

TESIS DOCTORAL

AÑO 2.019

TÍTULO DE LA TESIS:

**Emoción y Exclusión Social
Una relación al descubierto**

FRANCISCO JAVIER BÁREZ CAMBRONERO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA:
PROGRAMA DE DOCTORADO EN
ANÁLISIS DE PROBLEMAS SOCIALES**

DIRECTORA DE TESIS:

**M^a ROSARIO H. SÁNCHEZ MORALES
CATEDRÁTICA DE SOCIOLOGÍA. UNED**

*La presunción de tener tantas cosas que decir....
La ambición de tener una historia que contar....
El orgullo de sentirse lleno de ideas....
Y sentirlas solo mías
Y querer a toda costa contarlas a todos....
Pero tal vez yo estaría más cerca de vosotros
Si os hablase de mis miedos.
De los sueños desvanecidos
De mis proyectos
E inhibiciones....
Pero tal vez solo soy alguien que se hace ilusiones.
Sin humildad,
La ilusión de ser distinto a los demás....*

Massimo Troisi
En Hervé Marbasse, *La montaña dentro*.
Desnivel, Madrid, 2016

Agradecimientos

Sirvan estas líneas como declaración de reconocimiento y agradecimiento a todas las personas y organizaciones que de alguna manera han colaborado para que esta Tesis Doctoral haya sido posible. Todas ellas, cada una a su manera, han aportado complicidad, conocimiento, experiencia y tiempo. Vuestra participación ha sido decisiva y vital en el desarrollo y resultado de esta Tesis Doctoral, vuestro también es el mérito.

Gracias por sus acertadas indicaciones y recomendaciones a quienes formaron parte de los paneles de profesionales y expertos. Gracias a todas las personas, profesionales y voluntarias de las organizaciones que facilitaron e hicieron posible el gran reto que supuso la realización del trabajo de campo y desarrollo de los talleres; *Bizitza Berria, los diferentes servicios municipales de Vitoria/Gasteiz, IRSE, Goztiri, CIE, Berezi 99, Cáritas y el grupo de voluntariado de la parroquia Los Dolores del barrio de Sansomendi. Gracias es especial a Eugenia, Sara, Boni, Josean, Olga, Arantza, Santiago, Ainara, Cecilia y a Raquel de AWAKE.*

Gracias infinitas para todas *aquellas personas que se prestaron a participar en las entrevistas y los grupos de discusión, a todas las que formaron parte de los talleres* por compartir sus más íntimas emociones y vivencias personales y permitirme disfrutar y aprender de sus experiencias y tiempo, lo cual es de agradecer. Gracias a *Andrea (q.e.p.d.)* por su interés, implicación y trabajo con las entrevistas, en mi memoria quedan los buenos ratos que pasamos juntos sentados en la calle haciendo entrevistas.

Gracias a *mis compañeros y compañeras, amigos y amigas del Consorcio de Inteligencia Emocional (CIE)* por el apoyo y por hacer vuestro mi proyecto. Gracias a *mis compañeros y compañeras del Programa de Doctorado* por compartir de manera tan desinteresada vuestro trabajo, vuestro conocimiento y vuestra amistad; *Pilar, Felipe, Clara, Jesús, Teresa, José Mari, Rocío, Tina, Cristina, Inés,*

Gracias a los *autores y autoras de artículos científicos y obras estudiadas y citadas, y aquellas que aunque no son citadas me sirvieron de inspiración y reflexión.* No quisiera dejar pasar la oportunidad de mostrar mi infinito agradecimiento a *quienes han dedicado tiempo y esfuerzo en la traducción de la bibliografía utilizada* en la elaboración de la Tesis

cuya edición original está escrita en otros idiomas. Gracias a Eduardo Bericat por su colaboración y por enseñarme e iniciarme en los emocionantes caminos de la Sociología de las emociones. Gracias a *Antoni Senpere* por sus enseñanzas y sensibilidad durante la formación sobre el programa MAXQDA.

Gracias por su interés, empeño y esfuerzo en buscar y conseguirme bibliografía, incluso la “rara y descatalogada” *a todas las personas de las bibliotecas y librerías* a las que he acudido tan reiteradamente que hemos forjado amistades, *José, Elena, de La Casa del Libro y de ELKAR*.

Gracias *al personal no docente de la UNED y del Centro Asociado de Vitoria-Gasteiz* por su dedicación, buen hacer y por haberme facilitado la vida universitaria. Gracias a *profesores y profesoras* con quienes he tenido el placer de aprender durante más de dos décadas, una apasionante experiencia en la que me han transmitido conocimiento y me han formado como sociólogo, pero sobre todo, gracias por contribuir a mi desarrollo como persona. No en vano, el método académico de la UNED se fundamenta y enseña autodisciplina, constancia, perseverancia, capacidad de organización y habilidad para la reflexión analítica y crítica, en definitiva, en la formación como investigador social que me ha llevado a completar esta Tesis Doctoral.

Gracias a *Carlos Cantero*, por su interés y contacto desde el lejano Chile. Gracias al *Profesorado del Master*, por su cercanía y por su maestría en impartir su saber y conocimiento. Gracias al *Tribunal del TFM* por sus doctas recomendaciones que me abrieron puertas a nuevos conocimientos y descubrimientos que me han permitido enriquecer enormemente esta Tesis. Gracias a *quienes forman parte de la Escuela de Doctorado de la UNED* por su amabilidad, su cercanía y excelente gestión.

Permítanme mi especial reconocimiento a *Hilde Sánchez Morales*, ¡qué decir! de ella, mi gran Directora de Tesis. Gracias por inocularme *la bacteria doctoral* y animarme a vivir esta fascinante aventura. Gracias por tus sabias, atentas y oportunas orientaciones, recomendaciones y conocimiento, por tus enseñanzas y rigor científico, por tus continuos ánimos, por tu impulso y motivación, por tu cercanía, ¡¡por tu amistad!!

A mi madre que me enseñó a ser agradecido.

Gracias a mi familia por su paciencia, confianza, apoyo, espacio y tiempo.

Índice

	Pág.
Agradecimientos	
Índice de Tablas y Gráficos	2
Recursos científicos consultados y utilizados	4
Prólogo	8
Introducción	12
Capítulo 1. Justificación	32
Capítulo 2. Objetivos e Hipótesis	42
Capítulo 3. Metodología	46
Introducción	46
Entrevistas semiestructuradas	54
Grupos de discusión	60
Talleres de educación socioemocional	64
Capítulo 4. Marco Teórico	70
Introducción	70
Vulnerabilidad y Exclusión social	81
Personas “sin hogar”	97
Sociología de las emociones	115
Emociones e Inteligencia Socioemocional	137
Educación socioemocional	147
Capítulo 5. Resultados.	150
Introducción	151
5.1. Datos y Resultados de las entrevistas y grupos de discusión	152
5.2. Datos y Resultados de los talleres de educación socioemocional	250
Capítulo 6. Discusión de resultados cualitativos	280
Capítulo 7. Conclusiones y contraste de Hipótesis	300
Epílogo	330
Bibliografía	332
Anexo 1- Guion para las entrevistas y grupos de discusión	346
Anexo 2- Instrumentos de evaluación de los talleres: CDE-R / TMMS-24	348
Anexo 3- Libro de Códigos y Subcódigos en MAXQDA.	356
Anexo 4- Documento de Compromiso de confidencialidad	360

Índice de Tablas y Gráficos

PÁG.

TABLAS

Capítulo 3. Metodología

Tabla 1. Relación de códigos y perfil de personas entrevistadas.	58
Tabla 2. Relación de códigos y perfil de participantes de grupos de discusión	62
Tabla 3. Competencias y habilidades socioemocionales.	65
Tabla 4. Relación de los talleres de educación socioemocional.	66

Capítulo 4. Marco Teórico

Tabla 5. Indicadores de exclusión social.	111
Tabla 6. Modelo de Competencias y habilidades socioemocionales (CIE) .	147

Capítulo 6. Resultados de la aplicación de talleres de educación socioemocional

• <i>Talleres dirigidos a personas en situación de exclusión social</i>	249
Tabla 8. Resultados del taller 1. PSH 2010.	253
Tabla 9. Resultados del taller 2. PSH.2011.	256
Tabla 10. Resultados del taller 3. PSH.2012.	257
• <i>Talleres dirigidos a personas en situación de riesgo y vulnerabilidad social</i>	260
Tabla 11. Resultados del taller 4. Personas desempleadas mayores de 45 años.	263
Tabla 12. Resultados del taller 5. Mujeres en situación de inclusión sociolaboral (Año 2017).	266
Tabla 13. Resultados taller 6. Personas en situación de riesgo social (Año 2018).	267
Tabla 14. Resultados taller 7. Personas en situación de riesgo social (Año 2018).	268
Tabla 15. Resultados taller 8. Mujeres en situación de riesgo social (Año 2018).	268
• <i>Talleres dirigidos a personas migrantes en situación de riesgo y vulnerabilidad</i>	271
Tabla 16. Resultados taller 9. Personas migrantes (Año 2017).	273
Tabla 17. Resultados taller 10. Personas migrantes (Año 2018).	273
• <i>Talleres dirigidos a población joven</i>	274
Tabla 18. Resultados taller 11. Población joven (Año 2016).	275
Tabla 19. Resultados taller 12. Población joven (Año 2017).	276
Tabla 20. Resultados taller 13. Población joven (Año 2018).	276
Tabla 21. Datos y resultados de los talleres de educación socioemocional.	278
Capítulo 7. Discusión de resultados	
Tabla 22. Cuantificación de sucesos estresantes presentados como factores de exclusión social.	284
Tabla 23. Escala de acontecimiento vitales estresantes.	285
Tabla 24. Cuantificación de estados emocionales consecuencia de los sucesos vitales.	286

GRÁFICOS

Introducción

Gráfico 1. Evolución de las dificultades económicas de los hogares. Porcentajes. Fuente: <i>Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de condiciones de vida 2017.</i> Elaboración propia.	14
Gráfico 2. Evolución de la tasa de riesgo de pobreza por edad (Menos de 16 años). Fuente: <i>Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de condiciones de vida 2017.</i> Elaboración propia.	15
Gráfico 3. Mapa de investigación. Entrevistas y Grupos de Discusión. Elaboración propia.	27
Gráfico 4. Mapa de investigación. Talleres de educación socioemocional. Elaboración propia	28
Capítulo 2. Metodología	
Gráfico 5. Escritorio de trabajo de MAXQDA. Elaboración propia.	47
Capítulo 5. Marco Teórico	
Gráfico 6. Los grandes niveles de análisis social	77

Índice de recursos científicos consultados

- Grupo de Estudios sobre Sociología de las emociones y de los cuerpos.
<http://cuerposyemociones.com.ar/>
- ACADEMIA. EDU.
https://www.academia.edu/Documents/in/Sociologia_de_Las_Emociones
- Academic Search Premier (Ebsco).
https://connect.ebsco.com/s/?language=en_US
- AJS. American Journal of Sociology.
<https://www.journals.uchicago.edu/toc/ajs/current>
- AlphaGalileo.
<https://www.alphagalileo.org/en-gb/>
- APAPsycNET. American Psychological Association.
<https://psycnet.apa.org/search>
- ASA. Asociación Americana de Sociología.
<https://www.asanet.org/>
- Clarivate Analytis. Archive ScienceWatch.
<http://archive.sciencewatch.com/>
- Canal UNED.
<https://canal.uned.es/>
- CIS. Centro de Investigaciones Sociológicas.
<http://www.cis.es/cis/opencms/ES/index.html#>
- Consejo Superior de Investigaciones Científicas. CESIC.
<https://www.csic.es/>
- DART-Europe. Portal de Tesis electrónicas.
<http://www.dart-europe.eu/basic-search.php>
- DIALNET.
<https://dialnet.unirioja.es/>
- EAPN. Red europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social.
<https://www.eapn.es/>
- ELSEVIER.
<https://www.elsevier.com/es-es>
- EMPIRIA. UNED. Revista de Metodología de Ciencias Sociales.
<http://revistas.uned.es/index.php/empiria/index>
- ESS. European Social Survey.
<http://www.europeansocialsurvey.org/about/country/spain/>
- EurekaAlert!
<https://www.eurekaalert.org/>
- European Science Foundation (ESF). ERIHPLUS. NSD.
<https://dbh.nsd.uib.no/publiseringskanaler/erihplus/>
<https://nsd.no/nsd/english/index.html>
- FEANTSA.
<https://www.feantsa.org/en>
- FECYT. Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología.
<https://www.fecyt.es/>
- Fundación Encuentro. Informe España.
<https://blogs.comillas.edu/informeespana/tag/fundacion-encuentro/>
- Fundación FOESSA.

<https://www.foessa.es/>

- Google Académico

<https://scholar.google.es/>

- Instituto de Estudios Sociales Avanzados. IESA.

<http://www.iesa.csic.es/iesa>

- Instituto Nacional de Estadística. INE.

<http://www.ine.es/welcome.shtml>

- Intersticios. Revista sociológica de pensamiento crítico.

<https://www.intersticios.es/index>

- INGURUAK. Revista vasca de Sociología y Ciencia Política.

<http://www.inguruak.eus/index.php/inguruak>

- Investigación y Ciencia.

<https://www.investigacionyciencia.es/materias/sociedad>

- ISRE. International Society for Research on Emotion.

<https://isre.org/>

- Journal Citation Reports (JCR).

<https://jcr.clarivate.com/JCRLandingPageAction.action?>

- Journal of affective disorders.

<https://www.sciencedirect.com/journal/journal-of-affective-disorders>

- JSTOR.

<https://www.jstor.org/>

- ND LTD. Búsqueda global de Tesis y disertaciones.

<http://search.ndltd.org/>

- OATD. Tesis y disertaciones de acceso abierto.

<https://oatd.org/>

- OG. Open Grey.

<http://www.opengrey.eu/>

- Open Thesis.

<http://www.openthesis.org/>

- PAPERS. Revista de Sociología.

<https://papers.uab.cat/index>

- Promebi. Grupo de Investigación. Promoviendo el Empleo y el Bienestar en Europa.

<https://www.unioviedo.es/promebi/>

- Publishers Scholar Metrics.

<http://www.publishers-scholarmetrics.info/>

- Red de Psicología Social.

<http://salovey.socialpsychology.org/publications>

- Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas.

<http://www.reis.cis.es/REIS/html/index.html>

- RENISCE. Red Nacional de Investigadores en los Estudios Socio-Culturales de las emociones.

<https://renisce.wordpress.com/>

- ResearchGate.

<https://www.researchgate.net/>

- RESH. Sistema de valoración integrada de revistas españolas de Humanidades y Ciencias Sociales.

<http://epuc.cchs.csic.es/resh/>

- RIS. Revista Internacional de Sociología.

<http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/index>

- SAGE Journals.
<https://journals.sagepub.com/>
- Save the Children.
<https://www.savethechildren.es/colaborar-ong/no-la-guerra-contra-la-infancia>
- ScienceDirect.
<https://www.sciencedirect.com/>
- SCIMAGO. Ranking de Instituciones.
<https://www.scimagojr.com/index.php>
- SCOPUS.
<https://www.scopus.com/home.uri>
- SiiS. Centro de Documentación y Estudios.
<https://www.siiis.net/>
- Sinc. La ciencia es noticia.
<https://www.agenciasinc.es/>
- SSRN.
<https://www.ssrn.com/index.cfm/en/>
- Taylor Francis Online.
<https://www.tandfonline.com/>
- TDX. Tesis Doctorals en Xarxa.
<https://www.tdx.cat/>
- Tendencias Sociales. Revista de Sociología. UNED.
<http://revistas.uned.es/index.php/Tendencias/index>
- TESEO. Tesis Doctorales.
<https://www.educacion.gob.es/teseo/irGestionarConsulta>.
- UNED. Revistas científicas.
<http://revistas.uned.es/>
- UNED. e-spacio.
<http://e-spacio.uned.es/fez/>
- UNED. Linceo+
<https://buscador.biblioteca.uned.es>
- UNESDOC.
<https://unesdoc.unesco.org/>

Prólogo

Esta Tesis Doctoral dio sus primeros pasos en el proyecto iniciado en el marco del Máster del Programa de Doctorado de la UNED en 2010-2011, titulado *Emoción y exclusión social, una relación al descubierto*. Consistió en una investigación sociológica sobre el impacto e influencia de las emociones en los procesos de vulnerabilidad, exclusión e inclusión social. Su propio enunciado sugiere y enfoca su propósito general, poner al descubierto una relación relevante a la hora de abordar cualquier acción encaminada a entender y actuar contra los procesos de exclusión social.

Mi motivación personal estaba entonces y está actualmente en fusionar diferentes campos de conocimiento; *inteligencia emocional, creatividad, gestión de programas públicos, sociología y sociología de las emociones*. Esta fusión me llevó a una profunda reflexión en clave sociológica y al planteamiento de muchas preguntas internas acerca del sufrimiento padecido por muchas personas que se encuentran en situación de exclusión social: *¿Tienen algo que ver las emociones en este tipo de problemas sociales? ¿Qué ocurre en el seno de algunos hogares para que haya personas que deciden abandonarlos o son expulsadas por sus familiares más cercanos? ¿Cómo es la experiencia emocional que se produce en estos casos? ¿Se puede hacer algo mediante la inteligencia emocional para hacer frente a estos problemas?*

Son algunas de las preguntas que fueron interpelando mi conciencia y especial sensibilidad sobre los conflictos familiares y su relación directa con determinadas experiencias de vida en la calle, con el convencimiento de que éste es un problema socioemocional. Así nace el diseño de una investigación-acción con vocación y pretensión de *analizar, conocer y poner de relieve la dinámica interacción existente entre los problemas sociales relacionados con la vulnerabilidad y exclusión social y los estados emocionales que este tipo de situaciones producen en las personas que las sufren, comprender cómo se originan, cómo las afrontan y qué consecuencias tienen para sus vidas*.

Es una perspectiva emocional y sociológica que proporciona “*otros datos*” y permite recabar evidencias empíricas que ayudan a observar y comprender mejor la estructura de la sociedad y las posiciones sociales desfavorables, en las que están muy

presentes emociones como *la ira, el miedo, la vergüenza, la culpa, la frustración, la ansiedad, la hostilidad, el desaliento, la impotencia, etc.* Por otra parte, supone un firme planteamiento de propuestas de intervención, empíricamente avaladas, como acción creativa y transformadora que aborde esta problemática social.

Estamos ante una línea de trabajo orientado a analizar el potencial y posibilidades de utilización de la inteligencia emocional como herramienta de acción social contra la vulnerabilidad y exclusión social, acción que desde un nivel micro-sociológico puede convertirse en acción colectiva que estimule un comportamiento global. El desarrollo de la inteligencia emocional y la mejora en el uso adecuado de las competencias y habilidades socioemocionales nos permite transformar los estados emocionales tóxicos y dañinos por otros placenteros y adaptativos.

A mi modo de ver, lo novedoso de este trabajo se sitúa en dos planos: a) *Sustentar el análisis en el binomio formado por la exclusión social y las emociones, desde la perspectiva de la Sociología de las emociones y b) Plantear la aplicación de medidas de educación socioemocional mediante talleres como propuesta de intervención social.*

Un enfoque que aporta el hilo conductor y soporte teórico fundamental para comprender que la mayor parte de las emociones y por tanto, las actitudes, comportamientos y conductas derivadas de ellas, *están condicionadas por fuertes estímulos que producen las estructuras sociales, las normas y sistemas culturales a través de intensos y dinámicos procesos de socialización desde la infancia.* Ofrece, por tanto, una visión de la conexión entre lo *macro* (estructuras sociales y culturales), lo *meso* (grupal) y lo *micro* (individual).

Es decir, se trata de una perspectiva de análisis dual que vincula la Sociología de las emociones con la Sociología de la Vulnerabilidad y la Exclusión social.

Si el objetivo principal de la Sociología es *«descubrir»* las causas de los problemas sociales investigando contextos determinantes y en qué medida los fenómenos sociales pueden estar relacionados entre sí, *la dimensión emocional puede ser el nexo de unión entre lo individual y lo estructural.* Representa el propio objeto de la Sociología; descubrir, describir y conectar experiencias y conductas humanas y sociales, comprender la dimensión emocional y la social de la vida humana para conocer los problemas sociales.

Por tanto, esta investigación se presenta como una línea alternativa y complementaria de reflexión sociológica e investigación-acción basada en la participación de las personas objeto de estudio, tanto en la propia actividad investigadora, como en las actividades de intervención, con el objetivo de que sean ellas las protagonistas y agentes de sus propios procesos de emancipación e inclusión. *“Esta actitud se convierte en motor de un proceso transformador capaz de movilizar los recursos y la capacidad de pensar y actuar de las personas afectadas por las diversas formas de exclusión”*¹.

Es una *acción alternativa* porque implica que sean las propias personas objeto de investigación quienes desde la consciencia de sus emociones y de las causas que las originan, sean capaces de gestionarlas y tomar decisiones adecuadas para enfrentarse de manera eficaz a las situaciones desfavorables.

Complementaria porque no debemos obviar que para obtener los mejores resultados posibles en el proceso de inclusión, es recomendable que esta propuesta de acción forme parte de un plan de aplicación de medidas integral. Un plan que contemple acciones conjuntas, complementarias y transversales encaminadas a atajar problemas sociales como son los económico-financieros, laborales, de desempleo, de vivienda, de educación y de salud. Se impone una *política activa integral contra los problemas sociales estructurales que producen graves problemas personales*.

El enfoque sociológico de esta Tesis Doctoral es investigar y aprender *“haciendo”*, conectando teoría y práctica. Enfoque que queda refrendado por autores e investigaciones como las de Tomás Villasante cuando plantea que:

*“Algunos hemos apostado por lo que hemos llamado “socio-praxis”, teniendo en cuenta que praxis no es la simple práctica, sino el meterse en la acción conscientes de las vibraciones de esas vivencias, personales, grupales o sociales. Hacer emerger reflexiones colectivas, procesos creativos orientados a una nueva acción, hacia la mejor transformación causal y de fondo. Hay que empaparse de las situaciones sociales, sentir las corporalmente”*².

¹ Colectivo Ioé. *Investigación acción participativa: Propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía*, Conferencia Encuentro de la conserjería de juventud, Córdoba, Junio, 2003, pág. 2.

² Tomás Villasante, *Desbordes creativos. Estilos y estrategias para la transformación social*, Los Libros de la Catarata, Madrid, 2006, págs. 29,135 y 144.

O en palabras de Erving Goffman: *“Una perspectiva sociológica desde la cual estudiar la vida social, una alternativa de análisis y conocimiento en perspectiva emocional desde la que se interpretan las situaciones de riesgo, vulnerabilidad y exclusión social”*³.

En este orden de cosas, muestra la preocupación por comprender la dimensión emocional de la vida humana y social y, a partir de ella, establecer el hilo conductor que enlace con el desarrollo de la investigación y comprensión de los problemas sociales desde una perspectiva que nos permita abrir un amplio abanico de posibilidades y oportunidades de análisis para conocer el origen, desarrollo, consecuencias e impacto de los procesos emocionales de las personas para sí mismas, para los demás y para los contextos sociales en los que interactúan.

El sociólogo francés Pierre Bourdieu definía a la sociología como un tipo de conocimiento que *“des-vela los ocultos mecanismos del orden social vigente”*. La figura del desvelamiento alude a correr el *velo*, *“des-velar, lo que hasta ese momento permanecía invisible tras lo que se presenta socialmente como “natural” y de “sentido común”, fijando, inmovilizando ideas, prácticas y formas de ser y pensar el mundo. La sociología es una ciencia que descubre lo arbitrario donde se quiere ver la necesidad o la naturaleza; y descubre la coacción social donde se quiere ver la elección”*⁴.

De esta idea se nutre el poder transformador de la sociología y su incomodidad, de la capacidad de sociólogos y sociólogas de observar, escuchar y prestar atención a los fenómenos sociales y al individuo con emoción porque somos seres conmovidos, porque como Plinio El Viejo, *nos acercamos al fuego del volcán a riesgo de quemarnos*.

Acerquémonos pues al volcán.

³ Erving Goffman, *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires, Amorrortu, 2009, pág.11.

⁴ Véase:

- Pierre Bourdieu, *Cuestiones de Sociología*, Akal, Madrid, 2008, págs. 20-37.
- Gérard Manger, “Sobre algunos obstáculos sociales a la comprensión de la obra de Pierre Bourdieu”, en L.E. Alonso, E. Martín Criado, J.L. Moreno Pestana (eds.), *Pierre Bourdieu, Las herramientas del sociólogo*, Fundamentos, Madrid, 2004, págs. 283-297.

Introducción.

“La libertad, Sancho, es uno de los más preciosos dones que a los hombres dieron los cielos; con ella no pueden igualarse los tesoros que encierra la tierra ni el mar encubre; por la libertad, así como por la honra, se puede y debe aventurar la vida y, por el contrario, el cautiverio es el mayor mal que puede venir a los hombres”⁵.

La vulnerabilidad y la exclusión social dan forma a un fenómeno que se ha convertido en una de los más graves disfunciones de nuestra sociedad contemporánea, de tal manera que ya se considera una grave enfermedad social que afecta todos los ámbitos de la vida en sociedad; económico, político, social, educativo y cultural, así como a todas sus dimensiones; social, colectiva, familiar y personal. Se trata de una afección social que puede condicionar y comprometer la conducta y comportamiento, así como la libertad y capacidad de decisión individual y familiar y, por tanto, el devenir vital de una gran parte de la población *“como desviación de un ideal definido culturalmente como criterio de una forma sana o intacta de sociedad”⁶.*

En los últimos años de crisis en los que se ha producido el debilitamiento y retroceso del Estado de Bienestar debido a la aplicación de políticas neoliberales, estamos viviendo un agravamiento del problema con el aumento de población en situación de riesgo, vulnerabilidad y exclusión social, de tal manera que, en palabras de Zigmun Bauman: *“La exclusión social se percibe como un destino irrevocable como consecuencia de la descomposición del Estado Social”⁷.*

El número de personas y familias que pasa de una posición económica razonable a otra de precariedad extrema aumenta cada día. Se enfrentan a un problema para el que no están preparadas al no disponer de oportunidades, de capacidades y competencias para afrontar la situación, tal como detallan José Félix Tezanos, et al.:

“La problemática de la pobreza, la desigualdad y la exclusión social se han convertido en una cuestión central en las sociedades de nuestro tiempo. Un verdadero drama que están viviendo numerosas familias que no estaban preparadas ni mentalizadas para esta eventualidad”⁸.

⁵ Miguel de Cervantes, *Don Quijote de La Mancha*, Capítulo LVIII, Planeta, Barcelona, 2003.

⁶ Axel Honeth, *La sociedad del desprecio*, Editorial Trotta, Madrid, 2011, págs. 115-139.

⁷ Zigmun Bauman, *Tiempos líquidos*. Tusquets Editores. Barcelona, 2007, pág.13.

⁸ José Félix Tezanos, Eva Sotomayor, M^a Rosario H. Sánchez Morales, Verónica Díaz, *En los bordes de la pobreza. Las familias vulnerables en contextos de crisis*, Biblioteca Nueva, Madrid, 2013, pág. 100.

Los resultados de las diferentes oleadas de la *Encuesta sobre Integración y Necesidades Sociales de FOESSA*⁹ vienen revelando el nivel de exclusión y debilidad estructural española, de modo que se puede hablar de un modelo distributivo débil, caracterizado por las dificultades para generar empleo estable, con bajos salarios y limitada fortaleza de las redes de protección social.

Los datos de la encuesta 2.013 (año a partir del cual se estima que comienza a mejorar la situación) indicaban que como resultado de la alta afectación de la crisis económica, las condiciones de integración plena resultaban minoritarias en la sociedad española, sólo el 34,5% de las personas vivían en hogares no afectados por ninguna posición carencial, 5 millones de personas se veían afectadas por estados de exclusión social severa, un 82,6% más que en 2.007¹⁰. A pesar de que los datos de la más reciente encuesta del año 2.018 muestran que la situación sigue una moderada tendencia de mejora con un aumento del número de personas (48,4%) y hogares (48,9%) que se encuentran en el espacio de integración social plena, los niveles de exclusión una década después, se incrementan.

Según publica FOESSA en esta encuesta 2.018, la exclusión social sigue siendo notablemente superior al año 2.007, especialmente la severa. La población en situación de exclusión ha pasado del 16,4% en 2.007, al 18,4 % actual, lo cual significa un aumento del 12,2%, llegando dicho incremento a un 39,7% en el caso de la población en situación de exclusión severa, que en 2.018 afectó al 8,8% del total de la población:

“Un incremento de un 12% más de personas en exclusión social y un 40% de población sufriendo la exclusión social severa es la factura en términos de exclusión social que nuestra sociedad ha pagado tras una crisis económica de 6 años y 4 años de recuperación. Este es el resultado de la “resaca” de la crisis: 1,2 millones de personas más en el espacio de la exclusión”¹¹.

Para Gil Vila, una de las formas más impactantes con que expresar esta situación es contrastando el suicidio de los vulnerables con el aumento de los supermillonarios. La tasa de suicidio en España se dispara a partir de 2.010 en un 40%. Este tipo de muerte sigue siendo un tabú y las familias y los médicos tienden a maquillar las causas por el carácter de vergüenza que le achacan:

⁹ Véase EINSFOESSA 2013 y siguientes, http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/descargas/10_Cuestionario.pdf. Sus resultados se publican en FOESSA, *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España, 2014*, cap.3.

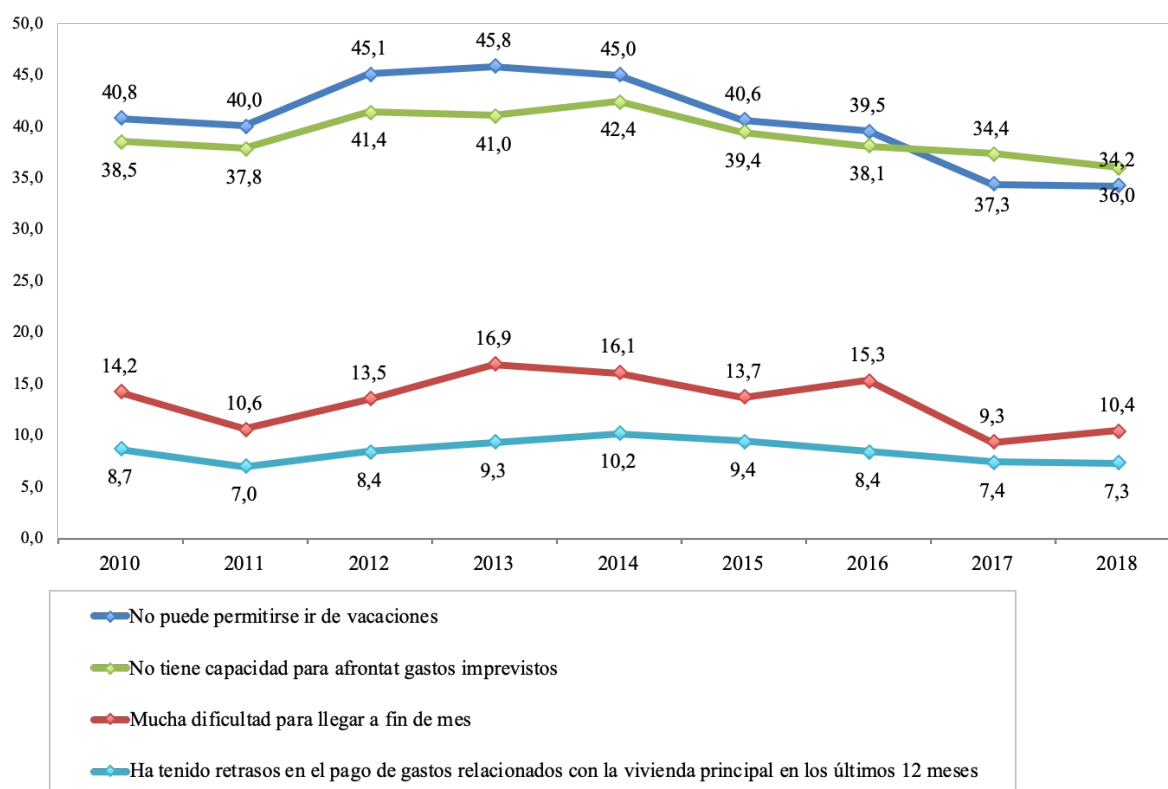
¹⁰ FOESSA, *Precariedad y cohesión social*, Cáritas Española, Madrid, 2014, pág.21.

¹¹ FOESSA, *Exclusión estructural e Integración Social*, Cáritas Española, Madrid, 2018, págs. 13-21.

“Podemos hablar de una vulnerabilidad inducida puesto que los costes no se reparten proporcionalmente y los ajustes se ceban en los más vulnerables. Lo que está en juego es la dignidad de esas vidas, algo que lleva a personas más vulnerables a renunciar finalmente a ella, lo vergonzoso no es el suicidio, sino la injusticia social”¹².

Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística en la Encuesta de Condiciones de Vida año 2.017, presenta una tasa de riesgo de pobreza de un 22,2%, frente al 20,4% del año anterior, mostrando la evolución de las dificultades de los hogares españoles (Vid. Gráfico 1).

GRÁFICO 1.
EVOLUCIÓN DE LAS DIFICULTADES ECONÓMICAS Y MATERIALES DE LOS HOGARES ESPAÑOLES.
%



Fuente: INE. Encuesta de Condiciones de Vida 2018. Elaboración propia.

Si bien son datos que nos describen y confirman un deterioro en las condiciones de vida de muchas familias españolas, la Fundación FOESSA recuerda que la pobreza y la exclusión social no son cosa de la actual crisis¹³, pero que en los últimos años, el total de

¹² Fernando Gil Vila, *La sociedad vulnerable. Por una ciudadanía consciente de la exclusión y la inseguridad sociales*, Tecnos, Madrid, 2.016, pág.14.

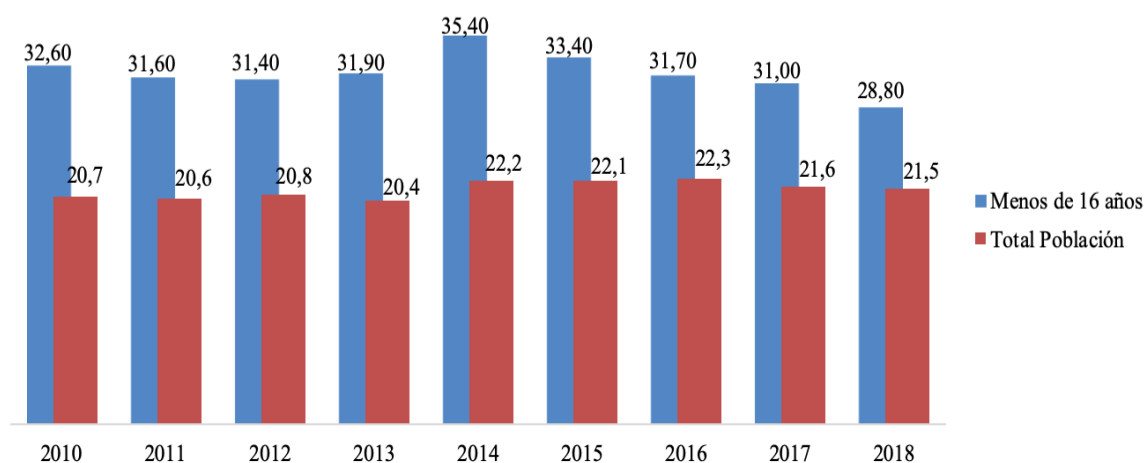
¹³ Véase FOESSA, *op. cit.* 2014, pág. 19.

personas afectadas por situaciones de exclusión ha pasado del 16,3% al 25,1%, lo cual nos confirma la existencia de tendencias sociales regresivas que están generando un clima social y emocional altamente dañino para el bienestar de la ciudadanía:

“Un deterioro del bienestar que se ve reflejado en el incremento de las situaciones de conflictividad familiar provocadas por las dificultades económicas y financieras que padecen muchas familias que además, tienen redes familiares débiles y sus contactos con otras redes sociales van disminuyendo hasta el aislamiento social”¹⁴.

Una de las consecuencias de la dinámica de este contexto es que la población infantil es una de las más afectadas por la vulnerabilidad y exclusión social en los últimos años tal como reflejan los datos de la *Encuesta de condiciones de vida 2.017* del INE (*Vid. Gráfico 2*). Como podemos observar en el gráfico, la pobreza infantil (para menores de 16 años), aún mostrando un ligero descenso, se mantiene de manera extensa y severa, muy superior a la tasa de riesgo de pobreza del conjunto de la población. Otras fuentes también confirman este agravamiento, según UNICEF para España, cerca del 15% de los menores de 18 años estarían en situación de pobreza severa y son los adolescentes la población que presenta una mayor tasa de riesgo de pobreza, situándose por encima del 30%¹⁵.

GRÁFICO 2
EVOLUCIÓN DE LA TASA DE RIESGO DE POBREZA POR EDAD
(MENOS DE 16 AÑOS)



Fuente: INE. *Encuesta de Condiciones de Vida 2.018*. Elaboración propia.

¹⁴ FOESSA, *Análisis y perspectivas. Desprotección y estrategias familiares*, Cáritas Española, Madrid, 2017, págs. 20-26.

¹⁵ Olga Cantó Sánchez, Luis Ayala Cañón, *Políticas Públicas para reducir la pobreza infantil en España. Análisis de Impacto*, UNICEF Comité Español, marzo, 2014.

Estamos ante un problema de primer orden que condicionará el itinerario vital de estos menores en el futuro, ya que puede convertirse en un mecanismo perverso de reproducción ampliada de exclusión social, minando el potencial del capital humano, social y relacional de las futuras generaciones. Estos datos revelan necesidades emergentes relacionadas con paliar el deterioro emocional que pueden estar sufriendo en el presente y que podrán haber sufrido estos menores al cabo de los años.

En este sentido, Isabel Lázaro González remarca que si bien la infancia es una etapa con valor en sí misma, la exclusión social de la infancia es especialmente grave por cuanto afecta al proceso de maduración física, psicológica, emocional, afectiva y relacional en épocas tempranas de la vida con efectos en su futuro, además acarrea graves costes a la sociedad porque los efectos negativos de estos procesos se pueden prolongar en las edades adultas del sujeto, pero también transmitirse a su propia descendencia, dando lugar a fenómenos de transmisión de una generación a otra de los valores, visiones del mundo y conductas motivadas por las experiencias de exclusión padecidas durante la infancia:

“Las experiencias vitales de los niños y niñas en condiciones que propician su exclusión social pueden ocasionarles graves secuelas, son susceptibles de hacerles sufrir en el presente por cuanto vulneran sus derechos y deterioran su bienestar en tanto que niños, al mismo tiempo que condicionan negativamente su futuro como personas adultas, limitando su autonomía y su capacidad para aprovechar las oportunidades que el medio pueda ir ofreciéndoles”¹⁶.

A este respecto, el *Informe PNUD 2.014* señalaba que *“estos efectos negativos en la descendencia no son determinantes, simplemente reflejan que las adversidades en los primeros años se asocian a una mayor probabilidad de sufrir efectos adversos en el futuro”*¹⁷. Eso es debido a que, si bien la exclusión social es entendida como un fenómeno de múltiples causas, dimensiones y factores, está condicionada y deviene de causas estructurales y no meramente individuales, esta dimensión estructural debe relativizarse en función del contexto social, del espacio y tiempo concreto donde se dé. Es resultado de una determinada estructura social, política, económica y cultural que condiciona la experiencia

¹⁶ Isabel Lázaro González, (coord.), “Abriendo el debate acerca de los procesos de vulnerabilidad y exclusión de la infancia. Hacia un sistema de información temprana sobre la infancia en exclusión”, *Cuadernos para el Debate* nº3, UNICEF Comité Español, Huygens Editorial, Madrid, 2013.

¹⁷ Véase, *Informe sobre Desarrollo Humano 2014, Sostener el Progreso Humano: Reducir vulnerabilidades y construir resiliencia*. PNUD.

Disponible en <https://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/hdr/2014-human-development-report.html>

vital de las personas. Es un problema social, pero también personal porque afecta directamente a individuos concretos.

Estamos ante un problema que causa graves daños y sufrimiento a todas aquellas personas que sucumben ante la magnitud de las dificultades a las que tienen que hacer frente en algún momento de sus vidas y cuya desaparición aportaría grandes beneficios a nuestra sociedad. En este sentido y siguiendo a J.F Tezanos, et al., la problemática de la pobreza, la desigualdad y la exclusión social, se han convertido en una cuestión central en las sociedades de nuestro tiempo:

“El aumento de las situaciones carenciales está dando lugar a padecimientos personales y familiares impropios de sociedades avanzadas y civilizadas, al tiempo que se acentúa la fragmentación y desvertebración de nuestras sociedades. A su vez, las carencias y riesgos a las que se enfrentan muchas familias de clase media y trabajadora suponen un grave obstáculo para las posibilidades de recuperación económica, al ver restringidas sus posibilidades de consumo”¹⁸.

Atendiendo a estos condicionantes, el análisis y estudio de este fenómeno se torna sumamente complejo y difícil, porque ante contingencias adversas y de privación, como el desempleo, el fracaso escolar, los conflictos y rupturas familiares, o la migración, por citar algunas, *los factores subjetivos*¹⁹ adquieren un papel fundamental, al incidir en la percepción y significado que dan las personas a sus vivencias y por tanto, en las respuestas y estrategias que usan para afrontarlas.

Así pues, con esta investigación tratamos de profundizar en el conocimiento de la creciente vulnerabilidad y exclusión social aportando un análisis sociológico de las emociones, una perspectiva poco explorada hasta ahora, diferente y alternativa que atiende a los dos ámbitos objeto de análisis: *vulnerabilidad y exclusión*. La vulnerabilidad como estado de riesgo que marca la línea divisoria con la exclusión social extrema como resultado y consecuencia.

Asimismo, el estudio pone el foco en tres dimensiones de investigación: prevención, impacto emocional e intervención en el proceso de inclusión y se centra en uno de los factores de exclusión que intervienen de manera determinante en todas las fases de los

¹⁸ José Félix Tezanos, et al., *op. cit.* pág. 13.

¹⁹ La RAE, define el término «Factor» como *Concausa: cosa que, juntamente con otra, es causa de algún efecto.*

procesos de vulnerabilidad y de exclusión social: *el personal-relacional y su dimensión afectiva-emocional*.

Se trata de una variable de análisis que no afecta por igual a todas las personas, y que está relacionada con la resistencia psicológica derivada de los prejuicios de estatus y con la atribución de sentido que las personas dan a su propia situación de crisis, precariedad o privación. Tal es así que hemos de tener en cuenta que *“las emociones señalan la relevancia que tiene para un individuo concreto un determinado hecho o situación”*²⁰.

Puesto que las emociones son de naturaleza relacional, esta perspectiva sociológica de análisis presta atención a las emociones como una manera extraordinaria de lograr un mejor y mayor conocimiento, riguroso, válido y profundo de los fenómenos sociales. En este mismo sentido, para la Fundación RAIS: *“El primer mecanismo de exclusión afecta a las dimensiones vitales y golpea la capacidad misma de afrontar la situación, quiebra los dinamismos vitales de las personas, especialmente a los que se refieren a la confianza, a la identidad, a las expectativas y a la autoestima”*²¹.

Sin embargo, nos encontramos con estados emocionales perjudiciales que se pueden revertir, de tal manera que mientras muchos de estos factores de riesgo que se asocian a las complejas conductas adictivas, son numerosos y no pueden ser modificados, las capacidades y habilidades que incluye la inteligencia emocional pueden ser aprendidas y mejoradas previniendo así futuras conductas de riesgo para la salud²².

Es en esta línea de propuestas basadas en procesos de aprendizaje, donde se enmarca la propuesta de intervención mediante el desarrollo de acciones orientadas a la educación socioemocional a través de talleres como los que hemos llevado a cabo en la presente investigación²³, cuyos resultados cuantitativos apoyan los datos cualitativos obtenidos con la metodología utilizada; unos y otros aportan evidencias empíricas que posibilitan afirmar

²⁰ Pablo Fernández Berrocal, Natalia Ramos Díaz, *Corazones inteligentes*, Kairós, Barcelona, 2005, pág.125.

²¹ Fundación RAIS, *Un despacho sin puertas. Trabajo de calle con personas sin hogar*, Caja Madrid, 2004, pág. 20.

²² Véase Desireé Ruiz-Aranda, Rosario Cabello, José Martín Salguero, Ruth Castillo, Natalio Extremera, Pablo Fernández Berrocal, *Los adolescentes malagueños ante las drogas: la influencia de la inteligencia emocional*. Estudio financiado por la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional de Drogas, Editorial GEU, 2010.

²³ Los citados talleres consisten en el entrenamiento y desarrollo de las habilidades y competencias socioemocionales en las personas destinatarias, mediante una ayuda y acompañamiento profesional que trata de activar la reflexión, la acción y el compromiso personal, de manera compartida, sobre las experiencias vitales y emocionales para que, a partir de este proceso, sean ellas quienes activen sus propios procesos de cambio.

que se pueden reducir los casos de exclusión social de manera significativa mediante el desarrollo y uso adecuado de la inteligencia socioemocional.

Esta afirmación representa la hipótesis central de la investigación y una de las grandes conclusiones de esta Tesis Doctoral, que está inspirada en las teorías sociológicas como las de Wilkinson y Pickett²⁴ que apuntalan la tesis de que la desigualdad, vulnerabilidad y exclusión social, generan graves problemas psicosociales y emocionales en las personas que las padecen, en forma de inseguridad, percepción de fracaso personal, impotencia, estrés, reducción de la autoestima, ansiedad, miedo, culpabilidad, vergüenza, frustración, tristeza y depresión.

Son estados emocionales que, ante la falta de oportunidades y recursos personales para afrontarlos de manera eficaz, paralizan, bloquean, desmotivan y derivan en desequilibrio emocional, deterioro del bienestar y problemas de salud, en definitiva, *sufrimiento humano evitable*. Así mismo, pueden provocar respuestas emocionales inadecuadas que llevan a conductas desviadas de manera que las relaciones sociales y familiares se vuelven tensas, a menudo agresivas, las personas se angustian y desarrollan enfermedades vinculadas al estrés crónico.

Tal es así, que durante los últimos años, los ansiolíticos e hipnóticos están entre los grupos farmacológicos más prescritos en la mayoría de los países desarrollados. En España, el consumo de ansiolíticos e hipnóticos aumentó un 57.4% en el período 2.000-2.012. Los sedantes aumentaron un 81,8% y los ansiolíticos un 46,8%²⁵. Estos tipos de medicación presentan una tendencia alcista hasta 2.018. El Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social en su informe sobre *Utilización de medicamentos ansiolíticos e hipnóticos en España durante el periodo 2010-2018* presenta un consumo global de ansiolíticos e hipnóticos con receta oficial en 2.018, de cerca de 87.000 recetas diarias.

²⁴ Una gran contribución de la desigualdad en el ámbito de la salud procede del impacto psicológico y emocional. Los poderosos mecanismos que hacen a las personas vulnerables no pueden entenderse obviando la psicología individual. La desigualdad, hace referencia a la percepción de inferioridad que empapa las angustias y las ansiedades y socava la autoestima y la automotivación, en Richard Wilkinson y Kate Pickett, *Desigualdad. Un análisis de la (in)felicidad colectiva*. Turner, Madrid, 2009.

²⁵ Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, *Informe de utilización de medicamentos ansiolíticos e hipnóticos en España durante el periodo 2000-2012*, enero, 2014.

Y todo ello sucede sin que la mayor parte de la población afectada sea consciente de que los *estados emocionales (sociales)*²⁶ dañinos que experimentan, están condicionados y estimulados por la cultura, por la estructura social, por las normas y convenciones sociales. Por eso cabe preguntarse: *¿Cómo relacionan los individuos lo que les pasa con la estructura social? ¿Qué atribución le otorgan a la situación en que se encuentran, y a la cultura y a las normas, o se lo atribuyen a sí mismos?*

De aquí la necesidad y conveniencia, como se propone desde este trabajo de investigación, de abordar el análisis de la exclusión social desde la Sociología de las Emociones, es decir, del análisis de la *«mecánica emocional»* (movimiento y fuerzas que producen las emociones). Esta perspectiva analítica, permite entender cómo la mayor parte de los procesos emocionales están configurados y ligados al orden y control social, por tanto, a las posiciones de clase y de poder, a los sistemas de creencias y valores socioculturales y morales que estimulan determinadas tendencias en los patrones de conducta.

De esta manera queremos poner el énfasis en que la opción de investigación e intervención que promovemos con este trabajo se aleja de cualquier enfoque psicologista e individualista que ponga el foco de la responsabilidad de los problemas sociales en la propia persona. Sin olvidar que, si bien se puede apuntar al sujeto como parte responsable de sus decisiones, éstas están condicionadas por las escasas y constreñidas alternativas de elección que le ofrece el contexto estructural y social, como la desigualdad educativa, pertenecer a una familia desestructurada o empobrecida, o estar en situación de desempleo de larga duración.

Estas reflexiones y afirmaciones llevan a pensar que las causas verdaderas y profundas del malestar y de las emociones que las personas sienten y padecen en contextos de vulnerabilidad y exclusión social, hay que buscarlas en los entresijos de la estructura socioeconómica y política de la sociedad, en el sistema cultural.

Tal como señala R. Inglehart, *“los sistemas políticos y económicos requieren un sistema cultural de apoyo”*²⁷. Cuestión relevante para comprender que en el trasfondo de determinadas afectaciones emocionales, se encuentran contextos sociales, políticos y

²⁶ Para profundizar en el concepto de «emociones sociales», véase E. Bericat, “¿Sienten las sociedades? Emociones individuales, sociales y colectivas”, en Pablo Fernández Berrocal, Natalia Ramos Díaz, *op. cit.*, págs.121-144.

²⁷ Ronald Inglehart, *Modernización y posmodernización. El cambio cultural, económico y político en 43 sociedades*, CIS, Madrid, 2001.

culturales concretos. Desde esta perspectiva sociológica, Eduardo Bericat nos aporta un modelo teórico de interés al plantear que:

“Las emociones están socialmente reguladas. Lo que debemos sentir no opera sólo en el plano de las manipulaciones conscientes que hacemos para adaptarnos a las normas que la cultura de cada sociedad y época considera oportunas. Cada sociedad tiene un universo emocional propio que los individuos asimilan desde su más tierna infancia en procesos inconscientes de socialización y de aprendizaje emocional”²⁸.

La estructura social de nuestras sociedades tecnológicamente avanzadas es una estructura de clases, estratificada y jerarquizada, de posiciones de poder y de estatus, que generan desigualdades y problemas sociales como la vulnerabilidad y la exclusión social. Ahora bien, no hablamos de algo etéreo, tiene caras, nombres e identidades humanas. Las formas en que una sociedad se organiza están creadas, mantenidas y reproducidas por personas y como tales, también con sus propias experiencias y estructuras emocionales mediante las cuales toman determinadas decisiones que afectan de manera contundente al resto de la población.

Por eso, tal vez, haya que poner el punto de mira en emociones sociales como la avaricia, en la codicia, en el miedo, en la falta de empatía y de vergüenza de personas que protegen, mantienen y blindan la estructura social y las normas culturales de nuestras sociedades para comprender cómo, siguiendo a Victoria Camps:

“El uso perverso de las emociones y la falta de ética que subyace, puede generar pobreza, desigualdad y exclusión social causantes de daño y sufrimiento psicológico, físico y emocional, ya que la manipulación de las emociones sociales genera determinados estados emocionales como método de control social, lo cual convierte el análisis de las emociones en un análisis político”²⁹.

En este sentido, Norbert Elías alude a un *“cambio en los modelos de control social imperante, de la coacción externa al autocontrol de los impulsos afectivos que modifica la estructura emocional de los individuos”³⁰*. Igualmente es oportuno recordar a J.F. Tezanos cuando sostiene que:

²⁸ Eduardo. Bericat. *¿Sienten las sociedades? Emociones individuales, sociales y colectivas, op. cit.*, págs. 121-145.

²⁹ Véase Victoria Camps, *El Gobierno de las emociones*, Herder, Barcelona, 2011, págs.14-16.

³⁰ Véase Norbert Elías, *El proceso de la civilización*, Fondo de Cultura Económica, Madrid, 2015.

“Las desigualdades humanas son básicamente desigualdades de carácter social. La estratificación de poder y prestigio no forma parte de una lógica natural, sino que está asociada a la propia forma de organización para hacer frente a las necesidades vitales”³¹.

Llegar a una situación de exclusión social es resultado de una ruptura triple, a veces simultánea; *laboral, y/o económica, de pertenencia, desintegración de la vida familiar y del entramado relacional y de identidad y significación personal*³². Los procesos mediante los que se llega a la *zona de exclusión extrema*, o sea, a vivir literalmente en la calle, son largos periplos de sucesión de circunstancias, conflictos y acontecimientos traumáticos como los que nos narraba una de las personas entrevistadas en nuestro trabajo de campo:

“En un momento de mi vida empecé con las drogas y los conflictos en casa, me marché. Me fui cobrando el paro, no trabajaba. Monté un bar con mi pareja, salió mal, lo perdimos todo, aún debo dinero a la Seguridad Social por lo que no tengo ayudas. Rompimos la relación, ella estaba embarazada. No fui capaz de pedir ayuda. Sentí una gran desesperación, se rompía toda mi vida. Acabé durmiendo en la calle y me ha dejado secuelas de salud por una neumonía” (ENT.4)³³.

Cuestiones como éstas vienen a corroborar los argumentos de diversos autores³⁴ que sugieren la necesidad de tener en cuenta los *factores personales*³⁵ y *subjetivos* a la hora de explicar los procesos de exclusión.

Por lo tanto, hemos de poner el énfasis en la persona en relación con su entorno y contexto, poner atención a los factores y procesos que transforman bruscamente la vida cotidiana y modos de vida de la gente, así como al equilibrio emocional de las personas como elemento de bienestar personal y social. Un equilibrio y bienestar que la vulnerabilidad y la exclusión quiebran de manera radical, y no debemos pasar por alto, que un desequilibrio emocional como consecuencia de una gestión inadecuada de situaciones estresantes y/o

³¹ José Félix Tezanos, *La sociedad dividida. Estructuras de clase y desigualdades en las sociedades tecnológicas* Biblioteca Nueva, Madrid, 2004, pág. 19.

³² Véase Karlos Pérez de Armiño, Marlén Eizaguirre, *Diccionario de Acción Comunitaria y Cooperación al Desarrollo*, UPV / Hegoa. (www.dicc.hegoa.chu.es/listar/mostrar/96).

³³ Sirva esta cita como adelanto a la descripción de los códigos de identificación que hemos utilizado para mantener la confidencialidad de los participantes en las técnicas de investigación, así como en la práctica de intervención: ENT. (participantes en las entrevistas), EXP. (expertos), G.D. (participantes en los grupos de discusión), >45. (desempleados mayores de 45 años), P.T. (participantes de los talleres). Estos códigos pueden consultarse en las páginas dedicadas a la Metodología.

³⁴ Véase Miguel Laparra Navarro y Begoña Pérez Eransus (coords.), *Exclusión social en España, un espacio diverso y disperso en intensa transformación*, FOESSA, Madrid, 2008.

³⁵ Fracaso escolar, desempleo, conflictos familiares, ludopatías, alcoholismo, drogadicción, divorcios, expulsiones y abandonos del hogar familiar, muertes de familiares, violencia de género y un largo etcétera.

conflictivas, puede dar origen a determinados procesos de exclusión social, lo cual ya cobra entidad de objeto de estudio como así lo refrendan algunos de los expertos consultados previamente³⁶ para la realización de este estudio:

- “No atender al componente emocional puede hacer que las personas tiendan al aislamiento social ya que gran parte de las emociones sociales tienen que ver con el otro, con la sociedad” (EXP.IE.4).
- “La mala gestión emocional es una causa precipitante, es uno de los ejes más importantes cuando se trabaja con población en situación de riesgo o vulnerabilidad social” (EXP.S.5).
- “Puede acelerar el proceso de exclusión o profundizarlos” (EXP.S.1).

Estamos en un escenario que posibilita entender que hacemos frente a una problemática que va más allá de los aspectos objetivos y estructurales de la exclusión social; carencia de recursos económicos y materiales, de falta de empleo o falta de vivienda. Afloran necesidades subjetivas de atención, *sentidas y no expresadas*, necesidades de destreza emocional y de autonomía personal y familiar, que se ven reflejadas en el aumento de solicitudes de ayuda por depresiones, deterioro de relaciones familiar y ansiedad, por lo que Cáritas puso en marcha hace una década un plan para contener situaciones de deterioro emocional, de baja autoestima y de conflictos familiares mediante herramientas de reconocimiento y gestión de las emociones³⁷. Líneas de trabajo como ésta apoyan la formulación de nuestras hipótesis y dejan entrever la conexión e interacción entre las variables de investigación que se analizan en esta Tesis.

Tal es la magnitud y relevancia de esta problemática social que el Ministerio de Sanidad y Consumo, a través de sus *Guías de Práctica Clínica para el Sistema Nacional de Salud*, publica datos reveladores en cuanto al impacto de la depresión:

*“Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la depresión afecta en el mundo a unos 121 millones de personas, de los que menos del 25% tienen acceso a tratamientos efectivos y advierte que una de cada cinco personas llegará a desarrollar un cuadro depresivo en su vida, aumentando este número si concurren otros factores como enfermedades médicas o situaciones de estrés. Además, es previsible que en el año 2.020, la depresión pase a convertirse en la segunda causa más común de discapacidad, después de las enfermedades cardiovasculares”*³⁸.

³⁶ Véase Fco. Javier Báñez Cambroner, *Emoción y exclusión social, una relación al descubierto*, Trabajo Fin de Máster Exclusión, Integración y Ciudadanía, UNED, 2011-2012, pág.73.

³⁷ Véase el Informe de Cáritas, *La respuesta de Cáritas ante la crisis. Impacto, Diagnóstico y Propuestas*, 2009, pág 7.

³⁸ Véase Ministerios de Sanidad y Consumo, *Guía de Práctica Clínica sobre el Manejo de la Depresión mayor en el Adulto*, 2008.

A la vista de datos de este calado y ante el deterioro económico, político y social que padecemos durante el último decenio, es comprensible que se intensifiquen y aumenten las necesidades básicas y nazcan nuevas necesidades asociadas al desequilibrio psicosocial y emocional de las personas, por tanto, al bienestar y salud personal y social. Porque ante la falta de conocimiento y capacidad para gestionar de manera adecuada las emociones, las conductas perjudiciales y desadaptativas derivadas de ellas se convierten en vías de escape con el objetivo de combatir la ansiedad provocada por la impotencia, frustración e incompreensión.

Por el contrario, el uso de la inteligencia emocional como conjunto de capacidades para manejar los diferentes estados emocionales de forma adecuada, ayuda y orienta en esta crucial elección de estrategias de afrontamiento de situaciones traumáticas, dado que: *“La mejora de las capacidades personales dota de poder y libera a los individuos en la toma de sus decisiones”*³⁹.

A la vista de lo expuesto, entendemos que en la atención social a sectores sociales, familias y personas que sufren estados de riesgo y exclusión social, se ha de realizar un trabajo orientado a tratar de recuperar las habilidades y competencias socioemocionales necesarias que les ayuden a lograr la plena autonomía personal e integración social, en definitiva, recuperar la libertad indispensable para organizar la vida personal y social.

Se pone de manifiesto la imperiosa necesidad de cambio en las políticas públicas para que se orienten, no sólo a corregir y erradicar las causas estructurales generadoras de exclusión, sino también a recomponer los vínculos sociales y familiares deteriorados y restituir la plena participación a las personas afectadas.

Si la exclusión social genera graves problemas psicosociales y emocionales, parece razonable pensar que se puede intervenir contra las situaciones de vulnerabilidad y exclusión con acciones concretas, como la que proponemos en nuestro trabajo, orientadas a mejorar y recuperar determinados estados emocionales que actúen como factores protectores, así lo demuestran estas personas que participaron en nuestros talleres al declarar que *“He aprendido a valorarme y a confiar en mí” (T.15)*, o esta otra que afirmaba; *“He recuperado tranquilidad” (T.28)*.

³⁹ Enric Bas, Mario Guilló, *Prospectiva e innovación, Vol.1-Visiones*, Plaza y Valdés, Madrid, 2012, pág. 119.

De todas estas cuestiones surgen muchas interrogantes que se convierten en *preguntas de investigación*:

- *¿Qué papel juegan las emociones en los entramados de poder de la estructura social y de las claves culturales de nuestra sociedad?*
- *¿Qué tipo de interacción existe entre las situaciones de vulnerabilidad y exclusión social y los estados emocionales de sectores sociales, familias y personas que padecen dichas situaciones?*
- *¿Cuáles son los acontecimientos vitales que actúan como factores causantes de procesos de exclusión social?*
- *¿Qué tipos de estados emocionales causan estos sucesos traumáticos de crisis y de dificultad?*
- *¿Mediante qué estrategias afrontan estos sucesos las personas y familias que los sufren?*
- *¿Cuáles son las consecuencias que tienen todos estos acontecimientos y experiencias emocionales para las vidas de estas personas?*
- *¿Qué percepción tienen estas personas sobre la importancia e influencia de los estados emocionales en sus experiencias vitales de exclusión extrema?*
- *¿Por qué ante semejantes trances de riesgo y vulnerabilidad, unas personas se ven sumidas en procesos de exclusión y otras no?*
- *¿Hasta qué punto las variables emocionales contribuyen a iniciar y/o mantener las situaciones de riesgo y exclusión social?*
- *¿Qué estados emocionales pueden favorecer los procesos de inclusión?*
- *¿Cómo podemos restituir el equilibrio emocional que ayude a lograr el bienestar y la autonomía personal y familiar?*
- *¿Cómo podemos utilizar la inteligencia emocional para luchar contra la exclusión social?*

Con esta Tesis Doctoral tratamos de buscar y aportar respuestas a todas estas preguntas y necesidades emergentes, abordando el análisis desde perspectivas de investigación-acción alternativas y complementarias en un intento de contemplar todas las dimensiones que afectan e intervienen en los procesos de vulnerabilidad y exclusión social, con medidas de acción concretas y fundamentadas en una herramienta de corte psicosocial como es la Inteligencia Socioemocional, puesto que la tesis que defendemos es que:

El desarrollo y mejora de las competencias y habilidades socioemocionales tiene efectos compensadores que ayudan a las personas a tomar decisiones adecuadas para afrontar y superar las dificultades a las que se enfrentan, de manera eficaz y autónoma y a luchar contra sus propios procesos de vulnerabilidad o exclusión social. Por ello, supone una fundamentada tentativa de solución a esta problemática.

En consonancia con ello, nuestro estudio pone el foco de atención en la dimensión emocional, uno de los factores de exclusión social menos explorado. Se trata de una perspectiva emocional y sociológica que puede ayudar a observar y comprender mejor los problemas sociales que analizamos en los que están muy presentes emociones como la ira, el miedo, la vergüenza, la culpa, la frustración, la ansiedad, la hostilidad, el desaliento, etc.

Los resultados y hallazgos obtenidos aportan evidencias que posibilitan afirmar que *el uso adecuado de la inteligencia socioemocional, junto a otras variables sociológicas, constituye una herramienta útil y eficaz para prevenir y luchar contra la vulnerabilidad y exclusión social.*

Para desarrollar la investigación y llegar a esta conclusión, nuestro trabajo comienza con una exploración histórica de la evolución y creciente interés por el mundo de las emociones y de la inteligencia emocional en nuestra época postmoderna, cuestión que se plantea en el Capítulo 1 y que se une a la justificación de la elección de los sectores sociales y personas que han sido objeto de estudio. En el Capítulo 2 exponemos los objetivos de la investigación, así como las hipótesis y variables formuladas.

Puesto que este trabajo contiene una parte cualitativa y otra cuantitativa, ambas complementarias (*Vid. Gráficos 3 y 4*), en el Capítulo 3 se muestra el planteamiento cualitativo llevado a término mediante el desarrollo del trabajo de campo realizado con entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión. Todos los materiales y datos obtenidos con las técnicas cualitativas han sido registrados y tratados mediante el programa de análisis cualitativo MAXQDA, que ha permitido establecer los códigos de investigación.

A continuación, en el mismo Capítulo 3 exponemos el trabajo cuantitativo desarrollado mediante la implementación de una serie de talleres de educación socioemocional con el objetivo de verificar las hipótesis. En dichos talleres se aplicó el cuestionario de autoevaluación de competencias emocionales TMMS-24, basado en el *Trait Meta-Mood Scale (TMMS)* del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones así como de la capacidad para regularlas. Este instrumento aporta la parte cuantitativa de esta investigación.

GRÁFICO 3.
MAPA DE INVESTIGACIÓN. ENTREVISTAS Y GRUPOS DE DISCUSIÓN.

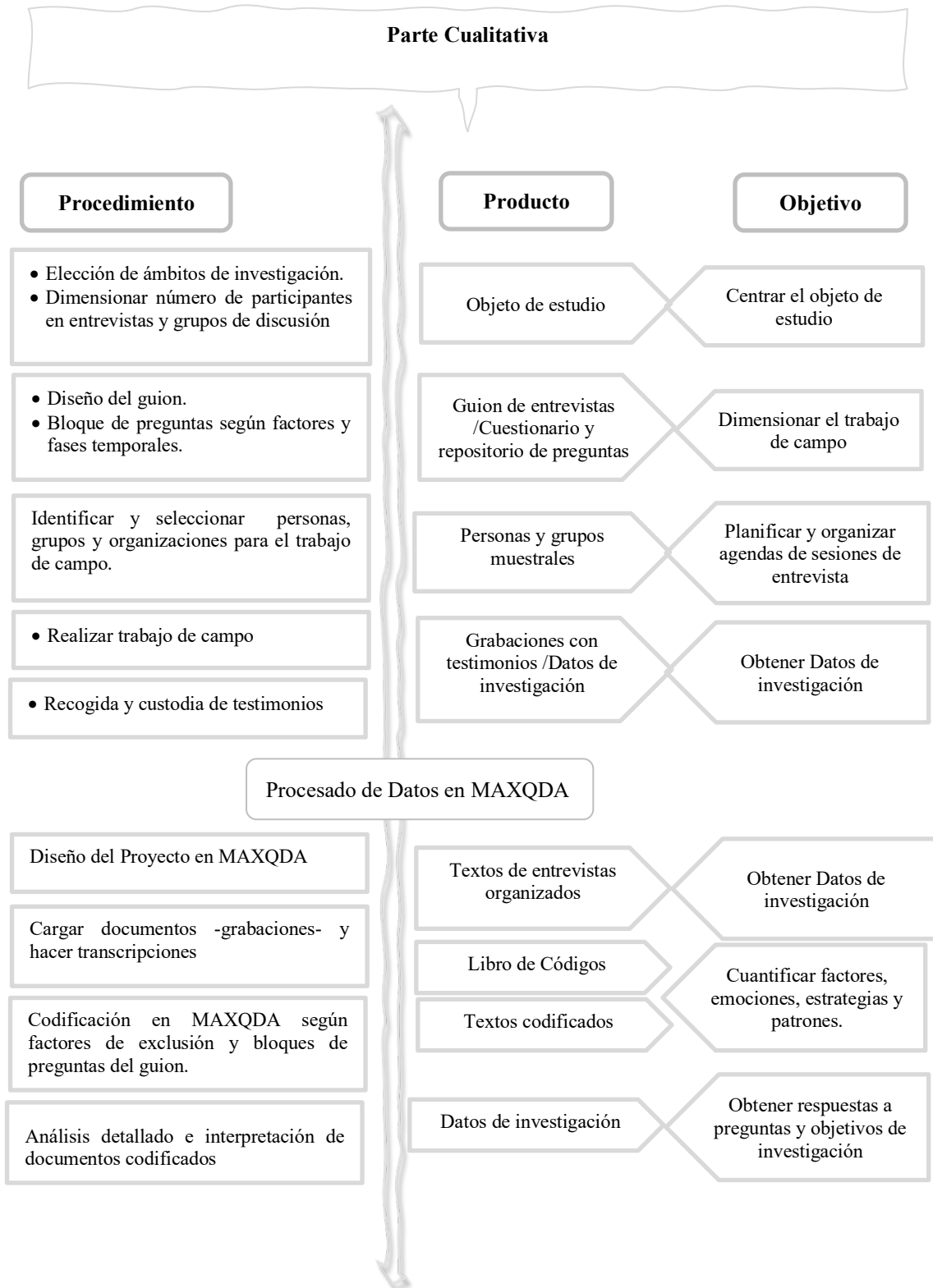
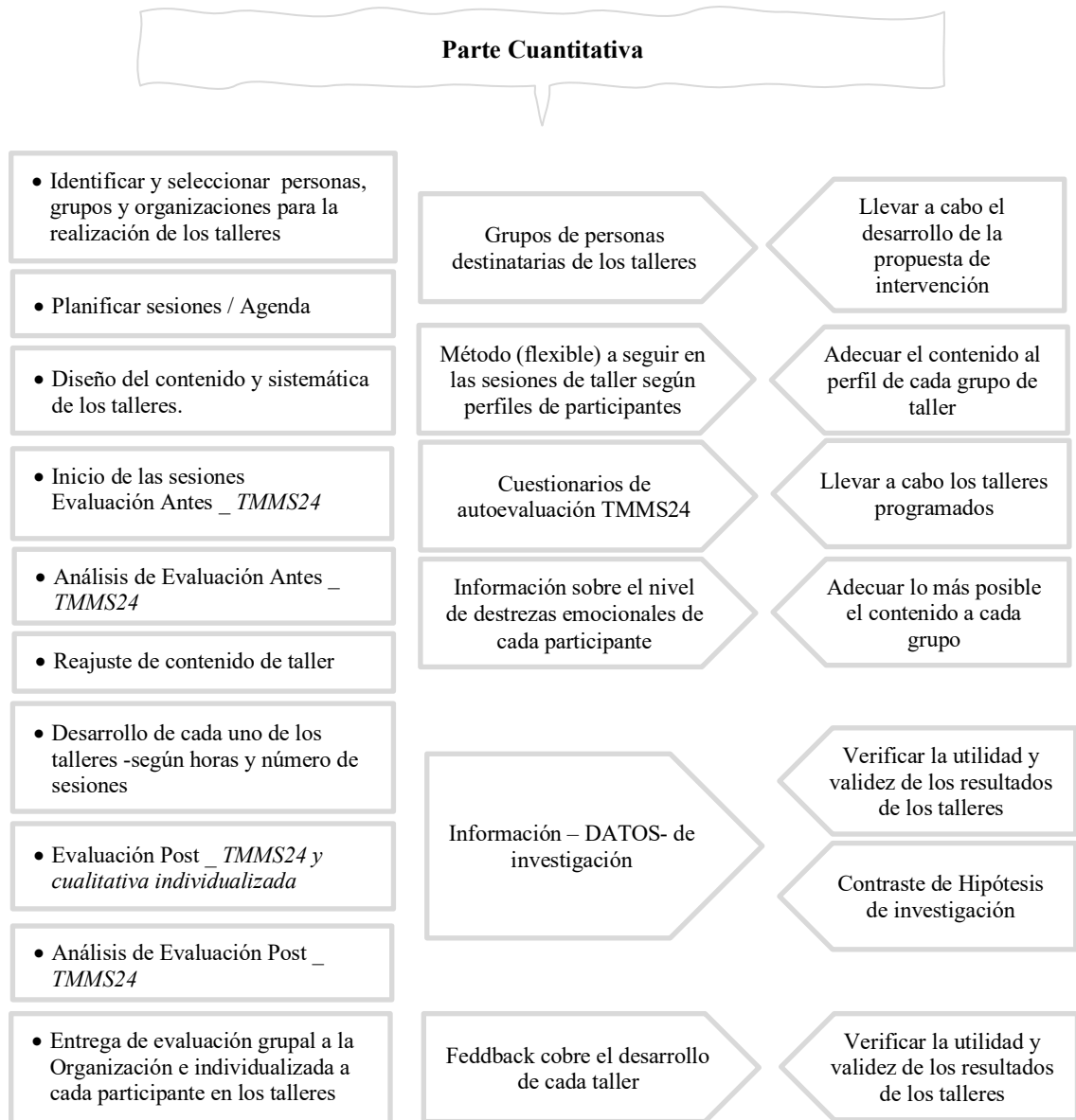


GRÁFICO 4.
MAPA DE INVESTIGACIÓN. TALLERES DE EDUCACIÓN SOCIOEMOCIONAL



Fuente: Elaboración propia

Por su parte, el Capítulo 4 recoge el Marco Teórico que sustenta esta investigación mediante una exposición ecléctica de teorías relacionadas con el objeto de estudio; *un análisis sociológico del impacto de las emociones en contextos de vulnerabilidad y exclusión social desde una perspectiva teórica de la sociología de las emociones.*

Para ello, hemos analizado las teorías sobre la desigualdad, la vulnerabilidad y la exclusión social como problema central de esta investigación, sin olvidar que nuestra sociedad es un sistema social con una estructura estratificada que genera problemas sociales. Así mismo, incluye enfoques y modelos teóricos de la sociología de las emociones y por lo

tanto, también las corrientes teóricas relacionadas con la inteligencia emocional y las emociones. Todas ellas dan forma a un planteamiento teórico que no sólo avala el desarrollo del estudio sino que constituye un primer acercamiento e interpretación de los resultados.

En el Capítulo 5 presentamos los datos, hallazgos y *resultados – evidencias* del estudio con una descripción de los factores de exclusión analizados y su relación con los estados emocionales que producen. Estos resultados quedan complementados con los obtenidos mediante la aplicación de los talleres de educación socioemocional que proponemos como medida de intervención.

El Capítulo 6 está destinado a la discusión e interpretación de los resultados cualitativos mediante la verificación de preguntas y objetivos de investigación. En este mismo capítulo se presentan.

Seguidamente en el Capítulo 7, abordamos la exposición de las Conclusiones con el contraste de las hipótesis, y el planteamiento de nuevas posibilidades de investigación. Así mismo, se incluyen algunas aportaciones críticas con la inteligencia socioemocional, así como algunas limitaciones y áreas de mejora de esta investigación.

Finalmente, daremos cierre a esta Tesis Doctoral con un Epílogo, tras el cual se introduce el apartado destinado a la Bibliografía, que ha sido gestionada y editada mediante ReffWorks.

Los anexos aportados recogen el guion para las entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión, los instrumentos de evaluación de competencias socioemocionales y el mapa de codificación de factores en MAXQDA.

En otro orden de cosas, será conveniente aclarar que hemos procedido a realizar nuestra propia traducción, mediante programas informáticos disponibles (*DeepL y Google Traductor*), de la bibliografía y citas utilizadas escritas en el idioma original y que no contamos con sus ediciones traducidas.

A la luz del desarrollo de esta investigación y resultados obtenidos, y siguiendo a Andrés Santana⁴⁰, podemos considerar que esta investigación aporta relevancia por su

⁴⁰ Andrés Santana Leitner, *Fundamentos para la investigación social*, Alianza editorial, Madrid, 2013, pág. 40.

significación social, por su contribución al conocimiento de un fenómeno sociológico específico y por presentar una propuesta potencialmente aplicable en diversos y variados ámbitos de investigación sociológica e intervención socio-comunitaria.

En este sentido, nuestro esfuerzo analítico pone el foco tanto en el papel activo del individuo en cuanto agente creador de vida colectiva y de transformación social, porque cada individuo *“puede aportar su energía emocional adquirida en éxitos y fracasos previos”*⁴¹, como en el potencial de la inteligencia socioemocional en la lucha contra las causas estructurales de la exclusión social, desde el empoderamiento y autonomía emocional, personal y familiar para hacer frente a los riesgos y retos actuales de las políticas sociales, la desigualdad, la pobreza, la vulnerabilidad y la exclusión social.

Pero sobre todo, como una herramienta de desarrollo humano que permita hacer frente de manera proactiva a las medidas que imponen las políticas neoliberales de austeridad y a quienes las diseñan y aplican y de esta manera convertirse en sujetos activos en defensa de los derechos fundamentales en el empeño democrático de transformación y de justicia social. En esta línea de reflexión, R. A. Martínez incide en que:

*“Desde esta perspectiva se entiende que el desarrollo de las personas y las metas sociales que lleguen a conseguir en un determinado grupo o cultura social no son independientes del entorno que las rodea. Se considera que las personas tienen capacidad de influir en el entorno para modificarlo y mejorarlo. Estas ideas contienen implicaciones fundamentales tanto para la actuación social como educativa”*⁴².

Con el estímulo que aportan estas consideraciones y a la luz de los resultados obtenidos, como parte integrante de la comunidad científica sociológica, no sólo aspiramos a establecer unas conclusiones que cierren esta Tesis, sino a plantear una tentativa teórica que sirva de “apertura de puertas” a nuevos y retadores campos de investigación sociológica y creativa desde la perspectiva de las emociones.

A pesar de que son numerosos los estudios e investigaciones dedicadas directamente a la inteligencia emocional, la mayoría se abordan desde disciplinas como la Psicología, la

⁴¹ Saturnino de la Torre, “Estrategias creativas para la educación emocional”, *Revista Española de Pedagogía*, vol.58, nº 217, 2000, págs. 543-572.

⁴² Véase Raquel-Amaya Martínez González, *Estrategias para prevenir y afrontar conflictos en las relaciones familiares (padres e hijos)*. 1^{er} Informe de investigación, Departamento de Ciencias de la Educación, Universidad de Oviedo, 2006, pág.16.

Educación o la Empresa. Después de una intensa y exhaustiva actividad de búsqueda e indagación, estimamos que es limitado el número de trabajos conocidos que aborden el análisis de los problemas sociales desde la perspectiva sociológica de las emociones tal como se ha propuesto en este proyecto. En todo caso, unos y otros demuestran que el desarrollo de la inteligencia emocional es un elemento clave en la prevención de riesgos psicosociales y de problemas sociales.

Ahora bien, cabe preguntarse por cuáles son las condiciones, motivos y contextos que hacen que se haya recobrado con ímpetu, un renovado interés sobre la dimensión emocional en los diferentes ámbitos socio-comunitarios (científicos, académicos, empresariales, sanitarios, educativos y en general, entre la ciudadanía). Esta es una materia que consideramos importante repasar, antes de avanzar hacia otros aspectos de este trabajo, para contextualizarlo en nuestra época y sus circunstancias sociales particulares y concretas. Por tanto, abordaremos esta cuestión en el siguiente capítulo a modo de justificación.

Capítulo 1. Justificación.

Tal como hemos remarcado anteriormente, para comprender el renovado interés por el mundo emocional en clave sociológica recordaremos algunos acontecimientos que han tenido lugar entre los siglos XX y XXI y que ayudan a ponderar el valor de las emociones como elemento de estudio y comprensión de los problemas sociales. Sirva como referencia la obra de Ronald Inglehart que se basa en los datos recogidos por la encuesta realizada en 43 sociedades que participaron en el primer *Estudio Mundial de Valores* realizado entre 1990-91⁴³. La tesis central de la teoría de la modernización de Inglehart descansa en que los cambios económicos, culturales y políticos se producen juntos de acuerdo con pautas coherentes que están cambiando el mundo de una manera predecible y relaciona la modernización con una amplia serie de cambios culturales y de valores, cambios que no pueden tener efectos en la conducta si no es mediante la modificación de algunos estados emocionales del sujeto. Para Inglehart, la Modernidad como proyecto, trata de imponer a la sociedad la razón en detrimento de la emoción, como norma trascendental.

En este sentido, Weber trata de mostrar cómo la nueva cultura moderna orientada al logro intenta convertir la vida de los individuos en un control racional imposible sin un férreo autocontrol emocional: “*la represión de las emociones es clave en el proceso generador del capitalismo y constituirá un rasgo inseparable de la modernidad; la devaluación del sujeto*”⁴⁴. Como señaló Weber, vivimos *atrapados en una “jaula de hierro”*, presos de la coacción económica. Éste es uno de los elementos constitutivos del espíritu capitalista moderno, la conducta racional de la vida cotidiana que conforma la lógica interna del capitalismo.

Como reacción a la modernidad, al valor absoluto de la razón y de su racionalidad instrumental, nace el Romanticismo como oposición a la tradición clasicista y propone un sujeto menos instrumental al otorgar un lugar prevalente al yo, a las emociones y sentimientos. La Modernidad, como época de control y represión de las emociones, da paso a un nuevo tiempo, la Posmodernidad. Una época en la que según Inglehart se produce un proceso de cambio cultural y de valores, intergeneracional, que ha ido transformando gradualmente la política y las normas culturales de las sociedades industriales avanzadas.

⁴³ Véase Ronald Inglehart, *op. cit.*, pág. 39.

⁴⁴ Véase Max Weber, *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, Península, Barcelona, 2013.

En este sentido, resulta de interés la visión que nos ofrecen G. Lipovetsky y S. Charles:

“La modernidad en vez de garantizar una auténtica liberación dio lugar a un estado de esclavitud real, burocrática y disciplinaria que se ejerce no sólo sobre los cuerpos, sino también sobre los espíritus. La posmodernidad representa el momento histórico concreto en el que todas las trabas institucionales que obstaculizan la emancipación individual desaparecen dando lugar a manifestaciones de deseos personales, la realización personal, la autoestima. La aparición de los grandes métodos comerciales que caracterizan el capitalismo moderno, apelan a la experiencia emocional placentera”⁴⁵.

Este capitalismo moderno es el que Eva Illouz denomina como, *capitalismo emocional*:

“Que reorganizó las culturas emocionales e hizo que el individuo económico se volviera emocional y que las emociones se vincularan de manera estrecha con la acción instrumental. De esta manera cuando se mira a través del prisma de las emociones, el ámbito laboral capitalista resulta estar menos vacío de emociones de lo que se consideró convencionalmente”⁴⁶.

Esto hace posible que los individuos abracen nuevos valores postmaterialistas que se centran, una vez superados los asociados a la escasez, supervivencia y seguridad, en aspectos de la mejora de la calidad de vida en la que tiene mucho que decir la apertura (desde la introspección como autoconocimiento y reconocimiento del yo como sujeto) al mundo de las emociones. La posmodernidad pone el foco en lo subjetivo, en la experiencia individual de bienestar. Esta apertura a la experiencia emocional se verá reforzada gracias al desarrollo y accesibilidad a la gente de una extensa difusión científica, académica y empresarial. Sin embargo, siguiendo a Z. Bauman, si la modernidad produjo el descontento relacionado con un tipo de seguridad que constreñía la libertad en la búsqueda de la libertad individual:

“Los descontentos de la posmodernidad surgen de un tipo de libertad que busca prolongar un placer que permite poca seguridad individual. Pero resulta que de lo que uno está más necesitado es de lo que más carece, y la libertad sin seguridad no asegura la felicidad. Los valores reevaluados no aseguran necesariamente un estado de felicidad”⁴⁷.

⁴⁵ Gilles Lipovetsky y Sébastien Charles, *Los tiempos hipermodernos*, Anagrama, Barcelona, 2006, págs. 16-25.

⁴⁶ Eva Illouz, *op. cit.*, pág. 60

⁴⁷ Zygmunt Bauman, *La posmodernidad y sus descontentos*, Akal, Madrid, 2010, pág. 10.

Si bien el cambio postmoderno trae descontentos y no asegura la felicidad de los individuos, sí facilita la apertura al mundo emocional en la que tuvo mucho que ver el desarrollo de los nuevos movimientos sociales y más concretamente el movimiento feminista, que ayudó a descubrir la emocionalidad y sensibilidad masculina al trastocar los fundamentos de la cultura patriarcal. El movimiento feminista es un claro ejemplo que ilustra la importancia de la *teoría de la construcción de marcos alternativos de interpretación de la realidad*⁴⁸. El feminismo implicó la puesta en marcha de un proceso de liberación cognitiva y de concienciación que se llevó a cabo en los años 60-70 del siglo XX.

El movimiento feminista, como recuerdan Robles y De Miguel Álvarez, mantuvo una organización específica, las *Asambleas de Mujeres*, que estaban formadas por un número reducido de militantes, lo que posibilitaba una intensa interacción individual-grupal en la que las mujeres evaluaban y reconocían lo que tenían en común, sus experiencias cotidianas. Se trataba de practicar la autoconciencia. Consistía en que cada mujer explicaba las formas en que experimentaba y sentía su opresión, el objetivo era despertar la conciencia latente en un proceso que puso de manifiesto un componente movilizador, “*lo personal y privado es político*” y supuso el paso de la experiencia individual a la lucha colectiva. Un buen ejemplo de lo que se ha llamado *interacción interpretativa*.

De esta manera generaron un contexto en el que, al facilitar la descarga y liberación emocional que las mujeres experimentaban en las asambleas, pudieron cohesionar el movimiento estimulando determinadas emociones colectivas⁴⁹ gracias a la facilidad y función del contagio emocional. Esta experiencia emocional se integra tanto en la propia definición de feminismo como en las teorías feministas, tal como señala A. M. Jaggar:

*“Las emociones aunque no exclusivamente las experimentadas por las mujeres, pueden llevarnos a realizar observaciones subversivas que desafían las concepciones dominantes del status quo. Pueden ayudarnos a darnos cuenta de que lo que se considera generalmente como hechos, han sido contruidos de una manera que oscurece la realidad de las personas subordinadas, especialmente la realidad de las mujeres”*⁵⁰.

⁴⁸ José Manuel Robles, Ana de Miguel Álvarez, “Dimensión simbólica y cultural de los movimientos sociales. El movimiento feminista y la construcción de marcos simbólicos”, en M^a Jesús Funes y Ramón Adell (auts.), *Movimientos sociales: cambio social y participación*, UNED, Madrid, 2003, págs. 133-162

⁴⁹ Para mayor información sobre la definición y tipos de emociones sociales, véase Pablo Fernández Berrocal, Natalia Ramos Díaz, *Corazones inteligentes*, op.cit. pág.133.

⁵⁰ Alison M. Jaggar, “Love and knowledge: Emotion in feminist epistemology”, *Inquiry*, vol.32, nº2, 1989, págs.151-176.

De todas formas, los movimientos sociales como el feminismo dieron lugar a los correspondientes desarrollos teóricos: “*No hubo primero una teoría y después un movimiento, sino que el proceso fue el inverso. Las organizaciones de mujeres fueron un espacio para la reflexión y después esta reflexión se convirtió en teoría*”⁵¹. Son espacios de reflexión y teorías que toman una gran relevancia porque como expone Inés Alberdi: “*El movimiento feminista propuso acabar con la familia patriarcal para lograr la emancipación de las mujeres que unido a la progresiva introducción de la idea de igualdad y de libertad en el seno de los hogares familiares ha ido transformando la institución*”⁵².

En esta línea de transformación que ha supuesto el movimiento feminista, H. López afirma que:

“Desde comienzos del siglo XXI el feminismo «queer»⁵³ ha comenzado a recuperar creo que de una manera muy interesante varias de las cuestiones que suponen la apuesta del feminismo por “el giro emocional” y “el giro afectivo” que están actualmente resignificando los modelos constructivistas y discursivos de las Ciencias Sociales y las Humanidades. El feminismo queer se ha tomado muy en serio esta reivindicación de una fenomenología de la experiencia y la hace propia a través de un renovado interés por las emociones, afectos y pasiones que, merece la pena no olvidar, están en la base de la política feminista. Y además, que el cuerpo emocionado, afectado y apasionado conozca supone una oportunidad para la acción política transformativa”⁵⁴.

Estos aspectos y referencias emocionales son lo que destaca M. Castells al hacer referencia a que en el origen de los movimientos sociales están presentes las emociones puesto que: “*para que se forme un movimiento social, la activación emocional de los individuos debe conectar con otros individuos*”⁵⁵.

Por otro lado, al dirigir la mirada hacia la esfera privada y las interacciones “*cara a cara*”, las mujeres consiguieron llevar a la esfera pública el análisis de las relaciones privadas, la sexualidad, la maternidad, el amor y lo que se ha denominado *la cara oculta*

⁵¹ Véase Josune Aguinaga, “Propuestas para la superación del desencuentro y la paralización en las Teorías y los Movimientos Feministas”, en Esperanza Bosch Fiol, Victoria A. Ferrer Pérez, Capilla Navarro Guzmán (coords.) *Los feminismos como herramientas de cambio social*, Universitat de les Illes Balears, 2006.

⁵² Inés Alberdi, “El feminismo y la familia. Influencia del movimiento feminista en la transformación der la familia en España”. *ARBOR*, CLXXIV, nº 685, enero 2003, págs. 35-51. Disponible en <http://arbor.revistas.csic.es>.

⁵³ La autora define el «feminismo queer» como un *movimiento de tercera ola*.

⁵⁴ Helena López, “Emociones, afectividad, feminismo”, en Adriana García Andrade y Olga Sabido Ramos (coords.), *Cuerpo y afectividad en la sociedad contemporánea: algunas rutas del amor y la experiencia sensible en las ciencias sociales*, Universidad Autónoma Metropolitana, México D.F., 2014, págs. 257-276.

⁵⁵ Véase Manuel Castells, *Redes de indignación y esperanza*, Alianza, Madrid, 2012, págs. 20-31.

de la familia: la violencia de género, los malos tratos y los abusos sexuales. La visibilidad de estos temas abrió un estimulante proceso de redefinición acerca de lo que es privado y lo que es público.

Una cuestión de importancia que muestra un potente ejercicio de regulación emocional al superar el miedo y la vergüenza y hacer públicos estos sucesos de la esfera privada. Pongamos como ejemplo el relato de una de las personas que hemos entrevistado en nuestra investigación: *“Me casé joven en Marruecos, vinimos aquí y de aquí son mis tres hijos. Desde el principio he sufrido maltrato y violencia. Pero no podía hacer mucho porque estaba sola, vivía en un círculo muy cerrado con la familia de mi marido y mi familia que no me defendían ni me ayudaban”* (ENT.28).

El feminismo ha sido considerado como la única revolución del siglo XX al haber transformado nuestra visión del mundo, de lo que es natural y de lo que es social, de lo que es público y lo que es privado, de lo que es justo e injusto. Abrió la puerta a la experiencia emocional como elemento crucial de cambio. Un cambio que se produce desde el propio concepto de intimidad que según Illouz *“combinaba atributos psicológicos y feministas, dado que la sexualidad liberada se convirtió en sinónimo de salud emocional y emancipación política”*⁵⁶.

Siguiendo esta línea argumental sobre el tránsito histórico de la atención sobre la experiencia emocional en todos los ámbitos de la vida en nuestras sociedades, prestemos atención a la rápida y amplísima difusión del concepto de inteligencia emocional a partir de los años 90 del siglo XX, momento en que Mayer, Salovey y Caruso acuñan el constructo de *“inteligencia emocional”*. Desde entonces, los acontecimientos se suceden rápidamente, así en 1995, Daniel Goleman lo acercó a los lectores de todas las capas sociales al publicar su bestseller *Inteligencia Emocional*⁵⁷ y dio a conocer el concepto y sus principios, de esta forma, las emociones pasaron de ser elementos perturbadores de la razón que había que reprimir, a ser una cuestión vital para el funcionamiento y capacidad de adaptación del ser humano. En la actualidad se les otorga la virtud de proporcionar el éxito tanto a nivel profesional como personal, familiar, académico y social.

Coincidiendo en el tiempo con esta gran difusión de la inteligencia emocional, se

⁵⁶ Eva Illouz, *Intimididades congeladas*, op. cit. pág.67.

⁵⁷ Daniel Goleman, *Inteligencia emocional*, Kairós, Barcelona, 2009.

produjo un rápido avance en el desarrollo científico de las Neurociencias, así como su democratización al producirse una extensa difusión que acercó la ciencia del cerebro a todos los ámbitos y estratos sociales. A ello contribuyó decididamente el neurofisiólogo Antonio Damasio con su famosa obra *El error de Descartes*⁵⁸.

Por otra parte, estos procesos de apertura afectarán también a la Sociología como Ciencia. Debido al gran impacto que el (re)descubrimiento emocional tuvo entre la población y la importancia que cobró la expresión de la vida emocional en el orden social, la Sociología se hizo eco desarrollando su propia subdisciplina, la Sociología de las Emociones (y de los Cuerpos).

Si el objetivo principal de la Sociología es descubrir y describir las causas de los problemas investigando contextos determinantes y en qué medida pueden estar relacionados con otros fenómenos sociales, la dimensión emocional puede ser el nexo de unión entre lo micro, lo meso y lo macro sociológico. La sociología de las emociones al estudiar las relaciones entre la dimensión social y la dimensión emocional del ser humano ofrece dos ámbitos teóricos y de análisis sociológico interconectados, que constituyen precisamente las variables de estudio, el sociológico y el emocional, que guían y fundamentan esta Tesis Doctoral.

Así pues, la justificación de la elección de esta perspectiva sociológica para analizar los problemas sociales relacionados con la vulnerabilidad y la exclusión social en clave emocional radica en los fundamentos teóricos sobre los factores de exclusión, (estructurales, familiares-relacionales, personales y culturales) y en cuál es el impacto⁵⁹ emocional que causan en las personas que sufren estas situaciones. Este enfoque y decisión parece estar respaldada por Tezanos, Sotomayor, Sánchez Morales y Díaz:

“Se hace evidente la necesidad de una nueva mirada a la realidad «objetiva» de la actual crisis y a sus consecuencias que está teniendo en las personas más vulnerables y, al tiempo, propiciar otra mirada subjetiva que permita conocer las percepciones, significados y actitudes de la población, en general, y de los afectados, en particular, ante cambios tan vertiginosos y pérdidas tan apreciables en el poder adquisitivo y en los derechos sociales”⁶⁰.

⁵⁸ Antonio Damasio, *El error de Descartes*, Drakontos Bolsillo, Barcelona, 2006.

⁵⁹ Según la RAE; en su indicación 4 del término, indica: *Golpe emocional producido por una noticia desconcertante. Según el Diccionario de uso del español: Impresión o efectos muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso.*

⁶⁰ José Félix Tezanos, et. al. *op. cit.*, pág.36

A este respecto, para llevar a cabo esta investigación, hemos puesto el foco en dos dimensiones del fenómeno estudiado, personas en exclusión residencial extrema, *Personas “sin Hogar” (PSH)*, y personas en diversas situaciones de vulnerabilidad como desempleadas mayores de 45, personas con problemas y conflictos en el seno familiar, personas migrantes e igualmente optamos por integrar a jóvenes como cohorte de personas con unas características de riesgo social específicas.

Los motivos de esta elección (más allá de momentos y contextos de oportunidad) se deben a que, en nuestra sociedad, la población juvenil es altamente vulnerable al encontrarse con grandes dificultades e incertidumbres que pueden conducir sus vidas hacia los caminos de la exclusión social, entre estos riesgos se encuentran los consumos de sustancias tóxicas y adictivas, así como los conflictos intergeneracionales en el seno del hogar familiar y un largo etcétera de situaciones problemáticas.

Por otra parte, problemas como las quiebras de la unidad familiar por conflictos y divorcios, adicciones, desempleo, deudas, o situaciones de migración, pueden constituir el inicio de procesos de exclusión residencial. Compréndase que todos estos problemas, habitualmente se retroalimentan e inciden de manera determinante en la experiencia emocional de los individuos y por tanto, en su (mal)estar.

P. Lemaitre en su novela de corte social, corrobora no sólo la problemática de la situación de desempleo a partir de los 45 años como factor de exclusión, sino el impacto emocional que se produce en las personas que se ven abocadas al desempleo a una determinada edad, una afectación emocional y sufrimiento que Alain Delambre, de 57 años, protagonista de la novela y directivo en paro, narra con dramática claridad en una conversación con su mujer:

“Me he pasado la tarde dando vueltas a todas las hipótesis, todas convergían en una realidad imposible: mi curriculum apesta a cincuentón. Los sénior salen del mercado laboral cuando aún se les necesita. Pero hay algo peor, hay sénior que quieren trabajar y no encuentran empleo, plantean un serio problema a la sociedad. El gobierno dará dinero, subvenciones a las empresas para que contraten a vejestorios, pero a éstas sólo les interesa pagar menos impuestos.

No se lo digamos a las chicas. A ellas les duele ver a su padre haciendo trabajillos, no dicen nada, pero sé que la imagen que tienen de mí se ha deteriorado. No es culpa del paro, no, es por culpa de los efectos que el paro ejerce sobre mí. He envejecido, he encogido, estoy lleno de tristeza. Me he vuelto inaguantable.

Nicole se abraza a mí, noto es su cara que siente pena por mí, comprendo con solo sentir el contacto de su mano que hemos entrado en una situación emocional delicada”⁶¹.

En el transcurso de esta historia vemos que la cultura y el contexto social forman parte del entramado de factores que dan lugar a determinadas emociones, esta es una visión de las emociones como consecuencia (y causa) de la práctica social.

Llegados a este punto, hemos de matizar que aunque analicemos estos problemas desde la clasificación teórica de factores estructurales familiares, culturales y relacionales desde una perspectiva sociológica, mantenemos la hipótesis de que todos tienen sus raíces más profundas en los aspectos estructurales; los familiares por la escasa o deficiente atención a la protección social de las familias, los problemas de empleo (desempleo, empleos precarios y bajos salarios) radican en las políticas de empleo y de fracaso escolar, incluso los problemas otorgados a factores personales como los relacionados con las adicciones, tienen su raíz estructural puesto que demuestran las fallas de las políticas y estructuras de prevención de consumo, de lucha contra el tráfico de estupefacientes, etc.

Según A. Honneth, estos problemas sociales de nuestra sociedad ponen de manifiesto la necesidad de *“estudios sobre prácticas de socialización y de investigaciones sobre las consecuencias psíquicas del desempleo”* ⁶².

Puesto que uno de los principios teóricos defendidos en esta Tesis Doctoral es que *mediante el desarrollo de la inteligencia socioemocional podemos prevenir y evitar determinados casos y procesos de exclusión social extrema actuando en el área de vulnerabilidad, así como revertir las situaciones de exclusión y acortar y facilitar los procesos de inclusión*, encontramos suficientes razones y que justifican la elección de los sectores sociales y personas objeto de investigación en las contribuciones teóricas de autoridad y referencia que hemos estudiado porque suponen una guía fundamental para el desarrollo de la presente investigación. Así J.F. Tezanos, et al. en su investigación ponen de manifiesto la importancia de la familia, como núcleo central del análisis sociológico, y remarcan que:

⁶¹ Pierre Lemaitre, *Recursos inhumanos*, Alfaguara, Barcelona, 2017, págs.73-74. *“Un antaño flamante director de RRHH ha perdido toda esperanza de encontrar trabajo y se siente cada vez más marginado. Está dispuesto a todo con tal de conseguir el empleo y recuperar su dignidad, la ira acumulada en años no tiene límites”*.

⁶² Axel Honneth, *La sociedad del desprecio*, Editorial Trotta, Madrid, 2011, pág.141.

“Las principales categorías que en la actualidad es necesario atender en el análisis de los nuevos contextos sociales emergentes se encuentran en el ámbito de la familia o el hogar familiar, por ser este uno de los marcos básicos de análisis, en el que repercuten de forma central muchas de las nuevas tendencias sociales, y en el cual se producen buena parte de las decisiones encaminadas a enfrentarse al bienestar perdido.

Uno de los efectos perturbadores de la crisis en la sociedad española está aumentando el número de familias vulnerables, cuyos miembros se encuentran en riesgo de exclusión social. Las circunstancias adversas a veces operan con más fuerzas que otros factores, como las estrategias de respuesta y adaptación a las nuevas condiciones de crisis, los factores subjetivos, las percepciones y significados, lo cual tiende a complicar aún más las cosas.

Para analizar la situación de las familias en condiciones vulnerables es necesario considerar tres niveles de análisis: el comportamiento de los parámetros y contingencias que generan vulnerabilidad, las estrategias utilizadas para afrontar la crisis y los aspectos psicosociales desde los que se afronta la situación de vulnerabilidad”⁶³.

Por su parte, Sánchez Morales aporta una visión en la que:

“Las familias representan los espacios estratégicos fundamentales de solidaridad y afectividad. Forman parte de unos entornos en los que se construye la identidad de los individuos y que tratan de garantizar su bienestar psicológico-emocional. También se les asignan funciones económicas, reproductivas y educativas.

En las próximas décadas, la emancipación de los jóvenes se producirá a edades más tardías, se irán formalizando familias complejas integradas por jóvenes casados que vivirán con sus padres en las primeras etapas. Debido a numerosas circunstancias se augura un aumento de los conflictos y las tensiones intrafamiliares que se verán reflejadas en un incremento de las tasas de separaciones y divorcios”⁶⁴.

Divorcios que también llegan después de matrimonios fallidos y motivados por la búsqueda de la emancipación para alejarse de los conflictos familiares, circunstancia que hemos podido comprobar en los resultados de nuestra investigación, *“Me casé para salir de casa, pero en poco tiempo me divorcié, fue tal el desequilibrio que pedí la cuenta en el trabajo, y de repente me vi sin trabajo y sin casa”*. (G.D. 6).

En cuanto a la cuestión juvenil, J.F. Tezanos y V. Díaz afirman que:

⁶³ Tezanos, et al, *op. cit.* pág.32.

⁶⁴ M^a Rosario H. Sánchez Morales, *Las familias del futuro. Estudio Delphi sobre Tendencias Familiares en España* Grupo de Estudio de Tendencias Sociales (GETS), 2000, pág. 120.

“El análisis de la problemática juvenil se ha convertido en una de las cuestiones que requieren una atención mas apremiante de la sociología actual, con la particularidad de que en estos momentos estos análisis deben abordarse desde la perspectiva de la sociología de la desigualdad y la exclusión social. La población joven no está contando con las oportunidades laborales y vitales superiores a generaciones anteriores se encuentran con que sus esfuerzos, méritos y capacidades no son reconocidos ni social ni económicamente. Las cifras de desempleo juvenil y precarización laboral reflejan situaciones frustrantes.

Retrasos en las pautas de emancipación en edades comprendidas entre los 30 y 34 años, retorno al hogar paterno después de intentos fallidos de emancipación, dando lugar a situaciones en las que se prolongan durante largo tiempo su vinculación a las familias de origen, con un tipo de relaciones que no siempre son fáciles ni gratificantes que fuerzan a dos estrategias o la emancipación temprana con abandono de estudios y acceso a trabajos de baja cualificación o la emancipación tardía con largos periodos de estudios.

Y en los últimos años está apareciendo una nueva estrategia de sobrevivencia que genera mayor frustración, impotencia y tristeza, al considerar que no van a poder tener vivienda propia, ni formar una familia, ni tener trabajo estable, ni vivir con cierto confort con un continuo pedir dinero a sus padres, vergüenza. Contempla un fuerte y negativo impacto emocional, ante la falta de reconocimiento y expectativas frustradas, un problema de exclusión residencial de la juventud, que limita las perspectivas de autonomía⁶⁵ e independencia”⁶⁶.

Todas estas cuestiones constituyen razones y fundamentos teóricos de referencia que justifican nuestra elección de los ámbitos de investigación, fundamentos que hemos tratado de ampliar suficientemente en todos los epígrafes de este trabajo, y cuyos contenidos nos ayudan a contextualizar la formulación de nuestros objetivos e hipótesis de investigación que exponemos a continuación.

⁶⁵ Adoptamos la definición de autonomía desarrollada en Diego Carbajo Padilla, *Los procesos de precarización de la juventud en la CAPV a través de sus trayectorias residenciales*, Gobierno Vasco, 2015, pág.24: “Capacidad de un sujeto de dictarse las normas respecto a las que vive, e independencia como posesión de recursos materiales suficientes para no depender económicamente de nadie”.

⁶⁶ José Félix Tezanos, Verónica Díaz, *La cuestión juvenil ¿Una generación sin futuro?* Biblioteca Nueva, Madrid 2017.

Capítulo 2. Objetivos e Hipótesis

➤ **Objetivos.**

Tanto las preguntas como las cuestiones planteadas en la introducción de esta investigación nos llevaron a plantear tres objetivos generales de investigación, cada uno de ellos con sus objetivos específicos asociados y acciones concretas orientadas a lograrlos:

- *Objetivo 1: Profundizar y avanzar en el conocimiento del fenómeno de la Exclusión Social a través del análisis de sus claves⁶⁷ emocionales.*

Para ello, hemos tratado de conocer la dinámica interacción existente entre los problemas sociales relacionados con los procesos de vulnerabilidad y exclusión social y los estados emocionales que generan en las personas que los sufren mediante los siguientes objetivos específicos:

- *Objetivo 1.1.- Identificar y analizar cuáles son los sucesos y circunstancias traumáticas y estresantes que perturban las vidas de estas personas como factores de riesgo y exclusión.*
 - *Objetivo 1.2.- Averiguar cuáles son los estados emocionales⁶⁸ que provocan estos sucesos vitales en las personas que los padecen.*
 - *Objetivo 1.3.- Conocer y comprender qué tipo de estrategias se movilizan para afrontar estas situaciones.*
 - *Objetivo 1.4.- Conocer cuáles son las consecuencias que tiene para la vida de estas personas el impacto emocional que suponen sus experiencias traumáticas de exclusión social.*
 - *Objetivo 1.5.- Descubrir cómo influyen dichos estados emocionales en la explicación del inicio y/o mantenimiento de los procesos de vulnerabilidad y exclusión social.*
- *Objetivo 2: Indagar sobre el potencial de la Inteligencia Socioemocional como campo de conocimiento y desarrollo humano para contribuir a la búsqueda de acciones específicas de intervención orientadas a prevenir y erradicar la vulnerabilidad y exclusión social.*

Con el fin de lograrlo establecimos un objetivo específico:

- *Objetivo 2.1: Analizar si las habilidades y competencias socioemocionales pueden actuar como factores protectores frente a las dificultades que llevan a las personas a posiciones de vulnerabilidad y exclusión social.*

⁶⁷ En la redacción de esta Tesis Doctoral adoptaremos el término «clave» como “elemento decisivo de algo, una explicación, información que controla una operación determinada, identificación única y patrón rítmico”. Por tanto, las Claves emocionales consistirán en “cambio de actitud ante una determinada situación, tolerancia a la frustración, experiencia emocional consciente, reconocer los diferentes estados emocionales, capacidad de pensar y decidir rumbos de acción”. Cuestiones que en definitiva, comprenden las competencias emocionales.

⁶⁸ Estado (de ánimo) complejo que se produce (a partir de la emoción) como respuesta a una situación, es una forma de permanecer, de estar, una actitud o disposición emocional cuya duración es más prolongada que la propia emoción.

La acción puesta en marcha para la consecución de estos objetivos consistió en llevar a cabo una experiencia de intervención mediante la aplicación de talleres de educación socioemocional específicos, orientados a mejorar y desarrollar las competencias socioemocionales, y llegar a saber si se pueden prevenir y evitar determinadas situaciones de exclusión, así como facilitar y acortar los procesos de inclusión social. Consideramos que el logro de estos objetivos podrá ayudar a lograr el *Objetivo 3: Aportar evidencias empíricas que permitan responder a las preguntas de investigación y contrastar las hipótesis (parte experimental de la investigación) formuladas.*

➤ ***Hipótesis y variables.***

La inteligencia socioemocional, como capacidad para identificar, usar, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas, utilizar habilidades sociales y mantener relaciones saludables, no sólo es un instrumento eficaz para orientar las vidas de las personas, sino que se nos presenta como un potente instrumento, tanto de investigación como de acción transformadora. Precisamente, esta investigación está fundamentada en esta capacidad y potencial para conocer y minimizar los riesgos sociales, de tal manera que orienta la formulación de hipótesis y variables de análisis con las que pretendemos probar que:

- *H.1: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales dirigidas a fomentar factores protectores de carácter personal sirve para combatir la exclusión social.*
- *H.2: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales actúa como factor protector.*
- *H.3: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales ayuda a gestionar las situaciones de riesgo y los procesos de exclusión social.*
- *H.3: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales aporta efectos beneficiosos porque facilita el cambio de actitudes.*
- *H.4: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales posibilita conductas que favorecen la búsqueda de soluciones a las situaciones de exclusión social.*
- *H.5: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales aumenta las posibilidades de iniciar procesos de inclusión.*
- *H.6: Implementar acciones de educación socioemocional dirigidas a fomentar factores protectores de carácter personal⁶⁹ en contextos de vulnerabilidad contribuyen a prevenir determinados procesos de exclusión social.*

Esperamos que el logro de respuestas a las preguntas, objetivos e hipótesis de investigación, proporcionarán una cadena lógica de evidencias empíricas que apoyarán y

⁶⁹ Estos factores consisten en la mejora y desarrollo de las competencias socioemocionales.

confirmarán que el desarrollo de las competencias y habilidades socioemocionales protegen en las situaciones de riesgo y facilitan y acortan los procesos de inclusión al aportar capacidades personales que favorecen la consecución de logros personales y sociales.

