

Una aproximación multidisciplinar al desahucio hipotecario basada en estudios de caso.

Juan Ramis-Pujol, Ph.D.

Departamento de Dirección de Operaciones e Innovación

ESADE Business School

Universidad Ramón Llull

e-mail: juan.ramis@esade.edu



Esta obra está bajo licencia:

PRIMERA VERSIÓN

INTRODUCCIÓN:

Con la colaboración de:



El fenómeno de los desahucios hipotecarios se ha convertido en un problema de primer nivel en España en los últimos años. Los impactos extremos que han provocado algunos casos mal cerrados, el activismo de la plataforma de afectados por la hipoteca y las respuestas de los agentes sociales implicados, incluyendo el poder ejecutivo, han situado a dicho fenómeno en lo más alto de la esfera mediática.

Este documento pretende ofrecer una contribución a la comprensión en profundidad del fenómeno. Más allá de los titulares de prensa y de las consignas políticas necesitamos puntos de referencia que nos ayuden a sopesar mejor las dinámicas de los procesos de desahucio y sus consecuencias.

Al tratarse de un problema complejo cualquier enfoque científico habitual con gran probabilidad trataría el fenómeno de forma únicamente parcial y probablemente tangencial. Así pues, se utiliza en este estudio un enfoque multidisciplinar con el fin de desarrollar una comprensión global y profunda del mismo.

La investigación basada en estudios de caso permite acercarse a la realidad de los afectados, comprender el proceso que siguen, conocer su vivencia en profundidad, los impactos que sufren y además echar luz sobre cómo intervienen los diferentes agentes sociales en el proceso.

Una aproximación multidisciplinar al desahucio hipotecario basada en estudios de caso

INDICE:

Investigación empírica: La realidad de los desahucios hipotecarios bajo una perspectiva multidisciplinar ... 4

1. Marcos de referencia teóricos: Teorías de aprendizaje, actuación, emociones y sentimientos ... 5

- 1.1. Teorías de aprendizaje, actuación y emociones ... 5
- 1.2. Teorías sobre las emociones y sentimientos ... 8
- 1.3. Emociones, sentimientos y proceso de actuación ... 11
- 1.4. Impactos de las emociones negativas: stress post-traumático y otros impactos .. 13

2. Metodología ... 16

- 2.1. Fundamentos para la investigación de un proceso complejo ... 16
- 2.2. Los estudios de caso ... 19

3. Resultados ... 25

- 3.1. Las etapas y los eventos críticos del proceso de desahucio ... 25
- 3.2. Emociones y sentimientos en el proceso de desahucio ... 28
- 3.3. La experiencia de los afectados en profundidad ... 31
- 3.4. La contribución de los diferentes agentes sociales en el proceso de desahucio .. 34
- 3.5. Impactos del proceso de desahucio: stress post-traumático y otros impactos ... 37

4. Conclusiones y limitaciones de la investigación ... 38

5. Bibliografía ... 43

Investigación empírica: La realidad de los desahucios hipotecarios bajo una perspectiva multidisciplinar

Juan Ramis-Pujol, Ph.D.

Departamento de Dirección de Operaciones e Innovación

ESADE Business School

Universidad Ramón Llull

e-mail: juan.ramis@esade.edu

Esta obra está bajo licencia:



Investigación empírica: La realidad de los desahucios hipotecarios bajo una perspectiva multidisciplinar

RESUMEN:

El objetivo esencial de este estudio es producir conocimiento que esté anclado en la realidad de las personas que sufren los desahucios. Además, con el objetivo de que dicho conocimiento sea de carácter global y comprensivo desarrollamos una perspectiva multidisciplinar basada en los campos de la economía, gestión, sociología y psicología. El enfoque metodológico basado en los estudios de caso es fundamental para resolver las paradojas que aparecen entre diferentes disciplinas y, por lo tanto, para generar nuevo conocimiento diferencial sobre el fenómeno estudiado.

Las preguntas principales que formulamos en esta investigación son las siguientes:

- 1) ¿Cómo es el proceso que siguen los afectados por un desahucio?
- 2) ¿Cómo y por qué se desarrollan las emociones y sentimientos durante el proceso de desahucio?
- 3) ¿Cómo viven de forma profunda dicho proceso las personas afectadas?
- 4) ¿Cómo ayudan los agentes del entorno a las personas afectadas durante el proceso?
- 5) ¿Qué impactos se observan al final del proceso?

