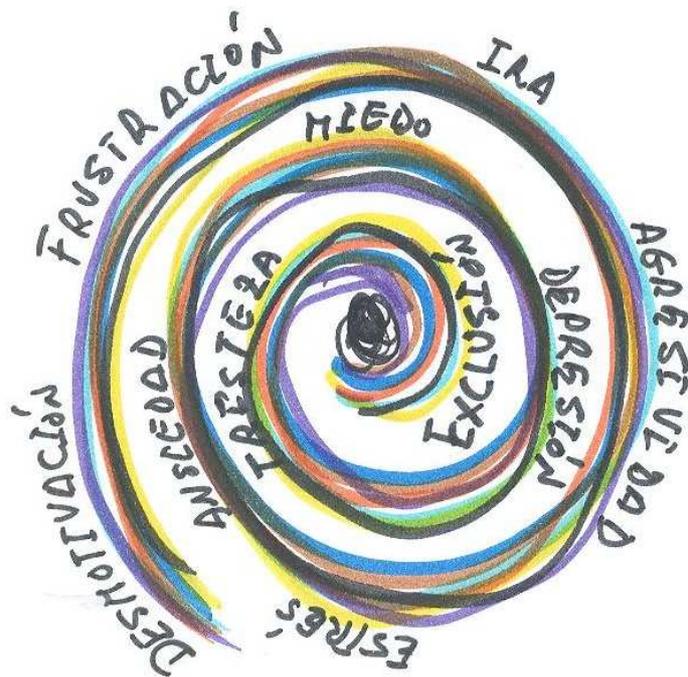


# “Emoción y exclusión social, una relación al descubierto”

Una investigación sociológica  
sobre el impacto de las emociones  
en los procesos de exclusión e inclusión social



Francisco Javier Báez Cambrero

**“Emoción y Exclusión Social, una relación al descubierto”**

*Una investigación sociológica sobre el impacto de las emociones en los procesos de exclusión e inclusión social*

Año 2010

Autor:

Fco. Javier Báñez Cambronerero

Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología

E´mail: [\\_jabotxa@euskalnet.net](mailto:_jabotxa@euskalnet.net)

Vitoria-Gasteiz

Los dibujos incluidos están realizados por mi. Formaron parte de la presentación realizada en la sesión del “World Ilusión” del día 18 de junio de 2010 en el contexto de los talleres monográficos del CIE

El dibujo de la pág. 36 es de Alex García, tomada de “Compañeros de Soledad” (Ref. Bibliografía)

Las fotos corresponden a Internet

Esta obra se publica con licencia



<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0>

También puede encontrar este trabajo en:

<http://javierbarez.wordpress.com/proyectos/>

<http://www.consorciointeligenciaemocional.org/cast/pages/04/estudios.aspx>

A mi familia

A quienes la exclusión arrebató los sueños....

# **Cuadernillo de Agradecimientos**

Son tantas y tantas las personas a las que debo mi agradecimiento,... Que he querido hacer el esfuerzo de confeccionar esta larga lista con la esperanza de no olvidarme de nadie, y si así ocurriera, pido perdón.

Y esto es para mí todo un orgullo, un honor y una satisfacción, saber que a tanta gente le ha interesado este proyecto, que todas estas personas me han animado y motivado para seguir adelante, cada cual a su manera, cada cual en su momento, y sé a algunas de estas personas le hubiera gustado poder ayudarme más directamente. Lo cual también lo agradezco. Sin el entusiasmo, apoyo, ayuda, ánimo, interés, información, consejos, reflexiones, participación, etc, etc de todas y cada una de ellas, me habría resultado realmente difícil desarrollar este proyecto.

Muchas gracias

Pero sin que nadie se moleste, quiero hacer un agradecimiento muy, muy especial a algunas personas:

Mª Rosario Sánchez Morales (UNED) por su permanente disposición, su comprensión, su cercanía, su sabia orientación, por su apoyo y ayuda, por sus ánimos, porque su rol de profesora-tutora lo convierte en amistad.

Muchas gracias Hilde

A todo el elenco de profesores/as (Uned) del Master por sus expertas y amplias enseñanzas. Por su cálida acogida en las sesiones presenciales y las permanentes facilidades para que podamos desarrollar la mejor y más completa formación posible. José Félix Tezanos, José Antonio Díaz Martínez, Violante Martínez, Patrocinio Las Heras, Sergio Tezanos, Antonio Trinidad, Manuel Herrera, Sonia Parella.

Muchas gracias

A José Antonio González, (Sycom Training System) no tengo palabras para agradecerle toda su abnegada colaboración y permanente ayuda en la preparación, reflexión y diseño de la práctica de intervención con grupo. Por su interés y dedicación. Por su permanente ofrecimiento, por su sabiduría, por su amistad.

Difícilmente hubiera podido avanzar en el desarrollo del proyecto sin su inestimable ayuda. Muchas gracias José Antonio

A Eugenia García y Sergio Hinojal, del Hogar Betoño, sobre todo por la gran confianza que han depositado en mí. Por su apoyo y colaboración, por su orientación. Por su excelente trabajo.

A todas las personas del Hogar Betoño que han participado en el grupo de intervención. Yo también he aprendido con ellos y ellas, me han dado su cariño y calor humano.

A quienes me han hablado de sus vidas a través de las entrevistas y conversaciones.

No los nombro para respetar su anonimato.

Muchas gracias, nunca olvidaré las tardes que hemos pasado juntos.

A Olga Gómez de Innobasque porque desde que conoció mi proyecto me animó con su impulso y entusiasmo. No pude negarme a su rápida propuesta para integrar el proyecto en los talleres monográficos del CIE

A Dionisio Horrillo por su alegría y su particular humanidad, con el que ante todo me divierto. Me encanta trabajar junto a él

A Nuria Pérez Escoda, por su interés, colaboración y compromiso con el envío y corrección de los test que va más allá de sus horas de trabajo.

A Enrique Sacanell, Aitor Aritzeta, Rafael Biskerra, por su sincera orientación previa, por sus consejos y sus ánimos. Me ofrecisteis un impulso inicial importante.

A todas las personas del CIE, unas han participado en el World Ilusión, Begoña Pecharromán, Iñaki Pérez, Aiuola Pérez, Juan Pedro Fernández, Iñigo Leibar, Asun Salgado, Bego Maite Jiménez, Cristina Zabaleta, Rosa Díaz, Ana Larrea, Iranzu Guijarro, Ana, Peio;

otras me han facilitado contactos o bibliografía, Yovani, Arantza, Asier, Tomás, Adela, Marta, Idoia, Goreti, Ricardo, Gozalde, David, Almudena, Ana Belén, Garbiñe, Iker, Diana, Lianela, Pedro,...

A Feliciano, M<sup>a</sup> José, Boni, Belén, Mónica, Alfonso, Nuria, Belén, M<sup>a</sup> José, por su interés y apoyo, por sus facilidades y abrirme tantas puertas.

A Rogelio Fernández, Ovidio Peñalver, Bárbara Contreras, Leire García, Ane Ferrán, Pablo Angulo, Pilar Nova, Gema Gallardo, Manuel Herrera, Raquel Royo, Iñaki Rodríguez, Susana Martínez, Estitxu Pereda. Por sus conocimientos y tiempo.

Darío Pérez, Imanol Zubero, Sandra Candelas, Cristina Sánchez, M<sup>a</sup>José Rubio, Jesús Sandín, Enrique Cuesta, Begoña Ibarrola, por su interés y ánimo.

A Jonathan y Judith por sus gestiones

A Txus, Lina, Sonia y Arantxa, por su apoyo y colaboración

¡ Muchas gracias !

# ÍNDICE

## Prólogo

Motivos y Motivaciones \_\_\_\_\_ 9

## 1.- Introducción \_\_\_\_\_ 18

Finalidad

Observación

Datos de situación

Problemas/Causas

Relevancia Social.

Necesidades sociales

Futuro

Reflexión.

## 2.- Objetivos \_\_\_\_\_ 27

2.1.- Generales

2.2.-Específicos

2.3.- Operativos

2.4.- Personales

## 3.- Hipótesis de partida (Ideas fuerza) \_\_\_\_\_ 28

## 4.- Indicadores \_\_\_\_\_ 29

## 5,- Marco teórico \_\_\_\_\_ 31

### Justificación sociológica

Perspectiva multidisciplinar:

5.1.- Exclusión Social \_\_\_\_\_ 32

5.2.- Sociología de las emociones \_\_\_\_\_ 42

5.3.- Sociología de la vida cotidiana \_\_\_\_\_ 45

5.4.- Inteligencia Emocional y Social \_\_\_\_\_ 48

5.4.1.- ¿Qué es la Inteligencia Emocional \_\_\_\_\_ 49

5.4.2.- ¿En qué consiste? \_\_\_\_\_ 51

5.4.3.- Educación Emocional \_\_\_\_\_ 52

5.4.4.-¿Qué son las emociones? \_\_\_\_\_ 53

5.4.5.- Competencias Emocionales \_\_\_\_\_ 55

5.4.6.- Pero, ¿Cuál es el valor social de las emociones? \_\_\_\_\_ 57

<b>6.- Metodología</b>	<b>60</b>
6.1.- Investigación documental	62
6.2.- Estado del Arte	63
6.3.- Contraste previo	66
6.4.- Cuestionario	67
6.4.1.- Cuestionario de Expertos	68
6.4.2.- Cuestionario de Profesionales	91
6.5.- Trabajo de Campo con PSH	99
6.6.- World Café (World Ilusión)	101
6.6.1.- Informe de conclusiones World Ilusión	102
6.7.- Intervención Social	109
6.7.1.- Manos a la Obra	113
Experiencia práctica de intervención	
6.7.2.- Plan de Intervención	115
<b>7.- Datos/ Resultados</b>	<b>117</b>
7.1.- Respuestas a los cuestionarios	119
7.2.- Verificación de Hipótesis	120
7.3.- ¿Dónde está el empleo?	125
7.4.- ¿He logrado mis objetivos?	128
<b>8.- Conclusiones</b>	<b>131</b>
Reflexión sociológica	132
Conclusiones	135
<b>Retos</b>	<b>141</b>
Bibliografía	143

## **Anexos**

1.-Contratos

# Prólogo

## De motivaciones

### *Invitación al viaje*

*Cada día un trance de ser,  
No se consume  
Manera de extender el drama  
Ama y no escribe  
Salta el esfuerzo y logra  
Vive*

*(Luis Suñén  
“El que oye llover”, 1978-2006  
2007, Pág. 27)*

Hace ya algunos meses, cuando en el transcurso de la conversación que manteníamos José Antonio González y yo para analizar en qué manera podía ayudarme y colaborar en mi proyecto, tal y como yo le había solicitado, él desde su serena sabiduría y una vez que yo le había planteado mi idea de proyecto, me comentó:

“Antes de empezar a pensar en qué y cómo te puedo ayudar, te voy a hacer una pregunta; “en este proyecto **¿cuál es tu sueño?**”

Tengo que confesar que me sorprendió gratamente, me hizo reflexionar, de tal modo que tardé unos segundos en responder. Esta fue mi respuesta:

“Que a través de todo lo que me habéis enseñado aquí en Sycom sobre Inteligencia Emocional, pueda ayudar, al menos a una persona, a superar su situación de “estar en la calle”, su situación de exclusión.”

Este es el sueño, esta es la ilusión y motivación que me impulsa

**“Emociones y exclusión social, una relación al descubierto”.**  
**Una investigación sociológica sobre el impacto de las emociones**  
**en los procesos de exclusión e inclusión social.**

## ¿Qué es?

Es un proyecto de investigación-intervención que tiene como objetivo abordar, analizar, conocer y poner de relieve la estrecha relación existente entre las emociones y los procesos de exclusión e inclusión y analizar las posibilidades de “*Aplicación de la Inteligencia Emocional como herramienta de Intervención Social*”.

Como el propio título sugiere, uno de los objetivos del proyecto es poner al descubierto una relación relevante, en mi opinión, a la hora de abordar cualquier acción encaminada a entender y combatir los procesos de exclusión social.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua, define el término “descubierto” como:

“Manifestar, hacer patente, destapar lo que está cubierto, dejarlo expuesto. Hallar lo que estaba ignorado o escondido, oculto, y dar una explicación científica a un fenómeno o ley natural.”

Por tanto, en estas definiciones se esconden algunos de los objetivos y algunas de las hipótesis de la investigación:

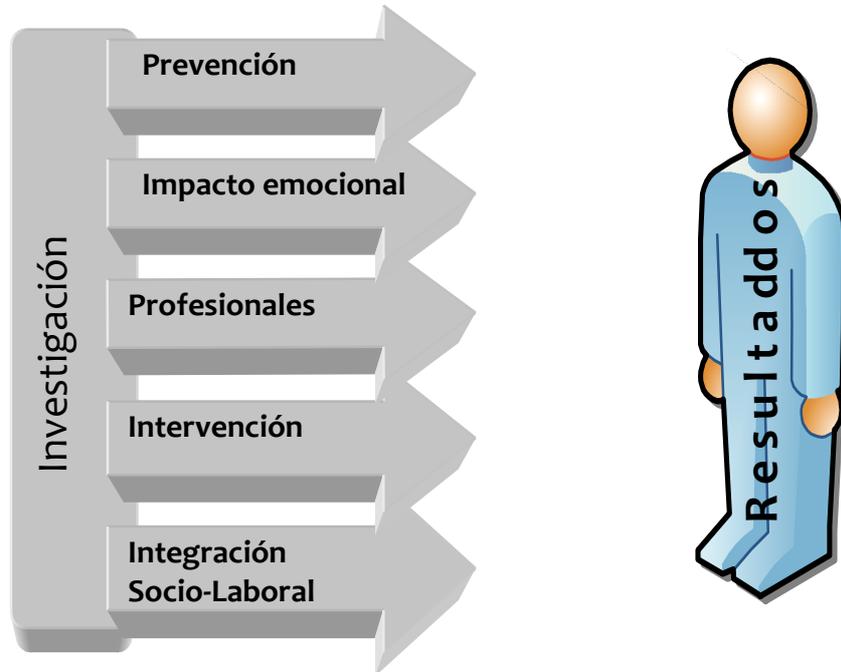
“Descubrir, exponer, destapar, una relación existente y analizar cómo afectan unas variables a otras”.

Como Jordi Sánchez expone en la presentación de la obra de Elisabet Tejero y Laura Torrabadella; “*Vidas al descubierto. Historias de vida de los sin techo*;

**“La dimensión psicoemocional nos ayudaría a entender mejor quién puede convertirse en una persona sin techo”**  
**Elisabet Tejero, Laura Torrabadella,**  
**“Vidas al descubierto. Historias de vida de los sin techo” pág.53**

Cualquier investigación sociológica persigue aportar las claves que ayuden a comprender algún aspecto de nuestra realidad social, “sin olvidar la dimensión humana” que existe tras todo fenómeno social.

El proyecto como tal, está diseñado y estructurado en cinco líneas de investigación cualitativa:



### **Prevención:**

Conocer si la aplicación de un programa de educación en competencias socio-emocionales (modelo de Inteligencia Emocional) en sistemas sociales como la familia, la empresa, educación y salud en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión puede funcionar como elemento de prevención de algunos procesos de exclusión social.

### **Impacto emocional:**

Conocer cómo actúan las emociones en los procesos de exclusión, qué impacto tienen sobre la situación de las personas.

Saber si con causas desencadenantes, precipitante o se convierten en verdaderos factores de exclusión.

Saber si mediante el desarrollo y educación de competencias emocionales en grupo, podemos favorecer y mejorar los procesos de integración, logrando la autonomía integral de las personas que han padecido una situación de exclusión social.

### **Profesionales:**

Conocer el grado y estado de formación en educación de competencias emocionales de los profesionales del trabajo social y de su aplicación en sí mismos y en las personas con las que realizan su trabajo.

## **Intervención:**

Experimentar a través de la intervención en un grupo piloto de personas en situación de exclusión social, si la aplicación de un programa de educación en competencias emocionales mejora sus procesos de integración social.

## **Inclusión socio-laboral:**

Llegar a saber si el trabajo de intervención con desarrollo y educación de competencias y habilidades socio-emocionales a través de un modelo de Inteligencia Emocional puede ofrecer un camino de inserción laboral en el entorno del trabajo social.

Se trata de un proyecto de investigación cualitativa, por lo que su metodología está estructurada mediante técnicas de investigación social cualitativa;

- ▶ Cuestionarios a Expertos, Profesionales y representantes de Instituciones Públicas,
- ▶ Entrevistas y conversaciones con PSH, como trabajo de campo
- ▶ World Café (dinámica conversacional entre personas de diversos perfiles)
- ▶ Intervención práctica con un grupo de personas en exclusión social mediante dinámicas de educación emocional.

He de indicar que este proyecto de investigación nace con vocación de futuro, por lo que esta fase es un primer paso, un acercamiento al fenómeno de la exclusión social y de sus procesos, a través del conocimiento de algunos de sus factores, en este caso las emociones, la gestión de las emociones, que inciden en los mismos.

Y desde una perspectiva de investigación-acción. Investigar, aprender haciendo, poner en práctica diversas teorías y conocimientos. Analizar el fenómeno desde varias perspectivas teóricas, por tanto, de manera multidisciplinar.

Desde la Sociología de la emociones y Sociología de la vida cotidiana, desde la Sociología de la exclusión social, desde la Psicología Social, desde la Antropología social y cómo no, desde el campo de conocimiento de la Inteligencia Emocional y Social.

## **¿Por qué?**

Son diversos los motivos y diversas las motivaciones que me han llevado a emprender este proyecto de investigación. Al inicio de este prólogo ya dejaba constancia de un sueño y una ilusión que me motivan, pero hay otros motivos que responden a esta pregunta;

En primer lugar, el Master sobre Exclusión, Integración y Ciudadanía de la Fundación UNED, que representa una gran oportunidad de aprendizaje que no podía desaprovechar, el contar con la experiencia, conocimiento del elenco de profesores del Master y ello sumado a la motivación y entusiasmo de

Hilde Sánchez Morales como tutora...y que me posibilita desarrollar una idea que llevaba madurando desde hace algún tiempo.

Ya en Enero de 2009 escribía un post en el Blog sobre Inteligencia Emocional “[blogseitb.com/inteligenciaemocional/](http://blogseitb.com/inteligenciaemocional/)” titulado “*Contra la Exclusión, buena emoción*”.

Y en la decisión de abordar un proyecto como el presente tiene un gran peso mi curiosidad, mis ganas de saber, de conocer, a mi tendencia hacia una marcada actitud científica.

Mis ganas de buscar y descubrir nuevos contextos, nuevas oportunidades de Cambio y Transformación social. Mi permanente búsqueda de “serendipitys” a través de las relaciones sociales y mediante la mezcla de saberes, ideas y filosofías de vida diferentes:

*“Todo proyecto debe iniciarse con un ejercicio de imaginación: imaginar una situación nueva que suponga un cambio, una mejora que transforme una realidad con la que no nos sentimos satisfechos. Será necesario constatar una carencia, una insatisfacción y un deseo de superarla. La idea que motiva un proyecto consiste en imaginar un cambio posible. “*



*“Pasar de la utopía a la idea realizable es un compromiso entre el mundo de los deseos, de los sueños y el de las realidades. En ese compromiso nace el cambio, la innovación, la mejora, que es, en definitiva, lo que justifica la existencia de un proyecto”* (Gustavo García Herrero, José Manuel Ramírez Navarro; “Manual práctico para elaborar Proyectos sociales”, pág.8)

Porque imagino que es posible realizar cambios, que es posible conseguir que nuestra sociedad evolucione hacia una nueva situación justa e igualitaria en la que la exclusión social haya desaparecido.

También cuentan mis expectativas e intereses personales que me llevan a la búsqueda de un punto de encuentro, una fusión entre mis diversos y complementarios conocimientos, académicos, profesionales y laborales.

Tal como Luz Patricia Pardo y Beatriz López plantean en “Desarrollo humano y formación. Una responsabilidad social de las organizaciones” (2008, pág. 49),

Una investigación social busca revelar una problemática oculta, rescatar el conocimiento acumulado y canalizar intereses individuales y colectivos.

En otro orden de cosas, considero que éste es un buen momento para trabajar en esta línea de las emociones, ya que vivimos en un momento en que la sociedad está demandando una forma de vida diferente, con una emergencia de necesidad y solicitud de “humanización” desde todos los ámbitos de la vida.

Creo que abordar una investigación sobre unos determinados factores como son los emocionales que intervienen en los procesos de exclusión social y buscar alternativas en el trabajo de intervención social a través de un Modelo de

Inteligencia Emocional es socialmente relevante y que es una investigación que puede ser justificada teórica y empíricamente.

## ¿Para qué?

Para saber si la Inteligencia Emocional y Social como campo de conocimiento y desarrollo humano, puede aportar un modelo específico de intervención social que pueda satisfacer necesidades personales y sociales.

Para saber si podemos apoyarnos en él para prevenir los procesos de exclusión mediante el desarrollo de programas de educación de competencias socio-emocionales en la familia, las empresas, la educación y la salud.

Para conocer hasta qué punto la “no gestión de las emociones” por falta de comprensión y regulación, forma parte de los procesos como factor exclusógeno y/o desencadenante de los mismos.

Para saber si a través del desarrollo de competencias socio-emocionales en personas en situación de exclusión social podemos facilitar, mejorar y acortar sus procesos de inclusión social y laboral.

Para descubrir si este desarrollo de competencias y habilidades puede ofrecer en los procesos de integración, una oportunidad laboral en el entorno del trabajo social.

Para aportar mi trabajo y contribución en la búsqueda de un nuevo hacer, con el intento de aportar valor añadido y conocimiento a un fenómeno que está lastrando con su injusticia social nuestra sociedad desde perspectivas diferentes.

Para intentar ayudar, y ser útil aunque sea de forma muy modesta, en el intento de aportar vías alternativas de luchar contra la exclusión social.

*“Si ayudo a una sola  
persona a tener  
Esperanza, no habré  
vivido en vano”  
M.L. King*

## ¿Cómo?

Tal como he dejado reflejado anteriormente, he utilizado una metodología cualitativa, basada en cuestionarios a un determinado panel de expertos, tanto del campo de la exclusión social, como de la Inteligencia Emocional; igualmente un cuestionario pasado a profesionales del trabajo social, así como entrevistas personales semiestructuradas y conversaciones libres con PSH.

Estas técnicas cualitativas las he complementado con la realización de una dinámica conversacional; World Café. Mediante la cual he obtenido datos, opiniones, sugerencias e ideas relativas a las cuestiones planteadas y que hacen referencia a las posibilidades de trabajo mediante Inteligencia Emocional y Social como elemento de prevención de los procesos de exclusión social, a las

posibilidades de Intervención Social mediante la educación y desarrollo de competencias emocionales y sobre posibles retos futuros.

Las acciones metodológicas las completaré con una experiencia piloto mediante la práctica de intervención social con un grupo de personas en situación de exclusión social (Personas sin Hogar) aplicando dinámicas de educación emocional para el desarrollo y mejora de sus competencias emocionales.

En el proceso de intervención se aplicará el test CDR de diagnóstico previo de competencias emocionales. Además, se aplicarán técnicas de creatividad y de trabajo en equipo.

En este grupo de intervención, la participación será un componente esencial, no sólo de las propias personas que lo componen, sino de las personas que trabajan en el centro.

Por tanto estamos ante una experiencia de intervención participativa, de intervención en grupo, orientada a que sean las propias personas que participan en él las que vayan creando sus propios itinerarios, tanto individuales como de grupo.

La consecución de los objetivos y resultados los mediré a través de diversos indicadores sobre la consecución o no de determinadas competencias emocionales y de una evaluación basada en resultados, ¿cuántas personas han mejorado su proceso de integración?, ¿cuántas personas han logrado su autonomía?. Además de una evaluación de satisfacción de las personas que han participado.

## ¿Dónde?

El estudio lo he centrado en el ámbito geográfico de Euskadi, de donde son la mayoría de los expertos consultados, y más concretamente en Vitoria-Gasteiz en cuanto al diagnóstico del conocimiento, formación y utilización de la Inteligencia Emocional por parte de las personas profesionales del ámbito social, así como la experiencia práctica de intervención puesta en marcha en el Hogar Betoño, un recurso de asistencia no institucional gestionado por la Asociación Bizitza Berria que trabajar por la integración de Personas sin Hogar.

## ¿Para quién?

En esta primera fase del estudio, el objetivo prioritario lo centro en Personas sin Hogar. Por ser la situación extrema de exclusión, y porque pretendo llegar a conocer cuáles son los “motivos emocionales” de su situación, qué ocurrió en sus vidas a nivel emocional, dónde, por qué, cómo y en qué momento se produce “el encontrarse en la calle, afrontar la vida en la calle”.

El atributo “sin hogar” nos remite a un imaginario simbólico, donde la no existencia de techo iría emparejada a la falta de vínculos emocionales basados en

la relación con los demás. Así lo expresan *Elisabet Tejero, Laura Torrabadella* en su obra *“Vidas al descubierto. Historias de vida de los sin techo”*, pág 17.

Los siguientes pasos de futuro del proyecto los iré encaminando hacia otros grupos de personas, tanto en situación de riesgo y vulnerabilidad social, como en exclusión social. Grupos de jóvenes, familias, parados,... y otros casos de exclusión.

Antes de continuar quiero dejar constancia de que parto de la base del reconocimiento personal del gran trabajo realizado por miles de profesionales de la acción y trabajo social, que durante tantos años llevan trabajando con Inteligencia Emocional, aunque “sin etiquetar” como tal.

Asimismo, he de aclarar que no afronto este proyecto desde una perspectiva reduccionista e individualista, puesto que se ha de afrontar desde el conocimiento y explicación del marco de la estructura social. Desde la aceptación y afirmación de que las causas de la exclusión social son estructurales, pero entiendo que la persona como sujeto social, es un “yo” individual sí, pero inmerso, condicionado y afectado por un entorno con el que interacciona.

*“El trabajo social individual debe realizarse con la mirada puesta en el individuo y su particularidad, sin olvidar la importancia del contexto donde éste se desenvuelve” Mary Ellen Richmond, en “Estudio social con casos” de Tomás Fernández García, pág24.*

Y por el objeto de estudio de este proyecto no debemos olvidar que las emociones son producidas por estímulos sociales.

## ¿Cuándo?

El proyecto en sí, lo he planteado, diseñado y puesto en marcha en el período comprendido entre los meses de Febrero y Julio de 2010.

Sin embargo, el hecho de finalizar en el mes de julio se ha debido a desviaciones temporales acumuladas, ya que la planificación y previsión inicial era terminar el día 15 de Junio.

La desviación de cumplimiento temporal se debe a las siguientes dificultades encontradas:

- ▶ Dilación en la respuesta a los cuestionarios y su posterior envío rellenos
- ▶ Incompatibilidad de agendas
- ▶ Coincidencia y Acumulación de trabajo
- ▶ Atenciones de la vida cotidiana
- ▶ Conciliación familiar
- ▶ Retraso en la configuración del grupo de intervención
- ▶ Retraso en la gestión para el envío del Test diagnóstico
- ▶ Espera a la realización del World Café
- ▶ Espera a obtener algunas conclusiones de la intervención práctica
- ▶ Abordar un proyecto de esta envergadura en solitario

De cualquier manera, en este período he llevado a cabo la parte de análisis, estudio, planificación, conocimiento, investigación de la situación, contraste, diseño, envío y tratamiento de cuestionarios, trabajo de campo, diseño, preparación y realización del World Café, elaboración del informe-raport correspondiente, y la puesta en marcha del grupo de intervención.

Y he de confesar que quizás dónde más dificultades he encontrado ha sido en los retrasos de contactos y respuestas a los cuestionarios, además de la composición y redacción del proyecto.

# Introducción

## **Cour Carrée**

*Para Chiqui y Jaime Siles*

*Rostros de lo alto  
que advierten lo que son:  
Interior del espacio,  
lugar del vacío.  
Su vivir permanece  
en su manera  
que atraviesa el tiempo  
y lo domina.  
La emoción es la forma:  
Pues acerca el placer  
Suya es la gloria.*

*(Luis Suñén  
“El que oye llover”, 1978-2006  
2007, Pág. 33)*

Vivimos en una sociedad acelerada y crecientemente compleja, en la que el estrés, fruto de la angustia y la incertidumbre, se constituye en su principal factor de penalidad del modelo productivo posindustrial, (*Ignacio Morgado, "Emociones e inteligencia social", pág.9)*

En los últimos años de crisis estamos viviendo un agravamiento de los problemas como el aumento de población en riesgo y vulnerabilidad social y de exclusión social.

No en vano el número de personas que pasa de una situación económica holgada a otra de precariedad extrema aumenta cada día. Es decir, que carece de los recursos mínimos para cubrir sus necesidades básicas.

Se ha duplicado la atención de personas en los centros de acogida de Cáritas Española: de 400.000 a 800.000. La entidad calcula que 1,5 millones sufren pobreza severa y alta exclusión social y más de ocho millones son simplemente pobres.

Somos testigos de noticias sobre situaciones dramáticas; cerca de 200.000 familias serán desahuciadas por impago de hipotecas.

En España la tasa de paro supera el 20% , entre los menores de 25 años roza el 40% (EUROSTAT) la más alta de Europa, y 1,2 millones de las personas actualmente en paro no han cumplido los 30 años.

En la Comunidad Autónoma Vasca (C.A.V) esta tasa se sitúa alrededor del 9%, y aproximadamente en los mismos niveles, 11,2 %, se mantiene la tasa tanto en Álava como en Vitoria-Gasteiz.

El número de familias con todos los miembros desempleados es del 3,3%, y siguiendo con los datos a nivel local, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz destinó en el año 2009 cerca de cuatro millones y medio de euros para ayudas sociales.

Durante el mismo año 19.835 familias fueron atendidas desde los Servicios Sociales, lo que supone un incremento del 18,8% respecto al año anterior, parte de las cuales, un 17,9%, son familias residentes en la ciudad.

De estas familias, cerca de 4.700 se beneficiaron de la renta de garantía de ingresos.

Una atención que también recayó en 34.331 personas, un 17,7% de aumento respecto al año 2008.

Y una de las más recientes medidas tomadas en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz es la firma del protocolo de colaboración entre el Departamento de Intervención Social y la Red de Salud Mental para trabajar de forma conjunta en la actuación Psicosocial. ([www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org))

Lo cual constata la preocupación por la búsqueda de soluciones ante la aparición de nuevos problemas y nuevas necesidades, y lo que es tanto o más importante, aunado esfuerzos y recursos de forma coordinada.

Nos encontramos ante una situación de precariedad que está obligando a las Administraciones Públicas Locales realizar un sobre esfuerzo económico, y todo ello en el Año Europeo de la lucha contra la pobreza y la exclusión social.....

Son sólo algunas pinceladas de los negros y negativos datos que reflejan que las situaciones de riesgo, vulnerabilidad y exclusión social están aumentando dramáticamente.

A comienzos de esta crisis, el derrumbe de Lehman Brothers hacía presagiar una oleada de suicidios, la OMS alertó de que la crisis económica produciría más estrés, depresión y desórdenes mentales, pero también precisó que el cóctel más letal y explosivo surge de la combinación de estos trastornos con situaciones de desempleo y exclusión social.



El estado de salud empeora a medida que lo hacen los indicadores socioeconómicos”. Lo confirma, *Lucía Artaco*, directora del Instituto de Servicios a la Comunidad de la Agencia de Salud Pública de Barcelona (ASPB) donde han documentado que los trabajadores no cualificados tienen más problemas de salud mental, dolores de espalda y cabeza; también fuman más y acumulan mayores índices de sobrepeso.

Al mismo tiempo han aumentado de forma considerable los casos de ansiedad relacionados con el trabajo, aumentando los trastornos entre los que viven una gran situación de desprotección social.

En el mismo artículo también se señala que los primeros síntomas son los ansiosos-depresivos manifestados en insomnio, dificultad de disfrutar, ansiedad, pudiendo llegar en un nivel más alto de malestar, al abuso de sustancias, alcohol, tabaco, café. *Jesús de la Gándara* lo resume con un acrónimo, SIN.

*“La precariedad laboral y el paro favorecen los trastornos físicos y mentales”*

*“Sufriendo, incapacidad, porque ya no se puede dormir, comer o divertirse, y necesidad, de beber, fumar, de tomar pastillas”.*

Y advierte de que el estrés intenso y crónico, que se alimenta de la incertidumbre y un pesimismo duradero, es muy dañino para el cerebro, porque destruye neuronas. (EL CORREO, 14/03/2010 “Dinero y empleo” pág.18 )

Ante esta situación es entendible que se agudicen y aumenten las necesidades básicas y nazcan nuevas **necesidades asociadas al desequilibrio psicosocial y emocional de las personas, por tanto al bienestar personal.**

Algunos autores sostienen que independientemente de la formidable crisis actual, el empeoramiento de la calidad de vida de las personas, en determinadas facetas, ya viene gestándose a lo largo de la última década y se deriva en parte de la gestión económica.

De cualquier manera, la actual situación que vivimos da a entender que se han de adoptar nuevas formas de intervención que den respuesta a estas nuevas necesidades. Que den respuesta y busquen soluciones a estos nuevos problemas sociales, que son sólo la punta de un iceberg del que desconocemos su tamaño y evolución.

En este aspecto de las necesidades básicas, necesidades sociales, *Carmen Alemán Bracho* (Fundamentos de Bienestar Social, pág 16) en su análisis de la

transformación de las necesidades ante el cambio social nos apunta que “el individuo racional de la modernidad se ve superado por una visión más compleja del mismo, o como apuntan las concepciones más recientes acerca de la persona como entidad a camino entre lo individual y lo social, entre la lógica racional y los elementos emotivos y pasionales difíciles de encajar en la misma”.

Y en su aproximación teórica a las necesidades se hace eco de la propuesta de necesidades de Maslow, recordándonos las “Necesidades de pertenencia y amor” que traducen el anhelo de mantener relaciones afectivas y de sentirse integrado en los grupos sociales. La insatisfacción de esta necesidad se manifiesta en situaciones de problemática social como soledad, marginación, desarraigo, enemistad o rechazo.

Así como las “Necesidades de estima”, aspiraciones al aprecio de uno mismo y de los demás. (*Fundamentos de Bienestar Social, pág 19,20*)

Para Violante Martínez Quintana, “Las necesidades sociales: concepto, características y tipología, (textos del Master), las necesidades sociales si son satisfechas pasan a ser funcionales para el sistema social, sin embargo, si no son satisfechas se convierten en disfuncionales, generan problemas y conflictos relacionados con la exclusión social. Los requisitos funcionales son la condición necesaria para la supervivencia de un sistema y nos recuerda que los imperativos sociales son requerimientos que deben ser satisfechos por todas las formas de organización social y promueven la solución de problemas específicos de las relaciones interpersonales.

Hemos de poner el énfasis en la persona en relación con su contexto. Prestar atención a lo emocional al equilibrio emocional de las personas como elemento de bienestar particular y social.

Pero también tengamos en cuenta que los estudios sobre regulación emocional muestran que focalizarse excesivamente en lo interno y las emociones, no ayuda a entender y mejorar la vida afectiva.

Tomar en cuenta las emociones no niega la importancia de orientarse hacia el exterior.

La cara negativa del individualismo es la soledad, la ruptura de pertenencias, falta o renuncia de proyectos. Aislamiento que a menudo incita a precipitarse y recurrir a las drogas o al alcoholismo.

La Exclusión social es un fenómeno multidimensional y en el que intervienen múltiples factores y diferentes circunstancias exclusógenas entre las que se encuentran las personales, y concretamente las afectivo-emocionales.

Y es en el fenómeno del sinhogarismo donde encontramos un cúmulo de desencadenantes en causas estructurales, socio-relacionales e individuales.

Nos fijaremos en las teorías del vínculo relacional, en las necesidades de relaciones afectivo-emocionales sanas y equilibradas, y en la dimensión personal, ya que su característica es el desarraigo social, escasas motivaciones y bajas expectativas que conllevan sentimientos de incompetencia y nula participación e integración social.

Las PSH están es una situación en la que se produce una desestructuración y precariedad que afecta a todos los ámbitos de la vida.

La falta de regulación emocional y las conductas desadaptativas se convierten en vías de escape con el objetivo de combatir la ansiedad provocada por la incompreensión.

En la atención social a estas necesidades, se ha de trabajar para recuperar las habilidades y competencias emocionales necesarias que permitan la integración sociolaboral. El éxito en la inserción laboral depende también del modo cómo se afronte y organice el proceso de búsqueda de empleo y las emociones negativas (ira, miedo, tristeza) se generan ante acontecimientos valorados como obstáculo para lograr el objetivo.

Las emociones están presentes en nuestras vidas y juegan un papel relevante en la construcción de nuestra personalidad y de nuestra interacción social, además de ser la fuente de las decisiones que adoptamos diariamente. Las emociones son un mecanismo de adaptación.

Por tanto, son un elemento transversal de permanente y continua presencia en toda nuestra trayectoria vital, en nuestro día a día y por tanto muy presentes en todas las situaciones de riesgo, vulnerabilidad y exclusión social.

Y con ello, también presentes en todo intento de integración sin olvidar, y no quisiera caer en el error, que todo modelo de intervención ha de estar orientado hacia un trabajo integral, con reorientaciones sociales y económicas.

En este sentido quisiera reflejar que el estudio de las emociones ha experimentado un gran auge en los últimos tiempos impulsados por el avance científico de la denominada Inteligencia Emocional.

Nada nos hace sentirnos más humanos que las emociones, las emociones influyen en nuestras reacciones espontáneas, en nuestro modo de pensar, en nuestros recuerdos, en las decisiones que tomamos, en cómo planificamos el futuro, en nuestra comunicación con los demás y en nuestro modo de comportarnos.

En estos últimos años estamos viendo que los estantes de las librerías están llenos de libros de autoayuda, para ayudar a las personas a buscar la felicidad, encontrar estrategias para hacer frente a nuestro estilo de vida.

Resulta imposible separar el bienestar del estado emocional de las personas.

Algo que podemos resumirlo en la aportación de Kléver Silva Zaldumbide en su artículo *“El conocimiento emocional”*, publicado en la revista *Medicina Integrativa Oriental*:

*“Las emociones y los sentimientos son los recursos más poderosos que poseemos. Son los “salvavidas” para el conocimiento de nosotros mismos y para la autoconservación. Nos conectan profundamente con nosotros mismos, con los demás y con la naturaleza. Nos informan de las personas, valores, actividades, necesidades y nos aportan motivación, entusiasmo, autocontrol y persistencia. El conocimiento emocional nos permite recuperar nuestra vida y nuestra salud, preservar nuestra familia, entablar relaciones amorosas duraderas y tener éxito en nuestro trabajo.*

*Sin la conciencia de nuestras emociones no podemos llevarnos bien con los demás (independientemente de lo “listos” o inteligentes que seamos), nos resulta*

difícil tomar decisiones, y a menudo nos encontramos perdidos, desconectados de nuestro sentido del yo.

Generalmente por ausencia de inteligencia emocional, tan necesaria para la vida diaria, pero que no recibimos ni de nuestros padres, ni en nuestras escuelas, ni colegios ni universidades, ni de nuestros líderes religiosos ni de nadie, caemos fácilmente en un mal manejo emocional, en estallidos emocionales que perturban el tono afectivo, alteran el ritmo de los pensamientos y se pierde, en algunos casos, el control de nuestros actos. Se liberan los sentimientos reprimidos, aparecen modos primitivos donde el sujeto puede hacer mucho daño a su entorno de relación.

Los occidentales hemos aprendido a pensar en la propia conciencia como una actividad intelectual y no como una respuesta del corazón o instintiva. Hemos aprendido a no confiar en nuestras emociones; nos han dicho que las emociones distorsionan la información supuestamente más exacta que nuestro intelecto suministra. Incluso el término emocional significa débil, sin control y hasta pueril. Tenemos tendencia a moldear la imagen de nosotros mismos completamente en torno a nuestro intelecto prestando muy poca atención a nuestros sentimientos.

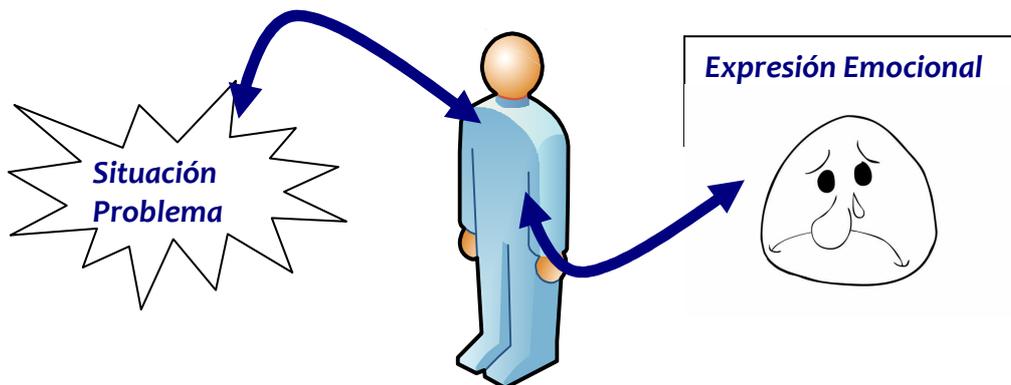
Pero por mucho que nuestra sociedad nos diga que para “seguir adelante” hay que ser objetivo y racional, tenemos la sensación de que no hemos sido hechos para actuar como un ser sólo pensante. Se nos inculca que valoremos la cabeza y devaluemos el corazón; sin embargo instintivamente, valoramos el corazón y nos sentimos mal por hacerlo.

Pero no nos equivocamos porque al fin y al cabo, el corazón y la cabeza no están tan separados, de hecho cuando las partes de nuestro cerebro que nos permite sentir emociones resultan dañadas, generalmente nuestro intelecto permanece intacto, seguimos siendo capaces de hablar, analizar, pero en estas trágicas circunstancias somos incapaces de tomar decisiones en el mundo real y de actuar adecuadamente con otras personas.

Hace unos años sugerir algo semejante habría sido objeto de burla por parte del mundo científico. Pero a principios de los noventa se descubrió que, en realidad, los mensajes procedentes de nuestros sentidos son registrados primero por la estructura cerebral más comprometida con la memoria emocional antes de pasar al neocórtex”.