Hemos de reconocer que en una investigación de orientación cualitativa como la presente, que pretende indagar sobre cuestiones subjetivas, el análisis de las motivaciones y conductas de las personas se torna en una actividad altamente compleja, máxime en sociedades inestables, dinámicas y cambiantes en las que las conductas de las personas se ven afectadas por múltiples causas y factores imprevistos e inesperados. Al enfrentarnos a un sistema con múltiples variables que se han de tener en cuenta, algunas escapan a nuestro control, como determinadas *variables intervinientes*⁷⁰ y *situacionales* que son importantes en la configuración de los hechos estudiados y no están sujetas a manipulación. Por tanto, se asume la dificultad de verificar como absolutas las correlaciones entre las variables elegidas.

A partir de la formulación de nuestras hipótesis, podemos observar dos ámbitos de variables, el sociológico y el emocional, que se definen a continuación:

- *Variables independientes sociológicas (V.I.S):*
 - *Vulnerabilidad social como conjunto de sucesos y situaciones que colocan a determinados sectores sociales, familias y personas, en riesgo de exclusión social. A mayor nivel de riesgo mediante la presencia de factores de exclusión (variables familiares, personales, estructurales y culturales intervinientes) como desempleo, conflictos familiares, abandono escolar, adicciones, etc., mayor afectación emocional y menor capacidad de afrontamiento de los acontecimientos.*
 - *Exclusión social extrema (vivir en la calle); a mayor intensificación y tiempo en este estado, mayor afectación sobre las variables dependientes sociológicas y mayor desequilibrio emocional, por tanto, menor capacidad para afrontar y revertir la situación.*
- *Variables dependientes sociológicas (V.D.S.); a partir del efecto de las variables independientes emocionales (V.I.E.) se concretan en afrontar la situación de exclusión social extrema y tomar determinadas acciones que promuevan la emancipación e inclusión social; formación, vivir de manera autónoma, retorno al hogar familiar, énfasis en la determinación de superar las adicciones, aumentar sus posibilidades de empleabilidad*⁷¹.

⁷⁰ Diferentes (pre)disposiciones e implicaciones personales ante la intervención, diversas memorias emocionales en cuanto a antecedentes y experiencias personales, diferentes niveles de apertura y escucha, diferentes motivaciones, etc.

⁷¹ Empleabilidad: potencial que tiene un individuo para ser contratado por una empresa para trabajar en ella o ser elegido en un proceso de selección laboral. En función de determinadas variables: formación, capacidades y habilidades determinadas, rentabilizar la experiencia y conocimiento personal y profesional, habilidades comunicativas, cuidado e imagen personal, flexibilidad, adaptación, creatividad, iniciativa, motivación e inteligencia emocional para ser capaz de afrontar una entrevista de trabajo de manera resolutiva. Además capacidad de autoempleo y búsqueda activa de empleo.

- *Variables independientes emocionales (V.I.E):*
- *Educación emocional como elemento que capacita a las personas. Su aplicación incrementa los valores de las variables dependientes emocionales (V.D.E.) que consisten en:*

El desarrollo y mejora de las habilidades emocionales (entendidas como identificar, usar, comprender y regular las emociones propias y ajenas) y competencias emocionales⁷² que se constatan mediante los cambios de actitud, conducta y comportamiento como automotivación, confianza, ilusión, autoestima (factores protectores de apoyo) a través de la gestión de los estados emocionales (ansiedad, miedo, tristeza, frustración, decepción, etc.) que favorecen las variables dependientes sociológicas (V.D.S.).

Así mismo, hemos tenido en cuenta la observación de otras variables independientes sociológicas (intervenientes) como prestaciones económicas y materiales (RGI, pisos tutelados, pago de medicación, ayuda complementaria para alquiler de piso o habitación, etc.) para contrastar en qué medida inciden en las variables dependientes sociológicas sin la presencia de las variables independientes emocionales y en qué medida se complementan.

Con esta formulación teórica de objetivos, hipótesis y planteamiento de variables a analizar y contrastar, tratamos de demostrar que las acciones (programas, talleres, etc.) de educación socioemocional constituyen un método útil y eficaz para luchar contra la exclusión social porque a mayor autoconocimiento y capacidad para activar competencias y habilidades socioemocionales, mayor autoeficacia personal percibida para afrontar situaciones de riesgo y resolver problemas y conflictos de manera eficaz y saludable, y mayor probabilidad de evitar el inicio de procesos de exclusión social.

Para lograr estos objetivos e hipótesis aquí planteadas, hemos utilizado una metodología basada en la aplicación de técnicas de investigación cualitativa (entrevistas y grupos de discusión), así como la implementación de una serie de acciones (talleres) de educación socioemocional orientadas a lograr la mejora de las competencias socioemocionales, tanto unas como otras las desarrollamos en los capítulos siguientes.

⁷² Tener conciencia del origen de sus emociones, regular la ira, la impulsividad, miedo, tristeza, la frustración, la culpa, la vergüenza, ser capaces de activar y generar empatía, afrontar las dificultades de manera eficaz (resiliencia), afrontar retos de forma positiva y proactiva, tomar decisiones basadas en la autoconfianza y autoestima, tener capacidad de escucha, de asertividad, mantener relaciones saludables y llevar una vida saludable.

Capítulo 3. Metodología.

“Las palabras esbozan el significado del mundo, elaboran una trama que permite comprenderlo, dominarlo; son una herramienta para comunicar el mundo a pesar de sus inevitables limitaciones y torpezas ante un mundo que siempre va por delante y deshace -con su complejidad y sus claroscuros- cualquier intento que pretenda fijarlo en significaciones univocas. Así silencio y palabra no son contrarios, ambos son activos y significantes, y sin su unión no existe el discurso”⁷³.

➤ Introducción

Con la finalidad de lograr nuestros objetivos de investigación y contrastar las hipótesis formuladas, hemos utilizado una metodología basada en la aplicación de dos técnicas de investigación cualitativa como son las entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión, cuya finalidad consiste en obtener, a través de los testimonios de las personas entrevistadas, datos, hallazgos y evidencias suficientes y claras sobre las cuestiones nucleares de esta Tesis Doctoral: ¿Cuáles son los tipos de contingencias y vivencias que pueden posicionar a las personas en situación de riesgo o exclusión social?, ¿cuáles son los estados emocionales que éstas causan en los individuos?, ¿qué impacto y consecuencias tienen para sus vidas? y ¿cómo son las estrategias de afrontamiento que los sujetos movilizan ante las crisis y dificultades vitales?

La decisión de utilizar ambas técnicas (y la observación consustancial en ambas técnicas) se debe a la búsqueda de la correspondiente «triangulación» con el objetivo de obtener datos complementarios de un mismo fenómeno desde diferentes fuentes y aumentar así, la credibilidad y validez de los datos a analizar.

Para la transcripción, organización y tratamiento de estos datos obtenidos mediante las grabaciones, se ha utilizado el software MAXQDA creado y desarrollado por Kuckartz⁷⁴, que si bien está enfocado al análisis y tratamiento de datos cualitativos, gracias a la colaboración con J.W. Creswell, también implementa el análisis mixto (cualitativo-cuantitativo)⁷⁵ y permite un amplio estudio descriptivo de las experiencias personales.

⁷³ David Le Breton, *El silencio*, Ed. Sequitur, Madrid, 2006, pág.7

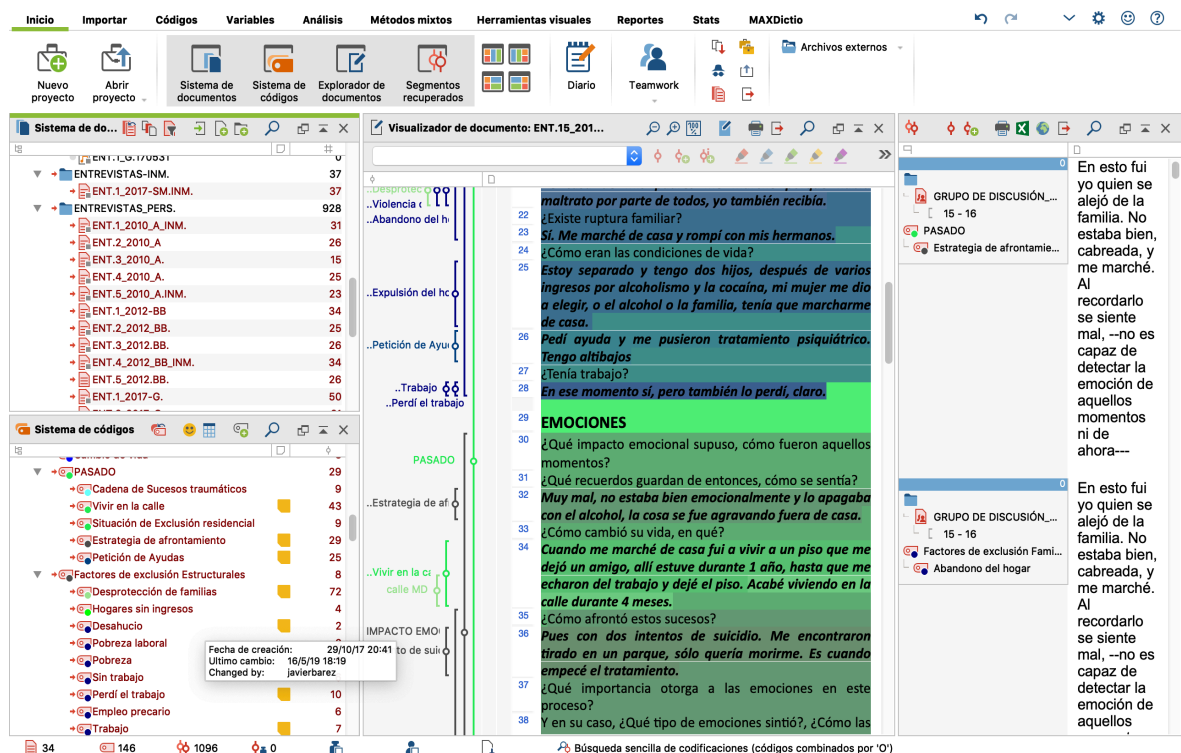
⁷⁴ Véase:

- Udo Kuckartz, “Qualitative Text Analysis with MAXQDA”, *ResearchGate*, enero 2002.
- Udo Kuckartz, *Qualitative Text Analysis: A Guide to Methods, Practice and Using Software*, Sage Publications Ltd, London, 2014.

⁷⁵ Jhon W. Creswell, *Research Desing. Qualitative. Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, SAGE, London, 2009.

En el Gráfico 5 puede verse la imagen del escritorio de trabajo de MAXQDA. En la parte superior el menú del programa, con sus diferentes opciones de visualización y de análisis. Debajo, en la parte izquierda superior, la ventanas de *documentos*⁷⁶ *activos importados* (transcripciones de las entrevistas y grupos de discusión), en la parte izquierda inferior se ubica la ventana del *sistema de códigos de la investigación*. El visualizador de documentos se sitúa en el centro, es la ventana en la que se muestran las entrevistas, a su izquierda se ubican los códigos y los segmentos codificados.

GRÁFICO 5
VISTA DE ESCRITORIO DE TRABAJO DE MAXQDA



Fuente: MAXQDA. Elaboración propia.

MAXQDA utiliza la categorización y codificación analítica (puede hacerse de manera previa, mientras se produce la narración y durante la fase de análisis de los datos) que facilita la respuesta a las preguntas e hipótesis de investigación a través de los segmentos codificados en los textos importados (transcripción de las entrevistas grabadas) y para descubrir, relacionar, comparar y cuantificar conceptos para la búsqueda y análisis de palabras en los segmentos de textos. Esta herramienta facilita el análisis semántico con el objeto de contabilizar términos que se repiten y así poder observar patrones.

⁷⁶ Antoni Casasempere en Curso de Análisis de Datos Cualitativos apoyado por MAXQDA12: “Por documento se entiende cualquier manifestación que contenga significado para la investigación y que sea creada ex profeso para la investigación o ya exista en la realidad del fenómeno social que estamos investigando”.

Esta tarea de categorizar y codificar conceptos sociológicos y emocionales resulta relevante para disponer de información estructurada que ayude a evidenciar la lógica emocional de los fenómenos sociales estudiados puesto que *“los códigos (y subcódigos) se elaboran en función de los objetivos e hipótesis planteadas. El guion de las entrevistas constituye una buena referencia para la elección de códigos”*⁷⁷.

Además, tal como se señala en el trabajo de J. de Esteban (coord.), *“la tarea de codificación de los cuestionarios de investigación aporta otras ventajas como es la de poder cuantificar cada una de las preguntas (y sus respuestas) y así obtener variables de estudio”*⁷⁸.

Este proceder es el que hemos utilizado en nuestra investigación con la seguridad de que el empleo y aplicación de técnicas cualitativas es pertinente en este tipo de trabajos porque ayudan a desvelar pautas comunes en los itinerarios vitales que llevan a la exclusión y por tanto, a descifrar procesos vitales en los cuales, siguiendo a J. Caïs, L. Folguera y C. Formoso:

*“La persona entrevistada pone atención y tensión narrativa en detalles relevantes sociológicamente porque nos hablan de desajustes y crisis individuales, familiares y colectivas de una sociedad en un determinado momento histórico y contexto cultural. Lo interesante no es la experiencia en sí misma que relata el informante, sino el valor y énfasis, la representación que hace de ella al elaborarla con el paso del tiempo, porque a las representaciones propias, el sujeto añade otras representaciones sociales del entorno que son el centro analítico para la realización de inferencias”*⁷⁹.

De esta manera, siguiendo a J.M. Verd y C. Lozares, estas técnicas permiten entender los procesos sociales que han conformado la vida de estas personas, a pequeña y gran escala porque:

“Los relatos de vida ayudan a analizar los fenómenos silenciados socialmente. La entrevista cualitativa ofrece el medio y método para obtener, tanto opiniones e ideas que la persona entrevistada no se atrevería a

⁷⁷ Cecilia Díaz-Méndez y Sandra Sánchez-Sánchez, *Taller de iniciación al software de tratamientos de datos cualitativos MAXQDA*. XII Congreso Español de Sociología 2016.

⁷⁸ Ana Ruth Alarcón, María Briasco, María Collado Erustes, Sara del Amo, Lorena García, “El turismo y los jóvenes en la Comunidad de Madrid”, en Javier de Esteban Curiel (coord.), *Métodos de investigación aplicada al turismo*, Ed. Dykinson, Madrid, 2010, pág. 159.

⁷⁹ Jordi Caïs, Laia Folguera y Climent Formoso, “Investigación Cualitativa Longitudinal”, *Cuadernos Metodológicos*, nº 52, CIS, Madrid, 2014, págs. 29-34.

expresar en público, como experiencias personales que solo se verbalizan en un entorno de confianza e intimidad”⁸⁰.

En los mismos términos se muestran Tezanos, Sotomayor, Sánchez Morales y Díaz a partir de su investigación sobre las familias vulnerables en contextos de crisis:

“La investigación nos ha permitido acercarnos a unos espacios de la realidad social que no siempre se hacen suficientemente visibles, y en los que se sufre y padece, a veces en silencio, a veces con un pudor que nace de malentendidos prejuicios de estatus, conectados a cuestiones familiares o a vivencias anteriores”⁸¹.

El enfoque cualitativo en sociología es un enfoque fundamentalmente motivacional, en el sentido que A. Schütz y T. Luckman otorgan a los motivos. Con su noción del “*mundo de la vida cotidiana*”⁸² buscan las razones que explican la acción de los actores, de la historia de los sujetos a través de los acontecimientos que se van sucediendo y entrelazando y que perturban sus trayectorias vitales y producen sensación de no saber seguir adelante. Ponen el foco en el ámbito microsociológico, en la vida cotidiana como actividades comunes de la vida en sociedad, en la que, según Berger y Luckmann, discípulos de Schütz, “*el lenguaje ostenta un alto rango de importancia que es clave en la construcción social*”⁸³.

Por tanto, en este estudio nos interesa abordar el análisis desde planteamientos propios de la investigación cualitativa; *la Fenomenología*, porque se ocupa de lo que la gente piensa y por su cercanía a *la Etnometodología*, que estudia lo que la gente hace, sin obviar *el Construccionismo Social*, en el que el lenguaje produce la realidad social en la interacción social de los individuos. Son enfoques que permiten explicar las diferencias individuales en los patrones de respuesta emocional ante los acontecimientos vitales.

De esta manera, contamos con un análisis sociológico del mundo interior de las personas en tanto sujetos sociales, de sus actividades de vida cotidiana basadas en una inseparable, imprescindible y permanente interacción emocional que podríamos calificar como condicionada por la cultura y la normatividad estructural. Es en el mundo de la vida

⁸⁰ Joan M. Verd. Carlos Lozares, *Introducción a la investigación cualitativa. Fases, métodos y técnicas*, Síntesis, Madrid, 2016, pág. 151.

⁸¹ J.F. Tezanos, et. al., *En los bordes de la pobreza*, op. cit., pág. 29.

⁸² Véase Alfred Schütz, Thomas Luckmann, *Las estructuras del mundo de la vida*, Amorrortu, Buenos Aires, 2004, págs. 25-40.

⁸³ Véase Peter L. Berger; Thomas Luckmann, *La construcción social de la realidad*, Amorrortu, Buenos Aires, 2003, págs. 35-63.

cotidiana, donde según François Dubet podemos entender “*la lógica y mecánica de las relaciones sociales, donde encontramos los motivos para de la propia acción entendida como conducta humana*”.

Esta es una concepción sociológica que incluye las modificaciones de la actitud, y esto es así porque el mundo de la vida cotidiana es intersubjetivo, no es un *mundo privado*, sino que el individuo está conectado con sus congéneres en el marco de estas diferentes relaciones sociales. Porque no debemos olvidar que toda interacción social, como plantea Schütz: “*Está basada en una reciprocidad de motivos, la acción social implica las actitudes y acciones de los otros y está orientada hacia ellos, la metodología de las ciencias sociales se concentra en la problemática relación entre individuo y colectividad o sociedad*”⁸⁴.

Es así como podemos poner el foco de atención en la relación de las personas con los demás, en línea con la sociología comprensiva de Max Weber⁸⁵. En esta línea, T. Fernández García y A. López Peláez plantean que la dimensión cualitativa de la realidad social reside en los discursos producidos por los sujetos sociales: “*Estas técnicas tratan de descubrir la naturaleza del mundo social a través de la comprensión de cómo la gente actúa y da sentido a sus propias realizaciones vitales y sus motivaciones profundas como actores sociales y a la génesis estructural de las mismas*”⁸⁶.

Por otra parte, para Alfonso Ortí parece acertada la perspectiva cualitativa cuando se trata de “*investigar motivaciones, representaciones y, en general, aquellos objetivos cuya principal manera de manifestarse es a través del discurso*”⁸⁷.

Es una opción metodológica basada en una óptica fenomenológica, entender los fenómenos sociales a través de los relatos de los sujetos, de sus narraciones de vida, de sus historias de vida y de sus biografías. En este sentido, la investigación cualitativa es un estudio sobre los procesos de socialización. Una socialización que desde la más tierna infancia orienta la vida emocional de los individuos y sus biografías con las normas sociales y culturales. Con esta sociología cualitativa, en palabras de J. Subirats:

⁸⁴ Véase Alfred Schütz, *Estudios sobre teoría social. Escritos II*, Amorrortu, Buenos Aires, 2012, págs. 25-35.

⁸⁵ Weber aporta, como instrumento metodológico de investigación la corriente teórica sobre la comprensión y la noción de sentido subjetivo que el actor individual enlaza a la su acción.

⁸⁶ Tomás Fernández García, Antonio López Peláez, *Trabajo Social Comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*, Alianza, Madrid, 2008, pág. 61.

⁸⁷ Véase Alfonso Ortí, *Apertura y el enfoque Cualitativo o Estructural* en M. García Ferrando, *El análisis de la realidad social*, Alianza Universidad Textos, Madrid, 1996, pág. 189.

“Queremos dar voz y escuchar a las personas que viven es situación de vulnerabilidad o exclusión social a través de sus propias palabras, a través de la narración que desinteresadamente nos hacen de sus vidas, de sus experiencias, de sus sufrimientos, pero también de sus ilusiones”⁸⁸.

Comprender a las personas es comprender los fenómenos sociales y entonces comprender el mundo. Para comprender a las personas tenemos que analizar y comprender la mecánica de la configuración emocional; los movimientos y fuerzas que conforman las estructuras emocionales y afectivas; estímulos, necesidades, deseos, acontecimientos vitales y entorno social.

El enfoque cualitativo es dinámico y ayuda a conocer los caminos que llevan a los sujetos a la situación en la que se encuentran, ayuda a conocer los fenómenos sociales, políticos, culturales, económicos, porque los males emocionales más íntimos de los individuos se originan en la estructura social. Tal como lo denominan A. Sales y S. Sarasa, se trata de un análisis histórico de acontecimientos y se refieren a las técnicas cualitativas como:

“Método para obtener información sobre los sucesos acontecidos y transiciones entre épocas y edades a lo largo de la trayectoria vital de los individuos, en forma de opiniones, valoraciones subjetivas y recuerdos permite analizar y mostrar el riesgo de exclusión en diferentes edades de las personas”⁸⁹.

El dinamismo y versatilidad del enfoque cualitativo se ponen de manifiesto en J. de Esteban (coord.) puesto que, aunque en su trabajo también *“se busca penetrar en la personalidad del individuo”⁹⁰*, se aplica una técnica cualitativa indirecta (proyectiva) que no muestra el objeto de estudio, con lo que difiere de nuestro enfoque, más interpretativo e inductivo. En cualquier caso, esta concepción de análisis social busca la forma en que los motivos, socialmente contruidos, tienen su origen en las posiciones y procesos sociales en que los individuos particulares se encuentran. Cuestión a la que también aluden y comparten Jon Elster y Pérez Yruela et al. al plantear que:

⁸⁸ Joan Subirats (dir.); *Fragilidades vecinas. Narraciones biográficas de exclusión social urbana*, Icaria, Barcelona, 2006, pág. 25.

⁸⁹ Alber Sales y Sebastián Sarasa, *Itinerarios y factores de exclusión social*, Ayuntamiento de Barcelona, Universitat Pompeu Fabra y Fundación “La Caixa”, 2009, págs. 6-19.

⁹⁰ Javier de Esteban Curiel (coord.), *op. cit.*, pág. 154.

“La explicación del comportamiento se encuentra a menudo en la situación y no en la persona”⁹¹. En los procesos de exclusión no existe la historia individual, es historia personal, familiar y social al mismo tiempo, cuyos jalones se defienden a partir de una serie de hechos significativos que estructuran cada evolución vital y traza en buena medida el devenir de cada persona”⁹².

Esta reflexión apunta a que la exclusión social es un proceso en el que se van encadenando necesidades concretas, sentidas y no cubiertas. Es una cuestión importante del contenido de esta Tesis Doctoral, porque hemos de entender que las necesidades humanas, sentidas y a menudo no expresadas, forman parte del *lado oculto*⁹³ de las emociones. Y si otorgamos a las emociones capacidad explicativa, éstas se convierten en indicadores de la calidad de vida de las personas, en indicadores de satisfacción o insatisfacción social, de su grado de integración y de ciudadanía plena.

Desde esta perspectiva sociológica, podemos comprender que algunas emociones sociales como la vergüenza, la culpa o el miedo, pueden convertirse en verdaderos factores de exclusión, tal como muestra el testimonio de una persona entrevistada (varón de 55 años, separado, con un hijo y que, tras una cadena de sucesos traumáticos y una serie de deudas, vivió en la calle durante 36 meses): *“No tener dinero da vergüenza, sientes el desprecio de la gente, es lo peor que hay, te afecta porque dejas de integrarte, de andar con los amigos, te hartas de pedir y que no te llegue la pasta” (ENT.14.)*.

Es así como la metodología cualitativa va más allá de la mera aplicación de técnicas concretas, aporta un retrato de las personas al situarlas en el núcleo de la investigación, considerándolas *“como sujetos activos, conscientes de sus emociones y sentimientos y de las numerosas directrices culturales que los configuran y capaces de poner en marcha estrategias para alcanzar unos determinados objetivos”⁹⁴*.

Esta es una cuestión relevante que hace ostensible la pertinencia de la perspectiva de la sociología de las emociones que hemos adoptado en esta investigación, puesto que su objeto de estudio es la relación entre la dimensión social y la dimensión emocional de los individuos.

⁹¹ Jon Elster, *La explicación del comportamiento social*, Gedisa, Barcelona, 2010, pág.206.

⁹² Manuel Pérez Yruela, Gregorio Rodríguez Cabrero y Manuel Trujillo Carmona, *Pobreza y exclusión social en el Principado de Asturias*, CSIC, IESA, 2004, pág. 161.

⁹³ Porque las emociones siempre están conectadas a necesidades vitales concretas.

⁹⁴ Véase, Arlie R. Hochschild, *La mercantilización de la vida íntima*, Katz, Madrid, 2011, pág. 114.

La experiencia narrada de las personas y la expresión de sus emociones es un material clave para entender la construcción de determinados significados e interpretaciones de los fenómenos sociales. No cabe duda en que las personas necesitamos contar nuestras experiencias, hablar de nuestras emociones, la metodología cualitativa permite que *personas sin voz*, encuentren un medio de desahogo para expresar sus sentimientos.

En esta necesaria relación empática, de posicionarse en el lugar del otro, respetar y aceptar su individualidad y su experiencia emocional como única, es donde se puede tratar de comprender las motivaciones para actuar de una determinada manera. Y es que para comprender algo humano, bien sea personal o social, necesitamos contar y escuchar una historia. En este modo de relacionarse con los sujetos investigados, tal como sugiere San Martín Cantero: *“la figura del investigador cualitativo con su sensibilidad teórica, rigor ético y metodológico y su capacidad para reorientar el proceso de análisis y teorizar sobre los datos, es fundamental para el éxito de la investigación”*⁹⁵.

Se trata de una interacción de habla-escucha activa, donde el sujeto investigado se convierte en interprete de su propio campo de acción y el investigador busca las razones, las variables sociológicas que explican la acción de los actores, entendiendo que cada cual interpreta las situaciones vividas desde su personal cúmulo de experiencias y conocimiento⁹⁶. En esta línea se muestran S-J. Taylor y R. Bogdan al referirse a este tipo de metodología como técnicas de investigación:

*“A partir de las cuales los investigadores cualitativos desarrollan los conceptos y comprensiones partiendo de pautas de los datos. Las propias palabras de las personas y la conducta observable constituyen el producto de la investigación cualitativa. El análisis cualitativo se fundamenta en una visión holística, se estudia a las personas en un contexto determinado de su pasado y de las situaciones en las que se hallan en el presente por lo que se debe aplicar con sensibilidad a los efectos que la persona investigadora causa sobre las personas objeto de estudio”*⁹⁷.

La metodología cualitativa, con entrevistas y grupos de discusión, permite registrar hechos sociales mediante la producción de discursos libres y espontáneos en procesos de

⁹⁵ Véase Daniel San Martín Cantero, “¿Artesanía o cazador tras la huella? Reflexiones para el análisis cualitativo de datos”, *EMPIRIA, Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, nº 40, mayo-agosto, 2.018, págs. 65-83.

⁹⁶ Véase, Luis Enrique Alonso, *La mirada cualitativa en sociología*, Fundamentos, segunda edición, Madrid, 2003, págs.53-55.

⁹⁷ S-J. Taylor y R. Bogdan; *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Paidós, Barcelona, 1998, pág.20.

comunicación interpersonal, así lo entiende Jesús Ibáñez respecto a los grupos de discusión; “*el grupo de discusión es un campo de producción de discursos: la actuación del grupo produce un discurso que servirá de materia prima para el análisis*”⁹⁸.

Con este horizonte, que da sentido y justifica el enfoque teórico y metodológico de nuestro estudio, pasamos a exponer en apartados separados y mediante las tablas correspondientes, las variables y perfiles sociodemográficos de las personas que han participado en las entrevistas semiestructuradas y en los grupos de discusión.

Cabe destacar que como primera acción de esta investigación, previa al trabajo de campo, se solicitó a cuatro expertos cumplimentar un cuestionario compuesto por cuatro preguntas abiertas de carácter general con el objetivo de verificar la pertinencia, valor y orientación del proyecto. A continuación, se facilitó un cuestionario de 24 preguntas abiertas a un panel de expertos, tanto en sociología de la exclusión, como en inteligencia emocional e igualmente a un panel de profesionales del trabajo social con experiencia. Su finalidad era la de obtener datos y opiniones expertas y autorizadas sobre el objeto de conocimiento y pertinencia del planteamiento del estudio, que ayudaron a plantear el proyecto.

➤ ***Entrevistas semiestructuradas.***

Las entrevistas semiestructuradas fueron diseñadas y realizadas a partir de un guion de preguntas elaborado *ad hoc* para ser aplicado con flexibilidad y conforme al procedimiento que se describe a continuación.

Presentación personal y explicación de los motivos de la entrevista del tipo de utilización que se va a hacer de los datos obtenidos. Todas las personas entrevistadas debían conocer el objetivo de la entrevista. A continuación se entregó a cada participante una copia de la Declaración de Confidencialidad y Acreditación Personal Académica (*Vid. Anexo 4*) y se solicitó permiso a cada participante para grabar y usar su testimonio. Por otra parte, se entregó la correspondiente Solicitud de Autorización para la actividad a las personas responsables de las asociaciones que han colaborado con esta investigación. Antes de comenzar con la entrevista se explicitó que ésta se realizara con apertura y libertad ante preguntas y/comentarios.

⁹⁸ Jesús Ibáñez, *Más allá de la Sociología. El Grupo de Discusión: Técnica y crítica*, Siglo XXI, Madrid, 1986, pág.135.

Se impone un manejo flexible del guion en función del desarrollo de la entrevista, las preguntas, unas son abiertas, otras cerradas según el interés del investigador en cada momento, podrá saltarse el orden establecido de preguntas, incluso la formulación de las propias preguntas puede alterarse, también es posible no plantear algunas de ellas o introducir alguna que no estaba prevista, no será necesario hacer todas las preguntas a todas las personas, la entrevista es situacional y por tanto ha de ser flexible y manejable pero garantizando que toda la información necesaria va a ser indagada y recogida mediante grabadora si no hay oposición expresa por parte de la persona entrevistada.

De acuerdo a esta flexibilidad y adaptación a las condiciones del momento, al realizar las entrevistas también han de registrarse los pertinentes datos observados relacionados con la investigación; contenido y expresión emocional de los discursos (por ejemplo, si la persona entrevistada llora y en qué momentos lo hace), observar el tono y énfasis del discurso, el tipo de lenguaje (verbal y no verbal), la reacción ante las preguntas, los tiempos para responder, si las respuestas son rápidas y emotivas o lentas y reflexionadas, las dudas para responder, la coherencia en el discurso con relación al pasado y cómo se dirige la persona entrevistada a otras a las que nombra, el uso de metáforas, etc., todo ello, incluso una vez apagada la grabadora. Todo es de gran utilidad para comprender el sentido y la percepción de estas personas respecto a los contextos sociales y sobre lo que les ha ocurrido.

Tal como reseñan J. de Esteban y A. Antonovica, *“las técnicas de investigación cualitativas basadas en la recogida por primera vez de "datos blandos" permiten conocer mejor el objeto de estudio, normalmente a través de entrevistas en profundidad”*⁹⁹.

Sírvanos como ejemplo lo acontecido durante la entrevista con este joven de 25 años, con un tiempo de vida en la calle de 12 meses tras abandonar la vivienda familiar por reiterados conflictos y episodios de violencia, en la que afirmaba: *“ahora ya no consumo nada”*(ENT.24). Sin embargo, en el cuaderno de campo quedan registradas serias dudas al respecto porque todo su cuerpo y ropa desprende un fuerte y ácido olor a marihuana.

En este sentido, la utilidad de la metodología cualitativa para el análisis sociológico, tal como aclara Javier Callejo¹⁰⁰, estriba en su potencial para recoger algo más

⁹⁹ Javier de Esteban Curiel y Arta Antonovica, *Investigación de mercados aplicada a la publicidad: Estudios de casos para la investigación paso a paso*, Ed. Académica Española, 2011.

que el discurso, incluso tienen gran importancia *los silencios observables*. Unos silencios que nos recuerda Le Bretón: “*El silencio es, como el lenguaje y las manifestaciones corporales que lo acompañan, un componente de la comunicación, todo enunciado nace del silencio interior del individuo, de su diálogo permanente consigo mismo*”¹⁰¹.

Un silencio y diálogo interior del que se deriva la percepción que tienen las personas entrevistadas sobre la influencia de las emociones en sus biografías personales, por eso, dado que en esta Tesis Doctoral el análisis del impacto emocional derivado de las condiciones de vulnerabilidad y exclusión social es una de sus cuestiones centrales, las entrevistas semiestructuradas nos ayudan a conocer y comprender por una parte, cómo es la estructura y configuración emocional, entendida ésta como *proceso o itinerario que lleva a la emergencia de unas u otras emociones* y por otra, la información que aporta sobre la evolución del contexto social. A este respecto, coincidimos con Patricia Schettini e Inés Cortazzo en su descripción del análisis cualitativo:

*“Analizar datos cualitativos es fascinante ya que involucra descubrir lo profundo de lo dicho, de lo no dicho, de lo expresado, de lo gestual, es encontrar sentido a los materiales provenientes de las más diversas fuentes; vivencias obtenidas por el investigador durante su permanencia en los locales de investigación, los documentos que son producidos por los distintos actores (visuales, escritos, actuados). Así, las diferentes expresiones, las distintas situaciones, como piezas de un rompecabezas van juntándose, articulándose una a una, en la búsqueda de la comprensión e interpretación. Una de las decisiones más importantes del análisis cualitativo se manifiesta cuando la información obtenida deberá ser condensada para poder así pensar en significados, en sentidos, en categorías y, finalmente, en conclusiones”*¹⁰².

Así pues, las entrevistas semiestructuradas (preparadas para ser aplicadas en un tiempo de 45’ a 60’ cada una, dependiendo de la fluidez narrativa y de la cantidad de información aportada por cada una de las personas entrevistadas) estaban compuestas por un guion diseñado *ad hoc* de 52 preguntas (*Vid. Anexo 1*) distribuidas en bloques temáticos con clasificación temporal; *pasado, presente y futuro* y relacionado cada uno con los diferentes tipos teóricos de factores de exclusión social. Este conjunto circunstancias y

¹⁰⁰ Véase Javier Callejo, “Observación, entrevista y grupo de discusión: El silencio de tres prácticas de investigación”, *Rev. Esp. Salud Pública*, vol.76, n° 5, octubre 2002, págs. 409-422.

¹⁰¹ David Le Breton, *op. cit.*, pág.7.

¹⁰² Véase Patricia Schettini, Inés Cortazzo, *Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*, Universidad Nacional de La Plata, 2015, pág.14.

contingencias vitales se corresponden con las codificaciones (códigos y subcódigos) establecidas en MAXQDA recogidos en el *Libro de Códigos (Vid. Anexo 3)*.

El objetivo final de este guion fue el de obtener datos que ayudasen a analizar la relación entre los elementos y factores culturales, estructurales, contextuales y personales. Condiciones económicas, empleo, políticas sociales, ayudas pedidas y recibidas o no. Redes familiares, nivel de formación, habilidades y competencias socioemocionales, capacidad de pedir ayuda, de afrontar y gestionar de manera adecuada las situaciones y contingencias, adicciones y enfermedades. Y cuál era la atribución que las personas dieron a las emociones bajo estas circunstancias.

En definitiva, buscamos testimonios (pruebas y evidencias) que revelen por los propios sujetos afectados, cómo perciben la problemática analizada desde un nivel emocional que nos permita conectar con el objeto de estudio. Por tanto, en el ámbito del «*pasado*», el guion cuenta con preguntas dirigidas a averiguar:

- *La cadena de sucesos traumáticos vividos que llevaron a estas personas a la situación de exclusión residencial extrema.*
- *Cómo fue su experiencia de vida en la calle.*
- *La petición o no de ayuda durante el proceso.*
- *Qué recuerdos guardaban de aquellos momentos, en qué estados emocionales se encontraban y cómo los gestionaron.*
- *Cuáles fueron las estrategias de afrontamiento ante los diferentes acontecimientos y de qué alternativas disponían.*

El guion de entrevista, utilizado como instrumento de investigación empírica para el análisis de las emociones, se completó con preguntas orientadas a conocer cómo fue la experiencia emocional en el pasado, cómo es en el presente y cuál es la percepción sobre la influencia y atribución que le otorgan a las emociones en sus biografías personales.

Con el bloque de preguntas relacionadas con la dimensión temporal «*presente*» tratamos de revelar cuáles son las consecuencias de todos aquellos sucesos, en definitiva, aluden a la situación de vida y necesidades presentes.

En cuanto a la parte del guion relacionada con la dimensión de «*futuro*», su finalidad es la de mostrar las diferentes visiones y percepciones de futuro, los objetivos vitales de cada persona, su nivel de confianza y autoestima para afrontar el futuro. Esta

información nos hablaría de las posibilidades de restauración personal y del inicio de procesos de inclusión.

Las entrevistas, convenientemente grabadas y codificadas correlativamente para preservar la confidencialidad y anonimato (*Vid. Tabla 1*) fueron realizadas con 28 personas en exclusión residencial severa (*Personas “sin hogar”*), 23 hombres (16 solteros, 2 casados, 2 separados y 2 divorciados) y 5 mujeres (4 separadas y 1 soltera).

TABLA 1
RELACIÓN DE CÓDIGOS Y PERFIL DE PERSONAS ENTREVISTADAS

Código	Sexo	Edad	Estudios	Situación laboral	Origen	Estado	Hijos	Tiempo en la calle /meses
ENT.1	H	29	Primarios	Desempleo	Rumanía	Soltero	0	48
ENT.2	H	49	Primarios	Desempleo	España	Soltero	0	24
ENT.3	H	51	Primarios	Desempleo	España	Divorciado	1 /1 nieto	120
ENT.4	H	49	Primarios	Desempleo	España	Soltero	1	4
ENT.5	H	31	Primarios	Desempleo	Rumanía	Soltero	0	4
ENT.6	H	54	Bachiller	Desempleo	Córdoba	Divorciado	2	36
ENT.7	H	52	EPA	Desempleo	Badajoz	Casado	3	8
ENT.8	H	52	Bachiller	Empleo de inserción	Murcia	Soltero	2	36
ENT.9	M	46	Primarios	Desempleo	Vitoria	Soltera	0	24
ENT.10	H	34	Primarios	Desempleo	Marruecos	Soltero	0	96
ENT.11	M	37	ESO	No trabajo	Argelia	Casada	3	0
ENT.12	M	49	Graduado Escolar	Desempleo	Barakaldo	Separada	2	3
ENT.13	H	52	ESO	Desempleo	Barakaldo	Casado	3	96
ENT.14	H	55	Primarios	Desempleo	Cáceres	Separado	1	36
ENT.15	H	35	Primarios	Desempleo	Castro Urdiales	Soltero	0	144
ENT.16	H	26	ESO	Desempleo	Marruecos	Soltero	0	38
ENT.17	H	51	ESO	Desempleo	A Coruña	Soltero	0	120
ENT.18	H	33	Graduado escolar	Desempleo	Marruecos	Soltero	0	24
ENT.19	M	50	Graduado escolar	Desempleo	Bilbao	Separada	2	4
ENT.20	H	44	ESO	Desempleo	Argentina	Soltero	1	7
ENT.21	H	46	<i>No entrevista</i>					
ENT.22	M	50	ESO	Desempleo	Barakaldo	Separada	3	7
ENT.23	H	50	Primarios	Desempleo	Barakaldo	Soltero	0	180
ENT.24	H	25	Módulo superior	Desempleo	Paraguay	Soltero	0	12
ENT.25	H	33	ESO	Desempleo	Argelia	Soltero	0	12
ENT.26	H	51	Graduado Escolar	Desempleo	Bilbao	Separado	2	24
ENT.27	H	39	ESO	Trabaja sin papeles	India	Soltero	0	132
ENT.28	M	32	ESO	Desempleo	Marruecos	Separada	3	24

Fuente: MAXQDA.2018. Elaboración propia

Una de las entrevistas está contabilizada pero no ofrece datos directos¹⁰³ ya que la persona entrevistada (varón de 46 años), a pesar de haberse prestado voluntariamente a la

¹⁰³ Sin embargo, su registro es de utilidad ya que durante los minutos pasados con él pudimos observar que con su expresión emocional (corporal y oral) mostraba el hartazgo, totalmente respetable, que dijo sentir.

entrevista, al cabo de unos minutos renunció a continuarla al sentirse incomodado y declarando: *“Estoy harto de que todo el mundo me haga tantas preguntas sobre mi vida, lo he pasado mal y no quiero contar nada más”*(ENT.21), lo cual en sí mismo es sintomático de la dureza de las condiciones de vida en estas circunstancias.

Estas personas presentaron una media de edad de 43 años, con un máximo de 55 y mínimo de 25. El nivel máximo de estudios oficiales y reglados alcanzado por cerca del 80% de ellas, es la educación secundaria. Las variables y perfil sociodemográfico de estas personas muestran que su procedencia es variada, aunque el mayor peso (16 personas) se concentra en la nacionalidad española (7 del País Vasco y 9 tienen su origen en otras comunidades españolas). Por otra parte, 5 proceden del Norte de África (Marruecos y Argelia), 2 de Rumanía, 1 de India y 2 de América del Sur; Argentina y Paraguay.

En cuanto a la experiencia como personas en situación de exclusión social extrema, refieren una media de 50 meses de vida en la calle (máx. 180; mín. 3). En el momento de las entrevistas declaraban estar sin trabajo 24, una de ellas (inmigrante) realiza trabajos sin papeles y otra está ocupada en trabajos de inserción.

Durante los meses de julio y agosto de 2.010 llevamos a cabo 6 entrevistas a pie de calle con grabadora en mano y transcripción posterior. En el transcurso del año 2.012 fueron realizadas las 5 entrevistas con personas atendidas por la Asociación Bizitza Berria de Vitoria-Gasteiz, una entidad no institucional que trabaja en la atención e integración de *Personas “sin hogar”*.

Así mismo, las 17 entrevistas restantes se completaron entre los meses de noviembre de 2.017 y febrero de 2.018 en el Centro de Acogida Bidaide de la Asociación Goiztiri, organización dedicada al acompañamiento a personas en riesgo o situación de exclusión social radicada en Barakaldo.

Tanto en unas como en otras, se cuidó que se desarrollaran en un entorno conocido y amable, que permitiera estar en un ambiente seguro y de absoluta discreción. Reseñamos esta cuestión al considerarla de vital importancia siguiendo la recomendación de Alfonso Ortí sobre *“realizar las entrevistas en lugares que no ofrecen contradicción con los valores simbólicos de la persona, del grupo, a pie de calle o en centros de acogida”*¹⁰⁴.

¹⁰⁴ Alfonso Ortí, *op. cit.*, pág. 218.

Todas estas recomendaciones señaladas, así como el procedimiento a seguir con el guion de preguntas, fueron también aplicadas en el transcurso de los grupos de discusión que se explicitan en el siguiente apartado.

➤ **Grupos de discusión**

El Grupo de Discusión constituye un ejercicio de escucha y de grado de empatía entre personas que comparten los mismos problemas, lo cual posibilita mayor apertura. Lo que se busca es cómo interpretan, construyen y dan sentido a los acontecimientos a los que se enfrentan. En ocasiones, existe una cierta autorregulación de los discursos ante lapsus en el diálogo, cruzándose conversaciones y preguntas entre ellas. El Grupo de Discusión en Sociología, tal como expone L. E. Alonso:

“Tiene como objetivo fundamental el estudio de representaciones sociales que surgen a partir de la confrontación discursiva de sus miembros, ayuda al investigador a captar cómo expresan sus pensamientos en tanto que imaginarios sociales afectivos, lo que hace del grupo de discusión un dispositivo de investigación sociológica es que está diseñado para captar la manera en que los sujetos y los grupos construyen y dan sentido a los acontecimientos y circunstancias en que viven, afloran así categorías e interpretaciones de la interacción social a través de las diferencias discursivas”¹⁰⁵.

Crea un sentido compartido de discurso y de contexto social. Se trata de una vivencia colectiva que permite al investigador la comprensión de actitudes sociológicas, en una experiencia de comunicación grupal, interpersonal, que recrea vivencias colectivas y se convierte en conversación socializada¹⁰⁶. En este sentido, Jesús Ibáñez explica que:

“El grupo de discusión repite por sus miembros, experiencias anteriores a través de un discurso que ha de ser provocado por el investigador, que es quien introduce el tema con habilidad para que sea una provocación emocional (su propia presencia ya es provocadora) que promueva la conversación. No hace preguntas, estimula el relato mediante reformulaciones e interpretaciones, las respuestas y el orden en que se producen, las construye el grupo”¹⁰⁷.

A diferencia de la entrevista, el Grupo de Discusión, como herramienta de análisis cualitativo, aborda las formas de interacción grupal que se establecen en un espacio social

¹⁰⁵ Véase Luis Enrique Alonso, *op.cit.*, págs.93-129.

¹⁰⁶ Alfonso Ortí, *op. cit.*, pág. 189.

¹⁰⁷ Véase Jesús Ibáñez, *op.cit.*, págs. 298-305.

concreto. Los participantes pertenecen a un grupo de casuística homogénea por lo que se establece una fuerte implicación emocional. Permite obtener datos sobre los estados emocionales y de cómo se expresan a través del lenguaje no verbal y de las interacciones verbales entre los participantes. La propia disposición espacial del grupo ofrece datos que pueden resultar de interés.

Este es un hecho de relevancia en el desarrollo de esta técnica de investigación, tal como lo confirma Jesús Ibáñez: *“dejar que cada actuante ocupe espontáneamente su asiento potencia el despliegue imaginario del grupo, al ofrecer un espacio de libertad de movimiento, lo cual evita tensiones”*¹⁰⁸.

Por otra parte, según Jesús Gutiérrez, *“el Grupo de Discusión ayuda a abrir espacios para el habla, la conversación, el lenguaje, es el medio para conocer cómo se construye el imaginario social de la culpa, de la vergüenza y rabia asociada”*¹⁰⁹. Recordemos que en definitiva, éstas son emociones que se manifiestan junto al miedo a partir de creencias y pensamientos inducidos socialmente, como los de esta persona: *“He sentido mucha vergüenza y rabia conmigo mismo por no saber gestionarme como persona, sigo sufriendo mucho y siento nostalgia”* (ENT.18.).

Para completar esta parte cualitativa de nuestro estudio, llevamos a cabo cinco grupos de discusión entre los años 2.014 y 2.017, en sesiones de 45'- 60'. Estuvieron formados por personas en situación de exclusión residencial (1 grupo), con personas desempleadas mayores de 45 años (1 grupo), de personas inmigrantes (2 grupos) y un grupo de jóvenes. Su codificación puede verse en la Tabla 2.

El grupo de discusión con personas mayores de 45 años en desempleo se realizó en el mes de marzo de 2.014 y estaba formado por 2 hombres y 3 mujeres con una media de edad de 49 años, estas personas estaban inscritas en aquel momento en el *Programa Ocupacional del Servicio de Empleo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz*. Dos de ellas realizaban trabajos esporádicos y el resto del grupo presentaba una media de 16 meses sin empleo.

¹⁰⁸ Ídem, pág.291.

¹⁰⁹ Jesús Gutiérrez Brito, “Dinámica del grupo de discusión”, *Cuadernos Metodológicos*, nº41, CIS, Madrid, 2008, pág.18.

TABLA 2
RELACIÓN DE CÓDIGOS Y PERFIL DE PARTICIPANTES DE
GRUPOS DE DISCUSIÓN

Código	Sexo	Edad	Nivel de estudios	Situación laboral	Origen	Estado	Hijos	
GRUPO DE DISCUSIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL_2014								Tiempo en la calle /Meses
G.D.1	H	57	No se registra	Desempleo	Sin registro	Divorciado	Sin registro	
G.D.2	H	42	No se registra	Desempleo	Sin registro	Soltero	Sin registro	6
G.D.3	H	43	No se registra	Desempleo	Sin registro	Soltero	Sin registro	24
G.D.4	M	51	No se registra	Desempleo	Sin registro	Soltera	Sin registro	1
G.D.5	H	23	No se registra	Desempleo	Sin registro	Soltero	Sin registro	6
G.D.6	M	50	No se registra	Desempleo	Sin registro	Divorciada	Sin registro	2
G.D.7	H	43	No se registra	Desempleo	Sin registro	Soltero	Sin registro	18
G.D.8	H	47	No se registra	Desempleo	Sin registro	Casado	Sin registro	8
GRUPO DE DISCUSIÓN DE PERSONAS MAYORES DE 45 AÑOS EN DESEMPLEO_2014								Tiempo en paro/Meses
G.D.9	H	51	Bachiller	Desempleo	Vitoria-Gasteiz	Casado	1	32
G.D.10	M	51	Secundaria	Desempleo	Vitoria-Gasteiz	Casada	2	24
G.D.11	H	46	Diplomatura en C.C.Quín	Desempleo	Vitoria-Gasteiz	Casado	0	18
G.D.12	M	50	Secundaria	Desempleo	Vitoria-Gasteiz	Casado	1	3
G.D.13	M	46	Bachiller	Desempleo	Vitoria-Gasteiz	Casada	2	96
GRUPO DE DISCUSIÓN 1 DE PERSONAS MIGRANTES_2016								Tiempo fuera de su país /Años
G.D.14	H	36	Sin estudios	Desempleo	Nigeria	Casado	3	8
G.D.15	M	22	Diseño	Desempleo	Georgia	Soltera	0	2
G.D.16	H	19	Bachiller	Desempleo	Bulgaria	Soltero	0	2
G.D.17	M	30	L. Arquitectura	Desempleo	Argelia	Casada	1	6
G.D.18	M	35	Diplomada en Informática	Desempleo	Nigeria	Casada	3	5
G.D.19	H	37	Monitor deportivo	Desempleo	Nigeria	Casado	1	12
GRUPO DE DISCUSIÓN 2 DE MUJERES MIGRANTES_2017								Tiempo fuera de su país /Años
G.D. 20	M	32	Secundaria	Desempleo	Argelia	Casada	3	10
G.D. 21	M	30	Universitarios	Desempleo	Argelia	Casada	2	9
G.D. 22	M	30	Bachiller	Desempleo	Argelia	Casada	5	10
G.D. 23	M	34	Secundaria	Desempleo	Marruecos	Casada	4	14
G.D. 24	M	35	Secundaria	Desempleo	Marruecos	Casada	3	8
G.D. 25	M	37	Secundaria	Desempleo	Argelia	Casada	3	12
G.D. 26	M	31	Bachiller	Desempleo	Argelia	Casada	3	6
GRUPO DE DISCUSIÓN JÓVENES_2017								Deseo de emancipación
G.D. 27	M	20	Estudia Imag. y Sonido					SÍ
G.D. 28	H	22	Grado Sup, Educación infantil					SÍ
G.D. 29	M	17	No estudia	No trabaja				NO
G.D. 30	M	20	Grado Sup, Educación infantil					SÍ
G.D. 31	H	19	Empresariales					SÍ
G.D. 32	M	21	Trabajo Social					SÍ

Fuente: Elaboración propia.

La elección de estas personas está motivada por ser uno de los sectores sociales más castigados por la precariedad y desempleo generado por la crisis, afectando seriamente su estabilidad económica, vital y emocional y deteriorando sus relaciones familiares y sociales. No en vano, las cuestiones relacionadas con el desempleo como la pérdida del

trabajo, la precariedad laboral, la temporalidad y bajos salarios, se muestran como los elementos de mayor vulnerabilidad y por tanto, de una alta afectación emocional. De hecho podríamos contemplarlas como posiciones de exclusión, dado que las personas que se ven en estas circunstancias son excluidas de un derecho de ciudadanía fundamental.

El otro grupo de discusión se compuso con 8 personas (6 hombres y 2 mujeres) en situación de exclusión residencial y usuarias del *Centro Estrada*¹¹⁰, un recurso municipal de programas ocupacionales para la integración socio-laboral. En el momento de realizarlo, año 2.014, llevaban viviendo en estado de exclusión una media de 9 meses. Presentaban 44,5 años de media, y seis de ellas casadas y dos divorciadas.

En otro orden de cosas, los criterios utilizados para la selección de todas estas personas como informantes clave y participantes en las diferentes técnicas de investigación, fueron principalmente, a partir de un prerrequisito de voluntariedad, que todas ellas deberían encontrarse en condiciones de relativa estabilidad psicológica para poder comprender cuál era el objeto de la investigación, qué se les pedía y que pudieran elaborar un discurso coherente y sincero que permitiera mantener y seguir el guion establecido, así como tener la capacidad de reflexión y recuerdo.

Además de la aplicación de estas técnicas cualitativas, y como ya se ha explicado, con el objetivo de contrastar las hipótesis de investigación se llevaron a cabo 13 talleres de investigación con un total de 154 participantes con el fin de implementar un proceso de educación socioemocional orientado al entrenamiento y desarrollo de las habilidades y competencias socioemocionales como propuesta de intervención en contextos de vulnerabilidad y exclusión social que exponemos a continuación.

¹¹⁰ Centro Estrada: Recurso de atención diurna dependiente del Departamento de Asuntos Sociales y Personas Mayores del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en el que se ofrece apoyo de baja intensidad a personas, ligado a sus necesidades de atención. Favorece la inclusión comunitaria y la ocupación positiva del tiempo libre. Promueve prácticas de vida saludables, adquisición de hábitos, habilidades sociales y pre laborales.

Talleres de educación socio-emocional

“En realidad, no puedo enseñar nada a nadie, sólo puedo hacerles pensar”. Sócrates

Las diferentes situaciones de vulnerabilidad social que emergen en nuestra sociedad actual vienen marcadas por diversos factores que, interrelacionados, marcan una mayor dificultad en la inclusión social de las personas afectadas. A las dificultades económicas, que conllevan falta de cobertura de necesidades básicas, se unen, la falta de cualificación profesional, problemas de salud y convivencia, y un largo listado de circunstancias que junto a la falta de apoyo familiar y social, llevan a sufrir procesos de exclusión residencial y exclusión social extrema.

Por eso, desde los recursos creados para paliar estas dificultades, además de los programas de acogida que ofrecen alojamiento y cobertura de las necesidades básicas y diferentes opciones prelaborales y ocupacionales, consideramos que deben incluirse programas y acciones de apoyo y de educación socioemocional (proporcionados por equipos especializados) para lograr una mejor adaptación personal ante los diferentes problemas y dificultades vitales. En esta línea se enmarcan los talleres de educación socioemocional que proponemos como medida de intervención y que hemos llevado a cabo en nuestra investigación.

Para su desarrollo se utilizó una metodología eminentemente práctica con la que tratamos de poner en relación la Inteligencia Emocional (*Identificar, Usar, Comprender y Regular las emociones*) con las habilidades necesarias y los valores y actitudes que nos mueven en nuestra vida cotidiana.

Cada uno de los talleres contó con su procedimiento particular diseñado *ad hoc* con la finalidad de practicar, experimentar y entrenar diversas técnicas y estrategias de conciencia y manejo emocional basadas en el afrontamiento de situaciones y problemas reales de la vida de las personas participantes con el objetivo de que pudieran vivenciar las diferentes consecuencias que unas u otras conductas emocionales tienen a nivel personal y para los demás. Así mismo se prestó atención a la estructura afectiva-emocional compuesta por: *Intereses, objetivos personales y sociales, necesidades personales y sociales (Satisfactores), deseos, motivaciones y expectativas.*

Todas estas cuestiones se pusieron en práctica con el afán de desarrollar cada una de las competencias socioemocionales y habilidades asociadas, siguiendo el esquema de dos áreas competencia; intrapersonal (dimensión particular) e interpersonal (dimensión social), tal como exponemos en la Tabla 3.

TABLA 3
COMPETENCIAS Y HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES

<i>Área intrapersonal</i>		
<i>Conciencia emocional</i>	<i>Regulación emocional</i>	<i>Autonomía emocional</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Toma de conciencia de las emociones, propias emociones.</i> • <i>Identificación de las propias emociones.</i> • <i>Lenguaje emocional</i> • <i>Identificación de los puntos fuertes y débiles propios.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Expresión adecuada de las emociones.</i> • <i>Toma de conciencia de los procesos emocionales</i> • <i>Capacidad de regulación emocional:</i> <i>Auto-control emocional.</i> <i>Manejo de situaciones emocionalmente difíciles.</i> <i>Control de la impulsividad.</i> • <i>Tolerancia a las frustraciones.</i> • <i>Habilidades de afrontamiento.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Autoestima.</i> • <i>Actitud positiva.</i> • <i>Auto-responsabilidad</i> • <i>Auto-motivación.</i> • <i>Análisis crítico de las normas.</i> • <i>Buscar ayuda y recursos.</i> • <i>Motivación.</i> • <i>Compromiso.</i>
<i>Área interpersonal</i>		
<i>Conciencia social y gestión de las relaciones</i>		<i>Habilidades de vida y bienestar</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Identificar y comprender las emociones ajenas</i> • <i>Respeto por los demás</i> • <i>Comunicación expresiva y emocional</i> • <i>Escucha activa</i> • <i>Ser capaz de regular conductas ajenas emocionalmente alteradas</i> • <i>Creación y desarrollo de relaciones interpersonales saludable</i> • <i>Dominio de habilidades sociales básicas</i> • <i>Asertividad</i> • <i>Crítica constructiva</i> • <i>Comportamiento pro-social y cooperación.</i> 		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Identificación de problemas.</i> • <i>Resolución de conflictos</i> • <i>Desarrollo de hábitos saludables</i> • <i>Fijación de objetivos adaptativos</i> • <i>Metas personales</i> • <i>Desarrollo integral como persona</i>

Fuente: Elaboración propia

Con la finalidad de completar esta parte de la investigación, logramos llevar a cabo 13 talleres orientados a diferentes sectores sociales con un total de 143 participantes; 32 personas en exclusión residencial, 45 en situación de vulnerabilidad por diferentes circunstancias, 21 personas migrantes y 45 jóvenes. (Vid. Tabla 4). Como se verá en el capítulo de Resultados, parte de estas personas también fueron entrevistadas o participaron en alguno de los grupos de discusión, por lo que su información resulta aún más relevante.

TABLA 4
RELACIÓN DE LOS TALLERES DE EDUCACIÓN SOCIOEMOCIONAL

Nº Taller	Personas destinatarias	N=	Fecha de realización	Duración	Evaluación
Taller 1	Personas sin Hogar	12	2016	20h	Cuestionario CDE-R
Taller 2	Personas sin Hogar	12	2016	20h	Autoinforme TMMS-24
Taller 3	Personas sin Hogar	8	2016	20h	Autoinforme TMMS-24
		32		60	
Taller 4	Desempleadas >45 años	6	2016	25h	Autoinforme TMMS-24
Taller 5	Mujeres_Inclusión social	6	2017	20h	Autoinforme TMMS-24
Taller 6	En situación de vulnerabilidad	9	2018	20h	Autoinforme TMMS-24
Taller 7	En situación de vulnerabilidad	13	2018	20h	Autoinforme TMMS-24
Taller 8	En situación de vulnerabilidad	11	2018	20h	Autoinforme TMMS-24
		45		105	
Taller 9	Personas migrantes	9	2017	9h	Autoinforme TMMS-24
Taller 10	Personas migrantes	12	2018	9h	Autoinforme TMMS-24
		21		18	
Taller 11	Jóvenes	15	2017	9h	Autoinforme TMMS-24
Taller 12	Jóvenes	15	2017	9h	Autoinforme TMMS-24
Taller 13	Jóvenes	15	2018	9h	Autoinforme TMMS-24
		45		27	
TOTALES		143		210	

Fuente: Elaboración propia / *Cuestionarios CDE-R y TMMS24 (Vid. Anexo 2)

Instrumentos de evaluación

Los resultados de la aplicación de los talleres aludidos se obtuvieron mediante instrumentos de evaluación específicos (*Vid. Anexo 2*) como los cuestionarios de autoinforme CDE-R¹¹¹ (sólo en el primero de los talleres) y TMMS-24 en los 12 talleres posteriores, que se realizaron con el método de *evaluación antes-post*. Este método permite disponer de pistas e información previa relevante para orientar las sesiones a llevar a cabo.

El cuestionario de autoinforme CDE-R mide el potencial de desarrollo emocional (P.D.E) que cada sujeto muestra en cada una de las dimensiones de evaluación, así como en sus competencias emocionales en conjunto, su valor es la diferencia entre 10 y el resultado de la medición de cada dimensión.

Por su parte, TMMS-24¹¹² es un autoinforme basado en *Trait Meta-Mood Scale (TMMS)* del grupo de investigación de Mayer y Salovey, cuya escala original es una escala rasgo que evalúa el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas.

TMMS-24 consta de 24 ítems, cada uno dispone de cinco opciones de distinto nivel de conformidad con ese ítem, desde 1-nada de acuerdo- a 5 -totalmente de acuerdo-. No se trata de un cuestionario donde hay preguntas correctas o incorrectas sino de contestar conforme a la autopercepción de cada persona con sinceridad y agilidad a la hora de contestar a cada una de las preguntas. Contiene tres dimensiones claves de la Inteligencia Emocional con 8 ítems cada una de ellas:

- *Atención emocional, capacidad para tomar conciencia de sus emociones y expresarlas de manera adecuada.*
- *Claridad de sentimientos, conocer y comprender el origen los estados emocionales y sentimientos propios y ajenos.*
- *Reparación emocional, capacidad para sentir y expresar (regular) las emociones propias de forma adecuada.*

¹¹¹ CDE-R (Cuestionario de desarrollo emocional reducido), basado en el CDE-A (Cuestionario de desarrollo emocional para adultos), desarrollados por el GROU (Grupo de Investigación en Orientación Psicopedagógica).

Véase, Nuria Pérez Escoda, Rafael Bisquerra, G.R. Filella y A. Soldevilla, "Construcción del cuestionario de desarrollo emocional de adultos (QDE-A)", *REOP*. vol. 21, nº 2, 2º Cuatrimestre, 2010, págs. 367-379.

¹¹² P. Fernández-Berrocal; N. Extremera, "Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale". *Psychological Reports*, nº94, 2004, págs. 751-755.

Las puntuaciones (mín. 8 – máx. 40) de cada uno de los ámbitos, reflejan la autopercepción que tiene el individuo a quien se aplica el cuestionario sobre su capacidad de atención, claridad y regulación de sus emociones.

Tanto las puntuaciones muy bajas como las muy altas pueden mostrar problemas de diferentes tipos en los sujetos evaluados, así, según Extremera y Fernández Berrocal, puntuaciones bajas en *atención emocional* pueden indicar mayores limitaciones en las actividades cotidianas debido a problemas de tipo emocional y funcionamiento social y un exceso de atención puede estar relacionado con problemas de ansiedad. Y, por otra parte, las puntuaciones altas en *claridad emocional y reparación* de las emociones se relacionan con un adecuada destreza en las actividades cotidianas, buen funcionamiento social, salud mental, vitalidad, altos niveles de energía y percepción de buena salud personal y adecuadas expectativas de cambio respecto a la propia salud. Por tanto, las tres dimensiones que componen el instrumento poseen carácter predictivo sobre diferentes áreas que se relacionan con la salud física, social y mental¹¹³.

La confiabilidad interna del instrumento original fue de 0,95 (95%). Así mismo, para cada una de las dimensiones, las medidas del coeficiente Alfa de Cronbach, obtenidos fueron superiores al 85% en las 3 dimensiones, siendo en la dimensión *Percepción* el Alfa de Cronbach de 88%, en la dimensión *Compresión* de 89% y en la dimensión *Regulación* de 86%. Estos resultados permiten aseverar que los ítems son homogéneos y que la escala mide de forma consistente la característica para la cual fue elaborada. En consecuencia, TMMS, ha resultado ser una herramienta útil para evaluar las diferencias individuales en el autoconocimiento de los estados emocionales.

A este respecto, los resultados de TMMS-24 nos hablarían de la magnitud de las diferencias (*antes-post*) de los rasgos evaluados y de la medida del efecto del taller en cada sujeto participante, lo cual aportaría evidencias y significación estadística puesto que estas diferencias positivas en el nivel de competencias socioemocionales constituyen las variables dependientes emocionales. Estas son las variables causales que entendemos que favorecerán el efecto de cambio actitudinal y de afrontamiento de la situación en todas aquellas personas participantes en los talleres.

¹¹³ Natalio Extremera, Pablo Fernández-Berrocal, "Emotional Intelligence as Predictor of Mental, Social, and Physical Health in University Students", *The Spanish Journal of Psychology*, vol.11, n°2, 2008, págs. 45-51.

Esta metodología que seguiremos en nuestra investigación y que ha quedado aquí expuesta y explicada, conecta con las disciplinas teóricas que sustentan este trabajo y que procedemos a desarrollar en el capítulo siguiente.

Capítulo 4. Marco Teórico.

Fundamento:

Principio o cimiento en el que estriba y sobre el que se apoya algo.

Razón principal o motivo con que se pretende afianzar y asegurar algo.

Raíz, principio y origen en que estriba y tiene su mayor fuerza algo no material.

Fondo o trama de los tejidos.

(RAE).

Dada la naturaleza y enfoque de la presente investigación, el marco teórico sobre el que se sustenta ha de ser obligatoriamente de carácter ecléctico ya que deberá contemplar aquellas perspectivas teóricas y campos de estudio de autoridad relacionados con problemas sociales como la vulnerabilidad y exclusión social, además de las aportadas desde la sociología de las emociones y teorías sobre las emociones e inteligencia emocional, y por supuesto, aquellas doctas recomendaciones del Tribunal del Trabajo Fin de Máster del Programa de Doctorado al que pertenece este trabajo.

Nuestra línea teórica y argumental pone el foco en el binomio relacional entre la vulnerabilidad y exclusión social y los estados emocionales que este tipo de problemáticas producen en las personas que las sufren, por tanto, resulta fundamental comprender cómo se originan, cómo las afrontan y qué consecuencias tienen para sus vidas. Éstas son las razones por las que nuestra propuesta se basa en una perspectiva teórica que integre la sociología de las emociones y la sociología de la vulnerabilidad y exclusión social.

En este sentido, queremos poner el énfasis en que para su lectura y comprensión sociológica, se ha de tener muy presente la conexión entre el devenir vital de los individuos y la manera en que se estructura y organiza una determinada sociedad y cómo, ésta forma de estructuración social, en numerosas ocasiones causa numerosos problemas, a veces dramáticos y traumáticos, a una gran cantidad de personas.

➤ *Introducción*

Nuestra sociedad tecnológicamente avanzada constituye un sistema social que se estructura de manera jerarquizada y estratificada por clases sociales que generan desigualdades que, a su vez, originan graves disfunciones y problemas que convierten a gran parte de la población en seres vulnerables con un alto riesgo de exclusión social.

Este es un planteamiento relevante para contextualizar una de las cuestiones de fondo de esta Tesis Doctoral, el hecho de defender que la mayor parte de las emociones están estimuladas y condicionadas por el sistema y estructura social y cultural, sin rechazar por ello, la raíz biológica y evolutiva de las emociones.

El entramado estructural y relacional de nuestras sociedades de clases se desarrolla, mantiene y legitima mediante normas, leyes y políticas que son dictadas y establecidas por personas, que desde sus deseos de obtener y/o mantener determinadas posiciones de poder¹¹⁴ e impulsadas por sus propias estructuras afectivas y emocionales¹¹⁵, entre las que están la avaricia y la codicia, son capaces de infringir un alto grado de sufrimiento a sus semejantes. Sobre este mundo de desigualdad, Richard Sennet escribe: *“La gente afortunada tiene dificultades en relacionarse con la experiencia de gente forzada a permanecer en la estrechez. Surge una cadena emocional de acontecimientos que complica el precepto de mostrar respeto por alguien que ocupa un lugar más bajo en la escala social o económica”*¹¹⁶.

Esta perspectiva facilita la apertura a un planteamiento diferente en el análisis sociológico de la vulnerabilidad y la exclusión social, cambiar el foco de atención de las personas excluidas hacia las productoras de exclusión y de aquí, la insistencia y énfasis sociológico en la importancia de comprender el comportamiento humano, si ello es del todo posible, para comprender los fenómenos sociales, puesto que como afirma J.L. Pinillos: *“Nuestro modo de existir en el mundo, consiste en todo aquello que hacemos para cuidar, mantener y desarrollar nuestra vida, en ello caben dos dimensiones, la pública - exterior - todo aquello observable por otros (conducta) y la íntima - interior - privada, accesible sólo a la propia persona (conciencia)”*¹¹⁷.

¹¹⁴ Utilizaremos la concepción de *poder* tanto de Max Weber como de Theodore Kemper: En Weber, poder significa *“la probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aun contra toda resistencia y cualquiera sea el fundamento de esa probabilidad”*. Por su parte, Theodore Kemper define el término como *“Estructura o comportamiento que en realidad o potencialmente fuerza, coacciona, castiga, domina, controla y puede producir, o amenazar con producir un cumplimiento involuntario; circunstancia nociva o deprimente; manipulación o engaño”*.

Más allá de la definición, Kemper argumenta que el poder debe calificarse solo si está expresado o fuertemente implícito en la situación. La capacidad de defenderse uno contra otro, significa que el poder propio es alto. La incapacidad de defenderse significa que el poder propio se ha reducido.

¹¹⁵ Definidas como *intereses y objetivos personales, necesidades, deseos, motivaciones y expectativas* que estimulan una determinada actitud emocional hacia algo o alguien.

¹¹⁶ Richard Sennet, *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*, Anagrama, segunda edición, Barcelona, 2009, pág.35.

¹¹⁷ Véase José Luis Pinillos, *La mente humana*, Ediciones Temas de Hoy, Madrid, 1991, pág. 86.

Vistas las cuestiones anteriores resulta relevante detenernos en la idea de observar nuestra sociedad como un sistema social que cuenta con una estructura jerárquica de clases que genera desigualdades crecientes como rasgo distintivo y esencial, que alimentan situaciones de pobreza, de vulnerabilidad y de exclusión social. Es un sistema social que da origen a desigualdad en el acceso a diversos recursos materiales, económicos, financieros y educativos, desigualdad de posiciones sociales desde la que acceder a mayores y mejores oportunidades y sobre todo, en lo que nos ocupa en esta investigación, desigualdad en la estabilidad emocional, en definitiva, desigualdades y exclusión de la felicidad a una buena parte de la población.

El interés que mostramos en remarcar estos aspectos radica en la tesis que alumbra esta investigación; las estructuras y normas sociales y culturales afectan e influyen en el comportamiento de los individuos porque la mayor parte de las emociones, estados emocionales y sentimientos, se construyen en las relaciones sociales. A su vez, de manera recíproca, los individuos afectan y moldean el mundo y las formas que adopta la propia estructura social. *“Este es precisamente el fundamento de la sociología, que como rama del conocimiento científico se interesa por las relaciones que se producen entre los seres humanos en un entorno dado”*¹¹⁸.

Es decir, las estructuras sociales no determinan por completo el comportamiento humano, la estructura social es una omnipresente condición para ello, pero el resultado de la acción humana es intencional. Por tanto, el concepto de estructura social constituye el marco en que debemos situar el estudio concreto de los diferentes aspectos y formas de relación e interacción que constituyen la sociedad¹¹⁹. Una concepción teórica que plantean Marttucelli y Singly y que nos sitúa en una tesitura en la que *“de nada sirve leer los grandes procesos sociales si se es incapaz de comprender la vida de las personas: la forma en que viven, cómo luchan y afrontan el mundo”*¹²⁰.

A este respecto, los trabajos de José R. Torregrosa aportan luz sobre esta cuestión con un enfoque teórico que descansa en la psicología social y la sociología de las emociones, en la que la estructura social es la configuración relativamente estable y predecible de los

¹¹⁸ Félix Requena y Luis Ayuso Sánchez, *Teoría sociológica aplicada*, Anthropos, Madrid, 2016, pág. 29.

¹¹⁹ José Félix Tezanos, *La explicación sociológica: Una introducción a la sociología*, UNED, Madrid, 2008, págs. 164-165.

¹²⁰ Danilo Martuccelli y François de Singly, *Las sociologías del individuo*, LOM Ediciones, Santiago de Chile, 2012, pág. 11.

sentimientos y las emociones, y desde la cual Torregrosa nos interpela con una interesante pregunta: *¿Qué es lo que un enfoque sociológico puede aportarnos una mejor explicación de las emociones y sentimiento?* Su respuesta pone de manifiesto la íntima relación entre estructura social y la estructura afectiva:

“El sentir y el afecto no es algo que las sociedades dejen a la libre espontaneidad individual, ni tampoco lo reprimen. Establecen ideales, normas y valores que canalizan su expresión y definen para la persona el qué, cómo y cuándo, así como el significado de su experiencia, no sólo de su conducta. Delimitan situaciones en que ciertas emociones deben, o pueden, sentirse, organizan acontecimientos masivos para producirlos y manejarlos, es decir, estructuran temporalmente su expresión, reforzándolos y reproduciéndolos, para de esta manera mantener la existencia de la estructura social. Esa regulación de las emociones y de la experiencia afectiva es un requisito necesario para el funcionamiento continuado de la sociedad. De ahí que en los procesos de socialización también se configura la propia estructura afectiva, los modos de sentir y experimentar la realidad.

Un hecho fundamental de la estructura social de clases es la desigualdad. La estratificación consiste en una distribución desigual de todo lo que socialmente es definido como potencialmente gratificante o frustrante.

Por consiguiente, puede establecerse que las personas pertenecientes a los estratos sociales más altos tenderán a experimentar con mayor frecuencia emociones y sentimientos auto gratificantes que los de los estratos más bajos, mientras que éstos tenderán a experimentar con mayor frecuencia emociones y sentimientos auto frustrantes que los anteriores”¹²¹.

En este sentido, la argumentación teórica de E. Bericat nos introduce en el concepto sociológico de la estratificación social como característica propia de la estructura de nuestra sociedad y como productora de infelicidad y malestar emocional:

“El verdadero problema humano que siempre late tras un problema social es el malestar emocional o subjetivo, esto es, el dolor, la infelicidad y el sufrimiento que causa en las personas. El análisis de las desigualdades emocionales revela la existencia de una evidente estratificación social de la felicidad y de la infelicidad. resulta fundamental establecer una teoría sociológica de la infelicidad. Esta teoría, aplicada al ámbito de la estratificación social, debiera dar cuenta de los mecanismos causales más relevantes que vinculan exclusión social y exclusión de la felicidad”¹²².

La contribución teórica de E. Bericat muestra que el bienestar subjetivo no depende exclusivamente de cada persona, sino también de las condiciones sociales que afectan a cada

¹²¹ José Ramón Torregrosa Peris, “Emociones, sentimientos y estructura social”, en José Ramón Torregrosa y Eduardo Crespo (comps.), *Estudios básicos de psicología social*. Hora, Barcelona, 1984, págs. 185-199.

¹²² Eduardo Bericat, “Problemas sociales, estructuras afectivas y bienestar emocional”, en A. Trinidad y M. Sánchez (eds.) *Marcos de análisis de los problemas sociales. Una mirada desde la sociología*, La Catarata, Madrid, 2016, págs. 83-103

una. El nivel de felicidad de la mayoría de los seres humanos estará en gran parte determinado por los rasgos objetivos de su situación vital, tanto sociales, como personales:

“Toda sociedad y época instituye unas condiciones existenciales características, la felicidad de los individuos está íntimamente ligada tanto a estas condiciones como a la felicidad de los demás. El malestar emocional ha dejado de concebirse como un mal compartido y colectivo para considerarse ahora como un puro malestar personal. Fruto de esta cultura se considera al individuo responsable de su felicidad, por tanto, también será el único culpable de su sufrimiento, lo cual deriva en un problema político”¹²³.

El análisis de las desigualdades emocionales de Bericat revela la existencia de una evidente estratificación social de la felicidad y de la infelicidad, *“dado que todos los problemas sociales elevan en cierto grado el malestar emocional de las personas afectadas, nos interesa conocer cuáles son los principales mecanismos y factores sociales causantes del sufrimiento humano”¹²⁴*. Por eso deben estudiarse los problemas sociales causantes del malestar emocional de la población para poder diseñar políticas públicas orientadas a su erradicación.

Este no es un asunto banal, E. Goffman le confiere la máxima importancia al revelar cómo las privaciones, que tienen origen estructural y que generan todo tipo de desigualdades e injusticias, no sólo tienen que ver con los recursos económicos y materiales, sino que afectan a las estructuras emocionales de los individuos de manera decisiva, deteriorando las relaciones afectivas en el seno de las familias, la desigualdad no sólo es económica, también lo es emocional:

“Los adolescentes y jóvenes de familias con recursos escasos pueden llegar a sentirse avergonzados al percibir su situación de vida precaria como defecto personal y experimentar inseguridad relativa al estatus, es decir, por el modo en que los demás los identifican incidiendo negativamente en sus relaciones sociales y en la relación con sus progenitores a quienes achacan y culpan de sus privaciones”¹²⁵.

Conocer las causas que dan vida y expresión a las estructuras emocionales de los individuos, es dar un paso fundamental para comprender e interpretar la realidad de un contexto social y cultural determinado, en una época concreta.

¹²³ Eduardo Bericat, *Excluidos de la felicidad. La estratificación social del bienestar emocional en España*, CIS, Colección Monografías, nº 310, Madrid, 2018, págs. 20-21.

¹²⁴ Eduardo Bericat, *op.cit.*, págs. 83-103.

¹²⁵ Véase Erving Goffman, *Estigma. La identidad deteriorada*, Amorrortu, Buenos Aires, 2012, págs. 20-27.

Para lograr esta interpretación y comprensión de la sociedad contamos con la teoría sociológica y los grandes paradigmas de E. Durkheim, M. Weber, Skinner y G. Ritzer son un mapa de referencia que nos guía durante la investigación, constituyen “la primera piedra” sobre la que comenzar a construir una investigación sociológica por su cualidad explicativa y de conceptualización teórica puesto que ayudan a situar y comprender mejor los fenómenos y problemas sociales al aportar diferentes (pero complementarias) perspectivas y métodos de análisis.

El paradigma de los Hechos Sociales, E. Durkheim¹²⁶ alude a las grandes Instituciones y Estructuras Sociales y la influencia que tienen en el pensamiento y en las acciones individuales como objeto de estudio. Propone como métodos de análisis, las entrevistas, cuestionarios y métodos históricos comparados para investigar las relaciones entre individuos y sociedad, las relaciones entre la personalidad individual y la solidaridad social. Desarrolla el concepto de hechos sociales, que define como sucesos colectivos, fenómenos que ocurren en el seno de la sociedad, acontecimientos y situaciones que inciden en los modos de actuar, de pensar y de sentir, que son exteriores al individuo y poseen poder imperativo y de coerción, por tanto, inciden en las decisiones y actitudes individuales¹²⁷.

Por otra parte, los estudios del suicidio de Durkheim como fenómeno social siguen estando vigentes en la actualidad. Son muchos los trabajos que han ilustrado el papel que juega la sociedad en el acto individual de suicidio, y no siempre éste resulta de situaciones dramáticas, de vulnerabilidad social y exclusión, el trabajo de Moore, Recker y Heirigs muestra relación entre el desarrollo económico construido alrededor de la bien considerada socialmente clase creativa y el aumento del suicidio en países prósperos porque “*la separación de las redes familiares y de amistad, debilita los vínculos afectivos y de apego generando un desequilibrio emocional que puede llegar al suicidio*”¹²⁸.

En este paradigma encontramos avales para la propuesta de esta tesis sobre cómo influyen y condicionan las estructuras sociales y los sistemas culturales las experiencias emocionales de los individuos, cómo interpretan lo que perciben y cómo definen sus propias decisiones y por tanto sus pensamientos y acciones individuales, familiares y colectivas.

¹²⁶ Émile Durkheim nos transmite el paradigma de los hechos sociales a través de sus obras de referencia: *Las reglas del método sociológico*, Alianza, Madrid, 1995 y *El suicidio*, Fontamara, México D.F., 2011.

¹²⁷ Émile Durkheim, *Las reglas del método sociológico*, Alianza, Madrid, 1995, pág.56-68

¹²⁸ Moore, Matthew D.; Recker, Nicholas L. & Heirigs, Mark, “Suicide and the Creative Class: A Cross-National Examination”, *Deviant Behavior*, vol.38, n°8, 2017, págs. 917-927.

Por su parte, Max Weber representa el paradigma de la Definición Social que trata sobre la Acción social -conducta humana, comportamiento racional general-, pone el énfasis en la influencia de las interpretaciones que los actores hacen de sus situaciones y la incidencia de estas definiciones en sus propias acciones e interacciones como objeto de estudio que Weber propone llevar a cabo mediante cuestionarios y entrevistas, además de la observación¹²⁹.

La perspectiva metodológica weberiana se fundamenta en la Sociología Comprensiva, un análisis que busca entender los actores afectados por los fenómenos que hay que interpretar. La comprensión de los fenómenos culturales requiere que conozcamos su individualidad, es decir, el motivo que origina la acción y le da sentido.

Estos *motivos de acción* se encuentran inmersos en la multiplicidad de sucesos traumáticos que acontecen en la vida de las personas y que actúan como factores de exclusión, en ellos vemos los *tipos ideales* de la sociología de Weber que nos aportan aspectos específicos de las *causas-efectos* de los fenómenos que vamos a estudiar, de tal forma que para Weber llegar a comprender una acción al conocer los motivos de ésta “*es tener en cuenta la perspectiva del sujeto, el significado subjetivo de la acción*”¹³⁰.

El tercer paradigma, de la Conducta Social, lo aporta *de* B.K. Skinner¹³¹ cuyo objeto de estudio es la relación que existe entre las conductas irreflexivas e indeseables de los individuos, los castigos que las inhiben y las conductas deseables. Para su análisis propone los experimentos a partir de las teorías sociológicas conductistas y las teorías del intercambio.

En este trabajo hemos optado por la revisión y exposición de estos grandes paradigmas porque ello permite comprender e interpretar la elección del *Paradigma Integrado* que defiende G. Ritzer¹³² como fusión de los tres anteriores reconociendo la Sociología como ciencia *multiparadigmática*. A partir de este paradigma integrado observamos cómo se interconectan lo *macro sociológico*, lo *meso sociológico*, y lo *micro sociológico*, lo objetivo con lo subjetivo. En definitiva, este modelo integra los diferentes

¹²⁹ Max Weber, *Economía y Sociedad*, Fondo de Cultura Económica de España, 2002, pág.5.

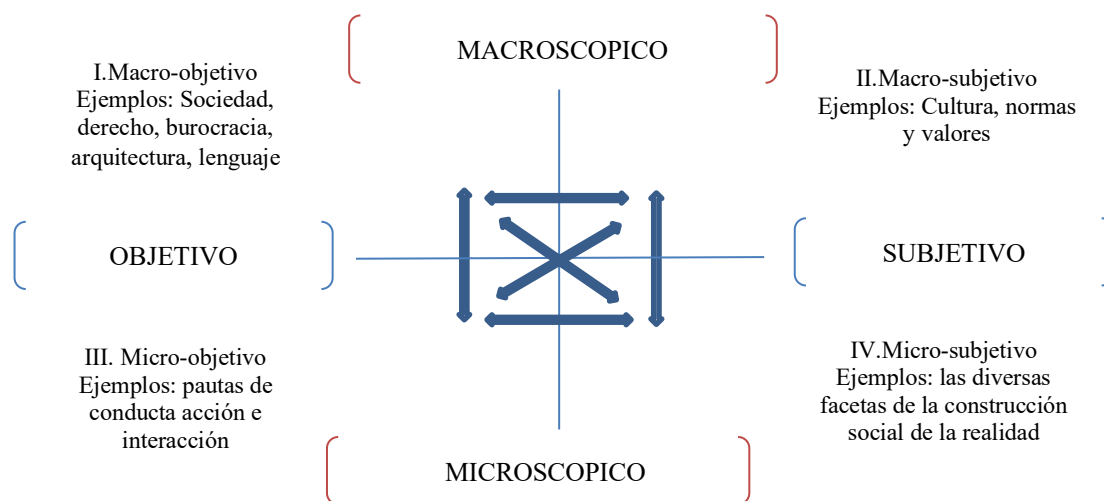
¹³⁰ Max Weber, *Conceptos sociológicos fundamentales*, edición de Joaquín Abellán, Alianza, Madrid, 2014, págs.17-20.

¹³¹ Véase B.F. Skinner, *Más allá de la libertad y la dignidad*, Fontanella, Barcelona, 1980, págs. 15-53.

¹³² George Ritzer, *Teoría Sociológica Contemporánea*, McGrawHill, tercera edición, Madrid, 1995, pág. 604.

niveles de análisis de la realidad social, estructuras, cultura, instituciones, grupos y personas interconectados mediante lo que Ritzer denomina *continuum* (Vid. Gráfico 6).

GRÁFICO 6
LOS GRANDES NIVELES DE ANÁLISIS SOCIAL



Fuente: George Ritzer, *Teoría Sociológica Contemporánea*, págs. 461-463 y 602-612. Elaboración propia

En esta línea teórica, Violante Martínez propone que una adecuada práctica sociológica orientada a la observación, investigación, y comprensión de los problemas sociales, se construye en base a cuatro grandes ámbitos:

- *El primero, el Macro, nos aporta el conocimiento de los principales paradigmas a través del estudio de los grandes cambios que se producen en la sociedad, para conocer y proponer acciones que respondan a las necesidades de la vida pública.*
- *El segundo ámbito, el Micro, pone la atención en el análisis de los sujetos que padecen los problemas sociales para poder propiciar su bienestar,*
- *El tercero es el ámbito Objeto de estudio, que atiende a la interrelación entre lo social, la sociedad humana y los observadores,*
- *Por último, el ámbito del Método se centra en la especialización en diversos métodos de investigación (cualitativos y cuantitativos)*¹³³.

Es en este orden de cuestiones en el que podemos situar nuestro objeto de estudio con una mirada analítica dual e integradora que vincula la Sociología de las emociones, con la exclusión social y así, situar las *claves emocionales*¹³⁴ de los problemas sociales.

¹³³ Violante Martínez Quintana, *Iniciación a la Sociología: Los fundamentos básicos*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2002, págs.38-40.

¹³⁴ Utilizamos aquí el término *clave* como elemento decisivo de algo, una explicación, información que controla una operación determinada, identificación única y patrón rítmico.

La elección y defensa de una *sociología de las emociones* ayuda a comprender la conexión e interacción entre la dimensión estructural, y por ende social, y la dimensión emocional como experiencia íntima del individuo. Esta propuesta teórica se centra en pensar y observar los problemas sociales de vulnerabilidad y exclusión no sólo desde una perspectiva estructural y de desigualdad, sino como procesos de desigualdad de bienestar subjetivo y emocional, procesos que originan daño emocional, deterioro de la salud, de la identidad y dignidad personal.

En esta misma línea, Jesús Domingo Navarro explica que la aplicación de determinadas políticas que a las claras socavan la salud y el bienestar material, psicológico y emocional de una gran parte de la población de nuestras sociedades, es posible por un sistema de representación política que actúa como mecanismo privilegiado para privatizar el beneficio y legitimización de un orden de cosas:

“El bienestar se presentaba como un privilegio generalizado, pero en realidad, su contenido era distinto para los seres humanos según cual fuese el hábitat de su vida social, para unos sólo un bienestar de las cosas que contenta al ser humano unidimensional (el proceso social produce cosas consumiendo hombres) y con la sola felicidad que proporciona la disposición de objetos. Para otros, un bienestar radical proporcionado por la apropiación del beneficio”¹³⁵.

Las aportaciones de Wilkinson y Pickett apuntan a la desigualdad como parte de las complejas estructuras sociales, la explicación de sus consecuencias pasa por mostrar cómo afectan a las personas, puesto que la sensibilidad individual hacia el conjunto social es una de las razones por las que vivir en sociedades muy desiguales tiene tantas consecuencias. Sin embargo, la desigualdad no puede entenderse únicamente en términos de estructura social obviando la psicología individual, una y otra están íntimamente relacionadas, de tal manera que existe una tendencia al alza en los niveles de ansiedad de la población de muchos países, especialmente entre la población adolescente, y a su vez, este dato correlaciona con un aumento de los problemas de conducta, como la delincuencia o consumo de alcohol y drogas. Wilkinson y Pickett introducen en su análisis las variables del estrés y la ansiedad al hacerse eco de numerosos análisis¹³⁶.

Claves emocionales: Cambio de actitud ante una determinada situación, tolerancia a la frustración, experiencia emocional consciente, reconocer los diferentes estados emocionales, capacidad de pensar y decidir rumbos de acción. Cuestiones que en definitiva, comprenden las competencias emocionales.

¹³⁵ Jesús Domingo Navarro Abós, *Desigualdad y calidad democrática*, UNED, Tesis Doctoral, 2017, pág. 48.

¹³⁶ Richard Wilkinson, Kate Pickett, *op. cit.* págs. 51-97.

Esto es decisivo y fundamental para comprender la conexión macro-micro (estructural-sujeto) y cómo los fenómenos sociológicos inciden de manera decisiva en los estados emocionales de las personas, en sus experiencias vitales. Por tanto, y a efectos del análisis sociológico sobre las cuestiones que contempla esta Tesis Doctoral y tal como señala J.F. Tezanos: “*resulta fundamental identificar y acotar los ámbitos de nuestra sociedad que hacen visibles las situaciones de precariedad y vulnerabilidad que pueden llevar a la exclusión social*”¹³⁷.

En este orden de cosas, López-Aranguren afirma que todos estos fenómenos relacionados con la desigualdad y la exclusión social, “*crean ciertas condiciones que implican o afectan a la gente, incluso a mucha gente, y esto es precisamente lo que los convierte en problemas sociales*”¹³⁸. Pero antes de analizar las condiciones que hacen que una persona transite por estos procesos de riesgo social, que contienen un amplio abanico de situaciones y sucesos, cabe preguntarse: *¿Qué entendemos por problema social?*

La respuesta a esta pregunta es vital por cuanto la desigualdad en sí misma no sólo es un problema social, sino que a su vez, genera un sin fin de problemas sociales, lo cual implica una reflexión teórica sobre su significado y sus implicaciones. Eduardo López-Aranguren presenta un completo estudio en el que explica las múltiples definiciones de problema social, sus diferentes enfoques teóricos de estudio, y propone que cualquier perspectiva teórica que pretenda tener capacidad explicativa deberá contemplar cuatro aspectos interrelacionados de un problema social:

- “*Las causas, factores que producen directa o indirectamente el problema social y la naturaleza de este proceso.*
- *Las condiciones que facilitan el desarrollo de las causas de los problemas.*
- *Las consecuencias o efectos perjudiciales del problema identificado.*
- *Las soluciones explícitas o implícitas en el análisis del problema*”¹³⁹.

Ahora bien, la definición de problema social que nos interesa y que conecta con el esquema de esta investigación es la desarrollada desde la perspectiva de la sociología de las emociones, así, Torregrosa Peris hacía referencia a investigaciones que aportan datos sobre la desigual distribución de emociones y sentimientos en la estructura social:

¹³⁷ José Félix Tezanos, et.al., *op.cit.* pág. 68.

¹³⁸ Eduardo López-Aranguren, *Problemas sociales. Desigualdad, pobreza, exclusión social*, Biblioteca Nueva, Madrid, 2005, pág. 25.

¹³⁹ Ídem, págs. 28-31.

“¿En qué medida acompaña, de modo sistemático, a las diferencias 'objetivas' de clase, una pauta diferenciada de emociones y sentimientos?

Podemos afirmar que las personas pertenecientes a los estratos sociales más altos tenderán a experimentar con mayor frecuencia que los estratos más bajos emociones y sentimientos auto-gratificantes, mientras que estos últimos tenderán con mayor frecuencia que los anteriores a experimentar sentimientos y emociones auto-frustrantes”¹⁴⁰.

Por su parte, Eduardo Bericat propone que el conocimiento de las *estructuras afectivas*¹⁴¹ y de las *dinámicas emocionales* podría indicarnos la existencia de un problema social. Para comprender a los seres humanos debemos estudiar la estructura afectiva que define emocionalmente su situación. En este sentido, Bericat aporta una formulación en la que define problema social como:

“Cualquier fenómeno, factor, proceso o condición de una determinada sociedad que esté provocando infelicidad o sufrimiento intenso y duradero en algunos seres humanos. Por lo cual, resulta fundamental establecer una teoría sociológica de la infelicidad que aplicada al ámbito de la estratificación social, debiera dar cuenta de los mecanismos causales que vinculan exclusión social y exclusión de la felicidad”.

Un análisis empírico de las carencias y privaciones que provocan las desigualdades sociales aplicando el *Índice de bienestar socio emocional (IBSE)* en el conjunto de la población europea, revela un modelo basado en tres privaciones fundamentales: la falta de respeto, la falta de dinero, la falta de sentido. Existen desigualdades sociales en felicidad, porque las privaciones generan sufrimiento:

“Detrás de cada problema social late un problema humano que comparten todos los individuos afectados: sufrimiento humano. De aquí la importancia y relevancia de la plena incorporación de las emociones al estudio sociológico de los problemas sociales, requiere analizar las estructuras afectivas y las dinámicas emocionales experimentadas por todos los sujetos, individuales y colectivos, implicados en un determinado problema social. El análisis emocional también podría indicarnos hasta qué punto existe una distancia entre los deseos, valores e intereses, por un lado, y las realizaciones individuales o sociales, por otro”¹⁴².

¹⁴⁰ José Ramón Torregrosa Peris, “Emociones, sentimientos y estructura social”, en Torregrosa, J.R. y Crespo, E. (comps.) *Estudios básicos de psicología social*. Hora, Barcelona, 1984, págs. 185-199.

¹⁴¹ Describimos estas estructuras como el compendio de intereses, objetivos personales, necesidades, deseos, motivaciones y expectativas que estimulan determinadas actitudes emocionales hacia algo o hacia alguien.

¹⁴² Eduardo Bericat, “La incorporación de las emociones al estudio de los problemas sociales”, en Antonio Trinidad Requena y Mariano Sánchez Martínez (eds.) *Marcos de análisis de los problemas sociales. Una mirada desde la Sociología*, Catarata, Madrid, 2016, págs. 83-103.

Tanto la vulnerabilidad como la exclusión social implican problemas sociales porque, como expone López-Aranguren “*la exclusión social alude a ciertas condiciones que implican o afectan a la gente, incluso a mucha gente, pero también es un problema personal porque afecta directamente a individuos concretos que son quienes sufren y experimentan un deterioro de su bienestar*”¹⁴³.

Por tanto, siguiendo estas contribuciones teóricas, en las próximas páginas procedemos a revisar y profundizar en las teorías de referencia sobre el riesgo y la vulnerabilidad social que proponen la necesidad de incorporar los factores subjetivos en cualquier análisis y explicación sociológica.

➤ ***Vulnerabilidad y exclusión social***

Siguiendo a Fernando Gil Vila, el concepto de sociológico de vulnerabilidad hoy resulta útil para comprender la inseguridad social que caracteriza al mundo globalizado. La ciudadanía de las sociedades del siglo XXI sentimos inseguridad. La inseguridad como emoción lleva al miedo, hace que las personas se sientan vulnerables, temen la exclusión y “*quien sufre exclusión es vulnerable. Pero no todas las personas vulnerables tienen que ser, ni llegar a ser necesariamente excluidos. Por eso para comprender la vulnerabilidad, las evidencias empíricas deben ir acompañadas de otras perspectivas, tal como es prestar atención a las historias reales*”¹⁴⁴.

Estas cuestiones constituyen algunas de las claves teóricas y prácticas de esta Tesis Doctoral por cuanto abogamos por la aplicación del desarrollo de competencias socioemocionales, no sólo en personas en situación de exclusión social para mejorar su bienestar personal y sus posibilidades de inclusión, sino como herramienta que contribuya a la prevención y evitar que personas y hogares en situación de desprotección y riesgo social lleguen a la exclusión más extrema.

Por su parte, A. Madrid Pérez alerta sobre el aumento del uso del término vulnerabilidad en detrimento del término vulnerar y sus derivados. Vulnerabilidad ha sustituido a vulneración, se utiliza *persona vulnerable en vez de persona vulnerada*. De este

¹⁴³ Eduardo López-Aranguren, *op.cit.*, págs. 26-45.

¹⁴⁴ Véase Fernando Gil Vila, *La sociedad vulnerable. por una ciudadanía consciente de la exclusión y la inseguridad sociales*, Editorial Tecnos, Madrid, 2016, págs. 20-34.

modo, vulnerabilidad no interpela acerca de qué mecanismos generan sufrimiento social, ni sobre las responsabilidades sobre los mismos, por eso Madrid pregunta: “¿Qué responsabilidad tiene el estado respecto a quienes se hallan en la pobreza o en exclusión residencial, o a una mujer que es agredida?”

“La noción de vulnerabilidad dificulta la identificación de los agentes que impulsan, establecen y defienden mecanismos injustos que generan desprotección o desigualdad, la identificación de la responsabilidad por el daño se diluye. Se evita decir: los grupos sociales son vulnerables porque el sistema en el que viven los ha vulnerado, los hace vulnerables. Vulnerar significa herir y vulnerabilidad la idea de poder ser herido. Por tanto, es la vulneración la que exige una respuesta urgente en la vida de las personas. Es la herida lo que urge, no sólo la posibilidad de ser herido. La vulnerabilidad es una expectativa, algo que puede suceder, mientras que el daño es algo real, aunque la persona ignore las causas del daño que experimenta”¹⁴⁵.

Madrid Pérez con su enfoque teórico recuerda que el término *vulnerabilidad* se comenzó a utilizar para hablar de las dificultades que las personas y colectivos tenían al afrontar calamidades o situaciones traumáticas y la capacidad de respuesta y recuperación de las personas, capacidad de resiliencia. Este traspaso de la responsabilidad a la persona ha coincidido en el tiempo con un contexto de recortes de gasto social, de aplicación de políticas neoliberales y de debilitamiento del sector público. De precarización de las condiciones laborales, económicas, sociales y vitales. Una precarización en la que profundiza Judith Butler al distinguir entre:

“Precariedad como vulnerabilidad impuesta a las personas en determinados contextos o estructuras que dañan y que se distribuye de manera desigual, la precariedad es compartida por todos los seres humanos, no podemos comprender la vulnerabilidad como privación sin entender qué necesidad permanece insatisfecha, es difícil comprender el modo en que los humanos sufren una opresión sin percibir cómo se frustra y reprime”¹⁴⁶.

Desde la perspectiva de la sociología de las emociones, Martha Nussbaum presenta un modelo teórico según el cual la idea de vulnerabilidad está estrechamente relacionada con la idea de emoción:

¹⁴⁵ Véase Antonio Madrid Pérez, “Vulneración y vulnerabilidad: dos términos para pensar hoy la gestión socio-política del sufrimiento”, en Jordi Solé Blanch y Asún Pié (coords.), *Políticas del sufrimiento y la vulnerabilidad*, Icaria, Barcelona, 2017, págs.55-72.

¹⁴⁶ Judith Butler, *Vidas precarias, El poder del duelo y la violencia*, Paidós, Buenos Aires, 2006, pág.58.

“Las emociones son respuestas a estas áreas de vulnerabilidad, en las que registramos los perjuicios que sufrimos, que podíamos sufrir, o que por suerte no padecemos. No debemos dejar de lado las respuestas emotivas que nos vinculan a este mundo porque nos apartaríamos de gran parte de nuestra humanidad, y de una parte que es central en la explicación de por qué y de qué manera nuestra vulnerabilidad implica emoción al observar cómo la negación de la emoción implica una negación de la vulnerabilidad”¹⁴⁷.

Esto se debe a que, como plantea Nussbaum, *“las emociones comportan juicios relativos a cosas importantes, evaluaciones en las que, atribuyendo relevancia para nuestro bienestar a un objeto externo, reconocemos nuestra necesidad frente a un mundo que no controlamos”¹⁴⁸.*

A este respecto, el *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)* concede mayor protagonismo al término vulnerabilidad que al de exclusión o desigualdad. La cuestión es hablar de vulnerabilidad humana para describir las posibilidades de deterioro de las capacidades y opciones de las personas. Se pone especial énfasis en la vulnerabilidad del ciclo de la vida de las personas para mejorar la comprensión y crear conciencia acerca de cómo reducir la vulnerabilidad, y según lo cual, *“construir la resiliencia es esencial para el desarrollo humano sostenible, porque la vulnerabilidad de las personas ante eventos adversos concretos depende no solo de su propia resiliencia, sino también de cómo otros tratan a aquellas personas que sufren por causa de dichos eventos”¹⁴⁹.*

Por ejemplo, las personas desempleadas que tengan derecho a recibir prestaciones de la seguridad social o por desempleo pueden ser menos vulnerables ante la pérdida de ingresos, no obstante, el desempleo tiene otros efectos graves en sus vidas. Existen numerosas pruebas de que el valor de un trabajo supera con creces el salario recibido, así que el desempleo es una cuestión que va más allá de la pérdida de ingresos.

Entre sus efectos encontramos daños psicológicos (como la pérdida de motivación laboral o de autoestima), el desgaste de las habilidades, el aumento de las dolencias y enfermedades (incluso la muerte), los trastornos en las relaciones familiares y en la vida social y la exclusión social. Los hogares pobres en particular tienen miedo a perder o a no

¹⁴⁷ Martha C. Nussbaum, *El ocultamiento de lo humano: repugnancia, vergüenza y ley*, Katz Editores, Buenos Aires, 2006, pág. 20.

¹⁴⁸ Martha C. Nussbaum, *Paisajes del pensamiento. La inteligencia de las emociones*, Paidós, Barcelona, 2016, pág. 41.

¹⁴⁹ Véase, *Informe sobre Desarrollo Humano 2014. Sostenere el Progreso Humano: Reducir vulnerabilidades y construir resiliencia*, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), pág.20.

encontrar empleo, a que sus hijos enfermen, a no ser capaces de mandar a sus hijos a la escuela y a enfrentarse a situaciones donde pierden la dignidad. Las personas jóvenes son más vulnerables ante comportamientos de alto riesgo; por ejemplo, caen presas ante anuncios atractivos que promueven tabaco y alcohol.

Según el PNUD, en determinadas etapas del ciclo vital las capacidades¹⁵⁰ pueden quedar restringidas debido a una inversión y atención inadecuadas en los momentos oportunos, generando vulnerabilidades que pueden acumularse e intensificarse:

“Pensemos en cómo la falta de desarrollo de habilidades cognitivas y no cognitivas en la primera infancia afecta a los resultados laborales e incluso al consumo de drogas y alcohol más tarde en la vida. Entre los factores que condicionan la forma de sufrir y abordar las crisis y los contratiempos están las circunstancias del nacimiento, la edad, la identidad y la condición socioeconómica, circunstancias sobre las cuales las personas tienen un control escaso o nulo”¹⁵¹.

Las competencias cognitivas, sociales, emocionales y lingüísticas, además de ser interdependientes, vienen determinadas por las experiencias anteriores y todas contribuyen a la formación de capacidades durante el ciclo de vida. La discriminación y la exclusión de ciertos grupos se producen en múltiples dimensiones y generan vulnerabilidades crónicas superpuestas. Un ejemplo es la transmisión intergeneracional de la vulnerabilidad de los padres desfavorecidos a sus hijos.

La transmisión intergeneracional de la vulnerabilidad también la refleja Cruz Roja en el *Boletín sobre Vulnerabilidad Social* dedicado a la infancia, en el que se presentan los datos del análisis realizado desde la perspectiva de chicos y chicas atendidos: *“Los riesgos de exclusión social derivados del empobrecimiento de las familias no sólo tienen importancia por los efectos que supone la privación en el desarrollo personal, sino también porque son el cauce para la transmisión intergeneracional de la pobreza y para el aumento de la desigualdad”¹⁵².*

¹⁵⁰ Conviene recordar la definición del término “*capacidad de funcionar*” de Amartya Sen: Representa las diversas combinaciones alternativas de funcionamientos (estados y acciones) que la persona puede elegir y alcanzar. Refleja la libertad del individuo para llevar un tipo de vida u otro, las oportunidades reales para obtener su propio “*bien-estar*”, alcanzando así, la capacidad para funcionar.

¹⁵¹ Véase, Amartya Sen, *Nuevo examen de la desigualdad*, Alianza Editorial, Madrid, 2011, págs. 53-69.

¹⁵² Véase Cruz Roja Española, “La situación de la Infancia en vulnerabilidad social. Lo que dicen los niños y las niñas”, *Boletín sobre Vulnerabilidad Social*, nº13, septiembre, 2016.

Otros trabajos como el de Fernández Angulo, Quintanilla y Giménez-Dasi nos muestran resultados de investigaciones comparativas entre niños y niñas de primaria españolas y de familias inmigrantes que revelan que no existen diferencias significativas entre ambos grupos de población en control emocional, autoestima y habilidades socioemocionales y habilidades para la vida:

“Lo que podría evidenciar que los factores culturales no son suficientes para explicar las carencias emocionales de niños y niñas en situación de riesgo frente a los de la población típica. La detección de estos déficits y la intervención a través de programas que mejoren las competencias emocionales podrían compensar algunos de los efectos de la pobreza y las situaciones de riesgo y prevenir futuros problemas de ajuste y salud mental”¹⁵³.

En conclusión, parece que el factor socioeconómico influye en la adquisición de las competencias emocionales en niños y niñas. Dado que los entornos de riesgo social están asociados a la pobreza, estos niños tienen más probabilidades de sufrir déficits emocionales en la infancia y, en edades más avanzadas, desajustes sociales y psicopatologías.

Siguiendo estos modelos teóricos sobre la vulnerabilidad que integran el concepto de «riesgo», U. Beck propone los riesgos sociales están repartidos de una manera específica entre las diferentes capas o clases sociales: *“Los riesgos tienen un componente futuro, tienen que ver con la previsión de destrucciones que aún no han ocurrido, pero que son inminente, parecen fortalecer la sociedad de clases. Igualmente, las posibilidades y las capacidades de enfrentarse a las situaciones de riesgo, de evitarlas y compensarlas, parecen repartidas de manera desigual para capas de ingresos y educación diversas”¹⁵⁴*, Beck se refiere a un futuro que hay que evitar.

Según este modelo teórico de generalización de los riesgos, José Félix Tezanos, et. al. revelan en las investigaciones del GETS¹⁵⁵ que:

“En nuestras actuales sociedades tecnológicamente avanzadas esto ha ocurrido de tal manera que muchos de estos riesgos, como el desempleo, la precariedad laboral o la pérdida de capacidad económica, han afectado a las clases medias que se han visto afectadas emocionalmente al recibir con sorpresa algo para lo que no estaban preparadas. Esto hace que muchas

¹⁵³ Véase Alberto Fernández Angulo, Laura Quintanilla y Marta Giménez-Dasi, “Dialogando sobre emociones con niños en riesgo de exclusión social: un estudio preliminar”, *Acción Psicológica*, vol.13, nº1, junio 2016, págs.191-206. Disponible en <http://dx.doi.org/10.5944/ap.13.1.15787>.

¹⁵⁴ Ulrich Beck, *La Sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Paidós, Barcelona, 1998, págs. 35-45.

¹⁵⁵ Grupo de Estudio sobre Tendencias Sociales (GETS), UNED-Fundación Sistema. <https://grupogets.wordpress.com/>

familias no sean capaces de procesar y asumir adecuadamente su deterioro social frente al que no estaban mentalizadas para enfrentarse a él. Deterioro no sólo económico, también psicológico (y emocional).

