Presenta: D. Antoni Briel. *Coordinador General de Cruz Roja Española*

Participa: D. José Manuel Fresno. Miembro español de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (Consejo de Europa)

11:30

PAUSA-CAFÉ

- 12:00: **Ponencia:**  
**“Las dinámicas de la discriminación”**  
 Presenta: D. Jesús Rodríguez  
*Coordinador Autonómico de Castilla La Mancha*
- Participa: D. Daniel Wagman  
*Investigador, y escritor. Experto en discriminación, sistema penal y exclusión*
- 13:00: **Ponencia:**  
**“La discriminación por motivos de origen en el mercado laboral”**  
 Presenta: Dña. Estrella Rodríguez  
*Directora del departamento de Intervención Social de CRE*
- Participa: D. Lorenzo Cachón  
*Profesor titular de Sociología. Universidad Complutense de Madrid*
- 14:00: COMIDA
- 16:00: **Ponencia:**  
**“Claves para afrontar los obstáculos de la discriminación: las acciones de sensibilización”**  
 Presenta: Dña. Goretti Urrutia Ayerdi  
*Técnica del Plan de Empleo de Oficina Central de CRE*
- Imágenes positivas: cómo aprovechar los recursos de la comunicación**  
 Participa: D. Antón Álvarez  
*Director creativo de Red Cell y especialista en publicidad social*
- La sensibilización intercultural como estrategia de intervención social**  
 Participa: D. Fidel Hernández  
*Director de la Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración*
- 17:30: Pausa
- 18:00: **Mesa redonda:**  
 Buenas Prácticas en acciones de sensibilización  
 Presenta: D. Jesús Esteban  
*Vocal del Comité Provincial de Toledo*
- 
- **El ámbito local como marco de actuación en las acciones de sensibilización: la experiencia de TV *entre culturas***  
 Participa: D. Daniel Lavella, *Responsable de la campaña de sensibilización contra la Xenofobia y el Racismo del proyecto NEXOS de la Iniciativa Comunitaria EQUAL*

- **Estrategias de sensibilización para abordar las discriminaciones vinculadas al origen-cultural-religión**  
Participa: D. Marco Paulsen, *Mouvementet contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie, (MRAX)*

19:00

FIN DE LA JORNADA

## 13 DE NOVIEMBRE

9:30

### PONENCIA:

**“La perspectiva de género en las estrategias de comunicación y sensibilización: análisis y recomendaciones”**

Presenta: Dña. Paloma Cemillán

*Responsable Programas de Mujer CRE*

Participa: Dña. Pilar López Díez

*Doctora en Ciencias de la Información UCM*

10:30 – 11:30

### TALLERES

- **Metodología y herramientas para el diagnóstico de la discriminación**  
*Coordina:*  
D. Daniel Wagman,  
*Investigador, y escritor. Experto en discriminación, sistema penal y exclusión*
- **Cómo se hace una campaña/ El diseño de un plan de comunicación**  
*Coordina:*  
Dña. Patricia Núñez, *Profesora de Publicidad II de la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM*  
*Participa:*  
Dña. Carolina Guerrero, *Directora de Comunicación de la Fundación Luis Vives*
- **La cooperación con los medios de comunicación**  
*Coordina:*  
Dña.. Pilar López, *Doctora en Ciencias de la Información UCM*  
*Modera:*  
Dña. Milagros Mateo. *Directora del Dpto. de Comunicación e Imagen. CRE*  
*Participan:*  
Dña. Isabel Serrano, *ABC*  
D. Isaac López, *Canal Sur*  
Dña. Mar Gómez Illán, *Directora de la Revista Ecos de Toledo*

- **La Responsabilidad Social Corporativa: estrategias de comunicación para su incorporación en la pequeña y mediana empresa**