Surgen las necesidades socio-emocionales y psicosociales y la necesidad de actuación con el fin de conseguir disminuir el exceso de emociones negativas y aumentar las positivas, de conseguir un adecuado nivel de competencias emocionales que permitan a las personas afrontar situaciones negativas y estresantes con mayor capacidad de adaptación y de toma de decisiones adecuadas y adaptativas. En definitiva, de atender “lo emocional”, cuestión que ha estado “desatendida” por la Sociología hasta hace poco tiempo.

Toda problemática social lleva asociada un componente emocional,



¿Cómo se podrá sentir una persona ante la pérdida de un trabajo?, ¿cómo se podrá sentir una madre al no poder atender a un hijo minusválido?, ¿qué emociones podrán sentir unos padres ante un hijo drogadicto?, ¿cómo se siente una persona que pierde su negocio?, ¿cómo se siente un joven que debe abandonar los estudios para trabajar y se queda en paro?.

Posiblemente sentirán pena, tristeza, rabia, ansiedad. Se establece un binomio entre problema y expresión emocional que será diferente en cada caso y en cada persona; de estas situaciones surgen cantidad de preguntas, y quiero encontrar respuestas;

Y esta es mi propuesta investigativa, indagar en la interacción que las emociones, el constructo “Inteligencia Emocional” tanto de las personas como a nivel colectivo – social - mantiene con los procesos de exclusión social.

Un proyecto cuyos destinatarios iniciales son personas en situación de exclusión social unidas por un vínculo de grupo, que comparten situación y características.

Con este proyecto pretendo lograr cambios o mejoras, tanto en las personas como en el colectivo, a partir de una experiencia de intervención diseñada y pensada en el grupo, aunque adaptable a las circunstancias individuales.

Por tanto quiero dejar claro que el propósito de este proyecto no es el de analizar las raíces estructurales del fenómeno de la exclusión social ni de la evolución de las mismas, sino sobre unos factores concretos que intervienen en los procesos de exclusión, que intervienen decisivamente en las trayectorias vitales de las personas que se encuentran en situación de riesgo y vulnerabilidad social o de exclusión social. Estos factores son las emociones como parte consustancial al ser humano.

Es decir, el objeto de estudio lo centro en el impacto que tiene la “gestión emocional”, la Inteligencia Emocional en el devenir de los procesos de exclusión.

Como se verá en el capítulo dedicado a la Intervención, la población diana la he centrado en las PSH, en un grupo determinado de personas acogidas en un recurso asistencial no institucional de la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

Tengamos muy presente por tanto, que esta realidad puede ser diferente con otras personas diferentes, en otros contextos diferentes y en otras ciudades diferentes.

El fin último ¿utópico? de mi estrategia es “ayudar a erradicar la exclusión social” para lo cual también deberé tener en cuenta las estrategias y políticas sociales de lucha contra la pobreza y la exclusión social.

*El Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social 2008-2010 (Material didáctico del Master, pág 113-180)* nos indica que el planteamiento estratégico consiste en la adecuación del crecimiento económico con el incremento del bienestar social, desde un enfoque político coherente y eficaz asociado a un modelo conceptual del ciclo de vida de las personas para obtener así una reducción progresiva de las desigualdades sociales y prevenir la exclusión social.

Entre los desafíos que plantea está el fomentar la inclusión activa. Y hace especial referencia al *Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010*.

Rebajar la tendencia en el abandono escolar es una de las grandes preocupaciones reflejadas.

Y de cara al trabajo social profesional, se ha aprobado la cualificación profesional de “Educación de habilidades de autonomía personal y social” para formar a técnicos que promuevan la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia.

Siguiendo en este ámbito del empleo, los retos fundamentales los marca en concentrar la atención en políticas activas para aquellas personas situadas en los márgenes del mercado laboral y en aquellos grupos más vulnerables, inmigrantes, jóvenes, mujeres, trabajadores mayores y personas con discapacidad.

Precisamente son colectivos susceptibles de aplicar programas de educación emocional tal como propongo en las líneas de este proyecto.

Un detalle, en mi opinión muy interesante de este Plan es la declaración y constitución de un reto fundamental, el acceso al empleo y su permanencia en el mismo de aquellas personas que estando capacitados para trabajar se sitúan en los márgenes del mercado laboral, y puntualiza que será **ofreciendo las políticas activas de empleo idóneas y adaptadas a sus necesidades con el objetivo de su inserción.**

Diseñando para ello el Plan Extraordinario de Medidas de Orientación, Formación Profesional e Inserción Laboral. Entre las medidas de este plan se encuentran:

- ▶ Diseñar itinerarios de inserción que supongan una ayuda continua y sistemática adaptada a los perfiles de los usuarios.
- ▶ Fomentar el empleo femenino
- ▶ Aprobar el programa específico para mujeres víctimas de violencia de género
- ▶ Fomentar la actividad emprendedora
- ▶ Apoyar a empresas de economía social
- ▶ Fomentar el autoempleo con el impulso de microcréditos entre personas en situación de riesgo o exclusión social
- ▶ Facilitar el acceso a los jóvenes a nuevas oportunidades ocupacionales, combinando formación y empleo
- ▶ Identificar la contribución de las Buenas Prácticas dentro de las iniciativas EQUAL.

En cuanto al campo de la educación, también haré una breve descripción de algunas de las medidas adoptadas.

El objetivo es alcanzar una Educación de Calidad con Equidad. La educación es el instrumento más adecuado para garantizar el ejercicio de una ciudadanía democrática, responsable, libre y crítica.

Se entiende que una educación de calidad es el instrumento básico para contribuir a la inclusión social activa del sector de la población más desfavorecido y necesitado.

La política educativa también busca garantizar y fomentar la conciliación familiar y laboral que redundará en la mejora de las condiciones de vida de todos los miembros de la unidad familiar y particularmente de la población más vulnerable.

En el marco de los Objetivos Europeos para 2010, está la reducción progresiva del abandono escolar.

En cuanto a las Personas sin Hogar, se propone desarrollar programas de acogida y alojamiento de media y larga estancia en centros que desarrollen actividades de acompañamiento social que superen la asistencia básica de alojamiento y manutención y realicen acciones complementarias o lleven a cabo medidas de inserción laboral y social.

Desde la Cumbre de Lisboa, la movilización de todos los actores sociales en la lucha contra la exclusión ha sido uno de los objetivos fundamentales de la Estrategia Europea de Inclusión Social.

Pero aún más, ahonda en la necesidad de la participación e implicación efectiva de los propios afectados, siguiendo las pautas de la Comisión Europea, que sigue siendo una de las piedras angulares de este Plan, concretándose en la realización de talleres, seminarios, cursos, reuniones individuales, encuentros, etc.

Y entre las acciones que propone llevar a cabo, encontramos:

- ▶ La realización de estudios e investigaciones continuando la mejora del conocimiento de las situaciones que pueden derivar hacia la exclusión social.
- ▶ Continuar con la formación y reciclaje profesional de los trabajadores implicados en políticas de ámbito social de las Administraciones Públicas que conduzca a una cualificación reconocida.
- ▶ Crear la red de Inclusión Social.
- ▶ A nivel de la CAV, son la Ley 12/2008 de 5 de diciembre de Servicios Sociales de la CAV y el Plan Estratégico de Servicios Sociales 2010-2014 de la CAV (última modificación, 5 de julio de 2010) los instrumentos que dan cobertura y regulan todos los aspectos mencionados anteriormente.

Como puede verse, los planteamientos y objetivos de mi proyecto de investigación están alineados con todas estas medidas, acciones, objetivos y propuestas del Plan, entre los que incluyo la formación, educación y desarrollo de la Inteligencia Emocional.

En las anteriores líneas hago alusión a mis objetivos de proyecto, pero ¿cuáles son estos?

A continuación expongo la relación de Objetivos, así como la de mis Hipótesis de partida. Relaciones a las que acompaño con el Cuadro de Mando del Proyecto, con el Panel de Indicadores mediante los cuales mediré el grado de consecución y correlación entre lo planteado y lo conseguido.

Los objetivos del proyecto están orientados en cuatro ámbitos:  
Generales, Específicos, Operativos, Personales

## 2.1.- Generales

- Aportar datos y conocimientos para profundizar en el conocimiento del fenómeno de la Exclusión Social, a través de las claves emocionales de la exclusión social.
- Saber si la Inteligencia Emocional como campo de conocimiento y desarrollo humano, puede aportar un modelo específico de intervención social que pueda satisfacer necesidades personales y sociales de personas en situación de exclusión social.
- Saber si podemos apoyarnos la Inteligencia Emocional para prevenir los procesos de exclusión desarrollando un programa de educación de competencias emocionales en la familia, la empresa, la educación y la salud.

## 2.2.- Específicos

- Conocer hasta qué punto la “no gestión de las emociones” se convierte en factor desencadenante de situaciones de exclusión social.
- Saber si a través del desarrollo y educación de competencias emocionales de personas y colectivos en situación de riesgo o de exclusión social podemos facilitar, mejorar y acortar sus procesos de integración social y laboral.
- Favorecer el equilibrio emocional de las personas y por tanto su bienestar personal que participen en el grupo de intervención.
- Ayudar a Lograr la plena autonomía vital de las personas integrantes en los grupos de intervención que les permita su plena integración.
- Descubrir si este desarrollo de competencias emocionales puede ofrecer una inserción laboral en el entorno del trabajo social.

## 2.3.- Operativos

- Desarrollar la metodología planteada y llegar a conclusiones relevantes.
- Realizar un diagnóstico sobre la utilización de la Inteligencia Emocional como herramienta de intervención por parte de los profesionales del trabajo social en Vitoria-Gasteiz.
- Realizar una experiencia piloto de intervención mediante un modelo de Inteligencia Emocional con un grupo concreto de PSH en el contexto social de Vitoria-Gasteiz.
- Evaluar los resultados de dicha intervención comparándolos con la situación de partida.

## 2.4.- Personales

- Realizar el Master “Exclusión, Integración y Ciudadanía” con alta calificación.
- Avanzar y Profundizar en el conocimiento del fenómeno de la Exclusión Social, desarrollando el Proyecto del Master “Exclusión, Integración y Ciudadanía”.
- Avanzar y Profundizar en el conocimiento de las claves emocionales de la exclusión social.
- Aportar mi trabajo y contribución en la búsqueda de un nuevo hacer, con el intento de aportar valor añadido y conocimiento desde perspectivas y alternativas diferentes que permita avanzar en la solución de un problema y fenómeno dramático que está lastrando con su injusticia social nuestra sociedad.

### 3

## Hipótesis, “Ideas Fuerza”

- La aplicación de un modelo de Inteligencia Emocional (Educación y desarrollo de competencias emocionales) en sistemas sociales como la familia, la educación y la empresa, puede contribuir de manera eficaz a la prevención de procesos de exclusión social.
- La no regulación emocional de personas en situación de riesgo y vulnerabilidad social constituye un factor precipitante-desencadenante de procesos de exclusión social.
- La formación de los Profesionales del Trabajo Social en el desarrollo de Competencias Emocionales mejora su trabajo de intervención con personas en situación de exclusión social y les protege de riesgos psicosociales relacionados con su trabajo.
- La intervención social mediante un modelo específico de Inteligencia Emocional mejora los resultados en los procesos de inclusión socio-laboral acortando plazos y mejorando las capacidades, competencias y habilidades personales para afrontar su plena integración.
- El desarrollo de competencias y habilidades socio-emocionales a través de un modelo de Inteligencia Emocional puede ofrecer un camino de inserción laboral en el entorno del trabajo social.

## 4

## Indicadores

El panel de Indicadores se convierte en el verdadero “Cuadro de Mando” del Proyecto.

A través de ellos trataré de comprobar el nivel de logro de los objetivos establecidos, así como de verificar o no las Hipótesis de partida planteadas.

#### 4.1.- Indicadores de Objetivos:

Ámbito de Objetivo	Indicador	Medición	Nivel de logro
General Objetivo, 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Índice de datos “nuevos” relativos a la Inteligencia emocional aplicada a la exclusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionarios</li> <li>▪ Entrevistas</li> <li>▪ Datos investigados</li> <li>▪ Datos generales de la intervención</li> </ul>	
General Objetivo 2,3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de certeza sobre la aportación de la Inteligencia Emocional como modelo de prevención e intervención social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionarios</li> <li>▪ Entrevistas</li> <li>▪ Datos generales de la intervención</li> </ul>	
Específicos Objetivo 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de casos conocidos</li> <li>▪ Índice de opiniones de expertos y profesionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionarios</li> <li>▪ Entrevistas</li> <li>▪ Datos generales de la intervención</li> </ul>	
Específicos Objetivos 2,3,4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de personas que mejoran sus procesos de inclusión.</li> <li>▪ Nivel adquirido y/o mejorado de competencias emocionales: Empatía Escucha activa Confianza. Autoconfianza Control de la vergüenza Control del miedo Afrontar dificultades Resolución de conflictos Control del estrés y ansiedad Control de los impulsos Agresividad, ira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos generales de la intervención</li> <li>▪ Test diagnóstico</li> <li>▪ Evaluación pos-intervención</li> </ul>	
Específicos Objetivo 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de personas que puedan afrontar una vida autónoma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos generales de la intervención</li> <li>▪ Evaluación pos-intervención</li> </ul>	
Específicos Objetivo 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Índice de datos recogidos</li> <li>▪ Índice de respuestas positivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionarios</li> <li>▪ Entrevistas</li> <li>▪ Datos generales de la intervención</li> <li>▪ Evaluación pos-</li> </ul>	

		intervención	
Operativos Objetivo 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de cumplimiento de cronograma y metodología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metaevaluación del proyecto</li> </ul>	
Operativos Objetivo 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de datos recogidos</li> <li>▪ N° de profesionales que utilizan la Inteligencia emocional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionarios</li> <li>▪ Datos investigados</li> </ul>	
Operativos Objetivo 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de fases completadas de la intervención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metaevaluación de la intervención</li> </ul>	
Operativos Objetivo 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción de las personas del grupo de intervención</li> <li>▪ Grado de cumplimiento de las fases</li> <li>▪ Nivel de competencias emocionales adquiridas o mejoradas</li> <li>▪ Grado de autonomía alcanzado</li> <li>▪ Grado de satisfacción del Hogar Betoño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación general del proyecto</li> </ul>	
Personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de cumplimiento y satisfacción personal</li> <li>▪ Entrega del proyecto en plazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metaevaluación personal</li> <li>▪ Calificación académica del Master</li> </ul>	

#### 4.2.- Indicadores de las Hipótesis:

Hipótesis	Indicador	Medición	Nivel de logro
H.1 H.2 H.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos y respuestas obtenidas que correlacionen positivamente con la hipótesis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación/correlación de hipótesis</li> </ul>	
H.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos y respuestas obtenidas que correlacionen positivamente con la hipótesis</li> <li>▪ N° de personas que hayan mejorado su situación</li> <li>▪ N° de personas que hayan adquirido autonomía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación/correlación de hipótesis</li> </ul>	
H.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos y respuestas obtenidas que correlacionen positivamente con la hipótesis</li> <li>▪ N° de personas dispuestas y que puedan integrarse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación/correlación de hipótesis</li> </ul>	

## **Marco Teórico**

## Justificación sociológica

Como ya he expuesto en el prólogo, sitúo el marco teórico de este proyecto de investigación-intervención abarcando diversas perspectivas sociológicas. Desde la propia de la Exclusión Social a la Sociología de las emociones pasando por la Sociología de la vida cotidiana; pero también desde una perspectiva de la Psicología social y Antropología.

Una serie de perspectivas interrelacionadas y que nos pueden aportar un marco teórico de trabajo sobre los conceptos de políticas públicas, ciudadanía y participación.

Sin perder de vista el contexto general, que es el de la exclusión puesto que no debemos perder de vista sus causas estructurales.

Pero también desde la perspectiva de las emociones, desde la inteligencia, emocional y de la educación y desarrollo de las competencias emocionales.

A continuación iré desarrollando cada uno de los marcos teóricos propuestos.

En cuanto al planteamiento teórico de la exclusión social, utilizaré el capítulo 3.- *Fundamentos teóricos. Marco conceptual.* de *“Compañeros de soledad”. Una investigación sociológica sobre las Personas sin Hogar con perro y su relación afectiva. ¿Es posible su integración a través del trabajo con perros?*

Se trata de una investigación que realicé en el año 2007 como proyecto del curso “Experto en evaluación, programación y supervisión de políticas de inserción social”. Y considero que está abordado desde un amplio abanico de aportaciones teóricas de notables expertos y autores sobre el tema:

### 5.1.- Exclusión Social.

*La justicia social sería acabar con millones de desposeídos  
A cambio de algunos centenares de despojados  
Eduardo Mazo , “Alpanpan”, pág 69*

El término “exclusión social” empieza a utilizarse durante la última parte del siglo XX para referirse a todas aquellas personas que, de alguna manera, se encuentran fuera de las oportunidades vitales que definen una ciudadanía social plena en las sociedades avanzadas. Se define en términos de aquello 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”. (José Félix Tezanos: *“Tendencias en Desigualdad y exclusión social”, pág.11*)

La exclusión social, como realidad y como concepto, ha puesto de manifiesto una nueva forma de relación social. Por un lado trasciende el concepto de pobreza, definido por la dimensión económica. Por otro lado, se distancia del concepto de marginación, al no ir asociado necesariamente a un rechazo o transgresión de las normas y valores de la sociedad de pertenencia, sino a una **debilidad y ruptura del vínculo social**, derivada de la falta de participación. 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. (Esther Raya Díez, Inguruak, Abril 2002) pág.106

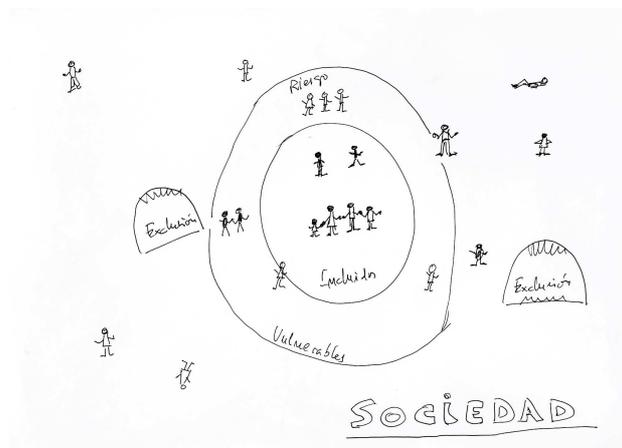
Siguiendo a autores como **Castel y Tezanos**, podemos reconocer que la exclusión es una cualidad del sistema social, compuesta de elementos estructurales, propios de las sociedades postindustriales; los cambios sociales producidos en el ámbito del trabajo (escasez, precariedad, fin del pleno empleo) y la persistencia del desempleo han desembocado en procesos de **empobrecimiento, desestabilización y desafiliación**.

Por su parte, **Rodgers G.(1995)** tras estudiar las definiciones de exclusión social que aparecen en diversos documentos europeos, nos presenta 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. (Carmen Alemán, "Política Social", pág.484)

En la actualidad, y desde una concepción social del término, 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 (ARARTEKO, "Respuestas a las necesidades básicas de las Personas sin Hogar y en Exclusión grave" pag.89)

Pero aún más, siguiendo al Profesor Tezanos, se debe precisar que el concepto de exclusión social expresa una manera específica de estar en la sociedad que implica una determinada concepción del orden social.

Para entender mejor las raíces de esta problemática social deberemos fijar nuestra atención en la existencia de **tres bloques de conceptos relacionados**:



- Conceptos que ponen el acento en las vivencias sociales que implican un apartamiento de los estándares predominantes en una sociedad

- Bloque de conceptos situado en el terreno económico, abarcando aquellas circunstancias englobadas en la idea de pobreza o carencia de recursos
- Un tercer bloque de conceptos relacionados con la problemática de la alienación con referencia a procesos históricos específicos.

Tener o no tener un trabajo “normal” implica en las sociedades actuales un riesgo serio de quedar alienado, fuera del estándar de integración social. (en línea con C. Marx y su consideración de la alienación como procesos económicos-sociales concretos) (José Félix Tezanos: “Tendencias en Desigualdad y exclusión social”, pág.16-19 )

Los estudios sobre la exclusión realizados en el estado español por Aguilar, Gaviria, Laparra, 1998; Santos, Sanz, 1998 y Tezanos, 1998, tienden a considerar una serie de factores exclusógenos que, en función de la incidencia de unos u otros, intensidad o confluencia de varios, se habla de diferentes tipos de exclusión o de mayor o menor gravedad de la misma.

Además, destacan esta serie de factores de exclusión expresando los ámbitos vitales a los que afectan y su manifestación:

**EMPLEO.-** No acceso al mercado laboral, acceso precario o inestable.

**INGRESOS.-** Insuficiencia o inestabilidad.

**VIVIENDA.-** No acceso a la vivienda o acceso precario, condiciones de habitabilidad insuficiente.

**EDUCACIÓN.-** Insuficiente cualificación o no acceso al sistema educativo.

**NORMATIVO.-** Conflictos familiares, sociales, legales, comportamientos delictivos y desviados.

**PERSONAL-RELACIONAL.-** Carencia de relaciones sociales y personales, insuficiente red de apoyo.

**SALUD.-** No tener acceso al sistema sanitario o tratamiento, cronificación de la situación económica por problemas de salud. (Esther Raya Díez, *Inguruak*, Abril 2002, pág.109)

Por su parte, **Pedro Cabrera** en su obra “Un Techo y un futuro” (pág. 17) nos ofrece una visión clarificadora de las circunstancias que favorecen la exclusión social:

**De tipo material.-**Pérdida de empleo o de hogar, situación económica precaria.

**De tipo relacional.-**Problemas familiares, violencia en el hogar, aislamiento

**De tipo personal.-** Problemas físicos o mentales.

**De tipo institucional.-**Salida de prisión o de otras instituciones de acogida, exilio

Estos factores se centran principalmente en considerar las dimensiones objetivas de la exclusión, permitiendo dimensionar 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” (ARARTEKO, “Respuestas a las necesidades básicas de las Personas sin Hogar y en Exclusión grave”, pág. 90)

Por tanto y, a tenor de las aportaciones de los expertos, básicamente debemos entender la exclusión social como una **negación de derechos sociales y oportunidades vitales fundamentales**.

Con el concepto de “exclusión social grave” nos referimos al proceso en el que están inmersas las personas con necesidades más acuciantes dentro del conjunto de personas en situación de exclusión y refleja una forma de vivir en sociedad sin participar en ella, por la precariedad o ausencia de las relaciones sociales y afectivas.

Nos referimos a las personas que se ubican en la periferia de la exclusión, personas excluidas dentro del propio conjunto de personas en situación de exclusión; que se encuentran desconectadas de las redes normalizadas de atención social.

A tenor de estas últimas reflexiones considero oportuno recordar las teorías de **Simmel**. “**Pensamiento dialéctico**” e “**Interacción Social (Asociación)**” en la que nos describe una “**Geometría Social**” basada en conceptos como el **número** (de personas que intervienen en una interacción) y la **distancia** en las relaciones sociales (entre individuos). Esta teoría la complementa con sus Tipos Sociales que los ilustra con la figura del **Pobre**: Lo define en términos de sus relaciones sociales, pues es ayudado por otras personas o al menos tiene derecho a esa ayuda.

### 5.1.1.- 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 social.

Sus itinerarios vitales se relacionan con procesos asociados a la interconexión de factores de orden estructural, familiares, relacionales, personales y culturales. Es entre las personas sin hogar donde los déficits personales de todos estos aspectos alcanzan sus mayores niveles. (José Félix Tezanos: “Tendencias en Desigualdad y exclusión social”, pág. 651)

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 el Observatorio Europeo sobre el Sinhogarismo establecido por **FEANTSA** (Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant Avec les Sans-Abri), en 1991 se aprecia en todos los estados miembros un incremento en el número de personas que viven sin techo o en condiciones inadecuadas y/o inseguras. El trabajo elaborado por **Edgar; Doherty, Mina-Coull, en 1999**, señalaba los siguientes cambios estructurales que delimitan la evolución del “sinhogarismo” en Europa:

- **Cambios demográficos:** Hay cada vez más gente que vive sola. Las parejas son menos estables y las rupturas más frecuentes. Se sobrevive más años tras la jubilación
- **Cambios socioeconómicos:** Se ha venido produciendo una importante reducción de puestos de trabajo bien remunerado y a tiempo completo con el consiguiente incremento del desempleo y la precariedad laboral, lo que hace más difícil el acceso a la vivienda.
- **Cambios en la provisión de bienestar social:** Como resultado del desempleo masivo, cada vez hay más personas que deben subsistir gracias a las redes de bienestar social y servicios sociales.
- **Cambios en el mercado de la vivienda:** Se aprecia un declive general en la provisión de viviendas de alquiler por parte del sector público cediendo terreno a favor del sector privado. Esto acaba dejando a los grupos con menores ingresos en una situación de dependencia cada vez mayor respecto de los subsidios para alojamiento.

En cuanto a España, los datos reflejan una previsible evolución negativa del problema, 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. (Pedro Cabrera, *La acción social con personas sin hogar en España*, FOESSA-Cáritas, pág 27)

### **Pero cuándo hablamos de Personas sin Hogar. ¿A quiénes nos estamos refiriendo?**

No es fácil encontrar una definición para las personas sin hogar, máxime cuando, en el caso de España, no disponemos de una definición legal-oficial.

El uso término “sin techo” o “sin hogar” (hay que diferenciarlos) se ha generalizado desde los años noventa por traducción e influencia europea del término “homeless” o “sans-abri”. Términos que han venido a sustituir a usadas tradicionalmente. “mendigo”, “indigente”, o la más reciente “transeúnte”.

El término “sin hogar” hace alusión al hecho de una persona que **está** sin hogar, evitando el **es** un sin hogar. (Fundación San Martín de Porres. “Actividad y empleo con Personas sin Hogar”)

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.

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 afectivo de apoyo ni de protección social.

La FEANTSA, desde 1995 se inclinó por una 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”** ((M<sup>a</sup> Rosario Sánchez en José Félix Tezanos: “Tendencias en Desigualdad y exclusión social”, pág. 655)

Por su parte, Pedro José Cabrera hace hincapié en que el concepto tiene que ver con el aspecto situacional, más que con una pauta conductual específica. Es decir, 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. (Pedro Cabrera, “La acción social con Personas sin Hogar en España” FOESSA, pág 24)

Aún así, esta “definición situacional” de exclusión residencial entraña un problema conceptual ya que, como bien señala la profesora M<sup>a</sup> Rosario Sánchez Morales: “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”.

El “sin hogar” es aquel 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.

**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 reconstruyen la identidad de estas personas como sujetos sociales que les lleva a la desarticulación llevada al extremo.**

(José Félix Tezanos: “Tendencias en Desigualdad y exclusión social pág.656)

La RAIS (Red de apoyo a la Integración Sociolaboral) expone como característica principal de las Personas “Sin Hogar” **la falta de redes sociales** en su ámbito geográfico habitual, la soledad, la falta de autoestima, la incompreensión por parte de la sociedad y la invisibilidad que sufren.

Sin embargo, en este sentido de “invisibilidad”, Darío Pérez Madera (Director del SAMUR Social de Madrid) nos aporta que las Personas sin Hogar, son la **“Imagen estética de la exclusión social”** (entrevista personal).



## 5.1.2.- Factores exclusógenos

Las anteriores líneas nos sitúan en un marco de “procesos de exclusión” de las Personas sin Hogar. Son procesos de ruptura del vínculo social en tres ámbitos:

- Ruptura de los vínculos familiares y personales. No tienen relación habitual o no mantienen ya ningún contacto con su familia.
- Ruptura de los vínculos laborales. Las personas sin hogar no tienen empleo o no tienen empleo fijo que les proporcione ingresos estables
- Ruptura de los vínculos sociales. Pueden perder a sus amigos o pueden tener dificultades institucionales, problemas judiciales, policiales.

Invitaré a mi destino a encontrarnos en la mitad del camino. Así nos ahorraremos ambos un largo y fatigoso trecho. Eduardo Mazo, “Anónimos”, pág. 95

Estamos ante una situación de “**sucesos vitales estresantes**”. **Rupturas personales que pueden ser encadenadas**, una ruptura puede conducir a otra. **Son traumáticas**, provocan un alto sufrimiento psicológico en la persona, de manera que su voluntad puede verse debilitada. Y **son bruscas**, incluso se pueden vivir varios grandes traumas encadenados y alejados en el tiempo durante su vida.

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. (Fundación San Martín de Porres, “Actividad y empleo con personas sin hogar”, pág.26-27)

M<sup>a</sup> Rosario Sánchez Morales se manifiesta de igual forma al considerar que la situación en la que se encuentran las personas “sin hogar” es el resultado de la concurrencia de múltiples factores de variada etiología. M. Dally en un texto de la FEANTSA (1994) establece que las causas conducentes al “sinhogarismo” son de naturaleza material/económica (pobreza y crisis económicas), relacionales (pérdida de redes sociales de apoyo y sentimientos de abandono y soledad), personales (enfermedad física y mental, adicciones) e institucionales (reclusión o internamientos)

Los trayectos vitales de estas personas nos remiten, para su comprensión, a un modelo pluridimensional.

**Hay que considerar que tras las traumáticas vidas de estas personas hay factores familiares/relacionales. Entre ellos cobran especial relieve 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.**

Según no pocos profesionales y expertos, **“los problemas relacionales pueden generar problemáticas añadidas suficientes como para que las personas acaben en la calle”**

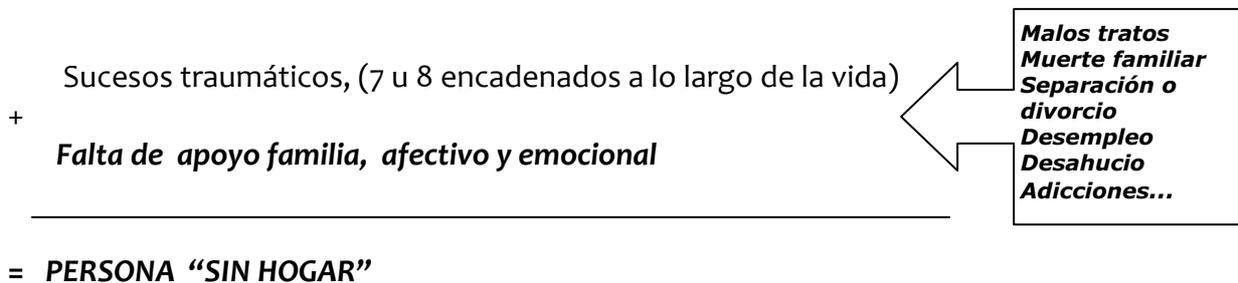
Todas estas situaciones deficitarias en la esfera relacional llevan a estas personas a un profundo aislamiento y desarraigo social que dan lugar a **sentimientos de SOLEDAD y minusvaloración personal**. Igualmente inciden factores individuales como la personalidad, el género, el estado civil, la raza, la salud, a lo que deberíamos añadir trastornos de vida, alcoholismo, ludopatía, drogadicción, y vínculos con el mundo del delito.

Igualmente se debe mencionar 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**.

Recordando a *García Roca*: “la enfermedad del ánimo” es una de las claves explicativas que hay detrás de las experiencias vitales de estas personas.

No debo olvidar la existencia de factores culturales entre los que destacan, por un lado, los cambios en la estructura de las familias españolas que está dando lugar a que el soporte de apoyo sea menor; y por otro lado, un doble plano de factores: un primer plano se sitúa en insolidaridad, individualismo y competitividad, y un segundo plano asociado a la “invisibilidad social” (ya aludida) a la que se procura someter a este colectivo de personas. (*José Félix Tezanos: “Tendencias en Desigualdad y exclusión social”, pág.657-659*)

Como conclusión y ejemplo ilustrativo sirva el siguiente esquema:



El estudio de los factores exclusógenos nos revelan, y considero oportuno enfatizarlo, la vital importancia de la relación causa-efecto de las de rupturas familiar/ relacional y pérdida de redes sociales de apoyo en las vidas de estas personas.

Nos muestran la verdadera **Dimensión Social** - caracterizada por la disolución de los vínculos, la desafiliación y fragilización del entramado relacional. La marginalidad afecta al contexto inmediato, a la trama social, a los mundos vitales, a las relaciones sociales, a las resistencias del contexto y la **Dimensión Personal** - que está caracterizada por el desarraigo vital, escasas motivaciones y bajas expectativas, que conllevan sentimientos de incompetencia y una menor participación e integración social. (*García Roca, 1995, pág.65, en López Cabanas, pág.29,30*)

Estas secuencias de rupturas y sucesos estresantes pueden colocar a las personas en una situación de extrema vulnerabilidad que les lleve a la exclusión social.

Pedro Cabrera en su obra “Huéspedes del Aire” (pág. 381) nos 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.

Estos apoyos pueden ser de tipo **emocional** (sentimiento de ser amado, poder confiar en alguien, compartir), **instrumental** (servicios, ayuda doméstica, dinero, cuidados) o **informativo** (recibir información, consejos para resolver problemas) (Miguel López Cabanas, Fernando Chacón: “Intervención Psicosocial y Servicios Sociales. Un enfoque participativo”. pág. 186).

Tal es la importancia otorgada a estos factores exclusógenos que, no en vano, son un foco de atención preferente en todos los ámbitos del estudio de la exclusión social de las personas sin hogar.

Me haré eco del capítulo 7 del trabajo de Esther Raya Díez, “Indicadores de exclusión social” UPV, 2006, (pág. 99) :

En él analiza a través de indicadores los diferentes factores de exclusión social, entre varios dedicados al ámbito de las relaciones sociales, plantea:

- Indicador - Exclusión severa en el ámbito de las relaciones sociales: **Situaciones de carencia (aislamiento) y/o conflictividad en las relaciones familiares, de amistad y vecinales.** La condición es que la problemática se dé en las tres dimensiones familiar, de amistad y vecinal.

En cuanto a la dimensión de integración social y familiar, presenta:

- Indicador- Exclusión grave: **Carencia o conflictividad de relaciones familiares, de amistad y vecindad.**

En cuanto a la exclusión de la participación en la sociedad:

- Indicador- Exclusión en la participación en sociedad: **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.**

Situaciones todas ellas, muy presentes en las vidas de las personas sin hogar.

Atendiendo a la gran variedad de indicadores el ámbito relacional puede analizarse desde las teorías de las redes sociales y desde los de participación social. El primer aspecto, siguiendo a Gracia Fuster (1997) el concepto de **Red Social** se asocia con las características de las redes sociales, la cantidad de relaciones sociales que tiene una persona. El **Apoyo Social** recoge las funciones que cumplen las personas o grupos que configuran la red social de un individuo y los efectos que tienen en el bienestar, y la **Red de Apoyo** que se refiere al subconjunto de relaciones con funciones de apoyo en momentos críticos de necesidad y demanda de apoyo.

Por tanto, debemos otorgar al papel de la familia la categoría de fundamental, máxime cuando los cambios en el modelo familiar que se están produciendo en la actualidad suponen un factor muy importante de riesgo de exclusión social. No en vano, la familia es la institución social mejor valorada en todos los países europeos.

La ruptura total de cualquier lazo afectivo familiar es una característica generalizada entre las Personas Sin Hogar.

Pero no quiero dejar pasar estas líneas sin recordar que estamos asistiendo a un aumento de familias en la calle. (GETS, *Encuesta sobre Tendencias Familiares en España*)

A lo largo de estas líneas sobre la exclusión social hemos visto la importancia del aspecto emocional, a la necesidad de apoyo y equilibrio emocional de las personas, tanto en su vertiente de “factor exclusógeno”, como la de “consecuencia de la situación de exclusión”.

Sin perder de vista los factores estructurales (políticas laboral, educativa, formativa, de inmigración, sociales, económicas,..) , nos encontramos también con elementos personales y relacionales y cuestiones que se vinculan con el sistema de valores de nuestra sociedad.

Precisamente la variable actividad laboral/inactividad laboral resulta fundamental en los procesos de exclusión social, así nos lo hace ver M<sup>a</sup> Rosario Sánchez Morales en “*La población sin techo en España. Un caso extremos de exclusión social*”, pág. 37 y 38.

Y de esta consideración podemos extraer la importancia de cómo se afronta a nivel emocional una situación dramática, estresante de desempleo, precariedad, ruptura matrimonial, etc. Porque tengamos en cuenta que, en el contexto pluridimensional de la exclusión social; “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”.

Comentario que forma parte de una entrevista del estudio de M<sup>a</sup> Rosario Sánchez Morales “*La población sin techo en España. Un caso extremos de exclusión social*”, pág. 41.

Obra en la que también y en el contexto de las líneas anteriores, M<sup>a</sup> Rosario Sánchez Morales nos 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.

**“La pérdida de los vínculos sociales y la destabilización emocional reconstruyen la identidad de estas personas como sujetos sociales que les lleva a la desarticulación llevada al extremo”.**

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 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, ante decisiones que pueden hipotecar la planificación del futuro, que podrían acarrear consecuencias catastróficas. (Vicente M. Simón, “*La participación emocional en la toma de decisiones*”).

Pero sobre esta cuestión volveremos algo más adelante ya que en este punto creo oportuno avanzar en este capítulo teórico a través de las aportaciones de la sociología de las emociones....

## 5.2.- Sociología de las Emociones.

Este apartado lo desarrollaré mediante el trabajo y aportaciones de *Eduardo Bericat Alastuey* en “*La sociología de la emoción y la emoción en la sociología*”, Un extenso artículo en el que desarrolla las investigaciones y aportaciones teóricas de tres pioneros de la *Sociología de las Emociones*, *Thomas J. Scheff*, *Arlie R. Hochschild* y *Theodore D. Kemper*.

Sólo ahora, sólo desde nuestro horizonte posmoderno, ahora que el velo de la modernidad empieza a rasgarse y el sistema muestra ya algunas de sus más queridas y sagradas coherencias, podemos preguntarnos cómo y por qué la sociología, ciencia del estudio de las lógicas de acción social y de las estructuras sociales, ha prescindido durante casi doscientos años de una dimensión humana tan íntimamente vinculada a la sociabilidad como la constituida por los afectos, las pasiones, los sentimientos o las emociones. La «construcción social de la realidad», aplicada en algunos casos repetida, típica y tópicamente a los fenómenos más peregrinos, insustanciales e irrelevantes, ha prestado escasa consideración a la realidad emocional de los seres sociales concretos y a la realidad emocional de las sociedades.

Según *Kemper* 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.

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, o como nos indica *Hochschild*,

La incorporación de las emociones en el estudio psicológico puede contribuir decididamente al descubrimiento de nuevos fenómenos sociales, aportando al sociólogo datos añadidos, nuevas perspectivas, en definitiva, nuevas visiones de la realidad social (*Hochschild*)

Y esta relación que propongo entre la Sociología de las Emociones y la exclusión social, me parece importante porque desde esta perspectiva se atienden aspectos como el de “poder y estatus en las relaciones sociales” de *Theodore D. Kemper* que pone de relieve las dos dimensiones básicas de la sociabilidad, el poder y el estatus. *Kemper* entiende el concepto de estructura social como distribución desigualitaria de posiciones en los dos ejes propuestos.

Este juego de intercambio determina las emociones que evocarán internamente los sujetos, pudiendo ser esta evocación negativa, si el sujeto se considera a sí mismo responsable de un insuficiente nivel de poder y/o estatus,

dará lugar a una emoción negativa o dolorosa: culpa, vergüenza, miedo, ansiedad, depresión.

Estas emociones son consideradas por *Kemper* como *estructurales*.

La culpa emerge y se deriva de la transgresión de los estándares morales y explica la ansiedad asociada a la culpa y la huida como conducta típica.

O puede ser que el sujeto se perciba a sí mismo como un ser vulnerable, evocándose en este caso la emoción miedo-ansiedad.

El rol de poder en el desarrollo de la ansiedad ya fue reconocido por Freud.

La ira, el enfado, así como la expresión de sentimientos hostiles, señalan al otro nuestra disposición disuasoria, mediante el poder contra o mediante la cobardía.

La depresión puede ser resultado de una insuficiencia de gratificaciones, o causada por la pérdida de un ser querido, que en el caso de personas ancianas se agrava por el factor edad como una reducción de vínculos sociales.

Otra importante emoción del modelo de *Kemper* es la vergüenza, experimentada ante un fallo, un error cometido, que muestra a los demás “nuestra incompetencia”.

Y un interesante enfoque de *Kemper* está en una emoción como el amor. Tras esta emoción existe una relación social de intercambio. Este modelo relacional aplicado a las emociones distingue entre “querer o gustar” y “amar”. Esta sencilla diferencia, que sólo un análisis sociológico, relacional, puede desvelar, ayuda a explicar la estructura social de las tasas de divorcio, que a la postre puede convertirse, y de hecho se convierte, en un factor de exclusión social.

*Eduardo Bericat* continúa su artículo con las aportaciones teóricas de *Arlie R. Hochschild*, sobre las normas sociales y estructura social.

Dicho autor parte de la evidencia empírica con que se manifiestan los sentimientos en la vida cotidiana, no sólo las olas excepcionales de emoción.

Es decir, los sentimientos, emociones que participan en el juego de la vida social.

Para *Hochschild*, las emociones están orientadas a la acción, pero también hacia la cognición. Están condicionadas con nuestras expectativas previas, cumpliendo una función de señal.

En su modelo *Hochschild* (1979) relaciona experiencia emocional, gestión emocional, normas emocionales, estructura social e ideología.

Las emociones están cargadas de significado, sentidos anclados en contextos sociohistóricos en los que aparecen dos dimensiones:

Normativa, las normas sociales no sólo se aplican a la conducta y al pensamiento, sino también a las emociones, por lo que podemos hablar de “normas emocionales”. Estas normas constituyen un modo de control social que define lo que debemos sentir en diversas circunstancias. Debemos estar alegres en las fiestas y tristes en los funerales.

Que por otra parte, son emociones que se “contagian”.

Estas normas también legitiman la intensidad y duración del enfado.

La cultura está plagada de normas emocionales que regulan qué, cuándo, cómo y cuánto debemos sentir.