Una realidad no suficientemente visible en la que se sufre y padece en silencio, a veces con pudor. De lo cual se deriva que para analizar la situación de las familias en condiciones vulnerables o de riesgo de exclusión social, se hace necesario atender a los parámetros que generan vulnerabilidad (en el plano estructural las condiciones del empleo, vivienda o recursos económicos) y evaluar cuáles son las estrategias utilizadas para afrontar las crisis y ponderar los aspectos psicosociales desde los que se afronta la situación de vulnerabilidad, una vulnerabilidad social definida como:

Aquellos procesos vitales en los que aparecen una multiplicidad de sucesos encadenados e interrelacionados, traumáticos y estresantes para las personas que los sufren y que les colocan en riesgo de exclusión social, estaremos hablando de circunstancias en las que influyen elementos subjetivos, de interpretación y percepción de la propia situación y por tanto culturales”¹⁵⁶.

En nuestra opinión, faltaría integrar en estas definiciones de vulnerabilidad humana y social *el potencial deterioro de los logros alcanzados y sostenidos durante un determinado tiempo*, lo cual convierte en vulnerables a numerosas familias y personas de “clase media” que durante años han disfrutado de un nivel de vida, pero que los cambios han echado abajo con un fuerte impacto emocional y psicológico. A la luz de estos procesos, sucesos y circunstancias que ocurren en las vidas de las personas y que pueden llevar a la exclusión social, podemos clasificarlos como:

“Estructurales/contextuales (económicos y financieros, políticas sociales, contexto social, empleo, vivienda, familia y redes sociales) y personales (capacidad para manejar los recursos disponibles, habilidades y competencias sociales, capacidad de pedir ayuda, nivel de formación, enfermedades, discapacidad, responsabilidades familiares)”¹⁵⁷.

O bien, según la clasificación de Cruz Roja:

“Económico (ingresos, tipo de trabajo, deudas, desempleo), social (cualificación profesional, nivel de estudios, maltrato, fracaso escolar, racismo), ambiente/vivienda (tipo, alquiler, hacinamiento, aislamiento, tipo de barrio, sin hogar), familiar (número de hijos, familiares dependientes, familia monoparental, malos tratos, prisión, drogas, abuso sexual), personal (inmigración, sin papeles, depresión, SIDA, drogodependencias, Alzheimer o demencia, enfermedad mental, alcoholismo)”¹⁵⁸.

¹⁵⁶ En este punto nuestra recomendación se centra en una lectura lo más completa posible de la obra de José Félix Tezanos, et. al. *En los bordes de la pobreza, op. cit.*

¹⁵⁷ Ídem, págs. 48-49.

¹⁵⁸ Cruz Roja, *Informe sobre la vulnerabilidad social 2013*, pág.36.

Ambas clasificaciones, diferentes pero complementarias, muestran un gran abanico de circunstancias y contingencias que pueden darse en las vidas de los individuos que actúan como factores que les colocan en situación de riesgo grave de exclusión social. Situaciones sociales consideradas como de alta vulnerabilidad que no necesariamente llevan a la exclusión social. En cualquier caso, ambas aportaciones avalan nuestra selección de Informantes Clave y los hallazgos y resultados obtenidos con esta investigación a partir de sus testimonios.

En este sentido, el análisis del concepto de vulnerabilidad se toma como estadio previo a la exclusión social, todas aquellas personas que llegan a la situación de vulnerabilidad es porque han sido vulnerados en sus derechos en alguna medida. Pero que no necesariamente en todos los casos, se llega a la zona de exclusión. Es por ello que en este trabajo, seguimos aquellos desarrollos teóricos que plantean la necesidad de tener en cuenta los factores personales y subjetivos en la explicación de los procesos de exclusión social y contemplan los conceptos de relación, situación, proceso, necesidades y sus satisfactores.

El concepto de exclusión social puede ser útil para describir los motivos por los cuales unos colectivos sufren una situación de falta de satisfacción de las necesidades humanas básicas (que no son exclusivamente de tipo material), mientras que otros grupos sociales cuentan con mayores niveles de protección, así para D. La Parra y J. M^a. Tortosa:

“Por exclusión social, se suele entender el conjunto de procesos estructurales, pautas ideológicas y culturales, tendencias sociales y mecanismos que producen el empobrecimiento personal o colectivo. La exclusión social afecta a los individuos, los cuales pueden padecer, entre otros, mayor mortalidad, carencia de bienes básicos (vivienda, alimento), menores oportunidades de desarrollo educativo, falta de participación en las distintas instituciones sociales, desempleo o empleo precario. En la medida que los individuos ven disminuido su bienestar en virtud de los procesos de exclusión procede contestar a la pregunta sobre ¿cuáles son los mecanismos por los que los procesos de exclusión social se convierten en factores personales de empobrecimiento?”¹⁵⁹.

José Félix Tezanos no sólo expone su definición del término sino que, además advierte que se debe precisar que el concepto de exclusión social expresa una manera

¹⁵⁹ Daniel La Parra, José María Tortosa, “Procesos de exclusión social: redes que dan protección e inclusiones desiguales”, *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, nº 35, 2002, págs. 55-65.

específica de estar en la sociedad que implica una determinada concepción del orden social, así la exclusión social obedece a:

“Aquellos de lo que se carece poniendo el acento básicamente en los procesos sociales que están conduciendo al establecimiento de un modelo de doble condición ciudadana. La exclusión social, como realidad y como concepto, ha puesto de manifiesto una nueva forma de relación social. Es una cualidad del sistema social, compuesta de elementos estructurales. Para entender mejor las raíces de esta problemática social deberemos fijar nuestra atención en la existencia de tres bloques de conceptos relacionados:

- a) Aquellos que ponen el acento en las vivencias sociales, que implican un apartamiento de los estándares predominantes en una sociedad.*
- b) Un segundo bloque, que sitúa en el terreno económico, aquellas circunstancias englobadas en la idea de pobreza o carencia de recursos.*
- c) Conceptos relacionados con la dimensión de alienación, con referencia a procesos históricos específicos”¹⁶⁰.*

El hecho de dotar a la idea de exclusión de una clara dimensión estructural debe articularse con su naturaleza relativa y enmarcada en una red de agentes que adoptan decisiones de las que pueden derivar procesos de exclusión por lo que más que de exclusión -en singular- deberíamos hablar de exclusiones sociales.

Esta es una idea que desarrolla J.F. Tezanos al precisar que cada sociedad, incluso cada espacio local, presenta sus propios umbrales de exclusión e inclusión. Además, el alcance y los perfiles sociológicos de la exclusión tendrán que ver con pautas de actitud y decisiones en torno a, por ejemplo, discriminar en el acceso a la vivienda, negar el acceso al crédito, permitir la explotación de un trabajo infrasalariado, estigmatizar una adicción, precarizar una relación afectiva, no acompañar una soledad, o no acoger en la comunidad a una persona o colectivo recién llegado. Atendiendo a esta clasificación conceptual, veremos cómo *“tener o no tener un trabajo normal, implica en las sociedades actuales, un riesgo serio de quedar alienado, fuera del estándar de integración social”¹⁶¹.*

Esta forma de organización y construcción social de la exclusión se define según Robert Castel en tres espacios posibles: Una *zona de integración* (donde trabajo y relaciones son fuertes), una *zona de vulnerabilidad* (caracterizada por una precariedad con relación al

¹⁶⁰ J. Félix Tezanos, *La sociedad dividida*, op. cit. págs. 137-147.

¹⁶¹ José Félix Tezanos, *op.cit.* págs.11-12.

trabajo y por una fragilidad de los soportes relacionales) y una *zona de exclusión* (de gran marginalidad, de desafiliación, en la que se mueven los más desfavorecidos)¹⁶².

Por su parte, Rodgers, Gore y Figueiredo tras estudiar las definiciones de exclusión social que aparecen en diversos documentos europeos, nos presentan sus conclusiones aludiendo a una doble perspectiva; una considera la exclusión social como una característica de los individuos y la otra la considera como una característica de las sociedades: “*Hay exclusión social cuando los modelos de relaciones sociales niegan a individuos y a grupos el acceso a los bienes, servicios, mercados y recursos que se asocian a la ciudadanía*”¹⁶³.

Igualmente, desde una concepción social del término, según el Ararteko: “*La exclusión se considera como una situación que se produce por la interacción de múltiples y variadas dimensiones y como consecuencia de un modelo social que en su desarrollo y avance genera graves desigualdades sociales*”¹⁶⁴.

En definitiva, puede hablarse de la *espiral dinámica de la exclusión* en la cual se ven inmersos cada vez más grupos sociales que antes vivían en la normalidad y en diferentes grados de desventaja social y desde diversos ámbitos vitales (ingresos, trabajo, salud, educación, vivienda, etc.) que incluyen un componente individual y que es abordable desde las políticas públicas:

*“La exclusión es una construcción social, determinada por la respuesta de todos los agentes de la sociedad y vinculada con la posición particular en la estructura social. Entender la exclusión como un proceso conlleva aceptar la existencia de un continuo exclusión-inclusión, en el cual se sitúan las personas en función de su situación en un momento concreto”*¹⁶⁵.

Profundizando en la cuestión, Hernández Pedreño nos recuerda que a pesar del énfasis puesto en los factores estructurales, no se puede dejar de lado la incidencia de ciertos factores individuales relacionados con la subjetividad y la atribución de sentido a la propia situación de precariedad, vulnerabilidad o exclusión. Ante situaciones de riesgo, precarización o vulnerabilidad el sujeto actúa según los recursos personales (posición social,

¹⁶² Robert Castel, *op. cit.*, págs. 419-419.

¹⁶³ Gerry Rodgers, Charles G. Gore, José. B. Figueiredo, *Social exclusion: Rhetoric. Reality. Responses*, International Institute for Labour Studies, U.N., 1995, pág.43.

¹⁶⁴ ARARTEKO, *op. cit.*, pág.89.

¹⁶⁵ Manuel Hernández Pedreño, (coord.). *op.cit.*, págs.16-52.

estudios, vivienda, estado civil, etc.) por lo que no van a existir dos trayectorias de exclusión idénticas:

“Aunque los estudios cualitativos desvelan puntos comunes en los itinerarios de exclusión, ésta es un proceso personal, único, en el que determinadas circunstancias personales, como el consumo de sustancias tóxicas, puede ser el detonante de graves procesos de exclusión en la medida en que las consecuencias de la drogadicción afectan a distintas esferas personales, como la salud, los lazos sociales y familiares o el trabajo, sin olvidar la posible estigmatización social de los sujetos que consumen droga.

Por lo cual, siendo la exclusión una construcción social, su dimensión estructural debe relativizarse en función del contexto social e histórico determinado, es decir, en función del espacio y del tiempo concreto donde se dé. Según ambas variables se establecen una serie de estructuras y relaciones sociales que pueden ampliar o debilitar los factores y las tendencias de exclusión. En suma, la exclusión social es el resultado de una determinada estructura social, política, cultural y económica”¹⁶⁶.

En esta línea de planteamientos teóricos sobre el análisis de la exclusión social se sitúa J. Subirats al presentar aspectos clave en esta investigación que justifican la elección de la sociología de las emociones como perspectiva de estudio, según los cuales debemos entender la exclusión social en términos de:

“Relación entre las características de la situación¹⁶⁷ y estructura social y las características de las personas. El concepto sociológico de exclusión es «relacional»; o sea, su «significado» es nulo mientras no entendamos la relación entre biografía, historia y sociedad, lo que dará sentido y significado a los acontecimientos que han conformado la situación de exclusión social.

Por tanto, para una adecuada formulación de los conceptos, de pobreza y de exclusión social, hay que introducir el concepto de proceso, su dinámica relacional, su relación con la estructura social (que es compleja, mediada y se retroalimenta). Dar cuenta de la lógica de la exclusión social debe tener una doble perspectiva: como situación compleja y como proceso.

Por muy grave que sea, y en la exclusión social se da en grado máximo, no es la identidad de la persona. Su situación puede haber minado seriamente la identidad personal, pero ni aun así se pueden unificar las características con la identidad de las personas. O sea, hay que recuperar la relación (siempre la relación) entre persona y condiciones de la persona; de la persona, de la familia, del grupo, del colectivo, de la situación social global.

¹⁶⁶ Manuel Hernández Pedreño, “El estudio de la pobreza y la exclusión social. Aproximación cuantitativa y cualitativa”, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, nº 69, 2010, págs. 25-46.

¹⁶⁷ Véase, Enrique Tierno Galván, “Sociología y situación (selección)”, *RES*, nº5, 2005, págs. 117-139.

El concepto de situación hace referencia al complejo de relaciones establecidas entre un horizonte funcional de posibilidades y el sujeto. Es principalmente un concepto sociológico y como categoría sociológica, logra la plenitud de su sentido y el máximo de eficacia. Señala, sobre todo, el modo de estar en un campo social concreto de una persona, respecto de otros, sus instrumentos y su conducta. Es aplicable a tres sectores de la realidad: Vital / Social / Fuerzas ideales.

La exclusión no es una condición de las personas, sino una caracterización de las situaciones, de las sociedades, y de las estructuras de esas sociedades: La cuestión está en la relación entre las condiciones de las personas y las condiciones de las sociedades. Si olvidamos esto, reducimos la persona y su dignidad¹⁶⁸ a unas condiciones que en sí mismas son modificables, por lo que no las podemos constituir en su «tarjeta de identidad»¹⁶⁹.

En esta relación entre condiciones personales y sociales, la situación se torna compleja, multidimensional en cuanto es una situación construida, compuesta por diversos elementos y factores, es específica para cada caso, grupo, colectivo; e incluso, para cada grupo según las diversidades de sus contextos comunitarios, sociales y estructurales. A este respecto, Subirats (dir.) nos muestra una serie de características de la exclusión social:

- *Es relacional; el hecho de dotar a la idea de exclusión de una clara dimensión estructural debe articularse con su naturaleza relativa y enmarcada en una red de agentes que adoptan decisiones de las que pueden derivar procesos de exclusión.*
- *Es dinámica; la exclusión es mucho más un proceso (o un conjunto de procesos) que una situación estable. Es decir, la distribución de riesgos sociales se ha vuelto mucho más compleja y generalizada, lo hace de forma cambiante a personas y sectores sociales que en momentos muy diversos de su ciclo de vida pueden verse llevados desde zonas de vulnerabilidad a la exclusión.*
- *Es multifactorial y multidimensional, las altísimas correlaciones entre, por ejemplo, fracaso escolar, precariedad laboral, desprotección social, monoparentalidad y género. Todo ello conduce hacia la imposibilidad de un tratamiento unidimensional y sectorial de la exclusión social.*
- *Es politizable; la exclusión es susceptible de ser abordada desde los valores, desde la acción colectiva, desde la práctica institucional y desde las políticas públicas. De ahí también que a menudo se cuestione la posibilidad de mediaciones políticas emancipatorias sobre la exclusión y se imponga con facilidad, en cambio, una cierta perspectiva cultural que lleva a considerar la exclusión como algo inherente a las sociedades avanzadas del siglo XXI”¹⁷⁰.*

La exclusión social como fenómeno sociológico que afecta de manera subjetiva y objetiva no define a las personas, define las situaciones en las que se encuentran éstas, es

¹⁶⁸ En torno al concepto «identidad», véase Stefano Rodotà, *El derecho a tener derechos*, Editorial Trotta, Madrid, 2014, págs. 179-186.

Dignidad presentada aquí como “*fundamento concreto de ciudadanía, entendida como patrimonio de derechos que pertenecen a la persona, sea cual fuere su condición o lugar en que se encuentre. La violación de estos derechos viola el principio de dignidad. Dignidad, identidad, libertad, autodeterminación y privacidad son prerrogativas específicas de la vida de las personas*”.

¹⁶⁹ Joan Subirats I Humet (dir.), *Fragilidades vecinas*, op. cit., págs.11-28.

¹⁷⁰ Joan Subirats, (dir.), Ricard Gomà Carmona y Joaquim Brugué Torruella (Coords.), “Análisis de los factores de exclusión social”, *Documentos de Trabajo* nº 4, Fundación BBVA, Generalitat de Catalunya, 2005, pág 14.

una categoría de diagnóstico de interacción y del grado de autonomía vital y de la no-satisfacción de necesidades básicas; sociales, cognitivas, físicas, biológicas, económicas, emocionales y de participación. Por tanto, a partir de estas reflexiones, cabría entender que es la situación y posición social en la que se encuentran las personas la que define sus posibilidades de desarrollar sus capacidades, una cuestión que nos lleva a uno de los aspectos que sustenta el modelo teórico de Subirats (que personalmente considero absolutamente relevante):

“La exclusión social supone una «modificación» del sentido en que se desarrolla el sistema de necesidades. Así debemos reinterpretar la exclusión como el proceso que se genera al hacer desaparecer el concepto de satisfactor¹⁷¹. Pero también supone una modificación del sentido de las relaciones sociales en que los seres humanos gestionan su cotidianeidad y construyen formas de vida que les den un sentido de pertenencia y un sentido significativo a su vida en esta sociedad. Y en nuestra sociedad este sentido se ha reducido a poder tener acceso al mercado normalizado, trabajar y consumir”¹⁷².

El incluir el concepto de los satisfactores en el análisis de la exclusión social tiene trascendencia porque según Manfred Max-Neef, implica reivindicar lo subjetivo:

“Las formas en que vivimos nuestras necesidades son, en último término, subjetivas. Cuando el objeto de estudio es la relación entre seres humanos y sociedad, la universalidad de lo subjetivo no se puede soslayar. El carácter social de la subjetividad es uno de los ejes de la reflexión sobre el ser humano concreto por lo que no existe imposibilidad de juzgar sobre lo subjetivo. Lo que existe, más bien, es miedo a las consecuencias que pueda tener tal discurso”.

Consideramos de interés esta cuestión puesto que subyace la relación entre la dimensión social y la dimensión emocional de los individuos, facilita contemplar la relación ente la estructura social y la estructura afectiva y emocional.

¹⁷¹ Los satisfactores no son los bienes económicos disponibles, sino que están referidos a todo aquello que, por representar formas de ser, tener, hacer y estar, contribuye a la realización de necesidades humanas. Pueden incluir, entre otras, formas de organización, estructuras políticas, prácticas sociales, condiciones subjetivas, valores y normas, espacios, contextos, comportamientos y actitudes; todas en una tensión permanente entre consolidación y cambio. La situación obliga a repensar el contexto social de las necesidades humanas de una manera radicalmente distinta de como ha sido habitualmente pensado por planificadores sociales y por diseñadores de políticas de desarrollo. Ya no se trata de relacionar necesidades solamente con bienes y servicios que presuntamente las satisfacen, sino de relacionarlas además con prácticas sociales, formas de organización, modelos políticos y valores que repercuten sobre las formas en que se expresan las necesidades.

Véase Manfred Max-Neef, *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*, Icaria, Barcelona, 1994, págs. 50-55.

¹⁷² Joan Subirats I Humet (dir.), *op. cit.* págs. 11-22.

Una estructura afectiva compuesta por intereses, deseos, motivaciones, expectativas y necesidades que estimulan y provocan una determinada actitud emocional hacia algo o hacia alguien. Porque en el transcurso de la configuración emocional, como itinerario o proceso de estímulos que hace emerger una emocionalidad concreta en el sujeto, que se produce ante determinados acontecimientos vitales o sociales en un contexto social dado, siempre están las necesidades percibidas (como propiedades de la configuración emocional), estén cubiertas o no. Precisamente, desde nuestra perspectiva sociológica de las emociones, todas las circunstancias y sucesos que actúan como factores de exclusión constituyen los satisfactores de las necesidades sociales presentes en los problemas sociales. En este sentido E. Bericat apunta a que:

“El verdadero problema humano que siempre late tras un problema social es el malestar emocional o subjetivo, es decir, el dolor, la infelicidad y el sufrimiento que causa en las personas. Si el desempleo, la pobreza, la desigualdad o el consumo de drogas pueden ser considerados problemas sociales, es porque el sufrimiento de muchas personas está en juego, ¿Qué sentido tendría calificar algo de problema social si no se alterara en absoluto el estado emocional de las personas, si algo nos fuera absolutamente indiferente?”¹⁷³ .

Por tanto, puesto que los problemas sociales elevan el grado de malestar emocional, nos interesa conocer cuáles son los principales mecanismos y factores sociales causantes del sufrimiento humano. Con esta idea conecta el trabajo de A. Escarbajal-Frutos, T. Izquierdo-Rus y O. López-Martínez evidencia que las situaciones de vulnerabilidad y exclusión repercuten en el bienestar psicológico y, por tanto, en la salud de las personas y exponen que:

“Si actuamos para acabar con la exclusión sin tener en cuenta los matices (subjetivos) de la misma, podemos caer fácilmente en el asistencialismo y el paternalismo, al tratar a todos los excluidos como pobres sin recursos no sólo económicos sino también personales y sociales. Si actuamos así estamos desactivando el potencial que los propios excluidos tienen para salir de esa situación. Debemos enfocar la salida hacia las causas de esa exclusión en un trabajo que es más psicológico y educativo que de asistencia social, más de educación social y psicología social que de trabajo social, para entendernos desde profesiones distintas aunque no distantes”¹⁷⁴ .

¹⁷³ Eduardo Bericat *op. cit.*, pág. 84.

¹⁷⁴ Andrés Escarbajal-Frutos, Tomás Izquierdo-Rus y Olivia López-Martínez, “Análisis del bienestar psicológico en grupos en riesgo de exclusión social”, *Anales de Psicología*, vol.30, nº 2, mayo, 2014, págs. 541-548.

En definitiva esta es la cuestión central de esta investigación, el análisis del impacto emocional de los problemas sociales relacionados con la vulnerabilidad y exclusión social. En este sentido, los estudios sobre la exclusión social realizados por Aguilar, Gaviria, Laparra, Santos, Sanz y Tezanos¹⁷⁵, consideran una serie de factores que, en función de la incidencia de unos u otros, intensidad o confluencia de varios, producen diferentes tipos de exclusión de mayor o menor gravedad, y describen los ámbitos vitales a los que afectan y cómo se manifiestan:

- *El empleo define el no acceso al mercado laboral, pero también el acceso precario o inestable.*
- *Este hecho conlleva insuficientes o inestables ingresos, lo cual supone también un factor de exclusión.*
- *La negación o dificultades en el acceso a una vivienda digna, así como las condiciones insuficientes de habitabilidad o hacinamiento suponen factores de exclusión.*
- *Además, señalan la educación como otro posible factor de exclusión al identificarse con una insuficiente cualificación o haber perdido el acceso al sistema educativo.*

En consonancia con estas líneas, Esther Raya nos muestra que:

“Los factores objetivos de la exclusión (empleo, ingresos, vivienda, educación, salud) permiten dimensionar la magnitud de la problemática social y su distribución en un territorio concreto, deben complementarse con el estudio de la perspectiva subjetiva, ya que si aceptamos que la exclusión no es un estado sino un proceso, debemos considerar la valoración que hace la persona de su situación como una estrategia para el cambio”¹⁷⁶.

Al incidir en los aspectos subjetivos, Raya afirma que la precariedad se percibe con temor al futuro y a menudo con un repliegue de la identidad propia, y puede incitar a determinadas personas hacia comportamientos desesperados o de ruptura, como el recurso a la violencia o a la droga, por lo que hemos de tener en cuenta que:

“La génesis de la exclusión no es tanto una voluntad de la persona como una precariedad de las condiciones para la participación, el concepto de exclusión social remite al de ciudadanía social ser excluido significa no contar para nada, no considerado útil a la sociedad. La pérdida del vínculo social, ataque

¹⁷⁵ Miguel Aguilar, et. al, “Crisis y sociedad de la exclusión, reflexiones desde el trabajo social”, *Dí: aportes desde el trabajo social*, nº4-5, 1995, págs.15-27, y José Félix Tezanos, *Desigualdad y exclusión social en las sociedades tecnológicas, el caso español*, Editorial Sistema, Madrid, 1998.

¹⁷⁶ Esther Raya Díez, “Estudio de la exclusión social desde una perspectiva subjetiva”, *Inguruak*, nº32, abril 2002, págs.107-120.

frontal a los cimientos sobre los cuales se articuló la ciudadanía en la sociedad del bienestar”¹⁷⁷.

Así mismo, Sánchez Morales expone que en este escenario actual de precariedad social:

“La pobreza y la exclusión social afectan en mayor medida, a los parados, a las mujeres, a los que disponen de menores niveles educativo/formativos, a los jóvenes, a los inmigrantes, a determinados tipos de hogares (familias monoparentales y numerosas).

Las personas que tienen mayor riesgo de sufrir depresión y ansiedad son las mujeres paradas, los jóvenes que no encuentran empleo, los mayores de 55 años que han perdido su trabajo y/o los que tienen dificultades para hacer frente a los pagos de la vivienda. En definitiva, personas y familias que en muchos casos están inmersas en procesos de movilidad social descendente.

De manera que cabe considerar que uno de los principales efectos del actual contexto de crisis, desempleo e incertidumbres es que en la sociedad española se registran síntomas y patologías que, en gran medida, se encuentran conectadas con las tendencias que se están dando en desigualdad, pobreza y la exclusión social y son fruto de unas políticas concretas.

Se confirma que el aumento de la pobreza y la exclusión social coincide con un incremento entre la población de los trastornos mentales y del comportamiento, a la par que se observa que las muertes por suicidio también han aumentado¹⁷⁸.

En este orden de cosas, el trabajo de investigación de López Peláez sobre los efectos nocivos de la precariedad laboral y los empleos de bajo salario (en aumento), revela la contradicción que supone que en una sociedad avanzada y salarial como la nuestra, trabajar y recibir un salario no asegure (y en ocasiones dificulta) alcanzar la zona de integración social:

“Son los trabajadores con bajos salarios o trabajadores pobres, forzados vivir en una extrema vulnerabilidad e imposibilitados a integrarse socialmente y acceder a un nivel de vida digno, jóvenes (con o sin formación), mujeres (con formación baja o muy baja), hombres mayores de 40 años (con formación baja o muy baja) y con familias desestructuradas y la población inmigrante. Cifra a la que habría que añadir el crecimiento negativo de los salarios”¹⁷⁹.

¹⁷⁷ Esther Raya Díez, *Indicadores de exclusión social: Una aproximación al estudio aplicado de la exclusión*, Universidad del País Vasco, 2006, págs. 28-34.

¹⁷⁸ M^a Rosario H. Sánchez Morales, “Algunas consecuencias de la desigualdad, la pobreza y la exclusión social en la España actual”, *Sistema*, n^o 240, octubre, 2015, págs. 57-80.

¹⁷⁹ Véase Antonio López Peláez, “Excluidos para trabajadores: el círculo vicioso de los “trabajadores con bajo salario” en España,” *Cuadernos de Relaciones Laborales*, vol.23, n^o 1, 2005, págs.153-174.

El 8º Informe AROPE 2.018 nos muestra que el 14,1% de las personas que trabajan se encuentran en situación de riesgo de pobreza: “Se revela una fuerte contradicción, desde el año 2013 se viene produciendo una reducción de las cifras del paro, sin embargo, las tasas de pobreza de la población ocupada se incrementan notablemente”¹⁸⁰. Es una cuestión que poco se ha modificado con el transcurrir del tiempo y los acontecimientos, ya que, según hemos visto en líneas anteriores, López Peláez los plantaba hace más de una década.

Ahora bien, García Espejo e Ibáñez Pascual consideran que nos encontramos ante situaciones mucho más complejas de explicar, en ellas intervienen otros factores de igual importancia que los ingresos individuales que habría que incorporar al análisis:

“La estructura de los hogares y el ciclo vital de la familia, ya que determinados eventos como tener hijos dependientes, vivir solo, o la ruptura der la unidad familiar pueden influir de manera significativa en el riesgo de pobreza de los trabajadores, con las implicaciones en política social que ello conlleva. En el análisis de la pobreza de los trabajadores existen dos dimensiones: su salario e ingresos y la estructura de sus hogares”¹⁸¹.

En este campo de análisis, Lázaro González, et. al, inciden en el aumento del individualismo, la inestabilidad de los vínculos interpersonales y el debilitamiento de las redes de apoyo familiar y comunitario, pero también el deterioro de la salud psíquica y física de las personas y la pérdida en calidad y cantidad de vínculos y relaciones sociales que nos dan soporte material, físico, emocional, psicológico y nos permiten participar en diferentes esferas de la vida pública¹⁸². Así mismo, Pedro Cabrera aporta una visión clarificadora de las circunstancias que favorecen la exclusión social clasificándolas como:

- a) De tipo material, que contempla la pérdida de empleo o de hogar y/o una situación económica precaria.*
- b) De tipo relacional, las que afectan a problemas familiares, violencia en el hogar o aislamiento,*
- c) Las de tipo personal, que tienen que ver con la discapacidad física o mental y por último,*
- d) Las de tipo institucional, como son la salida de prisión o de otras instituciones de acogida, así como el exilio¹⁸³.*

¹⁸⁰ Véase, EAPN-ES (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español), *El Estado de la Pobreza. España 2018, VIII Informe anual sobre el riesgo de pobreza y exclusión*.

¹⁸¹ Isabel García Espejo y Marta Ibáñez Pascual, “Los trabajadores pobres y los bajos salarios en España: un análisis de los factores familiares y laborales asociados a las distintas situaciones de pobreza”, *EMPIRIA. Revista de Metodología de ciencias Sociales*, nº14, julio-diciembre, 2007, págs. 41-67.

¹⁸² Isabel Lázaro González (coord.) et. al., *op.cit.*, pág.11.

¹⁸³ Pedro Cabrera, *Un techo y un futuro*, Icaria, Barcelona, 2002, pág. 17.

Estos factores que se centran principalmente en considerar las dimensiones objetivas de la exclusión social dimensionan la magnitud de las problemáticas sociales y su distribución en un territorio concreto. En este sentido, en el ámbito territorial del País Vasco, *la Ley 12/1998 de 22 de mayo contra la Exclusión Social de la CAPV* define exclusión social como “*la imposibilidad o incapacidad de ejercer los derechos sociales, fundamentalmente el derecho al trabajo, pero también el derecho a la educación, a la cultura, a la salud, a una vivienda digna, a la protección social*”¹⁸⁴.

Así pues, la exclusión social se puede definir como la incapacidad de ejercer los derechos de ciudadanía, incapacidad para el ejercicio de la ciudadanía y la participación, a lo que hay que añadir las carencias materiales. Estamos ante un fenómeno sociológico que afecta subjetiva y objetivamente a personas concretas. La exclusión social, como categoría diagnóstica e interaccional define las situaciones en las que se encuentran estas personas, merma su autonomía vital y la no satisfacción de sus necesidades básicas, pero también emocionales, sociales, cognitivas, físicas, biológicas y de participación activa.

Por tanto, y a tenor de las contribuciones teóricas de los expertos, básicamente debemos entender la exclusión social como una negación de derechos sociales y oportunidades vitales fundamentales. Es por eso, que cuando utilizamos el concepto de *exclusión social extrema*, apuntamos al proceso en el que están inmersas determinadas personas, dentro del conjunto de personas en situación de exclusión, con necesidades “*sentidas*” y acuciantes por no ser cubiertas y refleja una forma de vivir en sociedad sin participar en ella, por la precariedad o ausencia de las relaciones sociales y afectivas.

Esta es una definición que hace referencia a aquellas personas que se ubican en la periferia de la exclusión, personas excluidas dentro del propio conjunto de personas en situación de exclusión, hablamos de *personas “sin hogar”* que se encuentran desconectadas de las redes normalizadas de atención social.

➤ ***Personas “sin hogar”***

El fenómeno del *sinhogarismo* representa la exclusión social en su dimensión más extrema. *Las personas “sin hogar”* son el paradigma del desarraigo y de la desvinculación

¹⁸⁴ ARARTEKO, *op.cit.*, pág. 90.

social. Sus itinerarios vitales se relacionan con “*procesos asociados a la interconexión de factores de orden estructural, institucional, familiar, relacional, personal y cultural que normalmente aparecen de forma simultánea y/o combinada y donde los déficits personales de todos estos aspectos alcanzan sus mayores niveles*”¹⁸⁵.

Según se den o no condiciones de exclusión o carencia, nos encontramos con una posibilidad distinta de experimentar el *sinhogarismo*, que discurre entre las formas más graves, como es el caso de quienes viven literalmente sin techo y por tanto carecen de un lugar físico donde residir, no disponen de un espacio para la privacidad y las relaciones sociales, ni cuentan con ningún título legal que les permita reclamar el uso y disfrute de un espacio para sí mismos y otras modalidades más “suaves” o mitigadas del problema, como sería el caso de quienes viven en chabolas, en edificios ocupados, o en condiciones de hacinamiento extremo.

Estas diferentes posibilidades de mayor o menor grado de exclusión quedan reflejadas en la tipología ETHOS definida por FEANTSA (*Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant Avec les Sans-Abri*), que contempla cuatro grandes categorías o tramos: *Sin Techo. Sin Vivienda. Vivienda Insegura. Vivienda Inadecuada*¹⁸⁶.

Enmarcando el problema a nivel europeo, nos encontramos con una doble vertiente, por un lado, existen procesos comunes a los diferentes países de la U.E, pero el mismo tiempo nos encontramos con peculiaridades específicas. En general desde 1991 en el *Observatorio Europeo sobre el Sinhogarismo* establecido por FEANTSA, se aprecia que en todos los Estados miembros se incrementa el número de personas que viven sin techo o en condiciones inadecuadas y/o inseguras.

A pesar de que en el ámbito de la Unión Europea no hay una definición oficial de *sinhogarismo*, ni tampoco existe un gran consenso político, académico y científico al respecto, entre los años 1.994 y 1.998, FEANTSA desarrolla un marco conceptual a partir de los trabajos de investigación llevados a cabo por el Observatorio Europeo sobre las Personas “*sin hogar*”, basándose en la propuesta de Dragana Avramov de “*ausencia de un*

¹⁸⁵ José Félix Tezanos, *op. cit.*, pág. 651.

¹⁸⁶ Véase FEANTSA, Informe Europeo, *El papel de la vivienda en el sinhogarismo. Alojamiento y Exclusión Residencial*, Tema anual, 2008.

lugar adecuado para vivir de forma permanente”. A partir de esta propuesta se trató de delimitar la siguiente definición de Personas “sin hogar”:

“Son aquellas que no pueden acceder a una vivienda personal adecuada y permanente para vivir, porque no la pueden mantener por restricciones económicas y otras barreras sociales, y aquellas personas que no pueden llevar una vida totalmente independiente y necesitar atención y apoyo pero no institucionalización”¹⁸⁷.

La investigación de Avramov ha revelado la utilidad de un enfoque causal para definir la falta de vivienda:

“La dimensión de la vivienda de privación se caracteriza por la ausencia de vivienda personal, permanente y adecuada. Las dificultades y los obstáculos para acceder y mantener un hogar se consideran criterios definitorios de falta de vivienda. Las condiciones sociales se definen así a través de mecanismos sociales y procesos que lo inducen”¹⁸⁸.

En este sentido, los modelos teóricos de comprensión del problema del *sinhogarismo* parten de una concepción amplia del fenómeno de la exclusión residencial, a partir de un continuo que va desde las situaciones de vivir en la calle hasta las situaciones de vivienda inadecuada.

De esta manera, según *la Estrategia Vasca para Personas Sin Hogar 2018-2021*, las personas sin techo, las que pasan la noche y el día en las calles de las ciudades, ponen cara a las formas más visibles y crudas de la exclusión residencial:

“El sinhogarismo es un problema social extendido en mayor o menor medida en todas las sociedades desarrolladas, se encuentra vinculado a entornos urbanos y, especialmente, a las grandes ciudades y representa una de las manifestaciones más extremas de la exclusión social. Es una situación que se produce a consecuencia de la imposibilidad de acceder a una vivienda. Lo que tienen en común las personas sin hogar es que no tienen hogar”¹⁸⁹.

El sinhogarismo, entendido como el proceso que lleva a una persona a no disponer de un hogar, es una realidad compleja, no sólo porque detrás de ella existen factores de riesgo

¹⁸⁷ Véase, Dragana Avramov, *Homelessness in the European Union: Social and Legal Context of Housing Exclusion in the 1990s. Fourth Research Report of the European Observatory on Homelessness*, FEANTSA, Bruselas, 1995.

¹⁸⁸ Dragana Avramov, *Coping with Homelessness: Issues to be Tackled and Best Practices in Europe*, Routledge Revivals, Londres 2018, págs.1-19.

¹⁸⁹ Véase *Estrategia Vasca para las Personas sin Hogar, 2018-2021*, Eusko Jaurlaritza, Gobierno Vasco, Empléguko eta Gizarte Politiketako Saila, Departamento de Empleo y Políticas Sociales, abril 2018.

y desencadenantes de carácter estructural, institucional, relacional y personal, sino también porque se trata de un fenómeno particularmente dinámico y variable. Es por esta razón que el fenómeno de las *Personas “sin hogar”* resulta, en el ámbito de las políticas sociales, uno de los más difíciles de cuantificar y de caracterizar y hace que habitualmente exclusión residencial grave o *sinhogarismo* y exclusión social grave tiendan a equipararse.

La exclusión residencial no se limita a la carencia de un techo, un hogar o una vivienda. Desde ese punto de vista, cabe pensar que la intervención en el ámbito del *sinhogarismo* no debería limitarse a la exclusión residencial extrema, en la medida en que los factores que conducen a esas situaciones están ligados a trayectorias y condicionantes – ya sean estructurales o individuales– mucho más amplios. En términos generales, esta perspectiva parte de la base de que las personas que están en situaciones de *sinhogarismo* lo están por, al menos, dos de las siguientes tres razones:

- *Carecen de autonomía para mantenerse en una vivienda y necesitan algún tipo de apoyo para ello; y/o*
- *Carecen de redes sociales, relacionales o de apoyo suficientemente sólidas; y/o*
- *Carecen de los recursos económicos suficientes para mantenerse de forma autónoma en una vivienda.*

La idea que subyace a esta perspectiva es que la imposibilidad de acceder a una vivienda autónoma se relaciona con los problemas económicos, laborales, relacionales, legales o de salud que están en la base de la exclusión social.

A la luz de estas aportaciones, el término “*sin hogar*”, hace alusión al hecho de una persona que *está* sin hogar, evitando el *es un “sin hogar”*¹⁹⁰. Son mujeres y hombres con un *modus vivendi* de supervivencia, que participan de pobreza extrema. Desde el ámbito de la sociedad “normalizada” se les etiqueta de desviados, marginados, enajenados y son objeto de segregación y estigmatización social. Presentan y viven necesidades y situaciones diferentes y variadas. Sin embargo, el denominador común entre estas personas es que han vivido una serie de sucesos vitales traumáticos muy estresantes de naturaleza multifactorial. Personas que no cuentan con el “calor del hogar” ni familiar, no disponen de un nicho

¹⁹⁰ Fundación San Martín de Porres, *Actividad y empleo con Personas sin Hogar*, Ed. Popular, Madrid, 2007, pág. 25.

afectivo de apoyo ni de protección social. Como recuerda Sánchez Morales, la FEANTSA¹⁹¹ en 1.995 se inclinó por la conceptualización en la que se incluye a :

*“Todas aquellas personas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma”*¹⁹².

Por su parte, Pedro Cabrera se hace eco de los datos que reflejan una evolución negativa del problema y hace hincapié en que el concepto tiene que ver con el aspecto situacional, más que con una pauta conductual específica:

*“Ya que todos los datos nos remiten a un fuerte debilitamiento de las dos grandes fuerzas generadoras de arraigo y cohesión social: a) eje de inserción socio-relacional: parientes amigos, relaciones afectivas y de amistad; y b) eje económico laboral: empleo, ingresos dignos y estables. Esta manera de definir el fenómeno de las personas “sin hogar”, tiene como referente básico, la situación respecto de la vivienda, del alojamiento. La persona “sin hogar” es aquella que no dispone de una vivienda o alojamiento que le proporcione independencia y autonomía personal que le permita vivir en condiciones dignas”*¹⁹³.

Aún así, esta “definición situacional” de exclusión residencial entraña un problema conceptual ya que, como bien señalan Sánchez Morales y Tezanos:

“No se debe desconectar de los enfoques cognitivos que pueden explicar las raíces de la exclusión social. Debemos centrarnos en el plano convivencial, relacional, familiar, personal, asistencial y cultural. La persona sin hogar es aquella que no cuenta con un espacio digno de vivienda, pero también, el que carece de recursos, de lazos comunitarios y padece problemas de accesibilidad a los recursos sociales.

Estamos ante un proceso de empobrecimiento fuerte, pauperización, carencia de recursos materiales y quiebra de los vínculos sociales en el que se enfatiza haber perdido el hueco afectivo, el nicho social y personal en el que ubicar un proyecto de vida, así como la falta de motivación vivencial y autoestima personal. La pérdida de los vínculos sociales y la desestabilización emocional

¹⁹¹ FEANTSA (Federación Europea de Organizaciones Nacionales que Trabajan con Personas sin Hogar). FEANTSA España es la delegación española. Actualmente cuenta con la participación de 12 organizaciones, las cuales proporcionan una amplia gama de servicios para las personas “sin hogar”. Algunas de estas organizaciones son a su vez agrupaciones de varias entidades y a menudo trabajan en cooperación con organismos públicos y otras entidades que ofrecen servicios sociales.

¹⁹² M^a Rosario H. Sánchez Morales y Susana Tezanos Vázquez, “Las personas “sin hogar” en la España de principios del siglo XXI: tendencias y escenarios de futuro”, en José Félix Tezanos, *Tendencias en Desigualdad y exclusión social*, Sistema 2004, págs. 651-681.

¹⁹³ Pedro Cabrera, *La acción social con personas sin hogar en España*, FOESSA-Cáritas, Madrid, 2000, pág 27.

reconstruyen la identidad de estas personas como sujetos sociales y las lleva a la desarticulación llevada al extremo”¹⁹⁴.

Según remarcan Sánchez Morales y Tezanos, a pesar de las diferencias individuales que pueda haber, se trata de personas que se han deslizado hacia una fuerte ruptura social y que están afectadas por problemas de desestructuración personal: “*Su situación es el resultado de un complejo entrelazado de vivencias, carencias, fracasos, frustraciones y problemas que les han ido introduciendo en un túnel de vulnerabilidad social, al término del cual se han encontrado en la calle*”¹⁹⁵. Se trata de una problemática que se inscribe en la lógica de los procesos de exclusión social, que emergen con tal fuerza en las sociedades de nuestro tiempo que algunos analistas hablan de una “*nueva cuestión social*” en cuyo análisis habrá que aplicar una Sociología de la Exclusión Social.

Pero *el sinhogarismo* tiene muchas caras y, aunque las más visibles son mayoritariamente masculinas, es un problema social que también afecta a las mujeres, el *sinhogarismo* femenino es menos visible porque se manifiesta fuera de la vía pública. Este es uno de los aspectos de esta nueva cuestión social menos conocido por menos estudiado y atendido. Las mujeres protagonizan formas de exclusión residencial vinculadas al ámbito privado, el *sinhogarismo* que se vive de puertas adentro, situaciones de precariedad habitacional que no tienen presencia en la vía pública pero que limitan la capacidad de llevar a cabo un proyecto de vida autónomo y las posibilidades de salir de situaciones de pobreza extrema.

Albert Sales apunta que los procesos de exclusión residencial que llevan al *sinhogarismo* operan de diferente manera entre las mujeres que entre los hombres. A pesar de la preocupante falta de datos oficiales sobre el *sinhogarismo femenino* en la UE¹⁹⁶, investigaciones realizadas en diferentes países y ciudades permiten apuntar algunas de las causas de la reducida presencia de mujeres durmiendo en la calle en toda Europa y nos alertan sobre la invisibilidad de la exclusión residencial femenina¹⁹⁷.

¹⁹⁴ Ídem., pág. 656.

¹⁹⁵ M^a Rosario H. Sánchez Morales, *La población «sin techo» en España: un caso extremo de exclusión social*, Grupo de Estudio de Tendencias Social (GETS), Editorial Sistema, Madrid, 1999.

¹⁹⁶ Información disponible en www.womeshomlessness.org.

¹⁹⁷ Albert Sales Campos, “*Sinhogarismo y exclusión social. De la asistencia a la prevención*”, *Revista de Treball Social, RTS*, n° 209, diciembre, 2016, págs. 9-25.

Los patrones de comportamiento de mujeres y hombres cuando viven situaciones de exclusión residencial, y su relación con los recursos residenciales de emergencia, están condicionados por el hecho de que estos alojamientos hayan sido pensados para residentes masculinos y estén ocupados mayoritariamente por hombres. La sensación de miedo y de falta de intimidad que ocasiona la falta de hogar persiste, de manera muy intensa, entre las mujeres que tienen que hacer uso de este tipo de recursos:

“Estos factores nos obligan a remarcar que el sinhogarismo femenino es un fenómeno diferente y con dificultades añadidas para su análisis con relación al masculino. Diferente porque los itinerarios que llevan a la calle se distancian de los de los hombres. Los diferentes factores que inciden sobre las decisiones vitales y las vulnerabilidades de las personas están marcados por el género de manera decisiva, más difícil de analizar porque no es cierto que el sinhogarismo y la exclusión residencial sean asuntos que afecten en mayor medida a los hombres que a mujeres”¹⁹⁸.

Pero cuando se plantea la cuestión de la relativa ausencia de las mujeres en la pernocta en la calle, las participantes en el trabajo de Sales, Uribe y Marco identifican diferencias sustanciales en la experiencia subjetiva de la situación de calle. Las mujeres tienen una sensación muy acusada de inseguridad que las empuja a buscar refugio a pesar de las opciones de alojamiento no les gusten. Aquellas mujeres que han vivido periodos más o menos cortos en situación de calle relatan situaciones de acoso más o menos frecuentes y más o menos intensas. Según los relatos de las participantes, la probabilidad de que una mujer que pernocte en la calle en un periodo corto sea víctima de acoso por parte de hombres es muy elevada

En este orden de cosas, el *Observatorio de delitos de odio contra las Personas sin Hogar (HATENTO)* revela que muchas *personas “sin hogar”* se enfrentan a experiencias de agresión o delitos de odio, basadas en la intolerancia y los prejuicios hacia su situación de exclusión social extrema, o lo que es lo mismo, sufren incidentes de delitos de odio por aporofobia. Su derecho a la integridad física y moral se ve claramente vulnerado, sin que tan siquiera sepamos muy bien cuál es el alcance de este fenómeno. En este sentido, la prevalencia de los delitos de odio contra *las personas “sin hogar”* en España es desconocida. Según HATENTO:

¹⁹⁸ Albert Sales, Joan Uribe, Inés Marco, *La situació del sensellarisme a Barcelona. Evolució i polítiques d'intervenció*, Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar de Barcelona. Diagnosi 2015.

“Actualmente no contamos con ninguna investigación ni fuente de datos fiable que haya analizado el alcance, características e impacto de estos delitos entre las personas en situación de sinhogarismo. Los incidentes y delitos de odio ayudan a mantener la posición de “superioridad estructural” de quienes los cometen, mientras mantienen la identidad subordinada de las víctimas”¹⁹⁹.

Según los datos de su estudio, se estima que un 47% de *las personas “sin hogar”* habrían sido víctimas de algún tipo de delito o agresión durante su historia de sinhogarismo. Los insultos y las amenazas y el robo de dinero, pertenencias y/o documentación son los tipos de victimización más frecuentes. Por su parte, un 20,81% de *las personas “sin hogar”* habrían sido agredidas físicamente. El 87% de estas agresiones no son denunciadas.

Existen diferencias estadísticamente significativas en los datos de victimización entre mujeres y hombres, de forma que mientras que un 60,4% de las mujeres entrevistadas informan de al menos un incidente o delito de odio, este porcentaje desciende al 44,1% en el caso de los hombres, que en todo caso sigue siendo un porcentaje muy alto.

Estos resultados señalarían un mayor grado de vulnerabilidad entre *las mujeres “sin hogar”* frente a los incidentes y delitos de odio. Se observan diferencias estadísticamente significativas en la categoría de agresiones sexuales, de forma que mientras que un 18,8% de las mujeres entrevistadas afirmaron haber sufrido agresiones de este tipo, este porcentaje se reduce forma drástica en el caso de los hombres a un 0,05%. Sin duda alguna, las agresiones sexuales tienen una marcada simbología de género, y un dato relevante es que el 26% de *las mujeres “sin hogar”* se encuentra en esta situación por haber sufrido violencia de género. En esta línea de estudio, Herrero Fernández planteaba que:

“Uno de los principales factores que agrava la vulnerabilidad de estas mujeres es la situación de doble invisibilidad que envuelve a sus circunstancias y las mantiene en la oscuridad como bajo una gran losa.

Como personas sin hogar se sabe poco de estas mujeres pero como mujeres “sin hogar” se sabe aun menos, porque este colectivo ha estado tradicionalmente conformado por hombres y tanto los recursos como los escasos estudios que se ha hecho, recogen la situación generalizada y masculina de las personas “sin hogar”.

Esta invisibilidad aumenta cuando nos queremos acercar a la violencia de género que han sufrido estas mujeres “sin hogar”. Es entonces cuando nos

¹⁹⁹ HATENTO, *Los delitos de odio contra las personas sin hogar*. Informe de investigación, RAIS Fundación, Primera edición 2015.

*encontramos con la triple invisibilidad: la de ser persona sin hogar, mujer y víctima de violencia de género*²⁰⁰.

Herrero Fernández confirma que son muy pocos los estudios que de forma específica abordan la situación de *las mujeres “sin hogar”*. Los datos que existen sobre estas mujeres suelen perderse en la generalidad y no plasmar la especificidad de sus realidades. Según los datos de este estudio se aprecian una serie de secuelas por los malos tratos sufridos, que se mezclan con los otros muchos deterioros que estas mujeres han sufrido:

*“Se observa gran desconfianza en las relaciones de apoyo, miedo a las relaciones con los hombres tendencia al aislamiento, baja autoestima, problema psicológicos y emocionales, carencias afectivas, tolerancia a la violencia, autoagresividad y reacciones maltratantes. Igualmente se constata que el abuso de alcohol de alguna de estas mujeres tiene una gran relación con estas secuelas y entienden que pudiera ser consecuencia, al menos indirecta, de los malos tratos recibidos”*²⁰¹.

Igualmente, FOEESA en su último *Informe 2019*, se hace eco de esta problemática (que persiste y se agudiza) y confirma *“la incidencia de factores relacionados con los abusos sexuales, violencia de género o la prostitución afectan de especial manera al colectivo de mujeres afectadas por el sinhogarismo, fenómeno afectado por causas estructurales diferentes y con dificultades añadidas en relación con el masculino”*²⁰².

A la luz de estos estudios, definiciones, características y circunstancias que dan forma al fenómeno de *las personas en situación de exclusión social extrema*, inevitablemente surgen algunas cuestiones que es fundamental responder; *¿Por qué ocurre que, entre personas que se encuentran en la misma situación estructural, unas se quedan sin hogar y otras no? ¿Cuáles son las circunstancias y acontecimientos vitales que actúan como factores de exclusión extrema?*

En definitiva, *¿Cómo determinadas personas terminan viviendo y durmiendo en la calle y en la indigencia más absoluta? ¿Qué tipos de sucesos vitales estresantes han provocado fracturas en sus recorridos vitales como para que hayan condicionado su llegada al mundo de la exclusión?* Las respuestas a estas preguntas las encontraremos en las aportaciones teóricas y trabajos de investigación sobre los factores de exclusión.

²⁰⁰ Véase, M^a Isabel Herrero Fernández, *Las mujeres sin hogar y la violencia de género. La triple invisibilidad*, Curso de prevención e intervención en Malos Tratos para ASETIL, Madrid, 2002.

²⁰¹ Ídem, págs. 17-18.

²⁰² FOEESA, *VIII Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*, Cáritas, Madrid, 2019, pág. 254.

El concepto de vulnerabilidad individual ante situaciones estresantes nos ayuda a entender el diferencial de riesgo entre personas en una misma situación social. Sebastián Sarasa y Albert Sales aluden a que “*la acumulación de acontecimientos de este tipo predice de forma significativa transiciones a una situación de “sin hogar”, y cuantos más factores se acumulan, antes se produce la transición*”²⁰³. El análisis de los sucesos vitales traumáticos y estresantes en las vidas de las personas resulta fundamental para llegar a conocer y comprender en profundidad cuál es el impacto emocional que tienen sobre los sujetos a partir de estos sucesos.

Esta cuestión queda reflejada en el estudio realizado por J.L. González de Rivera y Revuelta, A. Morera Fumero en su investigación utilizan un cuestionario en el cual cada participante debe marcar, según su criterio, cada uno de los ítems en función de la intensidad de la reacción emocional, impacto, estrés o cambio que pueden inducir en un individuo normal. Las respuestas pusieron de manifiesto que:

*“Los sucesos que se consideran de mayor impacto emocional correlacionan con las cuestiones referidas al ámbito familiar; muerte del cónyuge, muerte de familiar cercano y ruptura familiar. A continuación los ítems relacionados con en trabajo; quedarse sin trabajo, despido. El siguiente grupo en puntuación fueron los ítems del campo de la salud; problemas con el alcohol, drogas, enfermedad grave prolongada, deterioro de la visión, audición y problema legal grave”*²⁰⁴.

Siguiendo con nuestro análisis de factores de exclusión, para Cruz Roja la vivienda es un factor crucial para la inclusión social. Tener una vivienda implica contar con un hogar en el que la persona y/o el grupo de personas que lo integran encuentran un espacio de seguridad en el que desarrollar sus vidas. La falta de acceso a una vivienda en buenas condiciones de habitabilidad y en un entorno seguro provoca la denominada “exclusión residencial”, cuya manifestación más extrema es el *sinhogarismo*, fenómeno que se ha recrudecido con la crisis.

²⁰³ Sebastián Sarasa y Albert Sales, *Itinerarios y factores de exclusión social*, Ayto, de Barcelona, Universidad Pompeu Fabra, Fundación La Caixa, Barcelona, 2009, págs. 74-95.

²⁰⁴ Para una mayor información y conocimiento sobre esta cuestión, véase:

- J.L. González de Rivera y Revuelta y Armando Morera Fumero, “La valoración de sucesos vitales: Adaptación española de la escala de Holmes y Rae”, *Psiquis*, vol.4, nº 1, 1983, págs. 7-11.
- T. Holmes y R. Rae, “La escala de reajuste social”, *Revista de investigación psicossomática*, vol.11, nº2, agosto 1967, págs. 213-218.

Muchas de estas personas quedaron en una situación de fuerte vulnerabilidad (con procesos de retorno al hogar familiar, espacios hacinados, reagrupación para compartir pisos, subarriendo de habitaciones, utilización de viviendas en mal estado de conservación o con graves deficiencias, escasez de mobiliario indispensable, impago de servicios y suministros básicos) y otras cayeron directamente en procesos de exclusión, sumándose a las que ya se encontraban en esta situación (asentamientos chabolistas, “okupación” de edificios y “enganches” a suministros, estancias en albergues, situaciones de calle, itinerancia). Aunque se han reducido, los desahucios están lejos de haber desaparecido²⁰⁵.

Los últimos datos apuntan a un incremento en el número de *personas “sin hogar”* (por situaciones vinculadas a los impagos, la pérdida de la vivienda y al desempleo), una diversificación de su perfil (aumentan las personas jóvenes, las mayores de 45 años y las mujeres) y una tendencia a la cronificación. Así mismo, Albert Sales en sus diversos trabajos de investigación expresa que esta visión de la exclusión residencial como un continuo de situaciones de precariedad y de falta de acceso a la vivienda:

*“Obliga a cuestionar la tradicional consideración del sinhogarismo como una patología social y a plantear que lo que tienen en común las personas que lo sufren es no disponer de una vivienda. El vínculo entre el acceso a la vivienda y la exclusión social es cada vez más estrecho en las ciudades occidentales debido a la financiarización de las economías y la transformación del suelo urbano. La falta de oportunidades de acceso a una vivienda provoca que una parte de las poblaciones de personas sin techo de las ciudades occidentales se cronifiquen en su situación alternando temporadas en la calle con estancias en albergues y centros residenciales. El gran problema de estas personas está en que no saben cuando saldrán de Exclusión. Es un lugar al que se llega después de un largo viaje, que puede surgir o inspirarse desde muchos orígenes y por diversas causas. Es un viaje que también está lleno de paradas, que pueden ser una oportunidad de mejora o el impulso imparable a su destino de exclusión”*²⁰⁶.

En este orden de cosas, Pérez-González y Robles Gaviria plantean que el absentismo, el fracaso escolar y el abandono escolar forman parte de los puntos de partida o paradas importantes en el camino de la exclusión social extrema. En su estudio tratan de mostrar y

²⁰⁵ Véase Cruz Roja, “La vulnerabilidad asociada al ámbito de la vivienda y la pobreza energética en la población atendida por Cruz Roja”, *Boletín sobre vulnerabilidad social*, n° 17, diciembre, 2018.

²⁰⁶ Albert Sales Campos, “Sinhogarismo y exclusión social”, *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, n° 209, diciembre, 2016, págs. 9-25.

demostrar las relaciones causales entre estos conceptos y el de exclusión social; “*esta conjunción de rasgos definiría un nuevo carácter del fenómeno descubriendo quizás más claramente zonas ocultas en los análisis habituales*”²⁰⁷.

El *Análisis de la tasa de escolaridad a los 16, 17, y 18 años* de Domingo Comas Arnau (dir.), indica claramente que es en estos rangos de edad donde se sitúa el problema del fracaso escolar, y que no basta con hacer frente a explicaciones pluricausales, sino que deben buscarse sus causas estructurales²⁰⁸. Avanzando en el análisis de este factor de exclusión social, Sarasa y Sales revelan que:

“Si un origen familiar humilde o empobrecido puede llevar a una persona a no acceder a una vivienda, no poder tener un hogar en condiciones puede condenarla a la exclusión más severa. Las trabas en el acceso a la vivienda constituyen un potente factor de exclusión social y de reproducción intergeneracional de la pobreza. Sufrir una ejecución hipotecaria y un desahucio constituye un punto de inflexión en el ciclo vital de las personas que agrava y puede cronificar la situación de pobreza que lleva al impago de las cuotas del crédito”²⁰⁹.

Según los autores, los itinerarios vitales de las personas que no obtuvieron titulación escolar alguna, muestran que empezaron a experimentar episodios de dormir en la calle muy pronto, incluso antes de terminar el periodo de formación escolar obligatorio. A partir de ahí, el comienzo del riesgo de dormir en la calle se retrasa con la edad de finalización de los estudios:

“El acceso a una vivienda de propiedad está condicionado por los recursos económicos que los individuos obtienen de sus credenciales educativas y también que son las personas con menor grado de formación las que tienen más problemas para pagar el alquiler. Por lo tanto, no es de extrañar que el riesgo de dormir en la calle y convertirse en una persona sin hogar esté muy asociado a los recursos económicos derivados de las credenciales educativas”²¹⁰.

Las anteriores líneas perfilan un marco de procesos de exclusión de las *personas “sin hogar”* que contempla tres ámbitos de ruptura del vínculo social: a) *Ruptura de los vínculos familiares y personales*. Son personas que no tienen relación habitual o no mantienen ya

²⁰⁷ Ana Beatriz Pérez-González, Gabriel Robles-Gaviria, “Procesos de exclusión social severa: de la escuela a la calle”, *Zerbitzuan* n° 55, mayo, 2014, págs. 87-98.

²⁰⁸ Domingo Comas Arnau (dir.), *Jóvenes y estilos de vida: valores y riesgos en los jóvenes urbanos*, INJUVE 2003.

²⁰⁹ Sebastián Sarasa y Albert Sales, *op. cit.*, págs. 20-32.

²¹⁰ Ídem, págs. 74-94.

ningún contacto con su familia, b) *Ruptura de los vínculos laborales*. Las personas “sin hogar” no tienen empleo, o no tienen empleo fijo que les proporcione ingresos estables y c) *Ruptura de los vínculos sociales*. Pueden perder a sus amigos o pueden tener dificultades institucionales, problemas judiciales, policiales:

“Estamos ante una serie de sucesos vitales estresantes. Rupturas personales que pueden ser encadenadas, una ruptura puede conducir a otra. Son traumáticas, bruscas, por lo que provocan un alto sufrimiento psicológico en la persona, de manera que su voluntad puede verse debilitada. Vivir en la calle no es algo meditado, sino una solución para alejarse del dolor o la única opción tras ser expulsado de su lugar de residencia habitual”²¹¹.

Los trayectos vitales de estas personas remiten, para su comprensión, a un modelo pluridimensional. Hay que considerar que tras las traumáticas vidas de estas personas hay factores que cobran especial relieve como son los conflictos, rupturas y eventos familiares (como la muerte de seres queridos o la orfandad), la fragilidad en las relaciones familiares y, en general, la pérdida de redes sociales de apoyo. Estos deterioros relacionales pueden generar problemáticas añadidas suficientes como para que las personas acaben en la calle. Todas estas situaciones deficitarias en la esfera relacional llevan a estas personas a un profundo aislamiento y desarraigo social que dan lugar a sentimientos de soledad y minusvaloración personal.

Pedro J. Cabrera ahonda en esta cuestión al manifestar que *“llegar a una situación de tales características no es tanto carecer por completo de un lugar en el mundo, como haber perdido el hueco afectivo, el nicho sociológico en el que refugiarse y ordenar la malla de relaciones e intereses sobre las que erigir la propia identidad”²¹².*

Estas son precisamente las cuestiones en las que se centra el objeto de conocimiento de esta investigación, por lo que tendremos muy en cuenta las fuertes carencias emocionales que acaban padeciendo y que pueden manifestarse a través de baja autoestima, pesimismo y débil estructura emocional que dan lugar a procesos depresivos.

Por tanto, en esta revisión teórica no obviaremos la incidencia de los factores individuales como la personalidad, el género, el estado civil, la raza, la salud, a lo que

²¹¹ Fundación San Martín de Porres, *op. cit.*, pág.26-27.

²¹² Pedro José Cabrera, *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, 1998, pág. 88.

deberíamos añadir trastornos de vida, alcoholismo, ludopatía, drogadicción, y vínculos con el mundo del delito. Igualmente, podemos contemplar algunos factores culturales como los cambios en la estructura de las familias españolas, que están dando lugar a que el soporte de apoyo familiar sea menor. Por otro lado, también está presente la insolidaridad, el individualismo y la competitividad y un segundo plano asociado a la “*invisibilidad social a la que se procura someter a este colectivo de personas*”²¹³.

Estas aportaciones teóricas de autoridad sobre los factores que intervienen en los procesos de exclusión social, entre las que se encuentra el trabajo de Sánchez Morales y Tezanos Vázquez, nos orientan y estimulan a utilizar en el trayecto de nuestro trabajo la siguiente clasificación de factores:

- *Factores familiares / relacionales; relaciones y vínculos familiares débiles y/o deteriorados. Conflictos y rupturas, divorcios. Orfandad. Desarraigo social y falta de redes sociales de amistad.*
- *Factores personales; adicción al consumo de drogas y alcohol. Ludopatía. Enfermedades mentales. Falta de habilidades sociales y personales. Déficit en la formación académica. Violencia y malos tratos.*
- *Factores estructurales; desempleo, empleo precario, dificultades económicas, pobreza, falta de vivienda, desahucios.*
- *Factores culturales; movilidad migratoria, integración-rechazo cultural*²¹⁴.

Como conclusión, podemos observar que el estudio de estas secuencias de contingencias traumáticas y estresantes en las vidas de estas personas, como los malos tratos, muerte de familiares cercanos, separación o divorcio, abandono del hogar, desempleo, fracaso escolar, desahucios, alcoholismo, otras adicciones y un largo etcétera, revelan que la falta de apoyo familiar, afectivo y emocional, pueden colocarles en situación de extrema vulnerabilidad que les lleva a vivir en la calle, a la exclusión social extrema. Al tiempo que descubre la vital importancia de la relación causa-efecto de las rupturas familiar-relacional y pérdida de redes sociales de apoyo en las vidas de estas personas.

Igualmente, como apunta Hernández Pedreño, el consumo de sustancias tóxicas puede ser el detonante de graves procesos de exclusión, en la medida en que las consecuencias de la drogadicción afectan a distintas esferas personales, como la salud, los lazos sociales y familiares o el trabajo, sin olvidar la posible estigmatización social de los

²¹³ José Félix Tezanos, *op. cit.* págs. 657-659.

²¹⁴ M^a Rosario H. Sánchez Morales, Susana Tezanos Vázquez, *op. cit.* págs. 651-676.

sujetos que consumen drogas²¹⁵. Sirva como ejemplo ilustrativo esta narración de un participante en nuestros grupos de discusión: “Yo vivía cabreada con mi familia y me marché de casa, quería ser independiente. Con el tiempo la distancia enfría la relación y perdí el contacto, llegué a perder el trabajo y como no quería volver a casa, acabé en la calle” (G.D.4).

En este sentido, P. Cabrera recuerda “la importancia de la falta de apoyos de la red de familiares, amigos y conocidos a través de la respuesta de los propios afectados los cuales declaran encontrarse absolutamente solos”²¹⁶. Tal es la importancia otorgada a estos factores que son un foco de atención preferente en todos los ámbitos del estudio de la exclusión social de las *personas “sin hogar”*. Estamos ante una cuestión que pone en evidencia la necesidad de establecer una sólida red de apoyos como medida preventiva. Estos apoyos pueden ser de tipo emocional (sentimiento de ser amado, poder confiar en alguien, compartir), instrumental (servicios, ayuda doméstica, dinero, cuidados) o informacional (recibir información, consejos para resolver problemas)²¹⁷.

En este orden de cosas, Raya Díez fundamenta su análisis de los diferentes factores de exclusión social mediante una serie de indicadores conectados con las relaciones sociales y que quedan recogidos en la Tabla 5.

TABLA 5
INDICADORES DE EXCLUSIÓN SOCIAL

<i>Ámbito</i>	<i>Indicador</i>	<i>Situación</i>
<i>Relaciones sociales</i>	<i>Exclusión severa</i>	<i>Aislamiento. Conflictividad en las relaciones (familiares, de amistad, vecinales)</i>
<i>Integración social y familiar</i>	<i>Exclusión grave</i>	<i>Carencia o conflictividad de relaciones familiares, de amistad y vecindad.</i>
<i>Exclusión de la participación</i>	<i>Exclusión de la participación</i>	<i>Personas que no se relacionan con nadie, personas que no acuden a nadie en caso de problemas personales o afectivos, personas que no pertenecen a determinadas asociaciones, grupos, sindicatos o clubs, personas que no van a votar en las elecciones.</i>

Fuente: Esther Raya Díez, *en Indicadores de exclusión social*.²¹⁸. Elaboración propia.

²¹⁵ Manuel Hernández Pedreño, “Pobreza y exclusión en las sociedades del conocimiento”, en Manuel Hernández Pedreño (coord.), *Exclusión social y desigualdad*, Universidad de Murcia, 2008, págs. 15-58.

²¹⁶ Pedro Cabrera, *op. cit.* pág.38.

²¹⁷ Miguel López Cabanas, Fernando Chacón, *Intervención Psicosocial y Servicios Sociales. Un enfoque participativo*, Síntesis Psicología, Madrid, 2003, pág.186.

²¹⁸ Esther Raya Díez, *Indicadores de exclusión social*, UPV, Bilbao, 2006, pág. 99.

No en vano, la ruptura total de cualquier lazo afectivo familiar es una característica generalizada entre las *personas “sin hogar”*, como consecuencia de una trayectoria vital y familiar conflictiva desde antes de los 18 años. De tal manera que las situaciones familiares más frecuentes vividas por estas personas hasta los 18 años han sido, además de la falta de dinero (41,5%), el fallecimiento de algún miembro de la unidad familiar (41,6%). Además, el 36,3% han vivido situaciones de peleas o conflictos graves entre sus padres o de violencia en la familia, y el 23,6% han sufrido la enfermedad grave de alguno de sus padres²¹⁹.

A este respecto y profundizando en el *fenómeno de los Sucesos Vitales Estresantes* (expuesto anteriormente) y que han podido marcar una u otra trayectoria en la vida de muchas personas, Pérez-González y Robles Gaviria muestran que:

*“Aunque se puede pensar que un adolescente es demasiado joven para haber pasado por sucesos muy estresantes en su vida, esto no es así. En investigaciones sobre las personas sin hogar, se comprueba, como ya, en los primeros años de vida, estos niños y niñas han sufrido malos tratos, problemas de drogas en los padres, abandono del menor, abandonos del hogar por los padres, orfanato, fugas del hogar”*²²⁰.

En una de sus más recientes publicaciones, Sánchez Morales muestra algunos resultados de la investigación llevada a cabo por el *Grupo de Estudios sobre Tendencias Sociales (GETS)* sobre los jóvenes “sin hogar”. Fruto de esta investigación, realizada entre los años 2016-2017, se descubrió el fenómeno de los jóvenes «sin hogar» (18-29 años). En realidad, se trata de una problemática desconocida e invisibilizada por no estar sus datos incluidos en las estadísticas oficiales. De cualquier forma, según refiere Sánchez Morales, la *Encuesta a las Personas sin Hogar 2.012* ya reflejaba que un tercio de la población sin hogar entre 18-29 años (32,6%):

*“No dispone de estudios, son jóvenes que tras cumplir la mayoría de edad en centros de menores durante la infancia y adolescencia tienen que abandonarlos, jóvenes procedentes de devoluciones de adopciones, de familias desestructuradas, familias inmigrantes, jóvenes con graves problemas conductuales, consumos y conductas de riesgo que hace romper la relación con la familia y no tienen empleo”*²²¹.

²¹⁹ I.N.E, *Encuesta a las personas “sin hogar”, Año 2012*, Notas de Prensa, pág.5.

²²⁰ A-Beatriz Pérez-González, Gabriel Robles Gaviria, “Camino a exclusión. Relaciones entre el fracaso y abandono escolar y los procesos de exclusión social severa”, *Artículo para revista*, <https://www.researchgate.net/publication/267394848>, 2014.

²²¹ M^a Rosario H. Sánchez Morales, “Los jóvenes «sin hogar» en España”, *Sistema* 253, enero 2019, págs.3-18.

Uno de los descubrimientos de relevancia de esta investigación es que los factores familiares y relacionales se vinculan con estos jóvenes al mostrar conflictos y rupturas familiares y violencia en la infancia. Así lo expresan también Sarasa y Sales: *“Si hay algo que diferencie a las personas excluidas de las integradas es la falta de relaciones familiares. Uno de los elementos básicos que definen la transición de la adolescencia a la edad adulta es la constitución de una nueva familia.”*²²².

La mayoría de las personas en situación de exclusión social se caracteriza por sufrir un proceso de transición a la vida adulta muy polarizado. La mayor parte abandona el hogar paterno y empieza a vivir en pareja muy pronto, y por otro lado, las dificultades para insertarse en el mercado laboral, impide a muchas de estas personas formar una familia propia.

Según recuerdan J. Félix Tezanos y V. Díaz lo novedoso en estas últimas décadas es que este echo afecta a sectores bastante amplios y diversos de la población, también a jóvenes que proceden de familias de clase media, delineando procesos de movilidad social descendente hasta ahora inéditos. El análisis de la cuestión juvenil se ha convertido en una de las cuestiones que requieren una atención más apremiante de la sociología actual que deben abordarse desde la sociología de la desigualdad y la exclusión social:

*“Nos encontramos ante grave problema de exclusión residencial de los jóvenes que obedece a las altas tasas de paro y precariedad laboral y a la mayor incidencia de la pobreza entre estos sectores de la población. La persistencia de la dependencia juvenil y los problemas de falta de autonomía están causando una muy notable reducción de las tasas de natalidad. Se ha generalizado un fatalismo indignado y negativo, con una fuerte desconfianza hacia la sociedad, la política y los políticos”*²²³.

Así mismo, se generan problemas convivenciales con fuertes presiones para la búsqueda de trabajo que causan sentimientos de culpabilidad entre unos jóvenes que, cercanos a la treintena se sienten frustrados y avergonzados por la necesidad de tener que pedir y recibir dinero de sus padres a su edad. De ahí que adopten estrategias como la emancipación temprana con abandono de los estudios y acceso a trabajos precarios y de baja

²²² Sebastián Sarasa y Albert Sales, *op. cit.*, págs. 74-95.

²²³ José Félix Tezanos y Verónica Díaz, *La cuestión juvenil ¿Una generación sin futuro?*, Biblioteca Nueva, Madrid, 2017.

cualificación, que incrementa notablemente los riesgos de exclusión social, una emancipación tardía con largos esfuerzos de estudios, o una tercera de sobrevivencia.

A lo largo de estas líneas sobre la exclusión social extrema, hemos visto la importancia del aspecto emocional, y la necesidad de apoyo y equilibrio emocional de las personas, tanto en su vertiente de factor de exclusión, como la de consecuencia de la situación de exclusión. Como vemos en algunas biografías de las personas entrevistadas en esta investigación: *“Me siento mal físicamente al recordarlo, no soy capaz de definir la emoción de aquellos momentos, ahora estoy triste y con miedo” (GD.4). “Estaba continuamente cabreada, no sé por qué y así sigo, con rabia porque no encuentro trabajo, estoy decepcionada” (GD.6).*

En este orden de cuestiones, Sánchez Morales pone el énfasis en que:

“Sin perder de vista los factores estructurales (política laboral, educativa, de inmigración, sociales, económicas), también debemos observar los elementos personales y relacionales, y cuestiones que se vinculan con el sistema de valores de nuestra sociedad. Precisamente, en el ámbito estructural, la variable actividad laboral/inactividad laboral resulta fundamental en los procesos de exclusión social”²²⁴.

De estas líneas podemos extraer la importancia de analizar cómo se afronta a nivel emocional una situación dramática, estresante, de desempleo, precariedad, ruptura matrimonial, etc. Son sucesos que colocan a los individuos en situación vulnerable. Es por eso que Sánchez Morales centra la atención sobre la *Teoría de la Vulnerabilidad*, según la cual hay grupos sociales y caracterizaciones personales más vulnerables, lo que lleva a que determinados factores influyan más directamente porque: *“La pérdida de los vínculos sociales y la desestabilización emocional reconstruyen la identidad de estas personas como sujetos sociales llevándolas a la desarticulación llevada al extremo y hay gente que en una misma situación no acaba en la calle, aguanta más el tirón de estar unos meses sin trabajo, e incluso durmiendo en albergues”²²⁵.*

Y esta influencia también marca su efecto sobre la multitud de decisiones que las personas nos vemos obligadas a tomar de forma continua en nuestras vidas cotidianas, en

²²⁴ M^a Rosario H. Sánchez Morales, *op. cit.*, págs. 37-38.

²²⁵ M^a Rosario H. Sánchez Morales, *La población «sin techo» en España, op. cit.*, pág.41.

las que es decisiva la participación de las emociones, no lo olvidemos, construidas culturalmente, en las que cuentan y mucho, cómo se expresan emociones como la ira, el miedo, la vergüenza, la frustración, y cómo influyen en decisiones que pueden hipotecar la planificación del futuro y acarrear consecuencias catastróficas²²⁶.

En estas cuestiones vemos la conexión de la dimensión estructural como generadora de problemas que afectan al bienestar de personas concretas, especialmente a su bienestar emocional. La dimensión emocional es un elemento clave a la hora de entender las motivaciones, actitudes y conductas de los individuos ante determinadas situaciones de dificultad, como es el caso de la vulnerabilidad y exclusión social.

Es esta línea de análisis en la que soportamos nuestra investigación, sobre la importancia de los aspectos emocionales en los procesos de vulnerabilidad y exclusión social, mediante las aportaciones teóricas de la Sociología de las Emociones que sirve de conexión y fusión entre los fenómenos estructurales y el mundo interior de los individuos, sus emociones y sentimientos.

Como preludeo a este próximo apartado recordemos a Bourdieu cuando plantea que *“las razones y motivaciones de los individuos ocultan determinadas funciones sociales, porque las relaciones sociales se juegan desde unas determinadas posiciones sociales que son, posiciones de clase”*²²⁷. Esta es una reflexión que alumbra la tesis de fundamentar y desarrollar nuestra investigación desde la perspectiva de la Sociología de las Emociones.

➤ ***Sociología de las Emociones***

Las emociones como experiencia vivencial de los seres humanos juegan un papel decisivo en los éxitos y fracasos de nuestra especie, y por tanto, en la dinámica de todos los fenómenos sociales, por este motivo la sociología debe incorporar el análisis de las emociones a sus objetos de estudio. A este respecto, resulta relevante tratar de responder dos preguntas que plantea Eduardo Bericat: *“¿Qué puede aportar la sociología al estudio de las emociones?, ¿por qué la sociología debe integrar las emociones en sus estudios sobre la*

²²⁶ Véase Vicente M. Simón, “La participación emocional en la toma de decisiones”, *Psicothema* 1997, vol.9, nº2, págs. 365-376.

²²⁷ Pierre Bourdieu, Jean-Claude Chamboredon, Jean-Claude Passeron, *El oficio de sociólogo*, Siglo XXI, Madrid, 2005, pág. 33.

realidad social? “²²⁸. Y en este punto, consideramos que será oportuno también incluir la pregunta: *¿Qué puede aportar la Sociología de las emociones al estudio de la exclusión social?*

J. Barbalet nos ofrece respuestas: *“La sociología tiene que ver con las emociones por dos motivos: primero porque trata de explicar fenómenos sociales, y la emoción es un fenómeno social, segundo, porque la emoción es necesaria para explicar los fundamentos de la conducta social”*²²⁹. En palabras de E. Bericat:

“Las emociones humanas tienen una naturaleza social, así como la realidad social tiene naturaleza emocional. La aplicación de la perspectiva sociológica es fundamental para comprender las emociones que componen el universo afectivo de los seres humanos. Cada una de las emociones y cada sentimiento tiene su significado y su sentido y está íntimamente vinculado a una determinada pauta relacional de naturaleza social. Lo que sentimos en una determinada situación social dependerá del contenido y del resultado de la interacción, del tipo de relación social que nos une, de las normas y valores aplicados”.

Analizando las estructuras y factores sociales que condicionan determinadas emociones, y analizando sus expresiones, las conductas y las consecuencias sociales derivadas de esas emociones, se puede llegar a comprender mejor cada una de ellas. De aquí la importancia de comprender qué son las emociones y cuáles son los diferentes tipos de estados emocionales que existen, cuáles son sus funciones y, sobre todo, entender su existencia como procesos de gran complejidad, comprender una emoción equivale a comprender la situación y la relación social que la produce.

Comprender la vida social de las emociones y su definición sociológica es fundamental para conocer a los seres humanos en el contexto de sus procesos y estructuras de interacción social: *“Los sociólogos de las emociones nos muestran la naturaleza social de las emociones humanas, la naturaleza emocional de los fenómenos sociales y el papel que deben desempeñar las emociones en la disciplina sociológica”*²³⁰. Según E. Bericat:

“La naturaleza de las emociones está condicionada por la naturaleza de la situación social en la que los hombres sienten. Son expresión, en el cuerpo de los individuos, del riquísimo abanico de formas de relación social.

²²⁸ Eduardo Bericat Alastuey, “Emociones,” *Sociopedia.isa*, 2012, págs. 1-13.

²²⁹ J.M. Barbalet, *Emotion, Social Theory, and Social Structure*, Cambridge University Press, Cambridge, 1998, pág.8

²³⁰ Eduardo Bericat Alastuey, *op.cit.*, pág.4.

Soledad, envidia, odio, miedo, vergüenza, orgullo, resentimiento, venganza, nostalgia, tristeza, satisfacción, alegría, rabia, frustración y otro sinfín de emociones corresponden a situaciones sociales específicas. Éste es el objeto propio de la sociología de la emoción, estudiar las relaciones entre la dimensión social y la dimensión emocional del ser humano.

La descripción, explicación y comprensión sociológica de cualquier fenómeno de la realidad estará incompleta si no se incorpora el sujeto sintiente al estudio de las estructuras y procesos sociales”²³¹.

Nuestra vida está enmarcada por las emociones. Nos sentimos alegres cuando sucede algo que nos gusta y satisface, tristes cuando experimentamos alguna pérdida, separación o muerte de algún ser querido, sentimos miedo ante diversas amenazas. Sentir emociones significa vivir en conexión con el mundo que nos rodea. Las personas somos seres con capacidad para sentir emociones y expresarlas. Confirmamos la sociedad en la que vivimos mediante interacciones en diversos espacios y tiempos, por eso, la vida social y las emociones se implican mutuamente:

“Una de las claves del actual proceso de estructuración social a nivel global es la elaboración, gestión y reproducción de las emociones. La salud, la educación, las relaciones familiares, la economía y los mass media se han poblado y dependen de diversas prácticas del sentir. La expansión del capitalismo a escala planetaria tiene hoy, en la mercantilización de las conexiones entre sensaciones y emociones, uno de sus principales nodos”²³².

Igualmente, para Javier Callejo:

“El interés de las emociones para la sociología deriva del enriquecimiento que produce en el análisis de procesos sociales y para el conocimiento del estado anímico de una sociedad. Detectar el estado emocional de una sociedad con respecto a un objeto de investigación se convierte en un reto estratégico para la propia investigación social y su aportación en estudios concretos. En esta relación entre sociedad y emoción, una cosa es observar la determinación de la sociedad en las emociones y en cómo se expresan (integrar la sociedad en las emociones) y otra, menos desarrollada, es integrar las emociones en el análisis de los fenómenos sociales, cuestión fundamental en el análisis sociológico si asumimos que la realidad social se encuentra atravesada de emociones y que captar los estados emocionales de la sociedad permite observar tendencias en la acción colectiva”²³³.

²³¹ Eduardo Bericat Alastuey, “La sociología de la emoción y la emoción en la sociología”, *Papers* n° 62, 2000, págs.145-176.

²³² Adrián Scribano, *La sociología de las emociones en Carlos Marx*, Editorial A Contracorriente, Buenos Aires, 2016, pág.1.

²³³ Javier Callejo, “Bosquejo para la observación de la emoción en los procesos sociales”, *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo*, 2014, págs.91-102.

La sociología de las emociones ofrece un enfoque de análisis sociológico que facilita tomar conciencia de la relación entre el nivel *macrosociológico* (las estructuras sociales y sistemas culturales como sistemas de relaciones), el nivel *mesosociológico* (cuyo objetivo son los grupos humanos como nivel intermedio entre los procesos más sencillos de socialización y lo estructural) y el *microsociológico* (que apunta a la interacción social cara a cara, en la relación entre individuo y sociedad a nivel de familia, pareja y grupos de iguales).

En este sentido, la sociología de las emociones constituye una perspectiva sociológica integradora, al incluir una cuestión relevante; en sociedades jerarquizadas mediante posiciones de clase y poder como la nuestra, la mayor parte de los estados emocionales que experimentamos las personas están condicionados y estimulados por los sistemas y estructuras sociales y culturales. La sociología de las emociones pone la atención en los factores sociales que influyen en la esfera emocional.

Así en palabras de A. Hochschild: *“Necesitamos una manera sociológica de reflexionar sobre la emoción, y para lograrlo es preciso reunir un pensamiento que está disperso entre las ciencias sociales e inserto en diversos enfoques de los vínculos entre estructura social y la emoción”*²³⁴.

Por tanto, este es el objeto propio de la sociología de la emoción, estudiar las emociones y la dimensión emocional de lo social, la conexión entre la dimensión social y la dimensión emocional del ser humano. Esta perspectiva relacional, fundamental en la perspectiva sociológica, se hace necesaria para entender la mayor parte de las relaciones humanas y, por ende, los fenómenos sociales. La sociología debe incluir las emociones como un elemento imprescindible ha tener en cuenta en todos sus estudios, otorgando importancia y valor a la vida emocional en el orden social. Así pues, como propone Eduardo Bericat, hemos de hacer:

- *Sociología de las emociones, es decir, estudiar las emociones desde la sociología, puesto que la naturaleza de las emociones está condicionada por la naturaleza de la situación social en que los hombres se encuentran y sienten,*
- *Sociología con emociones, una sociología que debe incluir las emociones como un elemento más a tener en cuenta en el estudio y conocimiento de cualquier fenómeno y campo sociológico.*

²³⁴ Arlie R Hochschild, *op.cit.*, págs. 117.

- *Emociones en la sociología, para la comprensión social de las emociones puesto que son expresión del vínculo social.*

La sociología de las emociones emerge como disciplina en los años 70 del siglo XX a partir de los trabajos de Arlie R. Hochschild, Thomas J. Scheff, y Theodore D. Kemper, a quienes podemos considerar como las figuras pioneras de esta disciplina, sin olvidar la importante contribución al desarrollo de esta perspectiva sociológica de autores como de J.M. Barbalet, Jonathan H. Turner, Eva Illouz, o J. Elster, Randall Collins o E. Goffman, y una larga lista de nombres de autores y autoras que han contribuido al desarrollo de esta disciplina.

En el ámbito de la sociología española, fue Eduardo Bericat Alastuey quien en el año 2.000 publica su prestigioso artículo, *La sociología de la emoción y la emoción en la sociología*²³⁵, que sigue siendo un referente de la disciplina.

A pesar de que la sociología ha tenido apartado el estudio de las emociones durante mucho tiempo, sí se les ha prestado atención a los fenómenos emocionales por parte de los autores clásicos de la sociología (Marx, Durkheim, Weber, Simmel, Merton), por tanto, sus aportaciones teóricas, también en este campo de conocimiento, sirvieron de guía y referencia para posteriores estudios y desarrollos teóricos.

En los textos Karl Marx encontramos numerosas referencias a los fenómenos emocionales mediante las que podemos constatar la presencia de una sociología de las emociones – y del cuerpo - en el origen y funcionamiento del capitalismo, En este sentido, para Marx, según expone en *El Capital*, el trabajo representa un esfuerzo de voluntad (*autocontrol emocional*) ante un medio de trabajo transformado en autómatas²³⁶.

Para M. Weber, la ética protestante se basaba en superar lo instintivo e irracional, las pasiones (emociones) y subjetividades del hombre. De esta manera se conecta la conducta orientada a la vida profesional ascética, con la ética capitalista orientada al ahorro y acumulación de capital²³⁷. Es así, como la racionalización de la conducta sobre la idea de la profesión engendró uno de los elementos constitutivos del moderno espíritu capitalista y de la civilización moderna. Se trata de la estabilidad de una situación de intereses, “la

²³⁵ Eduardo Bericat Alastuey, *op.cit.*, págs.145-176.

²³⁶ Karl Marx, *El Capital*, *op. cit.*, págs. 139-141

²³⁷ Véase Max Weber, *op.cit.*, pág.96.

*dominación legítima mediante la cual se obedece en función de la regla estatuida, una obediencia basada en el autocontrol, en la regulación emocional*²³⁸.

Es aquí donde podemos apreciar la aparición de la avaricia y la codicia como emociones sociales con capacidad para generar desigualdad puesto que, desde nuestro punto de vista, hace referencia a dos de las estructuras emocionales de las que “*el capitalismo de consumo se sirve para reproducirse y perpetuarse*”²³⁹, es decir, el capitalismo se sirve de la dinámica de los procesos psicológicos que operan dentro del individuo.

Aquí puede verse la influencia psicológica y emocional de la teoría transaccional de Eric Berne “*la influencia que ejercen unos sobre el comportamientos de otros y sus réplicas, constituyen una acción social, tienen un propósito y sus alternativas*”²⁴⁰.

Por otra parte, George Simmel, considerado como el primer sociólogo de la postmodernidad (como época que vuelve a la subjetividad, a lo emocional), pone la atención en la investigación sobre lo microsociológico y sus componentes psicológicos de la vida social. Para Simmel, los individuos disponemos de la capacidad de regular y gestionar nuestras emociones, por ejemplo, contrarrestando la impulsividad, de esa manera se evita el caer en la intención de obtención inmediata del deseo mediante la libertad de la conciencia, de manera que: “*La mente puede proteger a los actores de ser esclavizados por estímulos externos, pero también tiene la capacidad de crear objetos (creencias, pensamientos, emociones) que llegarán a esclavizarlos. (refiriéndose al secuestro emocional)*”²⁴¹.

Emile Durkheim también se hace eco de este mundo interior de los individuos, de la conducta humana, pero también determinada por el rol del grupo, es decir, por el sistema social. Mediante su obra *El Suicidio* aporta una investigación empírica y sociológica que lleva a comprender que el suicidio deja de ser un acto individual para transformarse en un reflejo de las sociedades. Dejándonos entrever, también en su caso, la estrecha interacción de los estados emocionales de los individuos y las estructuras y sistemas sociales.

Esta aportación de Durkheim tiene encaje en este contexto social actual de crisis que

²³⁸ Max Weber, *op. cit.*, págs. 43 y 706-712,

²³⁹ Karl Marx, *Manuscritos: economía y filosofía*, Alianza Editorial, Madrid, 1980, pág.8

²⁴⁰ Eric Berne, *Juegos en que participamos. Psicología de las relaciones humanas*, Ed. Diana, México D.F., 1996, pág.54

²⁴¹ George Simmel, *Filosofía del dinero*, Capitán Swing, Madrid, 2013, págs. 10-64.

ha generado un empeoramiento de las condiciones de vida de la población en general y el aumento de las personas que se han visto empujadas a posiciones de vulnerabilidad y exclusión social. Una de sus consecuencias ha sido la aparición del fenómeno de los desahucios y unido a ellos, el suicidio de quienes iban a ser desahuciados.

Resulta extremadamente dificultoso analizar y correlacionar el suicidio con fenómenos sociales como el aludido porque los estudios sobre el tema, incluso los del INE²⁴², no facilitan datos desagregados sobre sus causas por lo que no existen cifras fiables sobre el porcentaje por desahucio sobre el total de suicidios. Aún con todo, los datos que facilita el *Consejo General de la Psicología de España*, el suicidio se mantiene nuevamente como la primera causa de muerte externa en nuestro país (pese al leve descenso del 0,9% que se detectó en 2016), con 3.679 fallecimientos en 2017 (un 3,1% más)²⁴³. Estos datos nos conectan con la hipótesis de Durkheim sobre que las causas sociales de las que depende el suicidio se hallan estrechamente ligadas a la civilización urbana y advierte que:

“Antes de investigar las causas sociales del suicidio es preciso determinar la influencia de un factor psicológico como es «la imitación», al que se le ha atribuido importancia en la génesis de los fenómenos sociales. No es en el ejemplo que hemos presenciado, sino las razones que nos han hecho consentir, donde deben buscarse las causas determinantes de nuestra acción, repetir automáticamente lo que otros han hecho, es realmente el acto que completa el fenómeno de la imitación”²⁴⁴.

Por otra parte, Durkheim apunta a que el suicidio varía en razón inversa del grado de integración de los grupos sociales de que forma parte el individuo. En este sentido el interés para nuestra investigación del *suicidio egoísta* se debe a que alude a la falta de razones para soportar con paciencia las miserias de la existencia:

“Faltan razones de vivir, pues la vida a la que se podía tener apego ya no responde a nada en la realidad. En tal estado de conmoción, las menores causas de desaliento pueden dar origen fácilmente a resoluciones desesperadas, si la vida no merece la pena ser vivida, todo se convierte en pretexto para abandonarla. Si el individuo cede ante estas circunstancias es porque el estado en que se encuentra la sociedad ha hecho de él una presa lista para el suicidio”²⁴⁵.

²⁴² INE, Notas de Prensa, *Defunciones según la Causa de Muerte Año 2017*, 19 de diciembre de 2018.

²⁴³ Véase Consejo General de la Psicología de España, “El suicidio se mantiene como la primera causa externa de muerte en España”, *Infocop*, 25 de enero de 2019, http://www.infocop.es/view_article.asp?id=7863.

²⁴⁴ E. Durkheim, *op. cit.*, págs 87-104.

²⁴⁵ Ídem, págs.114-223.

Durkheim sugirió que el suicidio se vería afectado por factores sociales dentro de la comunidad, puesto que bajos niveles de integración producirían una sociedad más individualista, *“algunas sociedades carecen de regulación y esto causaría el suicidio anómico”*. El poder de regulación de la sociedad puede verse alterado produciendo un estado de anomia-ausencia de normas y desarraigo. Una depresión económica puede causar un aumento en el suicidio anómico. Una persona puede perder su trabajo durante una depresión económica, dejando al individuo aislado de la regulación de su trabajo.

En este sentido, expone que *“es conocida la influencia agravante que tienen las crisis económicas sobre los suicidios, pero no porque las condiciones de vida se hacen más duras, sino porque el individuo no puede experimentar el sentimiento de orgullo y está condenado a un perpetuo reajuste en sus vidas que la sociedad no puede enseñarles, es decir, las crisis son perturbaciones del orden colectivo”*²⁴⁶.

Para entenderlo, nos expone una serie de contingencias que pueden empujar al individuo hacia el suicidio, como son la humillación, evitar la vergüenza a la familia, crisis causadas por la muerte de uno de los cónyuges, o divorcios. Son situaciones que producen un trastorno en el individuo y en la familia, y cuya influencia en quien no se adapta a la nueva situación, le lleva al suicidio. Según Durkheim, para que haya suicidio, es necesario que fuera ejecutado con conocimiento de causa.

En esta línea y siguiendo la estela de Durkheim en este campo, Erich Fromm expone que *“los impulsos destructivos tienen por raíz la imposibilidad de resistir a la sensación de aislamiento e impotencia”*²⁴⁷ recordando que el capitalismo convirtió al individuo en un ser solo y aislado inspirándole un sentimiento de insignificancia e impotencia. Para E. Fromm:

*“La destructividad (orientación suicida) constituye una tendencia que se halla en potencia dentro del individuo acechando la oportunidad de exteriorizarla. Es una forma de huir de un sufrimiento y de una impotencia insoportable, a la que se suelen unir la angustia y la frustración de la vida. Sin embargo, el suicidio tiene una inmensa función, las tendencias suicidas constituyen la forma más común de reaccionar frente a ella. El individuo aislado e impotente ve obstruido el camino de la realización de su potencialidades sensoriales, emocionales e intelectuales”*²⁴⁸.

²⁴⁶ Emile Durkheim, *op. cit.* págs. 173-178.

²⁴⁷ Erich Fromm, *El miedo a la libertad*, Paidós Studio, Barcelona, 1991, págs. 15-23.

²⁴⁸ Ídem, págs. 113-183.

Estas cuestiones teóricas podemos verlas reflejadas en nuestra propia investigación, puesto que el intento de suicidio o la ideación suicida aparece en 5 de las entrevistas realizadas en nuestro estudio, como el siguiente testimonio: *“He tenido muchos pensamientos de suicidio, no conseguía adaptarme, no aceptaba lo que estaba pasando”* (ENT.22).

Y es aquí, en esta anomia como generadora de crisis, de vulnerabilidad y exclusión social, que puede incluso llevar al suicidio, donde se sustenta una de las hipótesis de partida de este proyecto, el trabajo mediante la Inteligencia Emocional puede servir para prevenir procesos de exclusión social al desarrollar habilidades y competencias personales que actúan como elementos de adaptación y gestión emocional ante situaciones difíciles o conflictivas.

Por tanto, debemos practicar una *sociología con emociones* e incorporar a todos nuestros estudios el componente emocional porque las emociones humanas tienen una naturaleza social, así como la realidad social tiene una naturaleza emocional. Pero como ocurre en todas las áreas de conocimiento y disciplinas científicas, no hay una sola sociología de las emociones, existen diversos enfoques teóricos, cada uno de ellos con su propia interpretación y forma de proceder y de investigar.

A este respecto, las contribuciones teóricas culturales ponen el acento en que las emociones no son meras respuestas biológicas del organismo, sino que son sociales, en cuanto a que están condicionadas por la cultura de una sociedad, por sus normas, sus valores, sus creencias, etc., de tal manera que según E. Bericat las emociones se manifiestan a partir de interacciones sociales pautadas y se aprenden en el proceso de socialización:

*“La cultura condiciona nuestras experiencias emocionales, pero no las determina, las sociedades tienen una cultura emocional, un vocabulario emocional, unas normas emocionales y unas normas de expresión que definen, en cada situación y para cada posición social de los sujetos, qué deben sentir y cómo deben expresarse sus sentimientos”*²⁴⁹.

Entre estas corrientes teóricas se encuentran las de Arlie R. Hochschild, M. Nussbaum y Steven L Gordon. Hochschild utiliza por primera vez el concepto *sociología de las emociones* en el año 1975 en su artículo "The Sociology of Feelings and Emotions" un trabajo sobre la relación entre emoción y género. La suya es una perspectiva que encaja en

²⁴⁹ Eduardo Bericat, *op. cit.*, pág.6.

las teorías culturales que defienden que los sentimientos están condicionados por la cultura de una sociedad. En este punto, Hochschild deja constancia de la conexión entre cultura, política y emociones estableciendo conceptos como las *Reglas del sentimiento*:

“Normas emocionales que son socialmente compartidas y que influyen en la forma en que la gente experimenta emociones en diferentes contextos de relaciones sociales. Las consecuencias sociales y personales de la gestión emocional señala que la socialización juega un papel importante en la forma en que las personas experimentan, interpretan y expresan las emociones, incluidas las situaciones que evocan una específica gama de sentimientos. ¿Por qué la experiencia emotiva de los adultos es tan ordenada? ¿Por qué la gente suele sentirse alegre en las fiestas, feliz en las bodas y tristes en los funerales?”²⁵⁰.

Su modelo teórico aboga por unas “*normas emocionales*” que definen lo que debemos sentir en diversas circunstancias. Debemos estar alegres en las fiestas y tristes en los funerales. Como vemos son normas que legitiman la intensidad y duración de las emociones en determinadas situaciones, o las sancionan en otras. La cultura está plagada de normas emocionales que regulan qué, cuándo, cómo y cuánto debemos sentir. Con su concepto de “*trabajo emocional*” se refiere al manejo de los sentimientos y las expresiones de uno basado en los requisitos emocionales. Es decir, pone la atención en la manifestación de emociones y sentimientos en la vida cotidiana, porque las emociones humanas (alegría, tristeza, rabia, júbilo, celos, envidia, desesperación, etc.) son en gran parte sociales:

“¿Cómo contribuye la cultura a nuestra emoción? Al mirar a través del prisma de nuestra cultura racionalista, vemos la emoción como un impedimento para actuar y para percibir el mundo tal como es en realidad. La cultura guía el acto de reconocer un sentimiento al proponer lo que podemos sentir”²⁵¹.

Así mismo, Hochschild también centra su análisis en la estructura emocional de la vida cotidiana de las familias por medio de las tensiones de género y el coste emocional que conlleva, e introduce la frustración y los límites normativos para las expresiones de ira²⁵².

²⁵⁰ Arlie R. Hochschild, *La mercantilización de la vida íntima. Apuntes de la casa y el trabajo*, Katz, Buenos Aires, 2011, págs. 121-127.

²⁵¹ Arlie R. Hochschild, *The managed heart: commercialization of human feeling*, University of California Press, Ltd., London, 2003, págs. 7-9.

²⁵² Arlie R. Hochschild, Anne Machung, *The Second Shift. Working Families and the Revolution at Home*, Penguin Books, London, 2012, págs. 157-176.

En nuestra investigación podemos constatar este tipo de tensiones en la vida cotidiana de las familias en algunos de los testimonios obtenidos en las entrevistas y que presentamos en el siguiente capítulo de resultados: *“Hacer las cosas en casa supone esfuerzo, no quería, teníamos muchas discusiones y me marché”* (GD.2), o igualmente en los casos de violencia de género que mostramos en los resultados y que sirven para centrar estos temas en el objeto de conocimiento de nuestra investigación, la conexión causa-efecto entre los problemas sociales y las emociones.

Estas aportaciones de Hochschild ponen el énfasis en la importancia de abordar los análisis sociológicos desde la perspectiva emocional. Una mirada que ayuda a comprender mucho mejor la estructura social y sus dimensiones sociales problemáticas como lo son las de género y las relacionadas con la familia, contextos en los que la ira, el miedo, la vergüenza, la culpa, la frustración, la ansiedad, la hostilidad, el desaliento y la soledad, pueden llevar a vivir procesos de exclusión social.

Siguiendo con la línea teórica sobre la conexión entre cultura, política y emociones, parece oportuno introducir en este punto las aportaciones de Martha Nussbaum para quien:

“Todas las sociedades están llenas de emociones, sirven para enfatizar los rasgos geográficos de un país, pero también para canalizarlas hacia compromisos clave como la inclusión, la igualdad o la mitigación del sufrimiento. Todos los principios políticos precisan para su materialización y supervivencia de un apoyo emocional que les procure estabilidad a lo largo del tiempo.

Las emociones tienen una función adaptativa, por tanto, parece probable que su base biológica se a común a todos los humanos, lo cual no significa que las emociones no sean modeladas de modo diferente por sociedades distintas y sus culturas específicas”²⁵³.

En esta línea teórica cultural de las emociones también se inscribe Steven L. Gordon para quien:

“Es tarea del sociólogo considerar la definición de “situación” por parte del actor inmerso en una cultura emocional particular, la cual proporciona los elementos y conceptos que dan sentido a sus emociones, Las experiencias emocionales individuales están determinadas por las costumbres, tradiciones,

²⁵³ Martha C. Nussbaum, *Emociones políticas. ¿Por qué el amor es importante para la política?*, Paidós Ibérica, Barcelona, 2014, págs. 7-17.

creencias, de tal manera que las ideologías y prácticas culturales de contextos sociales específicos promueven ciertas emociones y restringen otras."²⁵⁴.

Para Le Breton esta situación y cultura emocional se trata de un *marco emocional compartido*, por tanto, la emoción es referida al ámbito de lo relacional, con expresiones y un lenguaje común que da cabida a formas específicas de nombrar, mostrar y regular las emociones, y esto es así porque; *"la emoción es un matiz afectivo que se extiende por todo el comportamiento, y que no cesa de cambiar en todo instante, cada vez que la relación con el mundo se transforma, que los interlocutores cambian o que el individuo modifica su análisis de la situación"*²⁵⁵.

Es decir, las emociones son significados culturales y relaciones sociales fusionados de manera inseparable, así lo entiende también Eva Illouz quien expresa con su línea teórica que: *"Las emociones, sin duda, son elementos psicológicos, pero en mayor medida son elementos culturales y sociales; por medio de la emoción representamos las definiciones culturales de personalidad"*²⁵⁶.

Por otra parte T. Kemper, desde sus teorías estructurales de las emociones plantea que:

*"El estudio sociológico de las emociones se fundamenta en el hecho de que la mayoría de las emociones emergen, se experimentan y tienen sentido en el contexto de nuestras relaciones sociales. Comprender una emoción equivale a comprender la situación y la relación social que la produce. La mayor parte de las emociones humanas se nutren y tienen sentido en el marco de nuestras relaciones sociales. La naturaleza de las emociones está condicionada por la naturaleza de la situación social en que los hombres se encuentran"*²⁵⁷.

Para E. Bericat, se trata de una teoría socio-relacional que pone de manifiesto que las emociones son producto del resultado de la interacción en la que se dan dos dimensiones sociales básicas, *poder y estatus*:

"Los sujetos con poder o prestigio en una determinada interacción experimentarán emociones positivas tales como orgullo, confianza, satisfacción o seguridad, sin embargo, los sujetos con un bajo nivel de poder

²⁵⁴ Steven Gordon, "Social structural effects on emotions", en Theodore D Kemper, (ed.), *Research agenda in the sociology of emotions*, State University of New York Press, Nueva York, 1990, págs. 145-179.

²⁵⁵ David Le Breton, "Por una antropología de las emociones", *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, nº 10, diciembre 2012-marzo de 2013, págs. 69-79.

²⁵⁶ Eva Illouz, *Intimidades congeladas. Las emociones en el capitalismo*, Katz, Madrid, 2012, pág.16.

²⁵⁷ Theodore Kemper, *A Social Interactional Theory of Emotions*, Wiley, Nueva York, 1978, págs. 26-32.

*o prestigio experimentarán emociones negativas, como miedo o vergüenza. Según lo cual, las relaciones de poder y estatus definen las relaciones sociales”*²⁵⁸.

Atendiendo a esta interacción entre estatus, poder y emociones, Kemper se interesa por las causas sociales de las emociones dando importancia al impacto jerárquico de las relaciones sociales²⁵⁹, aportó evidencias de que la exclusión, a nivel de los micro encuentros, causa vergüenza y que ésta puede tener un efecto retroactivo con la ira. Estas emociones son consideradas por Kemper como *estructurales*:

*“Las emociones estructurales reflejan el patrón de resultados de poder y de estatus habitual para la interacción entre las partes. Si el sujeto se considera a sí mismo responsable de un suficiente nivel de poder y/o estatus, dará lugar a una emoción positiva como felicidad, sin embargo, si esta percepción del sujeto es de insuficiente estatus, experimentará emociones negativas o dolorosas como culpa, rabia, vergüenza, ansiedad. Y tendrá miedo ante la amenaza de poder de otro sujeto”*²⁶⁰.

Por su parte, la vergüenza es una emoción importante en el modelo de Kemper:

*“La vergüenza se experimenta ante un fallo, un error cometido, que muestra a los demás “nuestra incompetencia”. Al ser conscientes del error (cuya penalización tiene substrato cultural) tratamos de ocultar el hecho, experimentando inicialmente la emoción de rabia hacia uno mismo. Iniciando así una experiencia emocional dañina, turbadora y paralizante”*²⁶¹.

La vergüenza es una emoción que mal gestionada, dificulta o impide pedir ayuda, tal como lo constató el GETS (Grupo de Estudio sobre Tendencias Sociales) en su investigación sobre las familias vulnerables en contextos de crisis: *“las familias tratan de ocultar las situaciones carenciales que se viven lo que dificulta aún más o impide la aplicación de recursos de apoyo”*²⁶².

Por su parte, J. M. Barbalet aporta una visión de condiciones estructurales asociadas a determinadas respuestas emocionales:

“Las fuentes y consecuencias de las experiencias emocionales se encuentran en su vida social, por tanto, para la sociología es absolutamente necesario un

²⁵⁸ Eduardo Bericat Alastuey, *op.cit.*, pág.7

²⁵⁹ Theodore Kemper, *Status, Power and Ritual Interaction: A Relational Reading of Durkheim, Goffman and Collins*, Ashgate Publishing, Oxford, 2011, pág.33-34.

²⁶⁰ Theodore Kemper, *Research Agendas in the Sociology of Emotions*, SUNY Press, Albany, N.Y., 1990, pág. 207.

²⁶¹ Theodore Kemper, *op.cit.*, pág. 46.

²⁶² José Félix Tezanos, et.al. *op.cit.* pág. 162.

buen desarrollo de la apreciación de las emociones, porque ninguna acción puede ocurrir en la sociedad sin un compromiso emocional, entendiendo por sociedad como un sistema interactivo.

El miedo indica una perspectiva en la que los intereses del sujeto están amenazados en un escenario futuro. Distingue entre las causas del miedo, la vulnerabilidad e insuficiencia del poder del individuo respecto a otro, y el objeto del miedo que es la expectativa de sufrir daño”²⁶³.

Barbalet entiende que desde una perspectiva sociológica, las emociones son necesarias para explicar los fundamentos de la conducta social apoyando la idea de que la emoción es un efecto social, más que una causa. Por nuestra parte, desde la perspectiva de análisis de esta Tesis Doctoral, defendemos la idea de emoción como las dos caras de la moneda, causa y efecto, una idea que da cuerpo a las hipótesis de esta investigación.

A este respecto, diremos que la culpa, emerge y se deriva de la transgresión de los estándares morales y explica la ansiedad asociada y la huida como conducta típica. Pero también puede aparecer en el sujeto, la percepción de sí mismo como un ser vulnerable, evocándose en este caso, la secuencia emocional de miedo-ansiedad. Esta cuestión quedó patente en nuestro estudio en las palabras de uno de los participantes en los grupos de discusión: *“Me siento agobiado, con ansiedad, pero también frustrado, con rabia y tristeza, porque echo en falta alguien que me quiera” (GD.1).*

Se trata de un relato que conecta con otro posible desenlace emocional como es la depresión, ésta puede ser resultado de una insuficiencia de gratificaciones, o causada por sucesivas frustraciones ante las contingencias que pueden aparecer en las vidas de los individuos, como por ejemplo la pérdida de seres queridos, que en el caso de personas ancianas se agrava por el factor edad, como una reducción de vínculos sociales, unos vínculos e interacciones interpersonales abordadas por las teorías micro-sociológicas.