Empezaremos con una serie de marcos de referencia teóricos centrados en la teoría del comportamiento y aprendizaje de las personas y de las emociones y sentimientos. Estas referencias teóricas son fundamentales para comprender la situación que viven las personas afectadas en los desahucios así como comprender cómo sienten, piensan y actúan durante el proceso.

Seguiremos con algunos fundamentos teóricos que son necesarios para explicar el enfoque y el diseño de la investigación. El proceso de desahucio es un proceso de larga duración, varios años, y por ello las variables contextuales y temporales pasan a tener una gran importancia.

Acto seguido explicaremos la metodología utilizada en profundidad. Veremos cómo se han elegido los ocho casos que componen el estudio, cómo se han recogido y analizado los datos, y cómo se van generando los resultados.

En la presentación de resultados describimos y discutimos los siguientes bloques de resultados: a) el proceso, las etapas y los eventos críticos identificados; b) las emociones asociadas a los eventos críticos y los sentimientos durante el proceso; c) el análisis en profundidad de la vivencia de las personas afectadas; d) el análisis de cómo los diferentes agentes sociales del entorno intervienen en el proceso; e) Los impactos finales en los afectados.

Finalmente presentamos las conclusiones y las limitaciones de la investigación sobre el proceso de desahucio.

1. Marcos de referencia teóricos: Teorías de aprendizaje, actuación, emociones y sentimientos

1.1. Teorías de aprendizaje, actuación y emociones

Shrivastava (1983) indica que la mayoría de la investigación en aprendizaje individual proviene de los estudios psicológicos sobre el comportamiento humano. Así, para los conductistas, en el modelo basado en el estímulo y la respuesta, el aprendizaje fue definido como un cambio en las probabilidades de respuesta. Con la emergencia de las perspectivas basadas en el procesamiento de datos y en la resolución de problemas de la psicología cognitiva el aprendizaje es considerado como un cambio en el nivel del conocimiento.

Starbuck y Hedberg (1998) indican lo siguiente:

“Los enfoques conductistas explican la mayor cantidad de comportamiento sin tener en cuenta el pensamiento consciente, de forma que el aprendizaje surge a través de las reacciones automáticas debido a la retroalimentación de resultados. Debido a que son los entornos los que generan esta retroalimentación, los entornos influyen de forma importante en lo que se aprende. Una de las ventajas de este enfoque es que puede explicar cómo el aprendizaje puede ocurrir a pesar de los errores de percepción de las personas. [...] Los enfoques cognitivos describen a los que aprenden como seres que perciben, analizan, planifican, y eligen; el aprendizaje modifica los mapas mentales que guían la acción. Los enfoques cognitivos pueden explicar cómo la gente y las organizaciones pueden actuar de repente en formas totalmente diferentes”.

En cualquier caso, los autores argumentan que estos dos enfoques tienen dificultad en explicar cómo las personas pueden aprender si no acaban de comprender el entorno debido a percepciones incorrectas. Además añaden que la distinción entre comportamiento y cognición podría ser meramente una abstracción que no existe en la realidad del día a día de las personas.

Adjuntamos asimismo una tabla propuesta por Binsted (1986) en la que se va más allá de los dos enfoques básicos complementándolos con otras perspectivas sobre el aprendizaje individual:

Tabla 1: Teorías del aprendizaje según Binsted (1986)

<u>Teorías del aprendizaje</u>	<u>Características</u>
Condicionamiento	Basada en las teorías de Skinner y los conductistas El comportamiento puede ser modificado a través de un modelo de estímulo y respuesta. El comportamiento puede ser reforzado a través de resultados satisfactorios.
Influencia social	Los comportamientos aceptables son inferidos a través de las reacciones de otros y del entorno.

Cibernética	El comportamiento puede ser ajustado con la intención de mejorar los resultados utilizando diferentes formas de análisis que definen los elementos clave del comportamiento. Se trata de un refinamiento del enfoque conductista.
Cognitiva	Basada en la observación y la experimentación usando reglas y herramientas. El aprendizaje se puede generalizar.
Experiencial	El aprendizaje proviene de sentimientos y emociones como resultado en relación a nuestro comportamiento. Se trata de un aprendizaje desde el comportamiento en el mismo momento en que éste tiene lugar.