El concepto de gestión emocional alude a las acciones por las que intentamos modificar el grado o la cualidad de una emoción.

En la vida cotidiana, muchos de los comentarios que recibimos de los demás refieren la conveniencia o no de mostrar una determinada emoción en un contexto social. Las emociones entran en el juego de la vida social como emociones comunicadas. Y es aquí donde *Hochschild* habla de “gestión emocional” como un cambio real en los sentimientos. Bien mediante un cambio de expresión como medio para modificar sentimientos reales, o bien modificando el sentimiento por medio de cambio en nuestro foco perceptivo sobre la situación, o por acciones fisiológicas, como puede ser respirar profundamente para calmarse.

Pero (*Hochschild, 1990*) también analiza la estructura emocional de la existencia cotidiana de las familias por medio de las tensiones de género y el coste emocional que conllevan. Introduce la frustración y los límites normativos para las expresiones de ira, el resentimiento de las mujeres con los maridos que rechazan el compartir las tareas del hogar, y las tensiones producidas por la atención a los hijos de los padres que trabajan. Si la imagen emocional típica del hogar es dulce y relajada, en estas familias aludidas se invierte el sentido emocional.

Esta puede ser la explicación que nos aclare por qué muchos varones apenas hacen uso de las políticas de conciliación. Ahora es en la empresa donde obtienen reconocimiento y estímulos y donde se mantienen relaciones sociales más ricas.

Por su parte, *Thomas J. Scheff* aporta los vínculos seguros e inseguros, por medio de su teoría sociológica de la vergüenza.

Para *Scheff*, la vergüenza es la emoción social por antonomasia siguiendo la estela de *Cooley*, que añade el orgullo. Ambas emociones señalan el estado del vínculo social. Según esto es la vergüenza la emoción que regula el estado de nuestros lazos sociales.

Cuando el otro nos ve bien, nos halaga o lo pensamos, y nos sentimos bien, orgullosos. Sin embargo, cuando imaginamos que el juicio del otro es negativo, entonces sentimos vergüenza, que es una emoción de baja visibilidad pero que nos sume en una peligrosa espiral afectiva.

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 las situaciones de exclusión social.

La vergüenza además constituye una familia emocional, que incluye el pudor, la timidez, el ridículo, la turbación y la humillación, que aparece y da lugar a una cadena emocional formada por la vergüenza-ira, vergüenza-enfado detectada en conflictos sociales.



Para Scheff y desde el marco de una perspectiva sociológica, es una emoción que constituye un componente necesario en la teoría del control social.

En diversas investigaciones encontré, en episodios hostiles en conversaciones entre miembros de parejas con historial conflictivo, una situación de vergüenza, de ruptura del vínculo social, una falta de respeto, desprecio, desconsideración e insultos.

Si esta emoción señala una amenaza al vínculo, una separación, la respuesta es la aceptación de esa ruptura, un alejamiento mutuo.

Ahora bien, la vergüenza reconocida explícitamente por el sujeto implica un reconocimiento del otro, una muestra de respeto por lo que el sistema puede reequilibrarse reparando el vínculo mediante una disculpa o un perdón expresada y sentida. Pero para dar estos pasos es necesario disponer de ciertas competencias emocionales, de capacidades de gestión emocional propia y ajena.

Y estos son conflictos y situaciones que acontecen en el seno de las familias.

Y es aquí donde se sustenta una de mis hipótesis de partida de este proyecto, el trabajo mediante la Inteligencia Emocional puede servir para prevenir procesos de exclusión social.

El análisis de la realidad social, de los fenómenos sociales desde la Sociología de las Emociones está tomando auge, así lo demuestra el que en el recientemente celebrado X Congreso Español de Sociología, se ha incluido un grupo de trabajo sobre esta área de conocimiento de la disciplina. Con tres sesiones, quince comunicaciones y tres ponencias invitadas.

E igualmente en el VIII Congreso Vasco de Sociología, celebrado en Bilbao en el mes de Abril 2010, *Leire García* presentó la ponencia: “*Sociología de género y salud, el caso de la inteligencia emocional*”.

Doy por hecho por tanto, la importancia de abordar los análisis sociológicos desde esta perspectiva, porque nos ayuda a comprender mucho mejor la estructura social y situaciones sociales como la de la exclusión social, en la que están muy presentes emociones como la ira, el miedo, la vergüenza, culpa, el enfado, la frustración, la ansiedad, hostilidad, desaliento, soledad...

Y en mi propuesta está el descubrir cuándo, cómo y por qué se producen, qué efecto tienen sobre las personas en determinadas situaciones de vulnerabilidad o exclusión social, y si influyen como factores desencadenantes o precipitantes de los procesos de exclusión.

Pero tengamos en cuenta que todo lo descrito anteriormente ocurre en el día a día de las personas, en la vida cotidiana

### **5.3.- Sociología de la Vida cotidiana**

Para afrontar esta apartado teórico utilizaré la obra de *Agnes Heller*, “*Sociología de la vida cotidiana*”.

La vida cotidiana aparece como la base de todas las reacciones espontáneas de los hombres a su ambiente social. En ella está contenida la totalidad de los modos de reacción.

Según A. Heller, en toda sociedad hay una vida cotidiana y todo hombre, sea cual sea su lugar ocupado en la división social del trabajo, tiene una vida cotidiana. Para reproducir la sociedad es necesario que los hombres particulares se reproduzcan a sí mismos como hombres particulares y la vida cotidiana es el conjunto de actividades que caracterizan esta reproducción de los hombres particulares, que a su vez hace posible la reproducción social.

El hombre al nacer ya se encuentra en un mundo existente que se le presenta constituido en el que él debe conservarse y dar prueba de sus capacidades vitales. Nace en unas condiciones sociales concretas, en sistemas concretos de expectativas, con instituciones concretas. Ante todo debe aprender a usar las cosas y conservarse en el modo necesario y posible en una época determinada y en una dinámica social concreta. Cuánto más dinámica es la sociedad, tanto más está obligado el hombre a poner continuamente a prueba su capacidad vital. Y esto es para toda la vida.

**“Habéis asistido a lo cotidiano,  
a lo que sucede cada día.  
Pero os declaramos:  
Aquello que no es raro, encontradlo extraño.  
Lo que es habitual, halladlo inexplicable.  
Que lo común os asombre  
Que la regla os parezca un abuso  
Y allí donde deis con el abuso ponedle remedio”.**  
**B. Brecht**

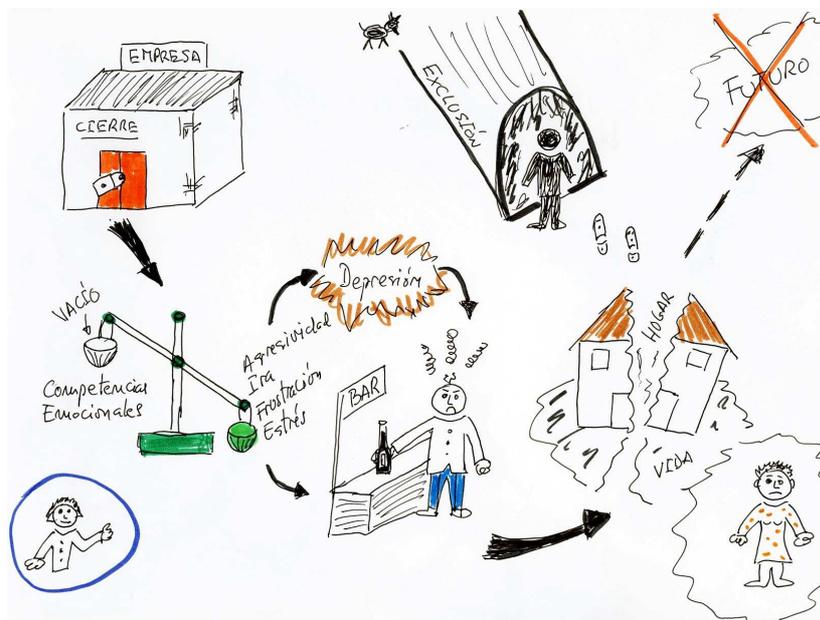
El hombre cuando cambia de ambiente, de trabajo o de capa social, se enfrenta a nuevas tareas, debe aprender nuevas normas, adecuarse a nuevas costumbre. Aún más, debe ser capaz de luchar durante toda la vida.

No obstante, la sociedad le ofrece al mismo tiempo, varias alternativas, el hombre tiene varias ocasiones para escoger por sí mismo su ambiente directo, los amigos, la familia, el tipo de puesto de trabajo, etc..

Para Heller, la actividad cotidiana está compuesta por una serie prácticamente infinita de elecciones, la mayor parte de ellas son indiferentes por lo que respecta al éxito de la acción concreta, el resultado es un objetivo relativo.

El individuo, por lo general, hace sus elecciones considerando aspiraciones y valores concretos, intereses que él asume como motivaciones.

Pero obviamente no todas son indiferentes, algunas de estas elecciones no permiten alcanzar el objetivo, y otras son fatales para el sujeto.



Tenemos entonces *las catástrofes de la vida cotidiana*. Que pueden ser consecuencia de un error de alternativa.

El hombre sucumbe ante estas catástrofes y aparece en su particularidad, en su vida, el conflicto. Un conflicto doble; por un lado con el mundo, o con determinada esfera del mundo, por otro lado, consigo mismo, con su propia particularidad y no sólo con ella, porque el individuo choca con la dureza y la inhumanidad del mundo que no quiere velar los conflictos, sino agudizarlos.

Y aquí volvemos a enlazar con la importancia de la influencia de las emociones en la toma de decisiones.

Ágnes Heller continua su propuesta teórica (pág.93) afirmando que la vida cotidiana mantiene ocupadas diferentes capacidades de diverso tipo. Además operan los afectos más diversos, amor, odio, desprecio, compasión, simpatía, antipatía, envidia, deseo, y un largo etcétera, que como vemos son emociones

Pero muchas de estas capacidades que se quedan muy por debajo del necesario grado de utilización.

Ya hemos visto que en la vida cotidiana la habilidad debe aplicarse en múltiples direcciones, y en lo referente a los afectos, la situación es mucho más complicada. Heller diferencia entre afectos activos, que acompañan e impulsan una actividad, y afectos pasivos, las pasiones. Y son nuestros objetivos los que enciendan las pasiones dominantes en nuestras vidas cotidianas, convirtiéndose en los afectos –guía de toda una vida.

Y dando un paso más, no adentra en la imitación de comportamientos, interesante para nuestra teoría de las emociones contagiadas, imitadas y compartidas.

Con la imitación del comportamiento el particular adopta un comportamiento cargado de valor concreto y socialmente significativo, asume su propia conducta bajo modos de comportamiento que poseen un contenido de valor social.

El carácter de las relaciones sociales presenta una relación directa entre la densidad y la intensidad de los tipos de comportamiento, y todas las relaciones sociales son relaciones interpersonales aunque no todas están basadas en los contactos personales. Pero son contactos habituales, organizados e intensos y necesarios porque lo son en ámbitos como la familia, amigos, grupos de trabajo, y todo tipo de organizaciones.

Estos contactos cotidianos apelan a lo afectos más variados, y algunos de ellos son de vital importancia para la orientación en la vida cotidiana; por ejemplo, simpatía, amor, o antipatía, aversión, odio, indiferencia.

Volvemos a encontrarnos con las emociones generadas por el vínculo relacional. Y son de vital importancia porque su función consiste principalmente en promover o guiar la orientación de los contactos cotidianos.

Los hombres nacemos en una red de relaciones de amor y de odio.



Los afectos de orientación de la vida cotidiana son factores decisivos en las relaciones, que no son otra cosa que contactos sistemáticos caracterizados por los afectos.

El carácter de los sentimientos constitutivos de relaciones es por tanto, la reciprocidad.

Desde el punto de vista de nuestro desarrollo humano las relaciones son los contactos más esenciales, más ricos de contenido, de nuestra vida cotidiana.

Cuanto más intensas son, cuanto más basadas están en la igualdad, cuanto más interviene en ellas el momento de la libre elección y surgidas sobre la base del merecer amor, marcan la vida de las personas, tanto más rica en contenido, tanto más humanizada. Estas relaciones son el valor más alto de la vida cotidiana.

*En este sentido también se expresan Elisabet Tejero y Laura Torrabadella en "Vidas al descubierto. Historias de vida de los sin techo", (pág. 50-53)*

La dimensión sociorrelacional haría referencia a una dimensión que estructura al individuo como un ser que vive en sociedad. La socialización primaria que se desarrolla en el ámbito de la familia, es de vital importancia para la construcción afectiva y emocional del sujeto.

Todos los expertos constatan ya las consecuencias de la precarización de la función amortiguadora de la familia ante el riesgo de exclusión social, quedaría por valorar cuáles son los cambios sufridos por otros vínculos afectivos que van más allá de las relaciones familiares y de parentesco.

Tampoco podemos obviar la importancia que tiene la dimensión psicoemocional para entender las trayectorias y experiencias de vida de la población sin techo.

En su obra introducen interesantes aportaciones de autores como Declerck (2001): La dimensión psicoemocional se situaría en el núcleo de la *clochardisation*

es decir, el hecho de asumir la vida sin techo, en la calle, con todas las consecuencias psíquicas y emocionales de sufrimiento. Sin esta mirada al mundo psíquico y emocional de las personas que viven en la calle no es posible comprender con verosimilitud y profundidad este fenómeno.

Estamos hablando de vínculos afectivos, y vínculos emocionales, por lo tanto, llegados a este punto propongo continuar este capítulo teórico sumergiéndonos en el "mundo de las emociones" y de la

## 5.4.- Inteligencia Emocional

¿Qué es la Inteligencia Emocional?

Antes de contestar esta pregunta, deberemos aclarar y definir la inteligencia.

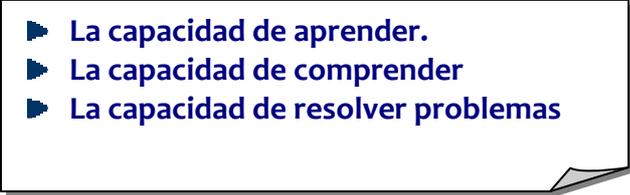
Para ello utilizaré el texto "*Guía de la Inteligencia Emocional*" de Lucrecia Pérsico, 2009.

La mayor diferencia entre el hombre y el resto del mundo animal es la Inteligencia.

Según Aristóteles la inteligencia funciona tomando datos del entorno y elaborándolos a fin de alcanzar un conocimiento superior, pero a la hora de una

definición común, la mayoría de los autores coinciden y se muestran de acuerdo en el afirmar que la inteligencia es una capacidad que ha permitido al hombre sobrevivir y evolucionar, o como dice *Wechsler*: “el conjunto total de recursos de un individuo para adaptarse al medio”.

E igualmente coinciden en tres aspectos de la inteligencia:

- 
- ▶ **La capacidad de aprender.**
  - ▶ **La capacidad de comprender**
  - ▶ **La capacidad de resolver problemas**

En 1905, los franceses *Alfred Binet* y *Théodore Simon* crearon el primer test de inteligencia que consistía en una serie de problemas lógico-matemáticos y verbales.

Sin embargo, en el año 1983 el psicólogo *Howard Gardner* planteó que además de la capacidad lingüística y la lógico-matemática, el hombre tiene otras habilidades y que por ello la inteligencia no se puede medir correctamente valorando estos aspectos. Introduciendo la teoría de que la inteligencia no es única y global, sino múltiple.

En principio propuso la existencia de siete inteligencias básicas en el hombre:

Lingüística, lógico-matemática, musical, espacial, cinésico-corporal, interpersonal e intrapersonal.

En el año 1995 introdujo un nuevo tipo de inteligencia, la naturalista.

Posteriormente en 1998, *Gardner* modifica su teoría de la Inteligencia Múltiple, agregando un nuevo tipo, la inteligencia existencial.

Las teorías de este psicólogo han abiertos nuevas puerta a la investigación y al desarrollo de capacidades que, hasta hace poco, habían sido ignoradas o infravaloradas.

Paulatinamente se impone una nueva forma de ser inteligente que tiene en cuenta nuevos criterios y no sólo la capacidad intelectual o la destreza técnica. El tipo de capacidad que responde más acertadamente a las necesidades que se presentan en la vida moderna es, precisamente la Inteligencia Emocional.

### **5.4.1.-¿Qué es la Inteligencia Emocional?**

La interacción con las demás personas es un elemento clave en la adaptación al medio urbano ya que es lo que nos permite conseguir, mediante la educación, el trabajo, la familia, todo aquello que necesitamos para vivir.

En 1995, *Daniel Goleman*, Psicólogo y redactor del periódico *New York Times*, publico su libro *Inteligencia Emocional*.

Según *Goleman*, la inteligencia emocional está relacionada con un conjunto de habilidades que se basan en la capacidad de automotivarse, de superar decepciones, demostrar empatía, etc. Estas habilidades son interdependientes y se utilizan en diferentes grados.

Pero ya antes de Goleman habían acuñado el concepto moderno de Inteligencia Emocional, Jhon Mayer y Peter Salovey.

Y en 1996 el neurólogo Antonio Damasio que dirige el Instituto del Cerebro y la Creatividad

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.

Según opina D. Goleman , utilizamos un 20% de inteligencia académica y un 80% de inteligencia emocional.

En su obra (best-seller mundial) Inteligencia Emocional, octubre 1996, escribe sobre la extraordinaria velocidad con la que la I.E. se ha convertido en un asunto importante.

Muchas de las ventajas asociadas al desarrollo de las capacidades ligadas a la inteligencia emocional han ido a los más privilegiados, como ejecutivos empresariales de alto rango y niños de colegios privados aunque también se han beneficiado muchos niños de barrios empobrecidos.

Pero mantiene la esperanza de una pronta democratización de las ventajas que supone el desarrollo de esta habilidad humana, que llegue también a los más desfavorecidos, como las familias pobres (en las que los niños sufren a menudo heridas emocionales que determinan negativamente su existencia) y los establecimientos penitenciarios (especialmente en el caso de jóvenes delincuentes).

Goleman asegura estar convencido de que con el adecuado desarrollo de estas habilidades, sus vidas mejorarían y sus comunidades serían también más seguras.

Goleman introduce en su libro “*La práctica de la Inteligencia Emocional*” la aportación sobre la investigación del doctor Thomas Achenbach - Universidad de Vermont- en colaboración con colegas de otras naciones en la que explica que el declive de las aptitudes emocionales básicas de los niños responde a una tendencia mundial cuyos síntomas más evidentes pueden percibirse en el incremento de las cifras de jóvenes que se ven aquejados por problemas como la depresión, la enajenación, los trastornos alimenticios, los embarazos no deseados, el gamberrismo y el abandono escolar. Y esta situación presagia un panorama muy perturbador para el mundo laboral.

Hay que decir que el grado de desarrollo de la inteligencia emocional no está determinado genéticamente y tampoco se desarrolla exclusivamente en la infancia. La Inteligencia Emocional constituye un proceso de aprendizaje mucho más lento que prosigue durante toda la vida y que nos permite ir aprendiendo de nuestras experiencias.

La definición de inteligencia emocional según diversos autores, sería:

- “Uso inteligente de las emociones. Hacer que nuestras emociones trabajen para nosotros, de forma intencional, utilizándolas con el fin de que nos

ayuden a guiar nuestro comportamiento y a aumentar el bienestar personal y social”. (Daniel Goleman)

- ▶ “Capacidad para conocer, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás” (Fernández Berrocal, 2000).
- ▶ “La inteligencia emocional como una meta-competencia que determina en qué medida podremos utilizar correctamente otras habilidades que poseemos, incluida la inteligencia.” (Rafael Bisquerra, 2005).
- ▶ “Inteligencia que implica la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar una emoción; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender la emoción y tener conocimiento emocional y la habilidad para regular reflexivamente las emociones de forma que promuevan el crecimiento emocional e intelectual.” (Mayer y Salovey, 2008.)

### 5.4.2.- ¿En qué consiste?

Existen diferentes modelos de IE que se dividen en Modelos Puros y Modelos Mixtos. La diferencia entre ambos tipos es la mezcla o no de capacidades cognitivas con rasgos de personalidad. Los modelos puros o de capacidad se fundamentan exclusivamente en aptitudes del intelecto, propias de la inteligencia. Los modelos mixtos contienen una mezcla de aptitudes, comportamientos y ciertos rasgos de personalidad.

El concepto moderno de Inteligencia Emocional aparece en 1990, en un artículo de los psicólogos John Mayer y Peter Salovey publicado en la revista *Imagination, Cognition and Personality*. En dicho artículo proponían que la IE era la capacidad de validar la razón con la emoción y de usar éstas para mejorar el razonamiento, y que uniría dos inteligencias enunciadas por Gardner; la inteligencia intrapersonal y la interpersonal.

Estos autores postulan un modelo que será reformulado por ellos mismos y Caruso (2000) que se considera puro y susceptible de medición psicométrica. Criticaron a Goleman por entender que su modelo (mixto) incluía una serie de capacidades y competencias que excedían del constructor de Inteligencia Emocional, y lo mismo hicieron con el modelo Bar-On, aduciendo que se circunscribía en el contexto de la teoría de la personalidad, como un modelo de bienestar.

Meyer y Salovey definen un modelo en el que proponen en siguiente esquema:

- ▶ **Percibir.**- Reconocer de forma consciente nuestras emociones e identificar qué sentimos y ser capaces de ponerle un nombre.
- ▶ **Usar.**- Emplear las emociones propias para facilitar los distintos procesos cognitivos.
- ▶ **Comprender.**- Integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales
- ▶ **Regular.**- Dirigir y manejar las emociones tanto positivas como negativas de forma eficaz.

**Las emociones son el motor de nuestra conducta, de nuestra vida**  
**La Inteligencia Emocional nos capacita para identificar qué sentimos,**  
**Gestionar nuestras emociones y reacciones**  
**Controlar más nuestra vida**  
**Generarnos a nosotros mismos emociones positivas**  
**Sentir más seguridad y confianza en nosotros**  
**Equilibrarnos**  
**Comprender y empatizar con los demás**  
**Tener una ética en nuestras actuaciones**  
**Vivir con más satisfacción**  
**(Sycom )**

Como ya he expuesto anteriormente, la inteligencia emocional se desarrolla a través de un proceso de aprendizaje que dura toda la vida. Es un proceso educativo, un proceso de “Educación emocional”.

Como puede verse empezamos a barajar algunos conceptos relacionados que pueden inducir a confusión; inteligencia, emocional, emociones, competencias emocionales, educación emocional, por lo que me parece adecuado hacer un alto en el camino e identificar cada uno de estos términos.

Inteligencia emocional es un constructor subjetivo que proviene del campo de la Psicología y que ya hemos definido en líneas anteriores.

El propio *Rafael Bisquerra (Catedrático del Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universidad de Barcelona)* gran experto en este campo de conocimiento, pone de relieve el debate existente sobre la existencia o no de la inteligencia emocional entre diferentes autores y todos ellos con argumentos de peso para defender una u otra opinión.

Lo que no se pone en duda es de la necesidad de adquirir competencias Emocionales que se adquieren a través de la educación.

### **5.4.3.- Educación emocional**

Es una propuesta pedagógica orientada a la adquisición de competencias emocionales. Se trata de un proceso educativo continuo, permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable en el desarrollo cognitivo, constituyendo ambos elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral.

Capacitar a las personas de conocimientos y competencias emocionales que les permitan afrontar la vida tanto personal como profesional y social con éxito y aumentar su nivel de salud, bienestar y convivencia. (*Bisquerra, 2000*)

#### **¿Cuáles son los objetivos 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 automotivarse
- ▶ Adoptar una actitud positiva ante la vida
- ▶ Aprender a fluir

Y como objetivos más específicos:

- ▶ 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.

Siguiendo a *Bisquerra (2000)* podemos establecer que los contenidos de la educación emocional son: la propia inteligencia emocional, el conocimiento de las propias emociones, la autoestima, la automotivación, la empatía, la resolución de problemas, las habilidades de vida, las habilidades sociales y el control del estrés.

Por tanto, 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.

Con este posible panorama de mejora la educación emocional está más que justificada, y mucho más su aplicación como método transformador, preventivo y de lucha contra la vulnerabilidad y exclusión social.

Desde mi punto de vista, y así lo propongo en este trabajo, justifica su aplicación y desarrollo a través de políticas sociales.

Siguiendo con la descripción y definición de los conceptos que estamos manejando, aún nos queda por saber algo fundamental;

#### **5.4.4.- ¿Qué son las emociones?**

Para definir las emociones hemos de tener en cuenta algunos conceptos interrelacionados con ellas, los sentimientos, la sensación, los estados de ánimo y el temperamento.

El estado de ánimo es un estado emocional de mayor duración y menor intensidad que las emociones. Depende de las valoraciones globales sobre el mundo que nos rodea.

El sentimiento se origina a partir de una emoción siendo un componente subjetivo o cognitivo de las emociones.

La sensación, según *Damasio (2001)* es la experiencia privada de una emoción. La sensación es la clave de la educación emocional, para ver y escuchar

lo que tenemos delante. ¿Cuánto tiempo perdemos en etiquetar y valorar mentalmente? Mientras que el sentimiento se percibe y es por el que etiquetamos y hacemos valoraciones, es lo que queda de lo vivido.

El temperamento es el fenómeno característico de la naturaleza emocional. Viene caracterizado por los estados de humor habituales.

Pero centrándonos en las emociones, éstas son, las definiciones según diversos autores recogidas del *Manual Sensibilización y Formación Básica en Inteligencia Emocional en Educación*, de Sycom Training:

- ▶ “Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”. (Diccionario RAE ,2001)
- ▶ “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”. (Rafael Bisquerra.)
- ▶ “Estado particular de un organismo que sobrevive en condiciones muy definidas (una situación llamada emocional) acompañado de una experiencia subjetiva y de manifestaciones somáticas y viscerales”. (Doron y Parot, 1998).
- ▶ “Estados afectivos o sentimientos acompañados de cambios fisiológicos que, con frecuencia, influyen en la conducta” (Worchel y Shebilske, 1998)
- ▶ “Sentimientos y pensamientos, estados biológicos, estados psicológicos y tipos de tendencia que los caracterizan” (Goleman, 1996)

Emoción proviene del latín *emotio* cuya raíz etimológica es el verbo *motere* que significa movimiento y el prefijo *e* indica dirección.

Por tanto, podemos decir que “movimiento hacia algo” sería un significado consustancial a la emoción: **tendencia a la acción**

Estas son las principales características de las emociones:

- ▶ **Se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno**
- ▶ **Tienen corta duración y elevada intensidad**
- ▶ **Son comunes al ser humano y al resto de animales**
- ▶ **Generan modificaciones fisiológicas significativas**
- ▶ **Aparecen por un estímulo (interno o externo) en un contexto específico.**
- ▶ **Ofrecen una disposición definida a actuar**

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.

Surgen de forma espontánea y nos predisponen a la acción con más o menos urgencia. La intensidad de la emoción y su ineficaz gestión producen disfunciones intelectuales y trastornos emocionales.

Las emociones tienen algunas funciones claras; facilitan la adaptación al entorno social, preparan el cuerpo para dar respuestas apropiadas a exigencias concretas, es decir, dar una respuesta conductual

determinada a cada situación, pero también facilitan la comunicación de estados afectivos, regulan la manera en la que otros nos responden, facilitan las interacciones sociales y promueven la conducta prosocial.

**Emoción:**

**“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”.**

**(Rafael Bisauerra)**

**Algunas emociones básicas:**

Ira, tristeza, miedo, aversión, vergüenza, rabia, odio,  
Alegría, amor, sorpresa, admiración, entusiasmo, ilusión,

Pero es a través de la educación emocional como podemos adquirir las competencias y habilidades necesarias y suficientes para llevar a cabo una eficaz y adecuada gestión emocional para obtener una conducta favorable.

### **5.4.5.- Competencias Emocionales**

La definición de competencias emocionales que nos aporta *Bisquerra* alude a

“un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un nivel de acierto de calidad y eficacia”.

Al igual que Rafael Bisquerra muchos expertos y autores utilizan un modelo de cinco competencias emocionales distribuidas en dos pilares básicos:

- ▶ la Inteligencia Intrapersonal (**autoconciencia, autorregulación y autonomía emocional**)
- ▶ la Inteligencia Interpersonal (**habilidades socio emocionales y habilidades para la vida y bienestar personal**)

### Intrapersonales

- ▶ **Autoconciencia**
- ▶ **Autorregulación**
- ▶ **Autonomía emocional**

### Interpersonales

- ▶ **Competencias socio-emocionales**
- ▶ **Habilidades para la vida y bienestar personal**

#### ▶ **Autoconciencia:**

Conocer estados emocionales internos y personales. Toma de conciencia de las propias emociones. Comprensión de las emociones de los demás

#### ▶ **Autorregulación emocional:**

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

#### ▶ **Autonomía emocional:**

Autoestima, actitud positiva, responsabilidad.

#### ▶ **Competencias socio-emocionales:**

Dominar las habilidades sociales básicas. Respeto a los demás. Comunicación. **Escucha activa y empatía** para que las relaciones con los demás mejoren y progresen. Compartir emociones. Comportamiento cooperativo. Asertividad.

#### ▶ **Habilidades para la vida y el bienestar personal:**

Habilidades de vida. Identificación y solución de problemas. Fijar objetivos adaptativos. Bienestar subjetivo.

Este apartado sobre las emociones lo he trabajado en parte con la bibliografía de SYCOM Training System cuyo producto y objetivo es la formación en Inteligencia Emocional en todos los ámbitos sociales y formación para la homologación de expertos en IE.

Quisiera poner el énfasis en el aspecto social de las emociones, como se podrá observar forma parte de las competencias interpersonales, que regulan nuestras relaciones y comportamientos sociales y que en el objeto de estudio de este proyecto cobra una alta relevancia.

No sólo deberemos ser emocionalmente inteligentes, sino que tenemos que prestar mucha atención a desarrollar nuestra inteligencia social.

La inteligencia social no es otra cosa que la capacidad de comprender y manejar a los hombres y mujeres, habilidades que todos necesitamos para vivir en el mundo. Lo cual no sólo implica el conocimiento del funcionamiento de las relaciones, sino comportarse inteligentemente en ellas.

De este modo la inteligencia social conecta con las competencias emocionales descritas anteriormente. Desde las intrapersonales hasta las

interpersonales que emergen cuando uno se enfrenta a una relación. Va más allá de lo individual y tiene en cuenta lo que sucede en nuestro contexto social.

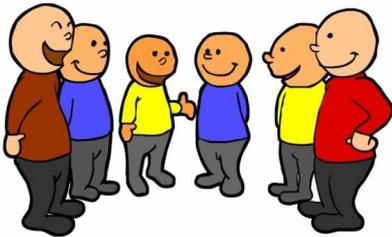
Se trata de la conciencia social, empatía, sintonía. La capacidad de escucha, el modo de hablar, el estímulo moral y ético. Son competencias que, aún pareciendo naturales, hay que educar a lo largo de la vida para lograr la armonía en nuestras relaciones sociales.

Por tanto, no podemos obviar que la inteligencia emocional y social incluye la empatía y el interés por los demás, emociones que enriquecen las relaciones interpersonales. (Goleman, "Inteligencia Social", 2006.)

#### 5.4.6.- Pero, ¿cuál es el valor social de las emociones?

Aquí está la unión con la Psicología Social y como ya ha quedado expuesto en el apartado de la sociología de las emociones, la expresión emocional que se supone que es correcta o esperada en determinados eventos sociales.

Las emociones son provocadas por diversos estímulos, y en sociedad estos estímulos son recíprocos, el provocar emociones en los demás es una práctica común. A veces con fines buenos y lícitos, en otras para lograr objetivos egoístas y mezquinos.



Normalmente en los sistemas de los que nos consideramos parte generamos fuertes vínculos. Aunque no queramos formamos parte de muchas almas colectivas, tantas como sistemas a los que pertenecemos, familiar, laboral, vecinal, educativo,.. por lo que cada persona, cada individuo influimos de una manera activa en la emocionalidad de estos sistemas.

Hemos de tener en cuenta que la emocionalidad de un sistema libera o contrae de modo determinante el talento de la persona y lo que es capaz de realizar.

Hay muchos estudios sobre la influencia social y el conformismo que señalan que las personas están afectadas emocional e inconscientemente por las pautas del grupo al que pertenece. Algunos autores lo definen como *conectividad*.

La emoción constituye un elemento inherente al ser humano y los sistemas de pertenencia, percibimos e interpretamos los sucesos en virtud de cómo nos sentimos mediante pensamientos y juicios, mediante la realidad que cada uno observamos. (Ovidio Peñalver, "Emociones colectivas", 2009)

Ahora bien, algunas de las emociones son esencialmente sociales y vienen provocadas exclusivamente por creencias referidas a otras personas; la envidia por ejemplo. El impacto de las emociones sociales sobre la conducta depende enormemente de las normas sociales. Normas que actúan a través de las emociones de la vergüenza y el desprecio.

Estas emociones sociales las podemos dividir en emociones de comparación y emociones de interacción, la envidia puede ser provocada por comparación, así como la ira o la vergüenza hacen su aparición sólo cuando se da una interacción. (Jon Elster, “Alquimias de la mente”, 2002, pág. 174 176)

Por otra parte, las emociones se contagian socialmente a través de la “amígdala cerebral” que actúa a modo de radar social.

El cerebro social consiste en el conjunto de mecanismos neuronales que orquestan nuestras interacciones, ..la suma de pensamientos y sentimientos, es el único sistema biológico que nos conecta con los demás. Cada vez que nos relacionamos con alguien, nuestro cerebro social también conecta con el suyo. Las relaciones sociales desempeñan un importante papel al remodelar nuestro cerebro. Es un impacto sutil y poderoso que las relaciones ejercen sobre nosotros.

A través de esta apartado teórico vamos viendo que la experiencia personal que tenemos de los estados emocionales nos ayuda a reconocer la compleja relación existente entre cómo sentimos y qué decimos y hacemos. En la existencia de una relación entre el estado mental y el comportamiento.

Quisiera enlazar estas líneas sobre la inteligencia social y las relaciones sociales, con “La teoría del vínculo social para la práctica del trabajo social”, de David Howe (1995)

La teoría del vínculo ofrece un marco conceptual particularmente útil al explorar la relación entre experiencias pasadas y experiencias presentes. Y es que actuamos emocionalmente en función de las experiencias emocionales pasadas.

Para Howe, la seguridad del vínculo ayuda a aliviar los sentimientos de angustia y dar a las personas tanto la estructura como el apoyo emocional para aprender a tratar la dificultad.

Ahora bien, los estilos de vínculo influyen en el modo en que la gente se enfrenta o no a los acontecimientos estresantes, Las experiencias positivas pasadas ayudan a que las personas se enfrenten a trastornos y dificultades y las relaciones perturbadas del pasado acrecientan la vulnerabilidad del individuo a tensiones actuales.

El significado de muchas emociones es específico de culturas particulares y de determinados entornos sociales y el aprendizaje nos ayudará a interpretar los estados emocionales de otras personas en su contexto cultural.

Dunn y colegas (1991) observaron la existencia de una variación considerable en la frecuencia con que las familias hablan de la emoción y sus consecuencias. Encontraron que existía un lazo de unión estable entre el hecho de hablar de las emociones y el de comprender la emoción que se sumaba a la competencia social de los niños.

Por su parte Bowlby propone un teoría que explique la razón por la que una interrupción seria de las relaciones particulares de la infancia parecen causar tales estragos en el bienestar psicológico y en el comportamiento social de los individuos. (D. Howe, pág 50 , 63)

**“Hemos de aprender qué significan nuestras emociones en el contexto social en el que nos encontramos”**

Esto tiene consecuencias para los trabajadores sociales que regularmente descubrirán que trabajan con personas que tienen diferentes edades, sexos diferentes o tienen antecedentes sociales diferentes.

Aquí termina esta largo pero, creo que necesario, capítulo sobre los fundamentos teóricos de mi proyecto. Con él he intentado aportar una visión global sobre el mundo emocional, sobre la relación de este con las relaciones y vínculos sociales a través de las emociones sociales que se generan en contextos sociales y culturales concretos. Y aportar luz sobre las posibilidades que nos puede ofrecer la inteligencia emocional como elemento a desarrollar para lograr la prevención de situaciones de exclusión social, y de cómo el desarrollo de la misma a través de programas de educación emocional puede servirnos como elemento de intervención social.

A partir de estas líneas desarrollaré el proceso metodológico que he llevado a cabo. En primer lugar haré una aproximación al “estado del arte”. Situación actual y experiencias llevadas a cabo relacionadas con los objetivos de mi propuesta

## Metodología

### *Sin ansia*

*Tras tanta obsesión,  
¿nada te espanta?  
Tu paisaje cercano,  
Si se aclara, levanta  
De ti todo cuidado  
para que acuda presta  
cuanta cosa espera tu razón.  
Qué ilusión tan real  
La del destino que no impone  
su experiencia amarga  
Que vuelvan dos palabras:  
Sólo ser. Como la luz  
a un mar en calma*

*(Luis Suñén  
“El que oye llover”, 1978-2006  
2007, Pág. 58)*

Los métodos son instrumentos de medida, y las herramientas técnicas que permiten contestar a cualquier cuestionamiento, y encontrar explicaciones de porqué y cómo suceden los hechos sociales que aparecen en la realidad social.

Como ya he clarificado anteriormente la metodología utilizada en este Proyecto de investigación, es ante todo, Cualitativa.

Es una opción metodológica basada en una óptica fenomenológica, entender los fenómenos sociales a través de relatos de los sujetos, de sus narraciones de vida, de sus historias, de vida, de sus biografías.

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. *Tomás Fernández García y Antonio López Peláez, en "Trabajo Social Comunitario, 2008*

Siguiendo al Profesor Ortí (*Apertura y el enfoque Cualitativo o Estructural*), 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, (*En M. García Ferrando, "El análisis de la realidad social, 1996, pág 189*).

Esta metodología nos ofrece un retrato de las personas, las personas son el núcleo de la investigación, considerándolas como sujetos activos, conscientes y capaces de poner en marcha estrategias para alcanzar unos determinados objetivos.

La experiencia narrada de las personas y la expresión de sus emociones es un material clave para entender la construcción de determinados significados.

¿Por qué diferentes personas dicen y hacen cosas distintas?

Porque cada persona ha tenido diferentes experiencias y ha aprendido diferentes significados sociales. Porque las personas actúan de manera diferente porque se hayan en situaciones diferentes. Porque el proceso de interpretación es un proceso dinámico.

Bajo estas orientaciones cualitativas he dispuesto el proceso metodológico en base a la siguiente estructura:

1.- Fase preparatoria/ Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bibliografía, publicaciones, web</li> <li>▶ Estado del Arte</li> </ul>
2.- Contraste Previo	▶ Pequeño cuestionario a Cuatro expertos
3.- Cuestionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Panel de expertos: Divididos en dos bloques: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exclusión Social</li> <li>▪ Inteligencia Emocional</li> </ul> </li> <li>▶ Panel de Profesionales</li> <li>▶ Responsables de Instituciones Públicas</li> </ul>
4.- Trabajo de campo	▶ Entrevistas personales a PSH y conversaciones informales
5.- World Café	▶ Dinámica conversacional a partir de unas preguntas propuestas.
6.- Intervención práctica con un grupo de PSH	▶ Grupo de 14 personas acogidas en el Hogar Betoño. Aplicar dinámicas de Educación Emocional. Test Diagnóstico de Competencias Emocionales CDE-R

## 6.1.- Investigación documental

### Marco Legislativo:

- ▶ Plan Nacional de acción para la inclusión social del Reino de España, 2008-2010
- ▶ Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia
- ▶ Plan Extraordinario de Medidas de Orientación, Formación Profesional e Inserción Laboral
- ▶ Ley 12/2008 5 de diciembre de Servicios Sociales de la CAV
- ▶ Decreto 649/2009, 2º de diciembre sobre Subvenciones para el fomento de actividades del Tercer Sector
- ▶ Plan Estratégico de Servicios Sociales 2010-2014 de la CAV (última modificación, 5 de julio de 2010)
- ▶ II Plan Interinstitucional de Inclusión Social 2007-2009 de la CAV (última modificación 24 de junio de 2010)

### Recursos consultados

- ▶ FEANTSA:
  - Decálogo para la erradicación del sinhogarismo
  - Informe Primavera 2010: La Perspectiva de Género en el sinhogarismo
  - Múltiples Barreras, diversidad de soluciones: la inserción en y a través del empleo de las personas sin-hogar en Europa. Tema anual 2007: El empleo y la Exclusión ligada al alojamiento
- ▶ VI Informe FESSA sobre exclusión y desarrollo social en España. Cáritas 2009
- ▶ Internet:
  - 255 páginas web consultadas relacionadas con la exclusión e inclusión social y la Inteligencia Emocional.

Y creo conveniente en este punto de desarrollo escrito del proyecto avanzar hacia el “Estado del Arte”.

Ver y analizar qué se está haciendo en el mundo en referencia a mis planteamientos sobre aplicación de la Inteligencia Emocional en contextos de exclusión social.

¿Qué buenas prácticas se están llevando a cabo, a nivel mundial, europeo, nacional y local?

## 6.2.- Estado del arte.

Para comenzar esta apartado quisiera recordar la consideración y reconocimiento que ya hacía en el prólogo sobre el trabajo que realizan las personas que se dedican a la atención e intervención social, bien sea de carácter profesional, técnico, responsable o del voluntariado, que durante tantos años llevan intentando mejorar la situación emocional de las personas a las que tratan, aunque “sin etiquetar” como Inteligencia Emocional. Quizás de manera no sistemática, programada u organizada. Quizás sin el rigor de la planificación de un programa de Educación Emocional, ya que no han recibido, no poseen formación específica en el campo.

Pero su trabajo, esfuerzo y resultados pueden verse a través de múltiples casos de Buenas Prácticas en entornos de exclusión social.

Son muchas las líneas de trabajo e investigación sobre Inteligencia Emocional que se están realizando en todo el mundo, y también lo son en buenas prácticas de aplicación en la investigación e intervención social.

En educación, sobre la prevención y superación del abandono y fracaso escolar. En familias como elemento de cohesión y socialización, prevención y superación de situaciones de crisis y conflictos, así como en familias en situación de riesgo, vulnerabilidad y exclusión social. En el ámbito laboral, formando a directivos y trabajadores en competencias socio-emocionales.