Estas contribuciones teóricas ponen el foco de atención en la microsociología al estudiar la importancia de la identidad según la clase social y los vínculos sociales²⁶⁴ y de las emociones que emergen en estos procesos de interacción y que juegan un importante papel de control social. El estado emocional de una sociedad se convierte en indicador clave

²⁶³ Jack M. Barbalet, *op. cit.*, pág.8.

²⁶⁴ Según Thomas Scheff, los vínculos sociales son aquellos en los que los individuos mantienen una determinada distancia social. Una distancia óptima en la que el individuo ni es anulado, ni aislado ni engullido por el grupo. Implica mantener lazos y mutuo entendimiento mental y emocional. Véase, Thomas Scheff, *Microsociology, Discourse, Emotion, and Social Structure*, University of Chicago Press, 1990, págs. 4.

de la fuerza de los vínculos sociales que están presentes en ella, por tanto podemos considerarlas como referencias teóricas sobre la socialización de las emociones.

Thomas J. Scheff ha prestado especial atención a la sociología de la vergüenza como parte de la dinámica social y como emoción social por antonomasia que, junto al orgullo, “señalan que el estado del vínculo social sea seguro o inseguro. Se convierte en una emoción reguladora del estado de los lazos sociales”²⁶⁵. ¿Cuál puede ser la razón para otorgar a la vergüenza tal importancia? Una primera respuesta nos la otorga E. Bericat:

“Cuando nuestras relaciones son seguras nos aportan tranquilidad y confianza, hacen que sintamos orgullo. Sin embargo, sentimos vergüenza cuando nuestro vínculo está amenazado o los percibimos como inseguro, nos sentimos rechazados, distanciados de los demás, y también nos avergonzamos cuando percibimos que nuestra autoimagen decrece desde la visión de los demás”²⁶⁶.

Por su parte, Scheff propone que “para comprender la relación entre la vergüenza y la estructura social, primero será necesario analizar la vergüenza en sí misma y su relación con otras emociones, como la ira, el orgullo y la culpa”²⁶⁷. No le debe faltar razón a Scheff cuando otorga un lugar preeminente a estas emociones, vergüenza y orgullo (como emoción antídoto de la vergüenza) porque tal como afirma Vincent de Gaulejac:

“Brindan indicaciones inestimables sobre la manera en que los fenómenos sociales son vivenciados, sentidos y experimentados, y lo son de tal manera que la gente prefiere no hablar sobre la vergüenza, lo cual ya representa un síntoma”. La vergüenza como emoción social está muy poco estudiada, sin embargo, tiene un alto interés científico, interés ideológico por denunciar los efectos de dominación producidos por la humillación, la invalidación y la exclusión, e interés político porque se subestima a la hora de planificar políticas sociales.

Cuando la vergüenza mora en nuestro interior nos sentimos inútiles, incomprendidos, desvalorizados y solos. La vergüenza es un sufrimiento social y psíquico particularmente doloroso que va constituyendo capas emocionales superpuestas que acaban en un nudo psíquico y sistémico, acaba afectando a todo el organismo”²⁶⁸.

²⁶⁵ Ídem, págs.85-89.

²⁶⁶ Eduardo Bericat Alastuey, *op.cit.* págs.167.

²⁶⁷ Thomas J. Scheff and Suzanne M. Retzinger, *Emotions and Violence: Shame and Rage in Destructive Conflicts*, Lexington Books, Lincoln, 2001, pág.4.

²⁶⁸ Vincent de Gaulejac, *Las fuentes de la vergüenza*, Mármol/Izquierdo Editores, Madrid, 2008, págs. 27-46.

De la vergüenza no se quiere hablar, es una emoción que engendra dolor y silencio, y un repliegue hacia uno mismo que llega a la inhibición, son síntomas de impotencia y pérdida de autoconfianza. La vergüenza, que es poderosa y firme aliada del miedo, va carcomiendo el amor propio y la autoestima, y es aún más potente para todas aquellas personas cuyo estatus social es desvalorizado porque son pobres y reciben asistencia. Por eso, tal como lo expresa Nussbaum: *“La persona estará afligida, pero puede que no se encuentre preparada para admitirlo ante sí misma porque la indefensión le asusta”*²⁶⁹.

Una vergüenza que también vemos ilustrada en algunos de los relatos de las personas protagonistas de nuestros talleres de la investigación: *“Tengo que ir a pedir ayuda porque me da vergüenza no tener dinero para que mis hijos tengan lo que necesitan”* O esta otra persona; *“no me atrevía a salir de casa por vergüenza a que me dijeran algo los vecinos”* (en referencia a las continuas visitas de la policía a su vivienda por los reiterados delitos de su hija). Nuestra sociedad ha negado y reprimido la vergüenza porque rompe la imagen del mito de una sociedad de individuos perfectamente autónomos con un vínculo social seguro. Nada más lejos de la realidad, si observamos, como hemos hecho en esta investigación, que la vergüenza está muy presente en las situaciones de exclusión social.

Siguiendo la idea de los vínculos sociales y las funciones de la vergüenza, para Scheff:

*“La vergüenza es crucial en la interacción social porque une los aspectos individuales y sociales de la actividad humana como parte integral. Como emoción dentro de los individuos, juega un papel central en la conciencia del sentimiento y la moralidad. Pero también funciona como una señal de distancia entre las personas, lo que nos permite regular cuán cerca o lejos estamos de los demás. Las señales observables de vergüenza hacen que las relaciones sociales sean visibles para los participantes, y están disponibles en transcripciones literales para el investigador, materializando una parte intangible pero vitalmente importante de los asuntos humanos”*²⁷⁰.

Esta importante idea del papel moral que juega la vergüenza es compartida y seguida por Barbalet:

“Las explicaciones más antiguas del comportamiento humano son morales, no sociales; y una de las formas más antiguas de exhortación moral moviliza la emoción de la vergüenza. Es una medida de nuestro tiempo que, junto con una

²⁶⁹ Martha C. Nussbaum, *op.cit.*, págs. 62-63.

²⁷⁰ Thomas J. Scheff, *op. cit.*, págs.71-96.

percepción popular de la moralidad en declive, una opinión popular es que la experiencia de la vergüenza es opresiva. La vergüenza es inevitablemente una emoción social, opera en términos de una suposición de la consideración del otro por uno mismo, de asumir la visión de otro. De esta forma, la vergüenza atrae a aquellos que la experimentan de acuerdo con las expectativas sociales”²⁷¹.

Esta idea de Barbalet entronca con la de Erving Goffman sobre la vergüenza que se origina en los individuos estigmatizados, para quienes la importancia de la adaptación social y emocional lo abarca inconscientemente todo:

“Para personas en situación de exclusión social, una discriminación que reduce las posibilidades de vida, el sujeto se siente inseguro con relación a su estatus durante sus interacciones sociales, pensemos en la persona estigmatizada por el color de su piel, por adolescentes o jóvenes con “fracaso escolar”, madres solteras, personas sin empleo, o aquella mujer que ingresa en un trabajo predominantemente masculino”²⁷².

La obra de Erving Goffman nos interesa especialmente para nuestro estudio porque analiza las “*interacciones cara a cara*” como un campo estratégico de estudio porque se encuentran alojadas en la señal de “*amenaza y riesgo, no existe interacción en la que los participantes no corran un riesgo de encontrarse incómodos, o seriamente humillados*”²⁷³.

Goffman se concentraba en los contactos sociales más mundanos y ordinarios en la vida cotidiana, porque es en esta interacción, junto a las reacciones colectivas provocadas por la *dramatización impuesta por las normas sociales* donde Goffman sitúa la acción: “*que sirve como una forma de caracterizar las inversiones emocionales que los actores tienen en la interacción que en ella se dan pueden provocar y guiar el comportamiento de los individuos*”²⁷⁴, es decir, los tonos emocionales forman parte de los rituales de interacción porque buena parte de la conducta de cada persona depende de sus relaciones con los demás, los intercambios rituales, especialmente los correctores, articulan el comportamiento.

Es en estas relaciones entre individuos donde se pronuncia “*hola*” tal como alude Goffman, un asunto que también estudia Eric Berne en su *teoría transaccional*. El trato o contacto social se da contextos en los que Berne denomina “*transacciones*”, y típicamente ocurren en cadenas. *El Análisis Transaccional* se ocupa de analizar estas cadenas:

²⁷¹ Barbalet, J., *Conformity and Shame op.cit.*, págs. 103-125.

²⁷² Erving Goffman, *Estigma. La identidad deteriorada*, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 2012, págs. 13-20.

²⁷³ Isaac Joseph, *Erving Goffman y la microsociología*, Gedisa, Barcelona, 1999, pág. 55.

²⁷⁴ Erving Goffman, *Relaciones en público. Microestudios de orden público*. Alianza, Madrid, 1979, págs. 68-109.

*“Un estímulo de transaccional provoca una respuesta; esta respuesta se transforma en una respuesta y sucesivamente. La unidad de las relaciones sociales es llamada una transacción. Si una o dos personas se encuentran en un grupo social, tarde o temprano alguna de ellas hablará o dará alguna señal de reconocimiento de las otras. Esto es llamado estímulo transaccional. Entonces, otra persona dirá o hará algo que está de algún modo relacionado con este estímulo, y eso se llama respuesta transaccional”*²⁷⁵.

Berne con su obra introduce una pregunta: *¿Qué dice usted después de decir hola?* como el propio Berne apunta; *“aparentemente tonta, pueril y con la falta de profundidad que se espera en una publicación científica. Pero en realidad contiene en sí misma todas las cuestiones básicas de la vida humana y todos los problemas fundamentales de las ciencias sociales”*²⁷⁶. Aquí, según Berne, entran en juego cuestiones como la comunicación, el conocimiento y el autoconocimiento, que son en gran medida la solución de los problemas emocionales, y centra su planteamiento en las relaciones sociales, donde la transacción es la unidad básica.

Estos estímulos y otros gestos y señales, como el abucheo, el saludo cortés o el apretón de manos, tienden a hacerse rituales, van significando un reconocimiento mayor y dan más y más satisfacción. Esta cuestión del reconocimiento no es una cuestión baladí, Axel Honnet se ocupa de ella en buena parte de su obra y propone que:

*“Existen tres formas de reconocimiento social que dan forma exitosa a la identidad; el afecto emocional en relaciones sociales e íntimas, como el amor y la amistad, el reconocimiento jurídico como miembro responsable de sus actos de una sociedad y la apreciación social, el rendimiento y las capacidades individuales”*²⁷⁷.

Todas estas consideraciones se relacionan con las teorías sobre los rituales de interacción, que en definitiva, son importantes para la fundamentación de esta Tesis Doctoral puesto que es en estas interacciones o transacciones donde se producen la mayoría de las emociones y estados emocionales de los individuos, y por tanto, sus respuestas y acciones. Y consideremos, por un momento, cuál puede ser el reconocimiento identitario hacia las personas objeto de nuestro estudio, *¿qué reconocimiento obtienen y perciben las personas “sin hogar”?*

²⁷⁵ Eric Berne, *Análisis transaccional en psicoterapia. Una psiquiatría sistemática, individual y social*, Traducción de Julio Vacarezza, Editorial Psique, Buenos Aires, 1985, págs.86-89.

²⁷⁶ Eric Berne, *¿Qué dice usted después de decir hola?*, Editorial Random House Mondadori S.L., Traducción: Neri Daurella, Barcelona, 1974, págs. 19-24.

²⁷⁷ Axel Honneth, *La sociedad del desprecio*, Editorial Trotta, Madrid, 2011, págs. 15-23.

En este campo teórico encontramos las aportaciones de referencia de las teorías relacionadas con los rituales de interacción de Randall Collins, para quien:

“Un ritual de interacción (RI, en adelante) es un encuentro pautado entre personas, que mejor o peor, han aprendido de otros y por experiencia propia, a percibir, inferir, reproducir, desarrollar, improvisar, estas pautas. Los individuos se encuentran inmersos en cadenas de rituales de interacción (CRI)²⁷⁸ previas o ingredientes de las subsiguientes.

Lo que cohesiona a una sociedad y lo que mueve a conflicto, son las emociones y también la estratificación se sustenta en ellas. Al explicar qué condiciones hacen que la gente sienta tales o cuales tipos de emociones habremos aportado una parte sustancial de la teoría sociológica. Esta teoría ha de contener una componente estructural y otra cognitiva, pero la dimensión emocional le añade algo esencial, su dinámica”²⁷⁹.

Por tanto, la contribución de Collins es ante todo una teoría de las situaciones, de los encuentros temporales entre cuerpos humanos cargados de emociones y conciencia por efecto de cadenas de encuentros vividas anteriormente. En este escenario Collins propone que *“la explicación micro-sociológica no es el individuo sino la situación”*. Puesto que la mayor parte de la vida social fluye por cauces rituales rutinarios, son las circunstancias comunes que crean, preservan o reanudan la solidaridad social lo que da sentido a la vida:

“Las personas convergen corpóreamente en los rituales de interacción con emociones análogas o complementarias, en acciones iguales o coordinadas y armonizadas con el hacer y sentir de los demás, lo refuerzan y se contagian emocionalmente con intensidad, se energizan, de esta manera se produce la energía emocional personal (EE)”. “A pequeña escala, “aquí y ahora”, “cara a cara”, es el lugar donde se desarrolla la acción y el escenario de los actores sociales, en situaciones y encuentros temporales cargados de emociones. Porque es así como se experimentan las emociones, en el presente, en el “aquí y ahora” de individuos inmersos en contextos y contingencias determinadas”²⁸⁰.

Con ello Collins, sin quitar valor a los datos macro, apela a la prioridad conceptual de los datos micro-situacionales: *“no obtendremos una imagen precisa de la realidad social a menos que reinterpretemos esa información en el contexto de su base micro-situacional, los encuentros micro-situacionales son el nivel cero de toda acción social y de toda evidencia sociológica”²⁸¹.*

²⁷⁸ Las CRI, constituyen una descripción de sucesos que son observables en los encuentros sociales.

²⁷⁹ Randall Collins, *Cadenas de rituales de interacción*, Anthopos, Barcelona, 2009, págs. 142-143.

²⁸⁰ Randall Collins, *op. cit.*, págs.106-110.

²⁸¹ Ídem, pág.349.

En esta línea y siguiendo a Jon Elster, *“la explicación del comportamiento humano se encuentra a menudo en la situación y no en la persona. El hecho situacional detenta mayor capacidad explicativa, con frecuencia el comportamiento no es más estable que las situaciones que le dan forma”*²⁸².

En este punto, cabe recordar de nuevo la interesante aportación de Eric Berne con sus *“cadenas de estímulos”* que componen las transacciones, los contactos sociales. Según la hipótesis de Berne, *“el ser humano es estimulado continuamente por una variedad de estímulos químicos sutiles de los que no es consciente, pero que afectan a sus respuestas emocionales y a su conducta respecto a diferentes personas en diferentes situaciones”*²⁸³.

Situaciones diferentes que estimulan determinadas respuestas emocionales como lo es la ira inducida por la frustración de las expectativas: *“brota en cuanto aparece un cambio abrupto, inesperado, en los sentimientos de pertenencia, el efecto a largo plazo es el abatimiento”*²⁸⁴. Según Collins, en esta dimensión no existe ningún punto donde pueda producirse un aumento de energía a largo plazo. *¿Cómo y con qué mecanismos cuentan las personas para ello?* Esta pregunta contiene un concepto sociológico que Collins integra en sus explicaciones teóricas, se trata de los *“mecanismos”*²⁸⁵, un concepto que conviene integrar a nuestro estudio porque:

*“Ayudan a explicar determinadas tendencias de comportamientos o estrategias de respuesta, pero no las predicen. Entendamos mecanismo como patrones causales de aparición frecuente y fáciles de reconocer que se ponen en funcionamiento en condiciones generalmente desconocidas o con consecuencias indeterminadas”*²⁸⁶.

Esta es la línea de investigación de esta Tesis Doctoral, con la que hemos tratado de comprender los patrones y tendencias de comportamiento de las personas de nuestro estudio, sus *mecanismos de acción* y las consecuencias observadas de sus decisiones y de sus situaciones para observar fenómenos estructurales, tal como podemos observar en los siguientes testimonios obtenidos en el trabajo de campo, que exponemos a continuación a

²⁸² Jon Elster, *La explicación del comportamiento social. Más tuercas y tornillos para las ciencias sociales*, Gedisa, Barcelona, 2010, págs. 205-209.

²⁸³ Eric Berne, *op. cit.*, pág. 286.

²⁸⁴ Ídem, págs. 49-71.

²⁸⁵ Siguiendo a Elster; *“mecanismo surge para explicar aquellos fenómenos que a veces pueden variar en función de algún otro factor, como la creencia de una persona en base al fenómeno, o aquellos procesos sociológicos, psicológicos y económicos cuya principal característica es la producción regular de cierto comportamiento. Por tanto, los mecanismos explican cómo se produce un determinado fenómeno”*.

²⁸⁶ Jon Elster, *op. cit.*, pág. 52.

modo de ejemplo de las consecuencias que puede producir una situación de desempleo en diferentes actores:

“Yo estaba separada y no tenía trabajo, se me había terminado el contrato, hasta que agoté el paro, estaba pagando la hipoteca, influyó que hicieron una obra de ascensor, los vecinos me denunciaron porque no podía pagar y lo puse en venta, pero fue casi regalado, me sirvió para pagar la obra y lo que me quedaba de hipoteca, salí de casa sin nada, y he vivido en la calle” (ENT.12),

“He tenido varios trabajos, el último en una empresa de tragaperras, hasta que cerró por la crisis, la gente no jugaba. Nos dejaron de pagar una cantidad importante de dinero. Hacía 6 meses que me había casado, me metí en una rutina de cama-sofá, sofá-cama. Hasta que me hice con un perro para salir de casa. Está siendo muy importante el apoyo de la familia y de los recursos municipales, cobro el subsidio por desempleo” (G.D.2).

Como Merton remarcaba: *“son los autores de las acciones los que sentirán en sus carnes los beneficios o perjuicios producto de las consecuencias, sean intencionadas o no, y cambiarán en un sentido u otro sus creencias sobre la realidad en la que se desenvuelven, que transformarán sus deseos, y que les abrirán o cerrarán oportunidades en el curso de la vida social”*²⁸⁷.

En estos argumentos sociológicos podemos ver el vínculo “macro a micro” y micro a macro” que sustenta la teoría de la frustración de Coleman conocida como el barco de Coleman, con la que, con una perspectiva sistémica, pretende desentrañar cómo los cambios de comportamiento de los individuos se combinan produciendo una realidad nueva, y al mismo tiempo, las motivaciones que sostienen las decisiones y los patrones de conducta:

*“El objeto de estudio sociológico es el conjunto de consecuencias habitualmente no intencionadas y no reconocidas que se derivan de las acciones. En la explicación de las consecuencias juegan un papel destacado los motivos, las creencias y las oportunidades de los individuos. La relación entre las decisiones de las personas y las consecuencias sociales de estas decisiones nos permite analizar, comprender y explicar determinados fenómenos sociales, los cuales pueden influir directamente en la conducta de los individuos, como es el caso de la vulnerabilidad y exclusión social”*²⁸⁸.

²⁸⁷ Francisco Linares Martínez, *Sociología y Teoría Social Analíticas. La ciencia de las consecuencias inintencionadas de la acción*, Alianza Editorial, Madrid, 2018, págs. 41-45, cita a Robert K. Merton, *Teoría y estructura sociales*, Fondo de Cultura Económica, cuarta edición 2002.

²⁸⁸ Véase, James Coleman, *Fundamentos de teoría social*, Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), Madrid, 2011, págs. 43-70.

De esta manera, si logramos explicar qué condiciones hacen que la gente sienta unos u otros tipos de emociones, habremos aportado una teoría sociológica fundamental que contendrá componentes estructurales y cognitivos. De aquí, la importancia de entender que las emociones pueden tener consecuencias adaptativas o no, beneficiosas o perjudiciales, en función de cómo interpreta el individuo la situación y su capacidad para manejar sus emociones.

Una vez revisadas todas estas corrientes teóricas de referencia, permítaseme que me aparte por un momento del uso del plural en la redacción de estas líneas para posicionarme, a título personal, en una perspectiva teórica que integra todas las planteadas hasta este punto y por la que otorgo a las emociones orígenes y causas múltiples y complementarias; culturales, estructurales, y las relativas a la microsociología, basadas en los vínculos y las interacciones, y a las que cabría incluir las perspectivas de origen cognitivo, fisiológico y hasta biológico y evolutivo, que no se han incluido en esta fundamentación teórica.

Todas estas aportaciones teóricas ayudan a poner la atención en la importancia de abordar los análisis sociológicos desde la perspectiva emocional. Una mirada que nos ayuda a comprender mucho mejor la estructura social y dimensiones sociales problemáticas como las de género y las relacionados con las familias, contextos en los que una gestión inadecuada de la ira, el miedo, la vergüenza, culpa, el enfado, la frustración, la ansiedad, hostilidad, desaliento y la soledad, pueden “*abrir la puerta*” a vivir procesos de exclusión social.

Por tanto, este es el objeto propio de la sociología de la emoción, estudiar las relaciones entre la dimensión social y la dimensión emocional del ser humano. Esta perspectiva relacional, que es clave en la perspectiva sociológica, se hace necesaria para entender la mayor parte de las relaciones humanas. La sociología debe incluir las emociones como un elemento más a tener en cuenta en todos sus estudios otorgando importancia y valor a la vida emocional en el orden social, porque tal como afirma Hochschild, “*puede contribuir decididamente al descubrimiento de nuevos fenómenos sociales, aportando al sociólogo datos añadidos, nuevas perspectivas, en definitiva, nuevas visiones de la realidad social*”²⁸⁹.

²⁸⁹ Arlie R Hochschild *op.cit.*, págs. 112-116.

No dudamos en insistir en que para lograr estas nuevas visiones de la realidad social, necesitamos incorporar las emociones como elemento imprescindible en el análisis sociológico, sin embargo, antes debemos conocer qué son las emociones, cómo se producen y en qué nos ayudan o perjudican, y al mismo tiempo, comprender y definir qué es la inteligencia socioemocional.

➤ ***Emociones e Inteligencia emocional***

Las emociones llevan con el ser humano desde incluso antes de poder ser considerado como tal. Son motor de nuestra vida, son fuente de información, marcan nuestra individualidad y nuestra actitud hacia personas y cosas. Por lo tanto, debemos tenerlas en cuenta, muy en cuenta, y utilizarlas de forma inteligente para lograr así nuestros objetivos, para poder ser más felices y hacer más felices también las personas que nos rodean.

Las emociones son una parte sustancial de la vida humana, experimentamos emociones continuamente, pero rara vez nos paramos a pensar cómo influyen en el pensamiento y en el comportamiento, e incluso en cómo influyen en los aspectos fisiológicos y en la salud humana. Ante la existencia de numerosas definiciones de emoción, en este estudio utilizaremos la definición sintética de Rafael Bisquerra: “*Un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación fisiológica que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno*”²⁹⁰.

El término *emoción* proviene del latín *emotio*, cuya raíz etimológica está formada por el verbo *movere* que significa moverse y el prefijo *e*, que indica dirección. Por tanto, según Goleman, podemos decir que un significado consustancial a la emoción sería *movimiento hacia algo*, sugiriendo que en toda emoción hay implícita una “*tendencia a la acción, las emociones son respuestas, impulsos que nos llevan a actuar*”²⁹¹.

Las emociones son respuestas adaptativas o desadaptativas a los continuos estímulos que percibimos. No existen emociones buenas o malas, en todo caso, de la emoción surgen conductas favorables o desfavorables. Se manifiestan de forma espontánea y nos

²⁹⁰ Rafael Bisquerra Alzina, *Psicopedagogía de las emociones*, Síntesis, Madrid, 2009, pág.20.

²⁹¹ Daniel Goleman, *Inteligencia Emocional*, Kairós, Barcelona, 2009, pág.39.

predisponen a la acción con más o menos urgencia. La mayor o menor intensidad de la emoción y su ineficaz gestión producen disfunciones intelectuales y trastornos emocionales.

Según estas cuestiones y siguiendo a R. Bisquerra:

“Podemos observar la faceta funcional de las emociones en la medida que facilitan la adaptación al entorno social, preparando el cuerpo para dar respuestas apropiadas a exigencias concretas, es decir, motivar una respuesta conductual determinada a cada situación. Igualmente, facilitan la comunicación de estados afectivos y regulan la manera en la que otros nos responden. Al promover la conducta prosocial, cumplen una función social de comunicación interpersonal facilitando las interacciones sociales.

Además de procurarnos bienestar emocional (subjetivo) caracterizado por la experiencia emocional positiva, también cumplen la función de ayudar en la toma de decisiones, y en otros procesos mentales como la percepción, la creatividad, la atención o la memoria y diversos aspectos del desarrollo personal.

Las emociones se estructuran en base a su especificidad, dimensión que permite etiquetar diferentes emociones y familias emocionales²⁹² (alegría, tristeza, rabia, miedo), a su intensidad, expresada en la fuerza con que se experimentan y en su temporalidad, en cuanto a que, si bien, las emociones tienen una duración breve, hay estados emocionales que pueden prolongarse en el tiempo”²⁹³.

Este es el motivo de que en este estudio utilizamos frecuentemente el término *estados emocionales*, al considerar que las personas que sufren situaciones de vulnerabilidad o exclusión experimentan sus emociones y sus consecuencias durante un largo período de tiempo.

A partir de los autores y enfoques más extendidos, en el análisis de las emociones podemos identificar cuatro grandes corrientes teóricas: *biológica, conductual, cognitiva y social*, que dan cobertura a una clasificación teórica de tipos de emociones de corte sociológico con la que hemos trabajado en nuestra investigación: *emociones básicas, complejas, sociales y colectivas*.

Según Bisquerra, las *emociones básicas* son aquellas que tienen una *base biológica* y se transmiten a través de los genes en la filogénesis. Son emociones universales en el sentido que están presentes desde el nacimiento y en todas las culturas. En estas emociones

²⁹² Véase Rafael Bisquerra, *op.cit.*, pág.76, dónde desarrolla este concepto como: “Conjuntos de emociones con la misma especificidad y con diferencias en su intensidad, por ejemplo; la familia de la ira incluye rabia, cólera, rencor, odio, furia, indignación”.

²⁹³ Ídem, pág.71-73.

se incluyen de manera generalizada por numerosos autores, el miedo, la rabia, la alegría, la tristeza, la sorpresa y el asco. Por tanto, son emociones relacionadas con los *enfoques biológicos*, que parten de Darwin y autores evolucionistas como R. Plutchik.

La tradición biológica se inicia en Darwin quien consideró que las emociones ha jugado un papel esencial en la adaptación del organismo a su entorno a lo largo de la filogénesis. La emoción se activa sin participación de la cognición. Darwin vio que las emociones funcionan como señales que comunican intenciones, representan reacciones apropiadas a la emergencia de ciertos acontecimientos del entorno con el fin de aumentar las posibilidades de supervivencia en el proceso de adaptación al medio ambiente.

Cercana a la teoría de Darwin, la teoría psicoevolucionista de Plutchik, apunta a que *“las emociones son reacciones de adaptación ante los cambios y situaciones que nos rodean. Se desencadenan por acontecimientos relacionados con otras personas mediante una cadena compleja en la que las que varían de intensidad, similitud y polaridad”*²⁹⁴.

Los modelos conductuales se representan como estímulo-respuesta, se fijan más en el comportamiento observable (respuesta) que a los procesos internos no observables. En este sentido, Skinner considera que *“la emoción es una predisposición para actuar de una determinada manera”*²⁹⁵. Estos modelos teóricos han puesto de manifiesto que el comportamiento emocional puede aprenderse.

Las teorías cognitivas se basan en que el sujeto experimenta las emociones mediante una evaluación positiva o negativa del estímulo, una evaluación que R. Lazarus denominó *“la valoración cognitiva que realiza el sujeto en su relación con el medio ambiente en virtud de su bienestar”*²⁹⁶. Lazarus entiende que el pensamiento o cognición es una precondition necesaria para toda emoción.

Las emociones complejas, encajan en estas teorías cognitivas, son aquellas en las que intervienen procesos y aspectos cognitivos y subjetivos, de tal manera que son emociones que se componen de la mezcla o agregación de varias emociones lo cual hace más difícil su identificación y gestión, como por ejemplo la frustración. Emoción en la que están presentes la rabia, tristeza, decepción, angustia y tiene mucho que ver con una disonancia entre

²⁹⁴ Robert Plutchik, *The emotions*. Revised Edition. University Press of América, London, 1991.

²⁹⁵ B.F. Skinner, *Science and human behavior*, MacMillan, Oxford, 1953.

²⁹⁶ Véase Richard S. Lazarus, *Emotion and adaptation*, Oxford University Press, Nueva York, 1991.

expectativas, deseos, metas poco realistas o retos excesivamente complejos. Estas emociones complejas a menudo están cercanas a emociones sociales, como por ejemplo, la vergüenza.

Por otra parte, la línea teórica del *Construccionismo Social*, a diferencia de los anteriores, es de corte social. Extiende el estudio de las emociones a factores sociales y culturales poniendo el énfasis en las características propias de los grupos, las emociones son construcciones sociales que se vivencian dentro de un espacio interpersonal. Esta corriente nos interesa especialmente por su corte sociológico y antropológico que se aplica con intención de conocer la realidad y cambiarla (cuestión que tienen en común con el constructivismo) y extiende el estudio de las emociones a factores sociales y culturales:

*“Las teorías constructivistas se centran en el análisis de contextos sociales y las expresiones emocionales que los acompañan, por lo que otorgan importancia a los procesos educativos y de socialización. Ponen el énfasis en que las normas éticas, políticas y los valores pueden explicar los diferentes patrones de respuesta emocional, y tienen muy en cuenta la situación que vive el sujeto en la que se establece cierta especificidad y características de la reacción emocional puesto que la interpretación de la situación que hace el sujeto constituye la mediación entre estímulo y respuesta”*²⁹⁷.

Como hemos visto anteriormente, la vergüenza, la culpa, el orgullo o la envidia son identificadas, entre otros autores, por Scheff y Elster, como las emociones sociales más referentes. Son emociones que marcan pautas generales de la vida social, tal es así, que *“el impacto de las emociones sociales sobre la conducta depende de ciertas normas sociales”*²⁹⁸.

Ahora bien, como apunta Bericat, *“las emociones sociales no tienen por qué afectar de la misma manera a personas que comparten un mismo contexto”*²⁹⁹. Son emociones *“promotoras de conductas de interrelación entre individuos, como la cooperación y la competencia, abren la puerta a la empatía y pueden afectar a otras emociones”*³⁰⁰.

Por último, las emociones colectivas para Ovidio Peñalver se basan en *“la interacción de emocionalidades individuales en un complicado juego de influencias”*³⁰¹. En

²⁹⁷ Rafael Bisquerra, *op.cit.*, págs. 27-62.

²⁹⁸ Jon Elster, *Alquimias de la mente. La racionalidad y las emociones*, Paidós, Barcelona, 2002, pág.174.

²⁹⁹ Eduardo Bericat, Emociones sociales y emociones colectivas, en Pablo Fernández Berrocal y Natalia Ramos Díaz, *Corazones inteligentes* Kairós, Barcelona, 2005, págs.130-135.

³⁰⁰ Ignacio Morgado, *Emociones e inteligencia social*, Ariel, Barcelona, 2007, págs.38-39.

³⁰¹ Ovidio Peñalver, *Emociones colectivas. La inteligencia emocional de los equipos*, Alienta, Barcelona, 2009, pág.73.

esta misma línea, Bericat se refiere a “fenómenos en los que un conjunto de personas sienten al mismo tiempo y en un mismo lugar una idéntica emoción en una suma de emociones individuales provocadas por un mismo hecho”³⁰².

Sean las emociones de un tipo u otro, sus efectos son percibidos por las personas, como apunta Bisquerra, a través de los tres niveles de *componentes* de las emociones:

a) *Neurofisiológicos, aquellos que se generan a partir de las conexiones neuronales que activan hormonas y neurotransmisores, y sus correlatos neurofisiológicos.*

b) *Comportamentales, que se reflejan mediante la expresión emocional, el lenguaje no verbal o los movimientos corporales.*

c) *De tipo cognitivo, que se presentan como experiencia emocional subjetiva que permite tomar conciencia de la emoción y etiquetarla, y comprender, en uno mismo y en los demás, las motivaciones y las pautas de conducta*³⁰³.

Conciencia y pautas de conducta a las que J-P. Sartre les ha prestado especial atención desde una perspectiva fenomenológica de estudio de las emociones, y nos recalca la importancia en el estudio de las emociones de determinar los factores de este complejo estado:

“Conviene aislar las reacciones corporales, las respuesta fisiológica, establecer las conductas y estados de conciencia sobre la propia experiencia emocional (“estoy furioso”, “tengo miedo”). La verdadera emoción va unida a las creencias, que intensifican la intensidad emocional y así, la emoción tiende a perpetuarse, sólo desde una profunda reflexión o desaparición de la situación que conmueve puede desaparecer la emoción.

*Por tanto, la emoción nos muestra las cualidades del mundo, lo horrible no es sólo el estado actual de la cosa, sobre ésta, pesa una amenaza para el futuro, así cada emoción puede configurar el futuro”*³⁰⁴.

Con ello, Sartre viene a decirnos que en la medida que seamos conscientes de nuestras emociones y capaces de manejarlas, esa conmoción emocional podrá tener unas fatales consecuencias para nuestra en el futuro. En este sentido, Bisquerra abunda en esta cuestión al afirmar que:

“Podemos influir en cada uno de estos componentes desde el entrenamiento y los procesos de educación socioemocional por medio del control de la respiración, la relajación y la introspección. Pero también, mediante el

³⁰² Ídem, pág.133.

³⁰³ Rafael Bisquerra, *op. cit*, págs. 27-62.

³⁰⁴ Véase, Jean-Paul Sartre, *Bosquejo de una teoría de las emociones*, Alianza, Madrid, 2015.

desarrollo de habilidades sociales y la reestructuración cognitiva que lleva al cambio de atribución causal, entre otros aspectos”³⁰⁵.

Estos procesos de educación socioemocional a los que aquí se alude, están orientados a desarrollar la inteligencia emocional y las competencias y habilidades necesarias y suficientes para llevar a cabo un adecuado y eficaz manejo emocional conducente a activar conductas favorables, en definitiva es la idea subyacente en la formulación de la hipótesis de nuestra investigación y por tanto, línea de trabajo seguida con la aplicación de los talleres de educación emocional que hemos llevado a cabo.

Las referencias teóricas que componen este capítulo han puesto luz sobre cómo los problemas relacionados con la vulnerabilidad y la exclusión afectan a las estructuras emocionales, de cómo las emociones individuales constituyen la forma de interaccionar con el mundo, con el medio social, afectándose mutuamente en una interacción que facilita analizar y comprender los fenómenos sociales de una determinada sociedad en una época histórica concreta.

Igualmente, hemos visto la gran influencia que tienen los estados emocionales en cómo se afrontan las situaciones y en qué decisiones se toman ante ellas. De manera que si las emociones no se manejan de manera adecuada, pueden causar graves consecuencias afectando el devenir vital y condicionando el futuro de los sujetos.

Ante estos riesgos “emocionales” parece razonable tratar de aportar una serie de competencias y habilidades emocionales y personales que permitan afrontar las dificultades, mediante procesos de educación emocional orientados al desarrollo de estas competencias personales, sociales y emocionales, en definitiva, un proceso de desarrollo de la inteligencia emocional, pero: *¿Qué entendemos por inteligencia emocional?, ¿en qué consiste?*

A partir de la teoría de Howard Gardner sobre las inteligencias múltiples³⁰⁶, podemos establecer que dos de las inteligencias con que contamos las personas son la *inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal*, que él denomina como *inteligencias personales*. Ambas componen las dos grandes áreas de *la inteligencia emocional*.

³⁰⁵ Rafael Bisquerra, *op. cit.*, pág.19.

³⁰⁶ Howard Gardner, *Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences*, Fondo de Cultura Económica, sexta reimpresión, Santafé de Bogotá, Colombia, 2001.

La inteligencia intrapersonal contempla la capacidad de formarse una imagen y modelo de sí mismo y de utilizarlo de manera apropiada para interactuar de forma efectiva a lo largo de la vida. De manera que interviene en la toma de decisiones esenciales de la vida. Por su parte la inteligencia interpersonal se relaciona con el contexto social, con las relaciones sociales de los individuos, en este sentido tiene que ver en saber cómo observamos a los demás y cómo nos relacionamos con ellos.

D. Goleman amplía esta definición al considerar que la inteligencia interpersonal consiste en “*ser capaces de comprender a los demás, tener capacidad de empatía, de resolución de conflictos, de liderazgo, e interpretar la información que emana del entorno*”³⁰⁷. Si bien fue Daniel Goleman quien popularizó y difundió en 1.995 el concepto teórico al publicar su *best seller*, *Inteligencia Emocional*, el constructo teórico realmente fue acuñado por Jhon Mayer y Peter Salovey en su artículo *Emotional Intelligence*³⁰⁸.

En el estudio de la inteligencia emocional encontramos diferentes definiciones, según autores y las formulaciones de sus modelos teóricos, pero en lo que sí parecen coincidir todos ellos, es que consiste en “*aptitudes para reconocer y regular las emociones propias y de los demás*”³⁰⁹. Por tanto, para el desarrollo de este apartado relacionaremos las aportaciones teóricas de D. Goleman, J. Mayer, P. Salovey, R. Bar-On y R. Plutchik. En cualquier caso, para nuestra investigación adoptaremos el modelo y definición revisada y reformulada por Mayer y Salovey:

- “*Percibir, habilidad para reconocer de forma consciente nuestras emociones e identificar qué sentimos y ser capaces de ponerle un nombre.*
- *Usar, saber emplear las emociones propias para facilitar los distintos procesos cognitivos.*
- *Comprender, capacidad de integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.*
- *Regular, habilidad para dirigir y manejar las emociones tanto positivas como negativas de forma eficaz*”³¹⁰.

Es la propia definición la que fundamenta el modelo teórico de inteligencia emocional de Mayer y Salovey, un modelo basado en las habilidades emocionales que

³⁰⁷ Daniel Goleman, *op. cit.*, págs.71-74.

³⁰⁸ Peter Salovey, Jhon Mayer, “Emotional Intelligence”, en Peter Salovey, Jhon Mayer, “Imagination, Cognition and Personality”, *Center for Emotional Intelligence*, Yale, nº 9, 1990, págs. 185-211.

³⁰⁹ Aioula Pérez, Bego Maite Jiménez, Bharat Martín, F. Javier Báñez, Iñaki Pérez, Javier Riaño, Leire Gartzia, Olga Gómez y Roberto López, *La emoción de la transformación*, Innobasque, Bilbao, 2011, pág.113.

³¹⁰ Elvira Repetto, *Formación en competencias socioemocionales. Libro del Formador*, La Muralla, S.A. Madrid, 2009, págs..13-15.

aportan a las personas la posibilidad de adaptarse de forma adecuada a situaciones a las que se enfrentan diariamente. El propio J. Mayer la resume como: “*la capacidad de razonar sobre las emociones y la información emocional, y de las emociones para mejorar el pensamiento*”³¹¹.

Los modelos teóricos de Inteligencia Emocional más admitidos se dividen en *modelos mixtos y modelos de habilidad*. La diferencia entre ambos tipos es la mezcla o no de capacidades cognitivas con rasgos de personalidad. Los mixtos o de capacidad, con una visión amplia, conciben la *inteligencia emocional como un compendio de rasgos estables de personalidad, competencias socioemocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas*. Entre los autores de estos modelos se encuentran Goleman y Bar-On.

Por otra parte, Mayer y Salovey defienden un modelo de habilidad en el que la inteligencia emocional como “*una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones y del pensamiento*”³¹².

El modelo que propone Goleman, que aún siendo criticado por la comunidad científica ha tenido una gran difusión, es una adaptación propia del modelo de Mayer y Salovey. Se basa en cinco competencias emocionales, *Conciencia de uno mismo, Autorregulación, Automotivación, Empatía y Habilidades sociales*, en las que se combinan el pensamiento y la emoción. Como el mismo Goleman expone: *este tipo de competencias implican un cierto grado de dominio de los sentimientos de tal manera que:*

*“Quienes poseen este tipo de competencias tienen no sólo más posibilidades de sentirse satisfechas y cómodas consigo mismas sino que son más eficaces en su trabajo y alcanzan más fácilmente el éxito. Son alegres, asumen sus responsabilidades, tienen un alto grado de solidaridad y expresan abiertamente sus sentimientos comunicándose claramente con los demás”*³¹³.

Por su parte, R. Bar-On construye un modelo basado en rasgos de personalidad, e introduce la expresión *inteligencia emocional y social* para referirse a:

“Competencias, habilidades y facilitadores sociales y emocionales interrelacionados que ayudan a determinar cuán efectivamente nos

³¹¹ Véase; <https://www.psychologytoday.com/us/blog/the-personality-analyst/200909/what-emotional-intelligence-is-and-is-not>

³¹² Peter Salovey, Jhon Mayer, *op. cit.*, págs. 185-202.

³¹³ Daniel Goleman, *op. cit.*, pág. 45.

*entendemos y expresamos, entendemos a los demás y hacemos frente a las exigencias diarias. Incluyen Cinco componentes clave: Autoconciencia y autoexpresión, Conciencia social y relación interpersonal, Gestión y regulación emocional, Gestión del cambio, Automotivación; y cada uno de estos componentes comprende una serie de estrechamente relacionados”*³¹⁴.

Bar-On en 2.007 amplia su modelo teórico de inteligencia emocional y social con la definición:

*"Un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en la adaptación y afrontamiento ante las demandas y presiones del medio. Su modelo lo estructura en autoconciencia emocional, empatía, relaciones y responsabilidad social, adaptabilidad, gestión del estrés y optimismo”*³¹⁵.

Otro de los autores de referencia que integramos en este marco teórico es Robert Plutchik que elabora un modelo psicoevolucionista que parte de dos principios básicos:

*“a) Las emociones son reacciones del organismo a los problemas de la vida para una mejor adaptación;
b) Las emociones se estructuran en pares opuestos, dando origen a su famosa “rueda de las emociones” a partir de ocho emociones básicas: ira, miedo, tristeza, asco, sorpresa, la anticipación, la confianza y alegría”*³¹⁶.

Como podemos observar en esta revisión de los modelos teóricos de inteligencia emocional, todos ellos se fundamentan en dos conceptos relacionados, las habilidades y las competencias socio-emocionales. Las competencias emocionales (concepto en proceso de reformulación por parte de los especialistas) se basan en la inteligencia emocional, pero pueden abarcar otros elementos, por eso también se denominan competencias socioemocionales por lo que su finalidad se orienta a promover el bienestar personal y social. R. Bisquerra las define como: *“un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales”* y aporta un modelo estructurado en cinco grandes bloques de competencias³¹⁷:

³¹⁴ Reuven Bar-On, “The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence,” *Psicothema*, 2006.

³¹⁵ Reuven Bar-On, G.J. Maree, J.M. Elias, *Educating People to Be Emotionally Intelligent*, Praeger, Westport, Connecticut, 2007.

³¹⁶ Robert Plutchik, *Emotions and Life: Perspectives from Psychology, Biology and Evolution*, American Psychological Association, Washington D.C., 2002.

³¹⁷ Rafael Bisquerra, *op. cit.*, págs. 143-155.

- *Conciencia emocional: Capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las de los demás, e incluye la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado.*
- *Regulación emocional: Capacidad para manejar las emociones de forma apropiada, y autogenerarse emociones positivas. Supone ser consciente de la relación entre emoción, cognición y comportamiento y tener buenas estrategias de afrontamiento.*
- *Autonomía emocional: Podemos entenderla como un concepto amplio que incluye características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se encentra la autoestima, la actitud positiva ante la vida, la responsabilidad, la capacidad de analizar críticamente las normas sociales, capacidad de búsqueda de recursos y pedir ayuda.*
- *Competencia social: Capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas, lo cual implica dominio de las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación, actitud prosocial, respeto y asertividad.*
- *Habilidades de vida y bienestar: Ser capaz de adoptar comportamientos apropiados y responsables para afrontar de manera satisfactoria los desafíos diarios de la vida. Permiten organizar nuestra vida de manera sana y equilibrada para facilitar satisfacción y bienestar.*

Este modelo de habilidades y competencias socio emocionales de Bisquerra, es precisamente el que hemos utilizado en nuestra investigación y en el que no hemos basado para el desarrollo de los talleres de educación socio emocional.

Por su parte, Goleman hace referencia a una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional, más bien a dos grandes áreas de competencias emocionales: “*Las competencias personales que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos, y competencias sociales que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás*”³¹⁸.

A partir de esta definición, Goleman también aporta un modelo de cinco bloques de competencias. Ambos modelos (coincidentes también prácticamente en su totalidad con los modelos que presentan Mayer y Salovey y R. Bar-On que veíamos anteriormente) hacen referencia a dos grandes áreas que abarcan cinco competencias socioemocionales, estas son: a) Intrapersonal cuyas competencias son *autoconciencia, autorregulación y autonomía emocional*, y b) Interpersonal que incluye las *habilidades socio emocionales y habilidades para la vida y bienestar personal*.

³¹⁸ Daniel Goleman, *La práctica de la Inteligencia Emocional*, Kairós, Barcelona, 2007, págs. 46-51.

Teniendo como referencia estos modelos, la *Asociación Consorcio de Inteligencia Emocional (CIE)*³¹⁹ (que colaboró de manera decisiva con esta investigación), elaboró su propia adaptación del modelo de R. Bisquerra presentando un modelo basado en las dos grandes áreas (intrapersonal e interpersonal) y seis competencias socioemocionales y habilidades asociadas (*Vid. Tabla 6*)³²⁰ que es el que hemos utilizado en nuestro estudio.

TABLA 6
MODELO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES (CIE).

<i>Áreas</i>	<i>Competencia</i>	<i>Habilidad</i>
<i>Intrapersonal</i>	<i>Conciencia de uno mismo</i>	<i>Conocer estados emocionales internos y personales. Toma de conciencia de las propias emociones. Lenguaje emocional. Comprensión de las emociones de los demás.</i>
	<i>Regulación emocional</i>	<i>Expresión adecuada de las emociones. Control de los impulsos y recursos personales. Tener conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento. Capacidad para la regulación emocional. Generar emociones positivas.</i>
	<i>Autonomía emocional</i>	<i>Autoestima, actitud positiva, responsabilidad. Capacidad para cambiar estados emocionales. Tolerancia a la frustración. Habilidades de afrontamiento. Automotivación. Confianza en uno mismo y Autoestima.</i>
<i>Interpersonal</i>	<i>Conciencia Social</i>	<i>Identificar y comprender las emociones ajenas. Escucha activa y empatía para que las relaciones con los demás mejoren y progresen. Dominar las habilidades sociales básicas. Respeto a los demás. Comunicación. Tolerancia a la diversidad.</i>
	<i>Gestión de las relaciones</i>	<i>Compartir emociones. Comportamiento cooperativo. Asertividad. Crítica constructiva. Liderazgo. Creación de relaciones saludables. Comportamiento pro-social. Dominio de habilidades sociales.</i>
	<i>Habilidades para la vida y el bienestar personal</i>	<i>Habilidades de vida. Identificación y solución de problemas. Fijar objetivos adaptativos. Bienestar subjetivo. Desarrollo de hábitos saludables. Resolución de conflictos. Desarrollo integral como persona. Felicidad.</i>

Fuente: elaboración propia

El desarrollo de estas competencias y habilidades socioemocionales, al ser consideradas competencias de desarrollo personal básicas para la vida, constituyen el objetivo de la educación emocional.

➤ **Educación socioemocional**

La educación emocional hace referencia a un proceso educativo a lo largo de la vida y que se extiende, y es de aplicación, en contextos de educación formal, en entornos socio-comunitarios y vida cotidiana, en el ámbito laboral y en la salud.

³¹⁹ Durante los años 2018 y 2019 se ha llevado a cabo el proceso de disolución de la asociación.

³²⁰ Aioula Pérez, et.al., *op.cit.*, págs.114-123.

En este sentido, R. Bisquerra propone que una línea pedagógica orientada a la adquisición de competencias socioemocionales que busca el desarrollo integral de la persona:

“Se trata de un proceso educativo continuo, permanente, que pretende potenciar tanto, el desarrollo emocional como el cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo integral de las personas. Su finalidad es la de dotar a las personas de conocimientos y habilidades socioemocionales que les permitan afrontar mejor los retos de la vida cotidiana, tanto a nivel personal, como profesional y social, con éxito y aumentar su nivel de salud, bienestar personal y social”³²¹.

En este orden de cosas, Bisquerra propone una serie de objetivos específicos de la educación emocional:

- ▶ *Adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones*
- ▶ *Identificar las emociones de los demás*
- ▶ *Desarrollar la habilidad para regular las propias emociones*
- ▶ *Prevenir los efectos nocivos de las emociones negativas*
- ▶ *Desarrollar la habilidad de generar emociones positivas*
- ▶ *Desarrollar la habilidad de auto motivarse*
- ▶ *Adoptar una actitud positiva ante la vida*
- ▶ *Aprender a fluir*
- ▶ *Desarrollar la capacidad para controlar el estrés, la ansiedad y los estados depresivos*
- ▶ *Tomar conciencia de los factores que inducen al bienestar subjetivo*
- ▶ *Potenciar la capacidad para ser feliz*
- ▶ *Desarrollar sentido del humor*
- ▶ *Desarrollar la capacidad para diferir recompensas inmediatas a favor de otras de mayor nivel pero a largo plazo*
- ▶ *Desarrollar la resistencia a la frustración.*

Por tanto, a la luz de estas cuestiones, los resultados que podemos obtener mediante programas de educación emocional son un aumento de las habilidades sociales y de las relaciones interpersonales satisfactorias, una disminución de pensamientos autodestructivos, mejora de la autoestima, una disminución en el índice de violencia y agresiones, menor conducta antisocial, disminución en la iniciación en el consumo de drogas, disminución de la tristeza y de la sintomatología depresiva, disminución de la ansiedad y el estrés. En esta línea, Manuel Álvarez manifiesta que:

³²¹ Rafael Bisquerra, *Educación emocional y bienestar*, Wolters Kluwer, Madrid, 2010, págs.243-245.

“Si las vivencias personales se caracterizan por la continua presencia de las emociones, afectando a nuestros estados de ánimo, se impone la necesidad de aplicar programas de educación emocional que promuevan actitudes positivas ante la vida, habilidades sociales y empatía, de cara a posibilitar mejores relaciones con los demás”³²².

Ante este posible escenario de posible mejora y crecimiento personal como herramienta de prevención ante la vulnerabilidad, resulta razonable contemplar la aplicación de programas y talleres de educación emocional como herramienta, no sólo de prevención primaria de situaciones de exclusión social extrema, sino también como elemento que facilite y acorte el difícil proceso de inclusión social. Esta es la idea que alumbra el planteamiento de hipótesis y desarrollo de esta investigación.

Sirvan de ejemplo revelador las palabras de uno de los entrevistados: *“Recordé todo lo que aprendimos en el taller para regular el miedo, me sirvió para motivarme, no tenía nada que perder, sólo ganar, al salir del examen sentí mucha satisfacción personal y alegría” (ENT.7).*

Sirva este testimonio, que forma parte de nuestros resultados, como elemento de unión entre el desarrollo y planteamiento de los fundamentos teóricos que dan soporte a esta Tesis Doctoral y los *Datos y Resultados* obtenidos con nuestra investigación que exponemos en las siguientes páginas.

³²² Manuel Álvarez Fernández, *Diseño y evaluación de programas de educación emocional*, Wolters Kluwer, Madrid, 2011, pág.11.

Capítulo 5. Resultados.

“La frondosidad de los fenómenos afectivos es como un bosque, en donde siempre hay sorpresas y zonas intransitadas. No obstante debemos aplicar a nuestro análisis el rigor científico para apresar el conjunto de hechos que se dan dentro de su campo. La intimidad humana es densa y compleja, casi interminable. Buscar la arquitectura de la afectividad es pretender captar los elementos estructurales sobre los que ésta se asienta”³²³.

Una vez desarrollado el marco teórico que fundamenta esta Tesis Doctoral, en este capítulo abordaremos la exposición de los datos y resultados, analizados e interpretados, que hemos obtenido con la aplicación de las técnicas cualitativas de investigación. El capítulo se desarrolla en dos apartados:

a).- *Datos cualitativos*, que corresponden a los testimonios obtenidos y registrados con las 28 entrevistas realizadas, así como en los 5 grupos de discusión en los que participaron 32 personas, que en total suman 60 personas. Con estos hallazgos tratamos de responder a las preguntas y objetivos de investigación.

b).- *Resultados cuantitativos*, fruto de la implementación de los talleres de educación socioemocional destinados al desarrollo de las habilidades y competencias socioemocionales, que presentamos en este estudio como propuesta de intervención para la prevención de determinados procesos de exclusión social, así como medida de facilitación de los procesos de inclusión social. El fin de los datos obtenidos y su interpretación es el de contrastar las hipótesis de investigación formuladas.

Los datos cualitativos quedan organizados conforme a la *codificación*³²⁴ establecida con MAXQDA, tanto previamente como en el transcurso de la transcripción e interpretación de los testimonios registrados y que responde a la clasificación teórica de factores de vulnerabilidad y exclusión social; *familiares-relacionales, personales, estructurales y culturales*.

³²³ Enrique Rojas, *El laberinto de la afectividad*, Espasa Calpe, Madrid, 1987, págs. 10-13.

³²⁴ Ver Libro de Códigos en Anexo 4.

➤ *Introducción*

Para tratar de identificar y comprender qué tipo de estados emocionales causan la vulnerabilidad y la exclusión social en las personas que las sufren, resulta fundamental conocer previamente cuáles son los procesos e itinerarios de acontecimientos y circunstancias traumáticas y estresantes a las que deben hacer frente estas personas que ven alterada de forma radical sus vidas cotidianas y las arrastran desde posiciones sociales de plena integración a otras de vulnerabilidad y en determinados casos, a la exclusión residencial extrema. Ante estas cuestiones cabe preguntarse por qué unas se ven abocadas a la exclusión y consiguiente episodio de vida en la calle y otras no.

La experiencia vital de los sujetos que sufren situaciones de vulnerabilidad y exclusión social se ve afectada por un fuerte desequilibrio en todos los ámbitos de sus vidas, en el análisis llevado a cabo en esta investigación hemos puesto el énfasis en la dimensión emocional puesto que determinados estados emocionales como miedo, vergüenza, ira, culpa, tristeza, frustración, impotencia, etc, reducen la autonomía y la capacidad de tomar decisiones adecuadas para afrontar de manera eficaz las crisis y acontecimientos traumáticos.

Todos estos procesos y sucesos que se van acumulando en las vidas de determinadas personas y producen aislamiento social y privaciones de todo tipo, afectivo, emocional, relacional o material, por consiguiente, sufrimiento y dolor físico y emocional. Ante este sufrimiento, que no sólo afecta a la salud psíquica, física y emocional, también se ven afectadas las relaciones familiares y sociales, ante lo cual, los individuos movilizan determinados procesos de respuesta, que pueden ser de:

- *Huida*: Hacia el exterior, alejándose alejarse del lugar, o hacia el interior, buscando salidas en el alcohol o drogas, que generan adicciones agravando el problema y cerrando salidas.
- *Pasiva*: Adoptando conductas de sumisión, de desmotivación, de inacción, de impotencia y, conformismo, estimuladas por emociones como la vergüenza, la tristeza, el miedo, la culpa o la frustración, que paralizan y dañan la salud.
- *Agresiva*: Mediante el ataque, proyectando la ira, la rabia o el desprecio, de manera agresiva hacia sí mismo o hacia los demás, causando daño y dolor, y alimentando una espiral emocional destructiva.

Por el contrario, se puede responder desde la *resiliencia*, entendida ésta, como capacidad de las personas o grupos, de afrontar las situaciones difíciles con autoeficacia, sobreponerse al dolor emocional para continuar con su vida, y salir fortalecidas de dicha experiencia, pero ¿cómo reaccionaron y afrontaron las personas objeto de esta investigación las situaciones estresantes y traumáticas vividas? La respuesta a esta cuestión nos la ofrecen los datos resultados cualitativos que presentamos a continuación fruto de las entrevistas y grupos de discusión:

➤ **5.1. Datos y resultados de las entrevistas y grupos de discusión.**

Los relatos que aquí se presentan ayudan a esclarecer y dimensionar qué pasó en las vidas de estas personas para que llegaran a situaciones de exclusión extrema y permiten conocer y comprender cuál fue el impacto emocional que experimentaron al verse abocadas al dolor que causan las condiciones de vulnerabilidad y exclusión social, cómo interpretaron y afrontaron estos problemas y la vida en la calle, qué tipo de consecuencias han tenido para sus vidas y bienestar y en qué medida, todas estas vivencias personales han podido condicionar su futuro.

Estos resultados cualitativos aportan respuestas y argumentos reveladores de análisis sociológico del binomio formado entre la vulnerabilidad y exclusión social por una parte y las experiencias emocionales individuales por otra. Es decir, nos hablan de la conexión e influencia entre los problemas que genera la estructura social y los daños y padecimientos que éstos causan en determinadas personas.

Las narraciones de las entrevistas y grupos de discusión revelaron una serie de contingencias vitales que en un determinado momento de las vidas de estas personas se convirtieron en factores generadores de exclusión, por tanto, en categorías teóricas y de análisis sociológico y que se relacionan en la siguiente clasificación:

- *Familiares-relacionales; deterioro y quiebra de las relaciones y conflictos familiares, abandono o expulsión del hogar familiar, muerte de familiares directos, separaciones y divorcios.*
- *Personales; tales como el alcoholismo, el juego y la drogadicción, deudas y enfermedades mentales, orfandad, soledad vital, violencia de género.*
- *Estructurales; pérdida de trabajo, desempleo, empleo precario, problemas económicos, desahucios.*

- *Culturales; los factores culturales los asociamos a las personas migrantes por considerar su propia condición de vida como un factor específico de exclusión social en el que está presente el rechazo cultural hacia personas migrantes, minorías étnicas y de diferentes razas.*

Estos acontecimientos constituyen en numerosas ocasiones una cadena de sucesos traumáticos con efectos devastadores sobre la salud. Se trata de una confluencia de procesos y factores que, sin tratar de excusar los diferentes niveles de responsabilidad individual en el devenir de los acontecimientos, tienen sus raíces más profundas en aspectos estructurales puesto que muestran las deficiencias, carencias y fracasos de nuestra sociedad y de sus políticas; educativas, económicas, de lucha contra la pobreza, de empleo, de ayuda a las familias, de lucha contra el tráfico de drogas, etc.

Todo ello conforma una amplia y relevante información cualitativa que contiene indicadores que pueden pronosticar posibilidades y potencial de cambio. Por tanto, el análisis de estos factores y procesos de exclusión debe abordarse con una perspectiva pluridimensional que aborde las intrincadas interrelaciones entre todos ellos, lo cual evidencia la necesidad de aportar medidas integrales e integradoras que abarquen todas las dimensiones al unísono.

En otro orden de cosas, como parte de la estrategia analítica y expositiva y para facilitar su lectura e interpretación, presentamos estos resultados de tal manera que se pueda observar fácilmente todo lo que se dice en relación a cada uno de los aspectos analizados y todo aquello que cada persona entrevistada dice respecto a cada uno de esos aspectos. Los testimonios de las personas entrevistadas, con sus correspondientes códigos de identificación (expuestos en el capítulo de Metodología), quedan recogidos en apartados diferenciados según los factores de exclusión precitados y ordenados mediante la siguiente secuencia temporal:

➤ ***Pasado.*** Corresponde a las narraciones que mencionan la sucesión de acontecimientos vitales que finalmente llevaron a la exclusión, cómo se afrontaron estos procesos vitales y cuál fue el impacto emocional experimentado. Esta información relacionada con el pasado fue obtenida mediante el siguiente bloque de preguntas del guion de entrevista³²⁵:

³²⁵ Véase Anexo 1.

Sucesos vitales traumáticos.

¿Cómo se han ido sucediendo las cosas en su vida que le han llevado a esta situación?

¿Cómo era su anterior hogar? ¿Cómo eran las relaciones familiares?

¿Qué motivó la salida de casa?

¿Existe ruptura familiar?

¿Cómo eran las condiciones de vida?

¿Tenía trabajo?

Cómo afrontó la vida en la calle. Petición de ayudas.

¿Cómo afrontó estos sucesos?

¿Cómo cambió su vida, en qué?

¿Por qué dejó de trabajar?

¿Cómo considera que gestionó sus emociones durante todo este proceso?

¿Cómo fueron aquellos momentos?

¿Al dejar de trabajar le ayudó alguien?

¿Durante todo este tiempo, pidió ayuda a alguien?

Impacto emocional.

¿Qué impacto emocional supuso?

¿Qué recuerdos guarda de entonces, cómo se sentía?

¿Qué importancia otorga a las emociones en este proceso?

¿Qué tipo de emociones sintió?, ¿Cómo las gestionó?

¿Cómo cree que hubieran transcurrido las cosas en caso de haber podido gestionar sus emociones de otra manera?

➤ ***Presente.*** Hace mención a los testimonios que mencionan cómo es la situación de vida y necesidades presentes de cada una de estas personas que, en definitiva, revelan cuáles son las consecuencias de todos aquellos sucesos. Por tanto, la situación actual en gran parte está determinada por los riesgos y vulnerabilidades del pasado y la forma o capacidad de hacerles frente.

Con las cuestiones que atiende esta fase temporal, tratamos de analizar las repercusiones negativas que conllevan todas las vivencias traumáticas del pasado, es decir nos indica cuáles son los aspectos objetivos en los que estas personas necesitan ayuda y que podemos clasificar como: Físicas / Emocionales / Psicológicas / Sociales / Económicas/ Materiales. Además, en ellas se incluyen los testimonios que tienen que ver con la percepción que tiene cada persona entrevistada sobre la importancia de las emociones en sus procesos vitales. Todas estas cuestiones se recogieron mediante el siguiente bloque de preguntas:

Contacto con la familia

¿Mantiene contacto, algún tipo de relación ellos/as?

¿Dispone de vivienda-alojamiento?,

Vida diaria y necesidades.

- ¿Dónde y cómo realiza su vida diaria?*
- ¿Recibe algún tipo de ayuda? ¿Cuál? ¿De quién?*
- ¿Cómo de integrado, integrada se siente?*
- ¿Cuáles son las necesidades actuales-acuciantes?*

Trabajo

- ¿Tienen trabajo? ¿Profesión?*
- ¿Último trabajo?*
- ¿Podría encontrar trabajo ahora?*

Estado actual de salud.

- ¿Enfermedades? ¿Siguen algún tratamiento?*
- ¿Pueden costearlo, le atiende en la seguridad social?*
- ¿Adicciones?*
- ¿Cuál es su estado emocional en estos momentos?*
- ¿Cómo influye en su vida?*

Percepción emocional

- ¿Cómo le hace sentirse emocionalmente?*
- ¿Cómo cree que podría ser su vida si supiera o pudiera gestionar sus emociones de otra manera?*
- ¿Mantiene algún tipo de relación sentimental, de amistad?*
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la vida actual?*

➤ ***Futuro.*** Muestran las diferentes visiones y percepciones de futuro de estas personas, sus objetivos vitales y su nivel de confianza y autoestima para afrontar el futuro, registradas a través del correspondiente bloque de preguntas del guion:

Expectativas de futuro.

- ¿Cómo ve el futuro?*

Predisposición y objetivos personales.

- ¿Qué estaría dispuesto a hacer?*
- ¿Tiene aficiones? ¿Le gustaría recuperarlas?*
- ¿Tienen algún objetivo personal?*

Nivel de confianza

- ¿Le gustaría cambiar su situación de vida actual?*
- ¿Qué le gustaría hacer en el futuro?*
- ¿Cree que puede conseguirlo?*
- ¿Qué importancia le otorga a la influencia de las emociones en todos estos problemas?*

Mediante cada uno de los testimonios así ordenados, podemos observar fácilmente la relación existente entre la secuencia de acontecimientos que llevaron a las personas entrevistadas a vivir sus episodios de vida en la calle, las estrategias de afrontamiento de cada una de ellas y el impacto emocional que experimentaron ante estos sucesos y cuáles fueron las consecuencias para sus vidas. Igualmente, permiten apreciar similitudes y diferencias en las tendencias de patrones de comportamiento.

Además, junto a las narraciones expuestas, se incluyen otros datos y cuestiones de interés de la investigación, como son las alusiones al suicidio, la utilización cotidiana de *metáforas*³²⁶ como recurso imaginario y lingüístico en las conversaciones de los individuos y otros detalles observados en el transcurso de las entrevistas que enriquecen los testimonios aportados.

Cabe aclarar que se observarán diferencias significativas en la extensión y contenido entre todos los testimonios presentados, ello es debido a las propias características de apertura y flexibilidad de la metodología cualitativa y la libertad que aporta a los individuos entrevistados para que se expresen según su particular idiosincrasia. Cada persona se expresa según sus rasgos de personalidad y comportamiento, las personas extrovertidas posiblemente se extenderán más en sus narraciones, las introvertidas quizás sean más reservadas y parcas en palabras, además tengamos en cuenta que con estos relatos nos muestran sus dificultosas vidas y su sufrimiento emocional, lo cual ya es un motivo suficiente para medir cuidadosamente la extensión de sus explicaciones. En definitiva, cada persona vive y cuenta su biografía personal y familiar a su manera, algo que como científicos sociales deberemos respetar y asumir como parte del proceso de investigación.

Igualmente, a la hora del análisis e interpretación de los textos registrados, es de máxima importancia el mantener la transcripción lo más fielmente posible a como fueron contados. Así pues, hechas estas consideraciones pasaremos a exponer y analizar estos resultados y hallazgos fruto de nuestra investigación:

➤ *Situaciones de exclusión social extrema.*

Factores Familiares-Relacionales.

En este apartado podemos observar cómo el abandono del hogar familiar debido a los conflictos y al deterioro y quiebra de las relaciones familiares constituye un grave problema social, puesto que da lugar a situaciones de vida en la calle y revela que, a pesar de tener experiencias vitales relativamente estables y posiciones sociales de plena integración, se pueden llegar a vivir particulares procesos de exclusión social en determinados momentos de la vida. Es el factor que presenta mayor número de casos de

³²⁶ Las metáforas son utilizadas para evitar decir algo que causa dolor, o como recurso porque no se encuentran las palabras apropiadas en un momento dado, de cualquier forma, son recursos que llevan una gran carga emocional.

situaciones de exclusión residencial extrema, así lo podemos observar en los datos cualitativos (testimonios) relacionados con las situaciones de exclusión debidas al abandono o expulsión del hogar familiar que se relacionan a continuación.

G.D.2. Hombre. 42 años. Soltero, 6 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Hacer las cosas en casa supone esfuerzo y yo no quería. Eres como eres y los padres te usan como comparación, te enfrentan a uno u otro. Como tenía trabajo, me marché”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Para mí el trabajo era toda mi vida, trabajaba muchas horas, pero cuando lo perdí no sabía qué hacer al perder el trabajo pierdes todo (Metáfora)³²⁷ y me vi en la calle. Al final fui a los servicios sociales y me ayudaron, y aquí estoy ahora”.

Impacto emocional. “Yo vivía cabreada con mi familia y me marché de casa porque tenía ganas de hacerlo, tenía trabajo y quería ser independiente, pero luego vienen los problemas”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Mantengo contacto con la familia, como para no mantenerlo, para ciertas cosas como el dinero, hay que estar. Aunque yo considero familia cualquier relación cercana. Cuando me apunto a un trabajo y espero que me llamen, paso todo el tiempo nervioso”.

Necesidades actuales. “Yo necesito trabajar, antes el trabajo era toda mi vida, trabajaba muchas horas y no hacía nada más. El último trabajo que he tenido fue en la construcción hace 1 año”.

Percepción emocional. “Las emociones son muy importantes porque en un segundo te cambia todo. Si no dominas a las emociones, ellas te dominan a ti, seguro que no estaríamos aquí. Esta vida cuesta mucho, hay momentos alegres, estás feliz cuando haces cosas que te gustan, no piensas en otras cosas, y luego triste, hay subidas y bajadas”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Lo veo muy negro”.

Predisposición personal. “Yo tengo mis sueños, me hacen compañía”.

Nivel de confianza. “Siempre ha habido momentos buenos y los habrá”.

G.D.4. Mujer. 51 años. Soltera. 1 mes de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Yo vivía cabreada con mi familia y me marché de casa porque tenía ganas de hacerlo, tenía trabajo y quería ser independiente, pero luego vienen los problemas”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Con el tiempo y la distancia se enfría la relación y perdí el contacto, se me acabó el trabajo y como no quería volver a casa, acabé en la calle. Me ayudaron en los servicios sociales”.

Impacto emocional. “Me siento físicamente mal al recordarlo, no soy capaz de definir la emoción que sentía en aquellos momentos, ahora estoy triste y con miedo”.

³²⁷ Muestra el valor cultural que el trabajo tiene en nuestra sociedad, según esta persona, el trabajo lo es «todo» de forma que, como ocurre con muchos individuos, anteponen el trabajo a cualquier otro ámbito relacional de sus vidas, lo que suele crear no pocos problemas familiares.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Considero que la familia es muy importante, ahora me llevo bien, pero creo que los padres no son para vivir con ellos, yo no podría vivir con ellos de manera continua”.

Necesidades actuales. “Necesito trabajo, hace 8 meses estuve cuidando una mujer mayor y desde entonces nada”.

Percepción emocional. “Hay que saber lo que se quiere, cómo llegar a conocerse uno mismo. Ahora estoy triste, el dinero hace todo, si no tengo me siento apática, y si tengo estoy contenta”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “No veo futuro, me dan miedo las personas”.

Predisposición personal. “Ya no tengo edad para intentar muchas cosas”.

Nivel de confianza. “No sé qué contestar a esa pregunta”.

Son muchos y diversos los conflictos que pueden originarse en los hogares, algunos de ellos generados por la organización interna de la familia en cuanto a la responsabilidad y compromiso con las tareas domésticas y el uso del tiempo dedicado a las mismas, como es el caso esta otra persona que al no asumir el esfuerzo de hacer las tareas de casa se marchó de casa y vivió un período de 6 meses en la calle: “Hacer las cosas en casa supone esfuerzo y yo no quería. Como tenía trabajo, me marché” (G.D.2).

Como iremos viendo a través de estos testimonios, los datos obtenidos revelan información sobre distintas problemáticas que se desarrollan en el interior de los hogares y que por tanto son invisibles en muchas ocasiones, y que todas y cada una de ellas se convierten en un particular objeto de análisis sociológico, así, a través de los relatos de estas personas podemos constatar casos de violencia como el aportado por esta mujer de 46 años, soltera, que abandonó el hogar familiar porque sufría episodios de violencia paterna: “No guardo buenos recuerdos, al final también había violencia. Fueron años muy malos” (ENT.9), o el de este joven que con 19 años buscó la emancipación de manera precipitada porque en el seno familiar se vivía un ambiente violento: “Tenía mala relación familiar, con mis hermanos y especialmente con mi padrastro, no me dejaba en paz, me hacía la vida imposible, era violento conmigo y ponía a mi madre en contra de mí” (ENT.24).

G.D.5. Hombre. 23 años. Soltero. 6 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Yo me marché de casa, tenía muchos conflictos, decidí estar solo”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “No quiero hablar de eso”. (Comienza a hablar pero de pronto se calla, trata de no mostrar las lágrimas).

Impacto emocional. “No sé que sentía, ahora estoy triste, si hubiera sabido, todo habría sido distinto”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “No trabajo y me siento triste, pero intento estar alegre, no pensar en los problema. Intento cambiar cada día, hacer algo nuevo, al menos tengo los cursos que nos dan aquí”.

Necesidades actuales. “Necesito trabajo, desde 2011 que trabajé en las piscinas, no tengo nada. Yo he querido estar solo, pero ahora veo que la vuelta al hogar tiene que ser placentero”.

Percepción emocional. “No les doy importancia, me siento tranquilo la mayor parte del tiempo, pero si hubiera sabido manejarlas antes todo hubiese sido distinto”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “No me planteo el futuro”.

Predisposición personal. “Intento estar alegre y no pensar en los problemas”.

Nivel de confianza. “Ya digo, yo intento hacer cosas nuevas”.

ENT.9. Mujer. 46 años. Soltera. 24 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “No he tenido buenas relaciones con mi familia, he sido la hija rebelde y provocó que me fuera de casa. Chocábamos porque yo siempre he querido hacer lo que me apetecía y ellos querían que hiciera lo que me decían. No guardo buenos recuerdos, al final también había violencia. Fueron años muy malos. Tuve suerte porque no tenía trabajo y no tenía casa, estaba buscando piso y me ofrecieron el trabajo de cuidar a una señora mayor y vivir con ella. Eso duró más de 6 años, pero hace 7 meses la ingresaron en una residencia y me quedé sin trabajo y en la calle, yo no quería volver a casa, fue una decisión y ya está”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “En esos momentos estaba tan caos que no era capaz de reaccionar (Metáfora). Más adelante fui más consciente de las cosas, ya he sido capaz de tomar decisiones. Acudí a una trabajadora social que yo conocía y me dieron alojamiento en el CMAS³²⁸ durante 3 meses, pero tenía muy buena relación con alguien que estaba allí y como se trasladó a Betoño, me vine yo también”.

Impacto emocional. “Salí de casa corriendo por el miedo, es la emoción que más me ha influido, a quedarme sola a que no pudiera salir adelante. Estaba muy enfadada mi vida no avanzaba, estuve enferma por la ansiedad. El miedo me ha llevado a hacer cosas, me empujaba hacia cosas que yo creía que me ayudaban”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Hago la vida en Bizitza Berria y en el Hogar Betoño, tengo donde dormir y comer. Tengo la RGI. y hago las actividades diarias y los cursos”.

Necesidades actuales. “No tengo trabajo, pero mi necesidad es conseguir algo que deseo, un pequeño éxito que me de motivación porque no he tenido oportunidades en la vida, lo que he hecho no me ha funcionado, estoy dispuesta a plantarme”. (No quiere aclararlo).

³²⁸ Centro Municipal de Acogida Social. Recurso de alojamiento y convivencia de media-larga estancia destinado a personas y familias con hijos/as a su cargo, que se encuentran en situación de exclusión residencial. Servicio de alojamiento con apoyos de media o alta intensidad, dirigidos a la realización de intervenciones orientadas a la inclusión social.

Percepción emocional. “Me veo en una espiral de depresión. Todo esto es repetitivo. En el taller de emociones he visto que hay cosas que no se tienen en cuenta y son muy importantes”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “El futuro no lo veo mal porque cuento con ayuda psicológica, me apoya mucho mi trabajadora social. Más que yo hacer, me lo han puesto todo en mi mano. Estas cosas me dan fuerza”.

Predisposición personal. “Una persona muy especial para mí de Betoño ha ido a vivir por su cuenta a un piso y creo que puedo ir yo también con esa persona”.

Nivel de confianza. “Pero yo creo que ahora no podría trabajar es un poco complicado. En este momento no me encuentro animada”. (Contradicciones).

Otra importante circunstancia a tener en cuenta es que ante los conflictos familiares, algunas personas deciden abandonar el hogar familiar al disponer en ese momento de trabajo y supuestamente, de recursos propios y suficientes como para vivir de manera independiente, sin embargo, corren el riesgo de una posible pérdida del trabajo y medios de subsistencia y que al no querer volver a casa por las malas condiciones y relaciones familiares, finalmente se ven abocadas a vivir en la calle. Este es el caso de una de las mujeres entrevistadas, soltera, con 51 años, que según contó en el grupo de discusión: “estaba harta y me marché porque quería hacerlo” (G.D.4).

No es de menor importancia la salida del hogar en edad joven por conflictos paterno filiales, tal como fue la experiencia de esta persona que vivió 7 meses en la calle y acabó consumiendo drogas: “Pues me vi solo, lejos de casa, sin nada. Al final acabé enganchado con consumos” (ENT.20), o igualmente este joven de 23 años, que como manifestó durante el grupo de discusión: “Me marché de casa por tanto conflicto, quería vivir solo” (G.D.5).

ENT.20. Hombre. 44 años. Soltero. 7 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Me marché de casa joven, a los 26 años, por motivos familiares. Conseguí venir a Alicante, después de un tiempo vine a Barakaldo, viví 7 meses en la calle”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Pues me vi solo, lejos de casa, sin nada. Al final acabé enganchado con consumos. Al principio no pedí ayuda a nadie, luego aquí me han ayudado en Goiztiri”.

Impacto emocional. “Siento mucha rabia, soy consciente de mis errores, me siento culpable por aquello”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Tengo un hijo, aunque estoy soltero, pero no tengo relación con él. Actualmente duermo en el albergue municipal. Vengo aquí a Goiztiri por las mañanas, luego a pasar el día como se puede en la calle”.

Necesidades actuales. “Pues un trabajo, y salir de todo esto, un piso. Tengo la RGI y Goiztiri nos ayuda con talleres”.

Percepción emocional. “Las emociones son importantes, todo habría sido muy diferente, no sé cómo viviría, pero no habría pasado por todo esto, seguro. Ahora estoy bien, tranquilo, tengo buena salud y ya no tengo adicciones, pero me no se me quita la culpabilidad por todo aquello y por no saber nada de mi hijo”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Estoy bien, pero no me gusta esta forma de vida, tengo esperanza, soy joven y creo que puedo hacer muchas cosas”.

Predisposición personal. “Yo ahora estoy dispuesto a todo, quiero trabajar y vivir por mi cuenta”.

Nivel de confianza. “Estoy seguro de que lo voy a conseguir”.

ENT.24. Hombre. 25 años. Soltero. 12 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Me marché de casa sin nada a los 19 años. Tenía mala relación familiar, con mis hermanos y especialmente con mi padrastro, no me dejaba en paz, me hacía la vida imposible, era violento conmigo y ponía a mi madre en contra de mí. No aguantaba más y me marché. Un hermano también se marchó”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Viví en una lonja y después en casas de algunos amigos. Me dieron una ayuda de 300€ y me ayudaron para que estudiara, pero al final me quitaron la ayuda porque faltaba a clase. Volví a casa, pero también había vuelto mi hermano, y la relación seguía siendo muy tensa. Me marché otra vez. Volvía a casa a dormir, pero mi hermano seguía en casa y yo casi no tenía sitio. Hasta que me cansé y ya no volví, me fui a la calle. A partir de entonces empezaron a ayudarme en Goiztiri”.

Impacto emocional. “No sé, pero me sentía muy mal, con mucha rabia por dentro, sobre todo contra mi madre que no hizo nada por mí”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Con mi madre sí tengo relación, nos hemos hecho muchas cosas, mucho daño, pero es mi madre. Vengo por las mañanas aquí a Goiztiri, estudio el grado de rayos X³²⁹. Ahora vivo en un piso tutelado de Goiztiri, y tengo la ayuda de la RGI. Estoy sano, no tengo enfermedades, ni nada, hago deporte por las mañanas. Ahora no consumo nada, antes fumaba porros”.

Necesidades actuales “Lo que más necesito es terminar el grado, es mi ilusión. Me gusta”.

Percepción emocional. Ahora soy autosuficiente, me siento bien, pero preocupado y agobiado por la historia de mis padres, están los dos en paro, sobre todo por mi madre. Por mi padrastro no, me es indiferente, me da igual que se muera. Pues me agobia, estoy cansado, y siento mucha pena por todo lo que ha pasado. Supongo que si hubiera sabido manejar mejor mis emociones no habría tenido tantas discusiones y no me habría marchado de casa”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Con el futuro no sé qué pasará, yo tengo mucha ilusión por los estudios”.

³²⁹ Aquí este participante se refiere al Grado de Técnico Superior en Imagen para el Diagnóstico, que se puede cursar a distancia.

Predisposición personal. *“Me gustaría seguir con los estudios. Pues, por una parte, estoy contento porque ahora puedo ayudar yo a mi madre, eso me relaja. Pero me da rabia que me sientan mal algunas cosas”.*

Nivel de confianza. *“Seguro, tengo que terminar el módulo, y luego a ver si me dan trabajo en la clínica”.*

Como podemos ver, algunos de estos testimonios aportados nos muestran una serie de acontecimientos que pueden convertirse en un punto de inflexión a partir del cual la vida de estos jóvenes se vea arruinada al entrar en una dinámica tan crítica como la experiencia de vida en la calle, pueden sucumbir ante el consumo y consiguiente adicción a las drogas o alcohol, lo que pone en evidencia el fenómeno emergente de la “juvenalización” de la exclusión social más extrema de los últimos años. Una problemática estudiada y expuesta en detalle por Sánchez Morales y el GETS³³⁰.

Por otra parte, estas historias vitales nos muestran que aunque son diversas las estrategias con las que se afrontan estas experiencias de vida en la calle, finalmente las personas entrevistadas, acudieron por propia decisión a los servicios sociales municipales o a alguna de las asociaciones dedicadas a trabajar con personas en situación de exclusión social, o bien reciben la ayuda a partir del trabajo de atención y educación de calle.

Otro de los factores de exclusión residencial del ámbito familiar-relacional que también aparece en esta investigación es el divorcio, al que se suma uno de los hallazgos no esperados de esta investigación y que abre la puerta a nuevas hipótesis de investigación, se trata de los matrimonios prematuros para salir de casa de los padres y las consecuencias derivadas de ellos que se agravan al no pedir ayuda, tal como le ocurrió a esta mujer participante en nuestro trabajo de campo al vivir su particular proceso de divorcio: *“Me casé para salir de casa, pero en poco tiempo me divorcié, fue tal el desequilibrio que pedí la cuenta en el trabajo, y de repente me vi sin trabajo y sin casa”* (G.D. 6).

El divorcio constituye una variable sociológica de análisis de primer orden por el deterioro causado en las condiciones de vida de las personas que lo experimentan, pero también, porque se trata de una situación altamente estresante y traumática con un enorme impacto no solo económico y material, sino emocional y relacional al romperse todos los esquemas de vida y crear un vacío existencial importante. Así lo demuestran los testimonios registrados que aquí mostramos.

³³⁰ M^a Rosario H. Sánchez Morales, “Los jóvenes «sin hogar» en España”, *Sistema*, n^o 253, enero 2019, págs. 3-18.

Igualmente se pone de manifiesto, la problemática de la existencia de personas que trabajan y duermen en la calle, pero que al ser trabajos precarios y de bajo salario, no sólo no evitan la pobreza ni permiten la salida de la situación de exclusión residencial, sino que la entorpecen e incluso favorecen la pérdida del trabajo, cuestión que puso de manifiesto en la entrevista esta persona de 52 años que tras el divorcio vivió durante 36 meses la experiencia de vida sin hogar: “*A partir de salir de casa yo trabajaba y dormía en la calle. Fui consiguiendo trabajos precarios y esporádicos, pero como vivía en la calle los perdía, hasta que ingresé aquí*”(ENT.6). Casos como éste, expuesto abajo, permiten tomar conciencia de la existencia de correlación entre los factores y variables de análisis sociológico del ámbito familiar y relacional y los factores estructurales.

ENT.6. Hombre. 54 años. Divorciado. 36 meses de calle.

➤ ***PASADO. Sucesos vitales.*** “*El divorcio desintegró la unidad familiar y me dio por la bebida hasta que perdí el trabajo, mi hermana se quedó con los hijos. Después me operaron por enfermedad en la vista, y como tenía facturas sin pagar, el banco me denegó un crédito. Me encontré sin nada y me marché*”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “*A partir de salir de casa yo trabajaba y dormía en la calle. Fui consiguiendo trabajos precarios y esporádicos, pero vivía en la calle, hasta que ingresé aquí*”.

Impacto emocional. “*Me metí en una profunda depresión, me aislaba, me siento culpable de lo que ocurrió. Pienso que por no haberlo solucionado en el momento y meterme en una espiral por dejadez. He sentido desequilibrio y soledad*”.

➤ ***PRESENTE. Vida diaria actual.*** “*Con mis hijos y mi hermana tengo buena relación. La vida la hago aquí en el Hogar Betoño, en las actividades y los cursos ocupacionales que nos organizan. Aquí tengo comida y ropa*”.

Necesidades actuales. “*Una vivienda y dejar el alcohol completamente porque aún me da en malos momentos de depresión. Por eso necesito romper la relación con este ambiente, buscar algo diferente y apoyos*”.

Percepción emocional. “*Me encuentro bastante bien, motivado para no dejarme totalmente. Las emociones ayudan a buscar la raíz de los problemas personales y afrontarlos*”.

➤ ***FUTURO. Expectativas de futuro.*** “*Me gustaría estar bien físicamente, y encontrar estabilidad y continuidad de una vivienda, sentir cubierta mi vida con un poco de seguridad aquí en el País Vasco, aunque tengo posibilidades en Francia pero la edad me frena*”.

Predisposición personal. “*Quiero hacer lo posible por relacionarme con mi hijo y ver a mi hija*”.

Nivel de confianza. “*Tengo confianza en mí, porque creo que me puedo buscar la vida, veo opciones*”.

G.D. 1. Hombre. 57 años. Divorciado.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Teníamos problemas de convivencia hasta que llegó el divorcio, al principio pensaba que estaría mejor solo, pero después sentí mucha rabia y mucha tristeza, reconozco que ahora estaría mejor con mi familia, pero tengo que estar aquí”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Pensaba que estaría mejor solo, pero no tenía dinero”.

Impacto emocional. “Me encuentro agobiado, jodido, frustrado y con tristeza, echo de menos alguien que me quiera”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Yo vivo cabreado porque parece que te sientes libre, pero no es así, uno se adapta a lo que hay. Hay que analizar lo bueno y lo malo de las dos partes, yo estaría mejor con mi familia, pero llegó el divorcio y ahora siento tristeza”.

Necesidades actuales. “Lo que importa es el dinero, es lo que necesito, dinero”.

Percepción emocional. “Es importante darte cuenta de las emociones, yo ahora estoy muy agobiado”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “En el futuro mejor no pensar, lo veo muy negro”.

Predisposición personal. “No creo que pueda cambiar de vida”.

Nivel de confianza. “Yo pienso que influyen mucho porque piensas cosas que luego no son, piensas en qué bien se está solo y luego no es así”.

Una lectura pausada y analítica de los textos de estas entrevistas permite observar que las situaciones de divorcio pueden generar tal desequilibrio que llevan a encadenar otras problemáticas como el alcoholismo y la pérdida de trabajo, y que la salida de la vivienda familiar, en algunos casos, abre la puerta a la vida en la calle.

G.D. 6. Mujer. 50 años. Divorciada. 2 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** Me casé para salir de casa, pero en poco tiempo me divorcié, fue tal el desequilibrio que pedí la cuenta en el trabajo, y de repente me vi sin trabajo y sin casa”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “No pedí ayuda a la familia porque no aguanto a mi padre, ni nadie de la familia, no compaginamos en nada”.

Impacto emocional. “Estoy cabreada, no encuentro trabajo

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Estoy cabreada, no encuentro trabajo. Me he presentado a varios trabajos, hace poco me llamaron y sentí una gran alegría, grité por el teléfono, creo que no me dieron el trabajo por eso y luego sentí mucha rabia porque no me cogieron. No me apunto a ninguna más”.

Necesidades actuales. “Trabajar”.

Percepción emocional. “Esto es como un tobogán emocional por el que te vas deslizando hasta caer en un pozo” (Metáfora).

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Yo también lo veo negro”.

Predisposición personal. “Yo sí, yo creo que puedo cambiar de vida”.

Nivel de confianza. “Las emociones ayudan mucho a sobrellevar las cosas”.

En cuanto al impacto emocional que experimentaron estas personas ante estas situaciones, tanto en los casos de abandono del hogar motivado por los conflictos, como en los de divorcio, en primer lugar observamos las dificultades que muestran algunas personas para identificar, expresar y hablar de sus experiencias emocionales, incluso entre sus familiares más allegados, como así narraba una de las personas entrevistadas: “*Me siento físicamente mal al recordarlo, no soy capaz de definir la emoción que sentía en aquellos momentos, ahora estoy triste y con miedo*”(G.D.4). Esto supone una barrera importante a la hora de afrontar las discrepancias o conflictos de manera eficaz y saludable y pone de manifiesto la importancia de la educación emocional para el desarrollo de las competencias emocionales.

Por otra parte, vemos que las emociones más citadas son *miedo, tristeza, y rabia*, acompañadas por *la preocupación y la culpa*, estados emocionales que paralizan y desequilibran a las personas de tal manera que pueden no saber cómo reaccionar ante situaciones de crisis y dificultad, y que lleva a un estado de *frustración y a la depresión*, máxime cuando se llega a vivir en situación de exclusión extrema, una experiencia vital que causa un sufrimiento del que es muy difícil hablar, sirva como ejemplo este testimonio de uno de los sujetos del grupo de discusión de *personas “sin hogar”* tras haber vivido en la calle durante 18 meses: “*Intento no recordar, prefiero no hablar de esto y sigo a lo mío*” (G.D.7) (baja la cabeza y hace un largo silencio respetado por todo el grupo).

La visión de las consecuencias de todos estos acontecimientos nos la ofrece el análisis de la vida presente. Las narraciones relacionadas con este apartado reflejan las necesidades vitales expresadas y la percepción sobre la importancia e impacto que las experiencias emocionales han tenido y tienen en el transcurso de los acontecimientos.

La observación e interpretación de estos datos relacionados con el «*presente*» aporta en primer lugar, información sobre si se mantiene o se ha retomado el contacto con la familia, cuestión de máxima importancia porque ello supone restablecer las redes de apoyo y tal vez, reparar los daños causados por la ruptura. En nuestra investigación este

dato se da en el 50% de los casos presentados, si bien en uno de ellos, esta persona confesaba tener un contacto interesado: “*Sólo para conseguir algo de dinero*” (G.D.2).

Como consecuencia de su situación, estas personas se ven abocadas a llevar una vida sujeta a las diversas actividades organizadas por las entidades de apoyo, entre ellas las formativas orientadas a una preparación pre-laboral para su inclusión sociolaboral, algunas de estas personas cuentan con las ayudas económicas como la RGI, la aportación complementaria para el pago del alquiler de habitaciones o pisos, y pueden comer y dormir en los recursos disponibles de las organizaciones que las atienden, el resto del día lo pasan en la calle.

Sobre las necesidades vitales, sus testimonios apuntan mayoritariamente a *tener trabajo y vivienda*, a pesar de que algunas de estas personas son plenamente conscientes de que no podrán volver a trabajar. Por otra parte, resulta significativo la necesidad de algunas personas entrevistadas por abandonar *este ambiente*. Así una de ellas, hombre soltero de 44 años, explicaba la necesidad de “*tener un trabajo para salir de todo esto y poder tener un piso*” (ENT.6), y esta otra persona de 50 años que tras 15 años viviendo en la calle, se expresaba en estos términos: “*yo necesito romper la relación con este ambiente, buscar algo diferente y otros apoyos*”(ENT.20).

Otro de los aspectos de análisis revelados en esta investigación es la de la percepción que tienen estas personas sobre la influencia de las emociones en el transcurso de los acontecimientos y en su vida actual, que tal como hemos expuesto, mayoritariamente opinan que las emociones tienen gran importancia puesto que “*la vida puede cambiar en un segundo*” (G.D. 5) y que “*ayudan buscar la raíz de los problemas personales y tratar de solucionarlos*” (ENT.6).

En esta línea, tal vez una de las informaciones más significadas obtenidas en esta investigación sea la concerniente a la percepción de estas personas de que si hubieran podido y sabido manejar mejor sus estados emocionales, todo en sus vidas hubiera sido diferente, así lo expresaban algunas de ellas durante las entrevistas y grupos de discusión: “*Seguro que no estaríamos aquí. Esta vida cuesta mucho*” (G.D.2), “*si hubiera sabido manejarlas antes todo hubiese sido distinto*”(G.D.5), “*supongo que si hubiera sabido manejar mejor mis emociones no habría tenido tantas discusiones y no me habría marchado de casa*” (ENT.24). Testimonios como estos muestran el desconocimiento de la

influencia de los estados emocionales en la toma de decisiones y resolución de las crisis y conflictos familiares.

El análisis de los testimonios en referencia a la visión de futuro nos permite comprender que ante este tipo de situaciones de vida el pesimismo se convierte en un estado cognitivo condicionante, puesto que mayoritariamente, los sujetos precitados ven el futuro *muy negro*, o no se lo plantean, son pocos los casos en que se ve con optimismo y esperanza, y como manifiesta uno de los individuos entrevistados, “*este tipo de vida no gusta*” (ENT.20).

En esta dimensión temporal del futuro, la revisión de las narraciones facilita ver que, ante lo ocurrido en sus vidas, determinadas personas caen en el pesimismo y la impotencia. La información obtenida relacionada con el impacto emocional evidencia que las vivencias que radican en el conflicto intrafamiliar y posterior vida en la calle generaron estados emocionales asociados a la desolación y desmotivación existencial en las que quedó socavada la autoestima, identidad y dignidad de estas personas.

Este bloque de relatos descubre hasta qué punto y cómo intervienen en las vidas de las personas y de las familias determinados sucesos como factores de exclusión. De manera que FOESSA³³¹ muestra que en el 20% del total de las personas en exclusión social, ésta ha sido motivada por conflictos y malas relaciones familiares. Por tanto, en los procesos de análisis de las contingencias traumáticas y conflictivas que ocurren en el seno de las familias, hemos de tener en cuenta las teorías sobre los cambios en la morfología de la familia a raíz de cambios de valores y culturales. Si atendemos al concepto sociológico de familia, representa la unidad básica de análisis y responde a un ámbito de protección y apoyo emocional:

*“Conforma espacios estratégicos fundamentales de solidaridad y afectividad, es un entorno donde se construye la identidad de los individuos y que trata de garantizar su bienestar psicológico y emocional además de tener funciones económicas, reproductivas o educativas. En definitiva, la familia constituye un agente estratégico”*³³².

En este sentido, las familias son «funcionales» cuando cumplen y responden a estos cometidos sociales y en su seno se producen determinados procesos de socialización, sin

³³¹ Véase FOESSA, *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2013*.

³³² M^a Rosario H. Sánchez Morales, *Las familias del futuro*, GETS, Editorial Sistema, Madrid, 2001, págs. 22-26.

embargo, aquellas familias «disfuncionales» en las que se produce la ruptura de los vínculos afectivos, de respeto, de confianza y seguridad, dan lugar a relaciones tóxicas dañinas para la salud y la estabilidad emocional de sus componentes. Este análisis emocional de las familias abre un interesante tema de estudio sobre cómo se producen ciertos procesos de exclusión dentro de la propia familia mediante el rechazo que provoca en la persona que se siente excluida:

*“Que ve socavada su autoestima, y abre la puerta a una configuración emocional en la que se experimenta resentimiento culpa, rabia, tristeza, frustración, sensación de fracaso y un ataque constante hacia sí misma. Son cuestiones que nos llevan a la reflexión sobre el propio concepto de familia de forma que cuando es tóxica, la familia es la institución más violenta de nuestra sociedad, daña, perjudica seriamente la salud y la estabilidad emocional para toda la vida”*³³³.

De aquí se desprende la pertinencia y relevancia del análisis del binomio sociológico de las emociones y las estructuras y sistema cultural de una determinada sociedad, nuestra cultura occidental mediterránea pone gran énfasis en la importancia de la familia como núcleo básico de convivencia y socialización. Cuando estos condicionantes se truncan, las personas quedan desorientadas, pierden un pilar básico de referencia y se produce una quiebra emocional que puede llevar a tomar decisiones poco adecuadas para afrontar las situaciones de conflicto que llevan a la expulsión o abandono del hogar familiar e iniciar un proceso de exclusión social, que en numerosos casos es sin retorno.

El análisis emocional de estos casos revela la complejidad de las estructuras afectivas en las que están presentes diferentes intereses, expectativas, deseos y motivaciones que estimulan decisiones y actitudes emocionales hacia alguien o algo. Decisiones, actitudes y patrones de comportamiento que se manifiestan en las problemáticas englobadas en los factores personales que están presentes en los procesos de exclusión social que se relacionan a continuación.

Factores personales.

En este apartado quedan expuestos los testimonios referentes a situaciones de exclusión derivadas de problemas con el alcohol y/o drogas y la ludopatía, y de adicciones al alcohol y/o drogas como consecuencia de la situación de vida en la calle, así como

³³³ Laura Rojas-Marcos, *La familia. De relaciones tóxicas a relaciones sanas*, Grijalbo, Barcelona, 2014, págs.172-184.

procesos de exclusión extrema originados por enfermedad mental y por condiciones de vida de orfandad y soledad vital.

A pesar de que estas adversidades relativas a las adicciones se adscriben teóricamente al grupo de factores personales y así las presentamos aquí, resulta fundamental analizarlas desde una perspectiva integradora y de conexión con los factores familiares-relacionales puesto que, en la mayoría de los casos, estos problemas aparecen como causantes de graves conflictos familiares que dan lugar a la ruptura y desestructuración familiar, tal como vemos en los casos expuestos en este apartado.

En primer lugar analizamos los casos relacionados con las situaciones de exclusión por el consumo de alcohol y/o drogas y la ludopatía, que no sólo generan graves conflictos familiares (y viceversa) cuya consecuencia es el abandono o la expulsión del hogar familiar y el inicio de procesos de exclusión social residencial extrema, sino que la dinámica de una vida de adicciones conlleva la generación de otras problemáticas asociadas; delincuencia, prostitución, pérdida de trabajos y otros serios problemas de salud y deudas, como así podemos constatar a través de las siguientes narraciones.

ENT.3. Hombre. 51 años. Divorciado. 120 meses de calle.

➤ ***PASADO. Sucesos vitales.*** “De joven yo estaba en una cuadrilla, había que hacer de todo por machismo, era una cosa cultural, para demostrar a los demás y a las chicas que éramos fuertes, éramos los malos del colegio. Empezamos a meternos en peleas, en la droga, a trapichear y delinquir. En casa tenía muchos problemas, mi padre era muy autoritario, mis padres no me entendieron, no hacía nada en casa y eran conflictos permanentes. Me recluía en mi habitación. Con la droga no tienes sentimientos. Más adelante estuve trabajando de jardinero durante 7 años, hacíamos muchas horas extras, hasta que me puse enfermo y estando de baja empezaron los problemas con la mutua y juicios, pasaron 3 años sin trabajar”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Yo seguía viviendo en casa de mis padres que ya habían fallecido, y como no pagaba mis hermanos me echaron. Pedí ayuda y acabé aquí en Casa Arriaga”³³⁴.

Impacto emocional. “Sentía mucha culpa y mucho desamparo”.

➤ ***PRESENTE. Vida diaria actual.*** “No tengo ninguna relación con nadie de la familia. La herencia que me correspondía a mí, mi madre se la dejó a mi hija. Hago la vida y paso los días aquí en la casa Arriaga con el tratamiento y las actividades que tengo que hacer”.

Necesidades actuales. “Desengancharme del todo, estoy en buen camino para tener un poco de estabilidad y de calma”.

³³⁴ Casa del SIDA y Tratamiento a Toxicómanos.

Percepción emocional. “Me siento muy culpable, empecé a querer a mis padres cuando ya eran mayores, no pude pagarles lo que habían hecho por mí, me cuidaron con las sobredosis. A veces lo pienso y me pega el bajón. No sé qué habría hecho a nivel emocional, hace ya mucho tiempo y yo no sabía nada de emociones. No sé si mi vida habría sido diferente, pero creo que es fundamental saber manejar las emociones, pero claro, hay que saber y poder”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Bueno, esperanza sí tengo, pero ya veremos, esto es muy largo”.

Predisposición personal. “Mi objetivo es dejar todo esto y vivir tranquilo, eso es lo primero”.

Nivel de confianza. “Por supuesto, creo que puedo conseguirlo, ya digo que creo que estoy en buen camino, yo tengo confianza”.

ENT.8. Hombre. 52 años. Soltero. 36 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Tuve varios trabajos y los perdí todos por el alcohol porque llevaba una vida de borracheras Me fui de casa porque mis padres discutían mucho por mí, por mis problemas con el alcohol”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Muy mal, eres un tirado, me dejé como persona, estaba sin nada, destruido” (Metáfora).

Impacto emocional. “Me sumí en un total abandono personal, me comparaba con la mierda de un perro, (Metáfora), era muy desagradable. Pensaba en quitarme del medio” (Metáfora)(Suicidio).

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Con mis hijos no. Con mis padres y mis hermanos sí, hablamos mucho por teléfono. Ahora sólo tengo los 498 € del trabajo de inserción”.

Necesidades actuales. “Lo que necesito es trabajo y estabilidad emocional y económica, es difícil por la edad y por la situación, necesito independizarme, valorar mi confianza y ponerla a prueba. Ahora tengo el trabajo de inserción”.

Percepción emocional. “Intento ser yo, me veo bastante bien, he cambiado algunos pensamientos, en pararme más a pensar. Estoy feliz, tengo una relación y cuento con confianza. Las emociones son muy importantes, pero el problema es el hurgar”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “El futuro lo veo bien, tengo confianza, hay que evolucionar, pasar la frontera de la autonomía, quiero independizarme”.

Predisposición personal. “Quiero salir de Betoño en dos o tres meses y vivir solo en un piso, es el segundo paso. Me gusta mucho andar en bicicleta, pero no puedo por la salud, paseo y hago ceniceros”.

Nivel de confianza. “Sí, tengo confianza estoy mentalmente fuerte, sé que lo puedo hacer, lo noto, no tengo tensión”.

Se observará que los tres casos que exponemos a continuación muestran testimonios extensos, los presentamos tal cual los registramos y transcribimos porque su contenido es de relevancia para los objetivos de nuestra investigación. El exponerlos de manera secuenciada permite hacer una lectura y análisis conjunto que nos ofrece la visión

de determinados patrones de comportamiento comunes que parecen darse ante las situaciones de exclusión social derivadas de los conflictos ocasionados por diversas adicciones.

ENT.13. Hombre. 52 años. Casado. 96 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Uno de los mayores problemas está en la separación de mis padres, me afectaron mucho las riñas entre ellos, mi padre era alcohólico, nos trataba mal, por eso se separaron. Todo esto empezó a partir de los trece años. Yo estaba triste y quería evadirme, empecé con algún porro, luego más mayor, con cocaína, y luego de todo. Cuando se separaron yo fui a vivir con mi madre, hasta que se echó un novio, me dio mucha rabia que tuviera una relación, con él he tenido muchos conflictos y me fui a vivir con mi abuela. Viví con ella un año, pero me marché porque ella está mal de salud y yo sólo le daba disgustos. Para eso, prefiero estar en la calle para que ella viviera más tranquila. A casa de mi madre ya no podía volver, estaba su novio y como la jueza nos había puesto orden de alejamiento porque le agredí, y a casa de mi padre no quería ir”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Buscándote mucho la vida, continuamente, porque si estás solo estás deprimido, si no comes, estás deprimido, si no duermes, estás deprimido y por unos pocos euros no puedes estar en un bar comiéndote un bocadillo me jode mucho”.

Impacto emocional. “No sé, como cuando haces un pacto con el diablo (Metáfora) y estás en deuda con él. Es desquiciante y agotador, no sé cómo decirlo. Miedo y tristeza. Ira hacia mí, la tenía dentro, rabia hacia los demás no, frustración, eso es”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Con mi madre y mi hermana y mis abuelos tengo buena relación. Me ayudan, me llevan a casa a comer. Ahora me van a pagar un centro de desintoxicación. Duermo en el albergue municipal, vengo aquí a desayunar, estoy aquí en los talleres. Pido en la calle para comprar algo para comer, no puedo ir al comedor por un problema con el padrón. Lo más difícil son los fines de semana, porque estoy todo el día en la calle. Cuando salga del centro mi familia me van a pagar un piso, o viviré con mis abuelos, ya veremos”.

Necesidades actuales. “Pues, un techo, comida, un trabajo y salud., He estado trabajando medio año de técnico de cafeteras y frigoríficos, de frío industrial, pero cerraron la empresa. Pienso que mucha gente de fuera que viene aquí enseguida tiene de todo, habitación, dinero, y yo que llevo aquí toda la vida no tengo nada”.

Percepción emocional. “Yo creo que lo hubiera hecho bastante mejor, me hubiera quitado la frustración, la culpa, hubiera tirado para adelante, en vez de quedarme parado. Ahora estoy muy decaído, deprimido, sobre todo cuando me levanto, luego según va pasando el día mejor, pero me levanto muy mal. Me siento mal porque con los años que tengo y las oportunidades que he tenido podía ser muchísimo más de lo que soy ahora, mejor, ahora me siento como una mierda” (Metáfora).

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Me veo cuando salga del centro, tengo ganas de salir, de terminar. Veo que depende mucho de mí, de las fuerzas que le ponga. Quiero hacer algo productivo, sentirme bien conmigo mismo”.

Predisposición personal. “Más fuerza de voluntad para hacer lo que me digan. Estoy dispuesto a cualquier cosa, quiero ser alguien en la vida. Hacer algún curso que merezca la pena para que pueda trabajar”.

Nivel de confianza. “Sí, me gustaría aprender sobre las emociones me comprometería a acudir y probar, yo no sé expresar mis emociones, y hubieran sido importante si hubiera sabido expresarlas y manejarlas, son muy importantes, porque por dentro puedes tener unas emociones y los demás no lo ven, no sé”.

ENT.17. Hombre. 51 años. Soltero. 120 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “En mi familia ya había más casos de toxicomanías en mis hermanos, somos 9 hermanos. Entonces en cuanto mis padres se dieron cuenta que yo consumía me echaron de casa, me quietaron las llaves y me echaron a la calle. Al mismo tiempo me quedé sin nada y en la calle durante 10 años. Con consumos, problemas judiciales por robos, hurtos pequeños, me he prostituido, porque el consumo conlleva eso, he hecho barbaridades por el consumo”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Después de dejar la heroína el dinero lo dedicaba al alcohol. Es un proceso que hay que pasar después de dejar la heroína, por lo menos en quienes no usamos sustancias sustitutorias. El alcohol te ayuda a dejar la heroína, es un inhibidor”.

Impacto emocional. “Sentía vergüenza, y ahora también, al contarlo”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Ahora tengo mucho contacto con mi hermana, con mi hermano mayor ahora porque hay parte de la herencia coleando y es obligatorio estar en contacto. Sólo quedamos los tres, en mi familia han muerto tres hermanos por la heroína. Bueno, (Guarda silencio, lo piensa, suspira, hace gesto de dolor). Es algo que lo tengo como en el pasado, no es que lo haya intentado olvidar porque está ahí, pero no me siento abandonado, no me siento solo. Yo para manejar eso pues colaboro con Stop Desahucios como voluntario, ahora voy a un taller sobre la dignidad de la Asociación Europea contra la Pobreza, lo que hago es intentar luchar para que las personas que vengan detrás de mí no se sientan tan defraudados por el sistema. Sigo teniendo medicación gratuita porque tengo artritis crónica. Vivo en un piso del Ayuntamiento que paga Goiztiri”.

Necesidades actuales. “El sistema es muy lento, No me siento integrado socialmente, pero es que, antes trabajando tampoco, porque yo creo que esta sociedad excluye con mucha facilidad. Tú a la mayoría de la gente les dices que has vivido en la calle, y ya está, te apartan, pero yo es que no tengo que negar ese proceso, es algo que he pasado en mi vida. Necesito estabilidad, una vivienda estable, y luego un mínimo económico, porque si no, no avanzo, porque sé que de trabajo cero, tengo 51 y la valoración que me han hecho de discapacidad es muy baja porque dicen que la artritis sólo me afecta a las extremidades superiores. Yo necesitaría una vivienda en propiedad y un sueldo de 400 euros, que tampoco pido tanto”.