Vemos en este caso, y precisamente en el último enfoque el experiencial, que se introducen sentimientos y emociones. Se empieza a ver cómo sentimientos y emociones pueden tener una influencia en el aprendizaje, en el conocimiento y hasta pueden ser motores de aprendizaje.

Si seguimos centrados en los enfoques experienciales destaca el propuesto por Kolb (1984). Petkus (2000) indica lo siguiente sobre el mismo:

“Aporta un muy potente marco de referencia teórico y práctico para el aprendizaje. El modelo está basado en diferentes influencias multidisciplinares: John Dewey desde la filosofía educativa, Jean Piaget desde la psicología evolutiva, y Kurt Lewin desde el campo de la psicología social. [...] El aprendizaje es más efectivo cuando el que aprende puede pasar por todos los puntos, independientemente de donde haya empezado”.

La tabla siguiente resume las cuatro etapas o competencias del aprendizaje experiencial según Kolb (1984):

Tabla 2: Cuatro competencias del aprendizaje experiencial Kolb (1984)

<u>Competencias</u>	<u>Características</u>
Experiencia concreta	Supone una experiencia sensorial y emocional con una actividad. Invoca emociones.
Observación reflexiva	Compuesta de observación, escucha, discusión y elaboración a partir de la experiencia. Esta fase también supone conexiones entre diferentes experiencias pero sin necesariamente integrar teorías o conceptos.
Conceptualización abstracta	Necesita de la integración de teorías y conceptos en el proceso de aprendizaje. Se trata de la etapa de pensamiento profundo del ciclo.

Experimentación activa	Se trate de la etapa de la acción. Se realiza a través del método de la prueba y del error. La acumulación de experiencia sensorial, reflexión y conceptualización es probada en un entorno específico.
-------------------------------	---

Según Senge (1992) el aprendizaje resulta de un movimiento entre el pensamiento y la acción. Por ello, el aprendizaje no sería únicamente un ejercicio intelectual o solamente una cuestión de cambios en el comportamiento. Se trata en realidad de un proceso que los une a ambos en una espiral que aumenta constantemente nuestras competencias.

Ulrich et al. (1994) sugieren que el aprendizaje a través de la práctica se puede generar más fácilmente a través de pequeños errores o fracasos. En cambio los grandes fracasos o situación de tensión, al contrario, pueden suponer un bloqueo del aprendizaje. Según Schein (1993) los mensajes de cambio también pueden crear ansiedad en las personas afectadas llevándolas a: a) impedirles comprender los mensajes; b) negar incorrectamente que un mensaje determinado pertenece a una determinada situación; o c) racionalizar el hecho de que los demás no entienden la situación.

Gherardi (1999) indica que el aprendizaje puede ser no solamente actividad sino también pasividad, con un centro de control que sería externo a los individuos:

“La experiencia es principalmente activa-pasiva. No es primordialmente cognitiva, pero la medida del valor de una experiencia se basa en la percepción de relaciones o continuidades a las que conduce. Polanyi (1957) define un proceso heurístico como una combinación de etapas activas y pasivas. [...] El aprendizaje en un modo pasivo, según Polanyi, es como dejar que una persona se rinda frente a una obra de arte: no se trata ni de observar, ni de controlar, sino simplemente de vivir en ella.”

La tabla que sigue muestra las características de estos dos modos de aprendizaje:

Tabla 3: Modos de aprendizaje activo y pasivo (Gherardi, 1999)

<u>El aprendizaje como actividad se enfoca en:</u>	<u>El aprendizaje como pasividad se enfoca en:</u>
Trabajo mental o intelectual	Aptitudes del cuerpo
Razón	Inteligencia emocional
Acumulación	Vacío
Diferenciación	Abandono
Inspección	Introspección
Ciencia	Arte

Kim (1993) añade la importancia del rol de la memoria o, siendo más precisos, el rol de los modelos o de los mapas mentales y que son esenciales en todo proceso práctico e intelectual:

“Los modelos mentales representan la visión del mundo de una persona determinada, incluyendo su comprensión tanto explícita como implícita. Los modelos mentales facilitan el contexto en el que se visualiza y se interpreta el material, y determinan asimismo cómo la información almacenada puede ser relevante en una situación determinada”.