De hecho, no hay más que acceder a Internet y teclear “Inteligencia Emocional”, para ser testigo de la inmensa cantidad de referencias y páginas web que aparecen.

En el mundo encontramos la activa y prolífica aportación de investigaciones sobre Inteligencia Emocional de la *Universidad de Illinois (Chicago)* que lleva tiempo siendo una referencia mundial.

En el continente americano, tenemos que prestar atención al enorme despliegue que se está realizando en los países latinoamericanos, no sólo en aportaciones académicas sino de trabajo práctico en todos los sistemas sociales.

En Europa, existen muy buenas prácticas en Inglaterra. Y no digamos a nivel del Estado Español. Por toda la geografía, se están experimentando acciones para la prevención y lucha contra la exclusión social en todos los ámbitos sociales, pero sobre todo se hace hincapié en la educación. Y lo mismo podemos decir a nivel de la CAV.

En cuanto al caso concreto de acciones encaminadas a la lucha contra la pobreza y la exclusión social, traigo a estas páginas sólo algunos casos concretos Y cercanos que han sido considerados como buenas prácticas, ya que no podría incluir tantos y tantos casos existentes:

- ▶ A nivel europeo ha tenido bastante trascendencia la experiencia de *Gimsby* un área deprimida de *Lincolnshire*, en *Gran Bretaña*, donde la población sufre problemas de drogodependencia, pocos recursos y desempleo.

Los habitantes además tenían muy poca confianza en los servicios públicos, viéndolos incapaces de solucionar sus problemas, así que el Departamento de Salud decidió poner en marcha un proyecto para crear un nuevo centro, y pidió la colaboración del diseñador *Martin Bontoft*. El proceso se enfocó de forma colectiva, con la participación de la gente del entorno y expertos independientes de diferentes áreas.

Con una metodología, basada en incluir a los usuarios en el diseño de soluciones con procesos visuales y prácticos que puede trasladarse también a la mejora de los servicios sociales y a la atención de colectivos vulnerables. En los talleres y las entrevistas se demostró que la mayor parte de las necesidades de la población tenían que ver con problemas sociales, emocionales y psicológicos, así que a raíz de la investigación se decidió crear un centro único donde la gente se sintiera segura y no juzgada, *Open Door*, un espacio que ofrece bajo el mismo techo diferentes servicios tanto sanitarios como sociales, desde atención primaria y terapia hasta duchas públicas, talleres de arte y de cocina y asesoramiento para recibir ayudas sociales. (<http://www.thebiglifegroup.com/open-door/>)

- ▶ *La Revista Mexicana de Orientación Educativa*, en su nº6, de Julio-Octubre de 2005, se hace eco del trabajo de *Nuria Manzano Soto*, Doctora en Educación y profesora de la Facultad de Educación en la UNED, “Trabajando con Jóvenes en Riesgo de Exclusión”.
- ▶ “El mundo emocional de las personas con retraso mental”. De *Belén G. Bermejo* (2006). Ganadora del premio de investigación de AMPANS
- ▶ La memoria de las *II Jornadas Técnicas para el Avance de la Metodología en Inclusión Social de la Cruz Roja* recoge diversas intervenciones y aportaciones expertas que se desarrollaron en el transcurso de las mismas:
  - “Autoconocimiento, autonomía y automotivación. Modelos de empoderamiento y procesos de cambio social” de *Silvia Monteros* y que cerró su intervención con el siguiente mensaje:  
“Cuando se trata de desarrollar las competencias emocionales, todas las experiencias de la vida diaria pueden y deben convertirse en escenario de aprendizaje”
  - *Trinidad Donoso*, hizo un breve recorrido por los Grupos de Autoayuda, Grupos de Ayuda Mutua y Grupos de Apoyo, como una herramienta fundamental en los procesos de inclusión social y empoderamiento.
  - La experta en Inteligencia Emocional, *Begoña Ibarrola*, presentó “El trabajo con las competencias emocionales.
  - En el grupo de trabajo nº2, *Lourde Tebé*, presento “Inteligencia Emocional en el trabajo con colectivos”, trabajo basado en la visión sistémica de la Inteligencia Emocional.
- ▶ En el ámbito local de *Vitoria-Gasteiz*, haré mención de dos iniciativas “emocionales” que forma parte de los programas y acciones para el colectivo de infancia y adolescencia, del *Servicio de Infancia Y Familia del Departamento de Intervención Social*, son:

- Taller de Emociones con adolescentes, un programa de prevención primaria dirigido a los adolescentes y basado en intervención grupal.
- Programa BIDATU que proporciona apoyo material y personal a mujeres con hijos/hijas no mayores de 8 años. Entre sus objetivos está el de ofrecer apoyo material y emocional a las madres para cubrir sus propias necesidades y las de sus hijos/hijas. Así como ayudar a la madre a adquirir un repertorio funcional de habilidades personales y sociales que le permitan la adaptación a una vida autónoma e independiente de la red comunitaria. (*Memoria 2009 del Departamento de Intervención Social*)
- Y otra buena iniciativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, es el Taller de Emociones para Padres y Madres con hijos e hijas de 12 a 18 años. Se lleva a cabo a través de las AMPAs y Centros escolares.
- ▶ *Diputación Foral de Gipuzkoa, Departamento de Innovación y Sociedad del Conocimiento*; ha desarrollado desde 2004 el programa de Educación Emocional dirigido por Sycom Training System a los centros educativos, dando cursos a educadores/as y padres y madres, alcanzando ya la cifra de **2.500 educadores/as formados/as en 120 centros educativos y más de 1.200 padres y madres de familias**. También se han realizado ya 5 ediciones de facilitadores en educación emocional. En este proyecto también se está realizando una experiencia piloto en 8 centros de la zona de Tolosa, desarrollando integralmente la Inteligencia Emocional de forma global en todo el centro.
- ▶ “Desarrollo emocional en el contexto familiar” de Remei Sánchez Gallardo y Nuria Pérez Escoda es un estudio de las necesidades de educación emocional en padres y madres de Olot.
- ▶ “Inteligencia emocional y prevención del maltrato de género”, de Carlos Hué García, Universidad de Zaragoza, (noviembre 2004).
- ▶ De Agustín Caruana Vañó, “Programa de educación emocional para la prevención de la violencia. 2º ciclo de ESO” presentado en el contexto del II Encuentro Nacional de Orientadores Mérida 2005.

Ahora bien, no tanto aparecen casos de formación a personas que llevan a cabo trabajo social, no existe formación específica, y en los planes de estudio de Trabajo Social no se integra la formación en Inteligencia Emocional.

Aunque como ejemplo de buena práctica de investigación haré mención a la publicación de la *Diputación Foral de Gipuzkoa, Departamento de Innovación y Sociedad del Conocimiento*; “Necesidades socio-emocionales en contextos socio-comunitarios” cuyos autores son Aitor Aritzeta, Laura Gómez, Maribel Pizarro y Elsa Ramos

Según el estudio, realizado con 136 personas, de las cuales 39 son profesionales que trabajan con personas en riesgo o situación de exclusión social, manifiestan que el clima laboral es bueno, presentan un estrés de rol medio ( $x= 32,6$ ), en sus entornos de trabajo se facilita compartir las emociones, lo que conlleva efectos positivos sobre su satisfacción laboral y bienestar psicológico.

Las personas que trabajan en el seno de la Administración Pública reconocen las dificultades de trabajar en equipo y buscar soluciones conjuntas por el carácter burocrático que les precede.

En sus organizaciones sí se otorga una gran importancia a las emociones a través del análisis de los diversos recursos emocionales que ponen a su disposición.

Pese a la existencia de estos recursos, creen que son necesarios espacios de apoyo emocional más individualizados.

Y por otra parte, **reconocen que en sus programas y servicios no se está trabajando el desarrollo de habilidades emocionales. Señalan que si se trabaja en esta línea, depende de la voluntad de cada cuál, “no se trabaja de forma sistemática en los programas o servicios desde esta perspectiva”.**

Por tanto identifican algunas necesidades emocionales:

- ▶ Implicar y sensibilizar a la dirección de las administraciones locales en la importancia de las emociones, para introducir esa nueva perspectiva en el desarrollo de su trabajo
- ▶ Necesidad de que disminuya el estrés clarificando sus tareas a desempeñar y eliminando expectativas contradictorias.
- ▶ Necesidad de desarrollar recursos de apoyo emocional a su disposición.
- ▶ Como conclusiones generales establecen que deben mejorar aspectos como la gestión de la frustración, la seguridad en uno mismo, el manejo de las emociones de forma adaptativa, la capacidad de identificar y comprender las emociones propias y las de los demás, la presión derivada de la exigencia de mantener equilibrio emocional y el desarrollo de más estrategias emocionales personales.
- ▶ Fomentar estrategias de intervención basadas en trabajo cooperativo.
- ▶ Relacionar las competencias emocionales con las competencias laborales.

### 6.3.- Contraste previo

Se trata de una previa y breve consulta que hice a cuatro expertos con la idea de que me aportaran luz sobre el tema y me orientaran sobre las posibilidades e interés de una investigación como ésta.

#### Preguntas y respuestas:

- ▶ ¿La Inteligencia Emocional en contextos como familia, empresa, educación, puede servir como elemento de prevención de procesos de exclusión social?
  - Si. Las investigaciones realizadas en estos ámbitos indican de forma sistemática que la IE reduce los conflictos asociados a conductas agresivas/no adaptativas e incrementa la red de apoyo social básico de las personas fundamentalmente por su capacidad de regular los estados de ánimo de tono negativo y utilizar las conversaciones sobre estados de ánimo de forma equilibrada evitando el rechazo por la rumiación y saturación.
  - En mi opinión ya se utiliza y se ha utilizado bastante esas aproximaciones si bien se ha hecho de una manera “no etiquetada”. Por ello, quizás podrías dejar algún espacio en tu enfoque para identificar las buenas prácticas ya presentes en la intervención social en coherencia con los planteamientos que estás trabajando

- Probablemente sí. Está de acuerdo con el marco teórico. Se tendría que investigar empíricamente.
- ▶ ¿Qué peso-incidencia puede tener la mala gestión de las Emociones en los (algunos) procesos de exclusión social?
  - Determinante. Si por "mala gestión" entendemos poca comprensión y falta de regulación, las conductas desadaptativas se convierten en "vias de escape" con objetivo de reducir la ansiedad que la incomprensión provoca en las personas en situación de riesgo.
  - El peso se tendría que averiguar empíricamente.
- ▶ ¿Puede ser un buen método para la intervención en colectivos, personas concretas que mejore y acorte plazos en el proceso de inserción-inclusión social?
  - Si. Por tocar otra de las dimensiones clave de los colectivos en riesgo de exclusión, la autoestima incrementa en aquellas personas que aumentan sus habilidades socioemocionales (comunicación afectiva, escucha activa, empatía, regulación y comprensión emocional). Al modificarse su autoconcepto, mejora su autovaloración y autoaceptación, lo cual impacta directamente en su autoestima lo que, a medio plazo, debería influir en reducir los plazos para la inserción.
  - Si está bien planteada y se hace con rigor probablemente sí.
- ▶ ¿Cree que una investigación en este sentido puede aportar valor y conocimiento de cara al futuro?
  - Creo que tus preguntas/objetivos de investigación además de ser socialmente relevantes, están justificadas teórica y empíricamente. El planteamiento de intervención me parece apropiado (entrenamiento de profesionales y aplicación de herramientas).
  - Si. Es compleja por la necesidad de medidas pre-post y grupos de control, pero sin lugar a dudas constituye un ámbito de intervención socialmente relevante y que puede aportar luz sobre un problema grave de la sociedad del siglo XXI.

## 6.4.- Cuestionario

El cuestionario se constituye como una fuente importante y relevante de obtención de datos en este proyecto ya que con él podré recoger las expertas opiniones sobre las cuestiones que se plantean.

Está diseñado en base a 24 preguntas abiertas relacionadas con las cinco líneas de investigación que contempla el proyecto;

- Prevención
- Profesionales
- Impacto de las emociones
- Proceso de Intervención
- Integración Socio-laboral.

En realidad se trata de dos cuestionarios, que envié por una parte, a un panel de expertos, divididos en los dos campos de conocimiento fundamentales del proyecto, Inteligencia Emocional y Exclusión-Integración Social (Sociólogos) y por otra parte, a un panel de Profesionales del Trabajo Social que desarrollan su trabajo en la CAV (Comunidad Autónoma Vasca).

El motivo de plantear dos grupos de expertos, es el de poder observar si existen diferencias significativas en las respuestas por el sesgo de la disciplina académica.

Igualmente, envié el cuestionario a dos personas con cargo de responsabilidad de Organismos institucionales. (No he recibido respuesta al cuestionario, si bien se han interesado por el proyecto)

Los cuestionarios los envié y recibí vía e-mail. Excepto en un caso que la persona prefería contestarlo mediante entrevista “cara a cara” y gravada.

Presento un cuadro con los cuestionarios enviados y recibidos:

Cuestionarios	Expertos		Profesionales y Técnicos de trabajo social	TOTAL
	Inteligencia Emocional	Exclusión Social		
Enviados	9	15	6	30
Recibidos	6	7	3	16 (53%)

Este cuestionario es prácticamente igual al pasado al panel de Profesionales con la única diferencia de estas dos cuestiones:

Como trabajador/a social que presta sus servicios a personas en situaciones de riesgo o exclusión social,

¿Aplica métodos de Inteligencia Emocional y Social en el desarrollo de su trabajo profesional?

¿Tiene formación específica en Inteligencia Emocional y Social (Desarrollo de competencias socio-emocionales

En su opinión:

¿Es necesaria una formación en Inteligencia Emocional en los Profesionales del Trabajo Social?

A continuación expongo los cuestionarios y sus respuestas, organizadas en forma de compilación. Bajo el cuadro de cada pregunta aparecen todas las respuestas juntas, todas las aportaciones que cada persona que planteado en sus respuestas y, como puede verse separadas por campo de conocimiento.

### 6.4.1.- Cuestionario de Expertos

**Teniendo en cuenta el carácter dinámico y multidimensional del fenómeno de la Exclusión Social :**

**En su opinión ¿Cuáles son las dimensiones y factores de exclusión social más importantes en la actualidad?**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desempleo, divorcio, adicciones, unido a problemas psicológicos de autoestima y habilidades sociales.</li> <li>▪ Etnia, clase social, inmigración, poder económico, marginación, minusvalías y discapacidades, inteligencia, sexo, edad, ideología (política, religiosa),</li> <li>▪ No soy experto en esto pero indico las que como ciudadano me sugiere la pregunta: pobreza, inmigración, pertenecía a determinadas etnias, homosexuales</li> <li>▪ Factores culturales (Normas sociales, niveles educativos y culturales, estereotipos, etc.)</li> <li>▪ Drogas, fracaso escolar, pérdida de trabajo, problemas familiares, problemas personales - afectivos</li> <li>▪ Entiendo la exclusión como una realidad dinámica dónde se entrelazan aspectos estructurales, relacionales y personales. Creo que actualmente los aspectos estructurales, fundamentalmente los relacionados con el binomio empleo – paro; calidad del empleo; y consecuencias personales de los tipos de empleo afectan en gran medida como factor de exclusión. Por otro lado, tal y como decía Sennett en su obra “la corrosión del carácter”, las consecuencias del trabajo en el nuevo capitalismo generan rupturas relacionales que agrandan las brechas de la exclusión. En este punto, habría que añadir además, el individualismo como valor supremo, hasta el punto de que, en determinados aspectos o momentos; circunstancias o personas el individualismo se constituya también en factor de exclusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La falta de una red social de apoyo. La carencia de trabajo, entendido como un medio para conseguir unos ingresos suficientes. La existencia de algún tipo de conducta no articulable con las dinámicas sociales normalizadas, trastorno mental, adicciones</li> <li>▪ Factores tradicionales ligados a la pobreza y las desigualdades económicas. Y a ello habría que añadir nuevas desigualdades sociales vinculadas a la emergencia de un nuevo modelo de sociedad, la sociedad del conocimiento. Por ejemplo brechas tecnológicas y fenómenos migratorios</li> <li>▪ La diferencia entre dimensiones y factores no se precisa en la pregunta. Podemos entender en este caso concreto que dimensiones hace referencia a parámetros diacrónicos y factores a sincrónicos.. Dimensiones: itinerarios laborales y Factores: cambios en valores y estilos de vida.</li> <li>▪ Siguiendo la línea de investigación de la profesora Sánchez Morales, desde mi punto de vista, los factores que inciden en los procesos de exclusión social se pueden agrupar en cuatro grandes bloques: Estructurales, Individuales, Familiares-relacionales, Culturales . En cuanto a los factores estructurales, las políticas públicas juegan un papel determinante. En relación a los factores individuales, la inteligencia emocional y las habilidades sociales son muy importantes. En los factores familiares-relacionales, la construcción de redes y el mantenimiento de las mismas serían primordiales. Y por último, en cuanto a los factores culturales, resaltaría el tipo de sociedad que estamos construyendo (donde el individualismo parece un valor en alza).</li> <li>▪ Factores estructurales, factores familiares/relacionales, factores personales y factores culturales</li> <li>▪ La ruptura de las relaciones sociales que genera falta de vínculos familiares y sociales que puedan ofrecer apoyo real y concreto ante situaciones problemáticas sobrevenidas. Factores estructurales: políticas sociales, principalmente porque son paliativas y no preventivas y por la descoordinación que existe entre ellas cuando los fenómenos de exclusión</li> </ul>
---	--

	<p>son multifactoriales y Factores culturales: sociedades más individualistas, insolidarias y competitivas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entendiendo lo mismo por factores y dimensiones, las más importante la que tiene que ver con la educación en sentido amplio, todo lo que tiene que ver con formación, con preparación, con nivel de competencias, y conociendo el objetivo del estudio, lo que tiene que ver con las competencias básicas, con la capacidad de entender la información, las competencias emocionales. Otra dimensión evidentemente el empleo, lo que actualmente es la única fuente de renta, da acceso al consumo bien entendido, servicios, significa que este acceso genera relaciones, posibilidad de contactos. Otra dimensión muy importante es la vivienda, las personas sin techo, alojamiento que es un problema de la sociedad no resuelto, diferenciar entre vivienda y alojamiento. De estas derivan todas las demás, puede haber otras dimensiones más de índole relacional, de vivir en sociedad, con los pares. Con un nivel adecuado de formación y un nivel de renta suficiente para dejar de pensar en las necesidades básicas, lo demás viene por añadidura</li> </ul>
--	---

<p> <b>En concreto, ¿Qué importancia le otorga a la ruptura de vínculos relacionales y afectivo-emocionales; (familia, amigos, trabajo, sociales), como factor exclusógeno?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capital, ya que la ayuda y apoyo de la familia y amigos es vital para no excluirse socialmente. Tan importante, o más, me parece la falta de sentido, de objetivos ilusionantes y de una visión retante y una misión personal y vital para seguir adelante</li> <li>Mucha importancia.</li> <li>Alta. Considero que los factores relacionados con la gestión de las relaciones personales y laborales es clave en la exclusión social.</li> <li>Una importancia muy alta ya que “rompen” a la persona, su psique y también su componente gregario. Necesitamos al otro, a los demás para poder sobrevivir ya que somos seres sociales y es de nuestro entorno relacional donde más fuerzas tenemos que sacar para sobrevivir en una sociedad muy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy elevado</li> <li>Pues una gran importancia, en cuanto que los vínculos primarios son en buena medida la última red de seguridad en la que está insertado el individuo.</li> <li>Ordenados de más importante a menos importante: trabajo, amigos, familia, sociales.</li> <li>Esencial y determinante. Aún no pudiendo perder de vista que los procesos de exclusión social son multicausales y están interrelacionados, la red social y familiar es también un recurso en caso de vulnerabilidad. El apoyo emocional es crucial en situaciones de riesgo, y ante la pérdida de vínculos es mucho más fácil iniciar una trayectoria hacia la exclusión social</li> <li>Es fundamental en los procesos de exclusión social. De hecho por ejemplo</li> </ul>

<p>dura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El principal y primordial</li> <li>▪ Muy importante. Para mí los factores estructurales y/o personales se sumergen en el magma de las relaciones; de tal manera que la ruptura de los vínculos relacionales individuales y colectivos (¿dónde quedan las comunidades familiares, vecinales y de barrio/pueblo en la generación de apoyos?) aumentan el riesgo de exclusión. Por otro lado, considero que abordar la integración desde el ámbito relacional es mucho más difícil que abordarlo desde el ámbito estructural (conseguir o no una determinada inserción socio-laboral) o incluso desde el ámbito personal. Entre otras cosas porque supone trabajar obligatoriamente (no me sale otra palabra más adecuada) con la comunidad.</li> </ul>	<p>entre las personas sin hogar, es un elemento en común. En mayor o menor grado están inmersos en fragilización de estos vínculos y en algunos casos ruptura total.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considero que es el factor clave para que se produzca la quiebra del sujeto, que genera desmotivación, aislamiento, procesos depresivos, baja autoestima, precario autoconcepto.</li> <li>• Importancia grande, relativamente alta si lo comparamos con otros factores exclusógenos, Hay factores estructurales que tienen que ver con los derechos constitucionales, educación, empleo, vivienda. Muchos de los factores exclusógenos de esta sociedad más importantes que provocan esa ruptura de vínculos relacionales tienen más que ver con el difícil acceso , o no acceso a a los factores antes aludidos, Se rompe con los amigos, por la situación de desempleo, por dificultades económicas, por vergüenza, el origen está en la falta de empleo que de un mínimo de renta. Están vinculados a la estructura de la sociedad</li> </ul>
---	--

<p><b>En su opinión :</b></p>	
<p> <b>¿Qué impacto tiene una gestión no adecuada (no comprensión y falta de regulación) de las emociones en los procesos de exclusión?</b></p> <p> <b>¿Cree que puede ser una causa precipitante en algunos procesos de exclusión?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creo, sin lugar a dudas, que este aspecto es tan o más importante que el puramente instrumental y estructural (alojamiento, manutención y aspectos más logísticos). El “potencialmente” excluido necesita ser escuchado y que se provoque en el/ella la reflexión de que gana/pierde con esta situación, qué quiere/necesita para poder “reinventarse” personal y profesionalmente. Existe el riesgo también, de instrumentalizar este “dar pena” y ser ayudado por los servicios sociales. Puede haber ganancias secundarias y aprovecharse de esta situación de posible apoyo y manutención</li> <li>▪ La exclusión es en gran medida (por no decir exclusivamente) consecuencia de la gestión emocional inadecuada. Pero más por parte del que excluye que por parte del excluido. A la persona excluida no le queda más remedio que</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta en la medida que afectan a la capacidad de respuesta ante las situaciones de riesgo de exclusión. Quizás, más que precipitantes, diría que acelerantes, en el sentido de que entiendo que es otro el elemento “motor” de la exclusión pero la mala gestión emocional puede acelerar el proceso o profundizarlo.</li> <li>▪ Las emociones en buena medida están ligadas a la identidad, y su nula gestión supone un proceso de anulación de la misma. Totalmente de acuerdo, las emociones condicionan y perfilan la propia exclusión social. Aunque maticemos, también hay que tener muy presentes las consecuencias emocionales que se derivan de la propia exclusión (por ejemplo, aislamiento, soledad, depresión etc.)</li> <li>▪ Los “hechos traumáticos”; sucesos traumáticos en la biografía de las</li> </ul>

<p>tener un alto nivel de tolerancia a la frustración y la capacidad para aplicar la asertividad con inteligencia. Yo diría que no solamente en algunos casos, sino en la mayoría por las razones que acabo de citar. En definitiva, la exclusión es consecuencia de un sentimiento que se sitúa en la “familia” de la ira, y en concreto: hostilidad, rechazo, aversión, odio visceral, etc., por parte del que excluye. La persona excluida puede no haber hecho nada para merecerlo. A veces las personas excluidas lo son por razón de envidia (que también es una emoción).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta, ya que la falta de recursos de gestión emocional provoca carencias en las relaciones familiares, laborales y sociales, dando lugar a una serie de comportamientos y conductas a menudo relacionados con la exclusión social (adicciones, pérdida de redes sociales, etc.).</li> <li>▪ La gestión no adecuada de las emociones tiene un impacto nefasto ya que de esa manera no nos ocupamos de la persona en su integridad dejando de lado además algunos de los factores que más movilizan al ser humano: sus emociones. No atender el componente emocional puede hacer que las personas tiendan al aislamiento social sobre todo si tenemos en cuenta que gran parte de las emociones (vergüenza, envidia, celos, orgullo, indefensión, tristeza...) tienen que ver con el otro, con la sociedad.</li> <li>▪ PRECIPITANTE Y DECISIVA</li> <li>▪ En mi opinión la gestión no adecuada de las emociones genera inseguridad, sentimiento de abandono, falta de comprensión y empatía con la persona que sufre una situación de exclusión. Creo que la gestión no adecuada de las propias emociones, genera en las personas vivencias de realidad distorsionada, ahonda en la soledad y en la sensación de tener que afrontar las situaciones desde la soledad, Creo que puede ser, yo diría que de hecho es, causa precipitante en la mayoría de los procesos de exclusión que tiene que ver con personas individuales.</li> </ul>	<p>personas; muerte de un ser querido, divorcio, pérdida del trabajo, etc. Si no son gestionados emocionalmente en tiempo y forma tienen gran impacto exclusógeno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiene un fuerte impacto, ahora bien es difícil gestionar las emociones cuando se sufren diversos procesos estresantes. Efectivamente puede ser un factor exclusógeno, pero no el único. No olvidemos que en los procesos de exclusión social intervienen diversos factores, que se interrelacionan entre sí.</li> <li>▪ En mi opinión, no es que “pueda ser una causa precipitante”, es que lo es. Por ello, desde el trabajo social, cuando se trabaja con sectores de población en situación de riesgo o vulnerabilidad social, uno de los ejes más importantes en los que se incide es precisamente la red social y familiar. Entre otros, no gestionar bien los conflictos que le aparecen en diferentes ámbitos de su vida (por ejemplo, trabajo, relaciones sociales y familiares...), dificultades para incorporar los cambios, expectativas inadecuadas... Puede ser una causa precipitante en procesos de exclusión, vinculadas a situaciones estresantes que les pueden acontecer en diferentes momentos de su ciclo vital</li> <li>• Muy importante, llegado el caso ante un problema no afecta igual a una persona que hace una gestión adecuada de las emociones, a la que no la hace, Las personas que tienen más probabilidades de salir airoso, con éxito de una situación no prevista, Definición de inteligencia de Piaget. No sólo por tener más información sino se es más inteligente porque se controlan y gestionan las emociones de una manera más práctica para salir de esa situación, en ese sentido el impacto de una gestión adecuada es muy importante porque ahonda la exclusión, o aminora el proceso de exclusión.</li> <li>▪ Sí es una causa precipitante, la no capacidad no adecuada de las emociones influye, como no nos han formado, no nos han socializado en esa gestión adecuada que precipita los acontecimientos, agrava los casos y en los casos buenos, los aligera, los positiviza</li> </ul>
---	---

<p> <b>¿Y una consecuencia de los mismos?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe el riesgo también, de instrumentalizar este “dar pena” y ser ayudado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una consecuencia no lineal ya que cada uno puede responder de diferente</li> </ul>

<p>por los servicios sociales. Puede haber ganancias secundarias y aprovecharse de esta situación de posible apoyo y manutención... Desde el punto de vista del “triángulo dramático” del Análisis Transaccional, el excluido puede comportarse como víctima al inicio y perseguidor (crítica a los servicios sociales y a la sociedad en general), después</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las consecuencias de la exclusión pueden ser tristeza, soledad, disminución de la autoestima, impotencia, ira, ansiedad, estrés, etc. todo ello son respuestas emocionales.</li> <li>▪ No sé si tanto una consecuencia. Cuando se intenta solucionar los temas de exclusión, de los que no soy experto, pienso que se tiende a ir a la parte más racional, a arreglar algunas cosas que le facilite la inclusión lo que haría que estuviesen mejor emocionalmente como consecuencia de ello. Sin embargo, la persona es razón y emoción siendo esta última más intensa en sus impulsos y consecuencias con lo que para atender a las personas es necesario que se traten ambos ámbitos: el racional y el emocional sin olvidar ninguno.</li> <li>▪ También. Como decía antes, para mí los vínculos relacionales son la red en la que nos sostenemos, la que amortigua la caída y da impulso para salir/seguir adelante. Como dice S. Navarro el entretejido formado por las relaciones y los vínculos sociales son los elementos esenciales de la realidad social. Cuando éstos fallan, es difícil mantenerse en el equilibrio diario.</li> <li>▪ La desmotivación total ante la vida y el abandono afectivo de uno mismo</li> </ul>	<p>manera ante hechos potencialmente excluyentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ya lo he apuntado con anterioridad: riesgos psicosociales derivados de la propia exclusión. Son en buena medida las nuevas patologías de la modernidad. Y ante las cuales la prestación social existente no esta desarrollada</li> <li>▪ No se comprende esta pregunta en relación con la anterior.</li> <li>▪ Y por supuesto, una consecuencia también. No habría personas en situación de exclusión social si no hubiera una sociedad “exclusógena”, y una de las características de esa sociedad “que excluye” es que, en el momento en que formas parte de un sector excluido, la etiqueta va contigo a todas partes. Es decir, socialmente el prejuicio y la discriminación actúan de forma rápida, por lo tanto, estando en una situación de exclusión</li> <li>▪ las posibilidades de rehacer los vínculos anteriores y/o generar nuevos vínculos como los que se tenían antes de encontrarse en dicha situación se reducen drásticamente.</li> <li>▪ Efectivamente, también un consecuencia, pues vivir sucesos estresantes conlleva desestabilizaciones emocionales. En algunos casos extremos puede llevar a enfermedades mentales graves, si bien parece estar comprobado que la enfermedad mental suele ser previa a los procesos exclusógenos. Puede ser entre otros, la pérdida de las relaciones familiares y de amigos, dificultades para mantener los empleos, incapacidad para anticipar las consecuencias de sus comportamientos y escasa resistencia a la frustración.</li> <li>▪ Sí por supuesto, es una dinámica de espiral, es como si achicaran los espacios, vitales, referenciales, cognitivos, hace que se tengan más dificultades para gestionar las emociones, se viene todo encima, se pierde la capacidad de poner orden en la vida y en las emociones. Tiene mucho que ver todo lo que tiene que ver con las relaciones, familia, amigos, con otras realidades más trascendentes, Hay personas que encuentran refugio en la religión, en el hecho de búsqueda</li> </ul>
---	---



**¿Cuál es su opinión sobre las cuestiones anteriores referidas concretamente a las Personas Sin Hogar?**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vivir esta situación como “víctima” (que no como “responsable” o protagonista), es un gran riesgo, ya que hay muchos argumentos para ello: la vivienda es cara, hay que mantenerla, no tener entrada ni crédito de los bancos, etc. Se trata de una necesidad realmente básica, alguien sin casa es muy difícil que pueda obtener trabajo o nuevas relaciones satisfactorias</li> <li>▪ Hay una mezcla de factores que se solapan en las personas sin hogar, con inmigración, marginación, clase social baja, desempleo, bajo nivel cultural, aspecto deplorable, suciedad. La combinación de factores puede predisponer a la exclusión.</li> <li>▪ Similar, aunque con el agravante de una mayor falta de recursos económicos</li> <li>▪ Como decía antes pienso que son personas necesitadas de cariño, de comprensión pero que también les faltan “cosas” que puede proporcionar el dinero, la razón. El que se les comprenda y que se les ayude a solucionar cuestiones emocionales les ayudará también a resolver las racionales.</li> <li>▪ Pienso en ellos cuando he contestado a las cuestiones anteriores. Desde el trabajo con las Personas Sin Hogar, desde la atención en hogares residenciales, talleres educativo-profesionales, comedores, albergues etc. La mayor dificultad está en tejer la red de relaciones que sostengan en las recaídas, que permitan los impulsos para salir/seguir adelante. ¿Cómo trabajar con la comunidad, para entretener las relaciones y vínculos sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creo que se aplican de manera clara. Quizás subrayar que las personas sin hogar, en mi opinión, se encuentran al final de un largo proceso que les ha llevado a generar una nueva estructuración personal y social en la exclusión.</li> <li>▪ Su situación es de exclusión social. Sufren un importante desgaste emocional. Están estigmatizados por la sociedad. No solo hay que tener presentes las variables económicas a la hora de analizar su situación. También hay que tener presente desde un marco más amplio las variables relacionales en todas sus dimensiones</li> <li>▪ Entiendo que “cuestiones anteriores” se refiere a la no comprensión y falta de regulación de las emociones en el proceso de exclusión concreto de personas sin hogar. Actúan como factor desencadenante y cronifica la situación de exclusión una vez acontecida</li> <li>▪ En todo momento, al contestar las preguntas anteriores, tenía en mente a las <i>personas sin hogar</i>.</li> <li>▪ Me remito a lo anterior. Los procesos exclusógenos hacia la exclusión social extrema son de diversa naturaleza, multidimensionales. Hay elementos comunes, pero en cada persona los itinerarios vitales son diferentes, de manera que la intervención también debe estar adecuada a cada individuo en concreto.</li> <li>▪ Las personas sin hogar presentan rupturas severas en este ámbito, en ocasiones porque han perdido sus competencias para relacionarse fruto de este proceso lento pero agudo de sucesiones de quiebras personales y sociales, y en otras ocasiones, porque nunca han tenido un aprendizaje en estas cuestiones que les haya capacitado suficientemente para enfrentarse a las situaciones de dificultad que les han ido aconteciendo a lo largo de su vida</li> </ul>
--	---

-  **Teniendo en cuenta la actual tendencia al aumento de situaciones de riesgo y vulnerabilidad social:**
-  **¿Cree que la aplicación de un Modelo de Inteligencia Emocional y Social (Educación en Competencias Socio-Emocionales) en sistemas como la Familia, Educación, Empresa y Salud, puede ser un elemento eficaz de prevención de procesos de exclusión social?**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sin lugar a dudas. Tendríamos que empezar por formar a padres, maestros y demás agentes sociales. Esto es necesario para conseguir una sociedad emocionalmente más sostenible (serena, plena y feliz</li> <li>▪ Estoy totalmente convencido, siempre que se adopten la medidas y estrategias oportunas.</li> <li>▪ Si va acompañado de otros cambios estructurales (cambio de estructuras organizacionales y políticas, relaciones de poder, normas implícitas sobre el desarrollo de las emociones en distintos contextos,...), sí</li> <li>▪ Rotundamente Sí. Sin embargo quiero hacer una salvedad y es que no podemos dejar de manos de la emocionalidad lo que la razón tiene que solucionar (ayudas a la inserción, eliminación de barreras sociales y económicas).</li> <li>▪ Puede ser muy eficaz acompañada a otras medidas de intervención, por si mismas insuficientes</li> <li>▪ No sé valorar la eficacia pero desde luego debería aplicarse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, en la medida que pueden dar instrumentos a las personas para poder responder de manera más efectiva ante situaciones de riesgo de exclusión</li> <li>▪ Sin duda, puede ser un importante instrumento de carácter preventivo para afrontar situaciones de riesgo</li> <li>▪ Cualquier aumento de competencias psico-sociales en los individuos actúan como factor preventivo que no inhibitorio. Las competencias socio-emocionales se pueden explicar pero hay que entrenarlas</li> <li>▪ Es muy importante tenerlo en cuenta, pero como ya mencioné anteriormente, no hay que perder de vista el resto de elementos. Una buena Inteligencia Emocional y Social no hace gran cosa si no hay políticas sociales adecuadas que actúen de manera preventiva (por ejemplo).</li> <li>▪ Sí, efectivamente podría de interés, combinado con otras medidas preventivas.</li> <li>▪ Considero que es un factor clave y sobre todo, que puede tener un carácter claramente preventivo en los procesos de exclusión que les ayudaría a afrontar de manera más solvente los acontecimientos estresantes (pérdida de empleo, rupturas familiares, pérdidas de figuras familiares claves...).</li> <li>▪ Sí rotundamente, está bastante estudiado, la inteligencia emocional y social tiene un sentido clarísimo siempre positivo, es un elemento bastante eficaz a la hora de prevenir los procesos de exclusión social, es dotar a las personas de una capacidad de enfrentarse a realidades adversa, poner en la mochila herramientas y capacidades de primera necesidad y bastante polivalentes (navaja multiusos) que saca de muchas situaciones.</li> </ul>
--	---

<p> <b>¿Podemos considerar la falta de capacitación en competencias socio-emocionales como una nueva necesidad social de relevancia?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, me atrevería a hablar de que en esto somos muy “analfabetos”. Además de las competencias emocionales (intra personales y sociales), el valor de los “valores” (cada uno los que quiera), me parece otro tema de gran relevancia</li> <li>▪ Totalmente de cuerdo. La mayoría de los problemas que tenemos tienen un</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sin duda.</li> <li>▪ Sin duda alguna, máxime en unos escenarios en los que se han erosionada dando lugar a nuevas configuraciones, las relaciones de carácter primario</li> <li>▪ Sí, pero sin generalizar a la población sino dirigida a los grupos de riesgo. Por</li> </ul>

<p>fondo emocional: ansiedad, estrés, depresión, suicidio, conflicto, violencia, exclusión, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí</li> <li>▪ Sí... y de nuevo sí pero lo que considero una necesidad social es la capacitación, no la falta de ella.</li> <li>▪ Rotundamente si y necesitamos más para que no se produzcan recaídas</li> <li>▪ Depende qué consideremos necesidad. En todo caso en esta pregunta me confunde el “apellido” que se le ha dado al término necesidad: ¿por qué social? En todo caso, si tenemos en cuenta los trabajos de autores que consideran como necesidad básica la autonomía, debemos pensar que la capacitación en competencias socio-emocionales es fundamental para desarrollar la autonomía, por tanto estaríamos ante cómo abordar la tarea de satisfacer una necesidad básica de primer orden. Por otro lado, no podemos olvidar que en tanto que somos seres sociales, nuestra identidad se construye a través de la mirada del otro. Por lo que, desde este camino también llegaríamos a determinar la necesidad de abordar la capacitación en competencias socio-emocionales. Y desde este punto entiendo que la capacitación en competencias socio-emocionales es una necesidad básica de relevancia. Ahora bien, ¿consideramos que de hecho se da una falta de capacitación en competencias socio-emocionales (habría que concretar si hablamos de todos-as los-as ciudadanos-as, de determinado colectivo, de determinada región, país... así en general me cuesta un poco); que nos lleva a considerar que estamos ante una necesidad social relevante? La verdad es que no se contestar a esa pregunta.</li> </ul>	<p>ejemplo; educación en las religiones, de forma general no previene que algunas personas o grupos ingresen en sectas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí. Indudablemente Estamos construyendo una sociedad en la que el individualismo y la competitividad son tratados como valores. Se le da mucha importancia, por ejemplo a la capacitación profesional, mientras que las competencias socio-emocionales están quedando a un lado. Son aspectos que deberían trabajarse desde la infancia, en el sentido de capacitar a los individuos para vivir en las complejas sociedades en las que viviremos.</li> <li>▪ Sí cuando se hace intervención, con fuertes limitaciones.</li> <li>▪ Se trata de una necesidad social clave, que en el marco de las sociedades actuales se hace más necesarias porque nuestras sociedades generan cada vez un mayor número de ciudadanos vulnerables y es necesario fortalecer nuestra estructura personal y motivacional</li> <li>▪ La falta de capacitación se traduce en una necesidad social relevante, hay que dotar a las personas de capacidades y herramientas relacionadas con la gestión de las competencias emocionales</li> </ul>
---	---



**En su opinión**



**¿Se atiende satisfactoriamente esta necesidad desde los ámbitos de trabajo e intervención social?**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A nivel laboral desde hace un par de años se empieza a formar y desarrollar en competencias emocionales (gestión del estrés, del vértigo profesional, empatía, asertividad). Por desgracia, sólo lo he visto en empresas muy maduras, que representan un porcentaje mínimo de la totalidad. Siendo optimistas, hace 10 años no había programas de este tipo. Ahora, poco a poco van creciendo.</li> <li>▪ Todavía no. No hay una conciencia de su importancia.</li> <li>▪ No</li> <li>▪ No conozco mucho el tema pero pienso que no aunque se empiezan a hacer intentos de ello.</li> <li>▪ Más a nivel teórico que real, son muy escasas las situaciones reales</li> <li>▪ En lo que yo conozco se atiende todo lo que se puede, es decir, se atiende en lo que respecta a la persona individual. Sin embargo, tal y como he dicho antes, para abordar la mejora de los vínculos relacionales, no sólo hay que trabajar con las personas individuales que sufren situaciones de exclusión, están excluidos, sino con el conjunto de personas que componen un entorno cercano. Y aquí, en este punto, no somos capaces de acertar con los modos de hacer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No, se están empezando a ver “brotes verdes” pero el camino que queda es inmenso.</li> <li>▪ Personalmente creo que no. Y ello en buena medida viene ligado a la falta de formación por parte de los interventores sociales.</li> <li>▪ No, ¿por qué? Porque las competencias socio-emocionales ayudan a afrontar los “hechos traumáticos” pero de forma individualizada no en programas generales, que tienen más utilidad para los agentes que intervienen que para los sujetos que padecen la exclusión.</li> <li>▪ Desde la intervención social, quiero pensar que sí. No obstante los trabajadores/as de “lo social” son uno de los sectores de población con más riesgo de sufrir Burn Out, y son quienes deben saber cómo ejercitar las competencias socio-emocionales de los usuarios/as. Muchas veces, a causa de los ritmos de trabajo y de que se “quieren solucionar los problemas cuanto antes”, se convierten en meros gestores, por lo que el proceso de capacitación socio-emocional (que es largo y lento) no se lleva a cabo. (No sé si la pregunta iba por ahí)</li> <li>▪ Sí cuando se hace intervención, con fuertes limitaciones.</li> <li>▪ Creo que no, principalmente porque creo que los profesionales no están suficientemente formados para trabajarlas y porque las intervenciones sociales son mayoritariamente prestacionales (gestión de ayudas y prestaciones materiales concretas). Creo que para incorporarlas sería necesario previamente re-plantearnos cómo se producen y qué efectos generan la mayoría de las intervenciones sociales de los profesionales</li> <li>▪ Rotundamente no porque no se atiende satisfactoriamente, rotundamente no porque además de no hacerlo satisfactoriamente no se hace, ni en calidad ni en cantidad. No se dedican los esfuerzos necesarios. Muchas veces la gente no comprende lo que es, no comprende los mensajes, la literatura no les traslada emociones</li> </ul>
---	--