*Coordina:*

Dña. Marta de la Cuesta. *Economistas sin Fronteras*

*Participan:*

D. Ignacio Anda, *Cruz Roja Española*

D. Ibon Díaz de Rada, *Fundación Novia Salcedo*

D. Alfonso Hernández, *Grupo VIPS*

D. Javier López,, *CEPES*

- **La creatividad como recurso en las acciones de sensibilización**

*Coordina:*

D. Daniel Lavella, *Guionista y director de documentales y productos audiovisuales de contenido social*

11:30-12:00	PAUSA-CAFÉ
12:00-13:30	CONTINUACIÓN TALLERES
13:30	CONCLUSIONES
14:00	COMIDA
16:00	COMUNICACIONES: EXPERIENCIAS ONGs en materia de sensibilización y VISITA EXPOSICIÓN.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16:00: Presentación corto <i>El silencio del ángel</i>, Asociación Columbares</li> <li>• 16:30 Comunicaciones, experiencias ONGs:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Andalucía Acoge</b>: La inmigración comunica: <i>Propuestas para el tratamiento informativo de la inmigración</i></li> <li>– <b>Murcia Acoge</b>: Empresa Integra</li> <li>– <b>CCOO</b>: Propuestas para una legislación antidiscriminación</li> <li>– <b>Equalbur</b>: Gana la diversidad</li> <li>– <b>Fundación ONCE, Cáritas, Fundación Secretariado General Gitano y CRE</b>: Participa en una gran empresa, <i>Juntos por la inserción laboral</i></li> <li>– <b>Cruz Roja Española</b>: Aprende a mirar de cerca</li> </ul> </li> <li>• 17:30: Visita exposición: compuesta por las distintas campañas facilitadas por las organizaciones y entidades sociales españolas y europeas</li> </ul>
18: 00	FIN DE LAS JORNADAS.

# Participantes

<b>Provincia</b>	<b>Nombre</b>	<b>Entidad</b>
Alicante	Ana Ibáñez Hernández	Cruz Roja
Alicante	Caterina Ferrero Herrero	Asociación de prensa de Alicante
Alicante	Cristina Planelles Marín	Cruz Roja
Alicante	José Pérez García	Cruz Roja
Almería	Antonia Sánchez Villanueva	Cruz Roja
Asturias	Héctor Mahía	ACCEM
Asturias		ACCEM
Asturias	Patricia Fernández Frutos	Cruz Roja
Barcelona	Beatriz Fabra Arqués	Probens
Barcelona	Cristina Rodríguez Moreno	Probens
Barcelona	Ingrid Casasús Bernacho	Cruz Roja
Barcelona	Luis León Herráiz López	Cruz Roja
Bélgica	Marco Paulsen	MRAX
Bilbao	Ibon Díaz de Rada	Fundación Novia Salcedo
Bilbao	Jugatx Menika	CEAR
Bilbao	Julene Eiguren	CEAR
Burgos	Carmen Revilla	Casa de Acogida
Burgos	Chus Clett	Equalbur
Burgos	Isabel Olazagoitia	Atalaya
Burgos	José Miguel Dixneuf	Burgos Acoge
Burgos	M <sup>a</sup> Yolanda Cuevas Romero	Cruz Roja
Burgos	Raquel Sáez	Cáritas
Cáceres	José M <sup>a</sup> López Calvache	Cruz Roja
Cádiz	Manuel Granado Infante	Cruz Roja
Canarias	Juan Ramón Benítez Padrón	CEAR
Cantabria	Ana M <sup>a</sup> Barquín Sainz	Cruz Roja
Cantabria	Ruth Sainz Quintana	Cruz Roja
Castellón	Diokgbene Bomboma	Cruz Roja
Castellón	M <sup>a</sup> Carmen Torres Iturregui	Cruz Roja
Ciudad Real	M <sup>a</sup> Dolores Cañizares Cañizares	Cruz Roja
Córdoba	Diana Solannay Valencia Zapata	Asociación Pro-Inmigrantes de Córdoba APIC
Cuenca	Eva Nuño de la Asunción	Cruz Roja
Girona	Sonia Puig Canet	Cruz Roja