Percepción emocional. “Estoy defraudado con el sistema político, Me veo con 51 y no sé si me voy a ver otra vez en la calle, yo sé que están intentando conseguirlo, pero ahora dependo de que el ayuntamiento no se canse de mantenerme. No tengo todavía ninguna forma de definir emocionalmente lo que me ha pasado, igual más adelante lo puedo decir, ahora no. No estoy motivado, me veo limitado”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Muy negro, muy negro, yo me veo en la calle otra vez, porque el sistema no funciona, te meten en un círculo cerrado y ya, yo sólo quería una cosa, que los políticos aplicaran la ley. Aunque mi pareja tiene un buen trabajo, tiene una situación excelente. Yo estaría cubierto económicamente por ella, pero

yo quiero pelear por tener mi independencia económica, porque si nos tenemos que separar me veo tirado de nuevo en la calle”.

Predisposición personal. “No tengo ninguna ilusión por nada ahora mismo. No tengo ningún objetivo de futuro, ningún proyecto. No me veo con estabilidad, me veo incapaz de plantarme un objetivo de futuro. Yo tenía ilusión de que me dieran por lo menos un 65% de discapacidad y me han dado un 15%. Estaría dispuesto a todo, todo, lo que me pidan, porque de mi mano no está, dependo de alguien que me lo ofrezca. Dependo de otras personas”.

Nivel de confianza. “Yo creo que por la forma en que me educaron mis padres yo me siento bien conmigo mismo, estoy ilusionado porque tengo algo por qué pelear. Para mí las emociones influyen en todo, tienen toda la importancia y como soy muy positivo, por eso yo creo que no tengo tantos problemas como otras personas, que son más negativas. No me importaría aprender sobre gestionar las emociones, vería el beneficio en algo que llevo haciendo mucho tiempo en mi vida, escuchar, por eso estoy en el taller de dignidad, porque hay que escuchar a los mayores, nadie escucha a los mayores. Yo aprendía muchas cosas de los mayores”.

ENT.23. Hombre.50 años. Soltero. 180 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Me tuve que marchar de casa por las drogas hace 15 años. Teníamos muchas discusiones y conflictos continuos. Me echaron porque quemé la habitación, estaba bajo los efectos de las drogas”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Pues me vi en la calle, sin nada, viviendo en la calle pidiendo para consumir. Me he metido de todo”.

Impacto emocional. “Mucha rabia, mucho cabreo, no las gestioné de ninguna manera, cómo, no sé. Mi familia me abandonó, no me han ayudado en ningún momento, un hermano sí”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Con mis padres no tengo ningún contacto, yo ahora no quiero saber nada de ellos. Vivo con mi hermano, pero tenemos una orden de desahucio. Vengo por las mañanas aquí a Goiztiri y hago algún curso”.

Necesidades actuales. “Necesito un trabajo, aunque lo tengo jodido por la salud, Lo estoy intentando, pero ya digo que lo tengo muy difícil porque tengo el VIH, pero estoy bien, me voy recuperando”.

Percepción emocional. “Por una parte estoy tranquilo, pero me da mucha rabia por mi familia porque no me ayudaron, al contrario, me jodieron. Yo creo que no hubiera sido diferente controlando mejor mis emociones, ahora hago lo que puedo, estoy bien, pues ya está”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “No me preocupa mucho, yo voy día a día, porque las cosas están muy jodidas”.

Predisposición personal. “Me conformo con lo que tengo, estoy limpio, voy mejorando, tampoco pido más, sí me gustaría que fuera de otra manera, pero es lo que hay, me gustaría estar bien, sano y no tener esa preocupación encima, no tengo ningún objetivo, no sé”.

Nivel de confianza. “Tengo confianza, estoy en ello, llevo 3 años limpio, no sé lo mejor que voy a estar, pero sí, estoy en ello. Creo que las emociones son muy importantes porque influyen en las cosas que pasan”.

Ante estas circunstancias narradas por estas personas, podemos contemplar escenarios de vida verdaderamente dramáticos. Tal como planteaba E. Berne: “*un drama que se basa en los cambios que se producen en los individuos y en sus relaciones*”. Berne con su *teoría transaccional de los juegos*³³⁵ se interesa por las clases de transacciones sociales que están relacionadas con dificultades, «excesos» según el autor, como las que aquí analizamos.

La influencia de alguien sobre el comportamiento de otra persona y sus réplicas es considerada como una «acción social» que da paso a *los juegos de la vida*, (*alcohólico, deudor, suicida, toxicómano*). En el juego que Berne denomina «alcohólico» surgen diferentes papeles que dan forma al problema; *perseguidor* (esposa, marido, hijos), que recrimina; *salvador*, alguien cercano que trata de ayudar y rescatar de su hábito al adicto y *ayudante*, persona que simpatiza con el alcohólico y dice comprenderlo, pero juega un papel de agitador (p.ej. quien le vende la bebida o anima a beber).

En todo caso, según Berne, el placer que pueda sentir la persona adicta es incidental, la persona alcohólica busca la autolesión, la destrucción, pero también el perdón, porque para el alcohólico lo importante no es tanto el malestar físico, sino el tormento psicológico que padece.

La teoría de Berne resulta de gran importancia en el análisis sociológico de estas problemáticas porque los *juegos en que participamos* tienen significado social, aportan información relevante por la magnitud de prevalencia sociológica de estos factores en el estudio de la exclusión social. Comprender cómo son y cómo se perturban y modifican las estructuras emocionales de los individuos, es comprender los fenómenos sociales y por tanto, comprender una sociedad concreta en una época determinada. Además, no sólo abre puertas a nuevas investigaciones, sino que aporta elementos sustanciales a tener en cuenta en los procesos de educación socioemocional para trabajar en el restablecimiento de la identidad y autoestima personal, porque ésta es quizás la dimensión del individuo que más se daña en estas situaciones de exclusión extrema, de vida en la calle, lo que es palpable a través de relatos como el de esta persona participante en nuestras entrevistas: “*Fui perdiendo todos los trabajos por el alcohol, me sentía destruido, al verme en la calle me comparaba con la mierda de un perro, sólo quería quitarme de en medio*” (ENT.8),

³³⁵ Eric Berne, *op. cit.* 1966, págs. 73-97.

Por otra parte y siguiendo con la exposición de nuestros resultados, las estrategias con las que estas personas afrontaron estos eventos dramáticos y la vida en la calle, son variadas, en unos casos fue la de pedir ayuda, como por ejemplo el caso de este varón de 51 años, divorciado, que antes de vivir la experiencia de exclusión residencial, había llevado una vida de delincuencia relacionada con el tráfico y consumo de drogas: “yo vivía en la casa de mis padres ya fallecidos, y como no pagaba, mis hermanos me echaron, al cabo varios años de vivir en la calle pedí ayuda en Casa Arriaga”³³⁶ (ENT.3).

La continuación del análisis de nuestros hallazgos nos lleva ante los problemas originados por la ludopatía, a continuación quedan expuestos los testimonios sobre las vidas de exclusión extrema originadas por esta problemática.

ENT.2. Hombre. 49 años. Soltero. 24 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Desde la adolescencia he ido a mi aire. Me fui muy joven de casa a buscarme la vida. He llegado a tener dos tiendas y dejé de trabajar por incapacidad. Cobraba la pensión, pero todo empezó por los problemas con el juego de mi pareja, tuve que romper la relación, yo estaba muy enamorado y eso me afectó mucho”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Volví a vivir a casa de mis padres. No supe afrontar la adicción de mi pareja ni pedir ayuda. Pasé momentos muy malos, y empecé con la droga. Acabé trapicheando y viviendo en la calle durante 2 años. He pasado por la prisión”.

Impacto emocional. “Mucha rabia conmigo mismo, y sufrimiento por no saber gestionarme como persona. Lo pasé muy mal. No quería salir de casa por vergüenza. Empecé con la droga porque quería acabar con mi vida” (Suicidio)

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Vivo con mi hermana, la relación con la familia es lo que me da vida”.

Necesidades actuales. “No tengo ninguna ayuda. Necesito hacer cosas, y trabajar, pero ahora no creo que encontraría trabajo no puedo físicamente, estoy muy débil. Lo que más necesito dar satisfacciones a los demás, he hecho mucho daño”.

Percepción emocional. “Emocionalmente ahora estoy medio bien, pero en cuanto me levanto me vienen los pensamientos. Todo lo que ha pasado me ha dejado mucha marca, siento mucha nostalgia y rabia. Me frustra mucho, me angustia. Las emociones tienen mucha importancia, mi vida hubiera sido diferente si las hubiera gestionado bien”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Quiero verlo bien pero no está nada claro. **Predisposición personal.** No tengo ningún objetivo especial, sólo poder hacer algo por los demás”.

Nivel de confianza. “Sí claro, me gustaría cambiar de vida, estar bien físicamente, pero no creo que ahora pueda”.

³³⁶ Centro de acogida y rehabilitación de toxicómanos.

ENT.19. Mujer. 50 años. Soltera. 4 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “La afición de mi marido a las máquinas. Al principio, era poco dinero, pero la cosa fue a más. Como se quedó sin trabajo, llegó un momento que tuvimos que vender la casa para pagar las deudas, nos fuimos a Portugal a su casa, a su pueblo. Vivíamos con su hermana, que se metió en nuestras vidas, con el dinero que nos había quedado, se empeñó en comprar un tipo de casa que no nos podíamos permitir, me retiraron la cuenta, me lo quitaron todo” (Habla con tono de rencor, de rabia).

Cómo afrontó la vida en la calle. “Me volví aquí, sin nada, con una mano delante y otra detrás (Metáfora). No pedí ayuda a nadie. Fíjate, teníamos una vida más o menos normal, teníamos una casa, nuestros hijos, todo iba bien. (Guarda silencio y llora). De repente me veo en la calle, sin nada, mis hijos no quieren saber nada de mí, bueno mi hija”.

Impacto emocional. “Sentía mucho desamparo, todo esto me llevó a una depresión. Tengo que tomar medicación desde entonces, para dormir. He tenido muchos intentos de suicidio. (Suicidio). Además, también está un intento de violación, al estar en la calle, he tenido mucho miedo y mucha vergüenza”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Tengo contacto con un hijo tutelado por la Diputación. Hago la vida en Barakaldo, en el centro de acogida, a primera hora de la mañana vengo a desayunar y paso un rato. Luego paseo por la calle o me siento en un banco hasta la hora de ir al comedor social. Por la tarde, estoy en los parques, paradas de autobús o andando por la calle haciendo tiempo hasta que da la hora de ir al albergue, a cenar y dormir”.

Necesidades actuales. “No tengo ningún ingreso económico, sólo percibo la pensión de alimentos del exmarido por el hijo de 250€, que no la paga puntualmente ni todos los meses. Necesito cuidado y medicación para la esquizofrenia y problemas respiratorios”.

Percepción emocional. “Las emociones son muy importantes, lo son todo, yo no sé cómo me sentía, muy mal. Si hubiera sabido cómo manejar mis emociones seguro que ahora era todo muy diferente”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Prefiero ni pensar ni hablar del futuro, ahora lo veo todo muy mal, no tengo nada, sólo enfermedad”.

Predisposición personal. “Me gustaría ver y hablar con mis hijos”.

Nivel de confianza. “No creo que esto vaya a cambiar” (Llora).

Como bien puede verse, las narraciones relativas a la ludopatía aportan luz sobre una cuestión de interés para esta investigación y descubren un nuevo dato no esperado en esta investigación al observar cómo en determinados casos, éstas problemáticas afectan de tal manera que pueden arrastrar hacia la vivencia de la exclusión extrema a todo el entorno familiar y a personas allegadas al no disponer (además de los medios económicos necesarios) de habilidades socioemocionales que pudieran ayudar a afrontar y gestionar la situación de manera adecuada, así es como ocurre en los dos casos citados en este bloque de testimonios: “No supe afrontar la adicción de mi pareja ni pedir ayuda. Pasé momentos muy malos, y empecé con la droga. Acabé trapicheando y viviendo en la calle durante 2

años. *He pasado por la prisión (ENT.2)*”. “*Como mi marido se quedó sin trabajo, llegó un momento que tuvimos que vender la casa para pagar las deudas por su adicción al juego, nos fuimos a Portugal a su pueblo. Vivíamos con su hermana, que se metió en nuestras vidas, se empeñó en comprar un tipo de casa que no nos podíamos permitir, me retiraron la cuenta, me lo quitaron todo*” (ENT.19).

Además, estos sucesos se ven agravados por las consecuencias negativas y paralizantes de la experiencia emocional de vergüenza, así se corrobora en los testimonios de estas dos personas: “*Sentía mucha rabia conmigo mismo, y sufrimiento por no saber gestionarme como persona. Lo pasé muy mal. No quería salir de casa por vergüenza*”(ENT.2), “*Además, también está un intento de violación, al estar en la calle, he tenido mucho miedo y mucha vergüenza*” (ENT.19).

Otra de las interesantes y relevantes cuestiones que hemos ido constatando en esta investigación en relación con las adicciones, es el aumento del riesgo a caer en la dependencia a las drogas y/o alcohol al entrar en contacto con la vida en la calle y cómo este problema, cuando está en el origen de la situación de exclusión extrema, se agrava una vez que el individuo vive en la calle puesto que, “*si bien en estas situaciones impera la desconfianza, se buscan vínculos superficiales de conveniencia al plantear relaciones en términos de alianza de grupos para beber*”³³⁷ o consumir cualquier otro tipo de sustancia, cuestiones que pueden verse en los siguientes relatos: “*Me dejé llevar por probar cosas, me metí en la vida de la calle, además del alcohol, empecé con la heroína, quizás hubiera sido mejor estar solo*” (ENT.10), “*Estando en la calle sí le daba al alcohol, empecé a beber sobre todo por no estar solo*” (ENT.15).

Para completar este apartado correspondiente a los factores personales, a continuación aportaremos los testimonios que aluden a los problemas relacionados con el alcohol y/o drogas derivados de la situación de vida en la calle y que son significativos para los contenidos de esta Tesis.

ENT.5. Hombre. 31 años. Soltero. 4 meses de calle.

➤ ***PASADO. Sucesos vitales.*** “*Me independicé, vivía con mi novia. La vida era muy cara, estuve mucho tiempo sin trabajo, me vine aquí, no encontraba trabajo, después empecé a beber y todo cambió*”.

³³⁷ M^a Rosario H. Sánchez Morales, *op. cit.*, págs. 43-48.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Me dejé llevar por probar cosas, vivir por mi cuenta, me metí en la vida de la calle. En la calle, además del alcohol, probé y empecé con la heroína. Quizás hubiera sido diferente estando solo”.

Impacto emocional. “Sentía mucha tristeza, vivía amargado en la calle”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Durante años he tenido poco contacto con la familia solo me queda mi madre y ahora está muy enferma. Mi pareja me está ayudando a dejar todo, tengo la ayuda social”.

Necesidades actuales. “Veo la vida mejor, diferente, todo pasa por tener un trabajo”.

Percepción emocional. “Ahora no creo que pueda trabajar, no me veo en condiciones. Estoy bien, pero llega el fin de semana y tengo que beber”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Yo creo que me irá bien, me gustaría cambiar de situación de vida, hay que intentar seguir adelante”.

Predisposición personal. “Mi objetivo personal es dejar de beber y conseguir estabilidad y crear una familia, aunque tengo mis miedos, no tengo seguridad”.

Nivel de confianza. “Voy a intentar luchar, tengo una relación, hago deporte para coger fuerza, por salud, dejar el tabaco, no beber me sienta muy bien”.

ENT.15. Hombre. 35 años. Soltero. 144 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “A raíz de que mi madre prefirió juntarse con un hombre, por eso me quedé en la calle porque me echaron de casa, yo no cabía, tenía 23 años. Estuve en la calle hasta que me encontré con un chico de Bilbao, que me ayudó, me llevó a su casa. Luego le echaron de su piso y vinimos a Bilbao, estuvimos durmiendo en su coche, unos 6 meses”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Me buscaba la vida como podía, empecé a pedir en la Iglesia, y sacaba dinero. Estando en la calle sí le daba al alcohol, empecé a beber sobre todo por no estar solo, pero ahora nada”.

Impacto emocional. “Malos recuerdos. Me afectó muy mal, no sabría definirlo, pero claro cómo me voy a quedar, me sentí mal, no sabría cómo explicarlo. Sentía rabia, pero sobre todo miedo por lo que me pudiera pasar en la calle”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “El equipo de educadores de calle me metió en el recurso permanente en Bilbao, solicité la RGI y ya pude salir de la calle, me pagó una habitación, llevo 7 años en el mismo sitio. Tengo la RGI y el complemento de vivienda. Ahora estoy bien, me faltan tres cursos para embarcarme en la marina mercante. Vengo aquí a Goiztiri a desayunar, paso el día aquí hasta que voy en el comedor social, ceno en casa. Hago todos los días lo mismo”.

Necesidades actuales. “Terminar los cursos para embarcarme, porque no quiero estar toda la vida cobrando la RGI. En este momento estoy bien, tengo un tratamiento psiquiátrico pero está controlado. Ahora estoy mucho mejor, claro, mucho mejor que hace unos años, no sabría definirlo, no estoy en la calle, tengo un techo donde dormir, tengo unos ingresos, aunque no estoy trabajando, todos los meses tengo dinero”.

Percepción emocional. “No sabría explicar esto de las emociones pero creo que sí será bueno trabajar sobre las emociones en un grupo, aprender unos de otros, contar las emociones de cada uno, te liberas y los demás también, aprender de los errores propios y de los demás”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “No lo veo mal. No llevo el nivel de vida que me gustaría, pero bueno, el nivel es bueno”.

Predisposición personal. “Hacer los cursos, toda mi familia está relacionada a la mar y me gustaría ir al gimnasio”.

Nivel de confianza. “Yo espero que los proyectos que tengo salgan bien, lo de la marina mercante es mi ilusión”.

A través de las historias personales aquí descritas pueden verse las diferentes maneras y estrategias utilizadas para afrontar estas situaciones difíciles y estresantes: “Tuve que buscarme la vida, haciendo de todo para poder comer y no deprimirme, a casa no podía volver, tenía una orden de alejamiento porque agredí al novio de mi madre” (ENT.13), en algunos casos decidieron «pedir» en la calle, como ésta persona de 50 años que nos contó en la entrevista que le habían echado de casa por las drogas y había aguantado en la calle “pidiendo dinero para consumir” (ENT.23), o como es el caso de este informante entrevistado que se mantuvo durante los 3 años de su experiencia de vida en la calle “pidiendo en las iglesias” (ENT.15).

Es muy diferente la manera de afrontar su dura experiencia la de este hombre de 51 años que durante sus 10 años en situación de exclusión extrema se dedicó a “pequeños robos y a la prostitución, por lo que he tenido problemas judiciales” (ENT.17).

Todas estas historias personales muestran, por una parte, la resistencia a solicitar ayuda en los primeros momentos de dificultad, cuestión que tiene diversas lecturas de relevancia sociológica, desde la cultural y emocional, puesto que la vergüenza, la culpabilidad y la percepción de fracaso personal ponen freno a reconocer y hablar de los problemas que se están viviendo, o bien porque ante la magnitud y contundencia de los acontecimientos, los individuos pueden verse confundidos y ofuscados y no reaccionan ante lo que les ocurre. En otros casos, hay personas que inicialmente sobreestiman las propias capacidades para hacer frente a las situaciones problemáticas y posteriormente se ven superadas por la dimensión de las dificultades.

Estas cuestiones confirman el «peso disfuncional» que las corrientes teóricas que forman parte la sociología de las emociones otorgan a la vergüenza en los comportamientos de los individuos y por tanto, como componente importante de análisis de los factores de exclusión.

Por otra parte, encontramos que los problemas originados por las adicciones se intensifican y agravan al vivir en la calle. El abandono o la expulsión del hogar, si bien son reacciones comprensibles en evitación del sufrimiento, no parece que sean medidas eficaces de solución de un grave problema, sino que, además de no atajarlo, aumentan el dolor emocional y dan origen a otras problemáticas sociales que añaden múltiples dificultades al intento de lograr la inclusión de estas personas.

Así no los muestran las narraciones sobre el impacto emocional causado, *culpa, desamparo, miedo, tristeza, ira, frustración, vergüenza, soledad, impotencia*. En este sentido, es interesante constatar la utilización de metáforas en el relato de estas personas para evitar referirse a determinados estados emocionales: *“La cosa fue peor y yo me volví aquí sin nada, dejé allí a mis hijos, vine con una mano delante y otra detrás y no pedí ayuda a nadie” (ENT.19)*. *“Cuando me marché prefería vivir en la calle, pero con el tiempo me sentía, no sé, es como hacer un pacto con el diablo y estás en deuda con él” (ENT.13)*.

Asistimos a un panorama emocional desolador que nos descubre la verdadera magnitud del impacto que estos tipos de problemas causan en las estructuras afectivas y emocionales de las personas, como es el caso de esta mujer de 50 años, separada y con 2 hijos: *“teníamos una casa, nuestros hijos, todo iba bien de repente me veo en la calle, sin nada, (guarda silencio y llora) mi hija no quiere saber nada de mí” (ENT.19)*.

A partir de estos testimonios podemos hacernos eco de dos cuestiones de máxima relevancia que no deben obviarse en el estudio de la exclusión social extrema; el suicidio, y la violencia de género y violación, o intentos de violación que sufren algunas de las mujeres que se ven arrastradas a vivir y dormir en la calle. Este es el caso de una informante de nuestra investigación cuyo testimonio acabamos de ver: *“Sentía mucho desamparo, todo esto me llevó a una depresión. He tenido intentos de suicidio. Además, también está un intento de violación, al estar en la calle, he tenido mucho miedo y mucha vergüenza” (ENT.19)*.

Ambas problemáticas, que permanecen invisibles y silenciosas, se convierten por sí mismas en objeto de investigación como consecuencia de una violencia añadida a la propia que subyace en la situación de exclusión extrema. Ante estos avatares también son comprensibles los pensamientos, las intenciones y los intentos de suicidio, tal como hemos

visto en el relato de la informante precitada, y así también nos lo confesó en la entrevista este individuo de 49 años y dos de ellos vividos en la calle: “ *Lo pasé muy mal, empecé con la droga porque quería acabar con mi vida*” (ENT.2).

Estos datos aquí aportados están en línea con algunos trabajos precedentes como el de Cheung y Hwang en el que se afirman que:

*“Las mujeres sin hogar se caracterizan por ser un sector social especialmente vulnerable, en un entorno extremadamente hostil, donde padecen situaciones de desprotección muy graves asociadas a la marginación y la exclusión con más frecuencia que los hombres, Las personas sin hogar tienen un alto riesgo de enfermedad y tienen tasas de mortalidad más altas que la población general. Se han investigado los patrones de mortalidad entre los hombres sin hogar, pero se ha prestado menos atención a las tasas de mortalidad entre las mujeres sin hogar”*³³⁸.

Igualmente, para García-Calvo, Giralt-Vázquez, Calvet-Roura y Carbonells-Sánchez, en las *personas “sin hogar”* se observa un elevado riesgo de suicidio, que requiere de intervenciones preventivas específicas comunitarias para facilitar y adaptar tanto la detección del riesgo de suicidio, como el acceso a los servicios de salud mental³³⁹.

Mondragón, Saltijeral, Bimbela, y Borges, inciden en la perspectiva de género al tratar la importancia que tienen tanto el consumo de alcohol y/o drogas como la pertenencia al sexo femenino en relación con el riesgo de suicidio en las personas sin hogar:

*“El alcohol como medio desinhibidor y facilitador con relación al paso al acto suicida cuando se consume a diario y está presente como generador de problemas asociados a su consumo, especialmente en un sector social con unas características psicosociales tan cercanas a un estado grave de desesperación”*³⁴⁰.

Con relación a esta cuestión y según Gómez Moya, la problemática del alcoholismo femenino (como el alcoholismo de cualquier población) es un grave problema personal, pero, sobre todo, debemos considerarlo también un problema social, ya que por una parte,

³³⁸ Ángela M. Cheung y Stephen W. Hwang, “Riesgo de muerte en mujeres sin hogar: estudio de cohorte y revisión de la literatura”, *CMAJ: Canadian Medical Association Journal*, vol.8, nº 170, 13 de abril de 2004, págs. 243-247.

³³⁹ Fran Calvo-García, Cristina Giralt-Vázquez, Anna Calvet-Roura y Xavier Carbonells-Sánchez, “Riesgo de suicidio en población sin hogar,” *Clínica y Salud*, nº 27, 2016, págs. 89-96.

³⁴⁰ L. Mondragón, M. T. Saltijeral, A. Bimbela y G. Borges, “La ideación suicida y su relación con la desesperanza, el abuso de drogas y alcohol”. *Salud Mental*, vol.5, nº 21, Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, 1998, págs. 20-27.

no se puede excluir el contexto social del origen del alcoholismo, y por otra parte, las consecuencias derivadas del mismo repercuten directa o indirectamente en dicho contexto social:

“La posición de la mujer alcohólica en nuestra sociedad es difícil, porque si bien es cierto que aparecen algunas modificaciones en la actitud social o el enjuiciamiento moral del alcoholismo, éstas, en todo caso, apuntan hacia una mayor tolerancia del alcohólico varón, pero no en la misma medida para la mujer alcohólica”³⁴¹.

A este respecto y aunque actualmente podemos contar con interesantes avales empíricos de la importancia que poseen las competencias socioemocionales como la autoestima, la asertividad, la regulación emocional o el autocontrol, frente a la reducción del riesgo de padecer adicciones, deben emprenderse investigaciones que aborden diferentes y complementarias perspectivas de análisis de este fenómeno, entre las que cabría destacar las dirigidas a identificar los diversos factores protectores ante la conducta de adicción al alcohol en mujeres:

“Hasta el momento, la mayoría de estudios se han centrado en un tipo de variables más bien culturales y psicosociales (hábitos de vida, actitudes, contexto familiar y social, historia de aprendizaje), obviándose el estudio de determinadas características o herramientas psicológicas como son la inteligencia emocional o las competencias socioemocionales, cuyo potencial como factores protectores, sin embargo, ya ha empezado a constatarse en algunas investigaciones pioneras fuera y dentro de nuestro país”³⁴².

Todas estas experiencias vitales muestran hasta qué punto estas personas se vieron incapacitadas para afrontar la situación y seguir adelante de manera eficaz. Coincidiendo con estos datos, FOESSA en su *Informe anual sobre la exclusión y desarrollo social en España*³⁴³ aludía a que un 11% de los hogares que padecen algún tipo de privación o riesgo de exclusión, presenta problemas relacionados con el juego, alcohol u otras drogas, si bien en el *Informe 2019*, FOESSA constata que la evolución de este indicador en los últimos años ha disminuido, “tan solo el 2,2% del total de los hogares señalaba padecer estas

³⁴¹ Josefa Gómez Moya, “El alcoholismo femenino, una verdad oculta”. *Trastornos adictivos. Órgano Oficial de la Sociedad española de Toxicomanías*, vol.8, nº4, 2006, págs. 251-260.

³⁴² María Senra, Juan Carlos Pérez-González y Nuria Manzano, “Competencias socioemocionales y alcoholismo en mujeres: Revisión y estado actual de la cuestión”. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía. REOP*, vol.18, nº 1, 2007, págs. 73-82.

³⁴³ Véase FOESSA, *VI Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*, op. cit.

problemáticas, su presencia se multiplica por cuatro en los hogares donde hay algún miembro en paro (6,7%)”³⁴⁴.

De todo lo anterior podemos extraer la importancia que poseen las competencias socioemocionales como la autoestima, la asertividad, la regulación emocional o la tolerancia a la frustración para hacer frente a situaciones difíciles y reducir el riesgo de padecer adicciones y así evitar situaciones de exclusión residencial extrema.

Seguidamente y sin abandonar este apartado dedicado a los factores personales, exponemos los testimonios de aquellas personas participantes en nuestra investigación que han padecido sus particulares y no menos importantes procesos de exclusión extrema originados por las enfermedades mentales, la orfandad y la soledad vital, que también forman parte de las variables sociológicas de análisis. Veamos en primer lugar las historias relacionadas con las enfermedades mentales.

ENT. 7. Hombre. 52 años. Casado. 8 meses de calle.

➤ ***PASADO. Sucesos vitales.*** “Sentía mucha vergüenza porque los problemas psiquiátricos de mi mujer me superaban. Además teníamos continuas discusiones porque yo mantenía una relación fuera del matrimonio. En un momento no aguanté más y sin pensarlo me marché”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Di muchas vueltas, hasta que llegué aquí, viví 8 meses en la calle hasta que la Ertzaintza me asesoró”.

Impacto emocional. “Cuando me di cuenta de la decisión me dio un bajón. Sentí mucha culpa, y mucha rabia, lo había dejado todo porque soy muy impulsivo. Vivo con mucha ansiedad y con vergüenza porque no me controlo”.

➤ ***PRESENTE. Vida diaria actual.*** “Tengo contacto con mi familia, hablo por teléfono con mi mujer. Paso el día aquí en el Hogar Betoño, hago las actividades diarias y los cursos, por lo menos tengo donde dormir y comer”.

Necesidades actuales. “Me ayudan aquí en Bizitza Berria y tengo la RGI. Necesito trabajar y un piso porque esto está bien pero no es para toda la vida”.

Percepción emocional. “Pues seguiría en casa, trataría el problema de otra manera, seguiría trabajando de panadero, soy muy bueno, en la panadería siempre han querido que vuelva. Siento pena por la situación, pero también estoy motivado, después del taller he vencido el miedo para hacer el EPA, estoy estudiando”.

➤ ***FUTURO. Expectativas de futuro.*** “Quiero verlo bien, pero no está nada claro. Por una parte bien porque con los estudios es diferente, pero veo negro lo del trabajo, aunque soy un buen panadero”.

³⁴⁴ FOESSA, VIII Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España, op. cit., pág.275.

Predisposición personal. “Sí claro, estar bien físicamente y poder trabajar. De momento no quiero volver con mi mujer, prefiero la cosa así porque igual me pasa lo mismo que antes, no podemos vivir juntos”.

Nivel de confianza. “Estoy bien, contento por lo de estudiar y me veo fuerte. Yo creo que voy a salir adelante”.

Si bien en esta investigación sólo ha aparecido un caso relacionado con la variable de enfermedad mental, éste necesita una especial atención por sus particularidades. Se trata de una persona de 52 años, casada, con hijos, con trabajo y reconocimiento profesional, pero a partir de la vergüenza que le causa la enfermedad mental de su cónyuge, comienza una relación extramatrimonial, y su impulsividad le conduce a una espiral emocional que le hace a abandonar el hogar familiar, veamos su testimonio: “Sentía mucha vergüenza porque los problemas psiquiátricos de mi mujer me superaban, además teníamos continuas discusiones porque yo mantenía una relación fuera del matrimonio. En un momento no aguanté más y sin pensarlo me marché, viví ocho meses en la calle. Cuando me di cuenta de la decisión me dio un bajón, Sentí mucha culpa, y mucha rabia, lo había perdido todo”(ENT.7).

Estamos ante un caso de importancia puesto que nos habla de los muchos y diversos caminos que pueden llevar a padecer procesos de vida en la calle, así como de la influencia de las estructuras emocionales y afectivas y los déficits en la capacidad de autorregulación emocional en el origen de algunos procesos de exclusión extrema. Y de la ineludible necesidad de la intervención social individualizada, por tanto de incorporar los factores subjetivos en el análisis y tratamiento de los problemas sociales. Entre estos diversos problemas sociales poco atendidos y estudiados, también se encuentran la orfandad y soledad vital, sin embargo, en determinados casos, como los que aquí exponemos, se convierten en factores iniciadores de procesos de vida en la calle.

G.D.7. Hombre. 43 años. Soltero. 18 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Perdí a mis padres con 4 años, he pasado mi vida con mis abuelos hasta que murieron, ahora no tengo familia”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Intento no recordar, prefiero no hablar de esto y sigo a lo mío”.

Impacto emocional. “Las emociones son muy importantes, pero para mi son malos recuerdos”

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Yo estoy solo pero menos mal que puedo estar aquí, me atienden y puedo aprender cosas. Tengo comida caliente todos los días y duermo en Casa Abierta.

Necesidades actuales. “Un trabajo”.

Percepción emocional. “Son muy importantes, no estaríamos aquí”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Yo no lo veo mal porque ya digo que me he presentado a un trabajo y sé que me van a coger, estoy seguro”.

Predisposición personal. “El objetivo es trabajar, yo el último trabajo fue ayer, unas horas en un bar”.

Nivel de confianza. “Sin duda, seguro que encontramos trabajo porque aún somos capaces”.

G.D.8. Hombre. 47 años. Casado. 8 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Mi padre abandonó a mi madre, nos dejó solos. Toda la vida he vivido solo, no llegué a conocer a mi hermano, no tengo familia, sólo un ahijado que me felicita en mi cumpleaños”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Mal porque en 2012 estuve en prisión por las drogas. Me ayudó mi madre cuando perdí el trabajo. Ahora me están ayudando aquí y me he presentado a un trabajo y sé que me van a coger, estoy seguro”.

Impacto emocional. “Últimamente sueño con mi padre y siento soledad, rabia, impotencia, no quiero hablar de eso”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Aquí hemos encontrado algo de calma”.

Necesidades actuales. “Un trabajo”.

Percepción emocional. “Yo también pienso eso, de haber sabido manejar bien las emociones no estaríamos aquí”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “El trabajo lo aporta todo, sin trabajo lo veo muy negro”.

Predisposición personal. “Mi objetivo también es trabajar, estoy dispuesto a lo que sea”.

Nivel de confianza. “Yo tengo confianza en encontrar trabajo y en que puedo salir adelante y cambiar de vida”.

Como puede verse, los relatos referentes al aislamiento y la soledad vital confirman que estas situaciones de vida generadas por diversos motivos de desestructuración familiar, originan gran inquietud, así lo expresaron algunas personas de las que participaron en la dinámica del grupo de discusión, sirva como ejemplo el siguiente relato: “Intento no recordar, prefiero no hablar de esto, perdí a mis padres con 4 años, he vivido con mis abuelos hasta que murieron, ahora estoy solo, no tengo familia” (G.D. 7.).

Además, estos sucesos vitales pueden llegar a ser lo suficientemente estresantes como para convertirse en factores de exclusión y precipitadores de otros tipos de problemas como es el paso por la prisión, como ocurrió en la vida de esta persona: *“Mi padre nos abandonó, después he estado solo toda mi vida, solo en mi paso por la prisión y solo en mi experiencia con las drogas, tengo un hermano que no conozco, no quiero hablar de eso”* (G.D. 8.).

Son problemas de consideración que suponen un fuerte desequilibrio psicológico, y afectivo en el que se entrelazan diversos estados emocionales como rabia, impotencia, soledad, ansiedad, vergüenza, que afectan poderosamente a las estructuras emocionales de los individuos. Las consecuencias que todos estos sucesos traumáticos, como factores activadores de procesos de exclusión, tuvieron en las personas de nuestro estudio se evidencian en las condiciones de vida y necesidades actuales recogidas en el apartado de análisis del presente.

En primer observamos que el 50% de las personas que se relacionan en este apartado, sí mantienen contacto con la familia, no es así en el otro 50% de los casos. Tanto en unos casos como en los otros, la vida transcurre con grandes dependencias del recurso en el que son atendidas, realizan algún tipo de formación y cuentan con diversas prestaciones económicas (RGI), ayudas para medicación, para comer y alojamiento para dormir, etc. A la postre, son lugares a los que algunas de estas personas, valoraron positivamente la atención y cuidados que se les ofrecía y reconocían haber encontrado *“un lugar donde tenemos calma”* (G.D.8). Son relatos que confirman la necesidad y razón de ser de la gran cantidad de recursos de acogida, de ayuda y atención a la creciente población en situación de exclusión social extrema.

En cuanto a las necesidades vitales urgentes, en el 64% de los casos de este apartado, afirmaron que su mayor necesidad es el trabajar, incluyendo a la única persona que en el momento de las entrevistas contaba con un empleo de inserción. Estos datos relacionados con los factores personales son coincidentes con los relativos a los factores familiares y relacionales, con los que también coinciden los datos sobre la percepción emocional, puesto que en unos casos y otros, dieron valor a la importancia de las emociones en el devenir de sus vidas, opinando que de haber sabido manejar sus emociones de manera adecuada todo hubiera sido diferente.

Por otra parte, más allá de estas atribuciones emocionales, en los relatos de estas personas aparecen otras cuestiones de importancia a tener en cuenta, sirvan como ejemplo los siguientes testimonios: *“Yo lo que más necesito es desengancharme del todo, necesito apoyo porque estoy en el buen camino para tener un poco de estabilidad y de calma”*(ENT.3.), o este otro *“Lo que necesito es estabilidad emocional y económica, es difícil por la edad y por la situación, necesito independizarme y poder valorar mi confianza y ponerla a prueba”* (ENT.8), e igualmente el de esta otra persona: *“Lo que más necesito es dar satisfacciones a los demás, he hecho mucho daño”* (ENT.2).

Sobre la visión del futuro, los testimonios en este grupo de factores reflejan que un 50% de las personas lo veían con optimismo y mostraron esperanza y confianza en lograr mejorar y cambiar sus condiciones de vida, para lo cual se marcaron el objetivo personal de lograr trabajo y una vivienda para a vivir de manera autónoma.

En este sentido, también registramos algunos testimonios que mostraban ilusión por la formación y los estudios, como el de esta persona de 35 años, con estudios primarios, soltera y con 12 años de vida en exclusión social, se expresaba así: *“Espero que los proyectos que tengo salgan bien, quiero formarme para trabajar en la marina mercante, es mi ilusión”* (ENT.15), en su misma línea se postulaba este varón de 52 años, con la ESO terminada y tras pasar 8 años viviendo en la calle: *“Estoy dispuesto a cualquier cosa, quiero ser alguien en la vida. Hacer algún curso que merezca la pena para que pueda trabajar”* (ENT.13).

La emoción de la ilusión también se orienta hacia las relaciones sentimentales, cuestión relevante porque es una circunstancia que puede ayudar en el proceso de estabilidad e inclusión, tal como en la vida de esta persona entrevistada: *“Mi objetivo personal es dejar de beber y conseguir estabilidad y crear una familia, aunque tengo mis miedos, no tengo seguridad, pero voy a intentar luchar porque tengo una relación que quiero mantener, hago deporte para coger fuerza, por salud, y dejar el tabaco, no beber me sienta muy bien.* (ENT.5).

Por otra parte, el otro 50% de las personas entrevistadas, tenía en ese momento una visión pesimista sobre un futuro muy negro, con la percepción de que nada fuera a cambiar, como le ocurría a esta mujer de 50 años, separada y con dos hijos: *“Prefiero ni pensar ni hablar del futuro, ahora lo veo todo muy mal, no tengo nada, sólo enfermedad.*

Me gustaría ver y hablar con mis hijos, pero no creo que esto vaya a cambiar” (detiene la entrevista para desahogarse y llorar) (ENT.19). Otro de nuestros informantes así se expresaba: “No tengo ninguna ilusión por nada ahora mismo. No tengo ningún objetivo de futuro, ningún proyecto. No me veo con estabilidad, me veo incapaz de plantarme un objetivo de futuro, lo veo muy negro, yo me veo en la calle otra vez porque el sistema no funciona” (ENT.17).

Estos relatos corroboran que la existencia de tendencias y patrones de procesos mentales negativos y pesimistas de afrontamiento de las circunstancias adversas, constituyen una variable personal que puede dificultar el proceso de inclusión social de determinadas personas, enfatizándose así la necesidad de impulsar con intensidad acciones de educación socioemocional como la que proponemos en esta Tesis Doctoral, orientadas al desarrollo de habilidades personales como factores protectores contra la exclusión residencial extrema.

A este respecto, las personas entrevistadas en esta investigación avalan nuestra propuesta dado que mayoritariamente consideraron que las emociones son muy importantes porque influyen en las cosas que pasan y mostraron su interés por aprender a gestionar sus emociones. Sirva como ejemplo la narración de esta persona: *“Yo no sé expresar mis emociones, y habría sido importante si hubiera sabido expresarlas y manejarlas, las emociones son muy importantes” (ENT.13).*

Una vez expuestos los datos relacionados con los factores familiares-relacionales y personales, veamos a continuación los testimonios relativos a problemas y variables de análisis socioeconómico como la pérdida de trabajo, el desempleo, el empleo precario, problemas económicos, deudas y desahucios que componen el bloque de factores estructurales de exclusión social.

Factores estructurales.

Como primer dato significativo véase que dos de los tres casos expuestos corresponden a mujeres cuya situación de exclusión residencial llega a través de la pérdida del trabajo y las posteriores dificultades económicas para hacer frente a los gastos relacionados con la vivienda, con el pago de hipoteca, u otros gastos sobrevenidos y que llevaron al desahucio o la pérdida de la vivienda. A estas contingencias se suma la dura y

traumática decisión de tener que dejar la custodia de los hijos a las instituciones. Una cuestión de gran importancia y relevancia social puesto que nos remite al análisis de la exclusión social desde una perspectiva de pobreza infantil y cómo esta (re)produce una mayor desigualdad social y situaciones de exclusión extrema. Veamos los testimonios de los diferentes casos y ámbitos de factores citados.

G.D.3. Hombre. 43 años. Soltero. 24 meses de calle.

PASADO. Sucesos vitales. “Perdí el trabajo y como me marché de casa joven y siempre he estado solo, estoy acostumbrado, no pedí ningún tipo de ayuda y acabé en la calle”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “No te das cuenta y no pides ayuda. Pero por qué hay que quejarse, si hablamos del cambio, hay que cambiar uno mismo, hay que mirarse qué haces”.

Impacto emocional. “No puedo definir cómo me sentía y cómo me siento, lo que yo siento sólo vale para mí. Te sientes mal porque pierdes el trabajo. Me siento mal físicamente al recordarlo, no soy capaz de definir la emoción de aquellos momentos, me siento fracasado, ahora estoy triste y tengo miedo”.

➤ ***PRESENTE. Vida diaria actual.*** “La vida se lleva como se puede, aquí en Estrada ocupamos el tiempo, hacemos talleres y actividades”.

Necesidades actuales. “Sólo necesito un trabajo”. Todo el grupo coincide en que su necesidad es un trabajo.

Percepción emocional. “Son muy importantes, no estaríamos aquí. Pero la gente esconde las emociones”. En esta respuesta coincide todo el grupo.

➤ ***FUTURO. Expectativas de futuro.*** “El futuro lo veo negro, pero para qué quejarse”.

Predisposición personal. “Queremos trabajar, no tener trabajo es temporal. Ahora estoy en paz conmigo mismo”.

Nivel de confianza. “Si no creemos no vivimos”.

ENT. 12. Mujer. 49 años. Soltera. 3 meses de calle.

➤ ***PASADO. Sucesos vitales.*** “Yo estaba separada y no tenía trabajo, se me había terminado el contrato, hasta que agoté el paro, estaba pagando la hipoteca, influyó que hicieran una obra de ascensor, los vecinos me denunciaron porque no podía pagar y lo puse en venta, pero fue casi regalado, me sirvió para pagar la obra y lo que me quedaba de hipoteca, salí de casa sin nada”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “No pedí ayuda a nadie. He vivido 3 meses en la calle, he dormido en cajeros, es una experiencia de vida muy mala. Tuve que acogerme a las ayudas y ahora duermo en el albergue municipal”.

Impacto emocional. “Malos recuerdos sobre todo de cuando sentía el frío. Yo trataba de animarme, algún día tenía que termina, me sentía fatal, cabreada, pensaba que mejor morirme. Más bajo no se puede caer, he llegado a pedir. Sentía vergüenza, por el hecho de que me vieran en el cajero, porque aquí me conoce todo el mundo”.

➤ ***PRESENTE. Vida diaria actual.*** “Yo ahora no tengo contacto con la familia, ni con mis hijos, alguna llamada y ya está. Me llevo muy bien con mi expareja, el pobre tiene

cáncer, pero me hace sentirme bien. Él es el único que me anima. Estoy durmiendo en el albergue, llevo mes y medio, y como en el comedor social, por las mañanas vengo a Goiztiri hasta las once y media. El resto del día estoy en la calle hasta las nueve que entramos en el albergue y rezando que no llueva”.

Necesidades actuales. *“De momento no tengo ninguna ayuda económica. A ver si me dan la RGI y puedo ir a una habitación a vivir, porque el fin de semana, desde las ocho de la mañana en la calle, sentada en un banco, buscando algún trabajo, es muy duro estar en la calle, es muy aburrido, te pasas el día pensando. Me hace falta un sitio dónde vivir y comer bien, y descansar. Es lo que más necesito, y poder comprarme algo de ropa que no tengo nada, y la medicación que tengo que pagarla y no puedo. Cuando acabé en la calle perdí todo, hasta las amistades, eso es lo que he hecho muchísimo de menos, una persona, una amigas con la que poder hablar y contarle todo. Me acuerdo mucho de una amiga que la quiero” (Se emociona y llora).*

Percepción emocional. *“Me cabreo porque tuve un trabajo cuidando a una señora mayor, pero luego no he vuelto a encontrar nada, creo que las extranjeras nos han quitado este trabajo. Aunque ahora mismo estoy mal de salud, me duele todo el cuerpo de estar en la calle. No estoy con fuerzas, tengo miedo y estoy triste porque veo que no tengo dónde meterme”.*

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** *“Negro, lo veo muy negro, con la crisis todo se ha puesto muy difícil. Tengo ganas de que me salgan ya bien las cosas, son muchos años así. Esto me hace sentirme muy mal, tengo un nieto y no lo conozco, esto no tiene nombre, es lo peor que le puede pasar a una madre, lo peor, saber que tienes hijos y que no puedas; (Llora y guarda silencio), es lo peor, perdí a mi madre hace ocho años y lo pasé muy mal. La echo mucho de menos, pero no ver a mis hijos, es lo peor”.*

Predisposición personal. *“Para poder estar con mi hija yo haría todo lo que ella me pidiera. Poder vivir con mi pareja, ver a mis hijos, cada uno tiene que elegir su camino, pero tener una relación con ellos, me gustaría ser feliz todos juntos, con mi hija” (Sigue llorando).*

Nivel de confianza. *“No creo que pueda recuperar la relación con mi hija, está rota desde antes de todo esto, con el chico sí, hablo con él de vez en cuando. Las emociones tienen mucha importancia, estar triste y no tener a nadie que te ayude, la tristeza es importante, a mí me ha hecho mucho daño. Intento no pensar en ello, sé que están bien y tengo esperanza que de mayor puedan cuidarme y hablar”.*

En relación a cómo afectan estas circunstancias vitales de los individuos en sus hijos, conviene recordar que en España uno de cada cuatro niños se encuentra en una situación de riesgo de pobreza o de exclusión, unas cifras que son las segundas más elevadas de toda la UE. Esto tendrá efectos a largo plazo porque en España hay poco movimiento entre clases sociales: un niño pobre será probablemente un adulto pobre.

ENT.22. Mujer. 50 años. Soltera. 7 meses de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** *“No tenía recursos, no tenía trabajo, no tenía dinero y me desahucieron. Dejé a mis hijos a cargo de la Diputación es lo mejor que he hecho en mi vida, por ellos, sé que están protegidos y saben que esto es temporal.*

Cómo afrontó la vida en la calle. “Estuve durmiendo en el trastero de casa durante 7 meses, no lo sabía nadie, sólo algunos vecinos que me dejaron. No tenía ninguna ayuda y tampoco la pedí por vergüenza.

Impacto emocional. “Muchos pensamientos de suicidio (Suicidio), no conseguía adaptarme, no aceptaba lo que estaba pasando. Al dejar a mis hijos, me sentía muy culpable, y mucho miedo y mucha humillación, sobre todo por lo de la higiene, no puedes asearte, lavarte y tener una higiene íntima.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Sólo tengo a mis 3 hijos, su padre no se ocupa de ellos, no tiene tampoco recursos, por eso están con la Diputación. Con mis hijos hablo todos los días, nos llevamos muy bien, ya digo que ellos saben perfectamente qué pasa y que volverán conmigo. Ahora de momento estoy en una habitación alquilada esperando a un piso. Por las mañanas vengo a Goiztiri, luego paso el día en la calle, tomo algún café hasta la hora de comer, voy al comedor social a mediodía”.

Necesidades actuales. “Tengo la RGI, y una ayuda de Goiztiri para la habitación. Necesito disponer de un piso y un trabajo para poder recuperar a mis hijos”.

Percepción emocional. “Estoy triste por no tener a mis hijos, culpable por haberles hecho pasar por todo esto, pero tengo esperanza, ilusión porque veo que ellos están bien. Aún hay días que me da por pensar en suicidarme” (Suicidio).

Sí, saber manejar las emociones es importante, estaría más tranquila, por lo menos no pensaría en el suicidio, aunque pensar en mis hijos es lo que me da fuerza”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Tengo esperanza, creo que saldré adelante, pero se me está haciendo muy duro”.

Predisposición personal. “Lo único que quiero y me preocupa son mis hijos, con estar con ellos me es suficiente”.

Nivel de confianza. “Sí estoy segura de que lo voy a conseguir, me dan fuerza mis hijos. Las emociones son muy importantes, influyen en cómo afrontas las cosas que te pasan”.

A este respecto y según los estudios recientes sobre el neurodesarrollo que presentan Muñoz-Vinuesa, Alfonso-Martín, Cruz Quintana, Pérez-Marfil, Sotomayor-Morales y Fernández-Alcántara:

“Se constata la asociación entre déficits en el neurodesarrollo, el cognitivo en especial, y bajos niveles socioeconómicos. En concreto, algunas de las áreas que se ven afectadas son el dominio del lenguaje, la memoria, las funciones ejecutivas y el procesamiento emocional. Estos estudios analizan diferentes variables como ingresos familiares y nivel educativo de los padres. Además, los mediadores más importantes que afectan a la relación entre los factores examinados son la sensibilidad de la madre y las condiciones ambientales de la vivienda”³⁴⁵.

³⁴⁵ Antonio Muñoz-Vinuesa, Andrés Alfonso-Martín, Francisco Cruz Quintana, M^a Nieves Pérez-Marfil, Eva M^a Sotomayor-Morales y Manuel Fernández-Alcántara, “Determinantes sociales de la salud. Estatus socioeconómico, neurodesarrollo y funciones ejecutivas en la infancia”, *Index de Enfermería*, vol.27, n^o 3, tercer trimestre, 2018, págs. 143-146.

En materia de infancia, se aprobó la Ley Orgánica 8/2015 de modificación del sistema de protección a la infancia *Derechos del Niño en su Observación General 14: «la pobreza económica y material, o las condiciones imputables directa y exclusivamente a esa pobreza, no deberían constituir la única justificación para separar un niño del cuidado de sus padres»*. Esta previsión resulta incompleta si no viene acompañada de programas y ayudas contra la pobreza, que son precisamente de las que carecemos en nuestro país.

Recordemos que la Asamblea General de Naciones Unidas, hace ya casi dos décadas, señaló en la *Declaración Un Mundo Apropiado para los Niños de 2002* que «invertir en la infancia y realizar los derechos de los niños se encuentra entre las formas más efectivas de erradicar la pobreza», lo que establece a la población infantil como prioridad en la lucha contra la pobreza:

“Los niños no son responsables de su suerte y de acuerdo con la Declaración Universal de Derechos del Niño, todos tienen derecho a la alimentación y a un desarrollo adecuado. Los titulares de este derecho son los niños, no sus madres y padres. Por tanto, no pueden convertirse en derechos condicionados a la situación de los progenitores. Es una asignación que se otorgaría como derecho cuyo titular sería el propio menor. Y, por ello, da igual cuál sea la conducta, la disposición a trabajar, el éxito o fracaso de sus padres. Como los menores no tienen la capacidad de gestión de esa ayuda, la perceptora sería la madre y, en caso de que esta no estuviera o no tuviera la tutela, el padre”³⁴⁶.

Ahondando en esta cuestión sobre el alto riesgo de exclusión social entre la población infantil pobre y según Ayala Cañón, Martínez López y Sastre García:

“Existe un mayor riesgo diferencial de los hogares monoparentales, especialmente en niños que viven en hogares encabezados por mujeres y que refleja la severidad de la situación económica de los niños con sustentadores desempleados, como corrobora su altísima tasa de pobreza. Una posible razón de este resultado es extinción de los programas de ayuda a las familias cuando los niños y niñas cumplen tres años, como es el caso de la deducción por maternidad aplicable a las madres trabajadoras o la reducción por hijo menor de tres años aplicable en el IRPF”³⁴⁷.

³⁴⁶ José Luis Rey Pérez, *La lucha contra la pobreza y la exclusión social desde una perspectiva jurídica*, Análisis y Perspectivas. Desprotección Social y Estrategias Familiares, FOESSA, Madrid, 2017, págs.171-182.

³⁴⁷ Luis Ayala Cañón, Rosa Martínez López, Mercedes Sastre García, “Pobreza y condiciones de vida de la infancia en España”, *Documentación Social*, nº 144, 2007, págs.165-196.

Según estos trabajos se hacen necesariamente urgente el diseño y aplicación de políticas públicas para la erradicación de la pobreza infantil entre las que deben encontrarse políticas integrales que abarquen medidas económicas, laborales y de vivienda porque estas duras vivencias que se ponen en evidencia en investigaciones como la de esta Tesis Doctoral, muestran que este tipo de acontecimientos pueden dar comienzo a procesos de exclusión residencial extrema que se agravan y perpetúan si no se pide ayuda, como reflejan los testimonios aquí presentados.

En el análisis de las estrategias con las que estas personas afrontaron su situación vemos que, igualmente que en otros casos ya expuestos, en los comienzos del proceso de exclusión no pidieron ayuda debido en gran parte a la experiencia emocional de vergüenza, sirva como ejemplo el testimonio de esta mujer: *“Estuve durmiendo en el trastero de casa durante 7 meses, no lo sabía nadie, sólo algunos vecinos que me dejaron. No tenía ninguna ayuda y tampoco la pedí por vergüenza”*(ENT.22). Algo distinta es la visión sobre su situación de este informante al comentar que *“no hay que quejarse y sí mirar lo que uno puede hacer para cambiar las cosas”*(G.D.3). Estos sucesos y la experiencia de vivir y dormir en la calle tuvieron un fuerte impacto emocional que afectaron seriamente la autoestima y dignidad de estas personas:

- *“Me sentía fatal, cabreada, pensaba que mejor morirme, más bajo no se puede caer, he llegado a pedir”. “Sentía vergüenza, por el hecho de que me vieran en el cajero, porque aquí me conoce todo el mundo”. (ENT.12.).*
- *“No puedo definir cómo me sentía y cómo me siento Me siento mal físicamente al recordarlo, no soy capaz de definir la emoción de aquellos momentos, me siento fracasado, ahora estoy triste y tengo miedo”. (G.D.3).*

Son circunstancias y situaciones de vida en las que se comprende que puedan aparecer pensamientos y tentaciones de suicidio como narraba esta mujer en la entrevista: *“Tenía muchos pensamientos de suicidio, no conseguía adaptarme, no aceptaba lo que estaba pasando. Al dejar a mis hijos, me sentía muy culpable, y mucho miedo y mucha humillación, sobre todo por lo de la higiene, no puedes asearte, lavarte y tener una higiene íntima”*(ENT.22).

Esta es una cuestión de gran valor al situarnos en la necesidad del análisis de la exclusión social desde la perspectiva de género y la apertura de la hipótesis de un mayor

impacto en las estructuras emocionales en las mujeres que sufren situaciones de exclusión residencial extrema.

Los testimonios obtenidos sobre el transcurrir del día a día de estas personas son similares, cuando no coincidentes, con los analizados y expuestos en los bloques anteriores, dado que su vida transcurre entre las actividades de las organizaciones en que son atendidas y largas horas en la calle, algo que como indicaba esta persona en la entrevista: *“Es muy duro estar en la calle, te pasas el día pensando y además es muy aburrido”*(ENT.12). Es decir, esta circunstancia revela las luces y «las sombras» de los servicios prestados por las organizaciones del Tercer Sector puesto que, más allá de las horas y actividades en las que están ocupadas las personas atendidas, durante largas horas del día se ven obligadas a vagar por las calles, por tanto no acaban de separarse de ese ambiente de múltiples riesgos.

En este transcurrir de sus vidas en el presente, algunas de estas personas mantienen contacto con familiares y disponen de las necesarias ayudas y prestaciones sociales. En cuanto a sus necesidades vitales prioritarias, también ponen el foco en el trabajo y disponer de una vivienda, así lo comentaba esta mujer en la entrevista, *“Necesito un lugar donde vivir, comer bien, y descansar”*(ENT.12), esta es una cuestión de máxima relevancia en los procesos de inclusión, que deviene de lo expuesto en el párrafo anterior, y que también lo observamos en el caso de esta otra mujer *“necesito disponer de un piso y un trabajo para poder recuperar a mis hijos”*(ENT.22).

Además aparecen otros aspectos cotidianos de necesidad como la satisfacción de las carencias económicas para costear la compra de diversos artículos, desde medicación hasta algo de ropa, como es en el caso de esta mujer ya citada, que nos confesó emocionada y llorando, que necesitaba *“comprar algo de ropa, no tengo nada”*. Esta misma persona también expresó como necesidad un factor de inclusión que se sitúa en el núcleo del fundamento emocional que defendemos en esta Tesis al señalar que *“necesito recuperar la relación y compañía de las amistades, cuando acabé en la calle perdí todo, hasta las amistades, eso es lo que hecho muchísimo de menos, una persona, una amigas con la que poder hablar y contarle todo”* (ENT.12).

No son banales estas cuestiones, son informaciones importantes que ponen de relieve por una parte, la necesidad de *verse bien*, algo que ayuda a preservar la dignidad y

autoestima personal y por otra, muestran la importancia y función inclusiva de las relaciones sociales en el devenir de una vida saludable.

En lo relativo al impacto y percepción emocional y según las narraciones de las personas que fueron entrevistadas en este bloque de factores estructurales, coincidentes con relatos anteriores, las emociones son muy importantes, de tal manera que, *“de haber sabido gestionarlas bien no estaríamos aquí, lo que pasa es que las personas esconden las emociones”*(GD.3), o como manifestaba esta otra persona, *“estaría más tranquila, por lo menos no pensaría en el suicidio”* (ENT.12).

Así mismo, en el momento de realizar las entrevistas y en relación a los estados emocionales que más decían sentir en el presente eran *“miedo y tristeza porque no tengo donde meterme, las emociones son muy importantes, a mí la tristeza me ha hecho mucho daño, estar triste y ver que no tienes a nadie te ayude”* (ENT.12), o la palmaria expresión de esta mujer que dejó a sus tres hijos a cargo de los servicios sociales: *“Siento mucha tristeza por no tener a mis hijos y me siento culpable por haberles hecho pasar por todo esto”* (ENT.22).

En lo relacionado con el futuro en este bloque de factores estructurales, entre las personas participantes en nuestro trabajo de campo sólo una lo vio con esperanza y con confianza, es el caso de esta mujer que afirmaba *“tengo esperanza en el futuro, ahora mi preocupación con mis hijos y pensar en ellos es lo que me aporta la fuerza, estoy salir adelante”* (ENT.22). Sin embargo, en casos era precisamente la falta de sus hijos lo que producía dolor y sufrimiento de tal manera que al contarlo durante la entrevista brotaba el llanto y el silencio: *“Tengo un nieto y no lo conozco, esto no tiene nombre, es lo peor que le puede pasar a una madre, lo peor, saber que tienes hijos y que no puedas....”* (el llanto irrumpió y sustituyó al relato) (ENT.12).

Testimonios como este tienen gran relevancia e impacto puesto que, basándonos en las líneas teóricas que apuntan a la necesidad de tener en cuenta los aspectos subjetivos en la investigación e intervención contra la exclusión social, interpelan sobre los actuales métodos de intervención social y abren nuevas hipótesis de investigación y de trabajo orientado a la inclusión, como esta cuestión que planteamos: *¿Puede ser una buena herramienta de inclusión el trabajar inicialmente desde la restitución de los vínculos*

afectivos y emocionales buscando la estabilidad de las estructuras emocionales y de la autoestima, dignidad e identidad personal?

Una vez planteados los datos obtenidos y clasificados según los diferentes grupos de factores de exclusión social, en las próximas páginas exponemos los testimonios y datos sobre las *Situaciones de exclusión y vida en la calle originada por sucesos traumáticos sucesivos*. Se presentan tres casos que reflejan con claridad, a modo de paradigma de procesos de exclusión social, las cadenas de sucesos estresantes y traumáticos que en las vidas de algunas personas van sucediéndose.

Son sucesos vitales que se encadenan unos a otros de manera que, sin haberse solucionado los problemas presentes, se suman otros nuevos, aumentando así las dificultades y sus efectos emocionales. Son largos procesos vitales en los que se van entrelazando todo tipo de circunstancias que forman parte de los distintos factores de exclusión analizados, familiares-relacionales, personales, estructurales y culturales.

Cadenas de sucesos traumáticos.

Si bien, estos procesos suelen iniciarse con la pérdida del trabajo y el consiguiente grado de vulnerabilidad, aquí los exponemos separados de los factores estructurales al estimar que estas experiencias vitales de dificultades sucesivas y entrelazadas, tienen entidad propia como objeto de atención y estudio sociológico desagregado y porque entendemos que la pérdida de trabajo no tiene por qué suponer por sí misma el inicio de un proceso de exclusión, sino que deberá ir acompañada de otros condicionantes, como la pérdida de vivienda o la falta de apoyo familiar.

En este sentido, son muchos y variados los sucesos estresantes y contingencias que llevan a vivir situaciones de exclusión social; consumo de drogas, abandono del hogar familiar, pérdida de negocio, pérdida de trabajo, deudas, muerte de familiares, ruptura matrimonial, delitos, embarazo no deseado, etc. Todos ellos están presentes entre los que llevaron a sus particulares episodios de vida en la calle a las personas cuyos testimonios presentamos. Son relatos extensos por cuanto son muchas y variadas las contingencias vitales que nos expresaron y mediante los cuales nos aportan datos relevantes para este ámbito de nuestro trabajo.

ENT.4. Hombre. 49 años. Soltero. 4 meses de vida de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “En un momento de mi vida empecé con las drogas y llegó un momento en que me marché de casa, no quería hacer daño a mis padres. Me fui cobrando el paro. Un tiempo de trapicheo, 10 años, tenía dinero, tenía donde dormir, con los años pude tener un bar con mi pareja, hasta que empezó a ir mal, tuvimos que cerrarlo, aún debo dinero del bar, a la seguridad social y por eso no me conceden ayudas. Poco tiempo después mi antigua pareja me informa que tenía un hijo mío, me sentí muy culpable, tenía que estar con ella”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Acabé en la heroína por todo lo que me estaba pasando, la sociedad me parecía una mentira, hipocresía, para huir de todo esto”.

Impacto emocional. “Sentía miedo, siempre está ahí, estoy haciendo algo que sé que está mal, desesperado por perder la casa, el negocio, la pareja, se rompía toda mi vida” (Metáfora).

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Me pagan la ayuda social de emergencia (AES)³⁴⁸ y en la casa (Arriaga) me pagan por sacar a pasear a la perra de la casa”.

Necesidades actuales. “Trabajar, yo ahora podría trabajar, estoy limpio, pero no hay trabajo, tengo ya una edad, poco trabajo, la discapacidad”.

Percepción emocional. “Creo que son muy importantes, yo tengo bajones emocionales muy fuertes, a veces lloro recordando toda la vida, estoy harto de conflictos en mi vida” (Llora en la entrevista al recordarlo).

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “No lo veo claro, aquí estoy bien, pero con mi discapacidad no sé cómo me arreglaré”.

Predisposición personal. “No sé cuándo podré irme a vivir de manera autónoma, aquí estoy arropado, seguro. Me gusta escribir”.

Nivel de confianza. “Tengo que creer que puedo. Sí me gustaría trabajar sobre el tema de las emociones, solo y en grupo”.

ENT.14. Hombre. 55 años. Soltero. 36 meses de vida de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Pues primero tuve mal matrimonio, yo creía que tenía algo y no tenía nada, (Metáfora), falleció mi padre, me pasé con él mucho tiempo en el hospital, hasta que murió, luego falleció mi madre. No pude levantar cabeza. Luego me separé por los problemas en casa, no teníamos intimidad, la familia de mi mujer se pasaba el día en mi casa, yo no tenía sitio en mi sofá para sentarme, ni podía oír música en mi equipo. Un hermano de ella se separó y vino a vivir a nuestra casa, discutíamos mucho con él. Ahora ya desde que me he separado, los nervios, la ansiedad, las pastillas para los nervios, me quedé sin ganas de hacer nada, sin ganas de vivir, no quería salir a la calle, salía y me mareaba, el psiquiatra me dijo que tenía fobia social, entonces con los nervios empecé a despreocuparme, luego me dieron ayuda para un piso y aguanté durante 3 años, empecé a tener deudas, entonces lo dejé y me fui a vivir con un amigo y me la preparó y acabé en la calle, esta vez sí que he acabado en la calle, que yo no había estado nunca”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Cuando empecé con el tema de los nervios ya no pude trabajar y cuando me vi en la calle me fui a vivir a una chabola durante 6 meses, Empecé

³⁴⁸ Las ayudas de emergencia social son prestaciones no periódicas de naturaleza económica y subvenciones destinadas a aquellas personas cuyos recursos resulten insuficientes para hacer frente a gastos específicos, de carácter ordinario o extraordinario necesarios para prevenir, evitar o paliar situaciones de marginación social.

con las ansiedades, acabé otra vez enganchado a la droga, yo ya había pasado una época enganchado y luego al alcohol cuando dejé la droga hasta que me tuvieron que ingresar en el hospital durante varios meses”.

Impacto emocional. “Pues de muy mala leche, (Metáfora) me iba a andar, a gritar al aire libre, me fui andando de Bilbao a Santander para sacarme la rabia, yo pensaba; ¿cómo me ha podido pasar esto? ”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Con mis hermanas me llevo muy bien, pero no se pueden ocupar de mí, y con mi hijo, pero ahora está enfadado conmigo porque tengo una novia y eso no le gusta porque quiere que vuelva con su madre. Vengo aquí a desayunar a Goiztiri, estoy aquí para estar con la gente, luego me voy a Santurtzi a la mar a pescar, a buscar percebes para buscarme la vida, a pasear a mi perro, voy a comer al comedor social y duermo en mi chabola, ceno allí. Tengo mi pensión y la parte proporcional de la RGI y una ayuda de Goiztiri y el comedor social”.

Necesidades actuales. “Una ducha, una cama y una cocina. Aunque sean 30 m. Ahora no puedo trabajar porque me dieron la invalidez total. Yo podría empezar, pero el problema es mantenerlo y continuar. Pienso que podría tener un trabajo y ganarme 400 euros, pero sólo tengo el ir a jugarme la vida y coger percebes”.

Percepción emocional. “Pues bastante mal, pero no lo quiero demostrar, yo lo llevo todo por dentro, mis pensamientos, pero no los muestro. Tengo mucho cabreo porque no tengo trabajo, por eso he dejado las pastillas para los nervios. Las emociones no se pueden gestionar hasta que no estés situado, porque si no estás situado sigues con lo mismo, yo tengo controladas mis emociones desde el momento que me den un piso, un sitio donde estar bien, yo estoy mosqueado, a veces porque tengo la cabeza un poco ida, se me olvida pasar el paro o no me preocupo de ir, o cualquier otro papel, ya paso, que les den (silencio) esto es lo que nos pasa a muchos, que perdemos las ayudas porque estamos amargados”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Mira, ahora lo veo bien, al estar en Goiztiri que veo que se preocupan por las personas, me ha hecho pensar en bien, mi vida ha cambiado bastante con la ayuda de Goiztiri”.

Predisposición personal. “Pues tener una casita, poder llevar a mi novia, estar en casa con tranquilidad. Hace falta que hagan algo las instituciones, porque lo único que hacen es darte de comer para que no protestes. No puede ser que dejen a los ciudadanos en la calle”.

Nivel de confianza. “Yo creo que las emociones todos las manejamos como nos las imponen, primero nos imponen, la principal es la vergüenza, tener o no tener, da vergüenza, y el desprecio de la gente, es lo peor que hay. Estas emociones nos afectan porque dejas de integrarte, de andar con los amigos, te hartas de pedir y que no te llegue la pasta”.

ENT.26. Hombre. 51 años. Soltero. 24 meses de vida de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Todo empezó por la mala relación en mi familia, éramos 7 hermanos, y teníamos muchas discusiones por el cuidado de mi madre que estaba enferma. Tuve que dejar de estudiar a los 15 años y poner me a trabajar para ayudar en casa. Trabajé en la hostelería durante muchos años, hasta que con 30 años empecé con el alcohol y la cocaína. Estoy separado y tengo dos hijos, después de varios ingresos por

alcoholismo y la cocaína, mi mujer me dio a elegir, o el alcohol o la familia, tenía que marcharme de casa”.

Cómo afrontó la vida en la calle. *“Cuando me marché de casa fui a vivir a un piso que me dejó un amigo, allí estuve durante 1 año, hasta que me echaron del trabajo y dejé el piso. Acabé viviendo en la calle durante 4 meses. Me encontraron tirado en un parque, sólo quería morirme, es cuando empecé el tratamiento”.*

Impacto emocional. *“Emocionalmente estaba muy mal y lo apagaba con el alcohol, la cosa se fue agravando fuera de casa. He tenido dos intentos de suicidio” (Suicidio).*

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** *“Mantengo buena relación con mi mujer, a veces nos vemos, y también con mis hijos, cuando estoy con ellos me anima, me da ilusión. Tengo una habitación, por lo menos tengo allí mis cosas, pero no quiero quedarme allí, me come, me voy a estar con mis hijos. Sobre todo paso el día en el curso de Cáritas, y ahora llevo 4 meses trabajando con Cáritas. Me levanto a las 6 de mañana. Eso me ocupa la mente, me distrae. Porque si me quedo solo en la habitación tengo miedo a recaer porque me dé por beber. Por eso también ando mucho en bici. Me ayuda a despejarme la mente. Además de Cáritas, me ayuda Goiztiri y tengo la RGI, puedo pagar la habitación”.*

Necesidades actuales. *“Ahora mismo tener más fuerza, más energía para no pensar tanto en el alcohol. Tengo la medicación, para la depresión y por el alcohol”.*

Percepción emocional. *“Pues tengo ilusión por mis hijos, pero cuando los veo siento miedo a volver a recaer. He tenido épocas de altibajos, Hay días que me siento vacío y sigo pensando en el suicidio.(Suicidio) Creo que sí es muy importante saber manejar las emociones, por lo menos no me sentiría así”.*

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** *“Yo estoy muy satisfecho, la verdad. Por lo menos tengo a mis hijos, mi mujer que me ayuda y trabajo. El futuro para mí es tener más fuerza para no volver a beber, sobre todo por las mañanas”.*

Predisposición personal. *“Sólo la bici, me gustaría poder andar con ella mucho tiempo”.*

Nivel de confianza. *“Espero conseguirlo, pero no tengo mucha confianza, no me veo con la suficiente fuerza para dejarlo, se me hace muy duro. No soy un buen ejemplo para mis hijos y eso me produce mucha angustia. Es muy importante saber manejar las emociones en todas las cosas de la vida, pero sobre todo en problemas así”.*

Estos testimonios demuestran que numerosos procesos de vida en la calle están conformados por múltiples dificultades que se han desarrollado demasiado rápido, casi al mismo tiempo, lo que dificulta enormemente el poder asimilarlas y encajarlas de manera eficaz, de aquí surge la vital importancia de contar con los necesarios mecanismos sociales de ayuda y de tener la capacidad de pedir esas ayudas a tiempo, de ello depende poder minimizar los efectos de los eventos estresantes. Pero si esto no es así, se puede comprender que lleven a quien los padece a un desequilibrio psicológico y emocional de tal calado que condicione seriamente la facultad de reaccionar adecuadamente y pedir esos necesarios apoyos. Además, ese estado desestabilizador puede facilitar la opción del consumo de sustancias tóxicas y posterior adicción, como ocurrió en los tres casos

presentados en este apartado: *“Acabé en la heroína por todo lo que me estaba pasando”* (ENT.4), *“me fui a vivir a una chabola y acabé enganchado al alcohol y las drogas”* (ENT.14), *“me encontraron tirado en un parque”* (ENT.26).

El impacto emocional que sufrieron estas personas hizo que sintieran desesperación, miedo y pensamientos como: *“Emocionalmente estaba muy mal y lo pagaba con el alcohol, la cosa se fue agravando fuera de casa y sólo quería morirme, he tenido dos intentos de suicidio”* (ENT.26). O estos otros relatos en los que utilizaron la metáfora como medio de expresión: *“Sentía miedo, siempre está ahí, estoy haciendo algo que sé que está mal, estaba desesperado por perder la casa, el negocio, la pareja, «se rompía toda mi vida»”* (ENT.4), *“estaba de «muy mala leche», pensaba ¿cómo me ha podido pasar esto?”* (ENT.14).

Como consecuencia de los sucesos acontecidos en las vidas de estas personas, en el momento de las entrevistas su rutina diaria transcurría entre actividades de formación para la recuperación personal en las organizaciones que las atendían (*Cáritas, Casa Arriaga y Goiztiri*) y para hacer frente a sus privaciones contaban con las ayudas sociales (*RGI, AES*), y prestación para comida y cama (aunque en uno de los casos seguía pernoctando en una chabola). Además en algunos de los casos realizaban alguna actividad con la que ocupar el tiempo y obtener algún dinero extra: *“Voy a buscar percebes, pienso que podría ganarme la vida con esto”* (ENT.14).

A diferencia de casos anteriores, estas personas no identificaban el trabajo como su principal necesidad vital de forma tan marcada, sino que abogaban por un alojamiento y por superar sus adicciones y no recaer, tal como afirmaba esta persona: *“Necesito no pensar tanto en el alcohol, siento miedo a volver a recaer, hay días que sigo pensando en el suicidio”* (ENT.26). Son testimonios que manifiestan la relevancia de la intervención social mediante acompañamientos individualizados y a largo plazo, hasta la completa inclusión de los individuos en una vida normalizada.

En esta línea de argumentos, las entrevistas mostraron opiniones e información de tal importancia que llevan a la obligada reflexión sobre la pertinencia de facilitar una vivienda como primera acción en los procesos de inclusión: *“No se puede lograr la estabilidad emocional si no se está situado, porque si no estás situado sigues con lo mismo, yo podría tener controladas mis emociones desde el momento que me den un piso,*

un sitio donde estar bien” (ENT.14). Este relato avala la puesta en marcha de programas de Housing First, una estrategia de inclusión que vienen reclamando y desarrollando la FEANTSA³⁴⁹ y FOESSA³⁵⁰ como punto de partida en la acción contra el sinhogarismo.

A este respecto, las personas entrevistadas que presentamos en este bloque coincidieron en la importancia de la influencia de las emociones en todos los acontecimientos de sus vidas: *“Creo que son muy importantes, yo tengo bajones emocionales muy fuertes, estoy harto de conflictos en mi vida. (ENT.4), o también que “es muy importante saber manejar las emociones, por lo menos no me sentiría así, siento miedo a volver a recaer” (ENT.26).*

Estas cuestiones permiten ver que, mayoritariamente estas personas percibían las emociones como fundamentales a la hora de enfrentarse a situaciones de dificultad y conflictos de manera adecuada y eficaz. Consideraron que el estado en el que se ven actualmente es consecuencia de no haber sabido manejar mejor sus emociones, por ejemplo, por actuar de manera impulsiva y que por tanto, si hubieran sabido cómo identificar, regular y hablar de sus emociones y pedir ayuda, todo hubiera sucedido de mejor manera, confesando (alguna de ellas) que se sentían culpables por lo ocurrido, y que en algunos casos, tanto la culpa como la vergüenza, les llevó al aislamiento social. Sin embargo, ante estos estados emocionales de culpabilidad, no se toma conciencia de la verdadera raíz de los males de la exclusión se encuentra en el propio funcionamiento de la nuestra sociedad y de la deficiente aplicación de las políticas sociales.

Los testimonios de estas tres personas también resultaron ilustrativos en otras cuestiones al revelar tres aspectos diferentes relacionados con la afectación emocional, la baja autoestima, la inseguridad y la falta de confianza en sí mismas como resultado de sus procesos de exclusión extrema y que son relevantes para los fines de este estudio. La primera de ellas nos habla de la percepción de un futuro incierto, de las dudas sobre la posibilidad de una vida autónoma y el miedo a dejar el entorno de seguridad del recurso de acogida en el que se encuentra, tal como se expresaba con ocasión de la entrevista esta persona que había estado 4 meses en la calle; *“No sé cuándo podré irme a vivir de manera autónoma, aquí estoy arropado, seguro” (ENT.4).*

³⁴⁹ FEANTSA, *Guía Housing First Europa*, 2016. Disponible en <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2016/11/Gui%CC%81a-Housing-First-Europa.pdf>

³⁵⁰ Guillem Fernández Evangelista, *Terminar con el sinhogarismo*, Colección Estudios de FOESSA, Madrid, 2018, págs. 115-185.

El segundo participante reveló otra de las cuestiones de relevancia, se trata de la aparición de la vergüenza que se siente ante la falta de recursos y el desprecio de la gente hacia las personas que se ven abocadas a estas situaciones de exclusión, son potentes emociones sociales cuyo efecto es el aislamiento y la baja autoestima, así lo narraba: *“La vergüenza y el desprecio de la gente, es lo peor que hay. Estas emociones nos afectan porque dejas de integrarte, de andar con los amigos”* (ENT.14).

Por último, la tercera persona, a pesar de declararse satisfecha por cómo se desarrollaba su vida en aquel momento al haber recuperado el contacto con la familia y tener un trabajo temporal con Cáritas, emocionalmente se mostraba decaída y afectada: *“No me veo con la suficiente fuerza para dejarlo, se me hace muy duro. No soy un buen ejemplo para mis hijos y eso me produce mucha angustia, por eso es muy importante saber manejar las emociones, sobre todo en problemas así”* (ENT.26). Este relato nos muestra el poder de las emociones y la necesidad de trabajar en la recuperación de la autoestima, la identidad y la dignidad de las personas como potentes herramientas que facilitan el afrontamiento y superación de las situaciones de crisis y dificultad.

Por otra parte y para cerrar este bloque de análisis de los factores de exclusión social, a continuación exponemos los testimonios de siete personas migrantes en situación de exclusión que incluimos en nuestro trabajo de campo atendiendo así al fenómeno migratorio como potencial factor de exclusión social extrema.

Factores Culturales. Personas migrantes.

Son numerosas las personas que llegan a nuestro país con la intención de encontrar un trabajo y labrarse un futuro que mejore sus condiciones de vida y las de sus familias. Sin embargo, como Sánchez Morales aclara *“a su llegada en calidad de migrantes económicos, se enfrentan a un nuevo desgaste psicológico-emocional”*³⁵¹ y al encontrarse solas si no cuentan con redes de apoyo y de acogida, pronto se ven en alojamientos precarios y hacinados que la mayoría de las ocasiones se encuentran en zonas conflictivas y de marginación. No cabe duda sobre la presencia de la problemática migratoria como causa de procesos de exclusión extrema, así lo revelan las narraciones de las personas que exponemos en este apartado.

³⁵¹ M^a Rosario H. Sánchez Morales, “La internacionalización de la exclusión social extrema en España: tendencias y escenarios de futuro”, *Sistema*, n^o 190-191, enero 2006, págs. 385-404.

ENT.1. Hombre. 29 años. Soltero. 48 meses de vida de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Vine a trabajar, un primo me dijo que tenía trabajo, vine y no había nada, me vi en la calle”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Al final acabé metido en el ambiente de la calle, me agarré al alcohol y empecé a consumir drogas. Hasta que me ayudaron los Servicios Sociales”.

Impacto emocional. “Mucha rabia y tristeza porque vi todas las ilusiones rotas, me sentía muy mal, desorientado. Sí, seguro, habría ido todo mejor, no habría empezado a consumir.”

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Hablo mucho con la familia, me acuerdo mucho de ellos. Paso el tiempo en los talleres, aprendiendo cosas. Ahora tengo la ayuda para un piso y tengo la RGI”.

Necesidades actuales. “Necesito trabajo, no me siento integrado sin trabajo, estaría todo bien, si tengo trabajo”.

Percepción emocional. “Ahora estoy bien, con ilusión. Me veo con más autonomía porque parece que las adicciones están superadas”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Veo el futuro trabajando”.

Predisposición personal. “Encontrar trabajo, si tengo trabajo todo irá bien”.

Nivel de confianza. “Sí tengo confianza. Sí me gustaría para aprender, porque podría manejar mi rabia y la tristeza de otra manera”.

ENT.10. Hombre. 34 años. Soltero. 96 meses de vida de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Vine a buscar trabajo para vivir mejor y ayudar a mis padres. Se acabó el trabajo en la construcción, y no encontré otro trabajo, se acabó el paro, no podía pagar y dejé la casa, me fui a vivir con unos amigos durante un año. Luego volví a Marruecos. Tampoco encuentro trabajo allí y vuelvo”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Acabé durmiendo en la calle y empecé con el alcohol y las drogas”.

Impacto emocional. “Me sentía muy mal, no encontraba respuestas a lo que me estaba pasando y sentía mucha pena”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Tengo contacto por teléfono con mi familia, hablamos, mis padres son pobres no me pueden ayudar. Tengo ayuda de Bizitza Berria, tengo un techo donde comer y dormir. Paso el día en el centro con las actividades diarias y en la calle”.

Necesidades actuales. “Tener fuerza para seguir mi camino. Ahora no tengo trabajo, y creo que sí podría trabajar, yo busco, lo intento en muchas empresas. Necesito ayuda para salir del alcohol y drogas, ahora llevo un año sin beber”.

Percepción emocional. “Mi emociones ahora son de miedo por no encontrar trabajo, la situación es muy difícil, estar aquí en Betoño no puede ser para siempre. Pero bien, tengo confianza porque llevo tiempo sin consumir”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “No sé, no lo veo claro”.

Predisposición personal. “Me gustaría cambiar de vida, No volver a consumir, pensar más las cosas y reflexión para no cometer los mismos errores”.

Nivel de confianza. “Algo de confianza tengo porque llevo un tiempo sin hacerlo”.

ENT.16. Hombre. 26 años. Soltero. 38 meses de vida de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Mis padres son pobres, soy el menor de 11 hermanos. No podía seguir estudiando porque mi padre no podía pagarlo, no comprar libros. Hay trabajo, pero no hay dinero, no tengo futuro allí en Marruecos, pienso que tengo que venir a Europa a trabajar, a ganar dinero para ayudar a mi padre. Vine con 16 años debajo de un camión, me cogió la policía y me devuelve a Marruecos, lo he intentado cinco veces, la última he llegado hasta Sevilla, he estado allí cinco meses en un centro de menores, hice un curso de jardinería y cuando cumplí 18 años me dieron papeles y trabajo de soldador hasta que se acabó el trabajo y me quitaron el permiso”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Me voy a Francia, he estado en varios países pero sin trabajo y sin papeles en Suiza la policía me llevó a la cárcel y he vuelto aquí. Me han ayudado en Goiztiri, puedo comer en el comedor social, me dan dinero para cenar, y me están pagando una habitación pero sólo por 3 meses. Pero sin papeles no tengo nada”.

Impacto emocional. “Muchos recuerdos, pero yo ya he estado dos veces en Marruecos, cuando me arreglaron los papeles. Ahora ya llevo ocho años sin ir. Es mucho tiempo, muy difícil, estoy triste, si me falta mi madre, me siento mal, tengo ganas de verlos. Ahora no puedo”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Tengo contacto con mi madre y con mis hermanos. Ahora tengo una habitación por tres meses que me paga Goiztiri. Me dan 80 euros para cenar y como en el comedor social”.

Necesidades actuales. “Necesito un trabajo y papeles, y ya está, para poder ir a ver a mi familia. Siempre estoy solo. Tengo que seguir buscando porque si buscas encuentras, tengo diploma de jardinería, y tengo que apuntarme en Lanbide³⁵². No me siento integrado, ahora soy extranjero en mi país y extranjero aquí, después de 10 años voy a volver y no tengo nada, no tengo ni ropa”.

Percepción emocional. “Me siento bien, bueno, regular. La fuerza viene sola, yo tengo a mi madre esperando, tengo que correr, tengo que hacer cosas para ver a mi madre”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Muy difícil llegar al futuro, estoy solo y sufriendo aquí, llevo aquí 10 años y estoy como el primer día, no ha cambiado nada, sólo y 10 años sin ver a la familia (Tono de tristeza, baja la voz). Bueno, está bien, ahora tengo experiencia de vida, al vivir solo, tengo que hacerlo todo solo” (Muestra resignación).

Predisposición personal. “Espero tener mi casa como todo el mundo, tener mi familia, mi mujer, mis hijos, un trabajo. Mi madre también va a estar contenta. El trabajo es importante”.

Nivel de confianza. “Sí claro, tengo que conseguirlo, poco a poco”.

Tal como observamos a través de estos testimonios, las personas migrantes se enfrentan a un gran riesgo de entrar rápidamente en contacto con personas que frecuentan ámbitos marginales y viviendo en la calle o en recursos asistenciales. En estas personas, el

³⁵² Servicio Vasco de Empleo. Su misión es la de acompañar y orientar en el proceso de búsqueda de empleo Gestiona también la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

desequilibrio y choque emocional que supone el viaje migratoria y la llegada al lugar de destino se ve agravado y potenciado por la soledad, por las diferencias culturales, de idioma y de costumbres y por la lejanía de sus seres queridos, además de la discriminación cultural y económica a la que se ven sometidas, según Tezanos y Tezanos Vázquez:

“El propio viaje o la forma de viajar ya es una fuerte experiencia emocional, un drama humano que fuerza a aceptar cualquier trabajo y en cualquier condición ya que lo necesitan imperiosamente para subsistir y, en muchas ocasiones, también para que puedan sobrevivir sus familias en su lugar de origen.

De los principales elementos de contexto que conforman los riesgos de exclusión social de estas personas, carencias laborales, falta de vivienda, falta de recursos materiales, déficits en las redes sociales de apoyo, muchas de estas personas migrantes acumulan vulnerabilidades en todos ellos.

La raíz del problema está en las condiciones extremas de pobreza y desarticulación política y económica que se dan en amplias zonas del mundo, detrás de estos impulsos migratorios existes procesos de huida de extremas carencias, pobreza y violencia. Existen millones de personas que no tienen nada que perder y a las que no les importa lo desesperado de las condiciones de sus viajes migratorios”³⁵³.

Ahora bien, tal como remarca Sánchez Morales, cabe preguntarse si aquellas personas que llegan a nuestro país buscando mejores oportunidades de vida, son realmente *personas «sin hogar»*. Su respuesta es que inicialmente no podemos considerarlos como tal:

“En su mayoría son personas jóvenes con buena salud, que mantienen relaciones regulares con sus familias, son jóvenes motivados, con ilusiones y que quieren trabajar. Pero sus vidas a su llegada es de extrema precariedad, los factores que hacen que se conviertan en personas «sin hogar» son de naturaleza estructural, familiar, personal y cultural.

Son personas que llegaron en calidad de inmigrantes económicos y con el tiempo, las circunstancias les llevan a asemejarse a las personas «sin hogar» por lo que se ven obligados a acudir a los dispositivos de atención específicos y se da el efecto perverso que de deriva de la vidas en la calle, muchas de ellas pueden acabar en ámbitos marginales y delictivos de los que es difícil sustraerse”³⁵⁴.

Los siguientes testimonios, extensos porque nos cuentan numerosas peripecias que aportan datos de interés para la investigación, nos confirman la anterior respuesta de

³⁵³ José Félix Tezanos y Sergio Tezanos Vázquez, “La cuestión migratoria en España. Tendencias en inmigración y exclusión social”, *Sistema*, nº 190-191, enero, 2006, págs. 9-39.

³⁵⁴ M^a Rosario H. Sánchez Morales, “Los extranjeros «sin hogar» en la España de principios del siglo XXI: tendencias y escenarios de futuro”, en José Félix Tezanos (ed.) *Tendencias en exclusión social y políticas de solidaridad*, Octavo Foro sobre Tendencias sociales, Editorial Sistema, Madrid, 2005, págs. 385-410.

Sánchez Morales puesto que podemos observar que la situación de “sin hogar” se origina cuando estas personas se encuentran ante numerosas incertidumbres, desprotección, desorientación y un entorno hostil.

ENT.18. Hombre. 33 años. Soltero. 24 meses de vida de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Vemos a la gente que vienen a España que tienen un nivel de vida mejor que nosotros, hemos pensado que vamos a intentar cruzar el estrecho, a ver si hay suerte. Lo he intentado muchas veces. Cruzo en 2006 debajo de un camión. Llegué a Cádiz y no tuve suerte porque a los 10 días me detiene la Guardia Civil y me devuelven a Marruecos. Me fui con la familia, y poco después lo intento otra vez desde Tánger. Esta vez lo consigo y voy directamente a Gerona, estoy allí porque conozco a un chico de Marruecos. Y al llegar allí, después de 8 días consigo un poco de trabajo, es ilegal, pero bueno, consigo algo para comer, con un empresario autónomo marroquí que trabaja en piscinas, luego en un restaurante”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Cuando decides salir de casa para ir a un país que no conoces, que te enfrentas a una cosa que no sabes cómo es, tampoco dominas el idioma, no estás seguro de llegar. La decisión de venir a España la tomo yo, la familia me dice que cuidado si hay peligro, cuando una madre escucha que su hijo se mete debajo de un camión, (largo silencio), y eso es difícil para ellos también. En Gerona llegué a dormir un par de días en la calle, y aquí también en albergues. Nunca pensé que iba a llegar ese momento de vivir en un albergue, en la calle”.

Impacto emocional. “No sé cómo nombrar los sentimientos, cuando te metes debajo de un camión hay miedo, pero también dices voy a arriesgarme un poco y a lo mejor voy a mejorar mi vida, todas las personas cuando quieren conseguir algo, siempre hay problemas, pero hay que intentarlo. Me da mucha pena porque mis abuelos que muerto sin verlos, pero...”(Silencio).

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Si mantengo buena relación con mi familia, normal, me llaman, llamo yo también, hablamos. La verdad es que estoy mejor que antes, porque en Cataluña he sufrido un poco más, al llegar no tenía pasaporte, ni idioma, ni papeles para trabajar, aunque hay trabajo. Tuve unas temporadas en Cataluña que son difíciles, la verdad. Ves que te viene el alquiler y no ves nada claro dónde vas a conseguir para pagar. (Eleva el tono, con rabia) Aquí tenía un hermano y amigos, después del albergue me ayudó Izangai³⁵⁵ durante un año y luego me ayudó Goiztiri, ahora cobro la RGI y con ella pago un piso que comparto con un chico. Por la mañana voy a clases, estoy estudiando y de vez en cuando me gusta participar en las actividades de Goiztiri para ocupar mi tiempo”.

Necesidades actuales. “Ahora no tengo trabajo, pero creo que voy a tener una oferta, creo que va a prosperar dentro de poco. Los estudios acabo ya, consigo el graduado. Estoy inscrito en Lanbide. Pero todo depende de extranjería, hay que esperar. Es que es difícil, siempre escuchas a otras personas, españolas que dicen que no es como antes. Creo que somos víctimas de la burbuja inmobiliaria porque en ese momento creo que había trabajo para personas sin nivel de estudios, para gente que no está preparada, pero...” (no finaliza la frase).

³⁵⁵ Asociación sin ánimo de lucro cuya misión es la de acompañar procesos de incorporación social y de generar itinerarios de inclusión.

Percepción emocional. *“Allí, en estos momentos es cuando sufres, es cuando dices: debería quedarme en Marruecos porque, sientes como un fracaso algo así. Echo de menos a mi familia, por ejemplo, son 5 años ahora, tuve los papeles en 2011, los perdí en 2014, hice un viaje a casa en 2012, y tengo ganas de ver a mi familia. (Se emociona y llora). Siento impotencia, es una cosa que no puedes cambiar nada, no puedes hacer nada, que no depende de mí, y voy a hacer lo que sea para conseguirlo, el trabajo no me afecta, estoy para trabajar y para mejorar nuestras vidas, la vida es así. No entiendo mucho de esto de las emociones, pero creo que mejoraría la vida, porque cuando te vienen estas cosas, piensas mucho, que si te falta un papel, que si vete allí, te hacen pensar mucho y te sientes decaído. Bueno, si das muchas vueltas a eso, te sientes mal, como estrés, la verdad”.*

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** *“El futuro, nunca se sabe, las cosas como están ahora, no está nada claro Espero que mejoren las cosas”.*

Predisposición personal. *“De momento conseguir los papeles y poder visitar a mi familia, y conseguir un trabajo, el trabajo es muy importante, el trabajo es la base poder ser más fuerte para conseguir formar una familia, que también es un objetivo muy importante y mejorar la vida”.*

Nivel de confianza. *“Bueno, no sé, sí echarle muchas ganas y levantarme para trabajar y seguir intentando, tengo mucha confianza en que lo voy a conseguir. Me siento bien, me siento fuerte. No sé cómo sería mi vida, la verdad es que cuando el cuerpo está mal, cuando te sientes flojo porque has recibido alguna noticia mala o algo así, te da un bajón, tristeza, impotencia también, si no puedes conseguir lo que quieres, son importantes porque si no controlas no te va a ayudar, no puedes salir del pozo, (Metáfora). si podemos llamarlo así, no vas a ningún lado. Entonces hay que levantar la cabeza y seguir para adelante”.*

Las contribuciones teóricas sobre este tema aquí tratado sirven de espejo para los testimonios expuestos en tanto que revelan la situación de extrema pobreza en la que estas personas vivían en sus países de origen por la que se vieron forzadas a emprender su periplo migratorio y sufrir todo tipo de peripecias en busca de una mejor vida, incluso jugándose la vida a edad muy temprana. Este es el caso de estos dos jóvenes que aún recuerdan claramente aquellos momentos en su relato, el primero de ellos de 23 años en el momento de la entrevista expresaba que: *“Mis padres son pobres, no podía seguir estudiando, no tengo futuro allí, con 16 años vine en los bajos de un camión” (ENT.16)*, y el segundo, tras 13 años en nuestro país, narraba que *“al ver que en España se vive mejor y después de muchos intentos, pasamos debajo de un camión, yo tenía 20 años” (ENT.18)*.

Estos testimonios aquí aportados también nos reflejan que determinadas personas, a pesar de contar con algún empleo o medio de subsistencia en su país de origen, toman la decisión de iniciar un periplo migratorio en busca de una mejor calidad de vida, así lo podemos constatar a continuación.

ENT.25. Hombre. 33 años. Soltero.12 meses de vida de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “En mi país trabajaba de mecánico-electricista, pero muy mal, ganaba muy poco. La gente que vuelve a mi país dice que Europa va bien, yo tengo ganas de ir, quería ayudar a mi familia. Y ya tenía problemas con la policía por la política. Vine a España en un camión, primero a Lérida, enseguida tenía trabajo aunque era poco dinero, y vine aquí”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Al llegar a Barakaldo, no tenía trabajo, nada, así que me vi en la calle, durmiendo en la calle, un año. Empecé a beber y a fumar porros, hasta que necesitaba beber todos los días”.

Impacto emocional. “Pues muy triste porque estaba en la calle, hablaba con mi madre y le decía que estaba bien, y también he pasado mucho miedo al dormir en la calle, pasaba días sin comer”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Mantengo contacto con mi familia, hablo con mi madre y le digo que estoy bien. Vengo por las mañanas aquí a Goiztiri, la comida en el comedor con los vales y luego duermo en el albergue, pero ahora no quiero ir al albergue porque hay gente con droga y que bebe, yo tengo miedo a recaer, ahora llevo 2 meses sin tomar nada”.

Necesidades actuales. “No me siento integrado, no tengo casa, no tengo trabajo, no tengo pasaporte, ¿cómo voy a estar integrado? Necesito todo esto”.

Percepción emocional. Ahora bien, tranquilo, pero con miedo a recaer, no beber, ni drogas. Tengo medicación, para la depresión porque estaba muy triste y por el alcohol”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “No quiero pensar en el futuro, sólo quiero tener una vivienda. Me falta el pasaporte, se está retrasando, porque con él puedo buscar trabajo”.

Predisposición personal. “Sí, me gustaría trabajar y una casa y poder ayudar a mi madre. Todo, cualquier cosa, no beber más”.

Nivel de confianza. “Mal, no estoy satisfecho, claro, me tocó vivir en la calle. Aquí no tengo nada. Mucha porque al vivir así, tienes mucho miedo y estás triste, y eso te lleva a beber, y estás mal, eso te hace mucho daño”.

ENT.27. Hombre. 39 años. Soltero.132 meses de vida de calle.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Quiero venir a Europa a buscar trabajo. En la India, tenía trabajo, pero ganaba muy poco. Yo venía para trabajar y mandar dinero a casa”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Al llegar a Melilla me acogieron en el centro, pero pasaban los días y no podía hacer nada. Es muy duro. Pasé a la península y pude llegar a Bilbao, como pude, sin nada, no tengo papeles. Vivo 6 meses en la calle, luego me ayuda Goiztiri”.

Impacto emocional. “En Melilla muy mal, pasaban los días sin hacer nada, no podía salir de allí, con 25 años tenía ganas de hacer cosas, de trabajar. Pero no podía hacer nada. Mal, triste“ (muestra dificultad para identificar y hablar de emociones).

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Sí mantengo buena relación con mi familia, hablamos, ahora estoy triste por la muerte de mi padre, no he podido estar allí. Sí, tengo una habitación para tres personas. Aquí en Goiztiri y trabajo en el mercadillo vendiendo ropa, pero todavía sigo sin papeles”.

Necesidades actuales. *“Necesito trabajar y ganar dinero. Tengo la RGI, pero ahora llevo 4 meses sin cobrar”.*

Percepción emocional. *“No estoy del todo bien, nervioso porque no tengo papeles. Por lo menos estoy bien de salud, no bebo ni tomo drogas. Las emociones supongo que son importantes pero no sé cómo sería poder manejarlas bien”.*

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** *“No sé, ahora no cobro, todo va despacio, sin papeles, no puedo trabajar”.*

Predisposición personal. *“Mandar dinero a casa, a mi madre”.*

Nivel de confianza. *“No estoy del todo bien, todo va muy despacio. Sí, confío en que todo saldrá bien. No sé, no puedo contestar a eso”.*

En la mayoría de estos casos expuestos se trata de personas migrantes que vinieron a buscar trabajo alentadas por altas expectativas laborales en la construcción fruto de la expansión inmobiliaria pero al llegar se encontraron con una realidad distinta, tal como le ocurrió a esta persona entrevistada: *“Vine a trabajar, un primo me dijo que tenía trabajo, vine y no había nada, me vi en la calle” (ENT.1)*. Situación que también vivió esta otra: *“En mi país trabajaba pero ganaba muy poco. La gente que vuelve a mi país dice que Europa va bien, yo quería ayudar a mi familia. Vine a España en un camión, enseguida tenía trabajo pero acabó pronto, después no tenía trabajo, no tenía nada, me vi durmiendo en la calle durante un año” (ENT.25)*.

A tenor de los testimonios descritos, son pocas las personas que consiguieron algún trabajo, aunque éste fuera en precario o sin contrato, pero que al menos mientras duró les reportó un mínimo de ingresos, aunque insuficientes para evitar la experiencia de la exclusión, tal nos contó en la entrevista este individuo: *“Encontré trabajo, era ilegal, pero bueno al menos ganaba para comer, primero en Gerona y luego aquí en un restaurante, ahora llevo dos años sin nada” (ENT.18)*.

En unos casos y otros, en poco tiempo se encontraron con el paro y con una vida precarizada y vieron cómo su vida se convertía en una pesadilla al acabar viviendo en la calle, en situación de exclusión social extrema, asediados por el hambre, la penuria y en última instancia, por las drogas y la bebida, como le ocurrió a esta persona que según su testimonio: *“Vine a buscar trabajo para vivir mejor y ayudar a mis padres. Se acabó el trabajo en la construcción, y no encontré otro trabajo, se acabó el paro, no podía pagar y dejé la casa, me fui a vivir con unos amigos durante un año, acabé durmiendo en la calle y empecé con el alcohol y las drogas, llevo así 8 años” (ENT.10)*.

Estas experiencias vitales confirman la hipótesis de que los individuos que sufren episodios de vida en la calle corren un altísimo riesgo de acabar consumiendo drogas y alcohol, serios problemas que se añaden al fuerte *shock emocional* al que tienen que hacer frente al verse en la indigencia y lejos de sus familias. Todas estas vivencias significaron un impacto emocional de miedo, rabia y tristeza, tal como podemos ver en estos relatos:

- *“Me encontré desorientado, con todas mis ilusiones rotas” (ENT.1).*
- *“Me sentía muy mal, no encontraba respuestas a lo que me estaba pasando y sentía mucha pena” (ENT.10).*
- *“Sufría y estaba triste por no poder ver a la familia, a la madre”,*
- *“Debajo se un camión se pasa mucho miedo”,*
- *“Tenía mucho miedo por dormir en la calle”.*

Las consecuencias derivadas de las vivencias dramáticas de estas personas se reflejan en la dependencia de las ayudas sociales y unas necesidades vitales entre las que toma protagonismo aprender el idioma, la legalización de su situación (conseguir los documentos necesarios) para poder trabajar.

En este orden de cosas, ante la pregunta sobre su percepción de integración en nuestra sociedad, mayoritariamente sus respuestas indicaron no sentirse integradas, como nos contó en la entrevista este joven de 33 años: *“No me siento integrado, no tengo casa, no tengo trabajo, no tengo pasaporte, ¿cómo voy a estar integrado? Necesito todo esto” (ENT.25)*, en la misma línea se manifestaba esta otra persona: *“No me siento integrado, ahora soy extranjero en mi país y extranjero aquí, después de 10 años voy a volver y no tengo nada, no tengo ni ropa” (ENT.16).*

En cuanto a la pregunta sobre sus vivencias emocionales, podemos apreciar en sus testimonios la percepción de importancia de las emociones, así nos respondían a las entrevistas:

- *“No sé cómo nombrar los sentimientos, cuando te metes debajo de un camión hay miedo. Yo en estos momentos siento mucha impotencia, no entiendo mucho de esto de las emociones pero creo que saber manejarlas bien mejoraría la vida” (ENT. 18).*
- *“Sentía mucha rabia, pero ahora tengo ilusión porque las adicciones están superadas, creo que las emociones son importantes, no habría empezado a consumir y todo habría ido mejor” (ENT. 1).*
- *Estoy muy nervioso porque no tengo papeles, las emociones supongo que son importantes pero no sé cómo sería poder manejarlas bien” (ENT.27).*

Exponer el siguiente testimonio aparte de los anteriores es debido a que, si bien esta mujer también tuvo su particular vida en la calle, presenta características especiales al resto de los de esta bloque. Así, observamos la violencia de género como factor originario y determinante de su situación de exclusión, pero no pierden importancia las particularidades de la cultura y religión de su país de origen.

ENT.28. Mujer. 32 años. Separada. 24 meses de vida de calle.

➤ ***PASADO. Sucesos vitales.*** “Me casé joven en Marruecos, vinimos aquí y de aquí son mis tres hijos. Desde el principio he sufrido maltrato y violencia. Pero no podía hacer mucho porque estaba sola, vivía en un círculo muy cerrado con la familia de mi marido y mi familia que no me defendían ni me ayudaban. Vivía encerrada, no me hacía caso nadie hasta que ya no aguanté más y me marché de casa”.

Cómo afrontó la vida en la calle. “Me quité el velo, me puse ropa moderna, quería ser libre de todo. Podía decidir, antes no podía. Me fui a Santander, dormí dos noches en la calle. Sentía mucho miedo. No quería vivir así, fui a pedir ayuda a los servicios sociales. Me buscaron trabajo en una frutería, pero se acabó y como mis hijos estaban en Barakaldo, contactaron con los servicios sociales de aquí y me ayudaron a venir. Y me están ayudando aquí en Goiztiri”.

Impacto emocional. “Fue el día más triste de mi vida, hablé con mis hijos les expliqué lo que pasaba y porqué me iba, que se quedaban con su padre para su seguridad hasta que yo pudiera llevarlos conmigo. No lo olvidaré jamás, me sentía muerta por dentro. (Metáfora). Sentí mucho miedo al salir de casa y verme en la calle y rabia por ser mujer, porque a un chico no le pasa esto. Me sentía fatal, culpable por dejar a mis hijos, pero sabía que era lo mejor, no los podía llevar conmigo a vivir en la calle”.

➤ ***PRESENTE. Vida diaria actual.*** “No tengo ingresos, duermo en el albergue municipal, y la comida en el comedor social, por las mañanas vengo aquí a desayunar y hago talleres, estoy aprendiendo castellano y voy a buscar trabajo. Me ve la psicóloga y me da calmantes para dormir, pero yo no quiero tomarlos porque quiero estar activa y despierta para hacer cosas”.

Necesidades actuales. “Tener trabajo para recuperar a mis hijos Sobre todo lo que he hecho ha sido aprender hablar castellano para poder entenderme bien”.

Percepción emocional. “Estoy fuerte, no tengo trabajo, pero estoy bien, contenta, veo a mis hijos todos los días, voy al colegio y allí los veo y hablo con ellos, Antes estaban tristes porque me veían triste, pero ahora he notado que están más contentos porque me ven a mí también así. Con las emociones veo que yo decido sobre mi vida, tengo las cosas claras y sé lo que quiero hacer. Sé que tengo aún resentimiento contra mi madre, estoy esperando el momento para tratar de hablar con ella y arreglar las cosas. Cuando vea que tengo el corazón limpio, a veces pienso en ella y siento rencor”.

➤ ***FUTURO. Expectativas de futuro.*** “Lo veo bien, quiero vivir con mis hijos y con mi familia, seguro que va a ser así.

Predisposición personal. “Sí claro, poder llevar una vida normal con mis hijos. Lo primero tengo que hablar con mi familia, conseguir retomar la relación con mi madre”.

Nivel de confianza. “Estoy segura. Son muy importantes, porque te pueden ayudar a tomar decisiones. Bien, estoy satisfecha con lo que he hecho, he dado un paso muy importante. Ahora veo que yo decido sobre mi vida”.

Por lo que respecta a la visión del futuro que tenían estas personas a partir de sus experiencias, se repite la pauta de las anteriores, es decir, el 50% de ellas mostraron optimismo y confianza en lograr sus objetivos de estabilidad y el 50% restante no veía un futuro claro, contemplándolo como muy difícil y con resignación. Esta división de pautas de actitud ante el futuro nos sitúa ante la idea de saturación de los datos, al menos en lo que concierne a este punto.

Una vez vistos estos resultados producto de nuestro trabajo de campo, pasaremos a presentar y analizar los datos de aquellos individuos, tanto locales como migrantes, que por diferentes motivos se encontraban en situación de vulnerabilidad pero que no llegaron a padecer la vida en la calle. Nuestro objetivo con esta dimensión de la investigación es el de realizar un análisis comparativo de los datos que pueda aportar respuestas a la pregunta: *¿Por qué ante semejantes trances sociales de riesgo y vulnerabilidad, unas personas se ven sumidas en procesos de exclusión y otras no?*

➤ ***Situaciones de vulnerabilidad social***

En este bloque de factores incluiremos los datos obtenidos a partir de los testimonios registrados en las entrevistas y grupos de discusión realizados a personas migrantes, personas desempleadas mayores de 45 años y personas jóvenes. Para la exposición de los resultados relacionados con este apartado, seguiremos la pauta de secuencia temporal que venimos utilizando.

En lo referente al fenómeno migratorio, con los testimonios referentes al pasado se trata de conocer los motivos y circunstancias vitales que hicieron que estas personas tomaran la decisión de iniciar sus particulares viajes, en qué condiciones los hicieron y cuáles fueron los efectos sobre su estabilidad psicológica y sus estructuras emocionales y afectivas. El análisis del presente nos aporta una visión de cómo es la vida cotidiana de estas personas actualmente, cuáles son sus necesidades vitales y qué percepción tienen sobre su nivel de integración en nuestra sociedad y sobre sus experiencias emocionales.

Personas migrantes.

No cabe duda del peso específico que adquiere la experiencia migratoria como elemento de exclusión social, las personas migrantes ponen en riesgo sus ya precarias vidas al afrontar diversas dificultades como la falta de trabajo, la situación de ilegalidad, alojarse en viviendas hacinadas, en barrios marginales y periféricos, las trabas con el idioma, falta de redes de apoyo, etc. Sin embargo, a pesar de todas estas barreras que impiden su plena integración en nuestra sociedad, aún no han llegado al estadio de exclusión, no han llegado a vivir en la calle.