 **Según su opinión y experiencia:**

 **¿Cree que en el trabajo de intervención social con Personas en situación de exclusión social, la aplicación de un modelo de Inteligencia**

**Emocional y Social puede favorecer y acortar sus procesos de inclusión mediante la capacitación y desarrollo de las posibilidades personales y competencias socio-emocionales?**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Totalmente, no sólo programas teóricos, más bien talleres vivenciales con técnicas activas del tipo psicodrama y expresivas (pintura, teatro).</li> <li>▪ Totalmente de acuerdo. Aunque en mi opinión hay que ir más allá de la inteligencia emocional.</li> <li>▪ Sí</li> <li>▪ Sí, creo que es algo necesario que favorecerá los procesos de inclusión y el bienestar subjetivo de esas personas... sin olvidar la ayuda a solucionar sus problemas “racionales”.</li> <li>▪ Si, siempre que se aplique con rigor y se utilice este modelo para ello</li> <li>▪ Creo que sí, porque considero que es una necesidad básica. Ahora bien, cuidado con volver a “culpabilizar” a las personas que sufren situaciones de exclusión sobre su situación y olvidarnos del resto. Quizá me repita pero las relaciones son cosa de dos (por lo menos).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, al permitirles encontrar nuevas vías de acción para afrontar la situación que viven.</li> <li>▪ Por su puesto, como ya dije con anterioridad es un instrumento que puede servir para la recuperación de la autonomía y de la posibilidades relacionales que se encuentran deterioradas</li> <li>▪ Sí</li> <li>▪ Sí</li> <li>▪ Efectivamente esa debería ser la perspectiva.</li> <li>▪ Creo que sería una herramienta estupenda para trabajar la motivación, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, la resolución y prevención de conflictos, la capacidad para comprenderse a uno mismo y a los demás. También, les ayudaría a poder identificar con claridad los problemas, a fijarse objetivos realistas, a buscar soluciones, en definitiva, a empoderarse</li> <li>▪ En la misma línea sí, si hubiera un trabajo social de esas características se pudiera favorecer, lo de acortar lo tengo más en duda porque depende de otros factores, pero si hablamos de un itinerario de inclusión social , evidentemente sí favorece, será muy positivo y relevante<br/>También ocurre que hay personas que en esta situación (puede no acortar), cuando se les da quiere más y alargar el proceso porque le da seguridades, son ciertas intuiciones que tengo, si se les da esa oportunidad quiere profundizar y alargar la situación de la mejora, algo creible y sano, necesidad sentida que ha tenido, se hace dependiente de esta proceso.<br/>Quieren crecer como persona, y se sienten muy bien al encontrar un espacio (hogar) muy rico, agradable, antes de volver a estar solo.</li> </ul> |
|--|--|

**¿Considera que la intervención social con un modelo de Inteligencia Emocional y Social puede contribuir a generar vínculos y habilitar para la relación a través de la experiencia de las emociones compartidas?**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, siempre que se hagan de manera grupal, duren lo suficiente y se hagan de manera profesional. Conviene distinguir entre inteligencia emocional (IE), educación emocional y competencias emocionales. En mi opinión las competencias emocionales son un concepto mucho más amplio que la IE. Éstas incluyen la dimensión moral y la relación entre emoción y moral o dicho de otra forma: los fundamentos emocionales de la moral. Todo esto no está contemplado en la IE.</li> <li>▪ Por esto, mi propuesta va más en la dirección de competencias emocionales.</li> <li>▪ Sí</li> <li>▪ Si de nuevo</li> <li>▪ Las emociones positivas de un grupo social, durante el período de inserción considero que es imprescindible y muy valioso</li> <li>▪ Sí. Indudablemente. Aunque no sé muy bien a qué se refiere eso de Inteligencia Emocional y social. Contesto afirmativamente desde lo que conozco de Inteligencia Emocional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si. No creo que se fácil pero no es esa la pregunta.</li> <li>▪ En efecto, como dije en el anterior apartado, y me parece que esta cuestión es reiterativa, puede ser un buen instrumento para la activación de redes de relaciones que se encuentran deterioradas o en estado latente</li> <li>▪ Si, toda la investigación y práctica de los grupos de autoayuda así lo vienen certificando.</li> <li>▪ Sí</li> <li>▪ Efectivamente, esa debería ser uno de sus objetivos principales</li> <li>▪ Sí, porque les dotaría de más destrezas para gestionar con éxito las relaciones sociales, permitiéndoles además decidir cuáles son positivas para ellos y cuáles no.</li> <li>▪ Creo que sí, contribuye a generar vínculos. Puede ser el siguiente estadio de la intervención social, entre las muchas estrategias esta será una muy potente.</li> </ul>
--	---

<p> <b>¿Qué importancia le otorga a la recuperación del equilibrio emocional y afectivo en los procesos de inserción socio-laboral?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creo que es como el “aceite” que lubrica el nuevo motor. Si no se recupera el equilibrio emocional las posibilidades de recaída son mucho mayores. También es cierto que hasta que no haya ciertos avances ciertos (un nuevo trabajo, alguien que confíe en nosotros), es difícil empezar a recuperar el equilibrio y la autoestima. Van “de la mano” ambos aspectos</li> <li>▪ Mucha</li> <li>▪ Media-Alta</li> <li>▪ Importantísima ya que es indispensable para las personas ya que la emocionalidad nos forma, nos completa, nos da la categoría de humanos.</li> <li>▪ La importancia es lograr que el % de casos de inserción se mantenga a través del tiempo, por tanto tiene una importancia cualitativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elevada</li> <li>▪ Decisiva, en cuanto que nuestra expresión laboral está ligada en buena medida a nuestro equilibrio emocional. Aun mas, es un factor clave en los microespacios</li> <li>▪ Muy importante, el equilibrio emocional concretado en la autoestima, sentimiento de pertenencia a un grupo, actor que recupera su capacidad de intercambio en el espacio emocional, es la expresión del recorrido instrumental en el proceso de inclusión.</li> <li>▪ Una importancia decisiva. Si estamos bien, nos relacionamos y trabajamos mejor. Incluso, me atrevería a decir, que puede ser más importante que una excelente formación laboral. Cuando estamos bien emocionalmente, nos</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fundamental. Son los que garantizan la permanencia, las no recaídas, el mantenimiento en situaciones de mejora. Evidentemente sin olvidar las relacionadas con el ámbito estructural y personal</li> </ul>	<p>encontramos más receptivos y activamos los mecanismos necesarios para aprender una nueva tarea y adaptarnos al trabajo. Por otro lado, podemos ser grandes profesionales de algo, pero si emocionalmente no estamos bien, eso repercutirá indudablemente en nuestro quehacer cotidiano. (Las emociones no pueden separarse de la persona).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un plano fundamental. Sin una recuperación emocional no es posible una vuelta a la vida “normalizada”.</li> <li>▪ Es clave, sólo si previamente se ha podido trabajar estos aspectos las personas podrán mantener su trabajo en el tiempo y ser más competentes para su búsqueda.</li> <li>▪ Altísima, clarísimo. La gente que está inserta socialmente tiene problemas,</li> </ul>
<p> <b>En referencia a las tres cuestiones anteriores:</b></p> <p> <b>¿Concretamente en Personas sin Hogar?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Con este colectivo creo que se puede trabajar si están en albergues o en una situación de cierta regularidad, ya que sí no tienen “techo” creo difícil que se pueda trabajar psicológicamente con ellos con mucho éxito</li> <li>▪ Mucha</li> <li>▪ En muchos casos no tienen recursos para llevar a cabo dicha prestación de servicios.</li> <li>▪ Sería lo mismo con la consideración de que estas personas no tienen, o eso creo, los vínculos socio-emocionales necesarios para que les den la fuerza necesaria para salir de su situación.</li> <li>▪ Vital y necesario</li> <li>▪ Pienso en ellos cuando contesto a estas preguntas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es aplicable.</li> <li>▪ En este terreno habrá que tener también muy presente cómo se ha llegado a esta situación, y el desgaste que ha supuesto la misma en todas sus dimensiones</li> <li>▪ Esta pregunta está contestada en las tres anteriores.</li> <li>▪ El equilibrio emocional y afectivo es muy importante para todas las personas en general. En el caso de las personas sin hogar en general (sin mencionar las distintas tipologías posibles) es muy importante trabajar la autoestima. Cuando una persona llega a estar en una situación de calle es muy fácil perder el “amor propio”. Muchas veces las miradas pueden ser extremadamente dolorosas. Por lo tanto trabajar la autoestima es una de las prioridades en la intervención social con este sector de población. Al mismo tiempo, evidentemente, ha de trabajarse su red social (que en ocasiones es casi inexistente), así como la recuperación del equilibrio emocional</li> <li>▪ Me reitero en lo anterior, máxime entre estas personas que han vivido experiencias vitales tan estresantes y complejas.</li> <li>▪ Lo expresado en los apartados anteriores se aplicaría igual para las personas</li> </ul>

	<p>sin hogar. Posiblemente, si se trata de personas con procesos severos de exclusión, la intervención tendrá que ser de mayor intensidad en el tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lo mismo</li> </ul>
--	---

**¿Considera que los trabajadores sociales que prestan sus servicios a personas en situaciones de riesgo o exclusión, aplican métodos de Inteligencia Emocional y Social en el desarrollo de su trabajo profesional?**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Me consta que en su formación reglada estos aspectos no son muy importantes. Sin embargo, por los que conozco, creo que la actitud de estos profesionales y su autoformación en estos aspectos es grande</li> <li>▪ No. En primer lugar porque no han sido formados en ello.</li> <li>▪ No</li> <li>▪ Creo que algo sí ya que esas personas tienen una buena orientación y buena disposición, aunque pienso que les pueda faltar conocimientos y práctica en los fundamentos de la Inteligencia Emocional</li> <li>▪ En el 95% de los casos no, la desconocen o no tienen suficiente entrenamiento</li> <li>▪ Creo que no, desde el conocimiento. Sí desde la intuición. Deberíamos especificar qué entendemos por aplicar métodos de I. Emocional y Social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No conozco en detalle pero estoy seguro que de manera más o menos explícita sí lo hace</li> <li>▪ En la mayor parte de las ocasiones no. Y ello esta ligado a ese vacío formativo que habría que cubrir. Las Escuelas de Trabajo Social en España no capacitan para ello.</li> <li>▪ Quizá no de una forma metódica pero si como parte de la identificación con las tareas de su trabajo. Por ejemplo; si se trabaja empáticamente hay que saber dónde están los límites técnicos y los afectivo-emocionales.</li> <li>▪ Quiero pensar que sí. Pero como ya dije antes, a veces, el trabajo puede llegar a ser tan estresante que este tipo de actuaciones se dejan de lado. Desde luego, para desarrollar una profesión como esta, en primer lugar debe ser muy vocacional, y en segundo lugar creo que deberían prepararse y “reciclarse” en este tipo de métodos de forma continua</li> <li>▪ Ojala, hay mucho voluntarismo. Sería necesario que los trabajadores sociales tuvieran la formación adecuada para trabajar este plano tan importante y fundamental en cada uno de nosotros como sujetos sociales.</li> <li>▪ Creo que se trabajan muchos aspectos a través del acompañamiento social y la relación de ayuda (creación de vínculo): habilidades de comunicación, asertividad, autoconcepto, autoestima, redefinición de historias de vida a través de las narraciones.... Pero sería necesario dotar de mayores competencias a los trabajadores e incorporarlos como un eje transversal y evaluable en nuestros proyectos</li> <li>▪ Hasta donde yo conozco no, está muy poco extendido, algunos lo hacen de</li> </ul>
--	---

	forma intuitiva, no regulada, pero poco, de manera poco estructurada
--	--

<p> <b>En su opinión:</b>  <b>¿Los trabajadores sociales que prestan sus servicios a personas en situaciones de riesgo o exclusión social, tienen formación suficiente en Inteligencia Emocional y Social?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Igual que en la contestación anterior</li> <li>▪ No</li> <li>▪ No</li> <li>▪ He contestado ya en la pregunta anterior. Considero que esa formación tienen que mejorar para de esa forma mejorar las competencias emocionales de los trabajadores sociales y a partir de ellos las de las personas en riesgo o excluidas socialmente.</li> <li>▪ En este punto tengo claro que no</li> <li>▪ No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No, no es suficiente y en general es autodidacta</li> <li>▪ Esta cuestión se solapa con la anterior. Y ya ha sido respondida</li> <li>▪ Se les supone</li> <li>▪ No toda la que debieran. De ahí lo de formarse y reciclarse en este campo. Por el momento, debe ser el propio/a interesado/a quien busque este tipo de formación, porque en la carrera apenas se dan unas pinceladas.</li> <li>▪ En mi opinión, deberían darse cursos de este tipo en todas aquellas empresas (públicas y privadas) en las que trabajasen estos profesionales.</li> <li>▪ No sabría al 100%, insisto son personas con grandes capacidades y buena voluntad. Quizá tengan también un tercer sentido, por su mayor sensibilidad social.</li> <li>▪ Considero que no suficientemente No , es una de mis dimensiones como profesor y en la universidad no, debería estar más presenta</li> </ul>

<p> <b>¿Cree que las competencias socio-emocionales de estos profesionales ayudan a reducir las consecuencias negativas (p.e. Burnout) de los riesgos psico-sociales asociados al tipo de trabajo que desempeñan?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buena pregunta. Creo que aunque algunos están técnicamente preparados y formados en estos temas, deberían tener un “tutor” o “asesor” más senior con el que poder hablar cada cierto tiempo. Puestos a soñar, el Colegio de Asistentes Sociales (o el Gobierno), podría ofrecerles 4 ó 5 sesiones de coaching al año. Me parecería muy beneficioso para ellos y, sobre todo, para sus clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, en la medida en que también mejoraría las suyas.</li> <li>▪ Si y en todas sus dimensiones</li> <li>▪ Si, ayudan en la parte expresiva del síndrome del trabajador quemado, pero hay que intervenir en la parte instrumental, formación, cambios de lugar de trabajo, condiciones laborales, etc.</li> <li>▪ Como dije anteriormente, los/as trabajadores/as sociales, son uno de los</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí</li> <li>▪ Sí sin duda</li> <li>▪ Sí. Si consiguen mejorar en la gestión de sus emociones conseguirán reducir las consecuencias negativas de sus trabajos.</li> <li>▪ Si y podrá fácilmente comprobarse</li> <li>▪ Sí, indudablemente</li> </ul>	<p>sectores profesionales con mayor riesgo de padecer Burn Out. Evidentemente, tienen más recursos y estrategias para afrontar los problemas de los que son partícipes en su vida cotidiana, pero no están exentos de los riesgos psicosociales (precisamente por las características de su trabajo).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, estoy segura.</li> <li>• Creo que sí, porque es poco frecuente encontrar entidades públicas o privadas que incorporen mecanismos de cuidado de sus trabajadores en estos aspectos. La mayor parte de las veces se solventan gracias a las competencias personales de los trabajadores y del apoyo del equipo de trabajo. Por supuesto, como cualquier profesional, en este caso más. Un profesional que tiene que trabajar con las relaciones sociales, ayudaría mucho como protección de riesgos psicosociales</li> </ul>
--	---

<p> <b>¿Conoce alguna buena práctica de Intervención y trabajo social mediante modelos de Inteligencia Emocional?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dentro de mi campo, que es el de las grandes organizaciones empresariales privadas, empieza a haber proyectos de desarrollo de competencias basados en valores y competencias emocionales. Se empieza a valorar y pagar (parte variable del salario), por manejar competencias emocionales (sobre todo habilidades sociales e interpersonales</li> <li>▪ En la Diputación de Barcelona se ha hecho formación en competencias emocionales para profesionales del trabajo social con resultados positivos según tengo entendido.</li> <li>▪ Sí (**si estás interesado consúltame, colaboramos en varios proyectos con la Diputación Foral de Gipuzkoa, de los cuales algunos están dando buenos resultados)</li> <li>▪ No, pero considero que la Diputación de Gipuzkoa y el Ayuntamiento de Vitoria están haciendo algo sobre el tema.-</li> <li>▪ No, si entendemos los modelos de Inteligencia Emocional teóricos.</li> <li>▪ No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Me viene a la memoria alguna experiencia con enfermos mentales. Quizás en ese sector, al haber una mayor presencia de profesionales “psi” este aspecto ha estado más presente.</li> <li>▪ Creo que buena parte de la atención a drogodependientes llevada a cabo por instituciones como Proyecto Hombre se enmarca en este terreno</li> <li>▪ Sí, en programas de prevención o reducción de daños en drogas o SIDA.</li> <li>▪ Sobre Inteligencia Emocional conozco el libro de Goleman.</li> <li>▪ Algunas entidades que trabajan con personas sin hogar trabajan este plano.</li> <li>▪ Considero que la Asociación Realidades fue pionera en incorporar en el acompañamiento social a las personas sin hogar atendidas en su entidad, la relación de ayuda y la construcción de un vínculo entre el profesional y la persona atendida, capaz de establecer una relación de confianza y seguridad, desde donde se pueden trabajar los aspectos relacionados con la generación o reconstrucción de las competencias socio-emocionales.</li> <li>▪ No recuerdo</li> </ul>

<p><b>¿Cree que la intervención con Personas en situación de Exclusión Social mediante el desarrollo de las competencias socio-emocionales puede favorecer el desarrollo de otras habilidades, competencias y potencialidades personales durante los procesos de inserción socio-laborales?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Totalmente. El talento se libera cuanto más sereno y emocionalmente tranquilo se encuentra uno. Hay una frase que me gusta y refleja esto: “Antes que profesionales somos personas que, cuanto más plenos y serenos nos sintamos, mejor desempeño y rendimiento tendremos”.</li> <li>▪ Sí</li> <li>▪ Sí</li> <li>▪ La IE se entiende como una metacompetencia que ayuda, que favorece el desarrollo de otras competencias y sobre todo del bienestar subjetivo.</li> <li>▪ Si, aplicándolas con rigor y no para cumplir expediente</li> <li>▪ Indudablemente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, considero que son un elemento potenciador de las capacidades de aprendizaje y cambio en general</li> <li>▪ Sí, y también en todas sus dimensiones. En buena media, vendrán a habilitar a la persona en terrenos donde pueden detectarse vacíos de gran calado</li> <li>▪ Esta contestada en las preguntas 9,10 y 11. En cualquier caso el problema está en que la competencia socio-emocional se enseña pero hay que entrenar al individuo recreando las posibles situaciones de la forma más real posible para cuando se produzca la situación “real”.</li> <li>▪ Por supuesto que si.</li> <li>▪ Estoy segura.</li> <li>▪ En la medida en que cada uno de nosotros nos sintamos más fuertes en lo personal, seremos individuos con mayor capacidad para afrontar procesos de recuperación. Es un paso inicial básico desde donde re-construir nuestros proyectos vitales, y con un claro factor añadido de carácter preventivo: nos capacita para ante situaciones de riesgo tener capacidad para pedir ayuda</li> <li>▪ Rotundamente sí, en las psh en la medida que desarrollan competencias, claro que se favorece. De alguna manera, es ofrecer un buen carburante, bien formado es muy importante, sale de la situación con fuerza.</li> </ul>

<p><b>¿La educación y desarrollo de las competencias socio-emocionales de Personas en situación de Exclusión Social puede facilitar sus procesos de inserción socio-laborales capacitándoles para afrontar con garantías una nueva situación laboral?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ Sí</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hablar de garantías es demasiado contundente pero sí creo que aumenta sus posibilidades de enfrentarse con más éxito a la vida laboral. No sólo en la</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, aunque siempre complementados con otros recursos.</li> <li>▪ Sí ya que esto es aplicable a todo tipo de personas incluyendo las que no están en riesgos de exclusión.</li> <li>▪ Si, pero sería necesario el coaching individual de apoyo</li> <li>▪ Sí</li> </ul>	<p>medida en que les capacite mejor para incorporarse a un trabajo sino porque les prepare mejor para afrontar situaciones de desempleo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estamos ante una continuidad de la pregunta anterior. Y una vez sentadas las bases, el desarrollo dependerá también del propio contexto de inserción</li> <li>▪ Sí</li> <li>▪ Yo diría que si no se desarrollan estas competencias no es posible facilitar los procesos de inserción socio laboral. Es imprescindible.</li> <li>▪ En realidad, el desarrollo de competencias socio-emocionales nos hace más solventes para gestionar nuestra cotidianidad, y por tanto, esto también se extiende al ámbito laboral.</li> <li>▪ Sí, clarísimo el matiz está en las garantías, cuando se hace con un trabajo previo en competencias socio emocionales, es evidente que les dota de más garantías, de más probabilidades de éxito, está claro. SARTU, referencia</li> <li>▪ Cuando hay que priorizar, por dónde se empieza, por IE, y social</li> </ul>
---	--

<p> <b>En su opinión, la intervención social mediante un modelo de Inteligencia Emocional y Social;</b></p> <p> <b>¿Cómo dará mejores resultados, con un trabajo individualizado, o de grupo?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sin duda de grupo. En talleres no muy masivos (de unas 8 personas). Si además, cada uno puede tener sesiones individuales (pito coaching personal), de refuerzo, sería lo ideal.</li> <li>▪ En gran grupo (unos 20-30) todo lo que sea posible. En pequeño grupo (6-12) todo lo que no sea apropiado hacerlo en gran grupo. Atención individualizada en todo aquello que afecta a una persona individualmente. Es una equilibrada combinación.</li> <li>▪ Con la combinación de ambos</li> <li>▪ Mejor con un trabajo en grupo ya que de esa manera se puede generar un conocimiento conjunto devenido de la interrelación y que va a ser superior al conseguido de forma individual. De todas formas habría que estudiar los casos y en algunos seguro que será necesaria una intervención individualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creo que han de mezclarse ambos enfoques. El concepto de itinerarios personalizados utilizado en los procesos de inclusión también es aplicable aquí.</li> <li>▪ Con un trabajo de grupo en el que activar todas las potencialidades activadas mediante procesos de interacción</li> <li>▪ Con un trabajo individualizado acompañando al individuo en su itinerario biográfico en tiempo y forma, pero es muy caro...</li> <li>▪ Lo ideal en estos casos es conjugar el trabajo individualizado con el de grupo, es decir, mixto. El trabajo individualizado permite detectar cuáles son las competencias personales que hay que reforzar, mientras que el trabajo en grupo, permite la interacción social, lo que es muy positivo.</li> <li>▪ Siempre debe trabajarse personalmente, al individuo en particular,</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grupal + individualizado y por este orden</li> <li>▪ En grupo</li> </ul>	<p>estudiando su situación, y planteando objetivos en función de su vida y circunstancias vitales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creo que con ambos, en cualquier caso el diagnóstico personalizado nos dirá cuándo una persona está preparada para aceptar una intervención, y cuándo lo está para que dicha intervención sea grupal. Es imprescindible adaptar las respuestas a cada persona y entender en qué momento se encuentra de su proceso de recuperación para ofrecerle una forma u otra de ayuda</li> </ul> <p>Tengo dudas, dependerá de las circunstancias, soy más partidario de hacerlo en grupo, pero dependerá,</p>
---	---

<p> <b>Según su experiencia:</b></p> <p> <b>¿El trabajo social (acompañamiento, trabajo de calle, ayuda a domicilio, etc) podemos considerarlo como un nuevo yacimiento de empleo para personas en situación de riesgo o exclusión social que afronten el proceso de inserción socio-laboral?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, que mejor que ayudar a otros cuando hemos sido ayudados. Hemos pasado por situaciones parecidas y así podremos ayudar mejor a otros. Este esquema ha demostrado su validez en adicciones</li> <li>▪ Sí. Siempre que haya recursos para ello.</li> <li>▪ No necesariamente. Primero, no es un nuevo yacimiento ya que el trabajo social lleva realizándose muchas décadas de forma no remunerada por las mujeres (colectivo en riesgo de exclusión social), por lo que es necesario mejorar las condiciones laborales de dicho colectivo antes de utilizarlo como una forma de inserción social. Segundo, dado que se trata de un trabajo de gran dureza emocional, las personas en riesgo de exclusión social no siempre van a contar con los recursos personales y emocionales que les permitan hacer frente a esa ocupación.</li> <li>▪ En esto tengo mis dudas y sobre todo temo la generalización. Habría que estudiar los casos individualmente para ver si estas personas están en condiciones socio-emocionales como para acompañar a otros.</li> <li>▪ En términos generales si.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En general no. Seguro que sí puede serlo para algunas personas pero creo más integrador alejar a la persona excluida de los círculos de exclusión, aunque fuera desde el otro lado de la barrera. Ahora bien, hay recursos sociales como la ayuda a domicilio que están lo suficientemente normalizadas como para cumplir ese papel.</li> <li>▪ Sí, y también en todas sus dimensiones. Ahora bien, se requerida una formación especializada para poder desarrollarlo e implementarlo</li> <li>▪ Depende del proceso de exclusión de origen superado y de su grado de consolidación, porque si no los beneficiarios o clientes pueden ver deteriorado o confundido un derecho con un experimento y retroalimentar la espiral de deterioro continuo. Lo deben hacer profesionales.</li> <li>▪ Por una parte, una persona que ha vivido y ha pasado por un proceso que podríamos denominar “poco agradable” puede llegar a desempeñar un muy buen trabajo desde el trabajo social. La empatía que puede establecer con el resto de usuarios, así como la comprensión de los problemas de otras personas puede ayudar mucho. Puede ser muy buenos profesionales. Pero</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Me cuesta contestar. En todo caso, desde los años 90 las organizaciones sociales que hacen trabajo social y trabajan en procesos de inserción socio-laboral han intentado buscar los yacimientos de empleo que acogieran a las personas en situación de riesgo o exclusión social. Por tanto, no entiendo qué de nuevo hay en ello. No entiendo bien la pregunta</li> </ul>	<p>mi pregunta es la siguiente: Cuando una persona ha estado en una situación de riesgo o/y exclusión social, ¿es conveniente que permanezca en entornos de exclusión, aunque sea desde otra posición?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí, sería una vía extraordinaria de motivación y de estímulo. Las experiencias de personas que han salido de un proceso de exclusión y que acompañan a otras que se encuentran en situación de exclusión, en general, están siendo muy bien valoradas pues tienen un claro componente motivacional y de modelo. Por tanto, podría ser un nuevo yacimiento de empleo.</li> <li>• Sí, sería muy interesante para estas personas, la experiencia vivida en sentido profundo será un aporte muy interesante, les hace más creíbles, más vivido, transparente, es un síntoma de maduración, al haber pasado por la situación aporta claves que otras personas no disponen. Sería innovador</li> </ul>
--	--

<p> <b>¿Cree que el trabajo social mediante un modelo de Inteligencia Emocional y Social puede considerarse innovador?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sinceramente creo que ya hay muchos profesionales de este sector que ya aplican estas herramientas desde hace tiempo. Aplicarlo de forma explícita (con el apoyo de instituciones públicas), sí sería innovador.</li> <li>▪ Sí</li> <li>▪ Si es capaz de aplicarse en la práctica real, sí.</li> <li>▪ Sin duda, sobre todo porque el concepto que proviene de los nuevos descubrimientos sobre el funcionamiento del cerebro es novedoso e innovador e introducir estas variables neuronales para mejorar la acción social es tan nuevo como dichos descubrimientos.</li> <li>▪ Innovador, revitalizante y estimulador</li> <li>▪ ¿Es necesario que sea innovador? ¿Qué es que sea innovador? ¿Qué hasta ahora no se haya aplicado? Dependerá en todo caso, de cómo definamos ese modelo. Evidentemente hasta ahora no lo hemos llamado así, y quizá, tampoco lo hayamos desarrollado procedimentalmente, esto es, no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Me parece arriesgado este planteamiento en la medida que transmite un mensaje de que no se ha trabajado con esos planteamientos. Esto puede generar una fuerte reacción contraria de los profesionales del trabajo social. De hacerlo lo plantearía más como “un nuevo modelo de IE y S” de carácter innovador.</li> <li>▪ Si, en la medida que vienen a cubrir los vacíos dejados por las redes primarias. Que en este sentido son las principales agencias de socialización y transmisión</li> <li>▪ Con este nombre sí. Como conjunto de técnicas psicosociales ya se están aplicando en programas de intervención social desde hace años.</li> <li>▪ Desde la institucionalización de esta profesión, los profesionales dedicados a ella han debido (y debieran) formarse en habilidades sociales, resolución de conflictos, gestión emocional, etc. y todo ello aplicarlo a su quehacer diario. En todo caso lo que podría considerarse innovador, son la aplicación</li> </ul>

<p>tengamos procesos de trabajo en los que abordemos la capacitación en competencias de inteligencia emocional. Y desde aquí podemos considerarlo innovador.</p>	<p>de nuevas corrientes de pensamiento y los modelos que derivan de ellas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yo creo que sí, pues no se trabaja habitualmente.</li> <li>▪ Sí, creo que sería un elemento innovador, pero como decía en una pregunta anterior, creo que el Trabajo Social tiene una tarea por delante: revisar el lugar que ocupamos en la actualidad como profesionales de la intervención social y si es este el que queremos ocupar, revisar metodologías de intervención, efectos de nuestras intervenciones, qué otros efectos no estamos produciendo, cómo estamos acompañando los procesos, si contribuimos a generar ciudadanos y ciudadanía... Posiblemente en esta revisión, el modelo de inteligencia emocional tendría un espacio relevante, sino quizás podríamos correr el riesgo de utilizarlo con el objetivo de que las personas atendidas sean más empleables y productivas.</li> </ul> <p>Por supuesto, sería innovador y con sentido, dotaría de sentido. Cierta vocación tiene que ver con haber vivido algunas situaciones que ayuda a entender estos procesos</p>
--	--

<p> <b>¿Qué otros aspectos o ámbitos originales que se aplican actualmente considera innovadores?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicas más atrevidas y complementarias, como la risoterapia, las constelaciones, pintura y escultura, trabajos de expresión corporal (focusing, psicodrama),</li> <li>▪ No tengo datos objetivos actuales y fiables de lo que se está aplicando actualmente de forma general.</li> <li>▪ Mis datos son muy particulares y anecdóticos.</li> <li>▪ Los relacionados con la felicidad (Psicología Positiva)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Por ejemplo el trabajo de intervención de redes encaminado a la recuperación o creación de lazos que permitan a las personas excluidas reconstruir su cotidianidad. Véanse situaciones de riesgo derivadas de nuevas patologías sociales</li> <li>▪ Desde mi punto de vista, lo que hoy nos puede parecer innovador no es más que una “reinvención”.</li> <li>▪ Por ejemplo, podría decir que en el trabajo social, durante un tiempo bastante largo, el modelo que ha imperado es el de “espera”. Es decir, el modelo en el que el trabajador/a social estaba en su despacho esperando a que la persona viniera con una demanda explícita. Ahora se ha retomado (tanto desde la empresa privada como desde la administración pública) el modelo de “búsqueda”, donde el/la profesional sale a la calle para encontrarse con la gente y “ofrecerle sus servicios”.</li> <li>▪ Pero esto ya fue innovador para la profesión cuando, con la COS, se crearon las “visitadoras amigables” a finales del siglo XIX.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ahora bien, lo que va cambiando son los puntos de vista y la forma de tratar los problemas y las necesidades sociales. Por ejemplo, mientras antes se solía hacer una mirada unicausal sobre un problema y se culpabilizaba a la persona de haber llegado a tal situación, ahora las miras son más amplias, y cualquier problema es susceptible de ser analizado desde múltiples vertientes.</li> <li>▪ Creo que hay poca innovación, quizá por parte de entidades concretas. Más bien se van apagando fuegos. Se están dando pasos hacia la participación de las personas en situación de pobreza y la exclusión para “darles la palabra”. También, se incorpora cada vez más la construcción de redes sociales de apoyo que puedan ser una fuente de ayuda, como elemento a trabajar en las intervenciones con las personas en situación de riesgo y exclusión.</li> </ul>
--	---

<p> <b>¿Y cuáles que no se aplican en la actualidad pero que considera relevantes?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los de la respuesta anterior los veo, pero en ámbitos muy atrevidos y reducidos</li> <li>▪ Considero relevante aplicar: inteligencia emocional, competencias emocionales, educación emocional y con más detalle: autoestima, construcción del bienestar, gestión emocional, competencias de resiliencia, tolerancia a la frustración, control de la impulsividad, asertividad, responsabilidad, criterio moral, emprendizaje, etc.</li> <li>▪ Aplicar la perspectiva de género</li> <li>▪ La misma Psicología Positiva que es muy incipiente en su conceptualización y desarrollo y sobre todo los que provienen de las filosofías orientales como la Budista como la meditación que ayudan a aplacar la mente y el corazón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habría que recuperar la sinergias que se derivan la combinación de diferentes actores para la intervención social. A veces se trabaja desde planteamientos excluyentes y no colaborativos en diferentes terrenos de intervención social</li> <li>▪ La vehiculización, desarrollo e inserción en los programas y/o intervención de la participación de los sujetos en sus propios procesos.</li> <li>▪ Vivimos en sociedades opulentas donde la dualidad social es cada vez mayor ¿por qué?</li> <li>▪ Hay muchas cosas que no se aplican, y de las razones principales que encuentro es la falta de voluntad e iniciativa política y ciudadana.</li> <li>▪ Importante el tema de la inteligencia emocional.</li> <li>▪ Fundamentalmente en las cárceles</li> <li>▪ Llevar la IE y social a estos ámbitos. Todo lo que pueda estar relacionado con valores, la espiral de valores.</li> </ul>

 Por favor, evalúe este cuestionario

- Creo que hay un par de preguntas poco claras, en las que cuesta identificar qué se desea saber exactamente.
- Bien planteado y sistemático. Aunque en determinadas ocasiones resulta reiterativo.
- Falta Presentación, intenciones, confidencialidad, uso de la información, etc. en el propio cuestionario/entrevista/panel de expertos.
- El desarrollo de la entrevista/cuestionario no puede ser plano, tiene que tener una secuencia narrativa, todas las preguntas no pueden tener la misma profundidad, intensidad y/o importancia, al ser a expertos todas las preguntas tienen que ser pertinentes, así la secuencia debe ir de menos a más para terminar con menos. De esta forma el entrevistado se va involucrando, no porque sea una entrevista estructurada con preguntas abiertas se puede preguntar lo que “se me ocurra ” con la única condición que introduzca el enunciado del texto sobre el que quiero información relevante. Se necesita cuidar la estructura para mantener la atención e interés del entrevistado, teniendo en cuenta que se realiza sin entrevistador personal (on-line), que contesta de forma voluntaria dedicándole un tiempo que no le suele sobrar.
- Las preguntas son repetitivas, podría obtener la misma información suprimiendo algunas de ellas.. Si es un Panel de expertos ¿habrá más oleadas? ¿es una buena técnica para el caso que nos ocupa?
- Es útil para estudiar temas en los que las otras herramientas sean de difícil aplicación a un coste razonable.
- En general, realizarlo me ha parecido ameno, y el tema a tratar creo que es bastante interesante.
- Tal vez hay algunas preguntas un poco tendenciosas que ya te orientan a dar una determinada respuesta. Por otra parte, hay otras preguntas que me ha costado un poco más saber qué era exactamente lo que se me estaba preguntando.
- Quizá otras tantas preguntas de opinión se podrían haber “cerrado”, en lugar de dejarlas abiertas.
- Si tuviera que darle una nota en general le daría un 7. Espero haber sido de utilidad.
- Muy interesante y novedoso. Creo que ofrecerá información de primera mano, que podría tener una clara aplicabilidad práctica.
- El cuestionario ha sido muy completo
- 8, probablemente porque no da oportunidad de explayarse, al ser preguntas abiertas. La entrega a la causa, hacer ver que existe una carencia, conduce hacia... Las preguntas y como están formuladas y su orden esta bastante bien

## 6.4.2.- Cuestionario de Profesionales

**Teniendo en cuenta el carácter dinámico y multidimensional del fenómeno de la Exclusión Social :**

**En su opinión ¿Cuáles son las dimensiones y factores de exclusión social más importantes en la actualidad?**

- La dimensión económica, recursos económicos. La dimensión educativa, falta formación básica y permanente. La dimensión social y todo el ámbito de participación social.El ámbito de las habilidades sociales. La autonomía física/psíquica. La relación convivencial. La vivienda. La aceptación social. El trabajo/la ocupación
- En primer lugar los factores individuales: falta de habilidades sociales (incluidas las relacionales). En segundo lugar los factores familiares: sin este apoyo externo cercano a la persona es más complicado salir de la situación en la que se encuentra uno. Posteriormente se encontrarían el resto de ellos, contra los que es más difícil luchar a nuestro nivel: factores estructurales, culturales... Están en una dimensión en la que, en los SSB, no podemos trabajar.
- Empleabilidad .vivienda. Salud mental .Apoyo familiar y social

**En concreto, ¿Qué importancia le otorga a la ruptura de vínculos relacionales y afectivo-emocionales; (familia, amigos, trabajo, sociales), como factor exclusógeno?**

- Todas las dimensiones y factores anteriores se llevan a cabo a través de la relación con las otras personas. Desde este punto de vista, la ruptura de los vínculos relacionales es muy importante como factor excluyente. Así mismo, ocurre con los vínculos afectivo-emocionales
- Esta ruptura es lo más importante porque sin red social de apoyo no existe la ayuda externa que empuje a mejorar la situación personal del individuo. Y dado que el individuo vive en sociedad, es inevitable que esto afecte directamente a la persona. Siempre que trabajamos con una persona tenemos en cuenta su genograma y su sociograma, primero para comprenderle mejor y segundo para hacer una prospección de los puntos positivos con los que se puede contar para evitar la exclusión.
- Es uno de los factores más importantes, el determinante de exclusión o no, ya que por muy complicadas que sean las dificultades que vive la persona, si existe apoyo de red social o familiar pueden ser apaciguadas

**En su opinión :**

**¿Qué impacto tiene una gestión no adecuada (no comprensión y falta de regulación) de las emociones en los procesos de exclusión?**

**¿Cree que puede ser una causa precipitante en algunos procesos de exclusión?**

- Por supuesto que es una causa precipitante en algunos procesos de exclusión, la falta de habilidades emocionales impedirá abordar rupturas significativas y consecuentemente acercarse al proceso de exclusión
- Carecer de habilidades sociales para afrontar las crisis, los problemas... supone un factor precipitante de los procesos de exclusión al no poseer esta persona de recursos personales para hacer frente a estas situaciones. Son precisamente las personas menos resilientes las que más probabilidades tienen de encontrarse en una situación de exclusión social.
- Creo que puede ser claramente una de las causas de exclusión ya que lo relevante es la capacidad de poner en marcha recursos personales (entre ellos la regulación

emocional) para hacer frente a situaciones complicadas. Si no existe esta capacidad y la situación es altamente estresante hay más riesgo de sucumbir al trauma.

 **¿Y una consecuencia de los mismos?**

- Considero que, también, puede ser una consecuencia de un proceso de exclusión. Por ejemplo, la falta de trabajo puede traer como consecuencia dificultades para mantener la vivienda y puede llegar, si no hay habilidades emocionales, a una ruptura afectiva, complicando, aún más, si cabe, la situación personal
- Las personas que, en un grado u otro, son conscientes de esta problemática se ven incluidos en una espiral de sentimientos negativos que precipitan su empeoramiento a todos los niveles

 **¿Cuál es su opinión sobre las cuestiones anteriores referidas concretamente a las Personas Sin Hogar?**

- El stress emocional en este tipo de personas es enorme, por lo que aumentan los riesgos de mantenimiento del síntoma y/o de poner en marcha posibles alternativas de superación de su situación.
- Estas personas son quienes precisamente por carecer de habilidades sociales, de capacidad de resiliencia y de red social de apoyo, quienes se han encontrado en esta situación. Además también influyen los factores estructurales pero, en mi opinión, en menor medida.
- Desconozco en profundidad lo relativo a las personas sin hogar

 **Teniendo en cuenta la actual tendencia al aumento de situaciones de riesgo y vulnerabilidad social:**

 **¿Cree que la aplicación de un Modelo de Inteligencia Emocional y Social (Educación en Competencias Socio-Emocionales) en sistemas como la Familia, Educación, Empresa y Salud, puede ser un elemento eficaz de prevención de procesos de exclusión social?**

- Creo que sería un elemento importante a tener en cuenta, no, el único, pero sí sería un elemento eficaz de prevención de procesos de exclusión social.
- Por supuesto. Cuando una persona se enfrenta a un problema, en función de cómo ella misma se encuentre (segura en sí misma, alta autoestima, sentimientos de ser querida y apoyada por la gente que le rodea), podrá enfrentarse a él, y superarlo con éxito. La exclusión social puede venir de cualquiera de estos sistemas de ahí que en todos pueda ser interesantes aplicar este modelo
- Totalmente, creo que se ha dado excesiva importancia a las capacidades intelectuales relegando a un segundo plano las emocionales. Esta situación puede tener como consecuencia el aumento de desasosiego social actual.

 **¿Podemos considerar la falta de capacitación en competencias socio-emocionales como una nueva necesidad social de relevancia?**

- Sí. No solamente en población de riesgo, sino en todo tipo de población. Efectivamente así es. De hecho, es obvio que cada vez en edades más tempranas nos encontramos con personas en situación de exclusión social y que necesitan ayuda para elaborar un itinerario de inserción que contribuya a lograr su inclusión social.