Weick (1995) afirma que: “Es en el momento que vemos lo que decimos que descubrimos lo que pensamos”. El sentido es el producto de las palabras que se transforman en frases en vista a transmitir alguna cosa respecto a la experiencia en curso. Los contenidos ricos en dinámica, en proceso, en imágenes, en verbos, en alternativas y en narrativas deberían representar el flujo de una forma más plausible y más exacta que los contenidos dominados por estructuras estáticas, los substantivos, las palabras abstractas y las listas.

La esencia del proceso de creación de sentido es la aplicación de un marco (de referencia) al dato de la experiencia (Weick, 1995). Normalmente es dentro del saber acumulado en el pasado que se encuentran los marcos de referencia en los que los datos de la experiencia actual pueden ser situados. Esto significa que en los casos extremos el sujeto no encontrará marcos de referencia en su experiencia pasada por lo que su búsqueda resultará ardua. Así y todo, hay una serie de referencias recurrentes a las que acuden los sujetos:

- 1- Las ideologías, los conjuntos de creencias, valores y normas.
 - 2- Las premisas básicas que se hallan a la base de una cultura determinada
 - 3- Los paradigmas en relación al funcionamiento del mundo.
 - 4- La tradición que se transmite de generación en generación
- Las historias

1.2. Teorías sobre las emociones y sentimientos

Antes de entrar más de lleno en las teorías centradas en las emociones y los sentimientos y su relación asimismo con las acciones y pensamientos, pasamos a mencionar una serie de contribuciones que nos ayudan a visualizar diferentes tipos de emociones y sentimientos y sus definiciones.

Empecemos por las definiciones:

Tabla 4: Definiciones de emoción y sentimiento

<u>Fuente:</u>	<u>Definición:</u>
W. James (1884)	Emociones: <i>“Los cambios corporales siguen directamente a la percepción de un hecho excitante y el sentimiento de esos cambios en el momento en que se producen es la emoción”</i> (Proprioceptive feedback theories)
Rimé (2005)	Emociones: <i>“Conjunto de variaciones episódicas en varios componentes del organismo en respuesta a eventos evaluados como importantes por el organismo ... Se utiliza el concepto de episodio emocional porque refleja el hecho de que la emoción es un proceso</i>

	<i>dinámico de una duración relativamente breve ... La emoción se refiere a un objeto que la pone en marcha ... Ello nos permite distinguirla de conceptos como el "humor" que no está directamente relacionado con un hecho en concreto".</i>
Schachter y Singer (1962)	Emociones: <i>"Una activación fisiológica ("arousal") no específica combinada con una interpretación cognitiva del evento que produce la emoción ... La simple coincidencia temporal de los dos factores no es suficiente para que la emoción aparezca: es preciso que la cognición sea utilizada para "etiquetar" a la activación fisiológica". (Two factor theory of emotion)</i>
Ekman (1992)	Emociones fundamentales: <i>"Poseen una señal universal distintiva, se hallan también en los primates, tienen una configuración propia a las reacciones fisiológicas, están asociadas a eventos distintivos que las provocan, generan respuestas emocionales, aparecen de repente, son de duración corta, son evaluadas automáticamente y aparecen espontáneamente"</i>
Frijda (2003)	Emoción: <i>"Las emociones, de forma general, son estados motivacionales. Están constituidas de impulsos, deseos o aversiones y generan cambios de motivación. Empujan al individuo a cambiar su relación con un objeto, un estado del mundo, o un estado de sí mismo, o a mantener una relación existente a pesar los obstáculos y las interferencias. Por ello exigen una prioridad, absorben la atención, y resisten a la distracción".</i>
Rimé (2005)	Emoción: <i>"La marca distintiva de la emoción en el seno del universo de las manifestaciones afectivas es la ruptura de continuidad en la interacción entre el individuo y su entorno... Una emoción es una estructura preparada de respuestas que interviene de forma automática en el curso del proceso adaptativo... Los diferentes términos de emoción se sitúan fácilmente en un espacio bi-dimensional: "agradable vs desagradable" y "fuerte vs débil"</i>
Rimé (2005)	Emoción: <i>"La emoción, o una experiencia emocional, puede verse como si fuera una paradoja puesta en relación con unos presupuestos que ya no funcionan. Así pues la emoción crea la ocasión para una actividad de creación de sentido. El objetivo será la mejora de la herramienta de "presupuestos" con el fin de asegurar una mejor concordancia con las situaciones encontradas por el sujeto".</i>
Rimé (2005)	Sentimiento: <i>"El término emoción no debería ser utilizado de forma indistinta con el concepto de "sentimiento". En general, el sentimiento es hoy en día considerado como uno de los varios componentes de la emoción".</i>
Rimé (2005)	Sentimiento subjetivo: <i>"La emoción tal como es vivida por el individuo; se trata del aspecto consciente de la emoción".</i>
Damasio (1998)	Sentimiento: <i>"las emociones son perceptibles por las otras personas, mientras que los sentimientos subjetivos no... El sentimiento está basado en cartas neuronales que representan el estado interno del organismo."</i>