Los testimonios que aquí exponemos corresponden a los dos grupos de discusión que llevamos a cabo con estas personas, los presentaremos por separado porque tienen diferencias sustantivas tal como se explicita en el capítulo dedicado a la Metodología, en un caso, que presentamos en primer lugar, son personas con diferentes perfiles sociodemográficos, diversas procedencias y motivos para abandonar sus lugares de origen, el otro grupo estuvo formado exclusivamente por mujeres árabes procedentes de Argelia y Marruecos y de similares perfiles y casuísticas.

G.D.14. Hombre. 36 años. Soltero. 8 años fuera de su país.

➤ ***PASADO. Sucesos vitales.*** “Yo vine porque en mi pueblo hay problemas, hay guerra y la vida es muy dura, musulmanes con no musulmanes, y vengo buscando una vida bien, llevamos 8 años”.

Cómo afrontó la situación. “Pedimos ayuda a Cáritas, he trabajado pero ahora no tengo trabajo y falta dinero”.

Impacto emocional. “Cuando estás buscando una vida mejor, hay que aguantar esa es la ilusión que hay”.

➤ ***PRESENTE. Vida diaria actual.*** “Ahora para mí todo bien porque he encontrado trabajo. Pero no es buen trabajo y poco tiempo, yo quiero trabajar, no siempre tener ayuda, ayuda, no es bueno. Pero para mí no es así, tengo 3 hijos”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “Yo no tengo ninguna ayuda. Ahora la necesidad más importante para mí es tener trabajo. Yo pienso que el de la integración no es el problema”.

Percepción emocional. “Cuando tú sales de casa y vienes aquí a estudiar, estás contento, ves gente nueva, todo bien, cuando me voy de casa a trabajar yo solo, estoy pensando muchas cosas y eso cambia, Yo bien, ahora para mí es importante la salud, aquí si estás enfermo vas al hospital, en mi país, si te estás muriendo ahora mismo y no pagas, olvídate. Yo estoy feliz porque ahora puedo dar a mis hijos escuela, puedo ir al médico si están enfermos, en Africa no, no es como esto”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Yo lo veo bien, estamos luchando”.

Predisposición personal. “Pero si no trabajo no tengo para comer mis hijos, no puedo comprar cosas, eso me da vergüenza”.

Nivel de confianza. “Tengo confianza en que vamos a salir adelante”.

G.D.15. Mujer. 22 años. Soltera. 2 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Yo estaba bien, estaba estudiando en segundo curso en la universidad, tenía trabajo con mi ama. Bueno, yo soy rara, la gente me dice por qué me vengo aquí”.

Cómo afrontó la situación. “Llorando, triste porque me despedía de mi familia, mi madre, mi padre, mi hermano, mi madre también triste”.

Impacto emocional. “Soy infeliz porque he dejado mi familia, mis amigas, mi vida, yo tenía todo cómodo, ¿entiendes?, pero feliz porque es como cuando tienes un nuevo nivel en tu vida, eso está muy bien, yo pensaba ¿por qué no?, nuevo idioma, nueva gente, en Europa, es todo nuevo. Yo estoy bien soy feliz, pero triste por mi madre, mi hermano se queda es más joven y puede luchar, pero mi madre es muy mayor”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Soy joven, y la verdad estoy feliz porque tengo salud, que es lo primero para mí. Yo no tengo, tengo 22 años, hasta los 23 no puedo coger documentos, no puedo hacer nada. Pero no solo el idioma para nosotros extranjeros el trabajo es un problema, yo puedo hacer todo, puedo trabajar, limpiar, todo, da igual qué trabajo, puedo, pero como soy georgiana lo primero tenemos que esperar 3 años para coger documentos, y ahora tengo que esperar 1 año, y en ese año ¿qué puedo hacer? Porque no trabajo, porque sin documentación no puedo, entonces tienes miedo”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “Yo ahora no tengo trabajo. Sí tengo ayuda de dinero, del ayuntamiento. A ver, todos tenemos problemas, pero la gente que tiene hijos tiene miedo, no tiene trabajo, no tiene documentos, también es normal que se vuelvan locas. Sí la mayor necesidad, es el trabajo. Si tienes trabajo, no estás todo el tiempo en casa y no piensas más en eso”.

Percepción emocional. “No puedes cambiar nada ahora en este momento, no puedes estar pensando todo el rato, yo estaba cómoda con mi vida, y vengo aquí, no tengo nada, es culpa mía, mañana estaré bien, más fuerte. Mira ahora no podemos hablar de eso, todos tenemos problemas y si yo hablo de eso, me viene aquí (Se toca la garganta) y tengo que llorar, todos tenemos ese problema. Porque por ejemplo, ella –se dirige a GD5- necesita ver a su familia, él tiene a su madre muy mayor”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Yo también veo el futuro muy bien”.

Predisposición personal. “Conseguir los papeles”.

Nivel de confianza. “Cuando la gente quiere algo y lucha, no hay problema”.

G.D.16. Hombre. 19 años. Soltero. 2 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “En Bulgaria teníamos con mi padre una tienda, nosotros trabajamos con él, pero nuestras relaciones no estaban bien, por eso yo me vengo a España con mi madre”.

Cómo afrontó la situación. “Llevo aquí sólo 2 meses pero nos ayuda Cáritas y aquí en la parroquia”.

Impacto emocional. “Estoy algo triste pero bien porque estoy con mi madre”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Esto me gusta, pero todavía no tengo amigos, no tengo trabajo, tengo que aprender castellano más para trabajar”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “Sí documentos. Yo necesito trabajo, ahora solo mi madre trabaja, mi hermana estudia”.

Percepción emocional. “No sé qué decir, pero yo tengo a mi madre y mi hermana y estoy bien, tranquilo”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Veo bien el futuro, soy joven y puedo hacer cosas”.

Predisposición personal. “Aprender bien el idioma para conseguir trabajo”.

Nivel de confianza. “Seguro que todo va bien, soy joven”.

En este primer grupo vamos observamos variedad de motivos para iniciar la salida de sus países de origen; situaciones de guerra, mujeres que a pesar de estar bien situadas y con estudios acompañan a sus maridos que no tienen trabajo y ven que sus títulos académicos aquí no les sirven, problemas en las relaciones familiares, expectativas de mejoras laborales y sociales, y un caso de mujer joven, estudiante universitaria que decide cambiar de aires y conocer otras culturas, “Yo estaba bien, estaba estudiando en segundo curso en la universidad, tenía trabajo con mi ama. Bueno, yo soy rara, la gente me dice por qué me vengo aquí” (G.D.15, es la única persona que en el momento de realizar el grupo de discusión vivía sola, el resto convivían con sus familias y naturalmente, con otras problemáticas añadidas, tal como vemos en el resto de los testimonios.

G.D.17. Mujer. 30 años. Casada. 6 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Yo terminé mis estudios en la universidad con diploma de arquitecta y estuve trabajando un año en una oficina de estudios y luego me casé y mi marido es pintor y me dijo que había que venir aquí y claro teníamos que venir juntos, allí no teníamos casa, él antes trabajaba como marinero y la empresa cerró, pensó que mejor era aquí en España para hacer su vida”.

Cómo afrontó la situación. “Con la ayuda de Cáritas y aquí en la parroquia porque mi marido ahora tampoco trabaja”.

Impacto emocional. “Mal porque tampoco me sirve mi título y tengo que estudiar todo otra vez, eso está mal”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Yo también bien, aunque hay cosas que yo pierdo, aquí no puedo hacer nada, no puedo trabajar porque tampoco hablo bien castellano, yo me quiero integrar aquí”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “Yo no tengo ayudas, mi marido está trabajando. Para mí sí, cuando la gente no tiene nada”.

Percepción emocional. “Pienso que es un problema de integración”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Yo también veo el futuro muy bien”.

Predisposición personal. “Aprender bien castellano para conseguir trabajo y papeles”.

Nivel de confianza. “Cuando aprende castellano seguro que la vida va mejor”.

G.D.18. Mujer. 35 años. Casada. 5 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Yo allí tengo trabajo, pero en un momento mi marido no, y como hay problemas, venimos a España, ahora aquí no hay trabajo”.

Cómo afrontó la situación. “Con la ayuda de Cáritas y aquí en la parroquia”.

Impacto emocional. “Tampoco me sirve a mí el título, estoy triste”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Pero también hay otro problema para las mujeres musulmanas, por el pañuelo no nos aceptan, tenemos ese problema, es más difícil para encontrar trabajo”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “Yo también tengo ayuda de alimentos. Yo necesito mi familia, mi país, es muy difícil integrar en un país donde no tienes ni cultura, ni idioma”.

Percepción emocional. “Lo más importante son documentos, para trabajar, para estar aquí bien. Pero si no trabajo no tengo para comer mis hijos, no puedo comprar cosas”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “No lo veo claro, los documentos tardan mucho”.

Predisposición personal. “Yo necesito a mi familia y mis documentos para que sea bien”.

Nivel de confianza. “No sé, yo sí quiero, pero no depende de mí”.

G.D.19. Hombre. 37 años. Casada. 12 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Yo estaba bien, pero aquí en Europa nos engañan, yo trabajaba en la universidad, y mi tío para mí era un dios, me mete en la cabeza que yo venga, ahora estoy aquí”.

Cómo afrontó la situación. “Primero voy a Portugal, trabajo y estoy bien, y vengo a España y trabajo en el Corte Inglés, llevaba ya 7 años, y había problemas en mi país y no puedo volver”.

Impacto emocional. “Triste y enfadado porque no hay trabajo y tengo un hijo”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Hay otro más importante, lo que pasa es que hay que hacer cursos, hay que ayudar, pero para buscar trabajo, y algunos no hacen eso, a casa a dormir, y eso muy mal. Lo importante para mí es la salud, así vas a poder luchar, pero no hay trabajo”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “Yo no me siento integrado. Yo no tengo trabajo, yo quiero trabajo”.

Percepción emocional. “Eso es, miedo no es, es estar triste, no nos deja hablar. Ahora yo no soy feliz, soy infeliz. Yo puedo hablar un poco, es muy difícil para nosotros”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Yo lo que veo del futuro es que pueda trabajar siete años más y pueda volver a mi país”.

Predisposición personal. “Quiero trabajar en lo que sea”.

Nivel de confianza. “Pienso conseguir lo suficiente para vivir bien”.

Todas estas personas y familias afrontaron la situación de precariedad a su llegada, solicitando ayuda a Cáritas, sólo dos de ellas tuvieron trabajo (temporal y precario) en algún momento. En todos estos casos el impacto emocional percibido lo describieron como infelicidad y tristeza, tal como expresaron estas personas:

- *“Vine con mucha tristeza porque me despedía de mi familia, de mi madre, y soy infeliz porque he dejado mi familia, mis amigas, mi vida, yo tenía todo cómodo, ¿entiendes?”(GD.15).*
- *“Estoy triste y enfadado porque no hay trabajo y tengo un hijo” (GD.19).*

Al como hemos señalado anteriormente, el segundo grupo de discusión lo componían mujeres árabes procedentes de países del norte de África en cuyos testimonios tienen fuerte presencia los aspectos religiosos y culturales, todas ellas se vieron en la tesitura de acompañar a sus maridos, dejando atrás familias y en algunos casos, su propio trabajo, así lo podemos constatar en sus narraciones de vida:

- *“Yo terminé mis estudios en la universidad con diploma de arquitecta y estuve trabajando un año en una oficina de estudios y luego me casé y mi marido es pintor y me dijo que había que venir aquí y claro teníamos que venir juntos, allí no teníamos casa, él antes trabajaba como marinero y la empresa cerró, pensó que mejor era aquí en España para hacer su vida” (G.D.17).*
- *“Yo allí tengo trabajo, pero en un momento mi marido no, y como hay problemas, venimos a España, ahora aquí no hay trabajo” (G.D.18).*
- *“En mi país yo tengo una vida normal, primero estudiando hasta la universidad, y luego puedo trabajar, no tengo problemas” (G.D.21).*

Cabe aclarar que, al tratarse de un grupo de discusión muy homogéneo en cuanto al perfil de las participantes, en la exposición de sus testimonios hemos utilizado en repetidas ocasiones la expresión «*Misma opinión que las demás*» para indicar que todas las personas participantes afirmaron estar de acuerdo con la opinión de la primera persona en responder, lo cual cumple una de las funciones de esta técnica de investigación, conformar un relato común ante el fenómeno estudiado, sirva de ejemplo la expresión “*Hacemos las cosas normales todas las madres, llevamos a los hija al colegio, la compra, la comida, las cosas de la casa*”, como pauta de vida común para todas ellas, puesto que una vez aquí, tuvieron que ocuparse en exclusiva del cuidado de la familia y de gestión de la privación para la manutención de sus familias compra, comida, etc, sin apenas recursos (en definitiva, son

un reflejo de cómo las mujeres son el soporte vital y emocional de sus familias), y a la vez, nos refleja algunas características específicas culturales, como es la de alejar a la mujer de la vida laboral fuera del hogar.

Todas estas circunstancias podemos constatarlas en sus relatos, que aquí también muestran diferencias en su extensión y contenido debido en gran parte a las dificultades con el manejo del idioma de algunas de estas mujeres, por lo que se expresaron de manera más cohibida. En cualquier caso al tratarse de un grupo de discusión lo que buscábamos era un relato común de contenido significativo para el enfoque y contenido de esta Tesis, por ese motivo también los exponemos seguidos, para que su lectura facilite la comprensión e interpretación de este relato común y compartido sobre sus motivos y experiencias migratorias, cuestiones que quedan reflejadas a renglón seguido.

ENT.11. Mujer. 37 años. Casada.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** *“Yo nunca había pensado que iba a dejar mi país. Pero hay veces que pasan cosas en la vida que no están en tu programa de vida, yo he venido porque el que iba a ser mi marido estaba aquí, antes tenía trabajo y muchas chicas en mi país pensaban venir a España. Nos casamos y me vine con él. Algo por dentro no es cómodo, pero me decido a venir. Mi padre quería que yo terminara mis estudios, me ayudó para que fuera a vivir con mi abuela y estudiar en la capital, no quería que me viniera, pero no lo escuché”.*

Cómo afrontó la situación. *“Pasé muchos meses llorando, vacía, perdida y tenía miedo de todo, cómo voy a vivir aquí, vine directamente aquí que todavía no conozco bien a mi marido. Yo tampoco pensaba que me iba a quedar, pensaba que estaba unos meses y me volvía, pero ahora tengo dificultad para pensar en volver, mis hijas han nacido aquí, estudian aquí. Y ahora lleva tiempo sin trabajo. Se acabó el contrato y pasamos unos meses muy malos, pero nos dieron ayuda social económica y para el alquiler de la casa, los tres hijos estudian en el mismo colegio”.*

Impacto emocional. *“Vengo aquí con miedo, pero de mi miedo saco la fuerza, es una cosa buena para mí, todo no es claro, pero aquí en Vitoria, me ha dado otra forma de vida, yo creo que he manejado mis emociones bien, han sido una ayuda grande para mí. Mi marido es como los hombres de mi tierra, que ven que la mujer puede tener hijos y ocuparse de la educación y de la casa, me gustaría manejar eso bien”.*

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** *“Tenemos contacto y buena relación con la familia, mi padre llama, quiere saber cómo estoy, cómo están mis hijos, hablo con mis hermanos y hermanas. He ido varias veces a verlos, ahora llevo tres años sin ir. Hemos estado 10 años en un piso de alquiler, se acabó el contrato y pasamos unos meses muy malos, pero nos dieron ayuda social económica (800€) y (200€) para el alquiler de la casa, los tres hijos estudian en el mismo colegio”.*

Necesidades actuales. Percepción de integración. *“Ahora mi marido no trabaja, lleva tiempo en paro. Yo trabajar no, ahora no por los horarios, estoy haciendo cursos de*

Lanbide. Quiero preguntar a las mujeres que están trabajando cómo hacen para tener tiempo, porque no tengo tiempo, pasa el día rápido, muchas veces quiero estar me sentada escuchando a mis hijas qué pasa en el colegio y sus cosas, pero en estos 2 o 3 años veo que no. Tengo problemas de salud, he estado mal con la hernia discal, ahora puedo moverme”.

Percepción emocional. *“La primera vez, no podía aguantar, todo el día llorando era todo nuevo para mí. Las emociones son importantes, ayudan, porque yo tengo fuerza, pero vuelven otras cosas, por ejemplo, con la gente que quiero con mis hijos y mi marido, no sé qué estoy haciendo así, cada día pasa, y me digo no voy a hacer eso así otra vez y pasa el día y otra vez. Ahora con mi marido me gusta tener fuerza, ahora que lleva tiempo sin trabajo, no sé si vas a entender. Todo no está bien, algo pequeño en el corazón queda, sobre todo cuando escuchamos alguna noticia, la gente nos mira, ¿van a decirnos algo que somos de Argelia?, eso me preocupa, me cuesta mucho, hay miedo. Mi religión y manera de vestir, choca un poco a la gente, pero bueno, estoy bien, pero eso no me importa”.*

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** *“Hay miedo, si les puede pasar algo a mis hijos, tengo dos hijas y miedo de que alguien les haga algo mal, les haga daño. Quiero que mis hijas terminen los estudios, que luego, aunque tengan marido que tengan una buena vida”.*

Predisposición personal. *“En el lado económico, que mi marido tenga trabajo y podamos tener las cosas un poco arregladas, porque por eso han pasado algunos problemas entre yo y mi marido, más tranquilidad y cambiar la manera de hablar con mis hijos. Sé que van a crecer bien, lo que quiero es una buena vida para mis hijos, una vida sana, que estudien, eso es lo más importante, quiero que las chicas puedan hacer lo que yo no he podido. Quiero algún cambio para ellos, aquí, nuestro futuro está aquí”.*

Nivel de confianza. *“Mucha, también tengo miedo de las llamadas de mi país, mi abuelo murió el año pasado, también familiares de mi marido, mi madre tuvo una operación grave el año pasado, pero cómo voy a recibir si hay alguna cosa. Yo me quedo nerviosa, con miedo, con dolor de cabeza, les he dicho a mis hermanas que no llamen. He conocido unos caminos y me voy a caminar a pensar y quedarme tranquila, pero ese miedo que tengo por dentro, no sé de dónde sale, qué voy a hacer. Si pudiera manejarlo para bien, porque el miedo no es bueno”.*

G.D.20. Mujer. 32 años. Casada. 10 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** *“Hemos venido para mejorar la vida, para tener un futuro mejor para nuestros hijos, aquí no hay que pagar el médico, allí si eres pobre no puedes ir al médico”.*

Cómo afrontó la situación. *“Con la ayuda de Cáritas y aquí en la parroquia”.*

Impacto emocional. *“Ahora estamos bien, yo contenta, mi marido trabaja”.*

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** *“Hacemos las cosas normales de todas las madres, llevamos a los hija al colegio, la compra, la comida, las cosas de la casa”.*

Necesidades actuales. Percepción de integración. *“Sí, nos miran mal y eso me da mucho disgusto, somos extranjeras”.*

Percepción emocional. *“Yo estoy contenta, a veces un poco triste”.*

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Yo no tengo miedo del futuro, yo tengo miedo de la gente”.

Predisposición personal. “Para nosotras esto supone mucho sacrificio. Queremos estar y sentirnos integradas”.

Nivel de confianza. “Saber manejar las emociones es importante, sobre todo por el miedo”.

G.D.21. Mujer. 30 años. Casada. 9 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “En mi país yo tengo una vida normal, primero estudiando hasta la universidad, y luego puedo trabajar, no tengo problemas”.

Cómo afrontó la situación. “Muy mal, Con la ayuda de Cáritas y aquí en la parroquia”.

Impacto emocional. “Yo también, ahora bien porque mi marido tiene trabajo”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Yo opino lo mismo que mi compañera”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “Hay también muchas personas majas, buenas, que nos ayudan”.

Percepción emocional. “Ahora yo estoy mejor, contenta también, ya no me molesta la gente”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Yo también tengo miedo al futuro”.

Predisposición personal. “Nosotras no trabajamos, somos amas de casa y queremos que se nos reconozca el trabajo en casa como un trabajo”.

Nivel de confianza. “No sé, también pienso que son importantes”.

Como vamos observando, las contribuciones de estas mujeres a nuestra investigación muestran la triple discriminación de la mujer inmigrante, la etnia, el género y la clase social, tal como explica C. Solé:

“La estratificación del mercado comporta que para estas mujeres, la opción de emigrar no haya supuesto un progreso considerable respecto a su situación en las sociedades de partida, sino todo lo contrario, un proceso de movilidad descendente -salvo en la dimensión estrictamente económica- debido al trasvase de las estructuras patriarcales del país de origen al de acogida, de manera que las relaciones de género permanecen inalteradas y se enfrentan a situaciones en las que los hombres eluden sus responsabilidades familiares”³⁵⁶.

En cualquier caso, todas estas mujeres y sus familias afrontaron su precaria situación de llegada solicitando las correspondientes ayudas a Cáritas y a los servicios sociales municipales, que como queda palpable en sus testimonios, fueron y son ayudas inestimables para paliar sus situaciones de vulnerabilidad.

³⁵⁶ Carlota Solé, “Mujer, inmigración y exclusión social”, en J.F. Tezanos (ed.) *op.cit.*, págs. 308-328

G.D.22. Mujer. 30 años. Casada. 10 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Vinimos a buscar mejor vida, hace 10 años, mi marido no tiene trabajo, ahora tenemos 5 hijos, es difícil darles de comer”.

Cómo afrontó la situación. “Con la ayuda de Cáritas y aquí en la parroquia”.

Impacto emocional. “Lo pasamos mal, con mucha pena, pero hay que estar fuerte porque cuando entra el marido en casa que no te vea siempre llorando. Hay que estar con ánimo, con mucho ánimo”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Yo también, hago lo mismo que las demás”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “No me siento integrada”.

Percepción emocional. “Yo también unas veces estoy contenta y otras veces triste, hay días”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro. Predisposición personal. Nivel de confianza.** “Misma opinión que participante anterior”.

G.D.23. Mujer. 37 años. Casada. 12 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Antes había venido mi marido a buscar trabajo, luego vine yo”.

Cómo afrontó la situación. “Mi marido tenía trabajo, pero ahora ya no y nos ayuda Cáritas”.

Impacto emocional. “Triste y con miedo, tengo 4 hijos, pero estoy mejor que antes”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Misma opinión que las demás”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “No, yo tampoco”.

Percepción emocional. “Contenta, estoy mejor que antes”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “A mí también me pasa eso”.

Predisposición personal. “Sí, podemos trabajar, pero aquí si quieres trabajar te piden que te quites el pañuelo, hay muchos racistas. No queremos quitarnos el pañuelo”.

Nivel de confianza. “A mí me da rabia todo esto”.

G.D.24. Mujer. 35 años. Casada. 8 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Vinimos porque aquí hay mejor vida para nuestros hijos, aquí hay médicos”.

Cómo afrontó la situación. “Con la ayuda de Cáritas y aquí en la parroquia”.

Impacto emocional. “Sí, tristes y con rabia, todo el día sola, no tengo ganas de nada, a veces no tengo ganas de comer”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Misma opinión que las demás”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “La gente piensa que todos somos malos y nos apartan, nosotras respetamos a toda la gente, no sé porque no nos respetan”.

Percepción emocional. “Yo no estoy tranquila, porque también tengo miedo y a veces triste”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Tengo miedo al futuro, siento que no me respetan, que no tengo derechos como otros, por ejemplo, no tengo fuerza para hablar con la profesora de mi hijo”.

Predisposición personal. “Yo solo quiero vivir tranquila y el respeto de la gente”.

Nivel de confianza. “Saber manejar las emociones es importante para estar tranquila y para enfrentarme a las cosas que nos pasan”.

G.D.25. Mujer. 37 años. Casada. 12 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Antes había venido mi marido a buscar trabajo, luego vine yo. En nuestro país, si tienes dinero puedes vivir mejor, hay pobres y hay ricos, puedes pagar el servicio de salud. En esto existe acuerdo”.

Cómo afrontó la situación. “El problema que tenemos aquí es que sin la familia nos sentimos peor, aunque tenemos a marido y los hijos, es una cosa distinta sin la familia”.

Impacto emocional. “ay que estar fuerte porque aquí nadie comparte contigo. En los países árabes, las chicas están muy unidas a la familia, al cambiar de país todo es nuevo.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Misma opinión que las demás”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “Nos miran mal, por la religión y por la forma de vestir, es el problema que tenemos parece que les da vergüenza, en mi país no pasa esto, gente lleva pañuelo y gente que no, y si pasa algo yo puedo dar una respuesta con fuerza, aquí no”.

Percepción emocional. “Yo no sé, porque no sé si quiero estar aquí, me siento incómoda porque veo que no hay salida. En Lanbide no piensan en nosotros, tenemos problemas con los papeles, a veces no nos dan información.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Misma opinión que participantes anteriores.

Predisposición personal. “Para nosotros la madre es muy importante, para mantener la familia, para educar a los hijos, la madre tiene un gran trabajo con sus hijos. Sólo queremos igualdad con otras personas de aquí, como una madre, como una mujer de aquí. Yo espero que haya un cambio para los jóvenes, para nuestros hijos”.

Nivel de confianza. “Cómo nos sentimos es importante, porque sentimos un dolor muy fuerte, a nosotras nos miran mal por el pañuelo, pero hay desconocimiento, la gente cree que los maridos nos obligan, pero no, es porque queremos nuestra cultura, nuestro país, venimos a la vida y no elegimos ni los padres, ni la cultura, ni la religión, hay muchos caminos en la vida y cada uno elige el camino que puede. Saber manejar las emociones es muy importante, por ejemplo, con mis hijos, porque los problemas me afectan y les grito a mis hijos, luego siento la culpa y me da pena porque no quiero seguir así”.

G.D.26. Mujer. 31 años. Casada. 6 años fuera de su país.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Sí, vinimos a buscar una vida mejor”.

Cómo afrontó la situación. “A mí me cuesta mucho, al principio estoy triste porque el primer año no tengo familia, no tengo a nadie, todo el día sola en casa, mi marido va a trabajar, pero no tengo contacto con la gente, no sé el idioma”.

Impacto emocional. “Contenta, estoy mejor que antes. Saco fuerza de mis hijos”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Misma opinión que las demás”.

Necesidades actuales. Percepción de integración. “No estamos integradas”.

Percepción emocional. “Contenta, estoy mejor que antes. Saco fuerza de mis hijos”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Misma opinión que participantes anteriores”.

Predisposición personal. “Me da pena no poder trabajar, tantos años de estudiar y aquí no podemos hacer nada, no nos sirve el título y tenemos que empezar de cero”.

Nivel de confianza. “A mí me gustaría manejar bien esa pena que tengo, y también me da rabia”.

En lo relativo a la situación de vida de estas personas y familias en el presente destaca en primer lugar, la falta de trabajo. La mayoría de las mujeres entrevistadas tienen absoluta dedicación al cuidado del hogar y educación de sus hijos (es poca la información que aportan de sus maridos), logran mantener a sus familias mediante las ayudas económicas, sanitarias y educativas por parte de las correspondientes instituciones, y llama la atención su alta percepción de falta de integración, que se basa fundamentalmente, en la falta de trabajo y en su forma de vestir.

Este es un dato de relevancia puesto que refleja uno de los aspectos de análisis de los movimientos migratorios, las dificultades y barreras culturales que impiden la integración y aceptación cultural, en el caso de estas mujeres es significativo que a pesar de llevar en nuestro país una media cercana a los 10 años, aún no se consideran integradas en nuestra sociedad, así podemos verlo en los siguientes testimonios:

- “Yo no me siento integrado, no tengo trabajo” (G.D.19).
- “Sí, nos miran mal y eso me da mucho disgusto, somos extranjeras (GD.20).
- “No me siento integrada” (G.D.22).
- “Nos miran mal, por la religión y por la forma de vestir, es el problema que tenemos parece que les da vergüenza” (G.D.25).

En cuanto a su percepción emocional, en la mayoría de los casos, arrastran y muestran altibajos emocionales, un efecto que naturalmente responde a la situación de cada una de estas personas:

- “Yo estoy feliz porque ahora puedo dar a mis hijos escuela, puedo ir al médico si están enfermos, en África no, no es como esto” (G.D.14).
- “Mira ahora no podemos hablar de eso, todos tenemos problemas y si yo hablo de eso, me viene aquí (Se toca la garganta) y tengo que llorar, todos tenemos ese problema” (G.D.15).

- *“Yo no estoy tranquila, porque también tengo miedo y a veces triste” (G.D.24).*
- *“Yo no sé, porque no sé si quiero estar aquí, me siento incómoda porque veo que no hay salida” (G.D..25).*

De la misma manera que hemos observado en anteriores bloques de testimonios en referencia al futuro, lo más reseñable es que también en esta apartado existe división de opiniones y percepciones al 50%. La mitad de las personas participantes expresaron una buena visión del futuro para sus vidas, sin embargo, los testimonios de la otra mitad hacían ver que lo que sentían de cara al futuro, por diferentes motivos, era miedo, tal como podemos ver:

- *“Hay miedo por si les puede pasar algo a mis dos hijas, miedo de que alguien les haga algo mal, les haga daño” (ENT.11).*
- *“Tengo miedo al futuro, siento que no me respetan, que no tengo derechos como otros” (G.D.24).*
- *“Yo no tengo miedo del futuro, yo tengo miedo de la gente” (G.D.20).*

Este miedo y experiencias emocionales que señalaron son comprensibles si tenemos en cuenta que los desplazamientos migratorios realizados en busca de unas mejores condiciones de vida implican un alto riesgo y no sólo convierten a estas personas en seres vulnerables, sino que, en la mayoría de los casos y ocasiones, ven vulnerados sus derechos más fundamentales.

Una vez expuestos los testimonios de las personas migrantes que tomaron parte en los grupos de discusión y siguiendo con este apartado de los casos relacionados con los problemas relativos a la pérdida del trabajo y el desempleo como factores de vulnerabilidad social, en las siguientes páginas procedemos a mostrar las experiencias de los participantes en nuestro trabajo de campo mayores de 45 años y en situación de desempleo de larga duración, condición suficiente para el desequilibrio emocional que manifestaron haber sufrido.

Personas mayores de 45 años en situación de desempleo.

Los testimonios que aportamos ofrecen información fundamental para un análisis en profundidad de luz sobre cuestiones relativas a la influencia cultural y de las emociones sociales, como son la percepción de fracaso personal e inutilidad por haber perdido el trabajo, la aparición de la vergüenza y de la culpa, son estado emocionales que desmotivan

e impiden en muchos casos pedir ayuda, y que a su vez, se refuerzan con la falta de autoconfianza y de una actitud negativa y de aislamiento, tal como podemos apreciar en los relatos de las personas que participaron en nuestro grupo de discusión.

G.D.9. Hombre. 51 años. Casado. 32 meses en paro.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Quebró la empresa por los cambios de la crisis, era del sector del pavimento y de la construcción. Por lo menos mi mujer trabaja y estoy cobrando el subsidio por desempleo”.

Cómo afrontó la situación. “No sabía cómo afrontarlo, ni qué hacer, se me cayó el mundo encima” (Metáfora).

Impacto emocional. “Tuve una depresión muy fuerte, me dejó la tensión alterada, aún perdura. Todavía siento mucha desmotivación y vergüenza, me siento inútil. No encuentro ningún trabajo y esto me genera cada vez más desesperanza, tensión, pesimismo, estoy con actitud negativa”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Hago las cosas de casa, las compras, y paso los días lo mejor que puedo para no deprimirme más, en eso el taller de emociones me ha ayudado mucho”.

Necesidades actuales. “Pues hombre, lo que necesito es trabajar y poder salir de esta situación y sentirme útil”.

Percepción emocional. “Yo creo que es importante saber manejar bien las emociones, he visto en el taller que te ayudan a estar más tranquilo y a encontrar motivaciones”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “No lo veo nada bien, llevo así mucho tiempo y no consigo nada”.

Predisposición personal. “Procuro hacer los cursos de formación que me sugieren, estoy en este programa del Ayuntamiento y trato de visitar empresas y entregar el curriculum, pero de eso también te cansas”.

Nivel de confianza. “Creo que ya he perdido toda mi confianza”.

G.D.10. Mujer. 51 años. Casada. 24 meses en paro.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Decidí trabajar de mayor pero no encuentro trabajo estable”.

Cómo afrontó la situación. “Voy tirando con empleos cortos, temporales como cocinera en la hostelería, a temporadas”.

Impacto emocional. “Tenía una actitud negativa, no sabía expresar ni regular mis emociones, me dejo llevar por el día a día, aunque algo he cambiado a partir del taller”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Tengo una actitud negativa, no sabía expresar ni regular mis emociones, me dejo llevar por el día a día, cuando no tengo algún trabajo la vida normal de cualquier persona, pero claro no puedo salir mucho para no gastar”.

Necesidades actuales. “Creo que lo importante es el trabajo”.

Percepción emocional. “Estoy totalmente de acuerdo en que regular bien las emociones es muy importante, hemos visto en el taller que es algo que ayuda mucho ante los problemas”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “En el taller he podido ver que se pueden hacer cosas, me ha ayudado a ver el futuro algo mejor”.

Predisposición personal. “Intentaré hacer de todo, si no encuentro trabajo, igual tengo que arriesgarme y montar algo por mi cuenta”.

Nivel de confianza. “Empiezo a tener más confianza en mí, mi hija me ayuda mucho en esto”.

G.D.11. Hombre. 46 años. Casado. 18 meses en paro.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Trabajaba como visitador médico para una empresa italiana y vivía bien, pero la compró una marca americana y enseguida todo cambió, empeoraron las condiciones laborales y empezaron a despedir a gente y reducir plantilla, al final pedí la cuenta por desavenencias. Es lo que tienen las multinacionales, eres un número. Después he tenido varios trabajos, el último en una empresa de tragaperras, hasta que cerró por la crisis, la gente no jugaba. Nos dejaron de pagar una cantidad importante de dinero”.

Cómo afrontó la situación. “Hacia 6 meses que me había casado, me metí en una rutina de cama-sofá, sofá-cama. Hasta que me hice con un perro para salir de casa”.

Impacto emocional. “Estaba desesperado y muy cabreado. Con falta de confianza en mí, no me valoraba, me sentía muy desmotivado y fracasado”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Está siendo muy importante el apoyo de la familia y de los recursos municipales, cobro el subsidio por desempleo. Al menos estar así, sin trabajar me ha ayudado a retomar la relación con mi hijo, le llevo y le recojo del colegio y puedo hablar mucho con él”.

Necesidades actuales. “Por supuesto que un trabajo fijo”.

Percepción emocional. “Las emociones son fundamentales para mantener la autoestima y llevar los problemas con más calma”

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Yo tengo buenas expectativas, creo que puedo tirar para adelante arreglado ordenadores y con los trabajos temporales de inserción laboral”.

Predisposición personal. “Yo estoy dispuesto a hacer lo que haga falta para salir adelante, por mi parte no va a quedar”.

Nivel de confianza. “Ya digo, tengo confianza, ahora a partir del taller he visto que hay que confiar en uno mismo”.

G.D.12. Mujer. 50 años. Casada. 3 meses en paro.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Mi obsesión es buscar trabajo, mi marido también está en paro. Pero sólo encuentro algunos empleos precarios en la limpieza”.

Cómo afrontó la situación. “Opté por el aislamiento, no me comunico, no me relaciono, me oculto”.

Impacto emocional. “Muy decaída, siento vergüenza y culpa por no trabajar”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Paso mucho tiempo en casa, sólo salgo casi para buscar trabajo”.

Necesidades actuales. “Además de trabajar, salir de este desánimo que tengo”.

Percepción emocional. “Digo yo que influyen mucho en cómo nos comportamos, tienen mucha importancia, mira todo lo que nos está pasando”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro.** “Lo veo muy negro, porque cuesta mucho encontrar trabajo y sin trabajo no lo veo bien”.

Predisposición personal. “Por intentarlo que no quede, no hago otra cosa que buscar y buscar, ya digo que casi es una obsesión”.

Nivel de confianza. “Pienso que hay que tener confianza en una misma, sobre todo después del taller de gestión de emociones, hemos aprendido a cómo hacerlo, pero es complicado”.

G.D.13. Mujer. 46 años. Casada. 96 meses en paro.

➤ **PASADO. Sucesos vitales.** “Creo que lo que estoy viviendo tiene mucho que ver la globalización, una multinacional compró la empresa en la que trabajaba y fueron despidiendo poco a poco, hasta que me tocó a mí”.

Cómo afrontó la situación. “Fue un shock muy fuerte. No sabía cómo reaccionar, no estaba preparada para eso”.

Impacto emocional. “No sé cuáles son mis emociones, con el taller he mejorado pero aún siento estrés, ansiedad”.

➤ **PRESENTE. Vida diaria actual.** “Yo también salgo muy poco, y paso los días con las cosas normales, de todo el mundo”.

Necesidades actuales. “Sobre todo mejorar de esta ansiedad que no me deja vivir”.

Percepción emocional. “No sé, supongo que son importantes, pero no sé qué decir”.

➤ **FUTURO. Expectativas de futuro. Predisposición personal. Nivel de confianza.** “Prefiero no contestar nada a estas cosas”.

Todas estas aportaciones, que hemos presentado de manera consecutiva para tratar de captar un posible relato común y compartido sobre sus experiencias relacionadas con el desempleo, confirman que la pérdida de empleo supone un fuerte choque emocional, quizás sea uno de los sucesos en la vida de las personas más difíciles de afrontar, y para muchas, supone una pérdida de referencia vital, una pérdida de estatus y de identidad que aporta el trabajo y la profesión. Asimismo, se tiene la percepción de fallar a la familia. Nuestra cultura y estructura social ha hecho del trabajo el núcleo central de la vida, sin trabajo estamos perdidos, porque su pérdida funciona como incapacitante para encontrar nuevas motivaciones. Por tanto, quizá podamos preguntarnos, tal como lo hace Victoria

Camps: *¿De dónde sale la idea de que el trabajo es la fuente de identidad y autorrealización humanas?*³⁵⁷.

Así mismo, los testimonios de estas cinco personas revelaron la importancia del apoyo y estabilidad que ofrece la familia, las redes sociales y la utilización de recursos sociales públicos, que en muchos casos, evitan pasar a posiciones de exclusión social extrema, como así lo expresaba una de estas personas: *“Está siendo muy importante el apoyo de la familia y de los recursos municipales, cobro el subsidio por desempleo”* (G.D.10). En este sentido, A. Barrutia afirma que:

*“Ante los grandes cambios e incertidumbres que acontecen en estas últimas décadas, tales como las nuevas estructuras sociales y familiares, necesitamos preguntarnos por el impacto y repercusiones que estos cambios tienen en lo más esencial de nuestros ser, las emociones y viceversa. Por ello necesitamos comprender el origen de las emociones y poder cuestionar su validez, función y efectos en nuestras vidas”*³⁵⁸.

El desempleo se presenta como uno de los factores de mayor riesgo de exclusión social, sin embargo, a pesar de las dificultades que esta situación entraña, disponer de estabilidad y apoyo familiar se convierte en una variable indispensable para poder minimizar los riesgos. En sintonía con estas cuestiones que hemos expuesto, y según Dionisio Contreras:

*“Un largo período de inactividad puede derivar en que la persona, emocionalmente no preparada para enfrentarse a una situación de estas características, descuide hábitos tan básicos como el sueño, la comida, la higiene y las relaciones sociales, y desarrolle conductas de carácter adictivo y de huida del malestar que le supone estar desempleado”*³⁵⁹.

Por su parte, el Grupo de Estudios sobre Tendencias Sociales (GETS) apunta a que:

*“El paro se debe a causas estructurales y se prolonga en el tiempo, los efectos en la autoestima del individuo y en la confianza en sus habilidades y oportunidades para poder afrontar la vida con autonomía personal, se pueden ver erosionados seriamente, además sus efectos se suelen trasladar al resto de los miembros del hogar”*³⁶⁰.

³⁵⁷ Victoria Camps, *Paradojas del individualismo*, Biblioteca de Bolsillo, Barcelona, 1999, pág.138.

³⁵⁸ Véase Aitziber Barrutia, *Inteligencia emocional en la familia*, Toro Mítico, 2009, págs.19-29.

³⁵⁹ Dionisio Contreras, *Inteligencia emocional para desempleados*, Humanitas, Barcelona, 2013, pág.44.

³⁶⁰ José Félix Tezanos, et. al. *En los bordes de la pobreza*, op. cit., pág.91.

En este orden de cosas, al igual que entre las personas mayores de 45 años, el desempleo también forma parte de los factores con mayor poder de riesgo entre la población joven puesto que se produce en una etapa de las biografías de los individuos en la que se comienza a desarrollar el proyecto vital autónomo, emancipación y formación de la propia familia, etc, este es uno de los motivos que nos ha llevado a tratar de indagar sobre esta cuestión entre los jóvenes participantes en el grupo de discusión correspondiente, así como en los talleres de educación emocional.

Riesgos y vulnerabilidad de la población joven.

El grupo de discusión con personas jóvenes se orientó de manera que permitiera obtener información sobre aspectos como el tipo de relaciones con sus padres, el nivel de conflictividad a nivel familiar, nivel de involucración y responsabilidad en la organización y tareas del hogar, y sobre la idea, pensamientos y deseos de emancipación, así como su visión de futuro. Con todo ello, esperábamos obtener información precisa sobre el nivel de riesgo y vulnerabilidad de estos jóvenes.

Por tanto, sus testimonios expuestos seguidamente, se presentan en cinco diferentes dimensiones; la primera, “*Situación de vida actual. Nivel de confianza, autonomía y responsabilidad*”, está destinada a recoger las cuestiones que tienen que ver con el transcurrir del día a día. Con la segunda, la pretensión era registrar las narraciones sobre el nivel de conflictividad y ambiente emocional familiar: “*Conflictos familiares. Manejo emocional (personal y familiar)*”. La tercera recoge los hábitos de vida de estos jóvenes, estudios o trabajos que realizan y sus planes de cara al futuro: “*Estudios presentes. Trabajo y Hábitos de vida. Planes de futuro*”. Por su parte, la cuarta, “*Relaciones. Emancipación*”, muestra los testimonios en referencia si tienen relaciones sentimentales y/o de amistad y las intenciones sobre la emancipación y el significado que le daban. Y la quinta está destinada a exponer sus necesidades vitales, la percepción que tienen sobre la importancia de las emociones en la vida y la visión de futuro: “*Necesidades. Importancia de las emociones. Visión de futuro*”.

Si bien, en este apartado contamos con pocos testimonios, son lo suficientemente reveladores en cuanto a las circunstancias vitales de riesgo que pueden actuar como factores de exclusión social, tal como pretendemos analizar en este trabajo, y que como ya hemos constatado aparecen en los testimonios expuestos en la sección de este mismo

capítulo dedicada a los factores de exclusión familiares-relacionales y personales. Hacemos referencia a los conflictos en el seno de las familias, el deterioro y quiebra de las relaciones familiares, abandono de los estudios, emancipación prematura, etc, cuestiones que se atisban en los testimonios que aquí aportamos. En todo caso, estos hallazgos y resultados quedan avalados por la literatura y contribuciones teóricas de autoridad que contempla nuestro marco teórico.

Este primer caso que presentamos (familia de origen árabe) sirve de ejemplo para ver cómo determinados factores culturales se interponen en las relaciones paternofiliales al generar diferentes criterios y percepciones sobre las pautas de vida cotidiana entre las personas jóvenes que integran la familia y el rígido rol paterno, que en definitiva da origen a la ruptura de la comunicación y el inicio de conflictos familiares, que desencadenan en los individuos jóvenes las ansias de emancipación, como podemos constatar: *“Con mi padre no tengo relación, hablamos muy poco porque él es muy estricto, un hombre muy difícil y no hay buena relación. Además, por el tema del machismo. Yo tengo ganas de que pueda emanciparme cuanto antes, estar un poco libre de tus padres, estar un poco alejados, estar más libre”*(G.D.27), *“yo espero que no pase mucho tiempo, tú en tu casa y yo en la mía”*(G.D.30).

G.D.27. Mujer. 20 años.

Situación de vida. Relaciones familiares. Nivel de confianza.

“Vivo con mis padres, dos hermanas y hermano, con mi padre no tengo relación, ha sido siempre así, hablamos muy poco porque él es muy estricto, un hombre muy difícil y no hay buena relación, con mi madre me llevo bien, hablo con ella, no le cuento muchas cosas, pero nos queremos y nos llevamos bien, con mis hermanos me llevo muy bien, nos lo pasamos muy bien, nos entendemos y nos queremos.

En casa, mis hermanos y yo confiamos los unos en los otros, pero creo que hay falta de confianza con mi padre, en mí no confía y creo que en mis hermanos tampoco, cuando hablo con él y le digo que voy a ir a hacer algo, me dice que no vaya, o que no lo haga porque creo que no confía en mí.

Pues en mi caso cuando entro en casa, lo primero que hago es saludar a mis padres y hablar con ellos, bueno, con mi madre, porque con mi padre casi nada, el resto del día, las cosas de casa las hace mi madre, mi padre no puede porque anda mal de la espalda y además, por el tema del machismo” (Baja la voz).

Autonomía. Responsabilidades en casa.

“Yo suelo hacer cosas en casa, pero bueno ahora con los estudios no puedo hacer, mi hermano también, otra hermana no hace cosas en casa porque estudia mucho y la pequeña no hace absolutamente nada, El tema de la autonomía está fatal en mi casa porque tengo que decir siempre a mi padre adónde voy, siempre me pregunta a qué hora

vas a volver, muchas veces no me deja ir a sitios y hacer cosas si no le puedo decir a qué hora voy a volver, muchas veces no sé a qué hora voy a volver”.

Conflictos familiares. Manejo emocional personal y familiar.

“A mí salir me cuesta por como es mi padre, se preocupa mucho, y se cree que me va a pasar algo, y no lo entiendo, eso creo que es señal de que no confía en mí, y no entiendo por qué, porque le he demostrado cosas, por ejemplo, en nochevieja, lo pasé fatal, no me dejaba salir, y se enfadó y yo estaba ya desesperada, al final salí, pero me costó mucho. Yo creo que es muy importante controlar las emociones, intentar no saltar, intentar buscar una solución al problema entre las dos personas que están en el conflicto y no discutir. Con mi padre es difícil estar tranquila, manejar las emociones, yo me cabreo mucho”.

Estudios. Hábitos de vida. Salud. Relaciones.

“A mí me gustaría ir a la universidad y estudiar audiovisuales que es lo que me gusta hacer, y luego dedicarme a esto, el mayor tiempo posible, toda mi vida, porque es lo que me gusta. Yo tengo lumbalgia, dolores de espalda. Sin relaciones de pareja, salimos con amigos y amigas”.

Planes de futuro. Deseos de Emancipación.

“Tienes que estar en un estado emocional, que sea bueno, ¿no? Me gustaría lo primero encontrar un trabajo, que lo llevo intentado mucho tiempo y no lo consigo y me gustaría encontrar uno ya, cuanto antes, pero tampoco lo veo demasiado bien, porque no sé. Yo tengo ganas de que llegué cuanto antes. Estar un poco libre de tus padres, estar un poco alejados, estar más libre, tú mismo, sin tener que estar diciéndoles adónde vas y lo que haces todo el rato”.

Necesidades. Importancia de las emociones en la vida. Visión del futuro.

“Yo libertad, necesito, que mi padre deje de ser tan pesado y estar tanto encima de mí. Para mí las emociones son muy importantes. Yo le doy mucha importancia porque según tu estado emocional, vas a estar de una forma u otra en el trabajo o donde quiera que estés porque te afecta a lo que hagas siempre va a tener un efecto eso. Yo creo que primero si tienes alguna cosa del presente tienes que arreglarla antes de pensar en el futuro porque si tienes algo ahora y en el futuro lo sigues teniendo, no sé cómo decirlo”.

G.D.28. Hombre. 22 años.

Situación de vida. Relaciones familiares. Nivel de confianza.

“Vivo con mi madre y mi abuela. Nos tuvimos que mudar. Tengo una relación muy buena con mi abuela, buena convivencia, con mi madre rozamos muchas veces, me reservo un poco a hablar con mi madre. Sólo de las cosas de clase”.

Autonomía. Responsabilidades en casa.

“En mi casa, hay cosas que no comento con ellas, el no comentar cosas porque se pueden sentir mal, lo he heredado de mi madre, porque lo suele hacer con mi abuela, es muy obsesiva y le gusta tener todo en orden, yo he cogido esa dinámica de no decir las cosas por si se enfada. Sí que hay veces que he sentido que mi madre no confía en mí”.

Conflictos familiares.

“Con mi abuela por el hecho de que yo también quiero hacer cosas en casa, pero no me deja, me dice: “no lo haces como yo quiero”. Ya digo que el hacer cosas en casa genera conflictos, también el tema de la autonomía, me piden que vuelva a tal hora, pero yo eso no lo considero necesario, eso lo siento como desconfianza hacia mí, me hace sentir mal, obligada a llamarle, porque esté preocupada por mí”.

Manejo emocional personal y familiar.

“Yo un poco como..(en referencia al comentario de GDJ4), para hablar con mi madre de algunas cuestiones es un poco...en un momento dado, puntualmente ir comentado cosas, prefiero no comentar mucho, en algunas ocasiones yo también he sentido rabia hacia mi madre, por decirlo un poco suave.

Yo creo que conocer las emociones es importante, pero sólo conocerlas, porque cuando suceden, es importante dejarlas que afloren y sabiendo la emoción que te está aflorando ver desde..., se muestra confuso_ como que no eres tú, estoy viviendo esta emoción, pero no soy yo, es una parte de mí que está actuando de esta manera, pero tengo que dejarla actuar para comprenderla. No implicar a la gente pues claro que sí”.

Estudios. Hábitos de vida. Salud. Relaciones.

“Yo terminar este ciclo de educación infantil y empezar a trabajar, si encuentro trabajo, o si no me gustaría hacer un módulo de integración social, o algo cultural, relacionado todo, luego también barajo la posibilidad, aunque ya (duda,) de entrar en la universidad para estudiar psicología, no la escogí por la selectividad, que es lo que me gusta.

Estoy bien, hago deporte, voy en bici a todas partes. Yo tampoco tengo relación de pareja, salimos en cuadrilla amigos y amigas”.

Planes de futuro. Deseos de Emancipación.

“Creo que a nivel de estar con la gente con el grupo que te vas a encontrar allí, es importante. Tampoco hay tener muchas expectativas, no sabes qué te vas a encontrar, tienes expectativas y no llegas a ellas, pues llega la frustración, yo ahora estoy expectante. Sí yo también sí me gustaría vivir solo, tener mi trabajo y mi estabilidad, digamos, lo que pasa soy consciente que en este momento no puedo, no es factible.

Yo lo veo como una experiencia para la que sí me veo preparado, porque como todo lo hacen los padres, por lo menos yo me fijo en como llevan las cosas, para saber organizarme porque al estar con ellos parece que te quitas un poco de responsabilidad, entonces se trata de coger esa responsabilidad”.

Necesidades. Importancia de las emociones en la vida. Visión del futuro.

“Yo lo que necesito es compañía. A las emociones, del 1 al 10, les doy un 8. En esa línea mi madre también habla de las emociones y trabaja las emociones, y saber, pues manejar las emociones y la situación, pues claro como está en mi misma línea, pues por ahí, también nos vamos equilibrando. Eso es, aunque somos un poco dispares pues en un punto siempre vamos a llevarnos bien, en momentos concretos comentar cosas concretas pues lo he guardado porque sé que va a producir, no hablarlo en profundidad porque vamos a acabar a gritos pero en momentos concretos”.

En estos relatos aquí expuestos podemos percibir, en primer lugar, que la falta de confianza en el seno de las familias se convierte en algunos casos en una pauta de comportamiento que puede dar origen a serios problemas de convivencia sana, “creo que

hay falta de confianza con mi padre, en mí no confía” (G.D.27), “hay veces que he sentido que mi madre no confía en mí” (G.D.28), “yo creo que no confiamos ninguno de los dos en el otro”(G.D.31), y en segundo lugar, evidencian los déficits en el manejo y regulación emocional, “con mi padre en difícil estar tranquila, manejar las emociones, yo me cabreo mucho”(G.D.27), “en momentos concretos comentar cosas concretas pues lo he guardado porque sé que va a producir, no hablarlo en profundidad porque vamos a acabar a gritos” (G.D.28), “creo que las emociones son muy importantes, en mi situación hay que estar tranquila, eso me ayuda”(G.D.29). El testimonio de esta joven tiene connotaciones diferentes a las del resto del grupo como podemos ver a continuación.

G.D.29. Mujer. 17 años.

Situación de vida. Relaciones familiares. Nivel de confianza.

“Vivo con mis padres, y mi hermana, en las relaciones choco yo más con ellos. En mi familia tengo más confianza con mi madre que con mi padre, con mi hermana como todavía es pequeña y como no me hace caso, muchas cosas se las cuento a mi madre y ella se lo cuenta a mi padre”.

Autonomía. Responsabilidades en casa.

“Yo estoy bien en casa, ayudo en limpiar y tengo ordenadas mis cosas y mi habitación. No tengo problemas por eso”.

Conflictos familiares.

“Yo creo que no tenemos muchos conflictos, mis padres están un poco cabreados y tristes porque ni estudio ni trabajo, pero nada más”.

Manejo emocional personal y familiar.

“Pues yo en eso estoy agobiada, un poco triste, porque elegí y me salió mal”.

Estudios. Hábitos de vida. Salud. Relaciones.

“A mí me gustaría volver a estudiar, pero no sé (se muestra desorientada).

Yo fumo, pero nada más. No tengo ninguna relación, salgo poco, pero con mis amigas”.

Planes de futuro. Deseos de Emancipación.

“Yo sí que lo que he comentado, me gustaría encontrar un trabajo, pero como tengo esa segunda opción que también me gustaría bastante que no voy a tener ningún problema si no encuentro trabajo, seguir estando en casa y seguir estudiando, por un lado, eso y por otro, sí que me gustaría seguir estudiando, esto no me preocupa mucho la verdad. Pues es que yo no quiero irme”.

Necesidades. Importancia de las emociones en la vida. Visión del futuro.

“Yo ahora, tener claro qué puedo hacer. Creo que son muy importantes, en mi situación hay que estar tranquila, eso me ayuda. Soy muy joven, creo que el futuro será bueno, no me voy a preocupar ahora”.

Mediante el testimonio que acabamos de exponer, de esta joven que ni trabaja ni estudia, se constata que no necesariamente ante esta situación “anómala”, y a pesar del evidente disgusto de los padres, tienen que surgir conflictos intrafamiliares y cómo ante la existencia y mantenimiento de la confianza y buenas relaciones, se diluye el deseo de emancipación temprana, “*Pues es que yo no quiero irme. Yo creo que no tenemos muchos conflictos, mis padres están un poco cabreados y tristes porque ni estudio ni trabajo, pero nada más*”(G.D.29). Por tanto, este caso nos ayuda a entender que, si bien la situación de inactividad de esta joven puede verse como un factor de vulnerabilidad, un contexto familiar seguro y con una adecuada gestión de los estados emocionales actúan potencialmente como factores protectores que evitan posibles procesos de exclusión social.

G.D.30. Mujer. 20 años.

Situación de vida. Relaciones familiares. Nivel de confianza.

“Vivo con mis padres en Logroño, pero ahora estoy estudiando aquí en Vitoria, vivo en una residencia, suelo tener muchas discusiones con mi madre y con mis hermanos, porque llego de estudiar y no hago las cosas. Suelo hablar más con mi padre, y las cosas más privadas las hablo con mi hermano, él sabe muchas cosas”.

Autonomía. Responsabilidades en casa.

“Cuando estoy en Logroño, la mayoría de las cosas las hago yo, lo limpio todo yo y del orden también me encargo yo, pero mi madre tiene como una manía, aunque yo haya ordenado las cosas a mi manera, va y cambia todas las cosas de sitio y eso me fastidia mucho. Yo con mi madre discutimos mucho, estamos gritando todo el día, la independencia y autonomía para ir a sitios, tengo que insistir mucho para que me dejen porque no me dejan a la primera, pero al final, normalmente lo acabo consiguiendo. En cuanto a casa, tenemos una tabla en la que pone lo que tiene que hacer cada uno, yo por ejemplo tengo el lavavajillas, recoger la habitación, poner la mesa para comer y cenar, y mis cosas pues no las tengo en orden”.

Conflictos familiares.

“Yo no tengo ningún problema en eso, si le he dicho que llego a las diez y me paso, me llama, o cuando cojo el autobús, me llama para ver si llego, eso lo considero normal. Pasamos un tiempo en casa de mis primos, tiene hijas más pequeñas, yo por evitar problemas cuando estaba tiempo sin salir, me encontraba lejos de mis amigos, sabía que si salía me iba a sentir incómoda, entonces prefería no salir, si salía sabía la que me iba a caer, y cuando discutimos prefiero dejarlo estar, por eso, aunque me sintiera apartada del grupo prefería no salir, me generaba cada vez menos ganas de salir”.

Manejo emocional personal y familiar.

“Yo me enfado rápido, no me sirve estar calmada, al final, por muy calmada que intente estar yo y no enfadarme, no hay diferencia, alguna vez que he intentado hablar yo más tranquila, a mí no me ha servido. Depende de la persona con la que te encuentres, en el sentido de que he sido yo la que he contraatacado, digamos que creo que tengo que manejarlas bien para sentirme mejor. Estoy de acuerdo, pero creo que cuando te va a

salir una emoción, de alguna forma tienes que manejarla porque va a afectar a la gente que tienes delante, lo que sientes siempre va a afectar y puede hacer mucho daño.

En mi padre enfado, hace poco que operaron a mi abuela, e intentabas hablar con él y aunque fuera una tontería, pues tuvo una época en la que daba igual lo que quisieses hablar con él, enseguida saltaba y a mi padre es una persona muy tranquila y eso a mí me afectaba mucho, yo sabía que era una persona tranquila y cuando es con la persona que más hablo en casa y no podía hablar con él porque todo el rato saltaba, pues eso a mí me hacía sentirme mal por cómo se sentía él, y bueno yo sí que....veo que, no sé, ahora con mi madre, cuando me he ido yo, pues sí que cuando llego a casa pues como que la veo preocupada por cómo me ha ido la semana, los exámenes y esas cosas, porque antes cuando estaba en casa, dentro de que hablaba poco, pues hablaba con ella porque llegaba y como estábamos para comer solas y tal pues ya hablaba más con ella, pero ahora como estoy fuera pues cuando estoy el fin de semana sí que me presiona, mucho con los exámenes, tienes que estudiar, los trabajos y tal, cuando estaba en casa había una relación mala, pero ahora el fin de semana me agobia, y hablo menos con ella”.

Estudios. Hábitos de vida. Salud. Relaciones.

“Yo seguir con el inglés y con lo que estoy estudiando y luego ponerme a trabajar y si no encuentro me plantearía ir a hacer algún otro módulo. Hago una vida normal, no fumo y no tengo pareja”.

Planes de futuro. Deseos de Emancipación.

“El tiempo que llevo aquí, desde septiembre sola estoy mucho más a gusto, estoy mejor. Yo creo que en el tema de saber cuidarme no voy a tener ningún problema, a los 14 años tuvimos que estar con mis primos y nos hacíamos la comida, no nos faltaba de nada, yo creo que en ese sentido estoy preparada, no tendría ningún problema para vivir sola”.

Necesidades. Importancia de las emociones en la vida. Visión del futuro.

“Mejorar la relación con mi madre. Me parecen muy importantes porque en el tema del enfado y tal, pues tiene importancia. Tu ahora mismo puedes pensar en unas expectativas en un plan de futuro y de repente te puede cambiar todo. Yo espero que no pase mucho tiempo, tú en tu casa y yo en la mía”.

G.D.31. Hombre. 19 años.

Situación de vida. Relaciones familiares. Nivel de confianza.

“No tengo madre, vivo con mi padre pero tengo mala relación con él por su manera de ser y de cómo ve las cosas, discutimos mucho. Yo creo que no confiamos ninguno de los dos en el otro”.

Autonomía. Responsabilidades en casa.

“A la hora de salir de casa no tengo problemas, lo que sí tengo que darle la razón a mi padre, a veces debería comentarle, si voy a ir a comer, a cenar, más que nada hasta ahora no colaboraba para nada en casa, ahora ya he empezado, y los problemas que tenemos son más del ámbito personal”.

Conflictos familiares.

“Pues depende, porque últimamente estoy intentando arreglar las cosas con mi padre, soy más paciente y dar segundas oportunidades en aspectos que creo que no las merecería y espero que él haga lo mismo”.

Manejo emocional personal y familiar.

“Más que rabia, ira. Yo hacia mi padre siempre he sentido mucha rabia por su manera de ser incomprensible, de cómo él es incomprensible por su manera de entender el mundo, de que haga repetir todo. Siento la falta de libertad que al final me la he tenido que ganar yo por las malas, de que esté tan encima de mí”.

Estudios. Hábitos de vida. Salud. Relaciones.

“Yo por mi parte me gustaría acabar este primer año, como no es la carrera de mi vida, no me apasiona, buscar algo que haga pasármelo bien, que me conviene, algo como integración social. Yo no sé qué tengo, pero tengo la espalda más torcida que la torre de Pisa”.

Planes de futuro. Deseos de Emancipación.

“Yo no estoy de acuerdo con lo que ha dicho el compañero, considero que sí hay que estar expectante y fijarse unas metas y a poder cuanto más altas mejor, eso sí, lo que no hay que hacer en ningún momento, bajo mi punto de vista, es rendirse, es decir, tirar la toalla, bueno pues no he llegado, no, siempre tienes la oportunidad, nunca hay un tiempo límite, seguir luchando nunca rendirse, en ese aspecto si sigues así, nunca te la acabas de dar. Yo la verdad, es que el día que me mude, espero que sea pronto, espero estar preparado para poder afrontarlo, tiene sus ventajas también sus inconvenientes, pero bueno creo que al final hay que sacar el lado más positivo. No depender tú de ellos, de sus cuidados ni ellos emocionalmente de ti”.

Necesidades. Importancia de las emociones en la vida. Visión del futuro.

“Coger hábitos, que me ayuden a dejar otros. Para eso creo que es muy importante saber manejar bien las emociones. Bastante jodido. Lo digo como que lo tengo bastante jodido eh. Lo digo como que primero voy a arreglar el presente luego ya veremos”.

Aún contando con que toda la información aportada por este grupo de jóvenes, y que vamos desgranando, es de relevancia para los contenidos de la investigación, nuestra prioridad se centra en conocer cómo es el ambiente emocional en el seno de la familia, la existencia o no de conflictos entre padres e hijos y las ansias que tienen estos jóvenes por emanciparse de manera prematura, es decir buscamos indicios sobre la posibilidad y riesgo que tienen estos jóvenes de tomar la decisión de abandonar el hogar familiar, o de emanciparse prematuramente, o bien de ser expulsados, por la conflictividad y desencuentros, puesto que como ya hemos visto son una importante causa de situaciones de exclusión residencial extrema entre la población joven.

G.D.32. Mujer. 21 años.

Situación de vida. Relaciones familiares. Nivel de confianza.

“Mi vida es normal, como la de cualquiera de nuestra edad, las relaciones sí son un poco tensas porque creo que mis padres no tienen mucha confianza en mí”.

Autonomía. Responsabilidades en casa.

“Yo tengo autonomía para salir, pero claro, luego en casa tampoco hago todo lo que ellos quieren, me enfado y discutimos”

Conflictos familiares.

“Pues sí tenemos bastantes, porque yo salgo y cómo voy a ir a las ocho de la mañana a casa y luego si no pudo dormir pues discutimos mucho por eso y por no recoger y me enfado mucho”.

Manejo emocional personal y familiar.

“Para mí es muy importante porque soy muy impulsiva. En mi madre sólo veo tristeza y enfado, sobre todo enfado, bueno no sé”.

Estudios. Hábitos de vida. Salud. Relaciones.

“Hay que tener claro lo que vas a hacer, y sobre todo cuando tomas una decisión, un poco como decía, no tomar las decisiones a la ligera o por despecho, por ejemplo, cuando hice el grado medio, en ese momento no sabía que quería hacer educación infantil, no tenía los estudios para eso y fui descartando y me metí al que más me llamaba dentro de que no había ninguno que realmente quisiese hacer. Esos dos años, fueron, bueno, estaba en un sitio que no quería estar y además los profesores, pues eso, igual me costaba llegar al nivel de los demás, pues sí que pasé dos años duros, pero estoy contenta porque me ha servido para llegar a donde quería llegar y bueno, hay que estar seguro de sí mismo y cuando te has puesto a hacer algo comprometerte con eso”.

Planes de futuro. Deseos de Emancipación.

“Seguir con los estudios y poder trabajar en lo que me gusta. Yo también estoy deseando independizarme y vivir sola, espero que sea pronto”.

Necesidades. Importancia de las emociones en la vida. Visión del futuro. *“No aporta comentarios a estas cuestiones”.*

A través de los testimonios de este grupo de jóvenes podemos evidenciar la necesidad de fomentar el desarrollo de las competencias socioemocionales a través de procesos y acciones de educación socioemocional en contextos familiares como los que proponemos con esta Tesis Doctoral con lo cual consideramos que podremos prevenir y evitar numerosos procesos de exclusión severa entre la población joven.

En este orden de cosa, tengamos en cuenta que tal como remarca, V. Díaz Moreno, la emancipación temprana es una de las estrategias básicas para alcanzar el estatus propio de la vida adulta, ahora bien, *“con la emancipación temprana los jóvenes que apuestan por esta estrategia quedan situados en posiciones inferiores en la escala social. Se incorporan al trabajo de manera temprana (en la mayoría de los casos en trabajos temporales y precarios), abandonan los estudios con niveles medios y bajos que implica*

una situación de partida en desventaja respecto a otras personas de su misma generación”³⁶¹.

Con estas reflexiones finaliza aquí este capítulo dedicado a mostrar y analizar los *datos-resultados* obtenidos mediante la aplicación de las técnicas de investigación cualitativa que hemos utilizado en nuestra investigación con el fin de lograr nuestros objetivos y hallar respuestas a las preguntas de investigación, cuestiones que ampliaremos en el capítulo dedicado a su «Discusión».

Puesto que estos datos constituyen sólo una parte de nuestros resultados, en las páginas siguientes exponemos los *datos-resultados* obtenidos mediante la aplicación de los talleres de educación socioemocional que llevamos a cabo, con los que pretendíamos confirmar o refutar nuestras hipótesis de investigación.

➤ ***5.2. Resultados de los Talleres de Inteligencia Socioemocional.***

A continuación exponemos, con su correspondiente interpretación, los resultados cuantitativos obtenidos mediante la aplicación y evaluación de los talleres destinados al desarrollo y mejora de las competencias y habilidades emocionales que presentamos como propuesta de *intervención para la prevención de determinados procesos de exclusión social*, así como una tentativa de establecer y aportar una medida concreta dirigida a *minimizar los efectos del impacto emocional en situaciones de exclusión residencial extrema y facilitar los procesos de inclusión*.

Desde la perspectiva del análisis mixto de correlación entre variables, estos datos estadísticos y resultados adquieren propiedad explicativa al apoyar los resultados cualitativos, y viceversa, aportando consistencia y coherencia entre las respuestas a las preguntas planteadas en las entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión y los efectos y supuestos beneficios del desarrollo de las competencias socioemocionales mediante los talleres de investigación realizados.

Mostramos estos resultados mediante una serie de tablas que recogen las puntuaciones obtenidas que corresponden a la evaluaciones con el cuestionario CDE-R (en

³⁶¹ Verónica Díaz Moreno, *Juventud y Exclusión Social*, Videoclase, Canal UNED, 10/12/2018. Disponible en <https://canal.uned.es/video/5c0f8614b1111f5e718bc8e3>

el primer taller) y las realizadas en cada uno de los posteriores talleres mediante el cuestionario TMMS-24, que mide las destrezas de conciencia de las propias emociones y la capacidad para regularlas. Estos instrumentos se aplicaron mediante la técnica de *evaluación antes-post*. Las tablas muestran los valores obtenidos al inicio y al final de cada uno de los citados talleres por cada uno de los sujetos destinatarios, así como a nivel grupal.

Si bien en los 13 talleres realizados participaron un total de 143 personas, no todas completaron su evaluación *antes-post* por estar ausentes en los momentos en los que se cumplimentó el cuestionario, por tanto, aquí presentamos solamente aquellos datos relativos a las 82 (57,34%) evaluaciones completadas.

Talleres dirigidos a personas en situación de exclusión social

Entre las personas en situación de exclusión residencial participaron en los tres talleres un total de 32 personas, de las cuales 14 (43,75%), 4 mujeres y 10 hombres con una edad media de 45, 51 y 47 años respectivamente, completaron la autoevaluación.

El primer taller, iniciado con la participación de 12 personas, sirvió de experiencia piloto y de ajuste del diseño, contenidos y desarrollo. Su evaluación se realizó mediante el cuestionario CDE-R (*GROP*), pero debido a su coste económico prescindimos de su utilización para los sucesivos talleres, cambiándolo por el TMMS-24 cuyo uso está libre de costes. Aún así, sirvió para constatar que son muchas y diversas las dificultades y circunstancias en las que se encuentran inmersas estas personas y que se han de tener en cuenta para una realización eficiente de los talleres de personas en situación de exclusión residencial:

- *La propia estabilidad administrativa, material, psicológica, emocional y de salud de las personas participantes, ya que en ocasiones puede comprometer la asistencia y el completo seguimiento de las sesiones de los talleres.*
- *Ajuste del tiempo de realización de cada sesión a una duración máxima de 2 horas.*
- *Nivel formativo; capacidad lectora y de comprensión, así como de escritura.*

El cuestionario de autoinforme CDE-R mide el *potencial de desarrollo emocional (P.D.E)* que cada sujeto muestra en cada una de las dimensiones de evaluación, así como en sus competencias emocionales en conjunto, su valor es la diferencia entre 10 y el resultado de la medición de cada dimensión. Los valores-resultado obtenidos mediante este cuestionario los exponemos en la Tabla 8. Dicha tabla contiene dos grandes bloques de datos, *valores individuales* y *valores grupales*, que permiten realizar el análisis comparativo de las evaluaciones de cada participante en este taller (codificados con T.1, T.2, T.3 y T.4), con las medias y valores estadísticos del grupo.

En las columnas correspondientes a cada uno de estos códigos se recogen los datos de las evaluaciones *antes (al inicio del taller)- post (a la finalización del taller)* de cada individuo, así como la *diferencia (Dif.)* de estos valores, que revela la existencia o no de avance y mejora en las destrezas emocionales de cada sujeto. Así mismo, contienen los resultados **P.D.E.** de las mediciones *antes-post* de cada una de las competencias evaluadas. El análisis de las filas de la tabla permite elaborar la comparación de los valores obtenidos entre los sujetos participante en el taller.

En lo relativo a la diferencia de los valores *antes-post* obtenidos con este instrumento de evaluación y según Medina, Castillo Ortiz, Álamos-Concha y Rihoux, “*esta variación en el resultado es necesaria para evaluar cualquier teoría o hipótesis causal formulada por el investigador, quien deberá preguntarse: ¿existe variación significativa o no?*”³⁶².

El grupo de este taller presenta poca dispersión en sus valores, tanto iniciales como finales, respecto a la media y mediana del grupo, excepto en dos valores que podemos considerar atípicos (1 y 7). Se observará que existen valores negativos, éstos pueden revelar dos sesgos temporales de este instrumento de medida, por una parte el tiempo transcurrido entre el inicio y el final del taller, puesto que si es relativamente corto se puede mantener el sesgo de autopercepción sobrevalorada de cada individuo y por otra parte, no transcurre suficiente tiempo para interiorizar y poner en práctica los contenidos del programa.

³⁶² Iván Medina, Pablo J. Castillo Ortiz, Priscila Álamos-Concha y Benoît Rihoux, “Análisis Cualitativo Comparado (QCA)”, *Cuadernos Metodológicos*, CIS, Madrid, 2017, págs. 62-63.

TABLA 8
RESULTADOS DEL TALLER 1. DESTINADO A PSH.

Valores Individuales					Valores Grupales							
Cod.	T.1	T.2	T3	T4								
Sexo	H	H	H	M								
Edad	52	34	49	46	Media	Min.	Máx.	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Var.	
Conciencia emocional												
Antes	4,60	6,00	5,70	6,00	5,58	4,60	6,00	5,85	6,00	0,58	0,33	
P.D.E.	5,40	4,00	4,30	4,00	4,43	4,00	5,40	4,15	4,00	0,58	0,33	
Post	6,30	5,60	5,10	4,60	5,40	4,60	6,30	5,35	#N/D	0,63	0,39	
P.D.E.	3,70	4,40	4,90	5,40	4,60	3,70	5,40	4,65	#N/D	0,63	0,40	
Dif.	1,70	-0,40	-0,60	-1,40	-0,18	-1,40	1,70	-0,50	#N/D	0,05	1,31	
Regulación emocional												
Antes	3,00	5,80	5,60	5,80	5,05	3,00	5,80	5,70	11,80	1,19	1,41	
P.D.E.	7,00	4,00	6,00	5,00	5,50	4,00	7,00	5,50	#N/D	1,12	1,25	
Post	3,00	7,00	5,80	5,80	5,40	3,00	7,00	5,80	11,80	1,47	2,16	
P.D.E.	7,00	3,00	4,20	4,20	4,60	3,00	7,00	4,20	10,20	1,47	2,16	
Dif.	0,00	1,20	0,20	0,00	0,35	0,00	1,20	0,10	6,00	0,28	0,25	
Competencia Social												
Antes	6,00	6,60	6,40	6,60	6,40	6,00	6,60	6,50	6,60	0,24	0,06	
P.D.E.	4,00	3,40	3,60	3,40	3,60	3,40	4,00	3,50	3,40	0,24	0,06	
Post	7,00	5,80	6,60	5,20	6,15	5,20	7,00	6,20	#N/D	0,70	0,49	
P.D.E.	3,00	4,20	3,40	4,80	3,85	3,00	4,80	3,80	#N/D	0,70	0,49	
Dif.	1,00	-0,80	0,20	-1,40	-0,25	-1,40	1,00	-0,30	#N/D	0,45	0,85	
Autonomía												
Antes	5,80	6,60	5,00	6,60	6,00	5,00	6,60	6,20	6,60	0,66	0,44	
P.D.E.	4,20	3,40	5,00	3,40	4,00	3,40	5,00	3,80	3,40	0,66	0,44	
Post	4,00	3,20	4,60	5,00	4,20	3,20	5,00	4,30	#N/D	0,68	0,46	
P.D.E.	6,00	6,80	5,40	5,00	5,80	5,00	6,80	5,70	#N/D	0,68	0,46	
Dif.	-1,80	-3,40	-0,40	-1,60	-1,80	-3,40	-0,40	-1,70	#N/D	0,01	1,14	
Competencias de vida												
Antes	1,60	3,80	4,80	3,80	3,50	1,60	4,80	3,80	3,80	1,17	1,37	
P.D.E.	8,40	6,20	5,20	6,20	6,50	5,20	8,40	6,20	6,20	1,17	1,37	
Post	2,80	5,00	5,60	4,20	4,40	2,80	5,60	4,60	#N/D	1,05	1,10	
P.D.E.	1,20	1,20	0,80	0,40	0,90	0,40	1,20	1,00	#N/D	0,33	0,11	
Dif.	1,20	1,20	0,80	0,40	0,90	0,40	1,20	1,00	#N/D	-0,12	0,11	
MEDIAS TOTALES												
Media Antes	4,20	5,76	5,50	5,76	5,31	4,20	5,76	5,63	5,76	-0,84	0,42	
Media Post	4,62	5,32	5,54	4,96	5,11	4,62	5,54	5,14	#N/D	-1,17	0,12	
Dif.	0,42	-0,44	0,04	-0,80	-0,20	-0,80	0,42	-0,20	#N/D	-0,33	0,21	

Fuente: Elaboración propia

Igualmente, puede verse que en la dimensión *Autonomía emocional* todas las medidas *post* son inferiores a las iniciales aumentando así el valor del *potencial de desarrollo*, lo cual es un resultado negativo. Por contra, todos los valores de *Competencias de vida* aumentan de manera significativa, de tal manera que la dispersión se reduce en este ámbito de medida.

Ante estas evaluaciones conviene recordar que el concepto de autonomía emocional incluye un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, así como la autoeficacia emocional, por su parte, la competencia social es la capacidad para mantener

buenas relaciones con otras personas. Por tanto, según Pérez-Escoda: “*Esto implica dominar las habilidades sociales, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes prosociales, asertividad, etc*”³⁶³.

En las páginas siguientes podremos comprobar hasta qué punto se ha logrado trasladar y desarrollar esta serie de capacidades socioemocionales entre las 32 personas que participaron en los talleres de investigación a través de los siguientes resultados:

Resultado 1.

A pesar de que los datos de la evaluación de este primer taller son más bien modestos y no muestran una mejora significativa, su resultado fue positivo puesto que de las personas participantes (*T.1 y T.3*) muestran mejora en 3 de las 5 dimensiones de evaluación (conciencia emocional, competencia social y competencias de vida) con el resultado de **tomar la decisión de emanciparse y salir del Centro para vivir de manera autónoma** y así lo expresaron: “*Hemos conseguido superar el miedo a vivir por nuestra cuenta*”. Este dato concuerda con la mejora obtenida en los niveles de las competencias sociales y de vida, puesto que implican una mejor adaptación a las situaciones de estrés y de dificultad e inciden en el desarrollo y realización personal.

A nivel interpretativo y dado que una de estas personas, posteriormente también formó parte en las entrevistas semiestructuradas (*ENT.9*), se precia que los resultados de su evaluación con el CDE-R guardan correlación con sus testimonios relacionados con el impacto y percepción emocional en los tres niveles temporales; pasado, presente y visión del futuro: “*Salí de casa corriendo por el miedo, es la emoción que más me ha influido, a quedarme sola a que no pudiera salir adelante. Estaba muy enfadada mi vida no avanzaba, estuve enferma por la ansiedad. El miedo me ha llevado a hacer cosas, me empujaba hacia cosas que yo creía que me ayudaban, en el taller de emociones he visto que hay cosas que no se tienen en cuenta y son muy importantes*”. “*El futuro no lo veo mal porque cuento con ayuda psicológica, me apoya mucho mi trabajadora social. Más que yo hacer, me lo han puesto todo en mi mano. Estas cosas me dan fuerza*”. “*Una persona muy*

³⁶³ Nùria Pérez-Escoda, “Cuestionarios del GROU para la evaluación de la competencia emocional (CDE)”, en José Luis Soler, Lucía Aparicio, Óscar Díaz, Elena Escolano, Ana Rodríguez (coords.), *Inteligencia Emocional y Bienestar II, Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*, Ediciones Universidad San Jorge, 1ª edición, 2016, págs. 690-705.

especial para mí de Hogar Betoño ha ido a vivir por su cuenta a un piso y creo que puedo ir yo también con esa persona” (T.1).

Siguiendo a Pérez-Escoda, estos testimonios muestran que la dimensión conciencia emocional correlaciona con identificar las emociones propias y ajenas, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado. Igualmente, las competencias sociales y de vida correlacionan con la capacidad de comunicación, respeto, reconducir situaciones emocionales en contextos sociales, toma de decisiones, búsqueda de ayuda y recursos, adoptar comportamientos responsables para buscar el bienestar subjetivo, etc. En definitiva, son cuestiones presentes en la toma de decisión de estas personas por lo que podemos considerarlas como evidencias de la pertinencia de los talleres desarrollados.

En las páginas siguientes avanzaremos en la exposición de los resultados de estos talleres de investigación mediante una serie de tablas de doble entrada que recogen los valores de las evaluaciones mediante el autoinforme TMMS24, cuya finalidad es la de reflejar la existencia o no de avance y mejora en las destrezas emocionales de cada sujeto participante.

Al igual que explicábamos sobre la Tabla 8, estas tablas (una para cada taller) reflejan los datos de las autoevaluaciones ordenados en dos partes. Las filas de la parte superior contienen los valores de las medidas *antes-post* alcanzados por cada participante en cada una de las variables emocionales que evalúa TMMS-24 (atención, calidad y reparación), así como la diferencia (Dif.) entre las puntuaciones *antes-post* de cada una de ellas. Este constituye el indicador de la mejora y desarrollo (o no) en las diferentes dimensiones de medida a nivel individual. Igualmente recogen los valores de las medias individuales que nos indican, más allá del nivel alcanzado en cada dimensión evaluada, el nivel de mejora general individual de las competencias socioemocionales. En la zona inferior de las tablas se exponen los valores estadísticos correspondientes al grupo.

Los datos cuantitativos registrados en estas tablas permiten realizar un análisis comparativo del nivel de homogeneidad del grupo en los niveles de sus competencias socioemocionales, de dispersión de cada sujeto con relación a la media grupal, de la consistencia y nivel de fiabilidad del instrumento de medida para cada variable mediante los valores de la desviación típica y el *coeficiente de Alfa de Cronbach*. En la fila

correspondiente a los datos de la Moda sólo aparecen aquellos valores que indican repetición, en los que ésta no existe aparece el código #N/A (*valor no encontrado*).

Así pues, los resultados de las evaluaciones de los Talleres 2 y 3 (*Vid. Tabla 9 y Tabla 10*) realizadas mediante el cuestionario TMMS-24 (*Vid. Anexo 1*), muestran mejoras significativas en las puntuaciones de 7 participantes (70%).

El análisis e interpretación de ambas tablas nos aporta una visión de valores con gran dispersión al inicio de los talleres que denota heterogeneidad y diferencias importantes en las competencias socioemocionales iniciales entre las personas participantes. Según las puntuaciones *post*, esta dispersión se amplía y refleja una brecha significativa en los niveles de mejora, mientras en unos casos los valores aumentan de manera muy notable, en otros son más modestos. Esto evidencia dos cuestiones; por una parte, que el impacto emocional que causan diversas situaciones traumáticas a las que se han enfrentado estas personas, como lo es vivir en la calle, tiene efectos emocionales diferentes en cada sujeto, y por otro lado, también es diferente el efecto del taller en cada participante.

TABLA 9
RESULTADOS DEL TALLER 2. DESTINADO A PERSONAS “SIN HOGAR”
(AÑO 2.011)

	Sexo	Edad	ATENCIÓN		Dif.	CLARIDAD		Dif.	REPARACIÓN		Dif.	Medias		Dif.
			Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post	
T.5	H	52	11	21	10	17	18	1	25	16	-9	17,67	18,33	0,67
T.6	H	54	10	27	17	14	25	11	16	22	6	13,33	24,67	11,33
T.7	H	52	30	34	4	27	35	8	24	37	13	27,00	35,33	8,33
T.8	M	46	25	15	-10	17	33	16	22	29	7	21,33	25,67	4,33
Media		51	19	24,25	5,3	18,75	27,75	9	21,75	26	4,25	19,83	26,00	6,17
Mín.			10	15	5	14	18	4	16	16	0	13	18	5,00
Máx.			30	34	4	27	35	8	25	37	12	27	35	8,33
Mediana			18	24	6	17	29	12	23	25,5	2,5	19,50	25,17	5,67
Moda			#N/D	#N/D		17	#N/D		#N/D	#N/D		#N/D	#N/D	
Desv. Tip.			8,6891	7,0489	-2	4,9181	6,7593	1,8	3,4911	7,8422	4,35	5,0139	6,0782	1,06
Alfa c.			0,9635	0,9517		0,8623	0,9099		0,6212	0,9617				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

TABLA 10
RESULTADOS DEL TALLER 3. DESTINADO A PERSONAS “SIN HOGAR”
(AÑO 2.012)

	Sexo	Edad	ATENCIÓN		Dif.	CLARIDAD		Dif.	REPARACIÓN		Dif.	Medias		Dif.
			Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post	
T.9	H	59	25	34	9	15	22	7	19	21	2	19,67	25,67	6,00
T.10	H	46	27	39	12	24	35	11	33	39	6	28,00	37,67	9,67
T.11	H	42	20	26	6	29	38	9	23	35	12	24,00	33,00	9,00
T.12	M	54	21	32	11	27	28	1	14	27	13	20,67	29,00	8,33
T.13	M	46	29	28	-1	23	38	15	21	35	14	24,33	33,67	9,33
T.14	H	37	34	30	-4	28	21	-7	21	29	8	27,67	26,67	-1,00
Media		47	26	31,5	5,5	24,33	30,33	6	21,83	31	9,17	24,06	30,94	6,89
Mín.			20	26	6	15	21	6	14	21	7	20	26	6
Máx.			34	39	5	29	38	9	33	39	6	28	38	10
Mediana			26	31	5	25,5	31,5	6	21	32	11	24,17	31,00	6,83
Moda			#N/D	#N/D		#N/D	38		21	35	14	#N/D	#N/D	
Desv. Tip.			4,7610	4,2328	-1	4,6786	7,0868	2,4	5,7276	6,0000	0,27	3,1471	4,2182	1,07
Alfa C.			0,6765	0,7584		0,7919	0,9505		0,7428	0,8819				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

Aún así, exceptuando los casos en los que los resultados de la medición quedan encajados en los rangos de evaluación definidos como «*Debe mejorar*», podemos considerar que los talleres fueron de utilidad y produjeron efectos de mejora significativa en las competencias socioemocionales de las seis personas precitadas, puesto que los valores de las medias de cada dimensión, tanto a nivel individual como grupal, aumentan significativamente, con la excepción del participante *T.14*, que si bien denota una bajada de un punto en la diferencia de sus medias, no parece tener mayor importancia puesto que sus puntuaciones se mantienen en el rango de adecuadas.

Tal como ocurre con el autoinforme CDE-R, en los resultados de las evaluaciones con TMMS-24 observamos valores inferiores en las mediciones finales con respecto a las iniciales. Esto es debido a que también el cuestionario TMMS-24, al ser un autoinforme mediante el que el sujeto evaluado muestra la percepción que tiene sobre sus propias capacidades emocionales presenta algunos sesgos:

- a. *Las personas tendemos a sobrevalorar o infravalorar nuestras propias capacidades.*
- b. *La veracidad y confianza de los resultados depende de la sinceridad en las respuestas.*
- c. *En relación al anterior, puede darse el Efecto Hawthorne³⁶⁴.*
- d. *Tiempo transcurrido entre el inicio y el final del programa.*

³⁶⁴ *Reacción psicológica por la que los sujetos pueden modificar aspectos de la conducta al saberse observados y/o investigados.* Véase, Henry A. Landsberger, “Análisis del proceso de interacción de la mediación de conflictos laborales”, *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, vol.3, nº 51, 1995, págs. 552-558.

En todo caso, cada medición deberá analizarse de manera individualizada porque el retroceso en la puntuación puede deberse a que con la interiorización de los contenidos del taller la autopercepción se ajuste más a la realidad, cuestión que denota mayor autoconocimiento, pero si ésta se reduce de manera notable o desciende de rango de medida, puede evidenciar desequilibrio emocional y ansiedad.

Las tres variables que componen el instrumento, conciencia, claridad y regulación emocional, poseen carácter predictivo sobre diferentes áreas que se relacionan con la salud física, social y mental³⁶⁵. De esta manera, consideramos que los resultados cuantitativos obtenidos mediante la aplicación de los talleres destinados a estas personas en situación de exclusión fueron exitosos, puesto que el 78,57% de los casos (11 personas) obtuvieron mejoras significativas en el desarrollo de sus competencias socioemocionales.

Estos resultados fruto de la aplicación de los talleres 2 y 3, presentan unos altos niveles del coeficiente Alfa de Cronbach que confieren fiabilidad y se hacen consistentes al comprobar las decisiones y acciones tomadas por parte de estas personas que facilitaron sus procesos de inclusión social como vemos a continuación.

Resultado 2.

Mediante el análisis de la Tabla 9 podemos observar que los valores relativos a una de las personas participantes presentan una mejora significativa en las tres dimensiones de evaluación del TMMS-24. Esta persona reportaba varios sucesos de rehúse de enfrentarse al examen de acceso a la Educación para Personas Adultas (EPA)³⁶⁶, según sus propias palabras, *“por miedo”*. A partir de la realización del taller ***logró superarlo al activar estrategias de regulación emocional, realizar el examen y comenzar la formación***. Este fue su testimonio de satisfacción: *“Recordé todo lo que aprendimos en el taller para regular el miedo y automotivarme, no tenía nada que perder, sólo ganar, sentí mucha satisfacción personal y alegría” (T.7).*

³⁶⁵ Véase Natalio, Extremera Pacheco y Pablo Fernández Berrocal, “Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: Una revisión de los estudios con el TMMS”, *Ansiedad y Estrés*, vol.2-3, nº 11, 2005, págs. 101-122.

³⁶⁶ La Educación de Personas Adultas (EPA) tiene la finalidad de ofrecer a todas las personas mayores de 18 años la posibilidad de adquirir o ampliar conocimientos y aptitudes para su desarrollo personal y profesional. Integra distintas actividades formativas, tanto en formación reglada como no reglada, abarcando desde la alfabetización hasta la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria.

Este testimonio y acción personal *post taller* es altamente relevante para los objetivos e hipótesis de este Tesis Doctoral puesto que proviene de una persona que también fue entrevistada en el trabajo de campo. Este resultado de mejora en sus capacidades socioemocionales correlaciona positivamente con lo revelado en la entrevista: *“Si hubiera gestionado mis emociones de otra manera seguiría en casa, trataría el problema de otra manera, seguiría trabajando de panadero, soy muy bueno, en la panadería siempre han querido que vuelva. Siento pena por la situación. pero también estoy motivado, después del taller he vencido el miedo para hacer el EPA, estoy estudiando”* (ENT.7).

A este respecto, según Extremera Pacheco y P. Fernández Berrocal: *“las personas que saben discernir y comprender sus estados emocionales en el momento en que se enfrentan al estímulo estresante obtendrán beneficios de esta habilidad”*³⁶⁷, como así ocurre en este caso analizado. Su logro estriba en haber aprendido a ser consciente de sus propias emociones para afrontar una determinada situación estresante, manejar sus estados emocionales de manera adecuada y mediante la motivación y autoestima tomar una decisión resolutive y beneficiosa para su futuro.

Resultado 3.

Como resultado del Taller 2 (*Vid. Tabla 9*) podemos observar que, si bien los valores de *T.5* son modestos, incluso el valor de *Reparación* desciende y muestra un amplio margen de mejora, presenta un notable aumento en la puntuación de *Atención emocional* (capacidad de sentir y expresar emociones de manera adecuada), lo cual tiene relevancia porque esta dimensión según Extremera Pacheco y Fernández Berrocal, *“correlaciona positivamente con la empatía”*³⁶⁸, cuestión que posiblemente influyera en un apoyo mutuo con *T.6*, que sí muestra mejoras significativas en las tres dimensiones. Siguiendo a Extremera Pacheco y Fernández Berrocal, los individuos con mayor claridad de sus emociones y mayor reparación de pensamientos negativos tendrán pensamientos positivos a largo plazo, lo cual aporta coherencia al cambio en estas dos personas ya que ***tomaron la decisión de emanciparse y afrontan vivir en pareja de manera autónoma en un piso compartido*** y así expresaban su decisión: *“Si queremos vivir juntos no vamos a estar aquí para siempre, con las ayudas que tenemos nos vale de momento”*.

³⁶⁷ Natalio Extremera Pacheco y Pablo Fernández Berrocal, *op. cit.* pág. 112.

³⁶⁸ Ídem, pág. 110.

Resultado 4.

En el caso de esta persona, se observa que aunque ya partía con unos niveles adecuados en las tres dimensiones de evaluación, tuvo una progresión significativa que se ve reflejada en el salto de 8,33 puntos en la puntuación final de la media de los valores de sus competencias socioemocionales, que tuvo su efecto positivo a la finalización del taller ya que tomó la decisión de **regresar al hogar familiar después de haber retomado el contacto**, que como indica su relato: “Llevaba tiempo hablando con la familia, lo había comentado, pero no me decidía, ahora sé que puedo volver”(T.6).

Este resultado práctico tiene consistencia teórica y correlaciona positivamente con el aumento de los valores de las tres variables evaluadas, ya que según Extremera y Fernández Berrocal³⁶⁹ diversos autores y estudios han encontrado que niveles adecuados en el TMMS relacionan de manera inversa con la ansiedad social, estas relaciones podrían deberse a los efectos beneficiosos de incorporar la información emocional en el contexto cotidiano de la vida de las personas, influyendo en la realización de juicios, toma de decisiones e interacciones sociales más apropiadas, y se asocian significativamente con un estilo personal emocionalmente adaptativo.

Resultado 5.

En lo que respecta al Taller 3, observamos que presenta unos niveles medio-altos de fiabilidad *Alfa de Cronbach*. Los resultados de la evaluación con TMMS-24 evidencian una amplia y significativa mejora en los niveles de las tres variables de medida en cinco de las seis personas participantes (83%).

Este resultado 5 corresponde un varón de 54 años (con el código T.12) que también participó en el trabajo de campo. Los datos de mejora del autoinforme de esta persona son coherentes con lo manifestado en la entrevista: “Me metí en una profunda depresión, me aislaba, me siento culpable de lo que ocurrió. Pienso que por no haberlo solucionado en el momento y meterme en una espiral por dejadez. He sentido desequilibrio y soledad. Ahora tengo confianza en mí, porque creo que me puedo buscar la vida, veo opciones. Me encuentro bastante bien, motivado para no dejarme totalmente. Las emociones ayudan a buscar la raíz de los problemas personales y afrontarlos”(ENT.6).

³⁶⁹ Natalio, Extremera Pacheco y Pablo Fernández Berrocal, *op. cit.* pág. 112.

Una vez finalizado el taller esta persona **tomó la decisión de explotar su potencial artístico-creativo y dedicarse a la venta de productos de artesanía**, puesto que como él mismo narra: “*Si no encuentro trabajo, me lo hago yo, he probado y con esto puedo sacar para ir viviendo*”. Este cambio en la actitud y manera de afrontar la vida:

*“Implica un actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales. Por otra parte, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal (por ejemplo, el remordimiento que surge tras un sentimiento de culpa y pena por algo hecho o dicho)”*³⁷⁰.

A tenor de los valores alcanzados en las tres variables, la decisión tomada por esta persona concuerda con la teoría de Fernández Berrocal y Extremera Pacheco relativa a que niveles medios de *Atención emocional* acompañados de una alta *Claridad y Reparación emocional* se relacionarían con un procesamiento de la información emocional más adecuado y con mejores niveles de ajuste, la *Claridad emocional* ha mostrado sus estrechos vínculos en la recuperación de estados de ánimo, una persona que considera relevante sus estados afectivos, utilizará probablemente esa información para regular su estado anímico, igualmente *Reparación* correlaciona con un afrontamiento activo de las dificultades, de tal manera que:

*“Cuanto más elevada sea la IE de una persona mayor será su capacidad para realizar comportamientos adaptativos orientados hacia tareas y, de forma simultánea, niveles elevados en estas dos áreas tenderán a mejorar la percepción personal de calidad de vida de la persona e implicarán un descenso en la probabilidad de aparición de sintomatología depresiva”*³⁷¹.

En lo que respecta a este conjunto de personas, en estos 3 talleres de investigación participaron 32 personas de las cuales, 14 (43,75%) realizaron sus auto-informes de evaluación, en este caso, 13 (93%) mostraron palpables evidencias de mejoras en sus competencias socioemocionales, 7 (53,85%) de las cuales evidenciaron mejoras significativas con puntuaciones iguales o superiores a 5 en la media final y un salto positivo en el rango de puntuación en al menos dos de las tres variables (*Vid. Tabla 10*).

³⁷⁰ Pablo Fernández Berrocal, Natalio Extremera Pacheco, “La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey”, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol.3, nº19, 2005, págs. 63-93.

³⁷¹ Pablo Fernández Berrocal, Natalio Extremera Pacheco, *op. cit.*, pág.105.

Por todo lo expuesto, podemos considerar que estos resultados, analizados desde una perspectiva sociológica, son de gran relevancia porque aportan evidencias de un patrón entre las personas aquí referidas, especialmente aquellas que participaron en las entrevistas, mostrando correlación entre una mejora significativa, en al menos dos de las variables explicativas, y una buena visión del futuro, un cambio de actitud y toma de decisiones que posibilitaron y facilitaron nuevos e importantes avances en el retorno a unas pautas de vida normalizada. Es decir, las variables analizadas y evaluadas con TMMS-24, constituyen indicadores positivos de adaptación personal.

Hasta aquí han quedado expuestos los datos y resultados obtenidos con la aplicación de los talleres de investigación dirigidos a personas que se encontraban en situación de exclusión residencial. En adelante se relacionan los resultados obtenidos con los talleres dirigidos a personas en situación de riesgo y vulnerabilidad social.

Talleres dirigidos a personas en situación de riesgo y vulnerabilidad social.

Los talleres presentados en este apartado fueron realizados con el objetivo de analizar la capacidad de las habilidades y competencias socioemocionales como herramienta de prevención del posible inicio de procesos de exclusión social.

Se trata de demostrar que las personas que realizan estos talleres adquieren destrezas de desarrollo personal que les permiten afrontar las situaciones de crisis, privación y dificultad en que se encuentran de manera eficaz y evitar conductas desadaptativas (bebida, drogas, ludopatía, ruptura con la familia y abandono del hogar, etc.) que pueden llevar a procesos y vivencias de exclusión social.

Resultado 6.

La Tabla 11 recoge los resultados de los cuestionarios TMMS-24 del grupo de personas desempleadas mayores de 45 años, en ellos podemos observar que se repite el patrón de existencia de una notable diferencia entre los niveles de las capacidades y habilidades emocionales de las cuatro personas evaluadas al inicio del taller y que se mantiene en las puntuaciones post que vimos en los casos y resultados anteriores.

Los valores de cada una de las variables y de las medias individuales reflejan que 3 de ellas (75%) adquirieron una mejora significativa en todas las dimensiones y que en uno de los casos, a pesar de haber mejorado en sus puntuaciones, aún muestra amplio margen de mejora. Dato que aporta congruencia con sus testimonios durante el Grupo de Discusión puesto que en aquel momento aún arrastraba los efectos depresivos y de baja autoestima como queda expresado en su relato: “*Tuve una depresión muy fuerte, me dejó la tensión alterada, aún perdura. Siento mucha desmotivación y vergüenza, me siento inútil. No encuentro ningún trabajo y esto me genera cada vez más desesperanza, tensión, pesimismo, estoy con actitud negativa*”(T.15).

Estos efectos se vieron atenuados con el seguimiento del taller al conseguir una mayor capacidad de ser consciente de sus estados emocionales (*Atención emocional*) y una mayor comprensión de los mismo (*Claridad*) puesto que una de las funciones de la intervención social mediante este tipo de talleres de desarrollo de competencias socioemocionales es la de aportar un efecto compensador de las destrezas emocionales de los sujetos ante las dificultades que afrontan en la vida.

TABLA 11
RESULTADOS DEL TALLER 4. DESTINADO A PERSONAS DESEMPLEADAS
MAYORES DE 45 AÑOS.

	Sexo	Edad	ATENCIÓN		Dif.	CLARIDAD		Dif.	REPARACIÓN		Dif.	Medias		Dif.
			Antes	Post	Antes	Post	Antes	Post	Antes	Post	Antes	Post		
T.15	H	50	15	21	6	15	18	3	19	16	-3	16,33	18,33	2,00
T.16	H	50	35	27	-8	21	25	4	16	22	6	24,00	24,67	0,67
T.17	M	51	34	34	0	28	35	7	33	37	4	31,67	35,33	3,67
T.18	M	50	21	15	-6	16	33	17	16	29	13	17,67	25,67	8,00
Media		50	26,25	24,25	-2	20	27,75	7,8	21	26	5	22,42	26,00	3,58
Mín.			15	15	0	15	18	3	16	16	0	16,33	18,33	2,00
Máx.			35	34	-1	28,00	35,00	7	33,00	37	4,00	31,67	35,33	3,67
Mediana			27,5	24	-4	18,5	29	11	17,5	25,5	8	21	25	4
Moda			#N/D	#N/D		#N/D	#N/D		16	#N/D		#N/D	#N/D	
Desv.Tip.			8,5257	7,0489	-1	5,1478	6,7593	1,6	7,0356	7,8422	0,81	6,08	6,08	0,00
Alfa C.			0,9001	0,8367		0,7709	0,8943		0,8889	0,9431				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

Por otra parte, los elevados niveles de *Alfa de Cronbach* revelan la fiabilidad de la escala de las variables TMMS-24 y la consistencia de los resultados, evidenciando la incidencia y efectos positivos del taller en el desarrollo personal de estas cuatro personas. Tal como se esperaba, un aumento significativo en las variables de inteligencia emocional correlacionó con una mejora en los niveles de autoeficacia e intensidad en la búsqueda de trabajo. Estos resultados se ven reflejados en los testimonios de evaluación:

- *“He aprendido a sentir y nombrar mis emociones y que me puedo activar porque todo tenemos algo positivo, a marcarme metas personales, a tener una actitud positiva ante la vida, a valorarme, escuchar y tener empatía”(T.15).*
- *“Me ha servido para comunicar y escuchar mis emociones, a valorarme y confiar un poco más en mí, esta formación me ayuda a conocerme mejor y moverme en la vida” (T.16).*
- *“He comprendido que tengo que interactuar con los demás y dejarme ver, a mejorar mi autoestima, a comunicarme mejor” (T.17).*
- *”He aprendido a conocer mis emociones y a utilizarlas de manera beneficiosa y a comprender las emociones y las necesidades de los demás. Este tipo de formación es muy interesante y necesaria, un terreno hasta ahora desconocido para mí” (T.18).*

Por tanto, estos cambios producidos por los contenidos del taller contribuyeron de manera decisiva a que estas 4 personas (66,6%) de las 6 que realizaron el taller, *lograran trabajo a los pocos días de su conclusión, incluso una de ellas cambió al no estar satisfecha con el inicial.* Además, una de ellas argumentaba: *“He decidido que como me gusta y entiendo de informática, estos días he empezado a configurar y arreglar ordenadores, de momento a conocidos, familiares y amigos, para probar, ya veremos más adelante”(T.15).*

Una vez más, estos datos concuerdan con la teoría que postulan Fernández Berrocal y Extremera Pacheco en relación a que:

“La facilitación o asimilación emocional implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo nuestros estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. También ayudan a priorizar nuestros procesos cognitivos básicos, focalizando nuestra atención en lo que es realmente importante. En función de los estados emocionales, los puntos de vista de los problemas cambian, incluso mejorando nuestro pensamiento creativo. Es decir, esta habilidad plantea que nuestras emociones actúan de forma positiva sobre nuestro razonamiento y nuestra forma de procesar la información”³⁷².

“Cuanto más elevada sea la inteligencia emocional de una persona mayor será su capacidad para realizar comportamientos adaptativos orientados hacia tareas y la percepción personal de mayor calidad de vida”³⁷³.

³⁷² Pablo Fernández Berrocal y Natalio Extremera Pacheco, *op.cit.*, págs. 63-93.

³⁷³ Pablo Fernández Berrocal y Natalio Extremera Pacheco, “Inteligencia emocional y salud”, en José Miguel Mestre Navas y Pablo Fernández Berrocal (coords.), *Manual de inteligencia emocional*, Pirámide, Madrid, 2015, pág.175.

Resultado 7.

El Taller 5 estuvo formado por un grupo de mujeres en situación de riesgo y vulnerabilidad social debido a la precarización de sus vidas. En el momento de la realización del taller se encontraban trabajando con un contrato laboral de inclusión sociolaboral y en el transcurso del taller declararon: *“Nuestra situación personal nos produce miedo a no poder cumplir nuestros sueños y no vivir la vida que vinimos a buscar. Sentimos miedo y tristeza por la falta de dinero y no poder dar a nuestros hijos el bienestar que quisiéramos. Necesitamos seguridad y estabilidad”*.

A este respecto, según las personas responsable de la empresa, el gran déficit en estos programas orientados a la inclusión sociolaboral se encuentra en la falta de preparación y desarrollo de habilidades y competencias socioemocionales por lo que, en la mayoría de los casos, quienes finalizan sus contratos con las empresas de inclusión social, tienen serias dificultades para desenvolverse en el mercado laboral.

Así mismo, en este taller se dio la circunstancia de una mujer inmigrante licenciada en filosofía cuyo título no tiene validez en nuestro país, se encontraba avocada al desempleo y vida precaria. Una circunstancia que confirma la inmigración como un factor con alto poder de riesgo de exclusión social independientemente del perfil sociodemográfico de la persona migrante.

En cuanto a los resultados obtenidos en este taller (*Vid. Tabla 12*), presentan unos valores moderadamente altos de *Alfa de Cronbach* que revelan fiabilidad y consistencia interna. En este caso, la dispersión en los valores *antes* de las tres dimensiones se reduce en las medidas *post*, así puede verse que los valores de la desviación típica de las tres dimensiones se reducen y revelan mayor concentración con relación a la media, lo cual nos indica un grupo más homogéneo en la mejora de sus competencias socioemocionales.

En base a los resultados de la evaluación TMMS-24 y los testimonios de estas mujeres durante el taller y a su finalización, podemos constatar diversos efectos beneficiosos del taller tal como se esperaba, lo podemos constatar con los testimonios de estas mujeres: *“Al taller venimos cansadas después de trabajar, pero nos vamos contentas y activadas”*(T.19). *“Todo lo que hemos aprendido en el taller sobre las emociones nos*

ayudará a afrontar la situación cuando se acabe este contrato”(T.20). “Nos ha aportado mayor seguridad y autoestima”(T.22).

TABLA 12
RESULTADOS DEL TALLER 5. DESTINADO A MUJERES EN
SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

	Sexo	Edad	ATENCIÓN		Dif.	CLARIDAD		Dif.	REPARACIÓN		Dif.	Medias		Dif.
			Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post	
T.19	M	41	17	28	11	24	25	1	22	30	8	21,00	27,67	6,67
T.20	M	36	31	36	5	30	33	3	20	37	17	27,00	35,33	8,33
T.21	M	37	24	32	8	15	33	18	23	26	3	20,67	30,33	9,67
T.22	M	42	18	35	17	21	35	14	35	38	3	24,67	36,00	11,33
Media		39	22,50	32,75	10,25	22,50	31,50	9,00	25,00	32,75	7,75	23,33	32,33	9,00
Mín.			17	28	11	15	25	10	20	26	6	21	28	7
Máx.			31	36	5	30	35	5	35	38	3	27	36	9
Mediana			21	33,5	13	22,5	33	11	22,5	33,5	11	22,83	32,83	10,00
Moda			#N/D	#N/D		#N/D	33		#N/D	#N/D		#N/D	#N/D	
Desv.Tip.			5,5902	3,1125	-2,48	5,4083	3,8406	-1,6	5,8737	4,9687	-0,9	2,6352	3,4721	0,84
Alfa C.			0,8444	0,7373		0,6393	0,8787		0,8263	0,8854				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

Estos Resultados 6 y 7 se ven reflejados en otros trabajos similares en los que se establece que:

“En la situación de desempleo destacan repercusiones como baja autoestima, disminución de las relaciones sociales, sentimiento de impotencia, frustración, autoculpa, inseguridad, sentimiento de desamparo, ira y resentimiento, aislamiento, empeoramiento de la salud, cambios en los hábitos de comportamiento, etc. Los problemas personales se agravan con el tiempo y extienden su influencia a la familia, a los amigos y al entorno social. Desde esta perspectiva se demandan acciones eficaces para reforzar la estabilidad emocional como medidas para afrontar el desempleo: “Estas intervenciones tendrán que dirigirse a romper la espiral de decadencia personal y a superar déficits previos facilitando un aumento de la probabilidad de inserción”³⁷⁴.

Resultado 8.

Por su parte, los talleres 6, 7 y 8, (Vid. Tablas 13, 14 y 15), se llevaron a cabo con 33 personas distribuidas en tres grupos de 9, 11 y 13 respectivamente que presentaban diversas circunstancias de riesgo social, tales como desempleo, desestructuración familiar, bajos recursos, enfermedad mental crónica de familiar, madre divorciada a cargo de dos

³⁷⁴ Nuria Pérez Escoda, Anna Ribera Cos, “Las competencias emocionales en los procesos de inserción laboral”, *REOP*, vol.20, nº 3, 3º trimestre, 2009, págs. 251-256.

hijos conflictivos, madre soltera en desempleo, viuda, víctima de violencia y pérdida de negocio, son circunstancias vitales con alto poder de convertirse en factores de exclusión social y que son coincidentes con algunos de los ya analizados en esta Tesis Doctoral mediante el análisis cualitativo.