- **En la estructura de las familias atendidas en SS.SS. se observa que un porcentaje alto de las mismas valora más tener cubiertas las necesidades económicas que las emocionales. Esta priorización de necesidades ha desembocado en las problemáticas de falta de normas y límites en las familias lo que ha desestructurado los sistemas de relación de padres e hijos.**
- Sí, totalmente de acuerdo

 **En su opinión**

 **¿Se atiende satisfactoriamente esta necesidad desde los ámbitos de trabajo e intervención social?**

- Creo que no. Desde el punto de vista profesional “se hace lo que se puede” y nunca es suficiente. Considero que es necesario tiempo para pensar y tiempo para intervenir y no hacerlo desde la urgencia. Por tanto, no creo que se sea satisfactorio
- Por una parte diría que no se atiende adecuadamente, pero por otra debo decir que desde la intervención social desde una administración, no se debería atender íntegramente esta necesidad ya que finalmente lo que se está logrando es crear una necesidad y no dotar a las familias de los recursos para que ellas mismas soluciones sus problemas. A veces la administración peca de ser demasiado paternalista. En otros ámbitos como el asociacionismo (grupos de ayuda mutua, escuelas de familiares...) es más fácil que se atiendan estas necesidades desde el punto de vista educativo, más informal y menos estructurado.
- No, desde la intervención social se enfoca el trabajo hacia lo material y la adquisición de habilidades sociales enfocadas a tareas concretas (sobre todo empleabilidad) pero no se trabaja el tema emocional para nada.

 **Según su opinión y experiencia:**

 **¿Cree que en el trabajo de intervención social con Personas en situación de exclusión social, la aplicación de un modelo de Inteligencia Emocional y Social puede favorecer y acortar sus procesos de inclusión mediante la capacitación y desarrollo de las posibilidades personales y competencias socio-emocionales?**

- Creo que sí. Toda la formación en este sentido, ayudará y favorecerá los procesos de inclusión
- Como he dicho antes sí, pero siempre teniendo en cuenta;-El derecho de autodeterminación de las personas.-El respeto a sus decisiones. Es importante que para que este modelo tenga éxito, la persona con la que se trabaje sea consciente de cómo se va a trabajar y debe, en todo momento, estar de acuerdo en ello. Aunque esto parece obvio, desde los SS.SS. a veces se llevan a cabo intervenciones sin exponer claramente a los usuarios la perspectiva de la misma y, en cierta medida, “dirigiendo la intervención hacia donde el profesional quiere según su formación”.
- Totalmente, creo no sólo que favorecería los procesos de inclusión sino que además los aceleraría

 **¿Considera que la intervención social con un modelo de Inteligencia Emocional y Social puede contribuir a generar vínculos y habilitar**

***para la relación a través de la experiencia de las emociones compartidas?***

- Sí.
- Sí, como he dicho antes si se parte de que la persona quiere, sabe en qué consiste y hay buenos profesionales que gestionen el modelo, es probable que contribuya a generar vínculos.
- Sí, pero creo que los profesionales de la intervención social no estamos capacitados para eso.

***¿Qué importancia le otorga a la recuperación del equilibrio emocional y afectivo en los procesos de inserción socio-laboral?***

- Seguramente es de lo más importante. Hacer frente, muchas veces, a la frustración por lo que no se consigue, será posible si se tiene un equilibrio emocional y afectivo.
- Importancia máxima. Para poder afrontar los problemas lo más importante es la salud personal a todos los niveles. Si yo estoy bien, más segura estaré a la hora de afrontar un problema y de tomar decisiones importantes sobre mi futuro en cualquier ámbito de la vida. Si yo estoy mal, difícilmente podré tener claro qué quiero o qué es bueno para mí.
- Es lo más importante ya que si se recupera (o crea, porque no ha tenido por qué haberlo previamente) impedirá las recaídas y fortalecerá la capacidad de la persona para enfrentarse a nuevas situaciones complicadas

***En referencia a las tres cuestiones anteriores:***

***¿Concretamente en Personas sin Hogar?***

- Por supuesto, será útil e importante contar con dicho equilibrio.
- Desde mi punto de vista ya he señalado que lo primero es la persona en sí misma antes de pasar a su entorno. No trabajo directamente con personas sin hogar, pero considero que este método es válido para todas las casuísticas.
- Desconozco en profundidad la realidad de las personas sin hogar

***¿Considera que los trabajadores sociales que prestan sus servicios a personas en situaciones de riesgo o exclusión, aplican métodos de Inteligencia Emocional y Social en el desarrollo de su trabajo profesional?***

- En estos momentos no trabajo en intervención directa. Pero, siempre he procurado tenerlo en cuenta.
- No la tenemos, en general. No es materia que se imparta en la carrera y pocas veces se ofrece como formación complementaria, ni desde el Colegio Oficial, ni desde los programas de formación de las instituciones públicas para las que he trabajado.
- No

**En su opinión:**

**¿Los trabajadores sociales que prestan sus servicios a personas en situaciones de riesgo o exclusión social, tienen formación suficiente en Inteligencia Emocional y Social?**

- No, en general no se tiene formación sobre este modelo de intervención. No los aplico directamente. No tengo formación específica en este tema.
- No tengo una formación específica sobre el desarrollo de competencias socio-emocionales
- No

**¿Cree que las competencias socio-emocionales de estos profesionales ayudan a reducir las consecuencias negativas (p.e. Burnout) de los riesgos psico-sociales asociados al tipo de trabajo que desempeñan?**

- Creo que sí ayudaría a reducir dichos riesgos.
- No puedo postularme al respecto. El síndrome del quemado es algo tan complejo que decir que la exudación en competencias socio-emocionales podría reducir las consecuencias... No sé, en general creo que las profesionales tenemos habilidades sociales para hacer frente a este síndrome, solo que en ocasiones coyunturales, hay variables que se escapan a nuestro control y no podemos evitarlo
- Totalmente, es muy necesario pero no tenemos esa formación, de ahí que haya tanto burnout

**En su opinión:**

**¿Es necesaria una formación en Inteligencia Emocional en los Profesionales del Trabajo Social?**

- Creo que sí sería necesaria una formación en este sentido.
- Toda formación que ayude a mejorar nuestras competencias profesionales y a la vez contribuya a mejorar nuestras sensaciones como profesionales es buena. Solo podría opinar con conocimiento de causa después de haber realizado la formación
- Sí

**¿Conoce alguna buena práctica de Intervención y trabajo social mediante modelos de Inteligencia Emocional?**

- No
- No

- No conozco ningún modelo relacionado con la competencia emocional

 **¿Cree que la intervención con Personas en situación de Exclusión Social mediante el desarrollo de las competencias socio-emocionales puede favorecer el desarrollo de otras habilidades, competencias y potencialidades personales durante los procesos de inserción socio-laborales?**

- Creo que sí.
- Por supuesto, en estas personas trabajar este tema contribuye a mejorar su autoestima y por lo tanto contribuye a sentar unas bases desde las que trabajar otros campos.
- Total. Totalmente, están estrechamente relacionadas

 **¿La educación y desarrollo de las competencias socio-emocionales de Personas en situación de Exclusión Social puede facilitar sus procesos de inserción socio-laborales capacitándoles para afrontar con garantías una nueva situación laboral?**

- Sí, puede ayudar.
- Por supuesto, empezando desde la confianza en uno mismo cuando se encuentra ante una entrevista de trabajo hasta el momento en el que debe desempeñar una tarea que nunca antes ha realizado así como enfrentarse al nuevo grupo de compañeros de trabajo.
- Sí, la competencia emocional es aplicable a todos los campos de la vida, no sólo a lo que hace referencia al equilibrio individual sino también a situaciones sociales como es en concreto la laboral

 **¿Cree que la educación y desarrollo de las competencias socio-emocionales de Personas en situación de Exclusión Social puede aumentar sus posibilidades de enfrentarse con éxito a la vida laboral?**

- También, estoy de acuerdo, las competencias socio-emocionales pueden aumentar dichas posibilidades.
- Sí, porque tienen más habilidades para hacer frente a los imprevistos del día a día y más facilidad para no frustrarse.
- Sí, lo creo

 **En su opinión, la intervención social mediante un modelo de Inteligencia Emocional y Social;**  
 **¿Cómo dará mejores resultados, con un trabajo individualizado, o de grupo?**

- El grupo ayuda a equilibrar las cuestiones emocionales. Creo que dará mejores resultados, aunque complementándolo con una intervención individual acertada.
- Creo que lo primero es trabajar de manera individual hasta que una persona está preparada para poder trabajar en grupo. Es un proceso que va desde el yo al nosotros en nuestro entorno
- Combinando las dos metodologías, la individual y la grupal

 **Según su experiencia:**

 **¿El trabajo social (acompañamiento, trabajo de calle, ayuda a domicilio, etc) podemos considerarlo como un nuevo yacimiento de empleo para personas en situación de riesgo o exclusión social que afronten el proceso de inserción socio-laboral?**

- Si entiendo la pregunta como que una persona en situación de riesgo pueda trabajar en estos campos digo lo siguiente:
- No rotundo. Para que una persona en situación de riesgo o exclusión social pueda desempeñar estos trabajos tiene que estar muy preparada. En este trabajo hay que tener no solo capacidades y habilidades, sino cierta vocación y además, en momentos puntuales, saber abstraerse de la realidad profesional para evitar que afecte la vida privada. Esto último creo que es muy complicado para una persona que está en riesgo de exclusión social por la vulnerabilidad con la que cuenta y los problemas a los que se enfrenta.
- MMMM... Con matices, son campos que no sólo requieren de competencias emocionales sino de la formación profesional adecuada. Por lo que conozco de casos así, más vinculados a drogodependencias, son personas que acaban identificándose con las personas a las que asisten, existe el riesgo de identificación, proyección y transferencia, además de cierto paternalismo. Estas emociones se pueden compensar con la formación profesional

 **¿Cree que el trabajo social mediante un modelo de Inteligencia Emocional y Social puede considerarse innovador?**

- Sí, podría considerarse así.
- Supongo que sí, ya que hasta ahora no se ha desarrollado, al menos en los entornos donde yo he desempeñado mi actividad laboral (Alava). Sí, ya que no se trabaja desde ese enfoque

 **¿Qué otros aspectos o ámbitos originales que se aplican actualmente considera innovadores?**

- El modelo eco-sistémico, por ejemplo.  
La resiliencia, no tanto por las contribuciones de este término, sino por el no determinismo, el fortalecimiento de las capacidades de la persona, la posibilidad de reinventarse a sí mismo, el optimismo ante el cambio

 **¿Y cuáles que no se aplican en la actualidad pero que considera relevantes?**

- Incluir las emociones en el trabajo social con personas
- Perspectiva sistémica relacional, dar más importancia a lo familiar y contextual
- Constructivismo social

 **Por favor, evalúe este cuestionario**

- Muy interesante para reflexionar sobre el modelo de competencias emocionales.
- Me ha parecido correcto
- Está bien, me he sentido cómoda rellenándolo aunque los aspectos concretos relacionados con las personas sin hogar no los conozco en profundidad

## 6.5.- Trabajo de Campo con PSH

Este trabajo de campo, en pleno desarrollo en la actualidad, está formado por entrevistas semiestructuradas a Personas sin Hogar.

Además de conversaciones informales, a modo de observador participante, en las cuales trato de que me cuenten, de manera biográfica, qué recuerdos tienen de los momentos de ruptura, cómo los vivieron emocionalmente, por qué creen que ocurrió, cómo se sienten actualmente.

Hasta la fecha sólo he obtenido una entrevista y una conversación, si bien mi planificación contempla obtener entre 8 y 10 en los próximos dos meses, con lo que los resultados a partir de ellas podrán ser significativos.

### Entrevista 1

Sexo / Varón      Edad / 48      Estado Civil/ Viudo  
Lugar de nacimiento: Sicilia

- ¿Tiene Familia? / ¿Hijos?

**No. Mis padre murieron, mi mujer y mi hijo murieron hace 18 años en un accidente de coche.**

- ¿Mantiene contacto, algún tipo de relación?

**Con una tía**

- ¿Qué tal han sido las relaciones con la familia?

**Buenas, normales.**

- ¿Cómo era su anterior hogar?

**Mi padre era duro, me hacía trabajar con él**

- ¿Estudios terminados?

**Educación primaria**

- ¿Profesión?

**Pintor**

- ¿Último trabajo?

**He hecho algunos pequeños trabajos de pintos hace unos meses**

- ¿Por qué dejó de trabajar?

**Hace años porque no tenía papeles.**

- Al dejar de trabajar ¿le ayudó alguien?

**No, nadie**

- ¿Podría encontrar trabajo ahora?

**Por mí sí, pero no sale nada**

- ¿Desde cuándo vive en la calle?

**Desde que murieron mis padres. Tenía 15 años. No quería ir a un centro de acogida y me marché.**

**Me acogieron un grupo de “artistas de la calle”. Estuve viviendo con ellos muchos años hasta que conocí a mi mujer. Luego nos casamos y nos fuimos a vivir juntos**

- ¿Tiene adicciones?

**No. Alguna cerveza, y el tabaco. No he tomado nunca drogas**

- ¿Cree que puede superarlas? ¿Por qué?

**No contesta**

- ¿Cuáles cree que son las principales razones que le han llevado a esta situación?

**Cuando murieron mi mujer y mi hija no pude soportarlo, me dediqué a la bebida, acabé alcohólico total tirado en la calle y en un psiquiátrico durante dos años**

- ¿Qué recuerdos guarda de aquellos momentos?

**No podía pensar, no podía hacer nada**

- ¿En qué momento concreto ocurrió?, ¿Cuál fue el desencadenante?

**Las dos veces por la muerte de mis familiares. Al quedarme solo**

- ¿Cómo se sentía en aquellos momentos?

**La primera vez, era muy joven, perdido con miedo. No sabía qué hacer**

**Después me rompí.**

- ¿Qué importancia le otorga a las emociones en este proceso?

**Muy importante porque al principio todo era muy negativo, te metes en una rueda y sigues y sigue.**

- ¿Cree que si hubiera podido controlar sus emociones en ese momento no hubiera ocurrido?

**Seguro que sí, porque me quedé perdido, sin fuerzas, no tenía a nadie para ayudarme**

- ¿Cómo se siente ahora?

**Bien, fuerte, con confianza con ilusión de trabajar.**

- ¿Cuáles son sus principales problemas en este momento?

**No tener trabajo.**

- ¿Tiene algún tipo de relación, de amistad, sentimental?

**No. Sólo mi perrita.**

- ¿Cree que va a seguir en esta situación para siempre?, ¿Por qué?

**Espero que no**

- ¿Qué es lo que más necesita en este momento?

**Trabajar, una habitación para salir de la calle**

- ¿Tiene aficiones? ¿Le gustaría recuperarlas?

**No, no tengo ninguna**

- ¿Le gustaría cambiar de situación de vida?

**Sí claro**

- ¿Cree que puede conseguirlo?

**Seguro que sí**

- ¿Utiliza algún recurso social del municipio?

**He hecho incursión de electricidad. Lo demás nada.**

- ¿Dispone de algún tipo de ayuda?

**Me han ayudado mucho en el Hogar Betoño.**

- ¿Estaría dispuesto a participar en un grupo de intervención?

**Sí, podría ayudarme conocer a otras personas y yo les podría ayudar, tengo experiencia de estar en la calle.**

- ¿Cree que el trabajar en grupo facilitará su inserción?

**Sí porque nos podemos ayudar, podemos compartir y contarnos nuestros problemas**

- ¿Tiene algún objetivo personal?

**Salir de la calle, conseguir una habitación**

- ¿Qué le gustaría hacer en el futuro?

**Me gustaría ser músico, tocar en un grupo**

- ¿Qué estaría dispuesto a hacer?

**Todo, lo que haga falta**

## Conversación informal 1

Sexo / Varón      Edad / 29 años

Por otra parte, he mantenido alguna conversación informal con otra persona que ha estado en la calle durante 10 años, y en la actualidad está en un proceso muy adelantado de integración. Vive de forma casi autónoma en un piso, cobra el salario social y ha tenido algún trabajo esporádico.

Ha recuperado el contacto y relación con su familia, (no lo dejó nunca con una hermana). Habla frecuentemente con sus padres, y es posible que en breves fechas le visiten.

Salió de casa muy joven con 19 años. Había comenzado los estudios universitarios, pero ya arrastraba problemas de drogadicción.

Tras varios ultimátums de sus padres, bien situados socialmente, acabó por marcharse de casa.

En una primera fase, se iba de casa algunos días, semanas. Luego volvía. Pero las relaciones eran insoportables. Y un día sonó por última vez: “tienes dos alternativas o ingresas en un centro de desintoxicación o te ves de casa definitivamente”. Me marché.

Emocionalmente recuerdo que desconecté en el momento de abandonar mi ciudad, de marcharme de mi ambiente. Empecé a dar tumbos por todos lados, en Barcelona llegué a estar muy mal. Luego acabé aquí en Vitoria y creo que me quedaré para siempre.

Un dato interesante que me ha aportado esta persona sobre estar en la calle, es que para él no le aportaba nada, “es una vida muy aburrida, todos los días más de lo mismo”.

He de indicar que se trata de una persona activa con muchas inquietudes e iniciativa. Que le gusta el estudio y la lectura. Ha cursado el bachiller para adultos y le gustaría estudiar temas tan variados como agronomía o sobre todo, ayuda a personas dependientes. Cree que les puede aportar mucho.

## 6.6.- World Café

El World Café es una dinámica conversacional. Se trata de reunir a un grupo de personas (a partir de doce) pudiendo llegar a ser muy numeroso.

Se desarrolla a través de varias rondas de conversaciones en relación a una serie de preguntas que se lanzan. Las conversaciones tienen lugar en mesas de cuatro a seis personas, que se cambian cada ronda, cuya duración es de unos 20’.

En cada mesa permanece una persona cuyo rol es el de anfitrión-dinamizador. Se trata de una persona que modera y dinamiza la conversación, que ha de realizarse desde un punto de vista positivo, de propuestas de futuro, sin crítica ni alusiones a situaciones pasadas.

Genera una gran cantidad y variedad de opiniones, aportaciones, sugerencias e ideas en un espacio de tiempo relativamente corto, entre 60 y 90 minutos.

En el transcurso del mismo realicé un sociodrama basado en un juego en el que las personas participantes “excluían conscientemente” a otras tres personas, privando a cada una de ellas de participar en diferentes fases de la jornada.

La idea era que experimentaran personalmente qué se siente, qué emociones se perciben durante su exclusión. Posteriormente se pusieron en común.

Esta dinámica la realicé en el contexto de trabajo del CIE (*Consortio de Inteligencia Emocional* <http://www.consortiointeligenciaemocional.org/>) compuesto por 48 Organizaciones que representan a todos los ámbitos de la sociedad y que está integrado en la estructura de i-taldes (grupos de trabajos) del Área de Innovación Social de Innobasque (*Agencia Vasca para la Innovación*) que ha acogido mi proyecto como uno más dentro de las líneas monográficas de trabajo que llevamos a cabo.

En esta sesión participaron 16 personas y de cuya organización y coordinación de encargó Olga Gómez. Se desarrolló en el transcurso de un taller monográfico habitual en el que unimos las dos propuestas del día haciendo un trabajo colaborativo, que es uno de los valores del CIE.

Esta propuesta se basaba en unir mi proyecto sobre emociones y exclusión social con una parte fundamental en los procesos de inclusión, los hábitos de vida saludable, de *Dionisio Horrillo*, <http://www.lahuertadelpais.es>

A este World café, le pusimos el título de : *World Ilusión, Emoción + Inclusión + Vida saludable, ¿un trío posible?*

El objetivo del mismo era la obtención de ideas sobre qué se puede hacer y cómo podemos trabajar a través de la Inteligencia Emocional y Social para prevenir situaciones de exclusión y en la propia intervención social

## **6.6.1.- Informe de conclusiones World “Ilusión”**

### **Dinámica**

La dinámica ha consistido en tres rondas de conversación de 18 minutos cada ronda, respondiendo en cada ronda a una de las tres preguntas formuladas.

Una vez finalizada cada ronda las personas, excepto la que representa el rol de anfitrión, cambian rápidamente de mesa procurando no coincidir con las mismas personas con las que han estado en la mesa anterior.

Posteriormente se han recogido por escrito y grabadas las conclusiones e ideas más relevantes de cada mesa.

Previamente se les ha ofrecido a las personas que ha asistido a sacar de una bolsa una papeleta. En la bolsa había papeletas blancas y 3 rojas.

A quienes han sacado la roja se les ha invitado a salir de la sala y se han impartido instrucciones al resto para que en momentos diferentes excluyan a cada una de esas tres personas, (de una en una).

Las instrucciones consistían en que les ignoraran, se les quitara la silla y no se les dejara sentarse a participar.

Las tres personas excluidas no tenían constancia ni información de que esta dinámica iba a consistir en un “ejercicio vivencial de exclusión” con la idea de que al final nos pudieran reportar, cómo se han sentido, cómo lo han vivido, qué emociones han percibido, en ellos y en los demás.

Era yo quien les invitaba a alejarse y sentarse en un rincón apartado de la sala y es entonces cuando les explicaba la situación. El por qué de su exclusión.

En este documento se recogen además de las aportaciones recogidas por escrito por cada una de las personas que han ejercido el rol de “anfitrión”, en cada una de las mesas, durante las tres rondas de conversación, las dos ideas más relevantes que han salido en cada mesa (Conclusiones comentadas) y que han sido grabadas.

Así como las “conclusiones emocionales”, sensaciones y emociones vividas por las tres personas que “han sido excluidas”. Cada una en un momento diferente de la dinámica. Se les ha apartado de las mesas de conversación y se la ha privado de la posibilidad de participar en la conversación que se mantenía en ese momento.

## Aportaciones por pregunta

### 1ª PREGUNTA

¿Cómo podríamos aplicar la Inteligencia Emocional como elemento de prevención de la exclusión social?

¿Qué medidas concretas habría que poner en marcha?

- Vacaciones emocionales. (Hotel) . Parejas. Solitarios. Familia.
- Mesa emocional. Cuatro patas, si una cojea las otras tienen que dar soporte.
- Asesoría- dinamizadora con amor
- Prevención, formación, escuelas, educadores, familias, padres.
- Educación en valores
- Sensibilización personal (corazas),
- Responsabilidad de los “mass media” en la transmisión de Valores
- Formación. En centros de enseñanza desde la infancia para dotar de los recursos para solución de conflictos, universidad.
- Empresa. Desarrollo interiorización de habilidades, valores.
- Desarrollo de l ser. Como paraguas que busca “condición previa” a cualquier situación. Frente al tener.
- Familia. Orientación a padres, tutores, profesores.

### Conclusiones Comentadas / 1ª pregunta

1. Prevenir, de cara al futuro para conseguir personas más integradas emocionalmente, más sensibilizadas.  
Se partiría de las escuelas, ir formando a los educadores/as en I.E a educadores sociales, de calles, que están muy relacionados con personas, bien con riesgo de exclusión social o excluidos y también en las familias.
2. Dos maneras, que los “mas media” educando en valores, dar las noticias predicando en emociones positivas, sensibilización personal porque ignoramos la realidad de la exclusión.
3. Potenciar el desarrollo del ser frente al tener, desde el desarrollo de las competencias socio-emocionales, como un paraguas que cubra al resto de las cosas.
4. Debemos de cambiar la manera de intervenir tanto en educación, como empresa como en familia y desde la Inteligencia Emocional dotar a los centros de enseñanza de recursos para la resolución de conflictos, desde la propia universidad, que la I.E. está bastante abandonada, dentro de las empresas, como factor a la hora de los procesos de selección  
Dentro de la familia y educación buscar orientación a los padres y educadores.

5. Prevenir creando algo. Una asesoría, una dinamizadora de emociones con amor, con voluntarios sensibilizados, para familias parejas, personas individuales que se está detectando que pueden caer en exclusión social, se les ofrecería como símbolo una mesa, el objeto como metáfora de las cuatro patas, que si una falla, las otras pueden apoyar.
6. Vacaciones emocionales, trasladarse a otro sitio y tratar mediante dinámicas a las personas.

## **2ª PREGUNTA**

**¿Cómo podríamos trabajar en Intervención social mediante la Inteligencia Emocional para mejorar los procesos de inclusión sin caer en la "trampa de la bondad"?\*\***

\*\*.- He denominado "trampa de la bondad" a la posible situación de querer alargar el período de protección y de bienestar.

- Trabajar con la juventud.
- Educación-Interiorizar
- Medios de comunicación, sensibilización
- Pequeñas acciones intermedias. Huertas, dinámicas / Vida saludable.
- Formación de los profesionales, liberación
- Creatividad
- Asociaciones de excluidos. Ayudas
- Compartir desde lo personal (dar desde el lugar que ocupamos)
- Fomentar el autocontrol y autoconocimiento y autorregulación emocional.
- Analizar los factores claves individuales de la exclusión (educación, utilidad social, entorno familiar)
- Personalizado
- Vivir emocionalmente y con inteligencia emocional para ser ejemplo.
- Voluntariado que cae en la trampa de la bondad.
- Capacitar a quien interviene.

### **Conclusiones Comentadas / 2ª pregunta**

1. Concienciar a los ciudadanos mediante los medios de comunicación para que hagan "pequeñas acciones" intermedias que puedan ayudar a personas en exclusión: quien tiene una pequeña huerta les puede ofrecer trabajo en ella, ayudando con animales.
2. Habría que formar a las personas implicadas en el trabajo con grupos en exclusión social y también darles una liberación para que puedan aportar procesos de creatividad y liberación socio emocional
3. Montar asociaciones de excluidos, de familiares, (que ya existen) con ayudas y partidas presupuestarias con "monitorización".

4. Lo más importante es que las personas que trabajan en el ámbito de la intervención social capacitarlas mucho más en competencias emocionales y empoderarse para que sirvan de ejemplos, fomentando el autocontrol. Para dar a estas personas desde el punto de vista vivencial de que hay otras maneras de “tratarse”, hay que empezar por uno mismo.
5. Personalizar la intervención, analizar los factores que influyen en cada persona.

### 3ª PREGUNTA

¿Qué retos podemos asumir desde el CIE para luchar contra la exclusión social?

Propuesta de acción social futura

- Crisis de los valores
- Seguir concienciándonos – Monográficos del CIE.
- World café con integración social.
- Todos juntos. Vivir nuevo conocimiento
- Educación emocional por la sensibilización
- Pasar a la filosofía “ganar-ganar”
- Sensibilización, prevención con colectivos implicados, políticos, escuela, familia.
- Las emociones van unidas a la creatividad e innovación.
- Por un futuro más sostenible.
- Programa de sensibilización. Acercándonos a la realidad (personalmente).
- Reality desde el CIE.
- Implicarnos conviviendo con... .
- Trabajo, hacer un documental informativo sobre exclusión, del día a día. Casos de lugares y sus excluidos
- Programa de formación encaminado a las personas que trabajan en estos temas. Centrado en Inteligencia emocional y exclusión.
- Desde la educación, experiencia piloto de trabajo con alumnos/ aulas en “peligro” y otros no, multiculturalidad, como acción social actual y visión de futuro. Ver evolución.

### Conclusiones Comentadas / 3ª pregunta

1. Entre el Consorcio y a nivel social. Desde el Consorcio buscar algún tipo de programa de formación o de ayuda a las personas que trabajan en este campo centrado en específicamente en Inteligencia Emocional y Exclusión, no sólo hablar de competencias emocionales sino centrarlo mucho en personas concretas.

2. Experiencia piloto de análisis en aulas, ¿dónde hay personas en peligro de exclusión y dónde no?, sacando conclusiones y ver cómo son las reacciones.
3. Montar un documental informativo para sensibilizar, hacer una especie de “reality” para que las personas que formamos parte del Consorcio podamos vivir de alguna manera muy cercana con personas en exclusión para conocer, sensibilizarnos e implicarnos en esto.
4. Pasar a una filosofía de “ganar-ganar”, estamos en una sociedad muy competitiva y para una educación emocional para la sostenibilidad, crear una sociedad mucho mejor con una sensibilización preventiva a todos los ámbitos de la sociedad.
5. Tener en cuenta que la I.E. está muy unida a la creatividad e innovación, desde lo práctico habría que apostar por la idea de innovación por un futuro más “para todos”.
6. Hemos centrado el debate sobre el mundo de la discapacidad, qué es, qué no es?.
7. Hemos hablado de la crisis de valores, qué podemos hacer desde el Consorcio y como personas, pequeñas acciones individuales.
8. Seguir haciendo este tipo de cosas con esta temática, con más gente, uniendo con la integración socio-laboral , hacer el World café con gente excluida, conocer su opinión.

## Conclusiones Emocionales

### “Excluidos/as”

- a) Me he sentido cómoda. Creo que tiene su parte cómoda, ves a los demás trabajar sin hacer nada. En este sentido puede tener algo “positivo, te quitas responsabilidades”.  
Por otra parte, no tienen voz, te vienen gana de decir algo y no puedes, te sientes impotente.

#### **E.1 / Una emoción vivida: “Impotencia”**

- b) Cuando me han excluido me he convertido en invisible. Lo primero que he sentido ha sido rabia, he pensado “que os den”. Lo siguiente que he hecho es “como pasáis de mi yo paso de vosotros” y me voy al servicio.
- c) He estado con las personas que estaban preparando la fruta, he sentido la tentación de quedarme con ellos. Me he dado cuenta que si la sociedad me excluye lo que yo hubiese hecho es buscar a mis pares, y habría generado alrededor mío un muro, me aísla. He pensado: que no me pase porque soy carne de cañón del aislamiento.
- d) He percibido que hay muchas clases de exclusiones.
- e) Los que somos formadores-consultores de profesión vivimos cierta forma de exclusión, viajas a Barcelona, tienes 6 horas que hasta que llegas a la cama

no te habla nadie. Te encuentras en una ciudad perdido, en un buen hotel pero en una exclusión absoluta.  
Luego sí, de 9 de la mañana a 6 de la tarde, te escuchan 150 personas.

## **E.2 / Una emoción vivida: “Rabia y soledad”**

- f) Una situación incómoda,; “que pinto yo aquí”, ellos ahí participando, colaborando...sabía que era como un juego, pero he llegado estar incómoda, necesitaba hablar con otras personas, una sensación como que estás fuera.
- g) Era curioso las miradas que sentía, como diciendo estás ahí pero no podemos hablar contigo, algunos ni siquiera me miraban aunque yo me insinuaba. He notado como que lo hacemos con los excluidos, pasar rápido por si me transmite algo que yo no quiero.

## **E.3 / Una emoción vivida: “Incomodidad y soledad”**

### Otras aportaciones de quienes han excluido:

- A mi me ha dado igual porque yo no he sido quien ha excluido, ha sido el grupo (la sociedad), tu, me ha hecho pensar...
- He excluido totalmente, no me he dado ni cuenta de que estaban allí, me he dado cuenta cuando estábamos concluyendo porque le he visto ahí,
- He pensado que sabiendo que estaban allí, tengo que pasar de ellos”, qué fuerte.
- Hasta el tercero no me dado cuenta que el excluido era la persona que estaba allí, me ha parecido que nos lo ha hecho fácil excluir.
- Al principio he sentido pena, pero para no entrar en la culpa me he centrado en el trabajo y ya está, algo que nos puede pasar cuando vemos alguien excluido, hacemos una coraza emocional para no sentir lástima.
- Si a mí me hubiesen preguntado porqué vas a volver al grupo, yo hubiera contestado por aburrimiento, sino no me hubiese movido, todo lo demás me daba igual. El aburrimiento era el motor.
- Yo me hubiese sentido incómoda excluyendo, ha llegado él y he pensado no le tengo que saludar y he intentado hablar, pero cuando él ha intervenido ni le he escuchado, no le tengo ni que mirar.

### Lo que más me ha gustado

Estudio de la exclusión  
La dinámica  
Hablar y analizar el tema  
Ser más consciente, darme cuenta  
Darse cuenta. Reflexión  
El tema me ha gustado mucho  
Las conclusiones de la gente

Relación entre un concepto abstracto y las emociones  
Interacción  
El trabajar en equipo  
Cooperación. Trabajo en equipo  
Complicidad  
Juego de puesta en escena

### Lo que menos me ha gustado

Tristeza  
Ser capaz de excluir y ni enterarme  
Que haya más gente  
No consciencia  
Darme cuenta de lo fácil que es auto-excluirse

Que no hayamos compartido con personas excluidas  
Falta de integración social  
Los frenos que todos tenemos  
Excluir a alguien  
La complejidad de las preguntas

### Emociones

Tristeza  
Comodidad (2)  
Bienestar  
Solidaridad  
Empatía, como herramienta inclusiva  
Incomodidad

Estoy a gusto  
Compasión + tranquilidad  
Sorpresa  
Reflexión (2)  
Si me excluyen, me autoexcluyo  
Interesante, emocionada con el tema

## 6.7.- Intervención Social

Comenzaré el apartado de la intervención social, con un previo cuerpo teórico para centrar el complejo ámbito de la intervención y conectar con mi propuesta experimental de intervención práctica mediante dinámicas de educación y desarrollo de competencias emocionales, que he puesto en marcha como parte de la metodología de este proyecto,

Esta aproximación teórica la haré con la ayuda y aportación de diversos textos y autores, entre ellos los textos del Master; *“Elementos de intervención Social, (tema 78), y “Métodos, técnicas y estrategias de intervención social”, (tema 80) de Carmen Alemán Bracho y Pedro Fernández Santiago.*

En ellos nos plantean que los objetivos que debe perseguir toda intervención social son:

- ▶ La asistencia. Subsana los efectos más graves de la situación sin actuar sobre las condiciones que originan las mismas.
- ▶ La rehabilitación. La pretensión de volver a una situación previa. Devolver al sujeto a unos niveles de integración considerados propios de la normalidad. Se busca subsanar con objetivos rehabilitadores que procuren una situación de mayor estabilidad y bienestar.
- ▶ Prevención. Es el objetivo más ambicioso. Se busca que las situaciones no lleguen a producirse atacando las causas.

La intervención social, se encuentra con nuevos retos debidos a las nuevas patologías de la modernidad que esencialmente están relacionadas con el incremento de estados de malestar psico-físicos. Toxicomanías, alcoholismo, SIDA, ludopatías y el consumo de nuevas drogas. La sociedad se vuelve cada vez más peligrosa.

Emerge la solicitud de humanización de los ámbitos de vida y de las organizaciones de trabajo y servicio, con la demanda de nuevos derechos sociales ligados a los estilos de vida cotidiana y, en concreto, a la asistencia a las personas.

Aparecen nuevas necesidades vinculadas a muchos aspectos de la vida urbana, y por tanto, hay que dar respuestas plurales, con servicios flexibles y adecuados a la persona tomada en su individualidad.

Esta situación ha determinado unos nuevos modelos de atención social, así como nuevas soluciones y recursos y necesidad de combinación entre diversos roles.

Las estrategias de intervención social para el Tercer Milenio proponen :

- ▶ Limitar los mecanismos macro-estructurales, redistribución fiscal, control del desempleo.
- ▶ Desarrollar intervenciones sociales mediante una red mixta de acciones para el bienestar con la responsabilización de los ciudadanos-usuarios.
- ▶ Repensar las intervenciones sociales. Integrar el lugar de la vida cotidiana con las dinámicas más generales de participación.

Las actuales transformaciones originadas por los cambios en la estructura social, están influyendo en el origen, evolución y transformación de las necesidades y las demandas sociales.

Como es sabido la mayor parte de las intervenciones desde los servicios sociales pretenden incidir en necesidades y situaciones complejas en las que participan múltiples factores, así se manifiestan José Antonio Díaz Martínez y María José Salvador Pedraza en su obra “Nuevas Perspectivas de los Servicios Sociales”.

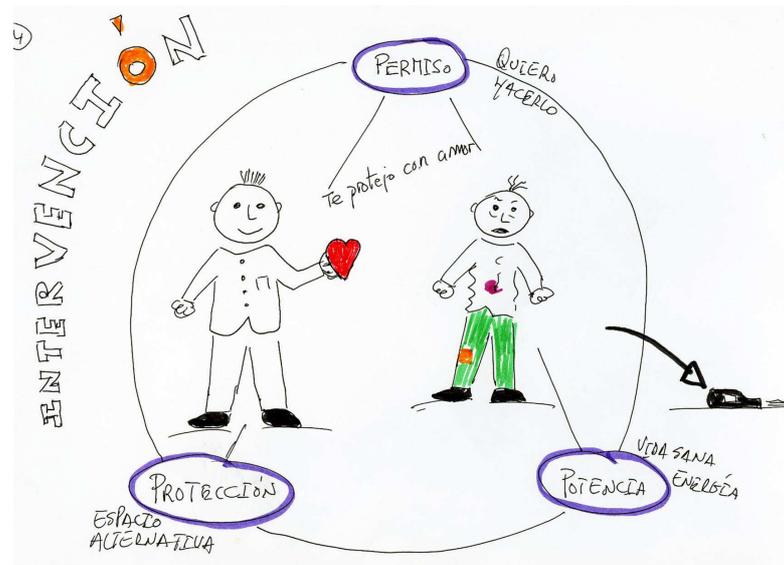
Es evidente que la superación de situaciones de vulnerabilidad no se resuelven exclusivamente con recursos económicos, se precisa la intervención vertebrada desde la coordinación institucional e inter-institucional para abordar e incidir en la multidimensionalidad de los problemas sociales.

Los mismos autores sostienen que el empleo, con tener una importancia clave en los procesos de integración o de exclusión, no se puede considerar por sí solo ya que mantiene marcadas relaciones con el aislamiento social, la fortaleza o debilidad de las relaciones y los vínculos sociales.

Cuando Mary Richmond habla de social work, establece de manera muy clara que la ayuda de las personas no sólo viene de los profesionales del Trabajo Social, sino que procede de lo que ella denomina recursos naturales, es decir, las redes sociales, es donde está la primera fuente de ayuda. *Trabajo social con casos*, Tomás Fernández García (coord.), 2008, pág 23.

Es una lectura avanzada a su tiempo, puesto que es una propuesta realizada en el período y contexto social posterior a la I Guerra Mundial. Plantea que el trabajo social individual debe realizarse sin olvidar la importancia de la realidad social donde éste se desenvuelva.

Los autores también nos aportan la visión de Gordon Hamilton, figura destacada de la Escuela de Psicoanálisis de Nueva York a finales de los años veinte, sobre la visión de que cuando se piensa en un caso social hay que considerar factores interactuantes tanto internos como externos. No sólo es imposible separar con



éxito los factores externos y emocionales, sino que ejerce influencias sobre la manera de abordar las situaciones reales.

Hamilton incorpora otras visiones desde la Sociología y la Antropología y recoge la idea de definición de la situación, entendiendo que la capacidad de tomar decisiones es consustancial al ser humano, que no sólo responde a estímulos externos, sino a causas que vienen dadas desde el interior del sujeto.

Según Mary Richmond, toda acción de intervención racionalizada se fundamenta en el respeto a la personalidad, la humildad, el estímulo de nuevas necesidades, ayuda material y la participación de todos los recursos disponibles, *Trabajo social con casos*, Tomás Fernández García (coord.), 2008, pág 35

La principal faceta del trabajador social será crear un clima cálido y ameno de cordialidad profesional, en el que la persona pueda encontrar un espacio donde poder reflejar libremente sus expresiones emocionales, estableciendo proceso emocional bidireccional caracterizado por las siguientes premisas:

- ▶ Sensibilidad para percibir sentimientos y todos los elementos implícitos en la comunicación
- ▶ Comprensión donde la acción cobre sentido por medio de un diseño de intervención programado y sistemático.

Existen diversos modelos de intervención social que tienen muy en cuenta el mundo emocional y de los que haré una breve reseña:

- ▶ Conductista. Toda conducta es aprendida. La conducta, a veces, puede controlarse por las consecuencias o por los estímulos o antecedentes (*Escartín 1998*).
- ▶ La intervención debe centrarse en encontrar el condicionante que favorece una determinada conducta.
- ▶ El objetivo es ayudar a las personas a controlar su propia conducta, Son capaces de desempeñar un papel activo y propositivo
- ▶ Cognitivo. Los modos de percibir la realidad condicionan nuestra vida. *TRE (Terapia racional emotiva)*. Se parte de la idea de que tanto las emociones como las conductas son productote las creencias del individuo, de su interpretación de la realidad. La perturbación emocional es creada por la interpretación de las situaciones.

Por su parte, *Tomás Fernández García y Antonio López Peláez*, en *“Trabajo Social Comunitario, 2008, pág 101* nos hablan del modelo de intervención que diseñó *Roger C. Mills* para enfrentarse a procesos de exclusión en barrios urbanos degradados (*infamous*) de EEUU, a través de los cuales trataba de dismantelar las experiencias negativas de inseguridad, miedo, ira, desesperanza, prejuicios, fortaleciendo su sentimiento innato de bienestar. El objetivo era el *empowerment, autorrealización de cada persona*. Potenciando su bienestar personal y su capacidad de cambiarse a sí misma, a su familia y su entorno.

Desde estos planteamientos de “empoderamiento” se puede promover la transformación social, se puede romper la pobreza, capacitando a las personas

El trabajo de intervención social como parte de las estrategias contra la exclusión social busca prevenir o aliviar ciertos problemas sociales, pobreza, desocupación, drogas. Ha de dirigirse a los más vulnerables o excluidos. Los participantes se conectan a la vida social, recuperan el sentido de sí mismos, reproducen cambios en su situación vital y se transforma su personalidad. *Josep Manuel Barbero, Ferrán Cortés, “Trabajo Comunitario”, 2005, pág. 37*

Mi propuesta de intervención está fundamentada en una *intervención en grupo*, entendiendo la importancia de ayuda mutua que se produce en los grupos. Una visión refrendada y compartida por *Eugenia García, Coordinadora del Hogar Betoño*. Y ¿por qué una intervención en grupo?

Porque creo que el trabajo en grupo nos ofrece un “plus” como es el de la ayuda mutua. Es una forma de ayuda que se ofrecen recíprocamente las personas que comparten una determinada situación, ayudándose los unos a los otros y

compartiendo sus problemas. Están orientados a la ayuda personal ante problemas sobrevenidos y a la comprensión frente a los mismos. El elemento esencial es la experiencia compartida. Las emociones compartidas.

Respaldo esta idea con las orientaciones de algunos autores y sus trabajos y publicaciones en este sentido:

Estos grupos de ayuda mutua ofrecen apoyo informativo, expresivo y emocional. Ofrecen sentimientos de pertenencia, evitando así la soledad.

El apoyo emocional refuerza en sentido de valía y ser querido, es el que tiene un papel más importante en el fomento y mantenimiento de la salud y el bienestar.

Ayuda a establecer relaciones íntimas y desarrollar la confianza.