Granada	Ignacio Romero Molina	Cruz Roja
Guadalajara	Rosa Herrero González	Cruz Roja
Guipúzcoa	Amaia Fabián Moral	Cruz Roja
Huelva	Javier Ponce Pérez	Cruz Roja
Huelva	Reme Flores Muñoz	Cruz Roja
Jaén	Cheikh Youba Abdoul Khadir	Cruz Roja
La Rioja	Cristina Arpón Rubio	Cruz Roja
Las Palmas	Oliver Martín Quintero	Cruz Roja
León	Carmen García San Martín	ACCEM
León	Eva Mª Fernández Rodríguez	Cruz Roja
Madrid	Adriana L.Florez Hernández	ADRA
Madrid	Ana Bellocchio	Fundación Mujeres Progresistas
Madrid	Ángeles González Castellano	Cruz Roja
Madrid	Benjamín Cabaleiro Sobrino	Fundación General Secretariado Gitano
Madrid	Carlos Sevillano Martínez	IMSERSO
Madrid	César Sánchez Garzón	MPDL
Madrid	Daniel Lavella	CEPAIM
Madrid	Dolores García-Andrade Narro	CEAR
Madrid	Esther Camuñas Hernáiz	Red Araña
Madrid	Inmaculada Simón Juárez	IMSERSO
Madrid	Isabel Sopranis Beneyto	
Madrid	Jesús Cabezas Martín	APROSERS
Madrid	José María Díaz-Ropero	CC.OO.
Madrid	José Sánchez Serrano	Fundación General Secretariado Gitano
Madrid	Laura García Hernández	Red Acoge
Madrid	Mª Consolación Gª Huertos Sevillano	Progestión
Madrid	Malen Álvarez Ruiz	Cáritas
Madrid	Mar Bastante Llébana	Comité Internacional de Rescate
Madrid	Marian de Francisco Cantúa	Comité Internacional de Rescate
Madrid	Marta Segovia Benavides	USO
Madrid	Olga Calonge	ADRA
Madrid	Paloma Fernández Nuevo	MPDL
Madrid	Rosalía Guntín Ubiergo	CEPAIM
Madrid	Rubén Dávila	EMSI
Madrid	Fidel Hernández	EMSI
Madrid	Antón Álvarez	Red Cell
Madrid	Daniel Wagman	
Madrid	Sandra Carpintero Rivero	La Rueca

Madrid	Virginia Castrejana Fernández	Federación Mujeres Progresistas
Madrid	Virginia López Feijoo	ACCEM
Madrid	Virginia Moraleda Tejero	Fundación General Secretariado Gitano
Madrid (central)	Carmen Amaro	Cruz Roja
Madrid (central)	Elena Girón	Cruz Roja
Madrid (central)	Ignacio Inda Arriaga	Cruz Roja
Madrid (central)	Maika Sánchez	Cruz Roja
Madrid (central)	M <sup>a</sup> Antonia Jiménez Milla	Cruz Roja
Madrid (Central)	Milagros Mateos	Cruz Roja
Madrid (central)	Octavio Cabezas Martínez	Cruz Roja
Madrid (central)	Paloma Cemillán	Cruz Roja
Madrid (central)	Pilar Forcem	Cruz Roja
Madrid (central)	Rosa San Andrés	Cruz Roja
Madrid (central)	Susana Gende	Cruz Roja
Málaga	Estrella Bordallo	MPDL
Málaga	Mar Torres Casado de A.	MPDL
Murcia	Ana Sabina Alonso Campoy	Red Acoge/Murcia Acoge
Murcia	Araceli Hernández Prieto	Cruz Roja
Murcia	Baldomero Eduardo Romero Sánchez	Red Acoge /Murcia Acoge
Murcia	José Pérez Abellán	Cruz Roja
Murcia	M <sup>a</sup> Dolores García Balsalobre	Cruz Roja
Salamanca	Rocío Marban Pinilla	Cruz Roja
Sevilla	Marta Aguilar Adame	Andalucía Acoge
Soria	Esther Fernández Marín	Cruz Roja
Toledo	Amparo Herreros Prado	CC.OO.
Toledo	Beatriz de la Calle	Cruz Roja
Toledo	Beatriz Villamor López	Cruz Roja
Toledo	Belén López	Cruz Roja
Toledo	Daniel Erades Maldonado	Cruz Roja
Toledo	Diana Seseña Aparicio	Cruz Roja
Toledo	Dolores Hernández Andrade	MPDL
Toledo	Gustavo A. Duque	Cruz Roja
Toledo	Laura Gil Pascual	CC.OO. Castilla La Mancha
Toledo	Marta Cogolludo Medina	Cruz Roja
Toledo	Mayte Martín Pérez	MPDL
Toledo	M <sup>a</sup> José Moreno	ASAYMA
Toledo	Mustafá	Mediación Social Intercultural
Toledo	Nuria Lores	Mediación Social Intercultural

Toledo	Pilar Marco	CITE
Toledo (Illescas)	Inmaculada Aguado Martín	Centro Servicio Sociales
Valencia	Sara Verdú Vila	CEAR
Valencia (Gandía)	Antoni Martí y Pavia	Cruz Roja
Valladolid	Juan Francisco Gutierrez Sebastián	Cruz Roja
Vitoria-Gasteiz	Blanca López de Etxazarreta	Cruz Roja
Vizcaya (Barakaldo)	Amaia Tomé Escudero	Asociación Goiztiri