Los resultados de estos tres talleres hacen referencia a las 19 evaluaciones *antes-post* completadas (57,57%). Se trata de tres grupos de personas (18 mujeres, 1 hombre) con una edad media de 39, 57 y 58 años, con la particularidad de contar con 4 mujeres de entre 68 y 71 años (2 viudas, soltera y divorciada) que aportaron la representación del conjunto de personas mayores que viven solas y cuya existencia se desarrolla con un alto grado de privaciones y precariedad.

Las tablas 13, 14 y 15 muestran, en general, valores aceptables y altos de *Alfa de Cronbach* que aportan fiabilidad y consistencia a la escala de medida, pero también se observan algunos coeficientes bajos (taller 6 / 0,1504 en la medida *antes de Atención*) e incluso valores negativos (taller 7 / -0,5792, -0,3265 en las medidas ante-post de *Claridad*). Estas puntuaciones de alfa evidencian un error en la escala de ítems que puede atribuirse a los sesgos de TMMS-24 ya citados, que en alguna literatura es denominado como *error de dignación*³⁷⁵, por tanto, en estos casos concretos, deberíamos rechazar la fiabilidad de la escala en la medición de los ítems.

TABLA 13
RESULTADOS DEL TALLER 6. DESTINADO A PERSONAS EN
SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

	Sexo	Edad	ATENCIÓN		Dif.	CLARIDAD		Dif.	REPARACIÓN		Dif.	Medias		Dif.
			Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post	
T.23	M	41	20	37	17	35	37	2	31	37	6	28,67	37,00	8,33
T.24	M	36	25	29	4	23	29	6	26	35	9	24,67	31,00	6,33
T.25	H	37	31	37	6	38	34	-4	34	36	2	34,33	35,67	1,33
T.26	M	42	26	28	2	13	20	7	16	17	1	18,33	21,67	3,33
Media		39	25,50	32,75	7,25	27,25	30,00	2,75	26,75	31,25	4,50	26,50	31,33	4,83
Mín.			20	28	8	13	20	7	16	17	1	18	22	3
Máx.			31	37	6	38	37	-1	34	37	3	34	37	3
Mediana			25,5	33	7,5	29	31,5	3	28,5	35,5	7	26,67	33,33	6,67
Moda			#N/D	37		#N/D	#N/D		#N/D	#N/D		#N/D	#N/D	
Desv. Tip.			3,9051	4,2647	0,36	9,9593	6,4420	-3,52	6,8328	8,2576	1,42	5,8333	6,0093	0,18
Alfa C.			0,1504	0,6991		0,9641	0,9260		0,8047	0,9428				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

³⁷⁵ Según la RAE; Condescendencia con lo que desea o pretende el inferior.

TABLA 14
RESULTADOS DEL TALLER 7. DESTINADO A PERSONAS EN
SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

	Sexo	Edad	ATENCIÓN		Dif.	CLARIDAD		Dif.	REPARACIÓN		Dif.	Medias		Dif.
			Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post	
T.27	M	49	26	32	6	24	30	6	24	38	14	24,67	33,33	8,67
T.28	M	40	33	34	1	27	32	5	14	13	-1	24,67	26,33	1,67
T.29	M	70	19	26	7	30	33	3	26	28	2	25,00	29,00	4,00
T.30	M	70	29	21	-8	26	27	1	13	14	1	22,67	20,67	-2,00
T.31	M	56	36	31	-5	26	32	6	30	34	4	30,67	32,33	1,67
T.32	M	56	18	25	7	22	33	11	23	33	10	21,00	30,33	9,33
Media		57	26,83	28,17	1,33	25,83	31,17	5,33	21,67	26,67	5,00	24,78	28,67	3,89
Mín.			18	21	3	22	27	5	13	13	0	21,00	20,67	-0,33
Máx.			36	34	-2	30	33	3	30	38	8	30,67	33,33	2,67
Mediana			27,5	28,5	1	26	32	6	23,5	30,5	7	24,67	29,67	5,00
Moda			#N/D	#N/D		26	32	6	#N/D	#N/D		24,67	#N/D	
Desv. Tip.			6,6687	4,5246	-2,14	5,5269	2,1148	-3,41	6,1824	9,7582	3,58	2,9856	4,2339	1,25
Alfa C.			0,8687	0,5024		-0,5792	-0,3265		0,8206	0,9268				

Fuente: TMMS24. Elaboración propia.

TABLA 15
RESULTADOS DEL TALLER 8. DESTINADO A MUJERES EN
SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

	Sexo	Edad	ATENCIÓN		Dif.	CLARIDAD		Dif.	REPARACIÓN		Dif.	Medias		Dif.
			Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post	
T.33	M	71	27	29	2	20	23	3	21	27	6	22,67	26,33	3,67
T.34	M	64	22	26	4	34	29	-5	36	30	-6	30,67	28,33	-2,33
T.35	M	52	33	23	-10	27	31	4	26	25	-1	28,67	26,33	-2,33
T.36	M	56	20	10	-10	16	17	1	11	24	13	15,67	17,00	1,33
T.37	M	54	17	23	6	21	33	12	24	21	-3	20,67	25,67	5,00
T.38	M	68	25	30	5	22	25	3	19	26	7	22,00	27,00	5,00
T.39	M	60	21	24	3	23	26	3	28	26	-2	24,00	25,33	1,33
T.40	M	42	27	27	0	24	25	1	33	23	-10	28,00	25,00	-3,00
T.41	M	59	22	18	-4	23	22	-1	23	25	2	22,67	21,67	-1,00
Media		58	23,78	23,33	-0,44	23,33	25,67	2,33	24,56	25,22	0,67	23,89	24,74	0,85
Mín.			17	10	-7	16	17	1	11	21	10	15,67	17,00	1,33
Máx.			33	30	-3	34	33	-1	36	30	-6	30,67	28,33	-2,33
Mediana			22	24	2	23	25	2	24	25	1,00	22,67	25,67	3,00
Moda			27	23	-4	23	25	2	#N/D	25	#N/D	22,67	26,33	3,67
Desv. Tip.			4,491	5,812	1,32	4,714	4,595	-0,12	7,041	2,393	-4,65	4,349	3,227	-1,12
Alfa C.			0,7540	0,9119		0,8267	0,8394		0,9539	0,3399				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

En cualquier caso, puesto que las puntuaciones de alfa mostradas en las tablas anteriores correlacionan con los valores de respuesta de cada ítem del cuestionario con la puntuación total del cuestionario pueden darse valores negativos, en nuestro caso podemos considerarlo como de menor trascendencia para el cómputo general de los resultados. Y siguiendo a L.J. Cronbach:

“Sugiero que la persona que emita juicios sobre la idoneidad de un instrumento o sus propósitos, o sobre la confianza que se puede colocar en los puntajes observados, tenga en cuenta estas preguntas: En mi uso del instrumento, ¿me preocupará la posición absoluta? de personas, o grupos, o la posición comparativa?”³⁷⁶.

Ambas cuestiones son interesantes para esta investigación ya que lo que interesa es conocer el efecto de estos talleres de educación emocional en las personas y por supuesto, poder comparar estos efectos entre personas y grupos para tratar de verificar la eficacia de esta medida en diferentes contextos de vulnerabilidad y exclusión social.

Como resultado de estos talleres, 14 de las personas participantes (73,68%) obtuvieron una mejora significativa en las competencias socioemocionales que mide TMMS-24, como así lo evidencia el aumento de las puntuaciones de las medias tanto individuales como grupales. Dado que, con la excepción de una persona, los tres grupos estuvieron formados por mujeres, contamos con estudios como los de Extremera y Fernández Berrocal, en los que se encontró que *“aquellas mujeres con mayores niveles de reparación de sus estados afectivos mostraron puntuaciones más ajustadas en todos los dominios de la salud, es decir, mejor funcionamiento físico y emocional, niveles elevados de vitalidad y funcionamiento social”³⁷⁷.*

Según apuntan Extremera Pacheco y Fernández Berrocal en sus estudios, cuando las personas exhiben una alta atención a sus emociones acompañada de niveles elevados de claridad y reparación emocional, estas habilidades se asocian con los efectos positivos de un mayor procesamiento emocional de la información³⁷⁸.

Estas cuestiones y resultados de los trabajos apuntados concuerdan y aportan validez y coherencia a los resultados de estos talleres 6, 7 y 8, que se relacionan a continuación mediante los testimonios de las propias participantes en la evaluación final:

- *“He conseguido capacidad de empatizar, a identificar la tristeza que supone ver el deterioro de la edad”.*
- *“Este taller me ha dado ilusión, ahora me paro a pensar cuando estoy con ansiedad”.*

³⁷⁶ Lee J. Cronbach, editorial assistance by Richard J. Shavelson, “My current thoughts on Coefficient Alpha and successor procedures”, *Educational and Psychological Measurement*, vol.64, n.º 3, 2004, págs. 391-418.

³⁷⁷ Natalio Extremera y Pablo Fernández Berrocal, “Relation of perceived emotional intelligence and health-related quality of life in middle-aged women”, *Psychological Report*, vol.1, n.º 91, 2002, págs. 47-59.

³⁷⁸ Pablo Fernández Berrocal y Natalio Extremera Pacheco, *op. cit.*, págs. 173-187.

- *“Me siento liberada por dentro al manejar mejor la melancolía y mostrar mi alegría”.*
- *“Es complicado pero me ha ayudado a sentirme mejor”.*
- *“Me encuentro más calmada, estoy moderando mi genio impulsivo ya no pago con mi marido mi rabia”.*
- *“Contenta, llevo mejor mis estados emocionales y mi lucha interna”.*
- *“He cogido seguridad en mí misma y a cambiar a pensamiento positivos”.*
- *“He visto la importancia de rodearte de gente para coger fuerza, eso ayuda a cambiar el pensamiento y tener buena autoestima”.*
- *“Me ha servido para comprender que en las cosas que me pasan está el miedo, siento alivio porque también ese miedo es lógico, pero ahora sé manejarlo”.*
- *“He adquirido herramientas para manejarme mejor en la vida”.*
- *“He aprendido maneras de mantener la calma, a no desesperarme y pensar en ver cómo puedo afrontar las cosas”.*
- *“Ahora me siento más tranquila, soy consciente de lo que ayuda el humor y he cambiado mi manera de hablar desde la calma”.*

Obviamente, estos testimonios revelan algunos de los beneficios que aportan estos talleres de educación socioemocional ya que ayudan a afrontar los problemas de una manera más eficaz y adecuada para mantener el bienestar físico, psicológico y emocional y preservar unas relaciones saludables. Este es precisamente uno de los puntos clave de las hipótesis de trabajo de esta investigación, contar con buenas destrezas socioemocionales capacita a las personas a mantener buenas relaciones, y entre ellas se encuentran las relaciones familiares, contar con el apoyo familiar a pesar de crisis y dificultades a las que se enfrentan las personas, minimiza el riesgo de iniciar procesos de exclusión social.

Fruto de este grupo de talleres (4,5,6,7,8) en los que participaron un total de 45 personas en riesgo de exclusión, de las cuales 27 (60%) completaron sus evaluaciones mediante el autoinforme TMMS-24, logramos unos resultados que nos indican una notable mejora en los niveles de las variables medidas de 22 de ellas (81,50%) y 11 (50%) obtuvieron mejoras significativas.

A continuación exponemos los resultados, pasaremos a exponer los obtenidos mediante los talleres específicos dirigidos a personas migrantes en situación de riesgo social.

Talleres dirigidos a personas migrantes en situación de riesgo y vulnerabilidad social.

La aportación de la realización de estos talleres específicos dirigidos a personas migrantes y de sus resultados que aquí exponemos, resulta de gran relevancia puesto que es escaso el número de estudios conocidos, excepto algunos trabajos cuyo objeto de estudio es la población joven migrante como el de Soriano Ayala y Franco Justo³⁷⁹, sobre el análisis de los efectos emocionales en las personas migrantes adultas y aún menos en lo referente a las mujeres. Todas las personas que siguieron estos talleres que se llevaron a cabo en 2.017 y 2.018, también participaron previamente en los dos grupos de discusión dirigidos a personas migrantes referidos en la primera parte de este capítulo.

El primero de los talleres, Taller 8, se formó con 6 mujeres y 3 hombres de quienes contamos con los *autoinformes antes-post* de 7 de ellas, que presentan una media de edad de 32 años y heterogeneidad en cuanto al país de origen. En cuanto al Taller 9, formado por 12 mujeres (todas ellas de origen árabe), 6 reportaron el autoinforme TMMS-24. El grupo contaba con una media de edad de 38 años. Se da la circunstancia de que entre todas estas personas sumaban 31 hijos, 8 y 23 respectivamente. Este es un dato significativo porque el bienestar emocional de estas familias está condicionado por la salud y el futuro de los hijos e hijas y es la principal fuente de preocupaciones y decisiones migratorias como bien puede verse en los testimonios ofrecidos en el transcurso de los grupos de discusión.

En otro orden de cosas, se aprecia una amplia dispersión entre los valores de las evaluaciones iniciales que se viene repitiendo en todos los talleres, en este caso, se reduce significativamente en la medición *post*, las diferencias entre las medias y las desviaciones típicas denotan una mayor concentración de valores con relación a la media y evidencian un gran ajuste en las respuestas individuales por parte de todos los sujetos integrantes de ambos talleres. Una cuestión de interés para el análisis sociológico estriba en que en ambas tablas de resultados encontramos tres fenómenos no esperados:

³⁷⁹ Encarnación Soriano Ayala; Clemente Franco Justo, “Mejora de la autoestima y de la competencia emocional en adolescentes inmigrantes sudamericanos residentes en España a través de un programa psicoeducativo de Mindfulness (conciencia plena)”, *Revista de Investigación Educativa*, vol.2, nº 28, 2010, págs. 297-312.

- a) *Alta dispersión en los valores del coeficiente Alfa de Cronbach, significativamente reducidos e incluso negativos que ponen en duda la fiabilidad de la escala en la evaluación de estos talleres.*
- b) *Un alto número de puntuaciones negativas que pueden revelar ajustes en las respuestas al auto-informe, bien por mayor autoconocimiento, bien por algunos de los sesgos que contiene TMMS.*
- c) *Los valores de los estadísticos aportados en las tablas, correspondientes a las evaluaciones post individuales y grupales, muestran una significativa concentración y homogenización del grupo en cuanto al nivel de las competencias y habilidades emocionales adquiridas.*

Las tres observaciones pueden indicar la presencia de sesgos por causas culturales; idioma, dificultad de comprensión e interpretación del texto de los ítems, diferentes modelos mentales en cuanto a la reflexión e introspección en referencia a los estados emocionales experimentados, diferentes niveles educativos, etc. En cualquier caso, abren interesantes hipótesis de estudio relacionadas con los diferentes modos de conciencia, interpretación, expresión y uso de la información de la experiencia emocional en cuanto a la interacción de factores como el género, la cultura y la religión.

Cabe reseñar que en el transcurso de las sesiones del taller, estas mujeres al hablar de sus estados emocionales apelaron a su condición de “*extranjeras*” y manifestaron:

- *“Tengo miedo a viajar sola con mis hijos a mi país a ver a mi familia”*,
- *“Me da vergüenza no tener dinero para comprar cosas para mis hijos”*
- *“No estoy de acuerdo con algunas cosas que pasan con mi hija en el colegio, pero me da miedo hablar con las profesoras por si lo pagan con ella”*
- *“Me da vergüenza pedir en el Ayuntamiento que pongan un semáforo en la salida del colegio de mis hijos porque el cruce es muy peligroso”*
- *“Cada vez que suena el teléfono siento mucho miedo porque pienso que son malas noticias sobre mi padre que está muy enfermo, no lo puedo evitar”*.

Una vez finalizado este proceso de aprendizaje, declararon haber *crecido en autoestima, en conocimiento y manejos de sus miedos, vergüenzas y tristezas*, emociones que están muy relacionadas entre ellas. En este sentido, las 4 personas cuyos resultados muestran un aumento en sus puntuaciones de las tres competencias emocionales, lo hacen de manera significativa y en coherencia con sus testimonios en los grupos de discusión. En la evaluación cualitativa del taller se mostraron con fuerza y motivadas declarando estar dispuestas a propiciar algunos cambios:

- “He empezado a preparar el viaje para ir a mi país”.
- “He hablado con las profesoras de mi hija”.
- “Cuando suena el teléfono pienso en buenas noticias”.
- “Estoy más tranquila con mis hijos”.
- “Ahora estoy convencida de que puedo hacer frente a lo que pase”.

TABLA 16
RESULTADOS DEL TALLER 9. DESTINADO A PERSONAS MIGRANTES.

	Sexo	Edad	ATENCIÓN			CLARIDAD			REPARACIÓN			Medias		Dif.
			Antes	Post	Dif.	Antes	Post	Dif.	Antes	Post	Dif.	Antes	Post	
T.42	H	37	28	28	0	19	25	6	26	30	4	24,33	27,67	3,33
T.43	M	35	31	24	-7	34	23	-11	33	30	-3	32,67	25,67	-7
T.44	M	23	27	25	-2	32	26	-6	32	31	-1	30,33	27,33	-3
T.45	H	37	19	29	10	20	34	14	23	38	15	20,67	33,67	13
T.46	M	32	27	27	0	29	28	-1	30	31	1	28,67	28,67	0
T.47	H	35	24	25	1	17	29	12	17	28	11	19,33	27,33	8
T.48	M	27	21	22	1	25	25	0	30	29	-1	25,33	25,33	0
Media		32	25,29	25,71	0,43	25,14	27,14	2	27,29	31	3,71	25,90	27,95	2,05
Mín.			19	22	3	17	23	6	17	28	11	19	25	6
Máx.			31	29	-2	34	34	0	33	38	5	33	34	1
Mediana			27	25	-2	25	26	1	30	30	0	25	27	2
Moda			27	25	-2	#N/D	25		30	30	0	#N/D	27	
Desv. Tip.			3,8809	2,2497	-1,6	6,2204	3,3564	-2,9	5,2838	3,0237	-2,3	4,5729	2,5661	-2
Alfa C.			0,5974	0,0922		0,8770	0,5590		0,7213	0,6633				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

TABLA 17
RESULTADOS DEL TALLER 10. DESTINADO A PERSONAS MIGRANTES.

	Sexo	Edad	ATENCIÓN			CLARIDAD			REPARACIÓN			Medias		Dif.
			Antes	Post	Dif.	Antes	Post	Dif.	Antes	Post	Dif.	Antes	Post	
T.49	M	32	24	23	-1	31	26	-5	22	24	2	25,67	24,33	-1,33
T.50	M	30	26	26	0	24	24	0	30	26	-4	26,67	25,33	-1,33
T.51	M	48	26	24	-2	31	26	-5	27	26	-1	28,00	25,33	-2,67
T.52	M	37	27	21	-6	12	27	15	10	28	18	16,33	25,33	9,00
T.53	M	46	32	23	-9	29	24	-5	25	27	2	28,67	24,67	-4,00
T.54	M	36	27	23	-4	28	30	2	27	28	1	27,33	27,00	-0,33
Media		38	27,00	23,33	-4	25,83	26,17	0,3	23,50	26,50	3	25,44	25,33	-0,11
Mín.			24	21	-3	12	24	12	10	24	14	16	24	8
Máx.			32	26	-6	31	30	-1	30	28	-2	29	27	-2
Mediana			26,5	23	-4	28,5	26	-3	26	26,5	0,5	27,00	25,33	-1,67
Moda			26	23	-3	31	26	-5	27	26	-1	#N/D	25,33	
Desv. Tip.			2,4495	1,4907	-1	6,6186	2,0344	-5	6,5000	1,3844	-5	4,1840	0,8389	-3,35
Alfa C.			-0,2540	-0,9429		0,8992	-0,0767		0,8235	0,0331				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

Una vez finalizada esta ronda de talleres en los que colaboraron con su autoevaluación 13 personas (62%), contamos con unos resultados que indican que 4 de ellas mostraron mejoras (30,77%) y 3 (75%) lo hicieron de manera significativa. Estos

resultados también parecen estar en concordancia con la idea de E. Soriano Ayala y C. Franco:

“Cuando permitimos expresarse a los sentimientos, somos conscientes de cuanta energía consumíamos en mantenerlos alejados. Las malas imágenes de nosotros mismos no necesariamente desaparecen, pero ya no nos afectan en tanta medida como antes. La imagen básica que tenemos de nosotros mismos se vuelve más segura y estable, y alcanzamos un mayor estado de auto-aceptación y de fortaleza interior”³⁸⁰.

Finalmente, mostraremos los resultados obtenidos en los talleres que llevamos a cabo con grupos de jóvenes.

Talleres dirigidos a población joven

Este apartado recoge los resultados de los tres talleres realizados con la participación de un total de 45 jóvenes, de los cuales contamos con los autoinformes de evaluación de 28 (14 chicas y 14 chicos) con edades comprendidas en los 16 y 22 años y una media de edad de 19 años. Los datos hacen patente que 16 (57,14%) obtuvieron mejoras significativas y en 6 casos (37,50 %) se evidencian mejoras significativas.

Por otra parte, las Tablas 18, 19 y 20 muestran coeficientes de alfa aceptables y altos, excepto en dos puntuaciones del taller 11, que indican alta fiabilidad y consistencia de la escala de medida de variables. En los tres casos se aprecia poca variabilidad en la dispersión de valores inicial. Estos datos llevan a pensar en la posibilidad de peso estadístico de la variable edad, puesto que en esta franja de edad (entre 16 y 22 años) puede existir una diferencia notable de madurez y destreza emocional.

A priori y a nivel teórico, el resultado esperado de estos talleres dirigidos a jóvenes era obtener un aumento significativo de su capacidad en las gestión de las emociones, de manera que les aportara herramientas suficientes y necesarias para llevar una vida plena y con sentido y habilidades para mejorar sus relaciones y un desarrollo personal como individuo y como ser social, a través del descubrimiento de sus potencialidades y habilidades. En esta dirección parecen ir los testimonios obtenidos en la evaluación cualitativa final de los talleres:

³⁸⁰ Encarnación Soriano Ayala y Clemente Franco, *op. cit.*, págs. 297-312.

- “Este taller me ha llegado en el momento oportuno, me ha dado herramientas para manejar mejor la relación con mi padre, no estoy tan cabreado a la hora de hablar con él y a ponerme en su lugar”.
- “Me ha servido para tomarme las cosas y las relaciones en casa con más calma, sólo pensaba en marcharme”.
- “He aprendido a no ser tan impulsiva con mi madre”.
- “Ahora sé cómo tomar conciencia de mis emociones y pensar en ellas”.
- “Me he dado cuenta de cómo afectan las emociones en los pensamientos y en cómo contestamos a los demás”.
- “A ponerme en el lugar de los demás, en que no siempre tiene que ser todo como yo quiero”.
- “He podido manejar una situación de acoso en el colegio, me he atrevido a hablarlo con mis padres”.

Por tanto, podemos concluir que estas acciones de desarrollo personal mediante la educación socioemocional deberían integrarse en los contenidos curriculares del sistema educativo de modo que abarcaran a toda la comunidad educativa.

TABLA 18
RESULTADOS DEL TALLER 11. DESTINADO A JÓVENES

Sexo	Edad	ATENCIÓN			CLARIDAD			REPARACIÓN			Medias		Dif.	
		Antes	Post	Dif.	Antes	Post	Dif.	Antes	Post	Dif.	Antes	Post		
T.55	M	16	24	25	1	20	29	9	21	27	6	21,67	27,00	5,33
T.56	M	19	32	22	-10	18	16	-2	27	28	1	25,67	22,00	-3,67
T.57	M	17	35	31	-4	32	28	-4	23	25	2	30,00	28,00	-2,00
T.58	M	20	25	22	-3	18	20	2	20	17	-3	21,00	19,67	-1,33
T.59	H	22	33	24	-9	21	26	5	28	22	-6	27,33	24,00	-3,33
T.60	H	20	21	25	4	21	30	9	26	27	1	22,67	27,33	4,67
T.61	H	18	32	37	5	30	29	-1	26	32	6	29,33	32,67	3,33
T.62	M	20	39	27	-12	27	29	2	38	29	-9	34,67	28,33	-6,33
Media		19	30,13	26,63	-3,50	23,38	25,88	2,50	26,13	25,88	-0,25	26,54	26,13	-0,42
Mín.			21	22	1,00	18	16	-2,00	20	17	-3,00	21,00	19,67	-1,33
Máx.			39	37	-2	32	30	-2	38	32	-6	34,67	32,67	-2,00
Mediana			32	25	-7	21	28,50	8	26	27	1	26,50	27,17	0,67
Moda			32	25	-7,00	18	29	11,00	26	27	1,00	#N/D	#N/D	
Desv. Tip.			5,7541	4,7681	-1	5,1463	4,7811	0	5,2306	4,3139	-1	4,4251	3,8186	-0,61
Alfa C.			0,7550	0,5410		0,8724	0,8535		-0,1516	0,6125				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

TABLA 19
RESULTADOS DEL TALLER 12. DESTINADO A JÓVENES.

	Sexo	Edad	ATENCIÓN		Dif.	CLARIDAD		Dif.	REPARACIÓN		Dif.	Medias		Dif.
			Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post	
T.63	M	19	31	31	0	25	24	-1	29	29	0	28,33	28,00	-0,33
T.64	H	20	40	33	-7	18	21	3	18	21	3	25,33	25,00	-0,33
T.65	H	21	21	21	0	26	29	3	22	20	-2	23,00	23,33	0,33
T.66	H	17	23	32	9	19	31	12	36	37	1	26,00	33,33	7,33
T.67	M	18	26	32	6	19	19	0	21	21	0	22,00	24,00	2,00
T.68	H	22	35	32	-3	24	23	-1	21	23	2	26,67	26,00	-0,67
T.69	M	19	13	20	7	11	13	2	16	16	0	13,33	16,33	3,00
Media		19	27,00	28,71	1,71	20,29	22,86	2,57	23,29	23,86	0,57	23,52	25,14	1,62
Mín.			13	20	7	11	13	2	16	16	0	13,33	16,33	3
Máx.			40	33	-7	26	31	5	36	37	1	28,33	33,33	5
Mediana			26	32	6	19	23	4	21	21	0	25,33	25,00	-0,33
Moda			#N/D	32		19	#N/D		21	21	0	#N/D	#N/D	
Desv. Tip.			8,4346	5,2294	-3,21	4,8319	5,6170	0,79	6,4079	6,4681	0,06	4,6114	4,7538	0,14
Alfa C.			0,9262	0,8733		0,7510	0,6998		0,9293	0,9501				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

TABLA 20
RESULTADOS DEL TALLER 13. DESTINADO A JÓVENES.

	Sexo	ATENCIÓN		Dif.	CLARIDAD		Dif.	REPARACIÓN		Dif.	Medias		Dif.
		Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post		Antes	Post	
T.70	H	19	23	4	15	26	11	11	20	9	15,00	23,00	8,00
T.71	H	20	26	6	22	31	9	20	30	10	20,67	29,00	8,33
T.72	M	28	38	10	22	26	4	29	32	3	26,33	32,00	5,67
T.73	M	23	26	3	21	23	2	28	31	3	24,00	26,67	2,67
T.74	H	18	19	1	28	31	3	33	39	6	26,33	29,67	3,33
T.75	M	22	23	1	17	26	9	21	25	4	20,00	24,67	4,67
T.76	M	24	26	2	23	24	1	15	22	7	20,67	24,00	3,33
T.77	H	24	27	3	34	39	5	36	34	-2	31,33	33,33	2,00
T.78	M	22	21	-1	27	30	3	40	27	-13	29,67	26,00	-3,67
T.79	H	31	27	-4	24	27	3	25	30	5	26,67	28,00	1,33
T.80	H	36	32	-4	35	39	4	37	35	-2	36,00	35,33	-0,67
T.81	M	29	27	-2	31	29	-2	15	17	2	25,00	24,33	-0,67
T.82	H	27	19	-8	29	30	1	29	33	4	28,33	27,33	-1,00
Media		24,85	25,69	0,85	25,23	29,31	4,08	26,08	28,85	2,77	25,38	27,95	2,56
Mín.		18	19	1	15	23	8	11	17	6	15,00	23,00	8,00
Máx.		36	38	2	35	39	4	40	39	-1	36,00	35,33	-0,67
Mediana		24	26	2	24	29	5	28	30	2	26,33	27,33	1,00
Moda		22	26	4	22	26	4	29	30	1	20,67	#N/D	
Desv. Tip.		4,9590	4,9828	0,02	5,8724	4,8100	-1,06	8,8445	6,1124	-2,73	5,2767	3,6558	-1,62
Alfa C.		0,7980	0,8307		0,8679	0,7921		0,9309	0,8685				

Fuente: TMMS-24. Elaboración propia.

Los testimonios recogidos en estos talleres nos ofrecen una visión de utilidad de este tipo de acciones de educación socioemocional por cuanto ofrecen y posibilitan herramientas y habilidades que capacitan a las personas a afrontar de manera apropiada tanto las cuestiones cotidianas, como determinadas situaciones de dificultad y sucesos estresantes. Así parecen avalarlo los resultados obtenidos en todos ellos (Vid. Tabla 21) y

que apuntamos aquí a modo de resumen y cierre de este capítulo dedicado a la exposición de los resultados obtenidos en esta investigación, en la que hemos llevado a cabo un total de 13 talleres en los que participaron 143 personas de las cuales 82 (57,34%), completaron sus autoinformes de evaluación y 55 (67,07%) de ellas mostraron evidencias de mejoras en sus competencias socioemocionales, 27 de éstas (49,09%), reportaron mejoras significativas³⁸¹.

En lo referente a las personas en situación de exclusión social, prácticamente todas las personas que completaron sus autoinformes de evaluación, 13 (93%), mostraron mejoras en su capacidad de manejo de la inteligencia socioemocional. Estos resultados cuantitativos, tal como hemos visto en las páginas anteriores, tuvieron un *efecto inmediato y beneficioso en forma de cambio de actitud y en la toma de determinadas decisiones vitales* entre quienes participaron en los talleres que propiciaron una mejora sustancial en la evolución de sus procesos de inclusión social.

Así mismo, entre las 45 personas de los diferentes sectores sociales en situación de vulnerabilidad objeto de nuestra investigación, 22 (81,5%) obtuvieron mejoras en sus capacidades de manejo emocional y 11 de éstas (50%), reportaron mejoras significativas. Es decir, en el 73,33% de los casos de lograron puntuaciones que correlacionan con efectos beneficiosos y protectores ante una situación vital de alto riesgo.

Por otra parte, de las 21 personas migrantes que formaron parte de los talleres, 13 (62%) completaron sus autoevaluaciones y 4 (30,77%) mostraron un aumento en sus capacidades socioemocionales. Bien es cierto que es en estos dos talleres en los que se obtuvieron los resultados más discretos.

Por último, en lo referente a los 3 talleres dirigidos a la población joven, también se obtuvieron unos resultados satisfactorios ya que de los 28 jóvenes que completaron sus autoevaluaciones (el 62,22% de las 45 personas que comenzaron los talleres), 16 (57,14%) obtuvieron puntuaciones que correlacionan con una evidente mejoría en sus competencias socioemocionales, mostrando 6 de ellas mejoras significativas.

³⁸¹ Para nuestra investigación establecimos como mejoras significativas puntuaciones de valor ≥ 5 en la media final y salto de rango de puntuación en al menos dos de las tres variables analizadas: *Atención, Claridad y Reparación emocional*.

TABLA 21
DATOS DE DISTRIBUCIÓN DE LOS TALLERES DE
EDUCACIÓN SOCIOEMOCIONAL.

Nº Taller	Personas destinatarias	N=	Fecha de realización	Duración	Evaluación
Taller 1	Personas sin Hogar	12	2016	20h	Cuestionario CDE-R
Taller 2	Personas sin Hogar	12	2016	20h	Autoinforme TMMS-24
Taller 3	Personas sin Hogar	8	2016	20h	Autoinforme TMMS-24
		32		60	
Taller 4	Desempleadas >45 años	6	2016	25h	Autoinforme TMMS-24
Taller 5	Mujeres_Inclusión sociolaboral	6	2017	20h	Autoinforme TMMS-24
Taller 6	En situación de vulnerabilidad	9	2018	20h	Autoinforme TMMS-24
Taller 7	En situación de vulnerabilidad	13	2018	20h	Autoinforme TMMS-24
Taller 8	En situación de vulnerabilidad	11	2018	20h	Autoinforme TMMS-24
		45		105	
Taller 9	Personas migrantes	9	2017	9h	Autoinforme TMMS-24
Taller 10	Personas migrantes	12	2018	9h	Autoinforme TMMS-24
		21		18	
Taller 11	Jóvenes	15	2017	9h	Autoinforme TMMS-24
Taller 12	Jóvenes	15	2017	9h	Autoinforme TMMS-24
Taller 13	Jóvenes	15	2018	9h	Autoinforme TMMS-24
		45		27	
TOTALES		143		210	

Fuente: Elaboración propia.

A la vista de la información aportada, consideramos que estos resultados obtenidos podemos atribuirlos al diseño, método y sistemática desplegada en los talleres realizados, puesto que se evidencia que han aportado las combinaciones de circunstancias y condiciones suficientes y necesarias para llegar a ellos, al menos para estas 83 personas.

Una vez expuestos e interpretados los datos y resultados de nuestra investigación, pasaremos a exponer la discusión de los datos cualitativos y las pertinentes conclusiones con el contraste de nuestras hipótesis.

Capítulo 6. Discusión de resultados cualitativos.

En este capítulo abordaremos la revisión y discusión de los hallazgos de nuestra investigación presentados anteriormente. Con este estudio tratábamos esclarecer y dimensionar qué pasó en las vidas de estas personas para que llegaran a situaciones de exclusión severa, es decir, conocer previamente cuáles son los procesos e itinerarios de acontecimientos y circunstancias traumáticas y estresantes a las que deben hacer frente determinadas personas que ven alterada de forma radical sus vidas cotidianas y las arrastran desde posiciones sociales de integración a otras de vulnerabilidad y en algunos casos, a la exclusión residencial extrema.

A partir de aquí, nuestro objetivo se centraba en identificar y comprender qué tipo de estados emocionales causan la vulnerabilidad y la exclusión social en las personas que las sufren, cómo interpretaron y afrontaron estos problemas y la vida en la calle y qué consecuencias han tenido para sus vidas y bienestar, así como conocer en qué medida todas estas vivencias personales pueden condicionar su futuro. Pasemos por tanto, a verificar el nivel de logro de los objetivos planteados y cuáles son las respuestas a las preguntas de investigación:

➤ *Preguntas y objetivos.*

- **Pregunta:** ¿Cuáles son los acontecimientos vitales que actúan como factores causantes de procesos de exclusión social?
- **Objetivo 1.1:** Identificar y analizar cuáles son los sucesos y circunstancias traumáticas y estresantes que perturban las vidas de estas personas como factores de riesgo y exclusión.

Los testimonios obtenidos posibilitaron identificar diversos acontecimientos que juegan un papel crucial en los procesos de exclusión como variables de análisis y que iremos exponiendo en este apartado siguiendo con la clasificación teórica utilizada en la descripción de resultados que describe los diferentes factores causales de exclusión: *Familiares-relacionales, personales, estructurales, cadena de sucesos traumáticos y factores culturales.*

Factores familiares y relacionales.

En este apartado contamos con 9 casos de análisis distribuidos como sigue:

- *Conflictos intrafamiliares, deterioro y quiebra de las relaciones familiares (6 casos)* que tuvieron su origen en la desigual dedicación y responsabilidad sobre las tareas domésticas (2 casos), en situaciones de violencia y violencia de género (2 casos) y en malas relaciones paternofiliales (2 casos).
- *Divorcio (3 casos)*. En uno de estos casos el divorcio tuvo lugar tras un matrimonio temprano como medida para abandonar el hogar familiar.
- Estos conflictos dieron lugar *al abandono del hogar (6 casos) como escape a la situación familiar estresante*. Entre estas salidas de la vivienda familiar encontramos la emancipación prematura (2 casos) y el matrimonio temprano (1 caso), que tal como hemos podido ver en los casos expuestos, pueden convertirse en elementos de exclusión extrema.

Así mismo, se aprecia que a raíz de estos sucesos traumáticos surgieron otras complicaciones en las vidas de estas personas como son *las adicciones, al alcohol y/o diferentes drogas (4 casos)*. A estos aconteceres se sumó *la pérdida o finalización del trabajo (6 casos)* y *la pérdida de la vivienda o alojamiento temporal*. La suma de estos acontecimientos, en los que cobra máxima relevancia el abandono de la vivienda familiar, tuvo como resultado el inicio de experiencias y situaciones de exclusión social extrema, de vida en la calle.

Factores personales.

Este bloque de factores de exclusión se ha analizado mediante los 12 casos siguientes, entre los que mayor peso toman son *los abandonos de la vivienda familiar (6 casos)* y *las expulsiones por parte de la familia (4 casos)* como medida en respuesta a los diferentes motivos que aquí se exponen:

- *Conflictos relacionados con las adicciones a las drogas o al alcohol (5 casos)*.
- *Ludopatía (2 casos)*. Los casos que se muestran en esta investigación se refieren a personas que se vieron arrastradas por la adicción al juego de sus parejas y acabaron viviendo en la calle. Estos sucesos se agravaron con *la pérdida de trabajos, pérdida de negocios y acumulación de deudas*.

- *La enfermedad mental* es otro de los factores que aunque en esta investigación sólo se muestra con un único caso, con su presencia se confirma que a nivel teórico esté considerado como elemento de exclusión social. Sin embargo, la inclusión de los datos obtenidos con el testimonio de esta persona nos permite aportar nueva información de interés en el estudio de este factor de exclusión social, ya que la *salida del hogar y abandono del trabajo* se produce por la falta de control de la impulsividad durante los conflictos generados por la infidelidad marital y por la vergüenza por la enfermedad mental de la mujer.

- *Soledad vital debida a la orfandad y falta de familia (2 casos)*. En ambos casos se muestra el desarraigo social y el desequilibrio psicológico y emocional que pueden producir estos tipos de circunstancias vitales que llevan, como en estos casos, a duras experiencias de vida en la calle.

Así mismo, se muestran 2 casos que representan cómo se agravan todos estos problemas con el *consumo de alcohol o drogas al entrar en contacto con la experiencia de la vida en la calle*. Además de los sucesos expuestos, también se hicieron presentes *el alcoholismo y la separación traumática de los progenitores*, cuyos efectos truncaron las vidas de algunas de estas personas jóvenes (*3 casos*), así como *la delincuencia y el paso por la prisión (3 casos)*. En todo caso, estos datos revelan que detrás de todas estas situaciones de exclusión residencial extrema se encuentran hogares desestructurados, con escasez de recursos, tanto económicos como educativos.

Factores estructurales

Los testimonios de las personas entrevistadas (*3 casos*), relacionados con los factores estructurales, revelaron diversos sucesos adversos y traumáticos interconectados padecidos por estas personas: *Desempleo y empleo precario. Pobreza. Problemas económicos. Escasez de recursos y deudas. Desahucios*.

A estos factores se añadieron a condiciones previas de precariedad vital, como fueron el haber abandonado el hogar familiar, el vivir con recursos escasos y estar costeadando una hipoteca, ser mujer en desempleo con hijos menores a su cargo, este es el caso de una de las mujeres a las que entrevistamos: *“No tenía recursos, no tenía trabajo, no tenía dinero y me desahuciaron. Dejé a mis hijos a cargo de la Diputación, pero es lo mejor que he hecho en mi vida, por ellos, sé que están protegidos y saben que esto es temporal” (ENT.22)*.

Cadena de sucesos traumáticos.

Aquí se presentan 3 casos que revelan el acontecer de sucesos encadenados que tuvieron su origen en el *consumo y adicción al alcohol y/o las drogas* que propiciaron conflictos y convivencias problemáticas que acabaron en *la ruptura familiar* dando paso al abandono o a la expulsión del hogar y a la experiencia de vida en la calle.

Según hemos podido ver a través de las narraciones de las entrevistas, a estas problemáticas se añadieron, según los casos, *divorcios, pérdida sucesiva de los padres, largas enfermedades, embarazos no deseados, pérdida de negocios, deudas y situaciones al margen de la ley* al traficar con droga para obtener dinero destinado a consumir.

Factores culturales. Personas migrantes.

En este apartado se exponen 7 casos cuyo análisis permite constatar que las decisiones migratorias en busca de trabajo y una vida mejor, en ocasiones constituyen verdaderos factores de exclusión extrema. Estos viajes migratorios se iniciaron *debido a las condiciones de pobreza en el lugar de origen* con el objetivo de *trabajar y poder mandar dinero a casa (3 casos)* pero al llegar no había trabajo y estas personas acabaron viviendo en la calle. En algunos casos, a pesar de contar con algún tipo de trabajo estas personas no lograron evitar la experiencia de vida en la calle: *“se acabó el trabajo, se acabó el paro, no podía pagar el piso, me vi en la calle”*.

En este contexto, es relevante poner en foco de atención en las extremas condiciones de riesgo e inseguridad en que se inician estos viajes en busca de un futuro mejor; *vine aquí para ganar dinero debajo de un camión (16 años) (2 casos)*. Esta cuestión revela la desesperación en la que se encuentran una enorme cantidad de personas.

Por otro lado, el siguiente caso es significativo porque la situación de exclusión de la persona referida radica en *aspectos culturales; boda joven obligada, acompañar al marido a buscar trabajo, aislamiento social y violencia de género*. Además de estos condicionantes, esta mujer hizo frente al abandono de la vivienda familiar dejando atrás a sus hijos: *“Sentí mucho miedo al salir de casa y verme en la calle y rabia por ser mujer, porque a un chico no le pasa esto. Me sentía fatal, culpable por dejar a mis hijos, pero sabía que era lo mejor, no los podía llevar conmigo a vivir en la calle” (E.28)*.

Sirva como síntesis de este apartado la Tabla 22 en la que se recogen los tipos de sucesos estresantes y traumáticos acontecidos en las vidas de estas personas y que sirve como elemento comparativo con el estudio de referencia de Holmes y Rahe³⁸² en el que establecieron la *Escala de Acontecimientos Vitales Estresantes* (Vid. Tabla 23).

TABLA 22
CUANTIFICACIÓN DE SUCESOS ESTRESANTES PRESENTADOS
COMO FACTORES DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

<i>Relación de Factores</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
• Factores familiares y relacionales	N= 9 casos	26,4%
<i>Conflictos y deterioro de relaciones. Abandono del hogar</i>	<i>n= 6 casos.</i>	<i>66,66%</i>
<i>Emancipación /Matrimonio prematuro</i>	<i>n= 3 casos.</i>	<i>33,33%</i>
<i>Divorcio</i>	<i>n= 3 casos.</i>	<i>33,33%</i>
• Factores personales	N=12 casos	35,3%
<i>Conflictos por adicciones a las drogas y/o alcohol.</i>	<i>n= 5 casos.</i>	<i>41,66%</i>
<i>Abandono del hogar por adicciones a las drogas y/o alcohol.</i>	<i>n= 6 casos.</i>	<i>50%</i>
<i>Expulsión del hogar por adicciones a las drogas y/o alcohol.</i>	<i>n= 4 casos.</i>	<i>33,33%</i>
<i>Ludopatía</i>	<i>n= 2 casos.</i>	<i>16,66%</i>
<i>Enfermedad mental</i>	<i>n= 1 caso.</i>	<i>8,33%</i>
<i>Orfandad, soledad vital</i>	<i>n= 2 casos.</i>	<i>16,66%</i>
<i>Adicción a drogas y/o alcohol en la calle</i>	<i>n= 2 casos.</i>	<i>16,66%</i>
• Factores estructurales ³⁸³	N=3 casos	8,8%
<i>Emancipación joven y pérdida de trabajo</i>	<i>n= 1 caso.</i>	<i>33,33%</i>
<i>Mujer separada, falta de trabajo y de recursos, pérdida de la vivienda por deudas</i>	<i>n= 1 caso.</i>	<i>33,33%</i>
<i>Mujer separada con hijos menores, falta de trabajo y de recursos, desahucio</i>	<i>n= 1 caso.</i>	<i>33,33%</i>
• Cadena de sucesos traumáticos	N=3 casos	8,8%
• Factores culturales. Migración	N=7 casos	20,6%

Fuente: Elaboración propia.

Si bien no en el mismo orden, puede verse la similitud y coincidencia de acontecimientos entre ambas tablas, lo cual aporta consistencia a los resultados de nuestra investigación. Hemos seleccionado algunos de los acontecimientos que Holmes y Rahe recogieron en su estudio por orden de puntuación (esta no es correlativa puesto que hemos dejado aparte acontecimientos que no tienen relación con este trabajo).

³⁸² T.H. Holmes, R. Rahe, "La escala de reajuste social". *Revista De Investigación Psicosomática*, vol. 2, nº11, 1967, págs. 213-218.

³⁸³ Resulta altamente interesante para los fines de este tipo de investigaciones observar que entre los factores estructurales cobran protagonismo los sucesos relacionados con la falta o pérdida de trabajo, los problemas económicos que esta circunstancia genera y la pérdida de la vivienda.

TABLA 23
ESCALA DE ACONTECIMIENTOS VITALES ESTRESANTES.

Orden	Acontecimiento	Puntuación
1	Muerte del cónyuge	100
2	Divorcio	73
3	Separación matrimonial	65
4	Encarcelación	63
5	Muerte de un familiar cercano	63
6	Lesión o enfermedad personal	53
8	Despido del trabajo	47
9	Paro	47
12	Cambio de salud de un miembro de la familia	44
13	Drogadicción y/o alcoholismo	44
14	Embarazo	40
16	Incorporación de un nuevo miembro a la familia	39
17	Reajuste de negocio	39
18	Cambio de situación económica	38
21	Mala relación con el cónyuge	35
22	Juicio por crédito o hipoteca	30
24	Hijo o hija que deja el hogar	29
25	Problemas legales	29

Fuente: T.H. Holmes, R. Rahe, op.cit., 213-218. Elaboración propia.

A la vista de los datos y resultados hallados, damos por respondida la primera pregunta de investigación y logrado el Objetivo 1.1.

Bien es cierto que durante las entrevistas, también se han podido registrar algunas contradicciones en las respuestas, sin embargo, no restan verosimilitud a los relatos obtenidos y en la pertinencia de tenerlos en cuenta y registrarlos, tienen cabida en la transcripción e interpretación de los datos porque permiten comprender un poco mejor estas tumultuosas vidas, la propia fragilidad de la memoria por la distancia en el tiempo y acumulación de sucesos traumáticos, estrés y sufrimiento que transforma a los individuos hace que algunas cuestiones cueste recordarlas o no encajen en la secuencia temporal de sus historias de vida.

Por otra parte, hemos de tener en cuenta que estas personas no tienen documentadas todas sus vivencias más allá del doloroso recuerdo, que a menudo se trata de modificar para evitar en el presente el sufrimiento del pasado, cuestión que alumbró la segunda pregunta de investigación: ¿Qué tipos de estados emocionales causan estos sucesos traumáticos de crisis y de dificultad? y el Objetivo.1.2: Averiguar cuáles son los estados emocionales que provocan estos sucesos vitales en las personas que los padecen.

Todas las circunstancias y sucesos vitales que hemos expuesto tuvieron un impacto emocional en estas personas que perturbó sus vidas generando un largo listado de estados emocionales que se manifiestan como inseparables compañeros de las situaciones y experiencias de exclusión social y que se muestran en la Tabla 24.

TABLA 24
CUANTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS EMOCIONALES PERCIBIDOS COMO
CONSECUENCIA DE LOS SUCESOS VITALES

Percepción emocional	n°	Factores Familiares	Factores personales	Factores estructurales	Cadenas de sucesos	Drogas y alcohol en la calle	Migración
Rabia	13	4	4	1	1	1	2
Tristeza	12	3	1	1		1	6
Miedo	12	4	1	2	1	1	3
Culpabilidad	9	2	1	1	1	2	2
Vergüenza	5	3	1				1
Frustración	3	1	1	1			
Desamparo	2		2				
Preocupación	1	1					
Depresión	4	1	2	1			
Agobio	1	1					
Amargura	1					1	
Humillación	1			1			
Ansiedad	1						1
Fracaso	1			1			
Impotencia	1		1				
Soledad	1		1				
Suicidio	5		3	1	1		
No sé cómo me sentía	7	3		1		1	2

Fuente: Elaboración propia a partir de la codificación de variables emocionales en MAXQDA.

La identificación de estos estados emocionales, su cuantificación, análisis e interpretación, permite observar que las emociones mencionadas con mayor frecuencia son rabia, tristeza, miedo y culpa, precisamente emociones que paralizan y desequilibran psicológica y emocionalmente, de tal manera que si no se gestionan adecuadamente, impiden tomar decisiones de acción y de afrontamiento de los acontecimientos de forma resolutiva.

Estos hallazgos son consecuentes con los obtenidos y expuestos en la investigación realizada por Tezanos, Sotomayor, Sánchez y Díaz, en la que desvelan “*el miedo, la angustia, la pérdida de esperanza y falta autoestima presente en los discursos de las personas y familias entrevistadas afectadas por el desempleo y otras consecuencias de la crisis*”³⁸⁴.

³⁸⁴ J. Félix Tezanos, et. al. *op. cit.*, págs. 91-107.

Si bien estos estado emocionales son comunes entre todos los grupos de factores de exclusión, también presentan algunos aspectos diferenciales. Esta es una cuestión de relevancia que tomaremos en consideración dado que cada uno de estos estados emocionales tiene su presencia en diferentes circunstancias, así podemos ver que *la rabia* aparece mayoritariamente en los casos relacionados con los factores familiares-relacionales y personales. Según los testimonios esta rabia es hacia sí mismo por lo sucedido y por no haber sabido reaccionar de otra manera. Por su parte, el miedo se hace presente ante los peligros que representa vivir en la calle.

En este sentido, R. Aliena afirma que “*la vida en la calle discurre en un entorno de riesgo, es amenazante: ¿Alguno de ustedes sabe lo que es vivir con miedo? ¿Con ese miedo que te hace meter una navaja en el bolso? El miedo es desconfianza, y la desconfianza es una estado de ánimo*”³⁸⁵. Un miedo que además de formar parte de la triada emocional más nombrada entre los testimonios recogidos en nuestra investigación, podemos considerarla como la emoción omnipresente de nuestra sociedad. Tal vez por eso, H. Bude considera que “*la fenomenología del miedo ilustra en qué tipo de sociedad vivimos*”³⁸⁶.

Otro aspecto de interés de este análisis emocional es que la tristeza tiene mayor presencia en los casos relativos a la migración, y que según los testimonios obtenidos, es debida mayoritariamente a la lejanía de la familia.

Por otra parte, es reseñable la presencia mayoritaria de los casos de *intento e ideación de suicidio* entre los factores personales. Este es un dato que puede mostrar la relación entre la desesperación, el abandono personal y la desolación que produce la vida en la calle. Sirva como síntesis de esta reflexión el siguiente testimonio de una de las personas entrevistadas: “*esta situación es desquiciante y agotadora*”(ENT.13).

En este sentido, el suicidio también se muestra como elemento diferenciador en el ámbito de cadena de sucesos traumáticos por cuanto éstos suponen de “*hartazgo de tanto conflicto y de tantos reveses vividos, a veces lloro recordando toda la vida*”, este es el contundente testimonio que aportó una de las personas entrevistadas (ENT.4).

³⁸⁵ Rafael Aliena Miralles, *Adelaida Martínez y el honor de la pobreza*, Fundación La Caixa, Barcelona, 1999, págs. 89-102.

³⁸⁶ Heinz Bude, *La sociedad del miedo*, Herder, Barcelona, 2017, págs. 13-28.

Estos datos están en línea con el trabajo anteriormente citado de Mondragón, Saltijeral, Bimbela, y Borges, que sostienen que el análisis de la variable “*desesperanza*” muestra que el riesgo de presentar ideación suicida es casi el doble en los hombres, el índice aumenta en las divorciadas y separadas, así mismo, se encontró que la ideación suicida constituye un factor de riesgo importante para el consumo de drogas.

En cuanto a los aspectos estructurales, además de las citadas anteriormente, cobran vida *la culpa y el fracaso*, ambas experiencias emocionales relacionadas con la pérdida de los hijos y en la mayor parte de los casos, por la pérdida del trabajo. No menos importante es la fuerte y desagradable emoción de *la vergüenza y humillación* en las mujeres al encontrarse con grandes dificultades para su higiene íntima, cuestión de alto interés analítico desde la perspectiva de género en la exclusión social. Esta es una cuestión de importancia sociológica a la que A. Sales Campos ha prestado atención:

“Al centrarse en situaciones de sinhogarismo altamente masculinizadas, las políticas de atención a personas sin hogar han definido una cartera de servicios y unas metodologías de intervención que se adaptan mejor a necesidades vinculadas a estilos de vida tradicionalmente masculinos que estilos de vida femeninos.

Los patrones de comportamiento de mujeres y hombres cuando viven situaciones de exclusión residencial, y su relación con los recursos residenciales de emergencia, están condicionados por el hecho de que estos alojamientos hayan sido pensados para residentes masculinos y estén ocupados mayoritariamente por hombres.

La sensación de miedo y de falta de intimidad que ocasiona la falta de hogar persiste, de manera muy intensa, entre las mujeres que tienen que hacer uso de este tipo de recursos”³⁸⁷.

En lo referente a la percepción de *fracaso* más arriba apuntada, se centra en el ámbito del trabajo, lo cual denota la relevancia social que se le otorga, tal es así que, en casi la totalidad de los testimonios obtenidos aparece, junto a la vivienda, como necesidad vital prioritaria.

Con todo lo expuesto en este apartado estamos en disposición de confirmar que el análisis de los estados emocionales aporta las respuestas que posibilitan verificar esta segunda pregunta de investigación y permite alcanzar el objetivo 1.2.

³⁸⁷ Albert Sales Campos, “Sinhogarismo y exclusión social”, *op. cit.*, páginas 9-25.

Siguiendo con esta línea expositiva, a continuación pasaremos a verificar los resultados relacionados con la tercera pregunta de esta investigación y con el Objetivo 1.3:

- **Pregunta :**¿Mediante qué estrategias afrontan estos sucesos las personas y familias que los sufren?

- **Objetivo 1.3:** Conocer y comprender qué tipo de estrategias se movilizan para afrontar estas situaciones.

A este respecto, podemos dar por respondida esta tercera pregunta y conseguido el consiguiente Objetivo 1.3 puesto que ha quedado patente a través de las entrevistas semiestructuradas una cuestión que sociológicamente tiene alto interés analítico, que *la* mayoría de las personas citadas no pidieron oportunamente la necesaria ayuda al comienzo de los acontecimientos originarios de conflictos y desestabilización personal y familiar, y que sólo la mitad lo hizo al verse en la calle, el resto no pidió ningún tipo de ayuda, al menos en un primer momento, por vergüenza.

Igualmente, hemos podido comprobar que ante los diversos acontecimientos estresantes, traumáticos y conflictivos que tuvieron lugar en sus experiencias vitales, las personas objeto de análisis de nuestra investigación, adoptaron estrategias de afrontamiento de ruptura, de huida y evitación, optando por el abandono o expulsión de la vivienda familiar, por la emancipación y matrimonios tempranos o por el consumo de sustancias adictivas.

En definitiva, son estrategias que buscan alejarse del foco estresante y, en la medida de lo posible, del sufrimiento, puesto que tal y como expresan Nava-Quiroz, Vega-Valero y Soria Trujano: *“Estrés y afrontamiento están vinculados de manera directa. El modo en que los individuos enfrentan las situaciones tiene que ver con los niveles de estrés, además de otros factores, como la percepción de apoyo social”*³⁸⁸.

En esta misma línea de estudios, Amarís Macías, Madariaga Orozco, Valle Amarís y Zambrano, resaltan que:

“No debemos confundir el afrontamiento con el dominio del individuo sobre el entorno; el afrontamiento se trata una forma de manejar situaciones que puedan generar estrés en el individuo, con las que busca tolerar, minimizar, aceptar o ignorar aquello que sobrepasa sus capacidades, ya sea

³⁸⁸ Carlos Nava-Quiroz, Cynthia Z. Vega-Valero, Rocío Soria Trujano, “Escala de modos de afrontamiento: consideraciones teóricas y metodológicas”, *Univ. Psychol. Bogotá*, vol.9, nº 1, 2010, págs. 139-147.

resignificando el estímulo, a través de las acciones, pensamientos, afectos y emociones que el individuo utiliza a la hora de abordar la situación desbordante”³⁸⁹.

Esta línea teórica sigue los trabajos de referencia de Lazarus y Folkman y su perspectiva cognitivo sociocultural, en la que el afrontamiento consiste en:

“Los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. A este respecto existen dos tipos de estrategias de resolución de problemas: Aquellas directamente dirigidas a manejar o alterar el problema que está causando el malestar y las estrategias de regulación emocional orientadas a regular la respuesta emocional ante el problema”³⁹⁰.

Se trata de una perspectiva que contempla el afrontamiento como un proceso en constante cambio, que hace referencia a cómo las condiciones del contexto sociocultural determinan la interacción del sujeto con él mismo y su entorno. Este perspectiva reconoce que el afrontamiento surge de la interacción recíproca y de la rutina, exigiendo tomar alguna decisión por parte del individuo. A partir de esta conceptualización del afrontamiento, Sandín y Chorot en su trabajo, asumen que:

“El individuo utiliza diversas estrategias para tratar con el estrés, las cuales pueden ser o no adaptativas (el afrontamiento se emplea indistintamente de que el proceso del estrés sea adaptativo o desadaptativo). Si bien la consideración del afrontamiento como proceso implica asumir la dependencia contextual, el afrontamiento está determinado tanto por la situación como por la persona”³⁹¹.

En otro de los estudios de estos mismos autores en el que comparan las estrategias de afrontamiento del estrés entre individuos con trastornos de ansiedad e individuos normales, observaron que los primeros puntuaban de forma más elevada en las dimensiones focalizadas en la emoción y en la evitación-escape, mientras que las personas normales obtenían puntuaciones más altas en las dimensiones centradas en el problema y en la

³⁸⁹ María Amarís Macías, Camilo Madariaga Orozco, Marcela Valle Amarís y Javier Zambrano, “Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico”, *Psicología desde el Caribe* vol.30, nº1, enero-abril, 2013, págs. 123-145.

³⁹⁰ Richard S. Lazarus y Susan Folkman, *Estrés y procesos cognitivos*, Ediciones Martínez Roca, Barcelona, 1986, pág. 164

³⁹¹ Véase, Bonifacio Sandín y Paloma Chorot, “Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar”, *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, vol.8, nº1, 2003, págs. 39-54.

evaluación³⁹². Este es un importante detalle que revela dos focos de atención; el déficit de competencias y habilidades personales para afrontar los problemas y dificultades y el efecto paralizante del shock emocional que producen determinadas circunstancias adversas y traumáticas como lo es el vivir en la calle, que arrastra a determinadas personas al alcoholismo, a la drogadicción, a la mendicidad o a la delincuencia.

Estas problemáticas se añaden a todas las citadas anteriormente, agravan significativamente la situación de exclusión social extrema y dan lugar a un conglomerado de dificultades de tal magnitud que tiene fatales consecuencias para sus biografías, tal como hemos visto a través de los testimonios obtenidos en el trabajo de campo y que corresponden a la situación en la que se encuentran en el presente. Todas estas personas, en el momento de realizar las entrevistas dependían de algún tipo de ayuda de inclusión social; prestaciones sociales de emergencia, renta de garantía de ingresos (RGI), ayudas para el uso de comedores y albergues sociales y municipales y ayuda compensatoria para el alquiler de habitaciones o pisos. Además de tener sus vidas sujetas a los locales y actividades de las asociaciones y/o centros donde son atendidas.

Pero tal vez, la más grave e irreversible de las consecuencias sea que estas personas, afectadas por las durísimas condiciones de la vida a la intemperie y la desmotivación vital, dejaron de ser quienes eran para convertirse en otros individuos totalmente diferentes, si cabe, aún más frágiles y vulnerables, con sus derechos y vidas más vulneradas, así como recuerda Arrels Fundació:

“La esperanza de vida de estas personas es claramente inferior al resto de la población en general. Las razones de una vida más corta de las personas sin techo son muchas y todas suman. El frío, la tensión por tener que buscarse la vida cada día, la violencia a la que se está expuesto, la mala alimentación, el consumo de alcohol o droga y el escaso acceso a la sanidad, el 25,1% sufren enfermedades crónicas”³⁹³.

Con estos argumentos y evidencias podemos dar por respondida la cuarta pregunta de investigación y logrado el objetivo 1.4.

³⁹² Para profundizar en el tema véase, Bonifacio Sandín y Paloma Chorot, “Stress and anxiety: Diagnosis validity of anxiety disorders according to life events stress, ways of coping and physical symptoms”, *Psiquis*, nº 14, 1993, págs. 178-184.

³⁹³ Según datos del Instituto Nacional de Estadística. INE, *Encuesta sobre las personas sin hogar 2012*.

- **Pregunta:** ¿Cuáles son las consecuencias que tienen todos estos acontecimientos y experiencias emocionales para las vidas de estas personas?

- **Objetivo 1.4:** Conocer cuáles son las consecuencias que tiene para la vida de estas personas el impacto emocional que suponen sus experiencias de exclusión social.

Por último, sólo resta revisar la quinta pregunta de investigación y el objetivo 1.5:

- **Pregunta:** ¿Qué percepción tienen estas personas sobre la importancia e influencia de los estados emocionales en sus experiencias vitales de exclusión extrema?

- **Objetivo 1.5:** Descubrir cómo influyen estas variables emocionales en la explicación del inicio y/o mantenimiento de los procesos de vulnerabilidad y exclusión social.

Conforme los datos hallados, podemos comprobar que en su totalidad, con una única excepción, cada uno de los sujetos entrevistados declararon otorgar máxima importancia a las emociones y a la capacidad de regularlas adecuadamente. En este sentido, sus testimonios fueron elocuentes:

Son muy importantes y hay que aprender a manejarlas y a expresarlas bien porque:

- *Te ayudan a tomar decisiones*
- *Te ayudan a conocerte mejor*
- *Porque vivir así te hace mucho daño*
- *Si las hubiéramos sabido manejarlas no estaríamos aquí*
- *Las cosas hubieran sucedido de otra manera*
- *No les doy importancia, pero seguro que todo hubiera sido distinto*
- *No hubiera tenido tantas discusiones y no me habría ido de casa*
- *Ayudan a descubrir la raíz del problema y a sobre llevarlo mejor*
- *No te das cuenta y te vas deslizando hasta caer en un pozo*
- *Todo lo hubiera hecho mejor*
- *Seguiría en casa y trabajando*
- *Influyen en todo*
- *No me sentiría así pensando en el suicidio y con mucho miedo a recaer*
- *No hubiera empezado a consumir*
- *Mejorarían mi vida*

Igualmente, otro dato de relevancia para nuestra investigación es el contar con 7 respuestas en las que se declara no ser capaces de identificar y manejar sus emociones y por tanto, no saber cómo hubieran ocurrido las cosas. Y por otra parte, sólo se presenta un caso que afirma que mi vida no hubiera sido diferente aunque hubiese sabido gestionar mis emociones de otra manera.

Estas informaciones constituyen evidencia de que la falta de una gestión emocional adecuada ante los conflictos y sucesos traumáticos puede convertirse en una causa precipitante de determinados procesos de exclusión social extrema, por tanto, podemos dar por respondida la quinta pregunta de investigación, así como logrado el objetivo 1.5, revelando al mismo tiempo la existencia de un importante déficit en el conocimiento y desarrollo de las habilidades y competencias socioemocionales que ponen en evidencia la necesidad de aplicar medidas como la que proponemos en este trabajo.

Hasta aquí, ha quedado planteada la revisión y verificación de las preguntas y los objetivos de investigación relacionados con las situaciones y los factores de exclusión social extrema. Dado que en el capítulo anterior hemos expuesto los resultados de la investigación en dos bloques, el primero dedicado a las situaciones y factores de exclusión y el segundo a las situaciones de vulnerabilidad, en el que contamos con tres grupos diferentes: personas y familias migrantes, mujeres migrantes de origen árabe y personas desempleadas mayores de 45 años, a continuación procedemos de igual manera a la discusión comparativa entre los resultados de ambos bloques.

En cuanto a los dos grupos de personas migrantes, los resultados de las entrevistas y grupos de discusión nos reflejan duras condiciones de vida en sus países de origen que le llevaron a optar por estrategias migratorias con el objetivo de mejorar sus hijos y ofrecer un futuro a sus hijos e hijas. En lo relativo a esos acontecimientos estresantes, estas personas iniciaron sus viajes migratorios para :

- *Huir de la guerra.*
- *Engañado por la expectativa de trabajo, pero al llegar no había.*
- *Aunque estaba estudiando quería buscar una vida mejor.*
- *Cambiar de vida por la ruptura entre mis padres.*
- *Tengo trabajo soy arquitecta, pero tengo que acompañar a mi marido porque allí no tiene trabajo.*

Este último caso pone luz sobre una cuestión de interés de análisis sociológico puesto que, como veremos a continuación, en determinadas culturas las mujeres se ven en la obligación de realizar sus viajes migratorios acompañando a sus maridos en busca de trabajo, aunque ellas mismas lo tengan y deban abandonarlos, porque su mayor motivación está en la búsqueda de una vida mejor y de un futuro estable para sus hijos y la posibilidad y seguridad de una atención médica de la que en sus países carecen.

Para este estudio, contamos con 8 testimonios de mujeres migrantes que viajaron, en unos casos, con sus hijos y maridos, y en otros casos, en una *estrategia de reunificación de la familia*, ellas vinieron posteriormente con sus hijos e hijas para reunirse con sus maridos.

A diferencia de los casos que hemos visto en el apartado de situaciones de exclusión social, todas estas personas buscaron y cuentan con ayuda institucional, en los Servicios Sociales municipales y en Cáritas. Disponen de vivienda, colegio para sus hijos e hijas, ayuda económica y sanitaria.

Estos resultados son coincidentes con los del trabajo de investigación de Pérez Yruela y Rinken sobre la población inmigrante en Andalucía en el que constataron que entre los motivos para el viaje migratorio se encuentran: “*Mejorar la calidad de vida (31,7%), deseo de mejorar económicamente (27,1%), el desempleo (24%), la mala situación social y política del país de origen (17,2%) y la reagrupación familiar (13,1%), y entre sus necesidades principales estaban la seguridad jurídica (30%), mejorar su situación (27,4%) y encontrar trabajo (23,4%). Las personas procedentes del Magreb son las que mayor contacto tienen con los Servicios Sociales públicos (24,9%)*”³⁹⁴.

En lo relativo al impacto emocional de todos estos bruscos cambios en sus vidas, nos ha llamado la atención la unánime y fuerte influencia de la pena y la tristeza debida a la falta de la familia que dejaron en su lugar de origen y por la percepción de falta de integración. Algo que podemos constatar con los siguientes testimonios obtenidos en la investigación: “*Siento soledad porque no salgo apenas de casa, casi no me relaciono.*” (G.D.23). Este caso llama la atención por tratarse de una mujer de 34 años, casada y con 4 hijos. “*Ahora ya llevo ocho años sin ir a casa, es mucho tiempo, y muy difícil, estoy triste si me falta mi madre, me siento mal, tengo ganas de verlos*” (ENT.16). “*No podemos hablar de estas cosas porque enseguida lloramos*” (G.D.15). “*La tristeza y el miedo no nos dejan hablar*” (G.D.19).

Si bien los estudios sobre esta relación entre migración y experiencia emocional desde la sociología de las emociones están en auge, es poca la literatura que hemos encontrado relacionada con las mujeres árabes. A pesar de todo, nuestros hallazgos siguen la estela de trabajos precedentes como los de Ryan, Ryan y Vacchelli en los que exploran la migración como:

³⁹⁴ Manuel Pérez Yruela y Sebastián Rinken, “Población inmigrante en Andalucía”, en J.F. Tezanos (ed.), *Tendencias en exclusión social y políticas de solidaridad*, op.cit., págs. 340-357.

“Un viaje emocional continuo en el que los migrantes discuten, describen y manejan sus emociones. En particular, se centra en el papel de la "cultura de la emoción" en la configuración de la gestión adecuada y la visualización de los sentimientos, en cómo las experiencias tempranas de migración de las mujeres y cómo manejaron sus emociones de soledad y nostalgia”³⁹⁵.

Por su parte, Ariza examina la humillación y la vergüenza como emociones frecuentemente asociadas a la migración no cualificada, porque poner el foco en una emoción en particular permite iluminar algunos aspectos de la experiencia migratoria usualmente ni contemplados³⁹⁶. Pero también aparece la rabia por no tener trabajo y por las dificultades en las gestiones administrativas relacionadas con la documentación pertinente para poder trabajar. Y entre las emociones presentes no podía faltar el miedo, que tiene presencia ante la incertidumbre del futuro de sus hijos e hijas.

En definitiva, sus necesidades vitales pasan por aprender el idioma, tener trabajo (aquí referido al marido porque sólo 3 mujeres declararon querer trabajar a pesar de verlo difícil porque *“Si quieres trabajar te piden que te quites el pañuelo, hay muchos racistas cuando nos ven con el velo ya no nos dan trabajo. No queremos quitarnos el pañuelo”*. (G.D.23), además necesitan tener todos los documentos en regla y sobre todo, ver a sus familias. En cuanto a la integración en nuestra sociedad, 4 manifestaron sentirse integradas, contra 7 que no se sentían integradas, sirva como ejemplo el testimonio de esta mujer: *“Nos miran mal, por la religión y por la forma de vestir, me siento rechazada por el velo”*(G.D.25).

Todas estas cuestiones aquí planteadas tienen soporte en la literatura y anteriores trabajos de prestigio como el de Valiente, Sandín, Chorot, Santed, y González de Rivera, en el que también citan diversos autores y trabajos que ilustran la cuestión:

“La emigración generalmente se ha considerado como un suceso vital de especial envergadura ya que, además del cambio de residencia, puede acarrear otros sucesos vitales, lleva consigo una ruptura de las rutinas diarias

³⁹⁵ Véase Louise Ryan, “Navegando por el terreno emocional de las familias “Aquí” y “Allí”: Mujeres, Migración y manejo de las emociones”, *Journal of Intercultural Studies*, vol.3, n°29, 2008, págs. 299-313, así como Louise Ryan y Elene Vacchelli, “Maternidad a través del Islam: narrativas de identidad religiosa en Londres”, *Religión & Gender*, vol.13, n°1, 2013, págs. 90-107.

³⁹⁶ Véase:

- Marina Ariza, “Tonalidades emocionales en a experiencia de la migración laboral. Humillación y degradación social”, en Marina Ariza (coord.), *Emociones, afectos y sociología: Diálogo desde la investigación social y la interdisciplina*, UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales, 2016, págs. 279-325
- Marina Ariza, “Vergüenza, orgullo y humillación, contrapuntos emocionales de la experiencia de la migración laboral femenina”, *Estudios Sociológicos*, vol. 35, n° 103, enero-abril, 2017, págs. 65-89.

y suele ir acompañada de cambios significativos en el contexto social y familiar. Puede provocar ansiedad, incertidumbre, pérdida de control del estatus social y diversos desafíos que ponen en marcha estrategias de afrontamiento tendentes a reducir los estados emocionales aversivos. En los últimos años ha aumentado considerablemente la investigación sobre los efectos que el apoyo social puede tener en relación con el mantenimiento de la salud. Las exigencias del nuevo ambiente sociocultural puede contribuir al desarrollo de trastornos psicológicos y somáticos, se producirá un shock cultural porque las diferencias reales y percibidas entre el ambiente familiar antiguo y el nuevo son mayores cuanto más grandes sean las diferencias entre ambos contextos socioculturales”³⁹⁷.

Así mismo, los autores muestran algunos estudios que han puesto de manifiesto que los lazos sociales pueden actuar como soporte para mantener la salud y pueden prevenir el desajuste psicológico en momentos de estrés asociados a la aparición de determinados acontecimientos vitales debido a la autoestima que proporciona unas adecuadas relaciones sociales.

Unas relaciones sociales que, en algunas circunstancias adversas como las relacionadas con el desempleo, y en contra de lo recomendable, se olvidan o se evitan. Así podemos comprobarlo en los casos que exponemos relativos a las personas desempleadas mayores de 45 años. Según los testimonios recogidos en el grupo de discusión realizado con este grupo de personas, los sucesos estresantes a los que tuvieron que hacer frente tienen que ver son la *pérdida de sus trabajos estables* (3 casos) y en las *dificultades por la situación de paro de sus maridos* (2 casos) y la *tesitura de hacer frente a empleos precarios y temporales*. Estos avatares tuvieron un impacto emocional en forma de:

- *pesimismo,*
- *depresión,*
- *desmotivación,*
- *vergüenza,*
- *desesperanza,*
- *desesperación,*
- *rabia,*
- *culpabilidad,*
- *percepción de fracaso y de inutilidad,*
- *falta de confianza en si mismo,*
- *aislamiento y falta de comunicación.*

El impacto emocional en ocasiones es de tal magnitud que, como vemos aquí, provoca y sume al individuo en una total desorientación y caos vital: “*No sé cuáles son mis*

³⁹⁷ R.M. Valiente, B. Sandín, P. Chorot, M.A. Santed y J.L. González de Rivera, “Sucesos vitales mayores y estrés: Efectos psicopatológicos asociados al cambio por migración”, en B. Sandín (Ed.), *El estrés psicosocial: conceptos y consecuencias clínicas*, Klinik, Madrid, 1999, págs.207-222.

emociones ahora, ni tampoco entonces, cuando me despidieron me quedé en shock, ni me lo esperaba ni estaba preparada para algo así, no sabía cómo reaccionar, me aislé”(G.D.13).

Y es que hemos de tener en cuenta que la faceta más dura del desempleo es la emocional, la pérdida del trabajo es la causa más frecuente de la frustración, además de una larga lista de estados emocionales dañinos que pueden socavar la salud de los sujetos, como así ocurrió con una de estas personas. Lo cual es de entender porque un despido del puesto de trabajo genera un gran desequilibrio, no solo material y cognitivo, sino físico, psicológico y emocional que genera una gran malestar y sufrimiento y sitúa a quien sufre una situación de este tipo, de riesgo y de vulnerabilidad, en el umbral de la exclusión social, tal como hemos visto en casos precedentes.

Estas cuestiones siguen la estela del trabajo de Contreras Casado en el que comenta que la mayoría de las personas que tienen que encarar una situación de estas características, no están preparadas ni instrumental, ni emocionalmente para hacerle frente:

“El escaso conocimiento personal, el bajo autocontrol y sobre todo, la incapacidad para encontrar nuevas motivaciones, hacen que se conviertan en los peores enemigos. En ese momento todo tu interior se convulsiona, da igual la razón, el caso es que “estás en el paro. Es surrealista decir esto, cuando todo habían sido éxitos, promociones, buenos puestos de trabajo en mi vida. Ahora estoy en el paro. Al perder el trabajo se genera una situación en la que es necesario atacar dos frentes: el de las emociones que esta situación te provoca y el del aprendizaje de nuevas formas de hacer las cosas, cuando ya se tiene muchos años -para el mercado laboral- entonces, es fácil perder el rumbo, perder la cabeza, perder tu sitio en el mundo, perder tu ánimo, tus ganas de seguir”³⁹⁸.

Llegados a este punto, sólo resta hacer mención e integrar las aportaciones del grupo de discusión de jóvenes puesto que su objetivo era indagar sobre las relaciones y posibles conflictos familiares y contrastar cómo era la gestión emocional de los mismo y así poder evaluar y predecir posibles rupturas y abandonos o expulsiones del hogar, que como hemos comprobado tienen un gran peso específico en el inicio de los procesos de exclusión social.

En este sentido, 4 de los 5 casos expuestos declararon que tienen poca y/o mala relación con alguno de sus progenitores, que hablan poco con ellos y tienen discusiones continuas. Igualmente perciben que sus padres no tienen confianza en ellos o ellas y que

³⁹⁸ M^a Luisa Moreno Cobián, Prólogo a Dionisio Contreras Casado, *Inteligencia emocional para desempleados. Aumenta tu confianza y seguridad para encontrar empleo*, Ed. Humanitas, Barcelona, 2013.

disfrutaban de poca independencia. Apenas colaboran en las tareas de casa debido a los estudios lo cual genera conflictos que no se gestionan de manera adecuada:

- *“Siento rabia hacia mi madre” (G.D.28).*
- *“Yo me enfado y salto rápido, a veces he intentado hablar más tranquila pero a mí no me ha servido” (G.D.30).*
- *“Últimamente estoy tratando de ser paciente, espero que él haga lo mismo” (G.D.31)*
- *“Mi padre está siempre enfadado y me presiona mucho con los exámenes” (G.D.27)*

A partir de todo lo apuntado y los estados emocionales asociados, sienten la necesidad de emanciparse:

- *“Yo quiero salir de casa cuanto antes” (G-D.27)*
- *“Tengo ganas de vivir solo” (G.D.28)*
- *“Sola estoy muy a gusto” (G.D.30)*
- *“Espero poder independizarme pronto” (G.D.31)*
- *“Tengo ganas de no depender de ellos” G.D.32)*

Solamente una de estas jóvenes declaró *estar bien en su casa*, mantenía buenas relaciones con sus padres, colaboraba plenamente en las tareas domésticas y no mostraba ningún deseo de emanciparse. Llama la atención que precisamente esta joven, no estudiaba ni trabajaba, lo cual refleja que, a pesar de padecer ciertas dificultades y problemas, estos pueden ser afrontados y gestionados de manera adecuada a través de vínculos sanos y seguros.

Sirvan estos datos obtenidos con este grupo de jóvenes, los cuales pueden ser inferidos a una proporción importante de la población joven, para comprender que estos comportamientos, relaciones, conflictos, deseos y expectativas y déficits en el manejo de las habilidades emocionales, sitúan a este grupo de jóvenes en riesgo de ruptura familiar, máxime cuando la población joven es sumamente vulnerable ante múltiples elementos y factores estructurales y conductas desviadas, y que como podemos apreciar, tienen su correlato en los resultados de personas jóvenes presentados páginas atrás como factores de exclusión social.

Con todo lo expuesto, argumentado y contrastado en este apartado estamos en disposición de dar por verificadas y respondidas nuestras preguntas de investigación, así como logrados los objetivos planteados, de tal manera que damos por logrado el Objetivo 1

de esta investigación, profundizar y avanzar en el conocimiento del fenómeno de la Exclusión Social a través del análisis de sus claves emocionales.

Una vez completada la discusión de nuestros resultados cualitativos obtenidos mediante las entrevistas en profundidad y los grupos de discusión, y que nos ha permitido contrastar el nivel de logro de nuestros objetivos, pasaremos a exponer las conclusiones de esta Tesis Doctoral, no sin antes dejar constancia de las dificultades que presenta la formulación de evidencia científica cuando deben aplicarse intervenciones con múltiples acciones y dimensiones, es decir, cuando sobre las decisiones a tomar confluyen factores sociales, psicológicos, biológicos, culturales, políticos y económicos, así como innumerables variables y diversos campos de conocimiento.

Capítulo 7. Conclusiones

Esta Tesis Doctoral está basada en una investigación sociológica sobre el impacto de las emociones en contextos sociales de vulnerabilidad y exclusión social desde la perspectiva sociológica de las emociones. Supone una tentativa de poner al descubierto la dinámica interacción existente entre los problemas sociales relacionados con la vulnerabilidad y la exclusión social extrema y los estados emocionales que estas problemáticas generan en las personas que las sufren, así como los tipos de estrategias que se utilizan para afrontar estos episodios y cuáles son las consecuencias que tienen en sus vidas, por tanto, también está orientada a analizar el potencial de la educación socioemocional como herramienta de acción, creativa y transformadora, contra la exclusión social.

Con ella queríamos descubrir en qué medida podemos reducir los casos de exclusión social extrema de manera significativa mediante el desarrollo, la mejora y un uso adecuado de la inteligencia socioemocional.

Hemos tratado de aportar un avance en el conocimiento de este fenómeno social al abordar la cuestión de estudio desde la Sociología de las Emociones y analizar el binomio formado por la exclusión social y los estados emocionales que ésta genera, otorgando a la dimensión emocional cualidad explicativa de determinados fenómenos sociales y de nexo de unión entre la estructura social y cultural y la experiencia individual en la vida cotidiana. Constituye un intento de descubrir, describir y conectar las experiencias y conductas humanas y sociales ante determinados hechos.

Los instrumentos de investigación cualitativa utilizados, así como la práctica de intervención mediante la aplicación de los talleres de educación socioemocional que se llevaron a cabo, nos ha permitido obtener una cadena de evidencias empíricas que avalan estas conclusiones y nos conectan con los fundamentos teóricos que sustentan esta investigación; las teorías sociológicas que apuntan a que la desigualdad, vulnerabilidad y exclusión social generan graves problemas psicosociales y emocionales en las personas que las padecen, por tanto, hemos de tener en muy cuenta los factores subjetivos en cualquier trabajo sociológico contra la exclusión social.

La PRIMERA CONCLUSIÓN que podemos establecer es que, al haber logrado alcanzar nuestros objetivos y confirmar y las hipótesis de investigación, estamos en disposición de afirmar que *podemos reducir los casos de exclusión social de manera significativa con el desarrollo y uso adecuado de la inteligencia socioemocional mediante el incremento del nivel de las competencias socioemocionales y habilidades asociadas.*

Para tratar de confirmar y aceptar o refutar nuestras hipótesis, pusimos en marcha una experiencia de intervención mediante una serie de talleres de educación socioemocional específicos, orientados a desarrollar las competencias socioemocionales de las personas participantes, y así averiguar si se pueden prevenir y evitar situaciones de exclusión, así como facilitar y acortar los procesos de inclusión.

Esta acción de investigación experimental se compuso de un total de 13 talleres de investigación en los que participaron 143 personas de las cuales 82 (57,34%), completaron sus autoinformes de evaluación TMMS-24 y 55, *un 67,07% de ellas, mostraron evidencias de mejoras en sus competencias socioemocionales, 27 de éstas, el 49,09%, evidenciaron mejoras significativas.*

En nuestra opinión, el enfoque seguido en esta investigación abre puertas a una nueva manera de abordar el estudio de este fenómeno social, esta problemática tan compleja, de manera mucho más profunda al contemplar e integrar el análisis de la afectación de las estructuras emocionales de las personas, aquel lugar en el que el ser humano siente e interpreta todo aquello que acontece a su alrededor y le afecta. No contemplar la inclusión de este aspecto, quizás la variable sociológica interviniente más importante en cualquier estudio sociológico es realizar un trabajo incompleto, porque tal como pregunta y responde Aliena:

“¿Por qué las emociones? Porque el retrato de un sujeto queda incompleto sin ellas. ¿Podemos prescindir de la rabia, el miedo, aflicción, la compasión, el amor, la aversión, la frustración y la alegría? Porque tienen mucho que ver con los juicios morales y, unos y otros, emociones y juicios, con las creencias de nuestros sujetos. Porque son, a veces, el susurro de lo que no siempre podemos decir con palabras. Y porque, en su ausencia, nos resulta difícil participar, comprender o acercarnos a la vida de quien es se presentan en nuestros trabajos”³⁹⁹.

³⁹⁹ Rafael Aliena, *Adelaida Martínez y el honor de la pobreza*, op. cit., pág.227.

Pongamos un ejemplo; analizar la tasa de desahucios desde una visión económica o en términos de “tasa de familias despojadas de su hogar por incapacidad para hacer frente a una deuda económica”, o el estudio del fracaso escolar, sin analizar el proceso y evolución de la afectación emocional y de sufrimiento humano que subyace, es no tener en cuenta “desde dónde han tenido que afrontar y tomar decisiones trascendentales muchas personas y familias”, por tanto, es no comprender el fenómeno social estudiado.

Esta es una cuestión que enlaza con nuestra **SEGUNDA CONCLUSIÓN**; a la luz de los datos e información obtenida mediante las entrevistas y los grupos de discusión, hemos podido establecer una serie de *categorías sociológicas de contingencias vitales* que alteraron las vidas de las personas que han intervenido en esta investigación como informantes clave, *que actuaron como factores de vulnerabilidad, en unos casos, y de exclusión extrema en otros*:

Conflictos familiares debidos a problemas de alcoholismo o adicción a otras drogas, conflictos familiares debidos al deterioro y quiebra de las relaciones en el seno del hogar familiar (que conllevan abandono o expulsión del hogar de alguno de sus componentes), sucesos traumáticos sobrevenidos y encadenados (como la pérdida de negocios, pérdida de la vivienda, deudas, imposibilidad de ayudas sociales, muerte de familiares, etc.), divorcios, desempleo, empleo precario y temporal, soledad vital por orfandad e inmigración.

Como vemos, y citando a David Le Breton, “*no son momentos de complicaciones provisionales*”⁴⁰⁰, son serias problemáticas y sucesos traumáticos que redefinen toda la trayectoria vital y biografías de estas personas.

Todas estas contingencias problemáticas analizadas en esta investigación, afectan y alteran las estructuras afectivas y emocionales de los sujetos y dan lugar a estados emocionales que causan inseguridad, percepción de fracaso personal, estrés, reducción de la autoestima, en definitiva, son emociones sociales como la ansiedad, el miedo, la culpabilidad, la vergüenza, la frustración, la tristeza, la impotencia, y un largo etc., que si no se gestionan de manera adecuada, pueden dar origen a estados de sufrimiento, infelicidad, depresión y suicidios.

⁴⁰⁰ David Le Breton, *Elogio del caminar*, Siruela, Madrid, 2108, pág. 206.

De modo que ante la falta de recursos personales para afrontarlas de manera eficaz, se convierten en agentes desmotivadores, que paralizan y bloquean las actitudes, la razón y la acción y derivan en desequilibrio emocional con el consiguiente deterioro del bienestar subjetivo y de la salud. Como vemos, los trajes de la exclusión social tienen una amplia gama de colores, color miedo, color vergüenza, color culpa, color impotencia, color angustia, etc.

En este sentido, hemos podido constatar que las experiencias emocionales reseñadas *son comunes en la mayoría de las situaciones* y casos citados, a pesar de su diferencias causales y de contenido, esta circunstancia viene a confirmar que las tendencias y patrones de comportamiento de los individuos son una consecuencia de la influencia del contexto social y cultural en el que se encuentran.

Quizás por eso, *estas secuencias de sucesos dan forma a una serie de patrones y tendencias de comportamiento y estrategias de afrontamiento comunes y repetitivos*, ya reflejados en multitud de trabajos precedentes en el tiempo y en diferentes lugares. Lo cual aporta datos clarificadores que nos posibilitan profundizar en el conocimiento del fenómeno estudiado, por lo que podemos concluir que determinados estados emocionales son decisivos a la hora de tomar (o no hacerlo) decisiones en momentos de angustia y alto estrés, aparentemente con frecuencia, impulsivas y sin mediar reflexión serena.

A partir de los datos e información obtenida sobre cómo se ven afectadas las estructuras emocionales ante los sucesos vitales analizados y la serie de estados emocionales relacionados observados y declarados por las personas entrevistadas, podemos establecer una categoría de *Indicadores Emocionales Objetivos* que contextualizados convenientemente con determinadas condiciones de vida y entornos familiares problemáticos y desestructurados, pueden servir como *predictores de exclusión social*:

- *Impulsividad*: Tendencia a actuar de forma espontánea y sin premeditación o reflexión/ Débil autocontrol / Tendencia a la satisfacción inmediata / Baja tolerancia a la frustración.
- *Inseguridad*: Baja autoestima / Falta de seguridad / Sentimiento de impotencia. Falta de iniciativa.

- *Ansiedad*: Tensión e inquietud / Nerviosismo y tensión corporal / Preocupación por el futuro / Inestabilidad.
- *Apocamiento*: Timidez / conducta retraída / Tendencia a la vergüenza y al temor / Apartarse de las circunstancias difíciles / Sentimiento de fracaso.
- *Ira-Agresividad*: Resentimiento / Exasperación / Actitud ofensiva / Ganas de venganza / Furia / Déficit en la capacidad de escucha.

Siguiendo con el análisis de los patrones y tendencias de comportamiento, podemos aportar una **TERCERA CONCLUSIÓN** que ha resultado ser un gran descubrimiento de esta investigación; aquellas personas que *en sus testimonios obtenidos en las entrevistas mostraron una visión más optimista y positiva del futuro, reportaron mejores resultados en los talleres.*

Son diferentes maneras de afrontar y percibir el mundo, porque tengamos en cuenta que las personas tenemos diferentes maneras de atribución e interpretación cognitiva y emocional ante lo que nos ocurre, por tanto, utilizamos diferentes maneras y patrones de respuestas. En cualquier caso, desde su perspectiva construccionista, K. Gergen recuerda que:

“Si se pudieran establecer los principios generales del comportamiento humano, sería posible reducir los conflictos sociales, erradicar los problemas de la enfermedad mental y crear condiciones sociales de máximo beneficio para los miembros de la sociedad.

Ahora bien, entendamos que los principios del comportamiento humano pueden tener poco valor predictivo a través del tiempo, y su mismo reconocimiento puede volverlos impotentes como herramientas de control social. Los patrones del comportamiento están bajo modificación constante”⁴⁰¹.

A falta de un profundo análisis de esta correspondencia descrita, que a buen seguro nos llevaría a otra Tesis Doctoral, esta revelación sobre el comportamiento puede tener su origen en los hallazgos de las investigaciones que, desde la perspectiva de la psicología social, desarrollan Carrera, Caballero, Muñoz, González-Iraizoz y Fernández, y Fernández Serrano, Carrera Levillain, y Muñoz Cáceres, sobre la relación del papel que juegan las emociones en los contextos sociales y los estilos de pensamiento que se utilizan para afrontar los acontecimientos y eventos de la vida. Según las autoras:

⁴⁰¹ Kenneth Gergen, *Construccionismo social. Aportes para el debate y la práctica*. Universidad de los Andes. Facultad de Ciencias Sociales- CESO. Departamento de Psicología, / Ediciones Uniandes, Bogotá D.C., 2007, págs. 18-41.

“Las personas con tendencia a patrones de pensamientos abstractos, gestionan mejor sus conductas emocionales, presentan una mayor orientación positiva hacia el futuro y tienen menos conductas de riesgo (por ejemplo manejan mejor sus problemas económicos) que aquellos sujetos que presentan tendencias de pensamiento concreto, que tienden a pensar más en el momento presente y en la rumiación emocional”⁴⁰².

De esta manera, y gracias a los avances de la integración en los estudios y análisis sociológicos del registro sistematizado de estas manifestaciones emocionales, podemos asignar a las emociones categoría de *“marcadores emocionales”⁴⁰³* y categoría predictora de conducta emocional y por tanto, cualidad explicativa en los procesos de exclusión social al *revelar qué elementos intervienen y contribuyen a generar determinadas tendencias y patrones de comportamiento.*

La **CUARTA CONCLUSIÓN** estriba en que los datos obtenidos nos revelan que entre todas estas situaciones y sucesos estresantes, *adquieren un peso significativo los abandonos y expulsiones del hogar como estrategia de afrontamiento de realidades conflictivas previas*, dando así lugar al inicio de procesos de vida en la calle, una circunstancia que revela que estas acciones y decisiones no solo no ayudan a la resolución eficaz de los problemas, sino que los agravan y dan lugar a nuevas problemáticas que presentan mayores dificultades para superarlas.

Entre estas estrategias de afrontamiento, hemos descubierto como factores de exclusión no esperados, la utilización de *procesos de emancipación prematura y matrimonios tempranos con la finalidad de alejarse del ambiente opresivo y/o tóxico del hogar familiar*. De todas formas, tengamos en cuenta que una ruptura familiar, aunque esté motivada por conflictos y trances traumáticos y dramáticos, siempre es una experiencia vital desgarradora, con una profunda e imborrable *“marca emocional”*.

Nuestra **QUINTA CONCLUSIÓN** se basa en que *una vez que se llega a vivir en la calle, esa experiencia de vida puede provocar un agravamiento de la situación al entrar*

⁴⁰² Para mayor profundización y conocimiento del tema véase:

- Itziar Fernández Serrano, Pilar Carrera Levillain y Dolores Muñoz Cáceres, *Estilos de pensamiento, valores de acción y conductas de salud*, Canal UNED, <https://canal.uned.es/video/5a6f93d0b1111fc71c8b45dc>,
- Pilar Carrera, Amparo Caballero, Dolores Muñoz, Marta González-Iraizoz e Itziar Fernández, “Construal level as a moderator of the role of affective and cognitive attitudes in the prediction of health-risk behavioral intentions”, *British Journal of Social Psychology*, vol.53, nº 4, 2014, págs. 773-791.

⁴⁰³ Para mayor conocimiento del tema véase, Alfonso Jiménez Fernández, *Marcadores emocionales en la conducta vocal*, Tesis Doctoral inédita leída en la Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Psicología. Fecha de lectura: 1985, Francisco del Pozo Guerrero (dir.).

en contacto con ambientes de delincuencia o de consumo de drogas y de alcohol, en muchas de las ocasiones como *medida de escape* ante la conmoción que conlleva verse en la calle, sin nada. De tal manera que de las 35 personas que se encontraban en situación de exclusión social en el momento de participar en nuestro estudio, 28 (77%) vivieron procesos de exclusión extrema durante determinados períodos de tiempo (5 años de media).

Esta cuestión nos acerca a la conclusión de que todas estas experiencias estresantes vividas y sufridas y el profundo impacto emocional que acarrearán, conllevan catastróficas consecuencias en las biografías de las personas, de forma que truncan todo posible proyecto vital y de igual manera condiciona y, en algunos casos determina, todo posible futuro. Es posible que la consecuencia más grave sea la destrucción de la autoestima, de la propia esencia como persona, porque estos sucesos traumáticos reconfiguran la identidad de las personas. A estos sucesos W. Bion los denominó “*momentos de cambio catastróficos*”⁴⁰⁴, que constituyen situaciones emocionales de profunda crisis, por lo que es necesario adquirir la capacidad de tolerar el cambio, la capacidad de afrontamiento como habilidad socioemocional que venimos exponiendo en este trabajo.

Ahora bien, estas reflexiones nos llevan a observar que entre las personas que en el momento de las entrevistas estaban en situación de riesgo de exclusión (vulnerabilidad), a pesar de tantos reveses y contingencias adversas y estresantes vividas, ninguna de ellas llegó a iniciar procesos de exclusión social. No cayeron en adicciones al alcohol o a las drogas, ni padecieron o produjeron conflictos familiares irreversibles, y por consiguiente, no vivieron experiencias de abandono ni expulsiones del hogar familiar, ni llegaron a vivir en la calle.

Estas conclusiones anteriores dan paso a la **SEXTA CONCLUSIÓN** que parte de la siguiente pregunta: “*¿Qué clase de circunstancias tienen que darse para que ante semejantes trances sociales de riesgo y vulnerabilidad, unas personas se ven sumidas en procesos de exclusión y otras no?*” Como respuesta diremos que una vez analizados, contrastados y comparados todos los datos cualitativos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas de análisis, hemos llegado a la conclusión y certeza de haber encontrado una *evidencia empírica* que puede dar respuesta a esta pregunta al aportar una «*diferencia*

⁴⁰⁴ Véase, W. Bion, *Attention and Interpretation*, Karnak Books, London, 1970.

significativa» entre las experiencias vitales de las personas que, en el momento de realizar las entrevistas y grupos de discusión, se encontraban en situación de exclusión residencial de las que se encontraban en situación de riesgo y vulnerabilidad. Se trata de la variable sociológica diferencial “*apoyo de la familia*”, tal como podemos ver en los siguientes testimonios que traemos aquí a modo de ejemplo: “*Está siendo muy importante el apoyo de la familia*”(G.D.9), “*Menos mal que mi mujer trabaja y me apoya, trata de que esté tranquilo*”(G.D.11).

Recordaremos a Pedro Cabrera cuando se expresaba sobre:

*“La importancia de la falta de apoyos de la red de familiares, amigos y conocidos a través de la respuesta de los propios afectados los cuales declaran encontrarse absolutamente solos. Tal es la importancia otorgada a estos factores que son un foco de atención preferente en todos los ámbitos del estudio de la exclusión social de las personas “sin hogar”*⁴⁰⁵.

Otro de los ámbitos estudiados en este trabajo en el que el apoyo familiar parece convertirse en fundamental es el fenómeno migratorio, puesto que es una cuestión que también la observamos en las entrevistas y talleres realizados con personas migrantes; al contar con la estabilidad y apoyo de la familia nos lleva a la conclusión de que *la estrategia migratoria en familia parece ser un factor clave en la estabilidad emocional de las personas*. Es innegable que la familia es uno de los soportes vitales fundamentales, así lo expresa Danilo Martuccelli:

*“La familia constituye uno de aquellos factores que soportan, sostienen la existencia de los individuos, así como las actividades laborales, la pareja, las amistades, los vínculos sociales y las aficiones. Si un determinado soporte se “toca”, el mundo de la persona se desestabiliza, máxime si es el trabajo o la propia familia”*⁴⁰⁶.

Ahondando en este tema, en el *Informe España 2.011*, se remarcaba que:

*“Allí donde la familia está deteriorada y transmite intergeneracionalmente la exclusión y la depresión social, los problemas se multiplican y no se solucionan con inyecciones de recursos, porque su superación exige otro modelo de intervención social cualitativamente distinto, la familia es la principal red de protección contra el riesgo”*⁴⁰⁷.

⁴⁰⁵ Pedro Cabrera, *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*, op. cit., págs. 279-295.

⁴⁰⁶ Danilo Martuccelli, *Lecciones de sociología del individuo*, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2007, págs. 39-47.

⁴⁰⁷ Véase, *Informe España 2011, una interpretación de la realidad social*, Fundación Encuentro, Madrid, 2011, pág.186.

En esta línea teórica también se expresa R. Alvira: *“La familia constituye un refugio seguro, es donde se aprende el significado de la persona como ser individual y social. La familia es un lugar de esperanza, es el lugar al que se vuelve. No se vive bien sin hogar”*⁴⁰⁸.

En este orden de cosas y a la luz de nuestros resultados, avanzaremos con la **SÉPTIMA CONCLUSIÓN**, hemos podido comprobar y demostrar que detrás del inicio de los procesos de exclusión que hemos conocido mediante esta investigación, existen, en la inmensa mayoría de los casos, *familias desestructuradas, pobreza y escasez de recursos, baja cualificación académica, problemas relacionados con las mujeres solas a cargo de sus hijos* y un largo etcétera de situaciones de desprotección que en definitiva, constituyen factores estructurales de exclusión social.

Es decir, podemos concluir que, a pesar de que hablemos del origen de carácter familiar, relacional o personal del fenómeno de la vulnerabilidad y exclusión social, estos factores de exclusión no dejan de tener un causa primigenia estructural, en este sentido nos hacemos eco de las palabras de Subirats et. al. (dir.):

*“Hemos visto, y las vidas aquí narradas así lo proclaman, que la exclusión social no sólo plantea cuestiones e interrogantes de tipo social y económico, sino también de tipo ético y político. Porque no es un problema menor que las propias tendencias sociales, económicas y políticas generen exclusión, y no sean capaces de promover la integración. Pero el problema mayor es la falta de cohesión social derivada de las condiciones de exclusión del ejercicio de derechos básicos. Lo que la convierte en un problema político de primer orden, que plantea cuestiones de ética social”*⁴⁰⁹.

Por eso, nos encontramos ante la imperiosa necesidad de atender a los factores subjetivos para aplicar unas políticas públicas (integradas e integrales) orientadas al desarrollo de programas de educación socioemocional en contextos comunitarios. Para ello, también se deberán establecer ciertos criterios para adaptar los contenidos curriculares e incluir en ellos una formación y capacitación de educación socioemocional en quienes realizan su labor profesional en el ámbito educativo, empresarial y social. Poniendo especial énfasis en quienes trabajan en contextos de vulnerabilidad y exclusión social, sobre todo, en el contexto familiar.

⁴⁰⁸ Rafael Alvira, *El lugar al que se vuelve. Reflexiones sobre la familia*, EUNSA, Ediciones Universidad de Navarra, 5ª edición, Pamplona, 2010.

⁴⁰⁹ Joan Subirats (dir.) *op. cit.*, pág. 22.

Ésta es una necesidad de formación emergente y en pleno auge en los entornos descritos, no sólo con el fin de aplicar, fomentar y desarrollar una práctica profesional más eficaz y eficiente, sino como medida protectora contra los riesgos psicosociales de la práctica profesional. Así lo he podido comprobar y corroborar en los numerosos talleres y procesos de formación impartidos en los contextos que aquí estamos tratando y en diferentes instituciones y organizaciones del ámbito social.

Con nuestra investigación hemos constatado la importancia y trascendencia de las emociones en el origen y posterior desarrollo de los procesos de exclusión social extrema, así como en la posterior gestión de las consecuencias y situaciones sobrevenidas, por tanto, parece razonable establecer la necesidad de un adecuado conocimiento y utilización de la inteligencia socioemocional. Razón por la cual *presentamos la propuesta de intervención mediante talleres y programas de educación socioemocional en contextos de vulnerabilidad y exclusión social* que nos han permitido confirmar nuestras hipótesis de investigación como podemos constatar a continuación.

En lo referente a las personas en situación de exclusión residencial, prácticamente todas las que participaron en los talleres (T.1, T.2 y T.3) que completaron sus autoinformes de evaluación, 13 de ellas, (*el 93%*), *mostraron mejoras en su capacidad de manejo de su IE*, estos resultados cuantitativos, tal como comprobamos en el capítulo anterior, tuvieron un efecto inmediato y beneficioso en forma de cambio de actitud y en la toma de determinadas decisiones entre las personas que participaron en los talleres, que propiciaron los siguientes resultados:

✓ **Resultado 1.**

Las personas participantes en el taller 1 mostraron mejora en, al menos 3 de las 5 en destrezas emocionales que mide el autoinforme CDE-R; *conciencia emocional, competencia social y competencias de vida*, con un aumento en sus puntuaciones de las medias totales individuales de 2,53 / 2,33 / 1,30 y 2,87, y un valor medio del grupo de 2,33. Si bien, en este caso, se trata de una mejora discreta en cuanto a las puntuaciones, fue lo suficientemente beneficiosa para una de las personas participantes por cuanto movilizó sus competencias socioemocionales con el resultado *de tomar la decisión de emanciparse y salir del Centro para vivir de manera autónoma.*

✓ **Resultado 2.**

Los resultados cuantitativos del taller 2 quedaron establecidos en unos valores de las medias totales individuales de 0,67 / 11,33 / 8,33 y 4,33, y un incremento en la media total grupal de 6,17 puntos, que ilustran una mejora muy significativa en las competencias emocionales de dos de los participantes, de tal modo que una de ellas (puntuación 11,33) *logró superar el miedo a realizar el examen de acceso a la formación de adultos al activar estrategias de regulación emocional y pudo comenzar el curso.*

✓ **Resultado 3.**

También fruto del taller 2; se produjo un cambio de actitud significativo en dos personas destinatarias del taller que facilitó que tomaran la *decisión de emanciparse y afrontar vivir en pareja de manera autónoma en un piso compartido*, acción que correlaciona positivamente con el aumento de los niveles de *claridad emocional y de autoestima.*

✓ **Resultado 4.**

Además de los resultados anteriores, el taller 2 proporcionó una evidente progresión significativa de un participante que se ve reflejada en el salto de 8,33 puntos en la puntuación final de la media de los valores de sus competencias socioemocionales y que tuvo como efecto directo en su proceso de inclusión social puesto que finalizado el taller, *decidió regresar al hogar familiar después de haber retomado el contacto con la familia.*

✓ **Resultado 5.**

Los resultados cuantitativos del taller 3 muestran un incremento significativo en los valores de las medias totales individuales de 6,00 / 9,67 / 9,00 / 8,33 / 9,33 y -1,00, y un incremento en la media grupal de 6,89 puntos. Excepto una puntuación (-7) en claridad emocional de uno de los participantes, todas las demás medidas *antes-post* muestran una mejora significativa en las 3 variables de medida de todo el grupo. Fruto de esta mejora una de estas personas *tomó la decisión de explotar su potencial artístico-creativo y dedicarse a la venta de productos de artesanía, estableciendo un plan de vida autónoma.*

A este respecto, tal como vimos en el capítulo anterior, los trabajos de Fernández Berrocal y Extremera Pacheco, han demostrado que un sujeto con niveles medios de *Atención emocional* acompañados de una alta *Claridad y Reparación emocional* utilizará probablemente esa información emocional para regular y recuperar su estado anímico,

dado que cuanto más elevadas sean las competencias socioemocionales de una persona mayor será su capacidad para realizar comportamientos adaptativos orientados hacia tareas.

De acuerdo con los resultados obtenidos y tomando como *variables dependientes emocionales (V.D.E.) la mejora y desarrollo de las habilidades socioemocionales (entendidas como identificar, usar, comprender y regular las emociones propias y ajenas) y las competencias socioemocionales* que se constatan mediante los cambios de actitud, conducta y comportamiento, automotivación, confianza, ilusión y aumento de la autoestima (factores protectores de apoyo) a través de la gestión de los estados emocionales perjudiciales (ansiedad, miedo, tristeza, frustración, decepción, etc.) y que han sido evaluadas mediante los cuestionarios de autoinforme TMMS-24, apreciamos correlación positiva con la *variable independiente emocional (V.I.E), aplicación de talleres de educación emocional*, como elemento que capacita a las personas y aumenta sus habilidades y competencias socioemocionales.

Tal como esperábamos al plantear las hipótesis *H.1, H.2, H.3, H.4 y H.5*, los resultados correlacionan y favorecen positivamente las variables dependientes sociológicas (V.D.S.), que se concretan en *afrentar la situación de exclusión social extrema y tomar determinadas acciones que promuevan la emancipación e inclusión social; iniciar procesos formativos reglados, tomar acciones para iniciar una vida autónoma, retorno al hogar familiar, énfasis en la determinación de superar las adicciones, aumentar sus posibilidades de empleabilidad*. Como vemos, estas variables correlacionan inversamente y reducirán el efecto de las *variables independientes sociológicas (V.I.S)*:

- *Vulnerabilidad social* como conjunto de sucesos y situaciones que colocan a determinados sectores sociales, familias y personas, en riesgo de exclusión social. A mayor nivel de riesgo mediante la presencia de factores de exclusión (*variables familiares, personales, estructurales y culturales intervinientes*) como desempleo, conflictos familiares, abandono escolar, adicciones, etc., mayor afectación emocional y menor capacidad de afrontamiento de los acontecimientos.

- *Exclusión social extrema (vivir en la calle)*; a mayor intensificación y tiempo en este estado, mayor afectación sobre las variables dependientes sociológicas y mayor desequilibrio emocional, por tanto, menor capacidad para afrontar y revertir la situación.

En nuestras hipótesis señalábamos que:

- *H.1: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales dirigidas a fomentar factores protectores de carácter personal sirve para combatir la exclusión social.*
- *H.2: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales actúa como factor protector.*
- *H.3: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales ayuda a gestionar las situaciones de riesgo y los procesos de exclusión social.*
- *H.3: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales aporta efectos beneficiosos porque facilita el cambio de actitudes.*
- *H.4: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales posibilita conductas que favorecen la búsqueda de soluciones a las situaciones de exclusión social.*
- *H.5: El desarrollo e incremento de las competencias socioemocionales aumenta las posibilidades de iniciar procesos de inclusión.*
- *H.6: Implementar acciones de educación socioemocional dirigidas a fomentar factores protectores de carácter personal⁴¹⁰ en contextos de vulnerabilidad contribuyen a prevenir determinados procesos de exclusión social.*

Así pues, según los resultados obtenidos, *nuestras hipótesis H.1, H.2, H.3, H.4 y H.5, quedarían confirmadas.*

Por otra parte, en lo que se refiere a los talleres 4 y 5 promovidos en contextos de vulnerabilidad social debida al desempleo, nuestros resultados *muestran un aumento significativo en las variables de inteligencia emocional que correlacionó con una mejora en los niveles de autoeficacia e intensidad en la búsqueda de trabajo*, lo que podemos ver a través de los datos de evaluación:

✓ **Resultado 6.**

A partir de los contenidos del taller 4, de las 6 personas participantes, 4 de ellas, el 66,66%, reportaron un aumento en los valores de las medias totales individuales de 2,00 / 0,67 / 3,67 / 8,00 respectivamente, y un incremento de 3,58 puntos en la media total grupal. Estos valores reflejan una mejora significativa en las tres dimensiones de evaluación, *atención, claridad y reparación*, que correlaciona positivamente con una serie de cambios significativos apreciados:

⁴¹⁰ Estos factores consisten en la mejora y desarrollo de las competencias socioemocionales.