José Antonio Díaz Martínez, María José Salvador Pedraza, "Nuevas perspectivas de los Servicios Sociales", UNED, 2000, pág.277-279

Se facilita la interacción cara a cara y se pone el énfasis en la participación, además de la creatividad para que los participantes imaginen soluciones y diseñen sus propios recorridos de integración.

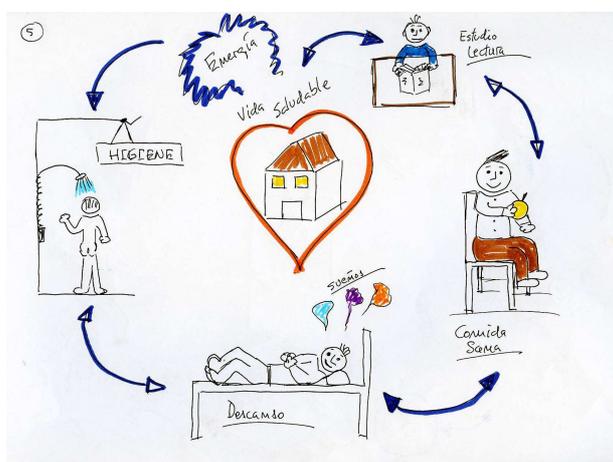
En definitiva es una forma de trabajar en la que, siguiendo a Pedro José Cabrera, en "La acción social con personas sin hogar en España", Cáritas, 2000, pág 177.

Se trata de hacer protagonista del cambio a los propios interesados, apoyar a la persona a desarrollar todas las habilidades y potencialidades que le ayuden al cambio de actitudes. Hacerle sentir protagonista de su cambio, de su vida. Este tipo de objetivos son los que tienen más posibilidades de futuro, y afortunadamente cada vez son más frecuentes.

Y dando un paso más, se trata de contribuir a generar vínculos, habilitar a las persona para la relación, ganando en confianza en uno mismo, en asumir responsabilidades, crear y mantener relaciones positivas.

También se expresa en este sentido *La Guía de Buenas Prácticas del Proyecto Europeo HOPE, "La inclusión en el mundo laboral, un desafío para las Personas sin Hogar", 2001, pág 57:*

Trabajar para la inclusión integral, Social y laboral, y conseguir que las personas sin hogar con las que se trabaja sean el sujeto de sus propias vidas, no que los demás actúen sobre la vida de uno. Con una visión de ir cubriendo pequeños objetivos y el compromiso con los pequeños éxitos palpables, evitando nuevos fracasos que pudieran empeorar la autoconfianza.





## Y llegó el día esperado,...

**6 de julio de 2010.-** Comenzamos en el transcurso de su habitual Taller de Habilidades Sociales, en el que yo me presenté y les explicamos los motivos de mi presencia y lo que nos gustaría hacer y conseguir, proponiéndoles su libre participación. En principio todas las personas presentes accedieron a participar.

### Desarrollo de las sesiones:

- ▶ **13 de julio de 2010.-** Empezamos la aventura a la que se suman todas las personas previstas, 14.

Se hace una aproximación emocional, y se trata desde el primer momento que los participantes trabajen su creatividad, hacerles pensar y hacerles que participen en acciones en las que se muestran expresiones afectivas y emocionalmente positivas.

Mediante técnicas de creatividad eligen un nombre para el grupo, "Nuevo futuro"

Las sensaciones al final de la sesión son muy buenas, y se les encarga la tarea de traer un listado de acciones de respuesta a la preguntas: **¿cómo os gustaría veros dentro de dos años?, ¿qué estáis dispuestos a hacer para conseguirlo?**

A partir de este momento temporal, iremos desarrollando la intervención conforme al siguiente planteamiento diseñado:

- ▶ **20 de julio de 2010.-**

Se pasa el Test CDE-R de auto-diagnóstico de Competencias Emocionales (Facultad de Pedagogía de la Universidad de Barcelona) y se trabaja sobre la percepción e identificación de las emociones que cada persona siente en esos momentos y cómo le afectan.

[http://stel.ub.edu/grop/webfm\\_send/27/QDE-R](http://stel.ub.edu/grop/webfm_send/27/QDE-R)

*A partir del modelo teórico Bisquerra y Pérez (2007) y de diversas investigaciones previas desarrolladas por el Grupo de Investigación en Orientación Psicopedagógica de la Universidad de Barcelona (GROP) se ha elaborado el (CDE-R) Cuestionario de desarrollo emocional para adultos en la versión reducida.*

El QDE-R consta de 27 ítems con formato de respuesta tipo Likert, con once opciones de respuesta de cero a diez. El cuestionario aporta información sobre las cinco dimensiones de la competencia emocional además de una puntuación global. El CDE-R se elaboró seleccionando los ítems con mayor poder de discriminación del cuestionario de desarrollo emocional para adultos en la versión extensa. Su índice de consistencia interna (alfa de Cronbach=0,85) puede considerarse óptimo.

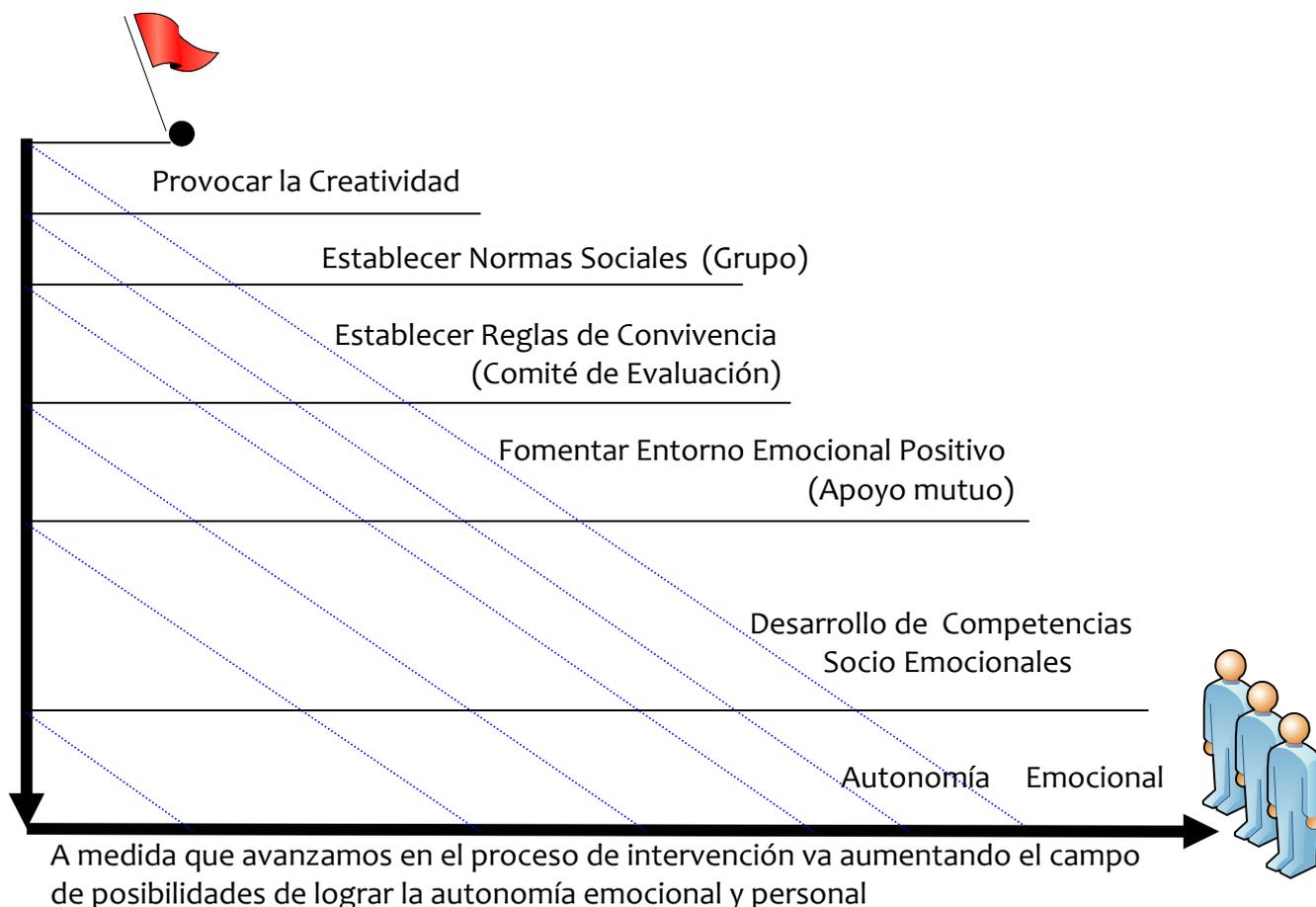
### ► 27 de julio de 2010.-

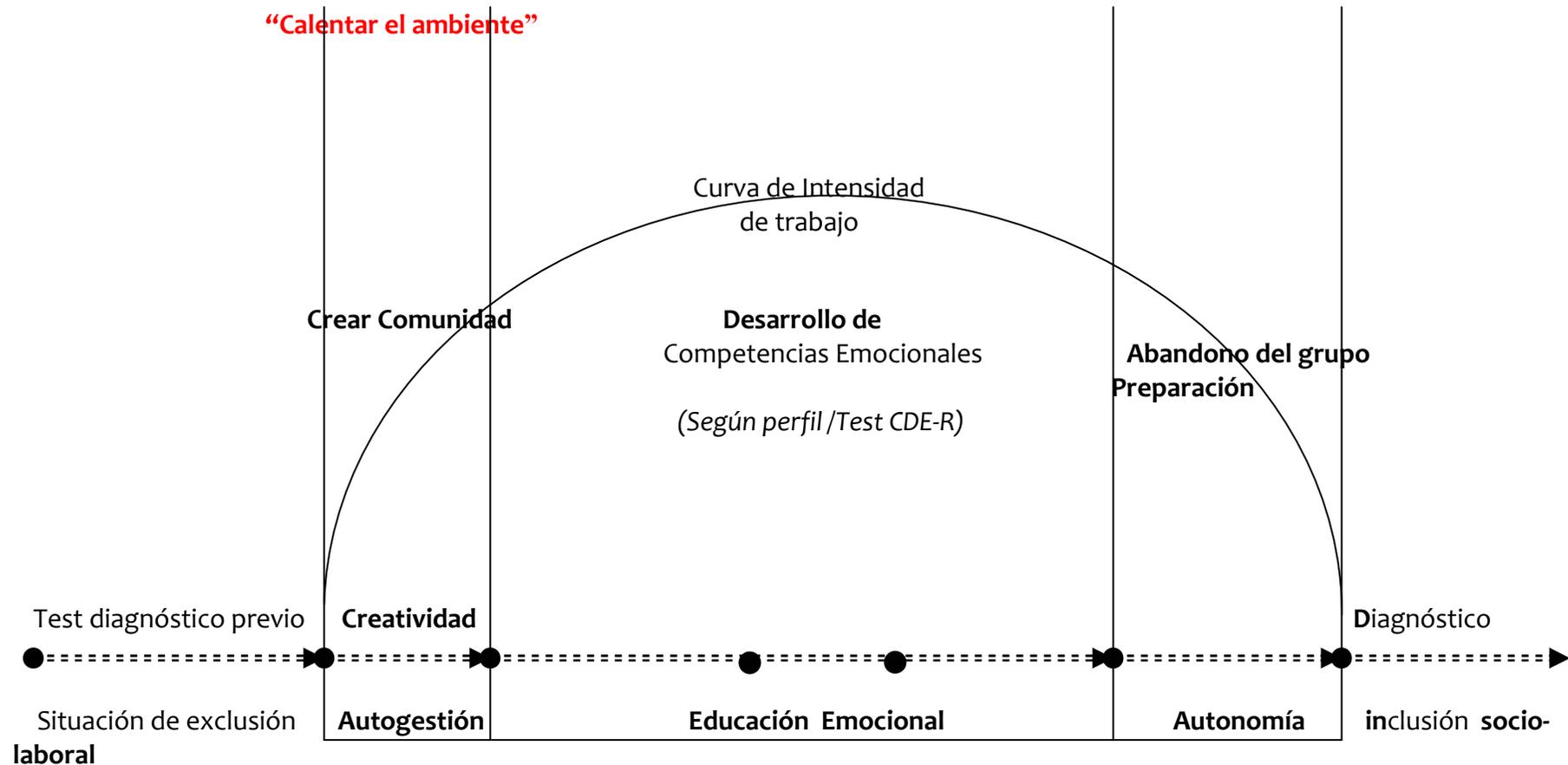
Los resultados del Test nos revelan que no existe gran dispersión entre las puntuaciones de los componentes del grupo a nivel de las puntuaciones promedio de cada persona. Sin embargo, sí nos revela diferencias significativas en las puntuaciones de determinadas competencias. Que son estas las referencias que nos ofrece el test sobre el potencias de desarrollo de cada persona en cada una de sus competencias.

Por tanto, conforme a los resultados del test CDE-R se detecta cuáles son los aspectos que cada persona debe mejorar. Con esta información, comenzamos las dinámicas con ese objetivo específico.

En esta primera sesión se trabaja la percepción e identificación de las emociones propias sentidas antes diversos estímulos, internos y externos.

### 6.7.2.- Plan de Intervención





- Sesiones ● de trabajo: 6 a 8 sesiones de 1,5 horas cada una.  
 Entre la 2ª y 3ª y entre la 4ª y 5ª dejaremos dos semanas de descanso para que asimilen y reflexionen sobre lo trabajado y aprendido de forma que cada persona integrante del grupo pueda ir poniendo en práctica sus experiencias positiva

## Datos / resultados

### **Las Ilusiones**

Esta música de hoy  
de los días de la tristeza  
serena en su hermosura.  
No abre mansa el recuerdo  
-de años hecho, en fiera  
edad ya vuelve  
a vivo afán  
sobre la débil presa-,  
lo adivina en la luz  
pronto perdida, lo  
imagina, lo cubre  
de un oro que engaña  
mientras pinta el aire  
un sabor y lo perfuma.

(Luis Suñén  
“El que oye llover”, 1978-2006  
2007, Pág. 212)

### ► Fuentes primarias:

- Cuestionario contraste, expertos
- Cuestionario panel de expertos
- Cuestionario profesionales
- Entrevistas personales semiestructuradas PSH
- Conversaciones informales PSH
- World Café
- Experiencia práctica de intervención

### ► Fuentes secundarias:

- Bibliografía del master
- Bibliografía
- Investigaciones realizadas
- Buenas prácticas de intervención social
- Web

### ¿Se cumplen las ideas fuerza?

En cuanto a los resultados de los cuestionarios, la primera apreciación que debo hacer es que no han aparecido diferencias significativas en cuanto a las respuestas entre los dos grupos de expertos.

Y en este sentido, las respuestas de los profesionales tampoco difieren significativamente de las de los expertos en su conjunto.

En esta sección expondré sólo las reseñas más relevantes y que más correlacionan con las cinco líneas de investigación y que además constituyen los elementos de verificación de las hipótesis.

He indicado con la reseña “\*Profesionales” las respuestas que éste colectivo que contienen alguna diferencia significativa con las del panel de expertos.

El resto de las respuestas pueden consultarse en el propio cuestionario.

Los siguientes pasos van encaminados a comprobar la utilidad, validez y fiabilidad de la metodología y verificación de las hipótesis.

Para que las técnicas de recogida de datos sean útiles han de cumplir ciertos requisitos de:

- **Validez.** Grado en el que la observación mide el concepto verdadero y posición de la persona. Si mide lo que se propone medir y si predice algo.
- **Fiabilidad.** Grado en el que la observación es consistente y constante. Grado de acuerdo entre observadores independientes. (*Margarita Latiesa, “Validez y Fiabilidad de las Observaciones sociológicas”, en M.García Ferrando, J.Ibáñez y F. Alvira, “El análisis de la realidad social, pág. 334. María Teresa Anguera, “Metodología de la Observación en ciencias humanas, pág. 82.)*

Asumiendo el nada desdeñable valor de los posibles sesgos y errores de muestreo y parcialidad y dado que las respuestas a entrevistas y cuestionarios responden a lo que se plantea, “miden lo que se propone medir” y que las respuestas a todas las preguntas son “consistentes y constantes”, puesto que existe un alto grado de acuerdo y concordancia en las respuestas a las mismas preguntas entre todas las personas entrevistadas, la metodología utilizada otorga un aceptable grado de validez y de fiabilidad.

## 7.1.- Respuestas a los cuestionarios

■ Se está totalmente de acuerdo en cuáles son los factores y dimensiones de la exclusión social que pueden clasificarse en cuatro grandes bloques:

- Estructurales
- Individuales
- Familiares-relacionales
- Culturales

Quizás y como datos reseñables y que podríamos considerar como diferentes, sin desdeñar, el desempleo, quisiera poner la atención en algunas aportaciones como:

- Los cambios en valores y estilos de vida
- Individualismo
- Brecha tecnológica
- Fenómenos inmigratorios
- Políticas sociales, principalmente porque son paliativas y no preventivas y por la descoordinación que existe entre ellas.
- Todo lo que tiene que ver con la educación, formación, preparación, con las competencias básicas y las emocionales en concreto.

\* **Profesionales.**- Los factores estructurales se sitúan en una esfera en la que desde los Servicios Sociales de base no se puede trabajar.

■ Se le otorga una elevada importancia al hecho de perder los vínculos relacionales, sociales y afectivo-emocionales como los familiares.

Se le otorgan atributos como clave, vital, fundamental, capital, primordial, y se considera el principal factor de exclusión, esencial y determinante.

Importancia alta si se compara con otros factores.

■ No cabe duda en que la capacitación en competencias emocionales se ha convertido en una necesidad social relevante.

■ Existe unanimidad a la hora de opinar que esta necesidad no se atiende de forma satisfactoria desde el ámbito del trabajo social.

Por una parte porque falta conciencia sobre su importancia y por otra porque los trabajadores sociales no están formados en esta disciplina.

Otra de las razones esgrimidas se debe a que las intervenciones sociales son mayoritariamente prestacionales, gestión de ayudas y prestaciones materiales concretas. No se dedican los esfuerzos necesarios.

- Sin embargo, sí hay quien cree que desde hace algún tiempo se empieza a formar, y que se aplica de forma individual y más a nivel teórico.

**\*Profesionales.-** En la estructura de las familias atendidas en Servicios Sociales se observa que un porcentaje alto de las mismas valora más tener cubiertas las necesidades económicas que las emocionales. Esta priorización de necesidades ha desembocado en las problemáticas de falta de normas y límites en las familias lo que ha desestructurado los sistemas de relación de padres e hijos.

- ▣ Se otorga, de forma categórica, una gran importancia a la recuperación del equilibrio emocional y afectivo en los procesos de inserción socio-laboral.
- ▣ En cuanto si hay que trabajar en grupo o de forma individualizada, aquí sí hay división de opiniones, 5 en grupo, 4 de forma individualizada y 5 mixto

## 7.2.- Verificación de Hipótesis

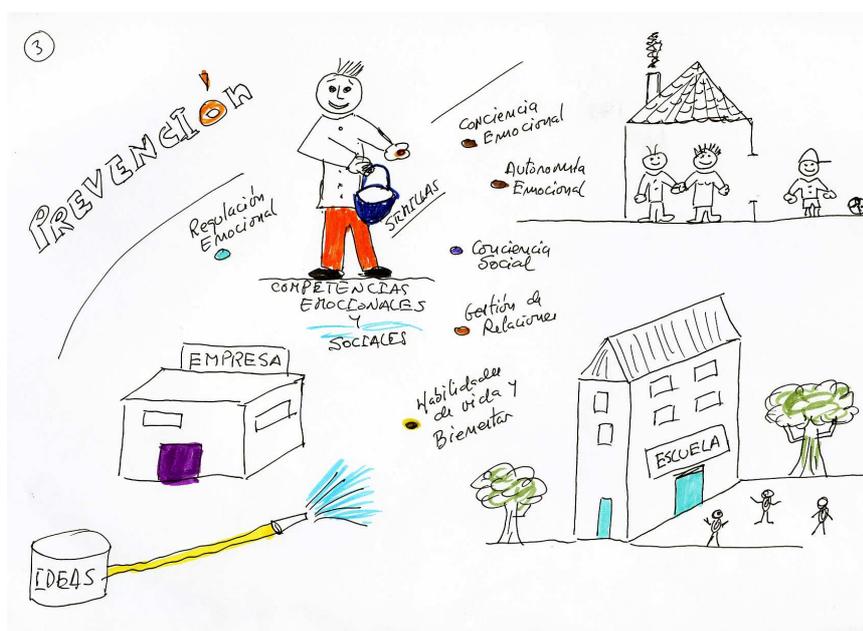
**H.1.-** La aplicación de un modelo de Inteligencia Emocional (Educación y desarrollo de competencias emocionales) en sistemas sociales como la familia, la educación, la empresa y la salud, puede contribuir de manera eficaz a la prevención de procesos de exclusión social.

- ▣ Existe total acuerdo en que la aplicación de un Modelo de Inteligencia Emocional y Social (Educación en Competencias Socio-Emocionales) en sistemas como la Familia, Educación, Empresa y Salud, puede ser un elemento eficaz de prevención de procesos de exclusión social.

En cuatro respuestas se indica que además, se ha de acompañar con otras medidas estructurales.

Igualmente se opina que es un factor clave, porque puede dar instrumentos a las personas para poder responder de manera más efectiva ante situaciones de riesgo de exclusión.

Además se considera que está bastante estudiado que la inteligencia emocional y social tiene un sentido clarísimo siempre positivo, es un elemento bastante eficaz y polivalente.



- Como contraste en una respuesta se hace hincapié en que una buena Inteligencia Emocional y Social no hace gran cosa si no hay políticas sociales adecuadas que actúen de manera preventiva
- Las aportaciones de las Personas sin Hogar a través de las entrevistas personales y conversaciones informales también tienen la misma orientación al creer que si “hubiera sabido gestionar sus emociones en su momento, quizás no estuviera en esta situación”.

Propongo la existencia de correlación positiva entre la variable independiente “Inteligencia Emocional” y la variable dependiente “prevención de los procesos de exclusión social”

**Respuestas: Favorables 15 (94%) / Desfavorables 1**

**Por tanto ACEPTO la Hipótesis:**

*La aplicación de un modelo de Inteligencia Emocional (Educación y desarrollo de competencias emocionales) en sistemas sociales como la familia, la educación y la empresa, puede contribuir de manera eficaz a la prevención de procesos de exclusión social.*

**H.2.-** *La no regulación emocional de personas en situación de riesgo y vulnerabilidad social constituye un factor precipitante-desencadenante de procesos de exclusión social.*

- ▣ Se considera que la no gestión de las emociones tiene un alto impacto y hay que otorgarle mucha importancia en los procesos de exclusión, por la pérdida de capacidad de respuesta ante las situaciones de riesgo de exclusión.  
Las emociones están ligadas a la identidad y su nula gestión produce un proceso de pérdida de la misma que lleva a la exclusión.  
Las emociones condicionan y perfila la propia exclusión social de tal manera que se presentan como factores precipitantes, acelerantes y decisivos. Falta socialización en la gestión de las emociones
- Pero también se puntualiza que no hay que perder de vista el resto de factores por la propia dinámica del fenómeno, de sus múltiples dimensiones y causas que se retroalimentan
- *Cuando murieron mi mujer y mi hija no pude soportarlo, me dediqué a la bebida, acabé alcohólico total tirado en la calle y en un psiquiátrico durante dos años.  
No podía pensar, no podía hacer nada*
- *Las dos veces por la muerte de mis familiares. Al quedarme solo*
- *La primera vez, era muy joven, perdido con miedo. No sabía qué hacer. Después me rompí.*
- *Muy importante porque al principio todo era muy negativo, te metes en una rueda y sigues y sigue*
- *Seguro que sí, porque me quedé perdido, sin fuerzas, no tenía a nadie para ayudarme*

En este caso la correlación existente entre la variable independiente “Regulación emocional” es una correlación negativa o inversa con la variable dependiente “precipitar, desencadenar los procesos”.

**Respuestas: Favorables 16 (100%) / Desfavorables 0**

**Por tanto ACEPTO la Hipótesis:**

*La no regulación emocional de personas en situación de riesgo y vulnerabilidad social constituye un factor precipitante-desencadenante de procesos de exclusión social.*

- ▣ Igualmente es una consecuencia de la exclusión social, pero teniendo en cuenta que nos es un proceso lineal ya cada uno puede responder de diferente manera ante hechos potencialmente excluyentes.  
Hay alguna opinión sobre que es una dinámica es espiral que achica los espacios vitales, referenciales y cognitivos.  
Se pierde la capacidad de poner orden en la vida.
- ▣ Todo lo anterior está ligado a las Personas sin Hogar, ya que sufren un enorme desgaste emocional y presentan rupturas severas.  
Se cree que es muy difícil hacer una gestión adecuada de las emociones cuando se está en situación de soledad, de abandono.

\* **Profesionales.-** Estas personas son quienes precisamente por carecer de habilidades sociales, de capacidad de resiliencia y de red social de apoyo, quienes se han encontrado en esta situación

**H.3.-** *La formación de los Profesionales del Trabajo Social en el desarrollo de Competencias Emocionales mejora su trabajo de intervención con personas en situación de exclusión social y les protege de riesgos psicosociales relacionados con su trabajo*

- ▣ Aquí también hay total acuerdo en que los profesionales del trabajo con personas en situación de riesgo o de exclusión social no aplican métodos de Inteligencia Emocional porque no están formados en esta disciplina.  
Las Escuelas de Trabajo Social no forman ni capacitan para ello, no existe formación reglada. Existe cierto desconocimiento.
  - Por otra parte se cree que existe mucho voluntarismo, personas no debidamente preparadas
  - También hay tres opiniones contrarias, que creen que sí se aplica, que hay profesionales con buena orientación y aunque no sea de forma metódica, pero sí con la orientación e identificación en el trabajo

Dado que entre las respuestas también se incluyen las del colectivo de profesionales que trabajan con personas en situación de exclusión social, y hay total concordancia en las respuestas, y que también existe correlación positiva entre la variable independiente “Formación en Competencias emocionales” y las variables dependientes “mejora de los resultados de su trabajo” y “protección psicosocial”

**Respuestas: Favorables 14 (88%) / Desfavorables 2**

**Por tanto ACEPTO la Hipótesis:**

*La formación de los Profesionales del Trabajo Social en el desarrollo de Competencias Emocionales mejora su trabajo de intervención con personas en situación de exclusión social y les protege de riesgos psicosociales relacionados con su trabajo*

**H.4.-** *La intervención social mediante un modelo específico de Inteligencia Emocional mejora los resultados en los procesos de inclusión socio-laboral acortando plazos y mejorando las capacidades, competencias y habilidades personales para afrontar su plena integración*

- Total unanimidad en considerar que la intervención con un modelo de inteligencia emocional puede favorecer los procesos de inclusión, ya que es un buen instrumento para recuperar la autonomía, y empoderar a las personas.
- Se cree que esta es la perspectiva desde la que hay que trabajar, pero hay que aplicarlo con rigor y yendo más allá de la inteligencia emocional.
- El sí es unánime en la respuesta sobre si la educación y desarrollo de competencias emocionales de Personas en situación de Exclusión Social puede facilitar sus procesos de inserción socio-laborales capacitándoles para afrontar con garantías una nueva situación laboral.  
Se hace imprescindible.
- Pero también se hace alguna salvedad: dependerá de los contextos de inclusión, que es necesario un importante coaching personal de apoyo, y se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuándo hay que priorizar, por dónde se empieza, por la IE?
  - Como detalle interesante, se opina que en algunos casos los procesos se pueden alargar debido a que las personas quieren prolongar esa situación porque se encuentran bien, notan que están creciendo como personas y se sienten protegidas.

Puedo confirmar la existencia de correlación positiva entre la variable independiente “Inteligencia Emocional” y las variables dependientes “mejora de los resultados”, “mejora de las habilidades y competencias” y “ plena integración”.

**Respuestas: Favorables 16 (100%) / Desfavorables 0**

**Por tanto ACEPTO la Hipótesis:**

*La intervención social mediante un modelo específico de Inteligencia Emocional mejora los resultados en los procesos de inclusión socio-laboral acortando plazos y mejorando las capacidades, competencias y habilidades personales para afrontar su plena integración*

Esta hipótesis, a priori, queda aceptada hasta verificar empíricamente el número de personas que hayan mejorado su situación y el número de personas que hayan adquirido autonomía mediante la propia intervención práctica.

- **H.5.-** *El desarrollo de competencias y habilidades socio-emocionales a través de un modelo de Inteligencia Emocional puede ofrece un camino de inserción laboral en el entorno del trabajo social.*

❏ No hay unanimidad al responder sobre las posibilidades del trabajo social (acompañamiento, trabajo de calle, ayuda a domicilio, etc.) como un nuevo yacimiento de empleo para personas en situación de riesgo o exclusión social que afronten el proceso de inserción socio-laboral.

Siete respuestas abogan por el SÍ, porque es posible ayudar desde la experiencia pasada, le aporta credibilidad y transparencia, es todo más creíble. Se ve como un síntoma de maduración y como una iniciativa innovadora.

Cinco se inclinan por el NO, debido a que el trabajo social, incluso de forma no remunerada se lleva haciendo hace mucho tiempo, y en segundo lugar por la dureza emocional que representa, y por tanto se debería alejar a la persona de los contextos de exclusión. Y cuatro dudas al respecto.

En esta cuestión, no sólo no existe unanimidad en las respuestas, sino que además hay dispersión y se evidencian posturas contrarias, por tanto, no puedo aceptar la hipótesis.

Por tanto, queda rechazada hasta verificarla empíricamente mediante casos concretos, reales y concluyentes una vez finalizado la intervención práctica.

**Respuestas: Favorables 7 (44%) / Desfavorables 5 / Dudas 4**

**Por tanto RECHAZO la Hipótesis:**

***El desarrollo de competencias y habilidades socio-emocionales a través de un modelo de Inteligencia Emocional puede ofrece un camino de inserción laboral en el entorno del trabajo social***

Un vez verificadas las hipótesis, creo conveniente aclarar que, en mi opinión e interpretación, la correlación existente entre las variables, es una correlación imperfecta: “se da cuando la variación de un fenómeno propicia la variación o cambio en el otro sin que esto ocurra siempre o sin que la variación o cambio en el otro se produzca de forma exacta” (Dionisio del Río Sadornil, “Diccionario-glosario de metodología de la investigación social”, UNED, 2005, pág.65)

Conforme a esta apreciación, expongo cómo queda el “cuadro de mando” e las hipótesis a modo de evaluación de este apartado.

Hipótesis	Indicador	Medición	Nivel de logro
H.1 H.2 H.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos y respuestas obtenidas que correlacionen positivamente con la hipótesis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación/correlación de hipótesis</li> </ul>	ACEPTADAS
H.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos y respuestas obtenidas que correlacionen positivamente con la hipótesis</li> <li>▪ N° de personas que hayan mejorado su situación</li> <li>▪ N° de personas que hayan adquirido autonomía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación/correlación de hipótesis</li> </ul>	ACEPTADA de forma parcial hasta verificar empíricamente
H.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos y respuestas obtenidas que correlacionen positivamente con la hipótesis</li> <li>▪ N° de personas dispuestas y que puedan integrarse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación/correlación de hipótesis</li> </ul>	RECHAZADA

Esta es la situación en referencia a las hipótesis. De las 5 hipótesis de partida planteadas, como puede verse, doy por verificadas y aceptadas 4.

La hipótesis 4 se acepta de forma parcial. Con la reserva de poder verificarla empíricamente de forma más concluyente.

La hipótesis 5, la rechazo al no lograr, no sólo, unanimidad de datos clarificadores sobre las posibilidades reales de la integración laboral en el campo del trabajo social, sino sobre las serias dudas planteadas relacionadas con la conveniencia o no de que ésta sea la mejor salida laboral para personas que hayan sufrido situaciones de exclusión social. Dudas que se plantean en base al riesgo de “reafiliación e identificación”, a la falta de preparación y a la posible conveniencia de alejar a estas personas de una realidad en la que tanto han sufrido.

Pero por el contrario, también hay quién ve como importante el aspecto de que trabajando en este campo se produzca una “reafiliación positiva” que posibilite una situación de motivación.

### 7.3.- ¿Dónde está el empleo?

De cualquier manera, y dado que dos de las principales líneas estructurales de trabajo en la lucha contra la exclusión se basan en la educación y en la empleabilidad, quisiera partir del marco que nos ofrece el *Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010* en el que destaca el área de educación con una aportación del 40% del presupuesto total.

Igualmente hay que tener en cuenta la *Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia*. Para facilitar esta promoción se han incluido en el *Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales*, correspondiente a la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad dos cualificaciones que han permitido la aprobación del *Real Decreto 1379/2008 de los Certificados de profesionalidad de*

“Atención sociosanitaria de personas en el domicilio” y de “Atención a personas dependientes en instituciones sociales”. Además de la aprobación de la cualificación profesional de “Educación de habilidad de autonomía personal y social” .

En la que intuyo como muy apropiada la formación en Inteligencia Emocional a través de la educación y desarrollo de competencias emocionales para dotar a los técnicos y profesionales que promuevan la autonomía personal de más y diversas “herramientas” de trabajo.

En este sentido, el *Plan Nacional de Acción para la inclusión social del Reino de España, 2008-2010* se marca como un objetivo prioritario “Fomentar la inclusión Social Activa” tendiendo presente el aumento de las dificultades de incorporación al mercado de trabajo de personas con escasa empleabilidad.

En su apartado 3.1 Fomentar el Acceso al empleo, queda redactado que el proceso de reintegración social no termina a las puertas de un puesto de trabajo, sino que se han de buscar fórmulas de trabajo adecuadas y flexibles que les ayuden a conciliar su vida laboral afrontando todo tipo de desventajas sociales, constituyendo un reto fundamental ofreciendo políticas activas de empleo idóneas y adaptadas a sus necesidades con el objetivo de la inserción.

Diseñar itinerarios de inserción que supongan una ayuda continua y sistemática adaptada a los perfiles de los usuarios, fomentar la actividad emprendedora, inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género, son algunas de las medidas de actuación.

Y es muy interesante oír el *II Plan para la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres* porque su Objetivo nº2 es “Adecuar e innovar la formación para las mujeres”.

Mejorar la calidad de la formación que reciben las mujeres a través de diferentes vertientes, desarrollo de potencialidades personales, competencias más polivalentes, promover aptitudes y competencias tradicionalmente femeninas que los nuevos contextos productivos empiezan a valorar, reforzar su autoconcepto positivo, desarrollar programas experimentales dirigidos a estimular la presencia femenina en campos profesionales nuevos o tradicionales.

Y ruego se me disculpe, pero leo estas recomendaciones de actuación y mi mente, mi “deformación emocional” me lleva a ver las grandes posibilidades que ofrece el desarrollo de la Inteligencia Emocional en este campo, y aún más me reafirmo con “las mujeres con titulación en las ramas humanísticas representan un importante potencial humano”. (*Textos refundidos del “Programa modular en exclusión, integración y ciudadanía” del Master.*)

Dado que las mujeres parecen estar más y mejor capacitadas emocionalmente, no sólo a nivel de la percepción, conciencia emocional y expresión de las emociones, sino para la realización de algunos tipo de trabajos.

El profesor José Félix Tezanos en “*El Trabajo Perdido*”, 2001, pág.113, nos deja muy claro que las mayores posibilidades de crecimiento de empleo se sitúan en las tareas de ayudas a domicilio, así como en el cuidado de aguas y el control de normas de calidad. Pero también se prevén aumentos de los empleos relacionados con el cuidado de los niños, con las actividades de apoyo social, educativo y asistencia a jóvenes. Trabajos que se relacionan con los servicios sociales y humanos.

Es decir, uno de los polos de referencia de la oferta de nuevos empleos parece que tenderá a cubrir una mayor demanda de cuidados personales, a cubrir el aumento de nuevas necesidades sociales.

La Guía de las buenas prácticas del Proyecto Europeo HOPE nos recuerda que las instituciones europeas consideran una serie de actividades como las más características de los nuevos yacimientos de empleo, en función de las profesiones con más posibilidades para los colectivos en riesgo de exclusión social expone esta relación:

- Servicios de vida cotidiana
- Servicios de mejora de la calidad de vida
- Servicios de Ocio
- Servicios medioambientales

Ahora bien, se deberá tener en cuenta que en estos sectores profesionales no habrá mucho empleo sin cualificar, más bien, será minoritario.

Pero considero que desde la Educación Emocional se puede marcar una importante línea de cualificación complementaria.

*Pedro José Cabrera, en “La acción social con personas sin hogar en España, 2000, pág. 182, por su parte también nos hace una interesante aportación, Llega un nuevo escenario laboral en el que se reclama el establecimiento de programas de reconversión profesional y capacitación en oficios con salida en el mercado de trabajo y diseñar políticas de empleo que tengan en cuenta las particularidades de las personas en situación de exclusión.*

Y nos lanza una gran pregunta para la reflexión, pero también para el estímulo de la creatividad: ¿Dónde están los empleos que podrían darles autonomía e independencia económica?

Contestaré a “la gallega”, con otra pregunta, ¿pueden estar en el campo del trabajo social, tal como planteo en mi hipótesis nº 5?

Sólo obtendremos una respuesta clara si probamos, si experimentamos, si somos creativos y nos lanzamos en busca de “serendipity”, en busca de nuevas soluciones.

Y antes de pasar a las Conclusiones, haré un balance del nivel de logro conseguido sobre los objetivos que me había planteado.

### **Nadie sabe**

*Es como el miedo  
a la pobreza, como  
la pobreza misma,  
una garra, un cuello  
roto. Nada que mirar,  
perdido el ojo como  
un centro mágico*

*(Luis Suñén  
“El que oye llover”, 1978-2006, 2007, Pág.240)*

*Purísimo pus, ¿a dónde  
vuelas, qué se pierde  
en cada voz,  
cómo no acude  
lo quieto a tu llamada?*

## 7.4.- ¿He logrado mis objetivos?

A continuación presentaré la tabla de seguimiento de objetivos (cuadro de mando) a través de la cual podemos observar el nivel de logro conseguido en los diferentes objetivos. El nivel de logro lo mediré con la escala 0-1-2-3 en relación al % conseguido en cada objetivo

Ámbito de Objetivo	Objetivo	Indicador	Medición	Nivel de logro 0-1-2-3
General Objetivo, 1	Aportar datos y conocimientos para profundizar en el conocimiento del fenómeno de la Exclusión Social, a través de las claves emocionales de la exclusión social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de datos “nuevos” relativos a la Inteligencia emocional aplicada a la exclusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionarios</li> <li>Entrevistas</li> <li>Datos investigados</li> <li>Datos generales de la intervención</li> </ul>	<p><b>2</b></p> <p>Los resultados de los cuestionarios y del World café aportan evidencias y datos relevantes. Quedando pendiente los resultados de la intervención</p>
General Objetivo 2,3	<p>Saber si la Inteligencia Emocional como campo de conocimiento y desarrollo humano, puede aportar un modelo específico de intervención social que pueda satisfacer necesidades personales y sociales de personas en situación de exclusión social.</p> <p>Saber si podemos apoyarnos la Inteligencia Emocional para prevenir los procesos de exclusión desarrollando un programa de educación de competencias emocionales en la familia, la empresa, la educación y la salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de certeza sobre la aportación de la Inteligencia Emocional como modelo de prevención e intervención social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionarios</li> <li>Entrevistas</li> <li>Datos generales de la intervención</li> </ul>	<p><b>3 / 3</b></p> <p>EL 100% (16) de las respuestas a los cuestionarios, las respuestas a las entrevistas, las aportaciones y conclusiones del World café, así como diferentes investigaciones y documentos, indican un alto nivel de certeza en ambos objetivos</p>
Específicos Objetivo 1	Conocer hasta qué punto la “no gestión de las emociones” se convierte en factor desencadenante de situaciones de exclusión social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de casos conocidos</li> <li>Índice de opiniones de expertos y profesionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionarios</li> <li>Entrevistas</li> <li>Datos generales de la intervención</li> </ul>	<p><b>2</b></p> <p>El 100% (16) de las respuestas a los cuestionarios Las opiniones de entrevistas</p>

				así lo evidencian  Quedando pendiente los resultados de la intervención
Específicos Objetivos 2,3,4	Saber si a través del desarrollo y educación de competencias emocionales de personas y colectivos en situación de riesgo o de exclusión social podemos facilitar, mejorar y acortar sus procesos de integración social y laboral.  Favorecer el equilibrio emocional de las personas y por tanto su bienestar personal que participen en el grupo de intervención.  Ayudar a Lograr la plena autonomía vital de las personas integrantes en los grupos de intervención que les permita su plena integración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de personas que mejoran sus procesos de inclusión.</li> <li>▪ Nivel adquirido y/o mejorado de competencias emocionales::</li> </ul> Empatía Escucha activa Confianza. Autoconfianza Control de la vergüenza Control del miedo Afrontar dificultades Resolución de conflictos Control del estrés y ansiedad Control de los impulsos Agresividad, ira	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos generales de la intervención</li> <li>▪ Test diagnóstico</li> <li>▪ Evaluación pos-intervención</li> </ul>	<b>1</b> <b>Sólo contamos con las respuestas positivas a los cuestionarios.</b> <b>Falta obtener el resto de datos y evidencias</b>
Específicos Objetivo 5	Descubrir si este desarrollo de competencias emocionales puede ofrecer una inserción laboral en el entorno del trabajo social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de personas que puedan afrontar una vida autónoma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos generales de la intervención</li> <li>▪ Evaluación pos-intervención</li> </ul>	<b>0</b> <b>Aún no contamos con datos ni evidencias</b>
Operativos Objetivo 1	Desarrollar la metodología planteada y llegar a conclusiones relevantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de cumplimiento de cronograma y metodología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metaevaluación del proyecto</li> </ul>	<b>2</b> <b>Falta terminar la intervención y la realización de más entrevistas</b>
Operativos Objetivo 2	Realizar un diagnóstico sobre la utilización de la Inteligencia Emocional como herramienta de intervención por parte de los profesionales del trabajo social en Vitoria-Gasteiz	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de datos recogidos</li> <li>▪ N° de profesionales que utilizan la Inteligencia emocional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionarios</li> <li>▪ Datos investigados</li> </ul>	<b>3</b> <b>El 100% de los datos y respuestas a los cuestionarios ofrecen un diagnóstico</b>
Operativos Objetivo 3	Realizar una experiencia piloto de intervención mediante un modelo de Inteligencia Emocional con un grupo concreto de PSH en el contexto social de Vitoria-Gasteiz	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de fases completadas de la intervención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metaevaluación de la intervención</li> </ul>	<b>1</b> <b>Dos sesiones realizadas Pasado el test</b>
Operativos Objetivo 4	Evaluar los resultados de dicha intervención comparándolos con la situación de partida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción de las personas del grupo de intervención</li> <li>▪ Grado de cumplimiento de las fases</li> <li>▪ Nivel de competencias emocionales adquiridas o mejoradas</li> <li>▪ Grado de autonomía alcanzado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación general del proyecto</li> </ul>	<b>0</b> <b>Hasta no completar la intervención no se dispondrá de datos</b>

Personales	<p>Realizar el Master “Exclusión, Integración y Ciudadanía”</p> <p>Avanzar y Profundizar en el conocimiento del fenómeno de la Exclusión Social, desarrollando el Proyecto del Master “Exclusión, Integración y Ciudadanía”.</p> <p>Avanzar y Profundizar en el conocimiento de las claves emocionales de la exclusión social.</p> <p>Aportar mi trabajo y contribución en la búsqueda de un nuevo hacer, con el intento de aportar valor añadido y conocimiento desde perspectivas y alternativas diferentes que permita avanzar en la solución de un problema y fenómeno dramático que está lastrando con su injusticia social nuestra sociedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción del Hogar Betoño</li> <li>▪ Grado de cumplimiento y satisfacción personal</li> <li>▪ Entrega del proyecto en plazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metaevaluación personal</li> <li>▪ Calificación académica del Master</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>2</b></p> <p><b>Falta obtener Datos y conocimiento de la intervención</b> <b>Y falta la calificación académica del Master</b></p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e0ffe0; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>La calificación obtenida ha sido <b>Sobresaliente</b></p> </div>
------------	---	--	--	--

He de reconocer que el nivel de logro de los objetivos es relativamente bajo.