- *“He aprendido a sentir y nombrar mis emociones y que me puedo activar porque todo tenemos algo positivo, a marcarme metas personales, a tener una actitud positiva ante la vida, a valorarme, escuchar y tener empatía”.*
- *“Me ha servido para comunicar y escuchar mis emociones, a valorarme y confiar un poco más en mí, esta formación me ayuda a conocerme mejor y moverme en la vida”.*
- *“He comprendido que tengo que interactuar con los demás y dejarme ver, a mejorar mi autoestima, a comunicarme mejor”.*
- *“He aprendido a conocer mis emociones y a utilizarlas de manera beneficiosa y a comprender las emociones y las necesidades de los demás. Este tipo de formación es muy interesante y necesaria, un terreno hasta ahora desconocido para mí”.*

Estos cambios contribuyeron de manera decisiva en *lograr trabajo a los pocos días de su conclusión, incluso una de ellas cambió al no estar satisfecha con el inicial.*

✓ **Resultado 7.**

Los resultados hallados con la aplicación del taller 5 muestran un aumento significativo en los niveles de las medias totales individuales de 6,67 / 8,33 / 9,67 y 11,33, respectivamente y 9,00 puntos de mejora en la media total del grupo, que correlacionan positivamente con un crecimiento en las competencias y habilidades emocionales evaluadas mediante las variables *atención, claridad y reparación*, que contribuyó al efecto beneficioso del taller que se esperaba, así se constata con los propios testimonios de todas las participantes en la evaluación cualitativa final:

- *“Al taller venimos cansadas después de trabajar, pero nos vamos contentas y activadas”.*
- *“Todo lo que hemos aprendido en el taller sobre las emociones nos ayudará a afrontar la situación cuando se acabe este contrato”.*
- *“Nos ha aportado mayor seguridad y autoestima”.*

✓ **Resultado 8.-**

Mediante la evaluación del taller 6 se obtuvieron unos resultados que también ofrecen evidencias de mejoras significativas en las variables emocionales que cubre el cuestionario, de tal manera que todas las personas participantes obtuvieron aumentos en las puntuaciones de las medias totales individuales; 8,33 / 6,33 / 1,33 y 3,33 y un incremento en el valor de la media total grupal de 4,83 puntos.

Por otra parte, el taller 7 reportó unos resultados no tan claros y robustos como los precedentes, ya que, si bien 4 de los 5 casos muestran mejoras significativas y la medida de

la media total grupal también aumenta 3,89 puntos, entre las puntuaciones de las medias totales individuales, 8,67 / 1,67 / 4,00 / -2,00 / 1,67 y 9,33, se presenta un valor negativo que pudiera responder a una disminución en los niveles de destreza emocional.

Igualmente, en el taller 8 observamos unas puntuaciones de las medias totales individuales de 3,67 / -2,33 / -2,33 / 1,33 / 5,00 / 1,33 / -3,00 y -1,00. Es decir, el 50% de los casos presentan valores negativos que comprometen el aumento del valor alcanzado por la media total grupal, 0,85 puntos.

En una primera interpretación de los resultados del taller 8, parece que estas puntuaciones pueden poner en duda la adquisición de mejoras en las variables emocionales evaluadas de estas 4 personas. Un análisis comparativo minucioso de las respuestas a los ítems de los cuestionarios *antes-post* de autoinforme TMMS-24 y de los resultados, nos permite observar que en 3 casos la puntuación se reduce en 10 puntos de la medición *antes* a la *post* retrocediendo al rango de evaluación “*debe mejorar*”.

Sin embargo, en el resto de los casos la diferencia de puntuación a la baja se minimiza y parece obedecer a un ajuste en el sesgo de autopercepción del nivel de competencias emocionales, puesto que los valores obtenidos no cambian de rango de medida. Así pues, a pesar de que los resultados de aplicación de los talleres 6, 7 y 8, muestran un efecto desigual, el 68,4% de los casos de estos tres grupos de personas, reportan puntuaciones que correlacionan positivamente con la mejora en sus capacidades socioemocionales.

En todo caso, los resultados obtenidos mediante la evaluación cualitativa del taller que se describen más adelante, apuntan a los efectos beneficiosos obtenidos con la participación en este tipo de talleres de educación socioemocional dirigidos a desarrollar y mejorar las destrezas emocionales y correlacionan positivamente con las variables dependientes emocionales (*V.I.E.*): *Mejora y desarrollo de las habilidades emocionales (entendidas como identificar, usar, comprender y regular las emociones propias y ajenas) y competencias emocionales que se constatan mediante los cambios de actitud, conducta y comportamiento como motivación, confianza, ilusión, esperanza (factores protectores de apoyo) a través de la gestión de los estados emocionales (ansiedad, miedo, tristeza, frustración, decepción, etc.):*

- *“He conseguido capacidad de empatizar, a identificar la tristeza que supone ver el deterioro de la edad”.*
- *“Este taller me ha dado ilusión, ahora me paro a pensar cuando estoy con ansiedad”.*
- *“Me siento liberada por dentro al manejar mejor la melancolía y mostrar mi alegría”.*
- *“Es complicado pero me ha ayudado a sentirme mejor”.*
- *“Me encuentro más calmada, estoy moderando mi genio impulsivo ya no pago con mi marido mi rabia”.*
- *“Contenta, llevo mejor mis estados emocionales y mi lucha interna”.*
- *“He cogido seguridad en mí misma y a cambiar a pensamiento positivos”.*
- *“He visto la importancia de rodearte de gente para coger fuerza, eso ayuda a cambiar el pensamiento y tener buena autoestima”.*
- *“Me ha servido para comprender que en las cosas que me pasan está el miedo, siento alivio porque también ese miedo es lógico, pero ahora sé manejarlo”.*
- *“He adquirido herramientas para manejarme mejor en la vida”.*
- *“He aprendido maneras de mantener la calma, a no desesperarme y pensar en ver cómo puedo afrontar las cosas”.*
- *“Ahora me siento más tranquila, soy consciente de lo que ayuda el humor y he cambiado mi manera de hablar desde la calma”.*

✓ **Resultado 9.-**

En cuanto a los talleres 9 y 10, dirigidos a personas migrantes, presentan unos resultados desiguales que dificultan su interpretación. Por una parte, en el taller 9 las diferencias de puntuación de las medias totales de cada persona presentan unos valores de 3,33 / -7 / -3 / 13 / 0 / 8 y 0 y un valor medio grupal de 2,05.

Observaremos que los valores de las *medidas antes-post* en 2 casos disminuyen en las tres dimensiones de evaluación de TMMS, en 2 casos se mantienen en las tres dimensiones y los 2 casos restantes obtienen una mejora significativa en todas las medidas.

En el taller 10, los resultados de la evaluación presentan unos valores de las medias individuales de -1,33 / -1,33 / -2,67 / 9,00 / -4,00 y -0,33 y una media de grupo de -0,11, con la paradoja de que, mientras en la mayoría de los casos los valores disminuyen, sólo una de personas participantes reportó una mejora resultante significativa (9 puntos) aún habiendo reducido su puntuación en atención emocional en -6 puntos.

Así mismo, aunque los resultados de estos dos talleres nos muestran que 3 de los casos mantienen en su evaluación final valores en el rango *“debe mejorar”*, al mismo

tiempo ofrecen otros datos de interés analítico, puesto que si por un lado, los valores del coeficiente *Alfa de Cronbach* son los más discretos de todos los talleres, por otro, los datos muestran dos grupos bastante homogéneos y compactos en cuanto a que sus puntuaciones medias individuales totales evidencian poca dispersión entre ellas y con relación a las medias grupales.

El resultado del análisis comparativo de los ítems de los cuestionarios induce a pensar en el efecto de los sesgos de idioma, de dificultad en la comprensión de algunos términos de las preguntas e incluso de asimilación e interpretación cultural de algunos conceptos y contenidos del taller, cuestiones que sumadas a que mayoritariamente fueran mujeres con muy similares características sociodemográficas, pueden explicar lo citado en el párrafo anterior. Aún así, a partir de los testimonios de evaluación cualitativa del taller, entendemos que la participación en este taller de educación socioemocional tuvo efectos beneficiosos para la autoestima y estabilidad emocional de estas personas:

- *“He empezado a preparar el viaje para ir a mi país, pienso que no va a pasar nada malo”.*
- *“He tenido valor para hablar con las profesoras de mi hija”.*
- *“Ahora cuando suena el teléfono pienso en buenas noticias de mi familia”.*
- *“Estoy más tranquila con mis hijos, no grito, me tomo las cosas con calma”.*
- *“Ahora estoy convencida de que puedo hacer frente a lo que pase en el futuro”.*
- *“He aprendido a ir sin miedo por la calle”.*
- *“El taller me ha ayudado a entender que no debo tener vergüenza por no tener dinero porque necesito ayuda para mis hijos”.*

Por último, pasaremos a contrastar los talleres 11, 12 y 13 en los que participaron un total de 45 jóvenes, de los cuáles 28 (62,22%) realizaron el cuestionario TMMS-24 y 16 (57,14%) mostraron mejoras en sus competencias socioemocionales y 6 (37,50%) mejoras significativas.

✓ **Resultado 10.**

En el taller 11 se obtuvieron unos valores de medias individuales de 5,33 / -3,67 / -2,00 / -1,33 / -3,33 / 4,67 / 3,33 y -6,33 respectivamente, con una disminución en la media grupal de -0,42 puntos. En estos datos también observamos resultados desiguales, sin embargo, del análisis del conjunto de puntuaciones se constata que con la excepción de los

sujetos cuyas puntuaciones corresponden a -1,33 y -3,33 (*T.58 / T.59*), el resto de los casos con reducción en la puntuación puede deberse al ajuste de sesgo de sobrevaloración de capacidad inicial, puesto que parten con valores altos en la medición *antes* y la medición *post* no baja de rango de medida, además de mantener las puntuaciones de las tres variables de medida en el rango de *adecuada*.

En cuanto al taller 12, se obtuvieron unas puntuaciones de medias individuales de -0,33 / -0,33 / 0,33 / 7,33 / 2,00 / -0,67 y 3,00 y media total grupal de 1,62.

El análisis de los datos cuantitativos de este taller nos revela unos resultados desiguales y que inducen a una interpretación similar a la del taller anterior, sin embargo, en este caso estos resultados son sensiblemente más débiles e inducen a refutar nuestra *Hipótesis 6*; por una parte hallamos un caso que muestra una amplia mejora en las tres variables emocionales medidas, pero por otra parte, constatamos 3 casos (*T.64 / T.65 y T.67*) que muestran valores discretos y no superan el rango de medida “*debe mejorar*” en ninguna de las tres competencias.

Finalmente, el taller 13 nos ofrece unos datos con valores de medias individuales totales de 8,00 / 8,33 / 5,67 / 2,67 / 3,33 / 4,67 / 3,33 / 2,00 / -3,67 / 1,33 / -0,67 / -0,67 y -1,00 y un aumento en la media total grupal de 2,56 puntos. Los resultados de este taller nos sitúan en una interpretación en la que, en aquellos casos en que se aprecia disminución en los valores, entendemos que se trata por ajuste de sesgo de sobrevaloración inicial en dos casos (*T.78 y T.80*).

A pesar de que 9 de estas personas (69,23%) obtiene aumento en sus puntuaciones de atención, claridad y reparación, 7 de ellas mantiene la puntuación en el rango “*debe mejorar*” en una de las variables de medida. El análisis de estos resultados de los talleres de jóvenes nos lleva a pensar que la corta duración (9 horas) de estos talleres (en comparación con el resto de los talleres) haya influido minimizando el efecto beneficioso y protector que buscábamos.

Aún con todo, a partir de algunos de los testimonios de la evaluación cualitativa final del taller que se exponen a continuación, podemos constatar su utilidad como medida que facilite la prevención de procesos de exclusión social al mejorar y determinadas

habilidades y competencias socioemocionales que contribuyen a la maduración y desarrollo de personas jóvenes:

- *“Este taller me ha llegado en el momento oportuno, me ha dado herramientas para manejar mejor la relación con mi padre, no estoy tan cabreado a la hora de hablar con él y a ponerme en su lugar”.*
- *“He aprendido a tomarme las cosas y las relaciones en casa con más calma, sólo pensaba en marcharme”.*
- *“Me ha servido para no ser tan impulsiva con mi madre y ponerme en su lugar”.*
- *“He aprendido a tomar conciencia de mis emociones y pensar en ellas”.*
- *“Me he dado cuenta de cómo afectan las emociones en los pensamientos y en cómo contestamos a los demás”.*
- *“Me ha sido útil para reflexionar y ponerme en el lugar de los demás, en que no siempre tiene que ser todo como yo quiero”.*
- *“He podido manejar una situación de acoso en el colegio, me he atrevido a hablarlo con mis padres”.*

A la luz de la cadena de evidencias empíricas aportadas con esta investigación, estamos en disposición de dar por confirmada nuestra *Hipótesis H6; Implementar acciones de educación socioemocional dirigidas a fomentar factores protectores de carácter personal en contextos de vulnerabilidad contribuyen a prevenir determinados procesos de exclusión social.*

Sin embargo, quedaría confirmada parcialmente, sólo para los resultados obtenidos en los talleres, 4, 5, 6, 7 y 8 dirigidos a personas en determinadas situaciones de riesgo de exclusión social. No así para los resultados de los talleres 9 y 10 destinados a personas migrantes, ni para los talleres 11, 12 y 13, dirigidos a jóvenes.

Los resultados de estos talleres nos colocan ante una paradoja, por un lado los datos cuantitativos obtenidos no ofrecen una correlación robusta y concluyente, puesto que, entre las personas migrantes en 3 casos y 10 casos entre las personas jóvenes, mantienen puntuaciones en el rango de medida “debe mejorar” en alguna de las dimensiones, ahora bien, el 57,14% (16) de los jóvenes, y 4 entre las personas migrantes, mostraron mejoras en sus competencias socioemocionales. Por otro lado los resultados de la evaluación cualitativa correlacionan positivamente con los beneficios esperados del desarrollo de estos talleres.

A pesar de estos últimos *resultados no esperados*, si otorgamos valor a que 55 personas participantes en los talleres, un 67%, mostraron evidencias de mejoras en sus competencias socioemocionales y 27 de éstas, 49,09%, evidenciaron mejoras significativas, estaríamos en disposición de afirmar que nuestras hipótesis de investigación se han visto confirmadas, aunque no puedan considerarse como certezas absolutas. En cualquier caso, los resultados que presentamos como fruto de los talleres nos ofrecen respuestas a las siguientes preguntas de investigación:

- *¿Qué estados emocionales pueden favorecer los procesos de inclusión?*
- *¿Cómo podemos restituir el equilibrio emocional que ayude a lograr el bienestar y la autonomía personal y familiar?*
- *¿Cómo podemos utilizar la inteligencia emocional para luchar contra la exclusión social?*

Al obtener suficientes datos e información y haber desarrollado, analizado y evaluado los 13 talleres propuestos podemos dar por logrado el Objetivo 2; *indagar sobre el potencial de la Inteligencia Socioemocional como campo de conocimiento y desarrollo humano para contribuir a la búsqueda de acciones específicas de intervención orientadas a prevenir y erradicar la vulnerabilidad y exclusión social*, así como el objetivo específico (Objetivo 2.1) *analizar si las habilidades y competencias socioemocionales pueden actuar como factores protectores frente a las dificultades que llevan a las personas a posiciones de vulnerabilidad y exclusión social*.

Con la aportación de estos resultados y la confirmación de las hipótesis formuladas, damos por logrado el Objetivo 3, *aportar evidencias empíricas que permitan responder a las preguntas de investigación y contrastar las hipótesis*.

Con todo ello, encontramos argumentos suficientes y necesarios para presentar estos talleres de educación socioemocional como una propuesta de acción útil para prevenir y reducir determinados casos de exclusión social extrema y facilitar los procesos de inclusión social porque la inteligencia socioemocional, como capacidad para identificar, usar, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas, utilizar habilidades sociales y mantener relaciones saludables, no sólo es un instrumento eficaz para orientar las vidas de las personas, sino que se nos presenta como un potente instrumento, tanto de investigación como de acción transformadora.

Comenzábamos la redacción de la introducción a esta Tesis otorgando a la exclusión social la categoría de enfermedad social, llegados a este punto, podemos concluir que se trata de una *enfermedad emocional*, tanto por su incidencia y afectación en el bienestar y felicidad de las personas, como por sus orígenes asentados en una estructuras emocionales que ocultan avaricia, codicia y envidia que generan sufrimiento humano. Si mediante oportunos diagnósticos y tratamientos emocionales podemos cambiarlas por empatía, compasión, solidaridad, humildad, contaremos con muchas posibilidades de realizar el viaje hacia una sociedad basada en la justicia y el bien común.

En este sentido, a través de los discursos de la mayoría de quienes colaboraron en nuestro trabajo de campo, pudimos conocer que tenían la percepción y convencimiento de la importancia de saber gestionar adecuadamente las emociones a la hora de afrontar las situaciones difíciles y traumáticas, de tal manera que consideraban que, de haber sabido manejar mejor sus emociones, hubieran tenido mejor vida. De forma que una inadecuada gestión emocional ante estos sucesos puede resultar *un factor o causa precipitante de determinados procesos de exclusión social*, lo cual constituye la **OCTAVA CONCLUSIÓN**.

Por otra parte, los resultados obtenidos mediante los talleres de educación emocional como propuesta de intervención, ofrecen evidencias de la existencia de correlación entre las variables propuestas, porque en algunas personas se produce una mejora significativa en las habilidades y competencias socioemocionales, (variables dependientes emocionales) mostrando una mayor confianza y autoestima, unida a un cambio de actitudes que favorecen las variables dependientes sociológicas (afrontar y tomar determinadas decisiones orientadas a buscar soluciones a su situación de exclusión social y dar pasos hacia la emancipación).

Por tanto, entendemos que la aplicación de talleres y programas de educación socioemocional, junto a otros elementos, constituye una acción útil y eficaz para luchar contra la exclusión social porque a mayor conocimiento y capacidad para activar competencias y habilidades socioemocionales, mayor autoeficacia percibida para afrontar situaciones de riesgo y resolver problemas y conflictos de manera eficaz y saludable y así evitar el inicio de procesos de exclusión social.

A la luz de lo aquí expuesto, consideramos que se presentan evidencias empíricas

suficientes y necesarias, de haber logrado los objetivos propuestos y de confirmar las hipótesis planteadas al lograr *profundizar y avanzar en el conocimiento del fenómeno de la exclusión social de manera novedosa al afrontar la investigación desde la perspectiva de la Sociología de las Emociones para llegar a conocer sus claves emocionales.*

Con nuestro proceder metodológico hemos logrado: *Identificar los sucesos y circunstancias que alteran las experiencias vitales y se convierten en factores de exclusión y conocer cuáles son los estados emocionales que estas contingencias causan en las personas que las sufren y cómo reaccionan éstas ante las mismas.*

Igualmente, al realizar una experiencia práctica de intervención social mediante talleres orientados a la educación emocional, hemos conseguido *analizar y demostrar que el desarrollo de las habilidades y competencias emocionales pueden actuar como factores protectores frente a las dificultades que llevan a colectivos y personas a posiciones de vulnerabilidad y exclusión social.*

Entendemos que la inteligencia socioemocional ayuda a las personas a afrontar las dificultades y crisis vitales de manera eficaz al posibilitar estrategias y respuestas tendentes a reducir el estrés y mejorar las respuestas fisiológicas y cognitivas, regulando las emociones y así poder minimizar sus efectos negativos, reforzando la confianza, la autoestima y automotivación, de manera que se puedan mantener una relaciones sociales saludables, aplicando la responsabilidad y el compromiso con uno mismo y con los demás.

Por tanto, la adquisición y mejora de las competencias socioemocionales aporta instrumentos que facilitan la modificación del estado emocional; del miedo al coraje, de la vergüenza a la mejora de la autoestima y orgullo personal, de la tristeza a la alegría que producen la ilusión y la esperanza, de la ira a la calma y serenidad, en definitiva, aporta capacidades que funcionan como *factores protectores ante las situaciones estresantes.*

Coincidimos con las reflexiones de H. Bude: *“hay que levantar a quien se cae, hay que asesorar y apoyar a quien no sabe cómo seguir adelante, quien de entrada se ve desfavorecido debe experimentar una compensación. No se trata únicamente de combatir la pobreza, la exclusión y el desfavorecimiento social sistemático, sino de combatir el miedo a verse marginado, privado de derechos y discriminado”*⁴¹¹.

⁴¹¹ Heinz Bude, *op. cit.*, pág. 18.

Lo cual nos lleva a la **NOVENA CONCLUSIÓN**, a partir de nuestra propia investigación y de numerosos trabajos realizados, podemos confirmar que estos talleres y programas tienen validez porque:

- *Sirven de instrumento de investigación.*
- *Ofrecen resultados positivos en diversos grupos y perfiles de personas.*
- *Son útiles para combatir y prevenir la aparición de procesos de exclusión social al fomentar factores de carácter personal que aportan efectos beneficiosos y aumentan las posibilidades de afrontar y tomar decisiones orientadas a buscar soluciones a las situaciones de exclusión.*

Ahora bien, en esta investigación no deberíamos desdeñar ni obviar las teorías y voces contrarias, críticas y reticentes con el concepto de inteligencia emocional (IE). Esta es una de las premisas de la Ciencia; el debate, las discrepancias, el contraste de ideas, reflexiones y propuestas científicas, puesto que ayudan a integrar, complementar y avanzar en el conocimiento. No podemos negar la existencia de discrepancias y otros sentires al respecto de la inteligencia emocional, algunas de ellas con inspiración en el trabajo de E. Illouz ⁴¹², como el de Valencia, Carrera y Luque, quienes abogan por una falta de cientificidad en torno a la inteligencia emocional, entienden que se abusa de conceptos que pasan por científicos, la IE se ha convertido en una mercancía más.

Sin quitarles su “parte de razón”, según las autoras del artículo, *“el mercado y el capitalismo encontraron el sueño capitalista de la felicidad y pusieron la psicología a su servicio con el objetivo de aumentar y adiestrar nuestra inteligencia emocional en aras a una mayor productividad, mejoras relaciones humanas y consumo emocional”* ⁴¹³. Sin embargo, por otra parte, se muestran de acuerdo con que la inteligencia *-también la emocional-* estaría condicionada por factores sociales y culturales.

En contra de lo que se presupone en este artículo, en la investigación que da soporte a esta Tesis Doctoral, así como en la infinidad de estudios y trabajos científicos y académicos, desde la sociología de la desigualdad y exclusión social y de las emociones, se tienen muy en cuenta los factores de pobreza, soledad, diferencia de clases, etc. Es especialmente lo que nos mueve en la lucha contra la desigualdad, contra la exclusión

⁴¹² En su obra E. Illouz investiga y expone que la inteligencia emocional al conectar el manejo emocional con el éxito social genera una clasificación social y crea nuevas formas de competencias (e incompetencia) social. Así mismo, puede crear una nueva clasificación de trabajadores más o menos productivos y un nuevo poder para controlar la productividad económica.

⁴¹³ Ana M. Valencia, Pilar Carrera y Eduardo Luque, “¿Inteligencia o capitalismo emocional?” *El viejo topo*, n° 358 noviembre 2017, págs 51-55.

social y contra los factores estructurales, utilizando las propias palabras de las autoras del artículo, tratamos de *promover herramientas de protección para conseguir que todos los individuos dispongan de unas condiciones materiales, de inteligencias y de sentimientos suficientes en las que desarrollar sus vidas.*

Entre estas voces reacias hacia el concepto, se encuentra Díaz Vilela que afirma tajantemente: *“La inteligencia emocional (IE) es un constructo que no aporta nada a lo que ya existe en la psicología científica y tiene graves problemas de validez”*⁴¹⁴. Igualmente, D. Van der Linden, investigador de la Universidad de Róterdam, mantiene que *“no existen diferencias entre la IE y el factor general de personalidad”*⁴¹⁵.

Por su parte, A. Pittarello, Motro y Ordóñez publican en un estudio que *“una mayor IE puede servir para superar la tensión entre hacer lo correcto o lo incorrecto y servir como licencia para saltarse las reglas”*⁴¹⁶. Por otra parte, tal como señala Barbara Ehrenreich:

*“Se nos asegura que existe una razón pragmática que compensa el esfuerzo, el pensamiento positivo no sólo nos hará sentirnos optimistas, sino que favorecerá que de hecho las cosas salgan bien. Si uno espera que el futuro le sonría, el futuro le sonreirá, ¿y cómo es posible que suceda solo con haberlo pensado? Dado que el optimismo es la clave del éxito material, y dado que se puede alcanzar ese enfoque vital optimista si uno practica el pensamiento positivo, no hay excusa para el fracaso. El pensamiento positivo trata de convencernos de que los factores externos son puras incidencias y que lo que cuenta es el propio estado interno, nuestra actitud y nuestro ánimo, estos gurús minimizan los problemas de la vida real, que según ellos son meras excusas ante el fracaso”*⁴¹⁷.

Por último, recordaremos que la propia Eva Illouz hace referencia crítica a *los talleres*, en concreto a uno al que ella misma asistió y pone en duda que un taller, al menos como aquel, pueda por sí solo *“transformar la constitución emocional de sus participantes, de todas formas estos talleres deberían interesarle al sociólogo porque señalan la*

⁴¹⁴ Véase Eparquío Delgado, “Todos queremos inteligencia emocional”, *El País*, 3 de febrero de 2019. Fuente: Díaz Vilela.

⁴¹⁵ Respecto a este tema véase:

- Dimitri Van der Linden, Dirk Pelt, Curtis S. Dunkel y Marise P. Born. “The general factor of personality and job performance: Revisiting previous meta-analyses”, *International Journal of Selection and Assessment*, 2017, págs.1-14.
- Dimitri Van der Linden, Ioannis Tsaousis, K.V. Petrides, “Personality and Individual Differences”, *ELSVIER*, nº53 2012, págs.175-179.

⁴¹⁶ Andrea Pittarello, Daphna Motro y Lisa Ordoñez, “Investigando los efectos de la ira y la culpa sobre el comportamiento no ético: un enfoque de autorregulación”, *ResearchGate*, enero 2015.

⁴¹⁷ Véase, Barbara Ehrenreich, *Sonríe o muere. La trampa del pensamiento positivo*, Turner Noema, Madrid, 2011.

formación de un “habitus emocional global” que se produce en lugares usuales de socialización como la familia, la escuela, los medios de comunicación, etc”⁴¹⁸.

Por nuestra parte, entendemos que con nuestra investigación, así como con los numerosos estudios e investigaciones conocidas en las que se aplica esta línea de trabajo y de acción social mediante talleres de educación socio-emocional, está totalmente contrastada su validez y utilidad, así lo demuestra también Sánchez Morales:

“Lo que hay que plantear como objetivo es la recuperación personal, la plena autonomía entendida como la posibilidad de alcanzar cierto pulso vital que permitan mantenerse con recursos normalizados. A partir de los talleres de autoestima se comienza a trabajar en el desarrollo de habilidades sociales, además de una línea de formación de habilidades laborales y profesionales. Tampoco podemos pensar que cuando una persona logra un empleo se ha cumplido el objetivo de reinserción social total, ésta se logra cuando el sujeto mantiene su autonomía y no necesita de los servicios sociales”⁴¹⁹.

Y esta es la gran pretensión de esta Tesis Doctoral al proponer la aplicación de talleres de educación socio-emocional orientados al desarrollo de las competencias y habilidades emocionales, recuperar la autoestima, dignidad y autoeficacia de aquellas personas que llegan a vivir y sufrir procesos de exclusión social. Ahora bien, también hemos de reconocer y aceptar la existencia de algunas limitaciones en nuestro trabajo, cuestiones que se plantean a continuación:

Limitaciones de la investigación

Entendemos que, debido a la importancia de la problemática que hemos tratado de abordar, esta investigación cuenta con varias limitaciones:

En primer lugar los tamaños de las muestras, tal vez un mayor número de sujetos entrevistados y participantes en los grupos de discusión, sobre todo en lo referente a las personas desempleadas mayores de 45 años y jóvenes, hubiera reforzado la representatividad sociológica de los datos, puesto que sólo hemos podido contar con un grupo y pocas personas participantes en cada uno de estos dos ámbitos de estudio.

⁴¹⁸ Eva Illouz, *La salvación del alma moderna. Terapia, emociones y la cultura de la autoayuda*, Katz, Buenos Aires, 2010, págs. 275-279.

⁴¹⁹ M^a Rosario H. Sánchez Morales, *La población sin techo en España, op. cit.*, págs. 81-87.

En cuanto a los talleres, cabe pensar en la conveniencia y, tal vez exigencia, de haber utilizado grupos de control para verificar la influencia de las variables independientes y ver si realmente los resultados obtenidos se deben directamente al efecto de las variables dependientes, o existen otras variables intervinientes (de estímulo) no contraladas que pudieran haber afectado en los resultados (evaluación contrafactual).

En nuestra investigación, el grupo de control podría haber dado mayor robustez a la relación causa-efecto del desarrollo de los talleres y haber ofrecido resultados más concluyentes. Ahora bien, esta medida presenta serios inconvenientes; máxima dificultad para contar con el mismo número de personas con características sociodemográficas, problemáticas y experiencias personales lo más idénticas posible y que al mismo tiempo mantuvieran la misma estabilidad y permanencia que en el grupo de investigación.

En este orden de cosas, siguiendo a D. Pomeranz, la elección de un tipo de *evaluación antes-post* parece haber sido de utilidad al haber podido medir “*el cambio en el tiempo tomando en cuenta el estado inicial del grupo. En este caso, se mide el impacto como la diferencia entre la situación anterior y la situación posterior a una intervención*”⁴²⁰.

Igualmente, esta decisión parece estar avalada al haber contemplado criterios teóricos recogidos por diversos trabajos de referencia sobre evaluación como el de H. Navarro en el que atribuye una serie de características propias de la evaluación cualitativa, *ex antes-ex post*⁴²¹:

- *No incorpora evidencia sobre individuos que no recibieron los beneficios del programa.*
- *Identifica una serie de eventos o acciones que conducen a un resultado en particular y establece su relación de causalidad.*
- *Describe las condiciones iniciales de los beneficiarios y luego identifica una serie de eventos que ocurren en diferentes momentos y que conducen al resultado o impacto.*
- *En lugar de buscar aislar los factores externos a la intervención, este método los incorpora para observar las interacciones que ocurren entre los participantes y la formación, en su contexto geográfico, cultural, organizacional e histórico.*

⁴²⁰ Dina Pomeranz, “Métodos de evaluación,” *Harvard Business School*, 2011, págs. 2-12.

⁴²¹ Hugo Navarro, *Manual para la evaluación de impacto de proyectos y programas de lucha contra la pobreza*, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2005.

- *Brinda la oportunidad de obtener evidencia de aquellos impactos que no pudieron anticiparse al inicio del programa o la evaluación (positivos y negativos).*
- *En lugar de utilizar un experimento (comparación) para determinar la causalidad, el método cualitativo emplea la técnica de trabajo de campo que permite al evaluador observar y/o interactuar con los participantes de la formación en el terreno.*

Otro de los aspectos limitantes de esta investigación se encuentra subsumido en la propia redacción de alguna de las preguntas del guion de entrevistas semiestructuras y grupos de discusión; *¿Cómo cree que hubieran transcurrido en su vida las cosas en caso de haber sabido y podido gestionar sus emociones de otra manera?* Hemos de reconocer que esta pregunta induce a responder con una *semántica emocional contrafactual* tal como podemos ver en cualquiera de los testimonios obtenidos: *“Si hubiera sabido manejar las emociones no habría tenido tantas discusiones y no me habría marchado de casa”*(ENT.24).

Según el trabajo de Urrutia Martínez y De Vega Rodríguez, desde una perspectiva de la psicología social este tipo de respuestas conlleva dos tendencias de argumentación y pensamiento:

*“Las personas más pesimistas y con baja autoestima tienden a utilizar este tipo de narrativa en sentido negativo manteniendo la “rumiación emocional” de culpabilidad ante sucesos pasados, lo cual les impide superar el estado emocional y avanzar al futuro. Cuando este pensamiento y evocación emocional es obsesiva sobre decisiones y hechos pasados que marcaron la orientación vital del individuo, es inútil, ya que son oportunidades perdidas. Sin embargo, las personas con tendencias de pensamiento más optimistas utilizan el contrafactual de manera constructiva, como aprendizaje de cara a afrontar nuevas situaciones de manera más eficaz”*⁴²².

Así mismo, también puede presentar una limitación el utilizar un solo instrumento de evaluación de competencias emocionales puesto que la triangulación y evaluación cruzada con otros instrumentos similares, sin duda, hubiera ofrecido una mayor consistencia a los resultados. (Si bien los hemos utilizado en algunos de los talleres, esta práctica no ha sido sistemática por lo que no podemos incorporarla a los resultados en esta investigación).

⁴²² Mabel Alejandra Urrutia Martínez, Manuel de Vega Rodríguez, “Aproximación a la semántica contrafactual”, Ministerio de Investigación e Innovación de España, mediante el proyecto de Investigación SEJ.2007-66916, el proyecto Neurocog de la Agencia Canaria ACIISI y el proyecto europeo FEDER, *Estudios Filológicos* nº49, 2012, págs.157-173.

Por otra parte, la escala TMMS-24 como instrumento de «autoevaluación» puede presentar problemas de validez de constructo⁴²³. Tal vez aquí se nos presente un «*punto ciego*», en la medición del nivel de las competencias socioemocionales y de su desarrollo, puesto que usamos algunos instrumentos basados en la autoevaluación. Aquí se nos abre la puerta a nuevas reflexiones e ideas sobre cómo medir las emociones y la IE.

Aún con todo, no deberemos denostar los instrumentos de autoevaluación, sobre todo los que como el TMMS, han sido homologados, contrastados, revisados y utilizados ampliamente en diversos campos de investigación con resultados satisfactorios. En definitiva, eso es lo que hacemos las personas, nos autoevaluamos y comparamos permanentemente en todas y cada una de nuestras actividades cotidianas.

Por otra parte, estos instrumentos de autoevaluación ofrecen la posibilidad a cada persona de tomar conciencia de como está y cómo se siente en comparación de cómo estaba y cómo se sentía, el sujeto puede observar y valorar los propios cambios producidos y qué elementos, esfuerzos y decisiones han mediado para que se haya producido, de tal manera que puede incorporar a su vida el aprendizaje realizado para que su estado de bienestar se prolongue en el tiempo. Esta reflexión nos lleva a dos nuevas áreas de mejora que se pueden aplicar en un tipo de investigación como ésta; la evaluación de impacto al cabo de un tiempo para el seguimiento de los efectos obtenidos con los talleres y asegurar la total asistencia y permanencia de las personas participantes en los talleres para maximizar los resultados de la evaluación antes y post de todas ellas.

Finalmente, y aceptadas con sumo respeto las voces críticas citadas (y sin descartar su validez porque ayudan a cuestionarnos y reflexionar nuestro propio enfoque y trabajo, a hacernos nuevas preguntas que posibilitan avanzar en el conocimiento) acerca de la inteligencia emocional, y una vez asumidas y reconocidas las limitaciones comentadas, podemos afirmar que este tipo de talleres de educación socioemocional tienen una gran utilidad y aplicabilidad, y como hemos demostrado en esta Tesis Doctoral, constituyen una medida democrática de gran relevancia social que ayuda a luchar contra la exclusión social extrema, al reconstituir la autoestima, entre otras capacidades personales, de unas personas que han visto vulnerados sus derechos más fundamentales.

⁴²³ En opinión de Díaz Vilela, éste es un error común en la mayoría de los trabajos en este ámbito.

Las evidencias obtenidas a lo largo de nuestro trabajo apuntan a que este tipo de acciones aportan valor añadido al situar a las personas que se encuentran ante situaciones de dificultad y precariedad en el centro del protagonismo de su propia emancipación y transformación personal. Pero *¿cuál es el objetivo de querer conseguir esta emancipación y transformación personal que buscábamos desde el inicio de la investigación?*

En la respuesta a esta pregunta se esconde el «*propósito oculto*», hasta este momento, de esta investigación: Que las competencias socioemocionales que pudiéramos aportar (como así ha sido a las personas que han formado parte del estudio) sirvieran como instrumento personal y social de transgresión para luchar y modificar las disfunciones de nuestro sistema social que hicieron que llegaran a vivir tanto sufrimiento, de forma que se pueda evitar que otras personas sigan llegando al espacio de la exclusión social más severa, a vivir, sufrir y morir en la calle. Esta idea «des-velada», encuentra soporte en palabras de Bourdieu:

*“Cuanto más crítico sea el sociólogo, cuanto más subversiva la intención consciente o inconsciente que la anima, cuánto más interés tenga en desvelar lo que está censurado, reprimido en el mundo social, cuanto más interés se tenga en saber y hacer saber, más probabilidades tendrá de contribuir a producir la verdad”*⁴²⁴.

¿Pero, qué nos hace sociólogos y sociólogas, ¿qué saberes nos diferencian? Hay un concepto que la sociología toma de la filosofía, *el desvelamiento*: “*Desvelar resulta ser acción, y más aún la actitud, sensibilizadora, movilizadora, inquietante, incluso incómoda y altamente atrapante que experimentamos, en algunos grandes momentos, quienes estudiamos y trabajamos en sociología*”⁴²⁵.

De esta idea se nutre el poder transformador de la sociología y su incomodidad, de la capacidad de observar, escuchar y prestar atención a los fenómenos sociales y al individuo con emoción, porque somos seres conmovidos, porque como Plinio El Viejo, *nos acercamos al fuego del volcán a riesgo de quemarnos*. En este sentido nos interpela J. Subirats:

⁴²⁴ Pierre Bourdieu, *Cuestiones de Sociología*, Akal, Madrid, 2008, pág. 24.

⁴²⁵ Cristina Arizaga en “La sociología se reinventa para repensar el siglo XXI”, *Perfil*, 8 de mayo de 2016, <https://www.perfil.com/noticias/columnistas/la-sociologia-se-reinventa-para-repensar-el-siglo-xxi-20160508-0011.phtml>

*“¿Hemos llegado a algún lugar en este viaje? ¿Es algo más que un exordio de literatura irregular, tirando a mala, a cuenta de unas vidas que sufren? No tengo más remedio que decir que sí, al menos como declaración de conciencia de no haber estado jugando a banalidades, con la responsabilidad de plantear, proponer, algunas cuestiones que, desde las ciencias sociales, se desea y se debe contribuir a hacer frente al sufrimiento y a la expulsión de estas vidas de las potencialidades de su plenitud”*⁴²⁶.

Tenemos preparada una respuesta a estas cuestiones; sí, hemos llegado a algún lugar en este apasionante viaje, no hemos llegado al final de esta Tesis Doctoral, sino que hemos llegado al punto de partida de múltiples posibilidades de nuevas investigaciones sociológicas. En primer lugar, profundizar, complementar y mejorar nuestra propia investigación, por otro lado, hemos abierto la puerta a nuevos espacios de indagación, de exploración y descubrimiento; investigar sobre las causas y efectos de las emancipaciones prematuras y los matrimonios tempranos para huir del sufrimiento que genera un entorno familiar tóxico, sobre los diferentes patrones de comportamiento ante similares situaciones estresantes, cuáles son los efectos emocionales que tiene para las mujeres la vida en la calle, y un largo etcétera.

Hemos llegado al lugar en el que tal como lo expresa Camilleri: *“debemos desviarnos del terreno sólido de la evidencia y adentrarnos en el de las hipótesis”*⁴²⁷.

Esta es una de las premisas y características de la ciencia, entrar permanentemente *“al jardín de los senderos que se bifurcan”* tal como lo expresaba J. L. Borges: *“para llegar a la persona, hay que atravesar una serie de senderos y, ante un cruce de caminos, se debe doblar siempre a la izquierda, es el mejor método para llegar al centro de algunos laberintos”*⁴²⁸, en busca de nuevos conocimientos que nos llevará a nuevas preguntas y, éstas a su vez, nos colocarán frente a nuevos caminos de respuestas, que como nos sugiere U. Eco: *“hay dos maneras de recorrer los bosques, ensayar uno o muchos caminos para salir lo antes posible, y una segunda, a movernos por el bosque para entender cómo está hecho el bosque y por qué unas sendas son accesibles y otras no”*⁴²⁹, esta segunda es la que hemos elegido para llevar a cabo este trabajo.

⁴²⁶ Joan Subirats (dir.), *Fragilidades vecinas*, op cit. pág. 13.

⁴²⁷ Andrea Camilleri, *La búsqueda del tesoro*, Salamandra, Barcelona, 2013, pág. 88.

⁴²⁸ José Luis Borges, “El jardín de los senderos que se bifurcan”, en José Luis Borges, *Ficciones*, Sur, Buenos Aires, 1944.

⁴²⁹ Umberto Eco, *Seis paseos por los bosques narrativos*, Lumen, Barcelona, 1997.

Y una vez recorridos los caminos y bosques elegidos, buscado y encontrado preguntas y respuestas sobre los problemas relacionados con la vulnerabilidad y la exclusión social, podemos **CONCLUIR** que:

Mediante el uso eficaz de la inteligencia socioemocional se puede modificar la manera en que se afrontan las situaciones de riesgo en el devenir de la vida cotidiana, evitando procesos de exclusión social. El uso adecuado de la inteligencia emocional sirve como elemento de prevención de problemas sociales. Porque la inteligencia socioemocional facilita los procesos de inclusión a través de la consecución de la emancipación personal, de la plena autonomía y logro del estatus de plena ciudadanía.

Una plena ciudadanía asociada a una sociedad “donde primen los valores de solidaridad, equidad y justicia social, una sociedad así conllevaría la desaparición del “sinhogarismo” como fenómeno sociológico. El Asimétrico Reloj de arena de diseño, invertiría su contenido”⁴³⁰.

Epílogo

*“Tal vez no es una verdadera cumbre: no tiene cruz, no tiene papeles,
no tiene huella de pie humano....
pero no tiene nada que envidiar a las verdaderas cumbres.
Es el fin de nuestro duro camino”⁴³¹.*

No cabe duda del poder del lenguaje para evocar y estimular emociones, y una de las más potentes formas de hacerlo es a través de la metáfora. En este sentido, según Bauman “la sociología es una actividad crítica, en la medida en que lleva a cabo una continua deconstrucción de la percepción de la realidad social”⁴³². En esta continua deconstrucción parece situarse también J. Subirats cuando afirma que:

“La exclusión no existe, no tiene cuerpo que pasear por entre los mortales. Lo que existen son vidas, y sus realidades; muy muertas, muy dolidas, muy...; pero vidas, realidades que han adquirido las señales de la ruptura, del sufrimiento, de la expulsión. Es decir, la exclusión no existe, «la hacemos ser»”⁴³³.

⁴³⁰ M^a Rosario H. Sánchez Morales, *op. cit.*, págs. 405-406.

⁴³¹ Gianni Calcagno, en Hervé Barmasse, *La montaña dentro*, Desnivel, Madrid, 2016.

⁴³² Zygmunt Bauman, *¿Para qué sirve realmente ...? Un sociólogo*, Paidós, Barcelona, 2014, pág. 41

⁴³³ Joan Subirats (dir.) *op. cit.*, pág. 11.

Si así es, si hacemos que la exclusión sea una realidad de sufrimiento, tratemos de comprender a las personas y podremos comprender mejor los fenómenos sociales que estudiamos, porque ante determinados sucesos, nos comportamos como lo hacemos buscando el bienestar, buscamos “*un punto de fuga*” en el horizonte vital para huir del sufrimiento.

Para finalizar, reproducimos estas palabras de Bauman porque nos dejan una sabia reflexión sobre dos emociones (contrapuestas) propias de nuestro tiempo de incertidumbre, por una parte, la frustración como expresión de la propia estructura social de clases y de consumo capitalista que genera vulnerabilidad, exclusión social, desigualdad y sufrimiento, y por otro lado, la esperanza y la ilusión en una vida mejor, en un futuro mejor.

Si tal como afirma Bauman, *el propósito de la sociología es mejorar la calidad de vida humana*, esta Tesis Doctoral se ha elaborado y presentado con el propósito de aportar una modesta contribución para la erradicación de una grave enfermedad social como es la exclusión social mediante el análisis y diagnóstico de sus claves emocionales para poner al descubierto la relación entre la emoción y la exclusión y poder aplicar un tratamiento emocional que haga de nuestro mundo un lugar más justo y feliz. Ahora bien, ante esta cuestión tiene lugar la interpelación de A. Honneth: “*¿Cómo tendría que estar constituida una cultura moral que diera a los afectados, a los despreciados y a los excluidos, la fuerza individual de articular sus experiencias en el espacio público democrático?*”⁴³⁴.

Busquemos la respuesta en la *Madrugada* de Juan Gelman:

*“Jugos del cielo mojan la madrugada de la ciudad violenta.
Ella respira por nosotros.
Somos los que encendimos el amor para que dure,
para que sobreviva a toda soledad.
Hemos quemado el miedo, hemos mirado frente a frente al dolor
antes de merecer esta esperanza.
Hemos abierto las ventanas para darle mil rostros”*⁴³⁵.

⁴³⁴ Axel Honneth, *La Sociedad del desprecio*, op. cit. pág. 145

⁴³⁵ Juan Gelman, *Velorio del solo*, Nueva Expresión, Buenos Aires, 1961.

Bibliografía

- AGUILAR, Miguel, et. al. “Crisis y sociedad de la exclusión, reflexiones desde el trabajo social”, *Dí: Aportes desde el Trabajo Social*, nº 4-5, 1995, págs.15-27.
- AGUINAGA, Josune, “Propuestas para la superación del desencuentro y la paralización en las Teorías y los Movimientos Feminista”, en BOSCH FIOL, Esperanza, FERRER PÉREZ, Victoria A., NAVARRO GUZMÁN, Capilla (coords.), *Los feminismos como herramientas de cambio social*, Universitat de les Illes Balears, 2006.
- ALARCÓN, Ana Ruth, BRIASCO, María, COLLADO ERUSTES, María, DEL AMO, Sara, GARCÍA, Lorena, “El turismo y los jóvenes en la Comunidad de Madrid”, en DE ESTEBAN CURIEL, Javier (coord.), *Métodos de investigación aplicada al turismo*, Ed. Dykinson, Madrid, 2010.
- ALBERDI, Inés, “El feminismo y la familia. Influencia del movimiento feminista en la transformación der la familia en España”, *ARBOR*, CLXXIV, nº 685, enero 2003, págs. 35-51. Disponible en <http://arbor.revistas.csic.es>.
- ALIENA, Rafael, *Adelaida Martínez y el honor de la pobreza*, Fundación La Caixa, Barcelona, 1999.
- ALONSO, Luis. E., *La mirada cualitativa en sociología* (segunda ed.), Fundamentos, Madrid, 2003.
- ÁLVAREZ FERNÁNDEZ, Manuel, *Diseño y evaluación de programas de educación emocional*, Wolters Kluwer, Madrid, 2011.
- ALVIRA, Rafael, *El lugar al que se vuelve. Reflexiones sobre la familia*, EUNSA, Ediciones Universidad de Navarra, 5ª edición, Pamplona, 2010.
- AMARÍS MACÍAS, María, MADARIAGA OROZCO, Camilo, VALLE AMARÍS, Marcela, ZAMBRANO, Javier, “Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico”, *Psicología desde el Caribe*, vol.30, nº1, enero-abril, 2013, págs. 123-145.
- ARARTEKO, *Respuestas a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave*. Informe extraordinario del Ararteko al Parlamento Vasco, Vitoria-Gasteiz, 2009.
- ARIZA, Marina, “Vergüenza, orgullo y humillación, contrapuntos emocionales de la experiencia de la migración laboral femenina”, *Estudios Sociológicos*, vol. 35, nº 103, enero-abril, 2017, págs. 65-89.
- ARIZA, Marina, “Tonalidades emocionales en a experiencia de la migración laboral. Humillación y degradación social”, en ARIZA, Marina (coord.), *Emociones, afectos y sociología: Diálogo desde la investigación social y la interdisciplina*, UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales, 2016.
- ARIZAGA, Cristina, “La sociología se reinventa para repensar el siglo XXI”, *Perfil*, 8 de mayo de 2016.
- AVRAMOV, Dragana, *Homelessness in the European Union: Social and Legal Context of Housing Exclusion in the 1990s. Fourth Research Report of the European Observatory on Homelessness*, FEANTSA, Bruselas, 1995.
- AVRAMOV, Dragana, *Coping with Homelessness: Issues to be tackled and best practices in Europe*, Routledge Revivals, Londres, 2018.
- AYALA CAÑÓN, Luis; MARTÍNEZ LÓPEZ, Rosa; SASTRE GARCÍA, Mercedes, “Pobreza y condiciones de vida de la infancia en España”, *Documentación Social*, nº 144, 2007, págs.165-196.

- BARBALET, J. M., *Emotion, Social Theory, and Social Structure*, Cambridge University Press, Cambridge, 1998.
- BAR-ON, Reuven, “The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence”, *Psicothema*, 2006.
- BAR-ON, Reuven; MAREE, G. J.; ELÍAS J. M., *Educating People to Be Emotionally Intelligent*, Praeger, Westport, Connecticut, 2007.
- BARRUTIA, Aitziber, *Inteligencia emocional en la familia*, Toro Mítico, 2009.
- BAS, E., GUILLÓ, M., *Prospectiva e innovación, vol. I-visiones*, Plaza y Valdés, 2012.
- BAUMAN, Zygmunt, *Tiempos líquidos*, Tusquet Editores, Barcelona, 2007.
- BAUMAN, Zygmunt, *La posmodernidad y sus descontentos*, AKAL, Madrid, 2010.
- BAUMAN, Zygmunt, *¿Para qué sirve realmente ...? un sociólogo*, Paidós, Barcelona, 2014.
- BECK, Ulrich, *La Sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Paidós, Barcelona, 1998.
- BERGER, Peter L., LUCKMANN, Thomas, *La construcción social de la realidad*. Amorrortu, Buenos Aires, 2003.
- BERICAT ALASTUEY, Eduardo, “La sociología de la emoción y la emoción en la sociología”, *Papers*, nº 62, 2000, págs.145-176.
- BERICAT ALASTUEY, Eduardo, “Emociones sociales y emociones colectivas”, en FERNÁNDEZ BERROCAL, Pablo y RAMOS DÍAZ, Natalia, *Corazones inteligentes* Kairós, Barcelona, 2005.
- BERICAT ALASTUEY, Eduardo, “Emociones”, *Sociopedia.isa.*, 2012.
- BERICAT ALASTUEY, Eduardo, “La incorporación de las emociones al estudio de los problemas sociales”, en TRINIDAD REQUENA, Antonio y SÁNCHEZ MARTÍNEZ, Mariano (eds.), *Marcos de análisis de los problemas sociales. Una mirada desde la sociología*, Catarata, 2016, págs. 83-103.
- BERICAT ALASTUEY, Eduardo, “Problemas sociales, estructuras afectivas y bienestar emocional”, en TRINIDAD, Antonio y SÁNCHEZ, Mariano, (eds.), *Marcos de análisis de los problemas sociales. Una mirada desde la sociología*, Ed. La Catarata, Fuencarral, Madrid, 2016, págs. 83-103.
- BERICAT ALASTUEY, Eduardo, *Excluidos de la felicidad. La estratificación del bienestar emocional en España*, CIS, Madrid, 2018.
- BERNE, Eric, *¿Qué dice usted después de decir hola?*, Editorial Random House Mondadori S.L., Barcelona, 1974.
- BERNE, Eric, *Análisis transaccional en psicoterapia. Una psiquiatría sistemática, individual y social*, Editorial Psique, Buenos Aires, 1985.
- BERNE, Eric, *Juegos en que participamos. Psicología de las relaciones humanas*, Ed. Diana, México D.F., 1996.
- BION, W., *Attention and Interpretation*, Karnak Books, London, 1970.
- BISQUERRA ALZINA, Rafael, *Psicopedagogía de las emociones*, Síntesis, Madrid, 2009.
- BISQUERRA ALZINA, Rafael, *Educación emocional y bienestar*, Wolters Kluwer, Madrid, 2010.
- BORGES, José Luis, “El jardín de los senderos que se bifurcan”, en José Luis Borges, *Ficciones*, Sur, Buenos Aires, 1944.
- BOURDIEU, Pierre; PASSERON, Jean-Claude; CHAMBOREDON, Jean-Claude, *El oficio de sociólogo*, Siglo XXI, Madrid, 2005.
- BOURDIEU Pierre, *Cuestiones de Sociología*, Akal, Madrid, 2008.
- BUDE, Heintz, *La sociedad del miedo*, Herder, Barcelona, 2017.

- BUTLER, Judith, *Vidas precarias. El poder del duelo y la violencia*, Paidós, Buenos Aires, 2006.
- CABRERA, Pedro J., *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, 1998.
- CABRERA, Pedro J., *La acción social con personas sin hogar en España*, FOESSA-Cáritas, Madrid, 2000.
- CABRERA, Pedro J., *Un techo y un futuro*, Icaria, Barcelona, 2002.
- CAÏS, Jordi; FOLGUERA, Laia; FORMOSO, Climent, “Investigación Cualitativa Longitudinal”, *Cuadernos Metodológicos*, nº52, CIS, Madrid, 2014.
- CALCAGNO, G., en Hervé Barmasse, *La montaña dentro*, Desnivel, Madrid, 2016.
- CALLEJO, Javier, “Observación, entrevista y grupo de discusión: El silencio de tres prácticas de investigación”, *Rev. Esp. Salud Pública*, vol.76, nº5, septiembre-octubre, 2002, págs. 409-422.
- CALLEJO, Javier, “Bosquejo para la observación de la emoción en los procesos sociales”, *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo*, 2014.
- CALVO-GARCÍA, Fran, GIRAL-VÁZQUEZ, Cristina, CLAVET-ROURA, Anna. CARBONELLS-SÁNCHEZ, Xavier, “Riesgo de suicidio en población sin hogar,” *Clínica y Salud*, nº 27, 2016, págs. 89–96.
- CAMILLERI, Andrea, *La búsqueda del tesoro*, Salamandra, Barcelona, 2013.
- CAMPS, Victoria, *Paradojas del individualismo*, Biblioteca de Bolsillo, Barcelona, 1999.
- CAMPS, V. (2011). *El gobierno de las emociones*. Barcelona: Herder.
- CANTÓ SÁNCHEZ, O., AYALA CAÑÓN L., *Políticas públicas para reducir la pobreza infantil en España. Análisis de impacto*, UNICEF Comité Español, 2014.
- CÁRITAS. (2009). *La respuesta de Cáritas ante la crisis. impacto, diagnóstico y propuestas*. Cáritas.
- CARRERA, Pilar, CABALLERO, Amparo, MUÑOZ, Dolores, GONZÁLEZ-IRAIZOZ, Marta, FERNÁNDEZ, Itziar, “Construal level as a moderator of the role of affective and cognitive attitudes in the prediction of health-risk behavioral intentions”, *British Journal of Social Psychology*, vol.53, nº 4, 2014, págs. 773-791.
- CASASEMPERE, Antoni, *Curso de experto en análisis de datos cualitativos apoyado por MAXQDA12*, CualSoft Consultores, 2018.
- CASTEL, Robert, *La metamorfosis de la cuestión social*, Paidós, 2014.
- CASTELLS, Manuel, *Redes de indignación y esperanza*, Alianza, Madrid, 2012.
- CHEUNG, Ángela M. y HWANG, Stephen W., “Riesgo de muerte en mujeres sin hogar: estudio de cohorte y revisión de la literatura”, *CMAJ: Canadian Medical Association Journal*, vol.8, nº 170, 13 de abril de 2004, págs. 243-1247.
- COLECTIVO IOÉ, *Investigación acción participativa: Propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía*. Conferencia Encuentro de la Conserjería de Juventud, 2003.
- COLEMAN, James, *Fundamentos de teoría social*, Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), Madrid, 2011.
- COLLINS, Randall, *Cadenas de rituales de interacción*, Anthropos, Barcelona, 2009.
- COMAS ARNAU, Domingo (dir.), *Jóvenes y estilos de vida: Valores y riesgos en los jóvenes urbanos*, INJUVE, 2003.
- CONSEJO GENERAL DE LA PSICOLOGÍA DE ESPAÑA, “El suicidio se mantiene como la primera causa externa de muerte en España”, *Infocop*, 25 de enero, 2019.
- CONTRERAS, Dionisio, *Inteligencia emocional para desempleados*, Humanitas, Barcelona, 2013.

- CRESWELL, Jhon, W., *Research Desing. Qualitative. Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, SAGE, London, 2009.
- CRONBACH, Lee J., editorial assistance by SHAVELSON, Richard J., “My current thoughts on Coefficient Alpha and successor procedures”, *Educational and Psychological Measurement*, vol.64, nº 3, 2004, págs. 391-418.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA, *Informe sobre la vulnerabilidad social 2013*, Cruz Roja, 2013.
CRUZ ROJA ESPAÑOLA, “La situación de la Infancia en vulnerabilidad social. Lo que dicen los niños y las niñas”, *Boletín sobre Vulnerabilidad Social*, nº13, 2016.
CRUZ ROJA ESPAÑOLA, “La vulnerabilidad asociada al ámbito de la vivienda y la pobreza energética en la población atendida por Cruz Roja”, *Boletín Sobre Vulnerabilidad Social*, nº17, 2018.
- DAMASIO, Antonio, *El error de Descartes*, Drakontos Bolsillo, Barcelona, 2006.
- DE CERVANTES, Miguel. *Don Quijote de La Mancha*, Ed. Planeta, Barcelona, 2003.
- DE ESTEBAN CURIEL, Javier y ANTONOVICA, Arta, *Investigación de mercados aplicada a la publicidad: Estudios de casos para la investigación paso a paso*, Ed. Académica Española, 2011.
- DE GAULEJAC, Vincent, *Las fuentes de la vergüenza*, Mármol/Izquierdo Editores, Madrid, 2008.
- DE LA TORRE, Saturnino, “Estrategias creativas para la educación emocional”, *Revista Española de Pedagogía*, vol.58, nº 217, 2000.
- DELGADO, Eparquio, “Todos queremos inteligencia emocional”, *El País*, 3 de febrero de 2019, Fuente: Díaz Vilela.
- DÍAZ-MENÉNDEZ, Cecilia, SÁNCHEZ-SÁNCHEZ, Sandra, *Taller de iniciación al software de tratamientos de datos cualitativos MAXQDA*, XII Congreso Español de Sociología, 2016.
- DÍAZ MORENO, Verónica, *Juventud y Exclusión Social*, Videoclase, Canal UNED, 10/12/2018.
- DURKHEIM, Émile, *Las reglas del método sociológico*, Alianza, Madrid, 1995.
DURKHEIM, Émile, *El suicidio*, Fontamara, México D.F., 2011.
- EAPN-ES (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español, *El estado de la pobreza. España 2018. VIII informe anual sobre el riesgo de pobreza y exclusión*, 2018.
- ECO, Umberto, *Seis paseos por los bosques narrativos*, Lumen, Barcelona, 1997.
- EHRENREICH, Barbara, *Sonríe o muere. La trampa del pensamiento positivo*, Turner Noema, Madrid, 2011.
- ELÍAS, Norbert, *El proceso de la civilización. investigaciones sociogenéticas y psicogenéticas*, (Tercera edición, segunda reimpresión ed.), Fondo de Cultura Económica, México D.F., 2012.
- ELSTER, Jon, *Alquimias de la mente. La racionalidad y las emociones*, Paidós, Barcelona, 2002.
ELSTER, Jon, *La explicación del comportamiento social*, Gedisa, Barcelona, 2010.
- EUSKO JAURLARITZA, GOBIERNO VASCO, *Estrategia vasca para las Personas sin Hogar, 2018-2021*, 2018.
- EXTREMERA, Natalio; FERNÁNDEZ-BERROCAL, Pablo, “Emotional Intelligence as Predictor of Mental, Social, and Physical Health in University Students”, *The Spanish Journal of Psychology*, vol.11, nº2, 2008.
- EXTREMERA PACHECO, Natalio y FERNÁNDEZ BERROCAL, Pablo, “Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados

- emocionales: Una revisión de los estudios con el TMMS”, *Ansiedad y Estrés*, vol.2-3, nº 11, 2005, págs. 101-122.
- EXTREMERA PACHECO, Natalio y FERNÁNDEZ BERROCAL, Pablo, “Relation of perceived emotional intelligence and health-related quality of life in middle-aged women”, *Psychological Report*, vol.1, nº 91, 2002, págs. 47-59.
 - FEANTSA, Informe Europeo, *El papel de la vivienda en el sinhogarismo. Alojamiento y exclusión residencial*, 2008.
 - FEANTSA, *Guía Housing First Europa*, 2016.
 - FERNÁNDEZ ANGULO, Alberto; QUINTANILLA, Laura; GIMENEZ DASÍ, Marta, “Dialogando sobre emociones con niños en riesgo de exclusión social: Un estudio preliminar”, *Acción Psicológica*, vol.13, nº1, 2016, págs.191-206.
 - FERNÁNDEZ-BERROCAL, Pablo; EXTREMERA, Natalio, “Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale”, *Psychological Reports*, nº94, 2004, págs. 751-755.
- FERNÁNDEZ BERROCAL, Pablo, RAMOS DÍAZ, N., *Corazones inteligentes*, Kairós, Barcelona, 2005.
- FERNÁNDEZ BERROCAL, Pablo y EXTREMERA PACHECO, Natalio, “La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey”, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol.3, nº19, 2005, págs. 63-93..
- FERNÁNDEZ BERROCAL, Pablo y EXTREMERA PACHECO, Natalio, “Inteligencia emocional y salud”, en José Miguel Mestre Navas y Pablo Fernández Berrocal (coords.), *Manual de inteligencia emocional*, Pirámide, Madrid, 2015.
- FERNÁNDEZ EVANGELISTA, Guillem, *Terminar con el sinhogarismo*, Colección Estudios de FOESSA, Madrid, 2018.
 - FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás y LÓPEZ PELÁEZ, Antonio, *Trabajo social comunitario: Afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*, Alianza, Madrid, 2008.
 - FERNÁNDEZ SERRANO, Itziar, CARRERA LEVILLAIN, Pilar, MUÑOZ CÁCERES, Dolores, *Estilos de pensamiento, valores de acción y conductas de salud*, Canal UNED.
 - FOESSA, *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2013*, Cáritas, Madrid, 2013.
- FOESSA, *VII informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014*. Cáritas, Madrid, 2014.
- FOESSA, *Análisis y perspectivas. Desprotección y estrategias familiares*, Cáritas Española, Madrid, 2017.
- FOESSA, *VIII Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*, Cáritas, Madrid, 2019.
- FOESSA, *Exclusión estructural e integración social*, Cáritas, Madrid, 2019.
- FROMM, Erich, *El miedo a la libertad*, Paidós Studio, Barcelona, 1991.
 - FUNDACIÓN ENCUENTRO, *Informe España 2011, una interpretación de la realidad social*, Madrid, 2011.
 - FUNDACIÓN SAN MARTÍN DE PORRES, *Actividad y empleo con personas sin hogar*, Ed. Popular, Madrid, 2007.
 - GARCÍA ESPEJO, Isabel; IBÁÑEZ PASCUAL, Marta, “Los trabajadores pobres y los bajos salarios en España: Un análisis de los factores familiares y laborales asociados a las distintas situaciones de pobreza”, *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, nº14, 2007, págs. 41-67.

- GARDNER, Howard, *Frames of Mind. The Theory of Multiple Inteligences*, Fondo de Cultura Económica, sexta reimpresión, Santafé de Bogotá, Colombia, 2001.
- GELMAN, J. *Velorio del solo*, Nueva Expresión, Buenos Aires, 1961.
- GERGEN, Kenneth, *Construccionismo social. Aportes para el debate y la práctica*. Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales- CESO. Departamento de Psicología, / Ediciones Uniandes, Bogotá D.C., 2007.
- GIL VILA, Fernando, *La sociedad vulnerable. por una ciudadanía consciente de la exclusión y la inseguridad sociales*, Editorial Tecnos, Madrid, 2016.
- GOFFMAN, Erving, *Relaciones en público. Microestudios de orden público*. Alianza, Madrid, 1979.
- GOFFMAN, Erving, (2009). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- GOFFMAN, Erving, *Estigma. la identidad deteriorada*, Amorrortu, Buenos Aires, 2012.
- GOLEMAN, Daniel, *La práctica de la Inteligencia Emocional*, Kairós, Barcelona, 2007.
- GOLEMAN, Daniel, *Inteligencia Emocional*, Kairós, Barcelona, 2009.
- GÓMEZ MOYA , Josefa, “El alcoholismo femenino, una verdad oculta”. *Trastornos adictivos. Órgano Oficial de la Sociedad española de Toxicomanías*, vol.8, nº4, 2006, págs. 251-260.
- GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, J. L.; MORERA FUMERO, Armando, “La valoración de sucesos vitales: Adaptación española de la escala de Holmes y Rahe”, *Psiquis*, vol.4, nº1, 1983, págs.7-11.
- GORDON, Steve, “Social structural effects on emotions”, en Theodore D Kemper, (ed.), *Research agenda in the sociology of emotions*, State University of New York Press, Nueva York, 1990, págs. 145-179.
- GUTIÉRREZ BRITO, Jesús, “Dinámica del grupo de discusión”, *Cuadernos Metodológicos*, nº41, CIS, Madrid, 2008,
- HERNÁNDEZ PEDREÑO, Manuel, “Pobreza y exclusión en las sociedades del conocimiento”, en HERNÁNDEZ PEDREÑO, Manuel (coord.) (Ed.), *Exclusión social y desigualdad*, Universidad de Murcia, 2008.
- HERNÁNDEZ PEDREÑO, M., “El estudio de la pobreza y la exclusión social. aproximación cuantitativa y cualitativa”, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, nº 69, 2010, págs. 25-46.
- HERRERO FERNÁNDEZ, M^a. Isabel, *Las mujeres sin hogar y la violencia de género. La triple invisibilidad*, Curso de prevención e intervención en Malos Tratos para ASETIL, Madrid, 2002.
- HOCHSCHILD, Arlie. R., *The managed heart: commercialization of human feeling*, University of California Press, Ltd., London, 2003.
- HOCHSCHILD, Arlie. R., *La mercantilización de la vida íntima*, Katz, Madrid, 2011.
- HOCHSCHILD, Arlie. R. y MACHUNG, Anne, *The Second Shift. Working Families and the Revolution at Home*, Penguin Books, London, 2012
- HOLMES, T.H. y RAHE, R., “La escala de reajuste social”. *Revista de Investigación Psicosomática*, vol.11, nº2, 1967, págs. 213-218.
- HONNETH, Axel, *La sociedad del desprecio*, Editorial Trotta, Madrid, 2011..
- IBÁÑEZ, Jesús, *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*, Siglo XXI, Madrid, 1986.
- ILLOUZ, Eva, *La salvación del alma moderna. Terapia, emociones y la cultura de la autoayuda*, Katz, Buenos Aires, 2010.
- ILLOUZ, Eva, *Intimididades congeladas. Las emociones en el capitalismo*, Katz, Buenos Aires, 2012.

- INGLEHART, R., *Modernización y posmodernización. el cambio cultural, económico y político en 43 sociedades*, Centro de Investigaciones Sociológicas. CIS, 2001.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA.INE, *Encuesta a las personas "sin hogar"*, 2012.
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. INE., *Defunciones según la Causa de Muerte Año 2017*, Notas de Prensa, 19 de diciembre de 2018.
- JAGGAR, Alison M., "Love and knowledge: Emotion in feminist epistemology", *Inquiry*, vol.32, nº 2, 1989, págs.151-176.
- JIMÉNEZ FERNÁNDEZ, Alfonso, *Marcadores emocionales en la conducta vocal*, Tesis Doctoral inédita leída en la Universidad Autónoma de Madrid, Facultad de Psicología, GUERRERO DEL POZO, Francisco (dir.), fecha de lectura:1985.
- KEMPER, Theodore D., *A Social Interactional Theory of Emotions*, Wiley, Nueva York, 1978.
KEMPER, Theodore D., *Research Agendas in the Sociology of Emotions*, SUNY Press, Albany, Nueva York, 1990.
KEMPER, Theodore D., *Status, Power and Ritual Interaction: A Relational Reading of Durkheim, Goffman and Collins*, Ashgate Publishing, Oxford, 2011.
- KUCKARTZ, Udo, "Qualitative Text Analysis with MAXQDA", *ResearchGate*, enero, 2002.
KUCKARTZ, Udo, *Qualitative Text Analysis: A Guide to Methods, Practice and Using Software*, Sage Publications Ltd, London, 2014.
- LANDSBERGER, Henry A., "Análisis del proceso de interacción de la mediación de conflictos laborales", *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, vol.3, nº 51, 1995, págs. 552-558.
- LA PARRA, Daniel y TORTOSA, José M^a., "Procesos de exclusión social: Redes que dan protección e inclusiones desiguales", *Revista Del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, nº35, 2002, págs. 55-65.
- LAPARRA NAVARRO, M., PÉREZ ERANSUS, B., (coords.), *Exclusión social en España, un espacio diverso y disperso en intensa transformación*, FOESSA, Madrid, 2008.
- LÁZARO CARRETER, Fernando, *El dardo en la palabra*, Random House, Barcelona, 2005.
- LÁZARO GONZÁLEZ, Isabel (coord.), "Abriendo el debate acerca de los procesos de vulnerabilidad y exclusión de la infancia. Hacia un sistema de información temprana sobre la infancia en exclusión", *Cuadernos para el Debate* nº3, UNICEF Comité Español, Huygens Editorial, Madrid, 2013.
- LAZARUS, Richard S., FOLKMAN, Susan, *Estrés y procesos cognitivos*, Ediciones Martínez Roca, Barcelona, 1986.
LAZARUS, Richard S., *Emotion and adaptation*, Oxford University Press, Nueva York, 1991.
- LE BRETON, David, *El silencio*. Ediciones Sequitur, Madrid, 2006.
LE BRETON, David, "Por una antropología de las emociones", *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, nº 10, diciembre 2012-marzo de 2013, págs. 69-79.
LE BRETON, David, *Elogio del caminar*, Siruela, Madrid, 2018.
- LAMAITRE Paul, *Recursos inhumanos*, Alfaguara, Barcelona, 2017.
- LINARES MARTÍNEZ, Francisco, *Sociología y Teoría Social Analíticas. La ciencia de las consecuencias inintencionadas de la acción*, Alianza Editorial, Madrid, 2018.

- LIPOVETSKI, Gilles y CHARLES, S. *Los tiempos hipermodernos*, Anagrama, Barcelona, 2006.
- LÓPEZ, H., “Emociones, afectividad, feminismo”, en GARCÍA ANDRADE A. y SABIDO RAMOS O. (coords.), *Cuerpo y afectividad en la sociedad contemporánea: algunas rutas del amor y la experiencia sensible en las ciencias sociales*, Universidad Autónoma Metropolitana, México D.F., 2014.
- LÓPEZ-ARANGUREN, Eduardo, *Problemas sociales. desigualdad, pobreza, exclusión social*, Biblioteca Nueva, Madrid, 2005.
- LÓPEZ CABANAS, Miguel; CHACÓN, Fernando, *Intervención psicosocial y servicios sociales. Un enfoque participativo*, Síntesis Psicología, Madrid, 2003.
- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio, “Excluidos para trabajadores: El círculo vicioso de los “trabajadores con bajo salario” en España”. *Cuadernos De Relaciones Laborales*, vol.23 n°1, 2005, págs. 15-174.
- MADRID PÉREZ, Antonio, “Vulneración y vulnerabilidad: dos términos para pensar hoy la gestión socio-política del sufrimiento”, en SOLÉ BLANCH, Jordi y PIÉ, Asún (coords.), *Políticas del sufrimiento y la vulnerabilidad*, Icaria, Barcelona, 2017.
- MANGER G., “Sobre algunos obstáculos sociales a la comprensión de la obra de Pierre Bourdieu” en ALONSO, L.E. MARTÍN CRIADO, E. MORENO PESTANA, J.L. (eds.), *Pierre Bourdieu Las herramientas del sociólogo*, Fundamentos, Madrid, 2004.
- MARTÍNEZ GONZÁLEZ, R.A., *Estrategias para prevenir y afrontar conflictos en las relaciones familiares (padres e hijos)*, Informe de investigación, Departamento de Ciencias de la Educación, Universidad de Oviedo, 2006.
- MARTÍNEZ QUINTANA, Violante, *Iniciación a la Sociología: Los fundamentos básicos*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2002.
- MARTUCCELLI, Danilo, *Lecciones de sociología del individuo*, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2007.
- MARTUCCELLI, Danilo y DE SINGLY, François, *Las sociologías del individuo*, LOM Ediciones, Santiago de Chile, 2012.
- MARX, Karl, *Manuscritos: economía y filosofía*, Alianza Editorial, Madrid, 1980.
- MARX, Karl, *El capital*, LIBSA, Madrid, 2018.
- MAX-NEEF, Manfred, *Desarrollo a escala humana. conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*, Icaria, Barcelona, 1994.
- MERTON, Robert K., *Teoría y estructura sociales*, Fondo de Cultura Económica, cuarta edición, 2002.
- MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, *Informe de utilización de medicamentos ansiolíticos e hipnóticos en España durante el periodo 2000-2012*, Madrid, 2014.
- MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO, *Guía de práctica clínica sobre el manejo de la depresión mayor en el adulto*, Madrid, 2008.
- MONDRAGÓN, L., SALTIJERAL, M. T., BIMBELA, A., y BORGES, G., “La ideación suicida y su relación con la desesperanza, el abuso de drogas y alcohol”. *Salud Mental*, vol.5, n° 21, Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, 1998, págs. 20–27.
- MOORE, Matthew D.; RECKER, Nicholas L.; HEIRIGS, Mark, “Suicide and the Creative Class: A Cross-National Examination”, *Deviant Behavior*, vol.38, n°8, 2017.
- MORENO COBIÁN, M^a. Luisa, Prólogo a CONTRERAS CASADO, Dionisio, *Inteligencia emocional para desempleados. Aumenta tu confianza y seguridad para encontrar empleo*, Ed. Humanitas, Barcelona, 2013.
- MORGADO, Ignacio, *Emociones e inteligencia social*, Ariel, Barcelona, 2007.

- MUÑOZ-VINUESA, Antonio, ALFONSO-MARTÍN, Andrés, CRUZ-QUINTANA, Francisco, PÉREZ-MARFIL, M^a Nieves, SOTOMAYOR-MORALES, Eva M^a y FERNÁNDEZ-ALCÁNTARA, Manuel, “Determinantes sociales de la salud. Estatus socioeconómico, neurodesarrollo y funciones ejecutivas en la infancia”, *Index de Enfermería*, vol.27, n° 3, tercer trimestre, 2018.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. INE, *Mujeres y hombres en España 2014*, Madrid, 2014.
- NAVA-QUIROZ, Carlos, VEGA-VALERO, Cynthia. Z., SORIA TRUJANO, Rocío, “Escala de modos de afrontamiento: consideraciones teóricas y metodológicas”, *Univ. Psychol. Bogotá*, vol. 9, n° 1, 2010, págs. 139-147.
- NAVARRO ABÓS, Jesús Domingo, *Desigualdad y calidad democrática*, Tesis Doctoral, TEZANOS, José Félix (Director), UNED, Madrid, 2017.
- NAVARRO, Hugo, *Manual para la evaluación de impacto de proyectos y programas de lucha contra la pobreza*, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2005.
- NUSSBAUM, Martha C., *El ocultamiento de lo humano. repugnancia, vergüenza y ley*, Katz Editores, Buenos Aires, 2006.
NUSSBAUM, Martha C., *Paisajes del pensamiento. La inteligencia de las emociones* (6^a impresión), Paidós, Barcelona, 2008.
- ORTÍ, Alfonso, *Apertura y el enfoque cualitativo o estructural*, Alianza Universidad Textos, Madrid, 1996.
- PEÑALVER, Ovidio, *Emociones colectivas. La inteligencia emocional de los equipos*, Alienta, Barcelona, 2009.
- PÉREZ DE ARMIÑO, Karlos, et.al., *Diccionario de Acción Comunitaria y Cooperación al Desarrollo*, UPV / HeGoa, 2005-2006.
- PÉREZ-ESCODA, Nuria y RIBERA COS, Anna, “Las competencias emocionales en los procesos de inserción laboral”, *REOP*, vol.20, n° 3, 3^{er} cuatrimestre, 2009, págs. 251-256.
PÉREZ-ESCODA, Nuria, BISQUERRA, Rafael, FILELLA, G.R. y SOLDEVILLA, A., “Construcción del cuestionario de desarrollo emocional de adultos (QDE-A)”. *REOP*. vol.21, n° 2, 2^o cuatrimestre, 2010, págs. 367-379.
PÉREZ-ESCODA Nuria, “Cuestionarios del GROP para la evaluación de la competencia emocional (CDE)”, en SOLER, José Luis, APARICIO, Lucía, DÍAZ, Óscar, ESCOLANO, Elena, RODRÍGUEZ Ana (coords.), *Inteligencia Emocional y Bienestar II, Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*, Ediciones Universidad San Jorge, 1^a edición, 2016.
- PÉREZ, A., JIMÉNEZ, B. M., MARTÍN BHARAT, BÁREZ, F. J., PÉREZ, I., LÓPEZ, R., *La emoción de la transformación*, Innobasque, Bilbao, 2011.
- PÉREZ-GONZÁLEZ, Ana Beatriz, ROBLES GAVIRIA, Gabriel, “Procesos de exclusión social severa: de la escuela a la calle”, *Zerbitzuan* n°55, mayo, 2014.
- PÉREZ YRUELA, Manuel, RODRÍGUEZ CABRERO, Gregorio, TRUJILLO CARMONA, Manuel, *Pobreza y exclusión social en el principado de Asturias*, CSIC, IESA, 2004.
- PINILLOS, José Luis, *La mente humana*, Ediciones Temas de Hoy, Madrid, 1999.
- PITTARELLO, Andrea, MOTRO, Daphna, ORDONEZ, Lisa, “Investigando los efectos de la ira y la culpa sobre el comportamiento no ético: un enfoque de autorregulación”, *ResearchGate*, enero, 2015.

- PLUTCHIK, Robert, *The emotions*. Revised Edition, University Press of América, London, 1991.
- PLUTCHIK, Robert, *Emotions and Life: Perspectives from Psychology, Biology and Evolution*, American Psychological Association, Washington D.C., 2002.
- PNUD, *Informe sobre Desarrollo Humano 2014. Sostener el Progreso Humano: Reducir vulnerabilidades y construir resiliencia*, PNUD, New York, 2014.
- POMERANZ, Dina, “Métodos de evaluación,” *Harvard Business School*, Boston, agosto, 2011, págs. 2-12.
- RAIS FUNDACIÓN, *Un despacho sin puertas. Trabajo de calle con personas sin hogar*, Caja Madrid, Madrid, 2004.
- RAIS FUNDACIÓN, Observatorio de delitos de odio contra las Personas sin Hogar, (HATENTO), *Los delitos de odio contra las personas sin hogar. Informe de investigación*. RAIS Fundación, Madrid, 2015.
- RAYA DÍEZ, Esther, “Estudio de la exclusión social desde una perspectiva subjetiva”, *Inguruak*, nº 32, 2002, págs.107-120.
- RAYA DÍEZ, Esther, *Indicadores de exclusión social: Una aproximación al estudio aplicado de la exclusión*, Universidad del País Vasco, 2006.
- REPETTO, Elvira, *Formación en competencias socioemocionales. Libro del Formador*, La Muralla, S.A. Madrid, 2009.
- REQUENA SANTOS, Félix, y AYUSO SÁNCHEZ, Luis (col.), *Teoría sociológica aplicada*. ANTHROPOS, Madrid, 2016.
- RITZER, George, *Teoría sociológica contemporánea*, McGraw Hill, Madrid, 1995.
- ROBLES, José Manuel, DE MIGUEL ÁLVAREZ, Ana, “Dimensión simbólica y cultural de los movimientos sociales. El movimiento feminista y la construcción de marcos simbólicos”, en FUNES M^a Jesús y ADELL Ramón (auts.), *Movimientos sociales: cambio social y participación*, UNED, Madrid, 2003.
- RODGERS, Gerry; GORE, Charles G.; FIGUEIREDO, José B., *Social exclusion: Rhetoric, reality, responses*. International Institute for Labour Studies, U.N., 1995.
- RODOTÀ, Stefano, *El derecho a tener derechos*, Trotta, Madrid, 2014.
- ROJAS, Enrique, *El laberinto de la afectividad*, Espasa Calpe, Madrid, 1987.
- ROJAS-MARCOS, Laura, *La familia. De relaciones tóxicas a relaciones sanas*, Grijalbo, Barcelona, 2014.
- RUIZ-ARANDA, D., CABELLO, R., MARTÍN SALGUERO, M., CASTILLO, R., EXTREMERA, N., FERNÁNDEZ BERROCAL, P., *Los adolescentes malagueños ante las drogas: La influencia de la inteligencia emocional*. GEU, Granada, 2010.
- RYAN, Louise, “Navegando por el terreno emocional de las familias “Aquí” y “Allí”: Mujeres, Migración y manejo de las emociones”, *Journal of Intercultural Studies*, vol.3, nº29, 2008, págs. 299-313.
- RYAN, Louise y VACCHELLI, Elene, “Maternidad a través del Islam: narrativas de identidad religiosa en Londres”, *Religión & Gender*, vol.13, nº1, 2013, págs. 90-107.
- SARASA, Sebastián; SALES, Albert, *Itinerarios y factores de exclusión social*. Ayuntamiento de Barcelona, Universitat Pompeu Fabra y Fundación La Caixa, Barcelona, 2009.
- SALES CAMPOS, Albert, URIBE, Joan, MARCO, Inés, *La situació del sensellarisme a Barcelona. Evolució i polítiques d'intervenció, diagnosi 2015*, Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar de Barcelona, 2015.
- SALES CAMPOS, Albert, “Sinhogarismo y exclusión social, de la asistencia a la prevención”, *Revista de Treball Social, RTS*, nº 209, 2016, págs. 9-25.

- SALOVEY, Peter y MAYER, Jhon, “Emotional Intelligence”, en Peter Salovey, Jhon Mayer, “Imagination, Cognition and Personality”, *Center for Emotional Intelligence*, Yale, nº 9, 1990, págs. 185-211.
- SAN MARTÍN CANTERO, Daniel, “¿Artesanía o cazador tras la huella? reflexiones para el análisis cualitativo de datos”, *Empiria*, nº 40, Madrid, 2018.
- SÁNCHEZ MORALES, M^a. Rosario H., *La población «sin techo» en España: Un caso extremo de exclusión social*, Editorial Sistema, Madrid, 1999.
- SÁNCHEZ MORALES, M^a. Rosario H., *Las familias del futuro*, Grupo de Estudio de Tendencias Sociales (GETS), Editorial Sistema, Madrid, 2001.
- SÁNCHEZ MORALES, M^a. Rosario. H., TEZANOS VÁZQUEZ, Susana, “Las personas “sin hogar” en la España de principios del siglo XXI: Tendencias y escenarios de futuro”, en TEZANOS, José Félix (Ed.), *Tendencias en desigualdad y exclusión social*, Fundación Sistema, Madrid, 2004, págs.651-681.
- SÁNCHEZ MORALES, M^a. Rosario H., “Los extranjeros «sin hogar» en la España de principios del siglo XXI: tendencias y escenarios de futuro”, en TEZANOS, José Félix (ed.) *Tendencias en exclusión social y políticas de solidaridad*. Octavo Foro sobre Tendencias sociales, Editorial Sistema, Madrid, 2005, págs. 385-410.
- SÁNCHEZ MORALES, M^a. Rosario H, “La internacionalización de la exclusión social extrema en España: tendencias y escenarios de futuro”, *Sistema*, nº 190-191, enero 2006, págs. 385-404.
- SANCHEZ MORALES, M^a. Rosario. H., “Algunas consecuencias de la desigualdad, la pobreza y la exclusión social en la España actual”, *Sistema*, nº 240, octubre, 2015.
- SÁNCHEZ MORALES, M^a. Rosario H., “Los jóvenes «sin hogar» en España”, *Sistema*, nº 253, Madrid, 2019, págs.3-18.
- SANDÍN, Bonifacio, CHOROT, Paloma, “Stress and anxiety: Diagnosis validity of anxiety disorders according to life events stress, ways of coping and physical symptoms”, *Psiquis*, nº 14, 1993, págs. 178-184.
- SANDÍN, Bonifacio, CHOROT, Paloma, “Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar”, *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, vol.8, nº1, 2003, págs. 39-54.
- SANTANA LEITNER, A. (2013). *Fundamentos para la investigación social*. Madrid: Alianza editorial.
- SARTRE, Jean-Paul, *Bosquejo de una teoría de las emociones*, Alianza, Madrid, 2015.
- SCHEFF, Thomas, *Microsociology, Discourse, Emotion, and Social Structure*, University of Chicago Press, 1990.
- SCHEFF, Thomas, RETZINGER, Suzanne M., *Emotions and Violence: Shame and Rage in Destructive Conflicts*, Lexington Books, Lincoln, 2001.
- SCHETTINI, Patricia, CORTAZZO, Inés, *Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*, Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP), 2015.
- SCHÜTZ, Alfred. y LUCKMANN, Thomas, *Las estructuras del mundo de la vida*, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 2009.
- SCHÜTZ, Alfred, *Estudios sobre teoría social. Escritos II*, Amorrortu, Buenos Aires, 2012.
- SCRIBANO, Adrián, *La sociología de las emociones en Carlos Marx*, Editorial A Contracorriente, Buenos Aires, 2016.
- SEN, Amartya, *Nuevo examen de la desigualdad*, Alianza Editorial, Madrid, 2011.

- SENNET, Richard, *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*, Anagrama, Colección argumentos, Barcelona, 2009.
- SENRA, María, PÉREZ-GONZÁLEZ Juan Carlos y MANZANO, Nuria, “Competencias socioemocionales y alcoholismo en mujeres: Revisión y estado actual de la cuestión”, *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía. REOP*, vol.18, nº 1, 2007, págs. 73-82.
- SIMMEL, George, *Filosofía del dinero*, Capitán Swing, Madrid, 2103.
- SIMÓN, Vicente M., “La participación emocional en la toma de decisiones”, *Psicothema*, vol.9, nº 2, 1997, págs. 36-376.
- SKINNER, B.F., *Science and human behavior*, MacMillan, Oxford, 1953
- SKINNER, B.F., *Más allá de la libertad y la dignidad*, Fontanella, Barcelona, 1980.
- SORIANO AYALA, Encarnación y FRANCO JUSTO, Clemente, “Mejora de la autoestima y de la competencia emocional en adolescentes inmigrantes sudamericanos residentes en España a través de un programa psicoeducativo de Mindfulness (conciencia plena)”, *Revista de Investigación Educativa*, vol.2, nº 28, 2010, págs. 297-312.
- SUBIRATS I HUMET, Joan (dir.); GOMÀ CARMONA, Ricard y BRUGUÉ TORRUELLA, Joaquim, (coords.), *Análisis de los factores de exclusión social*, Fundación BBVA, Generalitat de Catalunya, Barcelona, 2005.
- SUBIRATS I HUMET, Joan (dir.), *Fragilidades vecinas. Narraciones biográficas de exclusión social urbana*, Icaria, Barcelona, 2006.
- TAYLOR, S. J. y BOGDAN, R., *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Paidós, Barcelona, 1998.
- TEZANOS, José Félix, *Desigualdad y exclusión social en las sociedades tecnológicas, el caso español*, Editorial Sistema, Madrid, 1998.
- TEZANOS, José Félix, *Tendencias en desigualdad y exclusión social. Tercer Foro sobre Tendencias Sociales*, Fundación Sistema, Madrid, 2004.
- TEZANOS, José Félix, *La sociedad dividida. Estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*, (segunda edición), Biblioteca Nueva, Madrid, 2004.
- TEZANOS, José Félix y TEZANOS VÁZQUEZ, Sergio, “La cuestión migratoria en España. Tendencias en inmigración y exclusión social”, *Sistema*, nº 190-191, enero, 2006, págs. 9-39.
- TEZANOS, José Félix, *La explicación sociológica: Una introducción a la sociología*, UNED, Madrid, 2008.
- TEZANOS, José Félix, SOTOMAYOR, Eva, SÁNCHEZ MORALES, M^a. Rosario H. y DÍAZ, Verónica, *En los bordes de la pobreza. Las familias vulnerables en contextos de crisis*, Biblioteca Nueva, Madrid, 2013.
- TEZANOS, José Félix, DÍAZ, Verónica, *La cuestión juvenil ¿Una generación sin futuro?*, Biblioteca Nueva, Madrid, 2017.
- TIerno GALVÁN, E., Sociología y situación (selección), *RES*, nº5, 2005.
- TORREGROSA PERIS, José Ramón, “Emociones, sentimientos y estructura social”, en CRESPO, Eduardo, *Estudios básicos de Psicología social*, Hora, Barcelona, 1982, págs. 185-199.
- URRUTIA MARTÍNEZ, Mabel Alejandra, DE VEGA RODRÍGUEZ, Manuel, “Aproximación a la semántica contrafactual”, Ministerio de Investigación e Innovación de España, mediante el proyecto de Investigación SEJ.2007-66916, el proyecto Neurocog de la Agencia Canaria ACIISI y el proyecto europeo FEDER, *Estudios Filológicos* nº49, 2012, págs.157-173.
- VALENCIA, Ana M^a, CARRERA, Pilar y LUQUE, Eduardo, “¿Inteligencia o capitalismo emocional?” *El viejo topo*, nº 358, noviembre 2017, págs. 51-55.

- VALIENTE, R. M., SANDÍN, B., CHOROT, P., SANTED, M.A. y GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L., “Sucesos vitales mayores y estrés: Efectos psicopatológicos asociados al cambio por migración”, en S SANDÍN, B. (Ed.), *El estrés psicosocial: conceptos y consecuencias clínicas*, Klinik, Madrid, 1999.
- VAN DER LINDEN, Dimitri, TSAOUSIS, Ioannis, PETRIDES, K.V., “Personality and Individual Differences”, *ELSVIER*, nº53, 2012, págs.175-179.
- VAN DER LINDEN, Dimitri, PELT, Dirk, DUNKEL, Curtis S. y BORN, Marise, P., “The general factor of personality and job performance: Revisiting previous meta-analyses”, *International Journal of Selection and Assessment*, 2017, págs.1-14.
- VERD, Joan M., LOZARES, Carlos, *Introducción a la investigación cualitativa. fases, métodos y técnicas*, Síntesis, Madrid, 2016.
- VILLASANTE, T., *Desbordes creativos. estilos y estrategias para la transformación social*, Los libros de La Catarata. Madrid, 2006.
- WEBER, Max, *Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*, Fondo de Cultura Económica, Madrid, 2002.
WEBER, Max, *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, Península, Barcelona, 2013.
WEBER, Max, *Conceptos sociológicos fundamentales* (Joaquín Abellán ed.), Alianza, Madrid, 2014.
- WILKINSON, R., PICKETT, K., *Desigualdad. un análisis de la (in)felicidad colectiva*, Turner Noema, Madrid, 2009.

ANEXO 1.- Guion de Entrevistas y Grupos de Discusión

CÓDIGO:

Datos de perfil sociodemográfico de cada participante:

Sexo/ Edad / Estado /Estudios.

Procedencia / ¿Cuánto tiempo lleva fuera?

PASADO

SITUACIÓN DE ORIGEN Y SUCESOS TRAUMÁTICOS

- ¿Cómo se han ido sucediendo las cosas en tu vida que te han llevado a esta situación?
- ¿Cómo era su anterior hogar? ¿Cómo eran las relaciones familiares?
- ¿Qué motivó la salida de casa?
- ¿Existe ruptura familiar?
- ¿Cómo eran las condiciones de vida?
- ¿Tenía trabajo?

EMOCIONES, *Impacto emocional.*

- ¿Qué impacto emocional supuso, cómo fueron aquellos momentos?
- ¿Qué recuerdos guarda de entonces, cómo se sentía?
- ¿Cómo cambió su vida, en qué?
- ¿Cómo afrontó estos sucesos?
- ¿Qué importancia otorga a las emociones en este proceso?
- ¿Qué tipo de emociones sintió?, ¿Cómo las gestionó?
- ¿Durante todo este tiempo, pidió ayuda a alguien?
- ¿Cómo cree que hubieran transcurrido las cosas en caso de haber podido gestionar sus emociones de otra manera en todo este proceso?

PRESENTE.

SITUACIÓN ACTUAL. GESTIÓN DE LA PRIVACIÓN. PROCESO DE INCLUSIÓN

FAMILIA

- Composición familiar, nº de hijos/hijas, otros familiares
- ¿Mantiene contacto, algún tipo de relación ellos/as?

ALOJAMIENTO

- ¿Dispone de vivienda-alojamiento?,
- ¿Dónde y cómo realiza su vida diaria?
- Percepción del nivel de integración (en personas migrantes).

AYUDAS

- ¿Recibe algún tipo de ayuda? ¿Cuál? ¿De quién?
- ¿Cuáles son las necesidades actuales-acuciantes?

TRABAJO.EMPLEO

- ¿Tienen trabajo?
- SÍ / NO
- ¿Último trabajo?
- ¿Profesión?
- ¿Por qué dejó de trabajar?
- Al dejar de trabajar ¿le ayudó alguien?
- ¿Podría encontrar trabajo ahora?

EMOCIONES

- ¿Cuál es su estado emocional en estos momentos?
- ¿Cómo influye en su vida?
- ¿Cree que, si pudiera gestionar sus emociones de otra manera en este momento, la situación sería diferente?, ¿cómo?

SALUD

- Estado actual de salud.
- ¿Enfermedades? ¿Siguen algún tratamiento?
- ¿Pueden costearlo, le atiende en la seguridad social?
- ¿Adicciones?
- ¿Cómo le hace sentirse emocionalmente?

RELACIONES

- ¿Mantiene algún tipo de relación sentimental, de amistad?

FUTURO

¿CÓMO LO VEN, CÓMO LO PERCIBEN? ¿QUÉ ESPERAN?

¿QUÉ LES GUSTARÍA QUE PASARA?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la vida actual?
- ¿Le gustaría cambiar su situación de vida actual?.
- ¿Cree que puede conseguirlo?
- ¿Qué estaría dispuesto a hacer?
- ¿Tiene aficiones? ¿Le gustaría recuperarlas?
- ¿Utiliza algún recurso social del municipio, de ocio-cultura, deporte, etc.
- ¿Cómo ve el futuro?
- ¿Tienen algún objetivo personal? ¿Qué le gustaría hacer en el futuro?

¿QUÉ IMPORTANCIA LE OTORGA A LA INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES ANTE TODOS ESTOS PROBLEMAS?

- ¿Estaría dispuesto a participar en un grupo de intervención- TALLER?
- ¿Cree que el trabajar en grupo facilitará su integración?

PRESTAR ATENCIÓN A:

Presencia; atención, escucha. Serenidad

Actitud / Confianza / Apertura.

Compromiso / Participación

Lenguaje, tonos de voz, expresión / Silencios.

Higiene.

Anexo 2. Instrumentos de evaluación de los talleres

- **2.1.- CDE-R**
- **2.2.- TMMS-24**

El objetivo de este cuestionario es ayudarte a conocer el nivel de desarrollo de tus competencias emocionales. A continuación encontrarás algunas afirmaciones. Lee atentamente cada frase e indica, valorando de 0 a 10, el grado de acuerdo o desacuerdo respecto de las mismas. Antes de responder, es muy importante que pienses en lo que haces y no en lo que te gustaría hacer o en lo que crees que a los otros les gustaría que hicieras. Señala con una "X" la respuesta que más se aproxime a tus preferencias. Es muy importante que respondas con sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. Procura detenerte sólo el tiempo suficiente en cada respuesta. Si en algún caso no estás seguro de una respuesta, escoge aquella casilla que más se a lo que haces, piensas o sientes generalmente. Si te equivocas rodea con un círculo la "X" y vuelve a marcar con otra la respuesta que consideres oportuno. Es conveniente contestar a todas las preguntas.

<p>El cuestionario es anónimo aunque para garantizar que una misma persona no lo responde dos veces pedimos el DNI. Los resultados del cuestionario se utilizaran solo con fines de investigación y en ningún caso se hará pública la identidad de las personas participantes.</p> <p>DNI:</p> <p>GRUPO Nº:</p> <p>Sexo:</p> <p><input type="checkbox"/> Hombre:</p> <p><input type="checkbox"/> Mujer:</p> <p>Edad: <input style="width: 40px;" type="text"/></p>	<p>Nivel de estudios acabados:</p> <p><input type="checkbox"/> Sin estudios</p> <p><input type="checkbox"/> Estudios básicos: certificado escolar, graduado escolar.</p> <p><input type="checkbox"/> (ESO) Educación Secundaria Obligatoria</p> <p><input type="checkbox"/> Bachillerato, BUP, COU.</p> <p><input type="checkbox"/> Ciclo formativo de grado medio, FP.</p> <p><input type="checkbox"/> Ciclo formativo de grado superior</p> <p><input type="checkbox"/> Estudios universitarios de primer ciclo: Diplomatura /Ingeniería o Arquitectura Técnica</p> <p><input type="checkbox"/> Estudios universitarios de segundo ciclo: licenciatura / Ingeniería o Arquitectura Superior</p> <p><input type="checkbox"/> Otras: _____</p>
<p>¿Trabajas?</p> <p><input type="checkbox"/> No ¿Estás en paro? En caso afirmativo, ¿cuánto tiempo hace que estas en desempleo?</p> <p><input type="checkbox"/> Si. En qué?</p> <p>¿Has participado anteriormente en alguna actividad (curso, taller, conferencia....) relacionada con tu desarrollo emocional?</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Si. ¿Cuál o cuáles?</p> <p>.....</p> <p>Tienes hijos/as?</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Si. ¿Cuántos?.....¿De qué edades?</p>	

INSTRUCCIONES:

Valora tu grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes cuestiones, marcando el número de acuerdo con la siguiente puntuación:

0... ..1... ..2... ..3... ..4... ..56... ..7... ..89... ..10
 Completamente en desacuerdo Completamente de acuerdo

1.- Me resulta difícil relajarme	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.- Cuando me doy cuenta que he hecho algo mal me preocupo durante mucho tiempo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.- Estoy satisfecho con mi manera de afrontar la vida y ser feliz	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.- Me siento herido fácilmente cuando los otros critican mi conducta o trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.- Sé ponerme en el lugar de los otros para comprenderlos bien	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.- Tengo la sensación de aprovechar bien mi tiempo libre	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.- Me resulta fácil darme cuenta de cómo se sienten los otros	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.- Conozco bien mis emociones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.- A menudo pienso cosas agradables sobre mí mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.- Cuando resuelvo un problema pienso cosas cómo: Magnífico!, Lo he conseguido!, He sido capaz de...!, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.- Sé poner nombre a las emociones que experimento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.- Para sentirme bien necesito que los otros vean con buenos ojos lo que digo y hago	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.- Noto si los otros están de mal o buen humor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.- Tengo a menudo peleas o conflictos con otras personas próximas a mí	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.- Me siento una persona feliz	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.- Hablar con otras personas poco conocidas me resulta difícil, hablo poco y siento nerviosismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.- Cuando debo hacer algo que considero difícil me pongo nervioso y me equivoco.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18.- Me cuesta defender opiniones diferentes a la de las otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19.- Cuando mi estado de ánimo no es demasiado bueno intento hacer actividades que me resulten agradables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.- Puedo describir fácilmente mis sentimientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21 - Me asustan los cambios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22.- A menudo me siento triste sin saber el motivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23.- Acepto y respeto que los otros piensen y actúen de forma diferente a mí	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24.- A menudo me dejo llevar por la rabia y actúo bruscamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25.- Soy capaz de mantener el buen humor aunque hablen mal de mí.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26.- Tengo claro para qué quiero seguir viviendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27.- Me resulta difícil saber como se sienten los otros	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muchas Gracias por tu colaboración

Escala de autoinforme TMMS-24.

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

La escala TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones así como de nuestra capacidad para regularlas.

La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas: Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional. En la tabla 1 se muestran los tres componentes.

- **Tabla 1. Componentes de la IE en el test**

Definición	
Atención	Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada
Claridad	Comprendo bien mis estados emocionales
Reparación	Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente

- **Evaluación.**

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos. Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

- **Puntuaciones de Atención emocional.**

Hombres	Mujeres
Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

- **Puntuaciones de Claridad emocional.**

Hombres	Mujeres
Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

- **Puntuaciones de Reparación emocional.**

Hombres	Mujeres
Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

La bibliografía que aquí se incluye viene aportada por los autores en el propio cuestionario original TMMS-24 como referencia sobre la utilización de la escala, por lo que la mantenemos respetando así el contenido íntegro del documento que se ofrece en abierto y de libre utilización:

CARRANQUE, G.A., FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., BAENA, E., BAZÁN, R., CÁRDENAS, B., HERRAIZ, R., y VELASCO, B., “Dolor postoperatorio e inteligencia emocional”, *Revista española de Anestesiología y Reanimación*, nº 51, 2004, págs.75-79.
EXTREMERA, N. y FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., “Relation of perceived emotional intelligence and health- related quality of life in middle-aged women”, *Psychological Reports*, nº 91, 2002, págs. 47-59.

EXTREMERA, N., FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., y Durán, A., “Inteligencia emocional y burnout en profesores”, *Encuentros en Psicología Social*, nº 1, 2003, págs. 260-265.

EXTREMERA, N., y FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., “La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula”, *Revista de Educación*, nº 332, 2003, págs. 97-116.

EXTREMERA, N. FERNÁNDEZ-BERROCAL, P. MESTRE, J. M. y GUIL, R., “Medidas de evaluación de la inteligencia emocional”, *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 36, nº 2, 2004.

EXTREMERA, N. y FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., “Inteligencia emocional y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el Trait Meta- Mood Scale. Ansiedad y Estrés” (en prensa).

FERNÁNDEZ-BERROCAL, P. y RAMOS, N., Evaluando la inteligencia emocional, en FERNÁNDEZ-BERROCAL P y RAMOS, N. (eds.), *Corazones inteligentes*, Editorial Kairós, Barcelona, 2002, págs.35-39.

FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., ALCAIDE, R., DOMÍNGUEZ, E., FERNÁNDEZ-MCNALLY, C., RAMOS, N. S., y RAVIRA, M. , “Adaptación al castellano de la escala rasgo de metaconocimiento sobre estados emocionales de Salovey et al.: datos preliminares”, *Libro de Actas del V Congreso de Evaluación Psicológica*, Málaga, 1998.

FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., EXTREMERA, N., y RAMOS, N., “Inteligencia emocional y depresión”, *Encuentros en Psicología Social*, nº 1, 2003, págs. 251-254.

FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., EXTREMERA, N. y RAMOS, N., “Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale”, *Psychological Reports*, nº 94, 2004, págs.751-755.

FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., SALOVEY, P., VERA, A., EXTREMERA, N. y RAMOS, N., “Cultural influences on the relation between perceived emotional intelligence and depression”, *International Review of Social Psychology*, 2005.

FOLUSO, W., FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., EXTREMERA, N., RAMOS-DÍAZ, N. & JOINER, T. E. (in press), “Mood regulation skill and the symptoms of endogenous and hopelessness depression”, *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*.

SALOVEY, P., MAYER, J. D., GOLDMAN, S. L., TURVEY, C., PALFAI, T. P., Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale, en PENNEBAKER, J. W. (ed.), *Emotion, Disclosure, y Health*, American Psychological Association, Washington, 1995, págs.125-151.

ANEXO 3. Libro de Códigos y Subcódigos_ MAXQDA

- **PASADO. Sucesos Vitales.**

Cadena de Sucesos traumáticos

Vivir en la calle

Situación de Exclusión residencial

Estrategia de afrontamiento

Petición de Ayudas

- **Factores de exclusión Estructurales**

Desprotección de familias

Hogares sin ingresos

Desahucio

Pobreza laboral

Pobreza

Sin trabajo

Perdí el trabajo

Empleo precario

Trabajo

- **Factores de exclusión Personales**

Soledad

Deudas

Juego

Inmigración

Futuro mejor para nuestros hijos,

Mejorar la vida

Guerra

Estrategia familiar de inmigración

Pobreza laboral en origen

Con papeles

Sin papeles

Alcohol

Drogas

- **Impacto emocional.**

Pena

Delitos en la calle.

Frustración

Ira hacia mí

Desquiciante

Agotador

Vergüenza

Humillación

Ansiedad

Culpabilidad

Tristeza

Depresión

Pensar en suicidio

Rabia

Intento de suicidio

Miedo

- **Factores de exclusión Familiares-Relacionales**

Violencia de género

Divorcio

Conflictos familiares

Enfermedad de familiar

Buena relación

Ruptura familiar

Abandono del hogar

Expulsión del hogar

Malas Relaciones familiares

- **PRESENTE. Consecuencias.**

Percepción de integración

Adicciones

Relaciones sentimentales

Relaciones Familiares

Vida diaria

Situación laboral

Salud

Buena salud

Enfermedades

Ayudas

Alimentos

Centro de acogida

Emocional

Tratamiento médico

Ayuda para estudios

Ayuda económica

Falta de ayuda

RGI

Comedor social

Dormir en albergue

Alojamiento

Actividades ocupacionales y/ pre-laborales

Necesidades

Seguridad

Documentos

Aprender Idioma

Vivienda
Trabajo
Sociales
Psicológicas
Económicas
Emocionales
Físicas

- **Estado emocional.**

Contenta
Soy infeliz
Preocupación por la familia, hijos, hijas
Sufrimiento
De confianza
De miedo
Queja
Amargados
Desmotivación
Motivación
Frustración
Depresión
Culpa
Rabia
Tristeza
Pena
Agobio
Tranquilidad
Ilusión
Baja Autoestima
Satisfacción vital

➤ **FUTURO**

Hay miedo,
Muy difícil,
Disposición personal
Expectativas de cambio
Objetivos personales
Ilusión por el futuro
Confianza
Lo veo negro
Esperanza

- **Percepción sobre las emociones.**

Dificultad en identificar las emociones

ANEXO 4. Declaración de Confidencialidad

Francisco Javier Báñez Cambronero con DNI. 16.244.311-D.
Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología. UNED.
Máster Universitario en Análisis de Problemas Sociales. UNED.
Doctorando en Análisis de Problemas Sociales. UNED.
Cuyo datos de expediente son:
1-BC-984166,
R° Nal. de Títulos: 2006/034358
Código de Centro: 28039645
R° Universitario de Título: s L00048434
Expediente: 9617-16-00022

DECLARO

- Que como parte de la metodología de la investigación que estoy desarrollando para la elaboración de la Tesis Doctoral, realizo esta entrevista a nivel personal y/o grupal con el fin de recabar datos e información relevante para dicha investigación.
- Que en cumplimiento de la LPDP y de acuerdo al Código Deontológico Profesional me comprometo a:
 - Asegurar y respetar la confidencialidad de los datos personales e información recibida en esta entrevista.
 - No utilizar ni publicar aquellos datos sobre los que no cuente con autorización expresa por parte de las personas entrevistadas.
 - Entregarle un informe final con los resultados obtenidos del análisis de los datos.

Para que conste a los efectos oportunos

En a de de

Fdo.

Fco. Javier Báñez Cambronero