En principio ello se debe a que aún faltan por completar fases de la metodología, como es la intervención con el grupo, igualmente falta realizar alguna entrevista personal que fortalezca ciertas evidencias.

En los objetivos generales, he logrado un alto nivel de consecución, a falta de los resultados de la intervención	<b>2</b>
Los objetivos específicos son los más afectados por esta circunstancia por lo que el nivel de logro alcanzado hasta la fecha es bajo	<b>1</b>
Los objetivos operativos se ven afectados por la falta de evaluación posterior a la intervención	<b>1</b>
En cuanto a los objetivos personales, podría considerar que he alcanzado un nivel medio ya que falta la calificación del master y la certeza de aportar conocimiento hasta la finalización y conclusiones significativas del proyecto. <b>( Sobresaliente)</b> Sí puedo decir que el proyecto como tal está establecido y he comenzado a desarrollarlo,, es ese aspecto estoy satisfecho.	<b>2</b>

Por tanto a nivel general, estaría en nivel medio en cuanto a consecución de los objetivos marcados.

Circunstancia que se vería mejorada con el cruce de los resultados de verificación de las hipótesis, ya que he dado por aceptadas 4 de las 5 planteadas. Si bien una de ellas (H.4) queda supeditada a la verificación empírica posterior a la intervención. Hipótesis que correlacionan con los Objetivos específicos, 2,3,4 y con el Objetivo operativo 4.

## Conclusiones

### *La esperanza*

*Podría decirte que han llorado los  
pájaros  
que lloraron las sirenas  
que cerraron los ojos las alondras  
y el primer ruiseñor  
que voló tu camposanto*

*Podrías saber  
que las colinas tiñeron  
los sauces de azabache  
que el eco y el humo de inciensos  
trepan por las madrugadas*

*Podrías saberlo  
Me lo callaré hasta mañana*

*Debes saber que la luna está de estreno  
que las rosas no tienen espinas  
que sonrían siempre  
los rayos del sol es su ocaso  
que los días que amanecen  
somos más felices*

*Debo decírtelo y no mentir  
cada mañana  
Sobre las colinas pájaros eternos  
quedarán cantando*

*(Luis Suñén, “El que oye llover”,  
1978-2006, 2007)*

# Reflexión sociológica

Planteaba al principio mi creencia y confianza en las cualidades de aplicabilidad de los resultados de trabajos e investigaciones en la línea de este proyecto. Máxime cuando estamos necesitados de nuevas vías, nuevas perspectivas, nuevos escenarios de trabajo a través de los cuales poder aportar soluciones definitivas a problemas “eternos”, pero también a los nuevos problemas y nuevas necesidades que van surgiendo con gran dinamismo y velocidad.

Necesitamos de todos los sectores de la sociedad, puesto que en todos ellos, al igual que en cada persona, está parte de la responsabilidad de la situación y de su solución. Hemos de ser conscientes de nuestra corresponsabilidad.

Desde el llamado tercer sector, el de la iniciativa social, el de la acción solidaria de naturaleza no mercantil, que pretende también defender los derechos de los ciudadanos y responder a sus demandas sociales

El sociólogo *Anthony Giddens* se muestra partidario que es desde este esfuerzo común desde donde podremos crear las condiciones que permitan a los ciudadanos compaginar el desarrollo personal con la modernización sociolaboral. La política de la tercera vía debería ayudar a los ciudadanos a guiarse en las grandes revoluciones de nuestro tiempo y en las grandes transformaciones de la vida personal y nuestra relación con la naturaleza.

Y pone el punto de atención en la importancia de la familia moderna caracterizada por la democracia emocional.

Para *Giddens* se produce la gran paradoja de que la principal respuesta a los grandes retos económicos y políticos de nuestro tiempo se desplaza al espacio de la realización individual, de los pactos en el seno de la familia y el cultivo del yo psicológico. Se trata de promover la autorrealización familiar y social, de promover el capital humano que favorece una cultura del yo liberadora y emancipadora.

Se suman a estas reflexiones los defensores de la tercera vía no dudando en promover un nuevo tipo de familia caracterizada por la igualdad sexual y la democracia emocional.

Pero no debemos olvidar, siguiendo a *Dahrendorf*, que el empleo es el acceso al mundo de las provisiones, es el empleo el que determina los ingresos de la gente, su posición social, su autoestima y el modo en que organizan sus vidas.

El paro destruye la autoestima de las personas, trastorna las rutinas de sus vidas creando un nuevo problema de titularidad al hacerse dependiente del subsidio de paro. La tarea de la libertad en este siglo XXI, consiste en encontrar palancas que hagan progresar al mismo tiempo las titularidades y las provisiones.

Es preciso aproximarse a la dinámica social y construir nuevos instrumentos de conocimiento. La sociología crítica debe intentar la elaboración de esos nuevos mapas que permitan avanzar en tiempos de incertidumbre. (*Fernando Álvarez-Uría y Julia Varela, “Sociología de las Instituciones. Bases sociales y culturales de la conducta”, 2009*)

En estos nuevos mapas podemos incluir la importancia de las redes sociales de apoyo, de ayuda mutua. Personas que comparten determinada situación, experiencias compartidas en el seno de organizaciones de rehabilitación de grupos

de personas en exclusión. Haciendo un ejercicio de inteligencia social, de emociones compartidas. Son grupos pequeños que interactúan cara a cara y que ponen el énfasis en la participación, y en el principio de reciprocidad. Se trata de ayudarse los unos a los otros compartiendo sus problemas comunes.

En mi opinión, aquí sí tienen cabida personas que hayan superado su situación de exclusión, personas a las que su experiencia les permita ayudar a otras apoyándose en la credibilidad que les ofrece su pasada experiencia.

Y podemos contar con diferentes fórmulas y escenarios de ayuda como son las Redes informales, de gran efectividad que ofrecen apoyo informativo y emocional; los grupos de apoyo social que generan relaciones sociales y sentimiento de pertenencia a personas que de no ser así, se verían en la más absoluta soledad y con dificultad para superar sus problemas.

Los grupos de heteroayuda ofrecen ayuda mutua desde dentro pero cuentan con apoyos externos. Relaciones sociales con vecinos en las que se valora que haya alguien dispuesto a acompañar en los momentos difíciles y que comparta los mismos problemas y las comunidades como estructuras sociales que permiten la identificación del individuo con la estructura social, con su entorno social

Como vemos existen múltiples variedades y posibilidades de ayuda y apoyo para superar situaciones de exclusión social.

Estos grupos de ayuda cumplen una serie de interesantes funciones:

- ▶ **Apoyo social y emocional**
- ▶ **Refuerza el sentido de valía y de ser querido**
- ▶ **Fomentan el mantenimiento de la salud y el bienestar a tres niveles:**
  - **Relaciones íntimas y de confianza,**
  - **Apoyo emocional que es el más valorado y constituye el mejor ambiente para la expresión de los propios sentimientos.**

Todas estas redes nos ofrecen una interesante perspectiva para la intervención, y sobre todo, como posible nicho de empleo. (José Antonio Díaz Martínez, *“Nuevas perspectiva de los servicio sociales, pág 277 a 293)*

Pero también como nuevas perspectivas de intervención en las se deben priorizar la flexibilidad, el trabajo personalizado, la participación, el estímulo del compromiso y una dinámica basada en el desarrollo de herramientas y recursos personales que promuevan la autonomía y la participación activa dentro del proceso personal de inserción social y laboral. (*Actividad y empleo con personas sin hogar, Fundación San Martín Porres, 2007, pág, 124,125)*

Las políticas públicas tienen que garantizar las oportunidades necesarias para que las personas puedan ejercer sus capacidades funcionales (Nussbaum) propias del desarrollo humano y que sirven de indicadores de calidad de vida:

“Vivir con salud, evitar el dolor inútil conocer el placer utilizar los cinco sentidos, imaginar, pensar, razonar, poder amar, aplicar la buena interacción social

y familiar, preocuparse por la naturaleza, realizar actividades recreativas, en definitiva, vivir una vida propia”

- ▶ La ONU establece que para la Integración social se precisan dos condiciones: Un contexto social favorable y
- ▶ Que las personas sean capaces de participar en la vida social, cultural, económica y política,

Son dos condiciones que ejercer que reflejan la posibilidad de ejercer el pleno derecho de ciudadanía.

Pero los seres humanos necesitan sentirse seguros en sus vidas cotidianas, un concepto de seguridad en el que está implícita la protección contra acontecimientos que puedan tener gran trascendencia en sus vidas; enfermedad hambre, desempleo. Tener confianza en que las oportunidades de hoy no desaparecerán totalmente mañana, necesidad de una determinada fortaleza emocional.

Pero no olvidemos que el desempleo es el generador de una nueva categoría ciudadana (Castel: ) “válidos-inválidos por la coyuntura”. Personas paradas que no son encuadrables en las categorías clásicas de la ayuda social porque no se hacen acreedores al derecho de subsidio, pero que tampoco acceden al mercado laboral.

Ante esta situación de exclusión social en la que destaca la crisis del vínculo relacional, se impone la propuesta de reflexionar sobre los fundamentos de la sociedad y la búsqueda de nuevas vías de integración.



Es una situación de justificación de la educación emocional y social. Una educación para toda la vida que se ofrece como un recurso puente que ayude a compensar esta desigualdad, desarrollar programas de formación ocupacional, de formación emocional que cumplan la función de asistencia y de promoción del desarrollo local.

El promover el desarrollo humano, la integración social y laboral de las personas que están en situación de desventaja no es sólo responsabilidad de la Administración pública, es responsabilidad de toda la sociedad.

Responsabilidad social como la del CIE (Consortio de Inteligencia Emocional) organización que ha acogido este proyecto como propio e integrándolo en su estructura de trabajo del Área de Innovación Social. Y en ese sentido podemos ver las aportaciones de las personas que participaron en la dinámica World Ilusión que he mencionado como parte de la metodología, sobre los retos futuros asumidos para luchar contra la exclusión desde el CIE, y en los que participa un servidor,

participación, sensibilización y concienciación y fomentar el estudio y la investigación, como esta que nos ocupa.

## 8

## Conclusiones

Quiero comenzar la redacción de las conclusiones con una autocrítica, algo que considero necesario y muy sano.

Debo reconocer que he subestimado y minimizado la importancia de acotar los plazos para la recepción de las respuestas a los cuestionarios, es más, yo mismo los he dilatado conscientemente en un intento de obtener el mayor número de respuestas posibles. Pero esto me ha retrasado considerablemente.

He cometido el mismo error subestimando la importancia de los tiempos, prioridades y agendas de algunas de las personas a las que he recurrido y solicitado su colaboración.

He subestimado y no calculado adecuadamente las dificultades de formar los grupos de intervención que me había propuesto.

No he calculado adecuadamente el tiempo y esfuerzo de gestión de algunas acciones preparatorias, como la organización del World Café cuyo éxito depende, no sólo de la redacción de las preguntas, sino de la pluralidad y número de personas asistentes.

Incluso, he subestimado en un exceso de autoconfianza, el tiempo de reflexión, preparación y redacción de las líneas que componen estas páginas.

Me ha faltado rigor en la gestión de algunas fichas bibliográficas que me ha entorpecido el trabajo de redacción.

No he tenido en cuenta los posibles desajustes de tiempos por contingencias personales, familiares, que han tenido una gran incidencia en los “tempos” de desarrollo del proyecto.

Todos estos “desajustes” han provocado un notable retraso de un mes sobre mi planificación inicial, con ello, y lo que es más importante, no haber obtenido aún unas conclusiones más relevantes y significativas derivadas de los resultados de la práctica de intervención.

Como única defensa aduciré que estamos ante la primera fase de este proyecto, por lo que en los próximos meses podré ir ampliando datos, resultados y conclusiones, corrigiendo estos desfases.

**“Por culpa de una enfermera que me sirvió esa puta sopa fría.  
Yo no le caía nada bien, ya lo sé.  
Sólo soy un vagabundo y a la gente no le gustan los vagabundos.  
Para ella, yo no era nada. Sólo seré un recuerdo de lo que hay que ser.  
No era ni amigo suyo ni familiar. Yo al menos he aprendido a perder a mis amigos;  
eso sí se hacerlo.  
Incluso aprendí a perder a mi familia. No, no están todos muertos.  
Me han olvidado”**

Estas líneas son un pequeño fragmento de “Sopa fría” de Charles Masson, Premio France Info del cómic de actualidad y reportaje.

“Hay gente como él, que no conocemos,  
que cruzamos sin ver,  
Sin querer mirarlos, sin querer oírlos.  
Y sin embargo, tienen un cuerpo hecho para comer y beber.  
Tienen una voz  
Tienen una historia  
“Extracto de la introducción de Martín Winckler”

Son palabras que muestran de forma desgarradora algunas emociones muy presentes, pero ocultas, en personas que sufren situaciones de exclusión social, de desarraigo, Personas sin Hogar.

Se cuenta que la pregunta fundamental de *Ulises* cada vez que llegaba a una tierra extraña era siempre la misma:

“¿De qué clase de hombres es la tierra a la que he llegado? ¿Son soberbios, salvajes y carentes de justicia, o amigos de los forasteros y con sentimientos de piedad hacia los dioses?

También se dice que la diferencia entre el Tercer Mundo y el primero no la determinan las materias primas. Más bien, parece una diferencia marcada por la diversa concepción del ser humano. Por la forma de entender qué tipo de conducta es capaz de construir una sociedad donde sean posibles la justicia, la libertad, la paz y el progreso. (“*Tal vez soñar*”, José Ramón Ayllón. 2009, pág, 15 y 17)

Un progreso que no conseguiremos sólo mediante la experiencia humana racional. Invocar el carácter universal de la razón no significa en modo alguno que la experiencia humana esté hecha exclusivamente de razón; precisamente sería muy irracional defender una tesis como esta. Así se expresa *Alain Touraine* en “*La mirada social*”. Y muestra con toda la razón la importancia de la experiencia emocional de las personas, de su percepción, regulación y expresión compartida.

Escuchemos a *Ana Frank*: “Conocemos la realidad porque tenemos inteligencias y cinco sentidos, pero la disfrutamos porque tenemos sentimientos: el amor, la amistad y un buen puñado de movimientos interiores que conforman nuestro estado de ánimo. Para bien o para mal el ser humano es una “animal sentimental”.

Captamos la realidad en forma de sensaciones, conceptos, sentimientos y emociones que representan la evaluación subjetiva de los deseos. Reflejan la conexión real entre lo conseguido y lo deseado.

Los sentimientos son el íntimo indicador de la autorrealización personal. Están en el origen de la acción, en forma de deseos, esperanzas o temores. Y siempre soñamos con la felicidad, un sentimiento lejano y perfecto. Los sentimientos nos mueven desde dentro, por eso los llamamos emociones y pasiones.

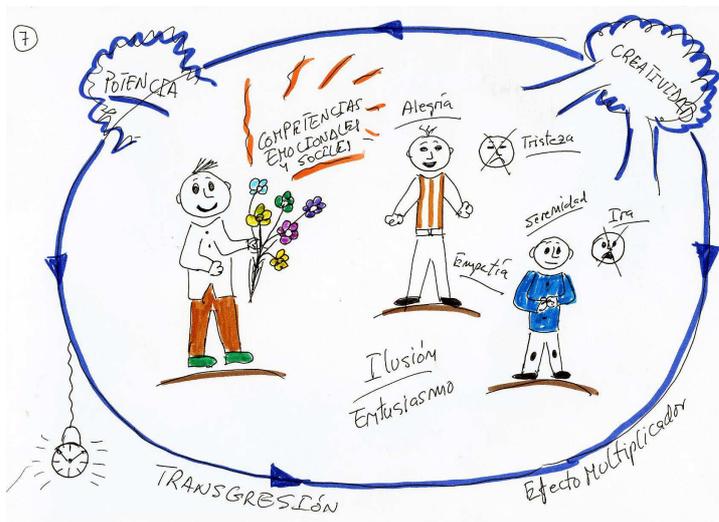
Todo el mundo sabe algo sobre sentimiento para no exactamente qué. Sabemos que tienen causa porque nos alegramos o nos entristecemos por algo.

Nada más humano que la fauna sentimental. No habría vida humana sin esos alborotos anímicos que nos invaden de vez en cuando y nos salpican a todas horas. (*“Tal vez soñar”, José Ramón Ayllón. 2009, pág. 48 a 51*)

Esto es por lo que he iniciado este proyecto, por el convencimiento de la importancia de nuestra experiencia emocional. Pero sobre todo, de la importancia e impacto de la experiencia emocional en personas que sufren situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

La intención es trabajar sobre las posibilidades personales, sobre la capacidad y potencial de creatividad, hacer protagonistas del cambio a las personas interesadas, apoyando a desarrollar todas sus habilidades, capacidades y sus competencias emocionales.

Ofrecer la oportunidad de aprender en grupo a manejar sus emociones de forma positiva, recordando el lema “cuida de ti y de los otros” como desencadenante y afianzador



de la relación que forma parte del trabajo en reducción de riesgos y que se apoya en la dignidad de las personas con las que se trabaja. (*“Investigación e intervención social”. Políticas sociales en Europa, 2009, pág.49.*)

El concepto de desarrollo integral de la persona, revitaliza y reconoce el talento personal, y permite que los individuos diseñen su objetivo de vida.

Se trata de desplegar toda una estrategia de autoconocimiento, de comprensión de uno mismo, observándose en su cotidiano vivir frente al mundo que le rodea y lo hace suyo.

Pero para poder construir un proyecto de vida, es indispensable que cada ser humano comprenda la dimensión de su significado como persona y reafirme su dignidad y su respeto. Tener plena disposición emocional y mental para contribuir, con eficiencia e innovación a gestar condiciones de vida de calidad, creatividad e

integración (Luz Patricia Pardo Martínez, Karen Beatriz López Hernández, “Desarrollo humano y formación”, 2008, pág 75)

Esta es la línea de trabajo que me inspira en el diseño de este proyecto de investigación y en la experiencia práctica de intervención con el grupo de Hogar Betoño.

Me enfrento a la parte final de este arduo trabajo que he desarrollado a través de un amplio y fuerte despliegue teórico que fundamenta y justifica la línea y metodología de investigación. Un soporte teórico multidisciplinar que me ha permitido abordar la investigación desde diferentes perspectivas.

Este proyecto lo he iniciado desde el convencimiento de que tenemos que hacer cosas diferentes para obtener resultados diferentes, nos tenemos que plantear diferentes preguntas para obtener respuestas diferentes.

Creo que la vida actual de nuestra sociedad necesita diferentes respuestas y diferentes resultados. Y en esto tenemos mucho que hacer y decir los sociólogos, puesto que nuestro oficio nos permite investigar para descubrir, descubrir para observar, observar para analizar, analizar para comprender y comprender para hacer propuestas de mejora, de cambio, de transformación social.

Creo haber logrado mi pretensión de dejar planteado el proyecto, las líneas de investigación que pretendo recorrer, y que ya he iniciado completando una parte de la metodología que me permite obtener las primeras conclusiones, quizás esbozos, ya que tendremos que esperar algún tiempo para obtener unas conclusiones más significativas y respaldadas empíricamente.

Aunque no olvidemos que estamos ante una investigación cualitativa, y debemos ofrecer el mismo rango de calidad y relevancia a los atributos cualitativos.

Porque recordemos que el método científico cualitativo tiene la particularidad de la imposibilidad de una subjetividad sociológica completa debido a que el objeto de estudio se refiere al comportamiento humano y su complejidad. (Violante Martínez Quintana, “Sociedades y Mundo”, 2008. pág.150)

El camino está iniciado y esto me permite plantearme nuevos retos y afrontar las grandes posibilidades que me ofrece esta investigación.

Por el momento, y atendiendo a las opiniones de los expertos, profesionales y personas entrevistadas, los resultados me permiten reafirmarme en la hipótesis de:

- El trabajo desde y con la Inteligencia Emocional y Social, desde la educación y el desarrollo de las competencias emocionales nos ofrece un interesante y eficaz método de prevención de situaciones de exclusión social.

Quiero llamar la atención sobre los efectos de las principales tendencias exclusógenas que se consideran que van a incidir en países como España son las que tienen que ver con el paro y la precarización del empleo, con el aumento de la inmigración y con el desarraigo familiar y con un preocupante aumento de la pobreza.

Una situación que afectará a la pérdida de autoestima, fragilización de la condición ciudadana y ruptura de los vínculos individuo-sociedad y en la que tienen un gran efecto negativo los retrocesos en las políticas sociales y la dinámica de desregularización laboral que influye en la actual crisis del trabajo.

Igualmente la crisis de la familia puede afectar directamente a la agudización de la exclusión social. (José Felix Tezanos, “La sociedad dividida”, 2004, pág 188,189)

De aquí se deriva la suma importancia de la utilización de la IE como elemento de prevención prioritariamente en contextos de riesgo y vulnerabilidad social, pero se ha demostrado que la IE genera grandes beneficios en el bienestar social y de la persona en contextos integrados y “¿normalizados?”.

Es por lo que se debería impulsar, fomentar y desarrollar políticas públicas preventivas de formación (como ya se está haciendo en algunos ámbitos locales) y educación y desarrollo de la Inteligencia Emocional y Social en todos los contextos y sistemas sociales.

Políticas públicas orientadas a garantizar las oportunidades necesarias para que las personas puedan ejercer todas sus capacidades. Porque aún hoy, existen muchas personas que no han tenido oportunidades para desarrollar todas sus habilidades y capacidades como persona para participar en la vida social, cultural, económica y política, para participar de pleno derecho de la condición de ciudadanía.

No deberíamos perder de vista el planteamiento de Políticas Inclusivas de la Comisión Europea 2000, en la propugna la aplicación de nuevas metodologías, proponiendo el MAC (Método Abierto de Cooperación en Inclusión Social).

- La falta de competencias emocionales, es decir, no percibir las emociones propias y ajenas y no regularlas en personas que están en situación de riesgo y vulnerabilidad social, se convierte en un factor clave y desencadenante de procesos de exclusión social, además de una consecuencia de los mismos. Por tanto, las emociones tienen un alto impacto en el inicio, desarrollo y desenlace de estos procesos.
- También hemos podido percibir la necesidad de formación de los profesionales del trabajo social como elemento de mejora de los resultados de su intervención y de su propia satisfacción y protección ante los riesgos psicosociales derivados de su trabajo.
- La intervención social mediante el desarrollo de la inteligencia emocional y social con programas de educación emocional impacta positivamente en los procesos de integración, al mejorar las capacidades, habilidades y competencias personales.

Aquí se me presenta un reto a futuro, respaldar esta afirmación de manera empírica, cuestión que podré solucionar al final de la intervención con el grupo del Hogar Betoño y otras intervenciones futuras a través de los indicadores y evaluaciones establecidas para ello.

No debo pasar por alto la relevancia de la aplicación del Test CDE-R (Universidad de Barcelona) a las 14 personas que han formado el grupo de

intervención. Una herramienta científica de diagnóstico previo de competencias emocionales. Nos ofrece un informe a nivel personal y grupal, por lo que podremos contratar el nivel de competencias individuales con el promedio del grupo.

El resultado de este test nos permitirá evaluar por comparación el resultado de la intervención, el nivel de competencias emocionales con la situación de partida.

Quedaría pendiente demostrar que esta línea de trabajo ofrece una alternativa como yacimiento de empleo en el ámbito laboral del trabajo social.

Pero esto forma parte de los retos de futuro que surgen de este trabajo. Y soy de la opinión de que habrá que hacerlo utilizando la imaginación y la creatividad, probar, experimentar y arriesgarse.

Buscar nuevas fórmulas de trabajo, flexibles y adaptadas, nuevas fórmulas de carácter residencial, quizás fuera del amparo institucional, que permitan a estas personas una progresiva integración social y disfrutar plenamente de sus derechos, de su ciudadanía.

Esta búsqueda de nuevas y diferentes oportunidades la planteo desde la transgresión, desde la provocación de una especie de catarsis personal y social, en el sentido de renovación, de purificación, de limpieza y saneamiento, de transformación. Una nueva persona, una nueva sociedad, igualitaria, solidaria, feliz.

Deseo y aspiración en la que cobra sentido el nombre con el que el grupo del Hogar Betoño han querido identificarse; “Nuevo Futuro”.

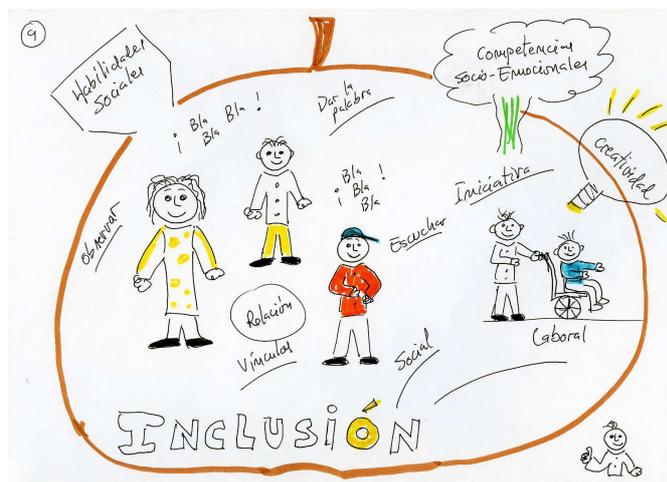
No aspiro a solucionar las causas estructurales de la exclusión, no podré solucionar el problema del paro, ni la pobreza, pero sí podemos ayudarnos mutuamente a aprender a utilizar nuestras emociones de forma positiva y eficiente.

Las emociones impulsan a la acción, y bien gestionadas nos ayudan a tomar las decisiones adecuadas. Es la Inteligencia Emocional y social, una capacidad humana fundamental que nos ayuda a afrontar situaciones difíciles de manera adaptativa.

A través de la experiencia piloto con el grupo de intervención que he puesto en marcha, he podido observar algunos pequeños detalles, no me atrevería aún a calificarlos como cambios, de mejora, de sensibilización y de percepción emocional.

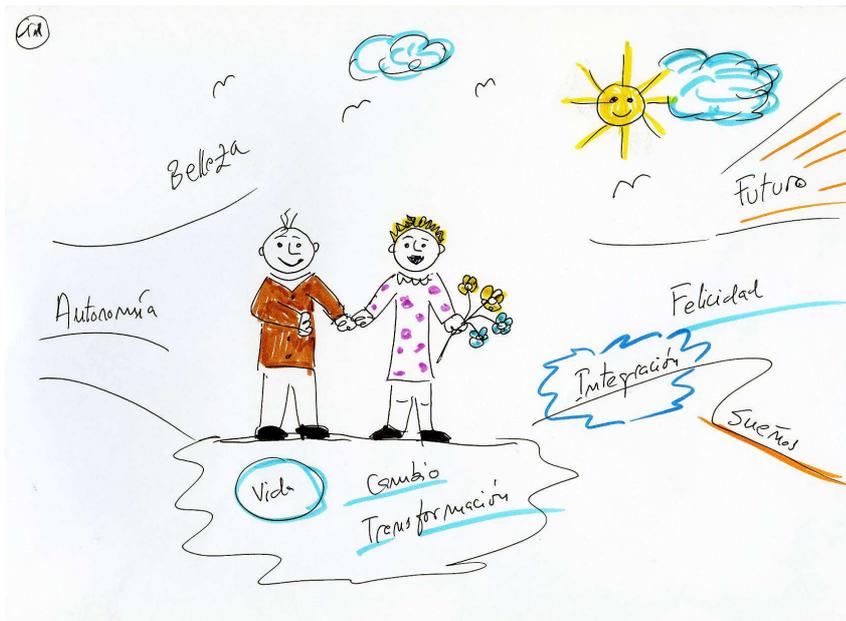
Me he introducido en sus vidas, me han aceptado y mostrado su afecto, me han acogido con la esperanza de que pueda ayudarles, pero sólo me he acercado ligeramente a sus realidades, a sus historias de vida, a sus sufrimientos, a sus recorridos vitales tan diversos.

Como ya expuse en la parte metodológica, cuándo les pregunté sobre quiénes creían que el trabajar con las emociones les podía ayudar a mejorar sus vidas, sólo una persona se posicionó en el no.



Desde entonces hemos llevado a cabo dos sesiones en las que hemos tratado de iniciarles en la sensibilización emocional y en que desarrollen su creatividad, que se sientan miembros de un grupo y que sean capaces de compartir sus emociones, las cuales han empezado a aflorar; tristeza, remordimiento, pero también ilusión y satisfacción. Han visualizado que pueden conseguir lo que quieren, marcarse objetivos y cambiar a mejor su situación de vida.

Algunos desean poder recuperar sus vidas, volver con la familia, tener trabajo,..... Un detalle importante porque estamos hablando de esperanza e ilusión!



Pero personalmente, siento que me entra la prisa, la urgencia por ayudar a estas personas. Porque estoy convencido de que ayudándoles a adquirir y mejorar sus competencias emocionales, pueden dar grandes pasos en sus vidas, y necesitan estas competencias para afrontar las posibles salidas de integración laboral.

Sin embargo, soy consciente de la alta dificultad a la que me enfrento al plantearme el objetivo de la autonomía de estas personas.

Recordaré a M<sup>a</sup> del Rosario Sánchez Morales: *“La reinserción es una empresa difícil que obliga a considerar elementos de carácter estructural y personal, que exige agilidad y flexibilidad en el diseño y la organización de las políticas sociales generales y específicas para los grupos sociales más excluidos”* (La población sin techo en España, pág.126)

He de adaptarme a sus ritmos vitales actuales, a sus cambiantes situaciones y de hacerlo de forma ética. Teniendo muy presente nuestro código deontológico.

He de ser sincero, honesto y honrado con ellos, mi compromiso es no engañarles en ningún momento, no manipular ninguna situación y contemplar la más absoluta confidencialidad. (Ver anexo 3; Contratos de Confidencialidad y de Compromiso)

Antes de finalizar estas conclusiones, quisiera hacer referencia a lo **retos de futuro y compromisos** que me planteo:

- ▶ Desarrollar en su totalidad la práctica de intervención, verificar y evaluar sus resultados.
- ▶ Avanzar en la investigación poniendo en marcha otros grupos de intervención, tanto en el ámbito de PSH como en otros entornos de exclusión.
- ▶ Continuar con la línea de entrevistas personales a Personas sin Hogar, para llegar a conocer en profundidad los misterios emocionales que se producen en los momentos de ruptura.
- ▶ Impulsar y colaborar la puesta en marcha de las iniciativas y retos que se planteaban en el CIE:
  - Impulsar programas de formación en Inteligencia Emocional diseñados específicamente para personas que trabajan en el campo de la exclusión social
  - Búsqueda de situaciones de riesgo y vulnerabilidad en contextos educativos (aulas)
  - Sensibilizar a través de programas y documentales informativos en los medios de comunicación
  - Educar en la filosofía “ganar-ganar”
  - Unir la IE a la creatividad e innovación social
  - Sensibilizar sobre el mundo de la “discapacidad”. Definir y contextualizar.
  - Fomentar la educación en valores
  - Organizar eventos de divulgación y análisis del fenómeno de la exclusión social con la participación de los protagonistas, de personas en situación de exclusión.

Igualmente desde este foro plantean ideas y alternativas sobre qué hacer y cómo trabajar para lograr que la aplicación de la Inteligencia Emocional sea un elemento de prevención: Formación y educación emocional, sensibilización a través de los medios, asesorías emocionales, trabajar desde la empresa, escuela, universidad, y la familia, orientación para los padres y educadores para la prevención de conflictos, fomentar la cultura del ser frente al tener.

En cuanto a la intervención se debe formar a los profesionales en Inteligencia emocional, trabajar la búsqueda de contextos diferentes; huertas y acciones que fomenten la vida saludable, empoderar a las personas con las que se trabaja, fomentar la creación de asociaciones de excluidos para buscar la ayuda mutua y fomentar la creatividad.

Son retos que tenemos por delante que nos permitirán abrir nuevos campos de investigación e innovación social en un ejercicio de imaginación sociológica, de saltar y combinar perspectivas, de formular y reformular nuevas preguntas:

- ¿Es posible terminar con la pobreza y con la exclusión social?
- ¿Qué estamos dispuestos a hacer a nivel personal?
- ¿Qué debemos buscar?

## **Prefacio**

“Los humanos no somos una condición, si somos, somos capacidad de transformación,” anónimo (*Eudald Carbonell, el nacimiento de una nueva conciencia, 2007. pág. 17*)

## **Bibliografía**

- Álvarez-Uría Fernando, Varela Julia: “Sociología de las instituciones. Bases sociales y culturales de la conducta”, Morata. Madrid 2009
- Anguera M<sup>a</sup> Teresa: “Metodología de la observación en ciencias humanas”, Cátedra. Madrid 1997
- Ararteko: “Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión”, Ararteko. Vitoria-Gasteiz 1999
- Aritzeta Aitor, Gómez Laura, Pizarro Maribel, Ramos Elsa: “Necesidades socio-emocionales en contextos socio-comunitarios”, Erein. Donostia 2008
- Barbero Josep Manuel, Cortés Ferrán: “Trabajo comunitario, organización y desarrollo social”, Alianza. Madrid 2005
- Báñez Cambronero Fco.Javier: “Compañeros de Soledad. Una investigación sociológica sobre las Personas sin Hogar y su relación efectiva”, Vitoria-Gasteiz.2007
- Bericat Alastuey Eduardo: “La sociología de la emoción y la emoción en la sociología”.
- Cabrera Cabrera Pedro José: “La acción social con personas sin hogar en España”, Cáritas Española. Madrid 200
- Checa Paco: “Los Hombres lloramos en círculo”, Icaria. 2009
- Del Río Sadornil Dionisio. “Diccionario-glosario de metodología de la investigación social”, UNED. Madrid 2005
- El Correo
- Elster Jon: “Alquimias de la mente. La racionalidad y las emociones”, Paidós. Barcelona 2002.
- Fernández García Tomás, López Peláez Antonio: “Trabajo social comunitario”, Alianza. Madrid 2008
- Fernández García Tomás, López Peláez Antonio: “Trabajo social con grupos”, Alianza. Madrid 2006
- Fundación San Martín de Porres: “Actividad y empleo con Personas sin hogar”, Popular. Madrid 2007
- García Ferrando M.: “El análisis de la realidad social”, Alianza Universidad. 1996
- García Herrero Gustavo, Ramírez Navarro José Manuel: “Manual práctico para elaborar proyectos sociales”, Siglo XXI. Madrid 2006.
- Goleman Daniel: “Inteligencia Emocional”, Kairós. Barcelona 1999. 2<sup>a</sup>Ed. 2009
- Goleman Daniel: “Inteligencia Social”, Kairós. Barcelona 2006.
- Goleman Daniel: “La práctica de la Inteligencia Emocional”, Kairós. Barcelona 2007
- Heller Agnes: “Sociología de la vida cotidiana”, Península. Barcelona 1977.
- Howe David: “La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social”, Paidós. Barcelona 1997
- Latiesa Margarita: “Validez y fiabilidad de las Observaciones sociológicas”, en M. García Ferrando, J. Ibáñez, F. Alvira: “El análisis de la realidad social”, Alianza Universidad. 1996
- Mazzochetti Jacinthe, Jamouille Pascale (coord.): “Investigación e intervención social”, Hacer. Bruselas 2009
- Memoria del Departamento de Intervención Social del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Morgado Ignacio: “Emociones e Inteligencia Social”, Ariel. Barcelona 2007

- Pardo Martínez Luz Patricia, Hernández López Karen Beatriz: “Desarrollo humano y formación”, Lumen. Buenos Aires 2008
- Peñalver Ovidio: “Emociones colectivas”, Alienta. Barcelona 2009
- Pérsico Lucrecia: “Guía de la Inteligencia Emocional”, Libsa. Madrid 2010 Proyecto Europeo HOPE: “La inclusión en el mundo laboral: Un desafío para las personas sin hogar”, 2001
- Sánchez Morales M<sup>a</sup> del Rosario: “La población sin techo en España: un caso de exclusión social”, Sitema. 1999.
- Suñén Luis: “El que oye llover”, Dilema. Madrid 2007
- Tejero Elisabet, Torradella Laura: “Vidas aldescubierto. Historias de vida de los sin techo”, Icaria. Barcelona 2010
- Wright Mills C.: “La imaginación sociológica”, Fondo de cultura económica. Madrid 2000

Programa modular en exclusión social, integración y ciudadanía. Curso 2009-2010. Textos del Master. Fundación UNED:

- Alemán Bracho Carmen, Garcés Ferrer: “Política Social”, Mc Graw Hill. Madrid 1997
- Alemán Bracho Carmen, García Serrano Mercedes: “Fundamentos de Bienestar Social”, Tirant. Valencia 2000
- Alemán Bracho Carmen, García Serrano Mercedes: “Servicios sociales sectoriales”, Areces. Madrid 2005.
- Castel Robert: “La metamorfosis de la cuestión social”, Paidós. 2004
- Díaz Martínez José Antonio, Salvador Pedraza María José: “Nuevas perspectivas de los servicios sociales”, UNED. Madrid 2001
- Las Heras Pinilla M<sup>a</sup> Patrocinio: “Planificación y programación de políticas de intervención social”
- Martínez Quintana Violante: “Análisis y diagnóstico de necesidades sociales. Concepto, características y tipología”, UNED. Madrid 2009
- Martínez Quintana Vilante: “ Sociedades y Mundo”, Ediciones Académicas. Madrid 2008
- Plan Nacional de acción para la inclusión social del Reino de España, 2008-2010
- Tezanos José Félix: “La sociedad dividida”, Biblioteca Nueva. Madrid 2004
- Tezanos José Félix: “El trabajo perdido”, Biblioteca Nueva. Madrid 2001
- Tezanos José Félix: “Tendencias en desigualdad y exclusión social”, 2<sup>a</sup> edición. Sistema. Madrid 2004

## **ANEXO 1**

### **Contratos**

## Autorización de publicación de datos

Yo ..... mayor de edad y con DNI..... ,

DECLARO QUE:

AUTORIZO

A Fco. Javier Báñez Cambronero, Licenciado en Sociología y con DNI, 16244311D

A utilizar la información que le transmito como respuesta a las preguntas de la entrevista que, como parte de la metodología de la investigación que desarrolla, me ha realizado a nivel personal y/o grupal con el fin de recabar datos e información relevante para su investigación

NO AUTORIZO

A Fco. Javier Báñez Cambronero, Licenciado en Sociología y con DNI, 16244311D

A utilizar ni publicar mis datos personales, respetando así la confidencialidad de los mismos ,

- A utilizar ni publicar aquellos datos sobre los que no cuente con mi autorización expresa.

Para que conste a los efectos oportunos

Fdo.

En Vitoria-Gasteiz a        de        de 2010

## Compromiso de Confidencialidad

Yo Francisco Javier Báñez Cambronero con DNI 16244311D, Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología por la UNED cuyos datos de Título son:

1-BC-984166,

R° Nal. de Títulos: 2006/034358

Código de Centro: 28039645

R° Universitario de Título: s L00048434

### DECLARO

■ Que como parte de la metodología de la investigación que estoy desarrollando, 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:

- respetar la confidencialidad de los datos personales que se me puedan facilitar en esta entrevista,
- no utilizar ni publicar aquellos datos sobre los que no cuente con autorización expresa por parte de las personas entrevistadas.

Para que conste a los efectos oportunos

Fdo.

Fco. Javier Báñez Cambronero  
Licenciado en Sociología

En Vitoria-Gasteiz a        de        de 2010

## Contrato de Compromiso

Yo ..... mayor de edad y con DNI..... ,

DECLARO ANTE Fco. Javier Báñez Cambronero, Licenciado en Sociología y con DNI, 16244311D QUE:

ME COMPROMETO A:

- Acudir a todas las sesiones programadas en el grupo de intervención.
- Participar de forma activa en el desarrollo de las sesiones programadas en la práctica de intervención mediante dinámicas y técnicas de educación emocional.
- Cumplir con todas las normas de funcionamiento y convivencia que se establezcan en el seno del grupo.

Para que conste a los efectos oportunos

Fdo.

En Vitoria-Gasteiz a        de        de 2010