A continuación se enumeran los componentes de las emociones y vemos concretamente como uno de ellos es el sentimiento subjetivo (Scherer, 1984):

- Respuesta psicofisiológica (Sistema de regulación)
- Expresión motriz (Comunicación de las reacciones y de las intenciones comportamentales)
- Tendencia a la acción (Preparación y dirección de la acción) (Puede ser consciente e inconsciente)

- Evaluación cognitiva (Evaluación de los eventos y de los estímulos) (Puede ser consciente o inconsciente)
- Sentimiento subjetivo (Control e interacción de los estados internos-entorno)

Hay tres componentes mayores que constituyen la tríada de la respuesta emocional (reacción): las expresiones motrices, los cambios del sistema nervioso autónomo y los sentimientos. Los sentimientos reflejarían los cambios en proveniencia de los demás componentes.

El sentimiento nos reenvía a aquello que puede ser sentido pero no expresado, así como a las representaciones no accesibles por la consciencia en situación normal; pero que se puede llegar a descubrir de una forma estratégica por un individuo que procedería, por indicios, a una recuperación de elementos de su experiencia. Sorprendentemente, la mayoría de estudios se han centrado sólo en la expresión verbal. El problema es que las etiquetas verbales no representan suficientemente todo lo que se puede sentir con los matices apropiados. Por ello el medir el sentimiento subjetivo a través de otros métodos no verbales sigue siendo un desafío.

A través de la historia de la filosofía se ha indicado a menudo que las dimensiones más importantes del sentimiento están ligadas al placer y al dolor; es decir, a la valencia positiva o negativa.

Wundt (1874) propuso un sistema tridimensional para caracterizar la naturaleza específica de los sentimientos añadiendo “excitación vs depresión” y “tensión vs relajación”... Con el paso del tiempo la pareja “excitación vs depresión” ha venido utilizándose como “activo vs pasivo”... Ciertas investigaciones indican que el espacio bidimensional es el que resulta más significativo a través de las culturas: Valencia (positivo vs negativo) y activación (activo vs pasivo)

Finalmente se han propuesto (Scherer, 2005 y Fontaine et al, 2007) cuatro dimensiones para describir adecuadamente el espacio emocional. Por orden de importancia son las siguientes: valencia, potencia, excitación y previsibilidad.

Se ha demostrado que cada episodio emocional puede suponer un aprendizaje inconsciente y, por lo tanto, proveer al sujeto con mecanismos nuevos para afrontar las circunstancias. Los significados emocionales se instalan y se convierten en guías invisibles que ayudan al individuo en su interacción con el entorno. (Rimé, 2005).

Tabla 5: Diferentes emociones y sentimientos

<u>Fuente:</u>	<u>Emociones y sentimientos:</u>
Ekman (1992)	Emociones fundamentales: 1- Alegría, 2- cólera, 3- asco, 4- tristeza, 5- miedo y 6- sorpresa.
Izard (1977)	Emociones fundamentales: 1- Alegría, 2- cólera, 3- asco, 4- tristeza, 5- miedo, 6- sorpresa, 7- Interés, 8- vergüenza y 9- culpabilidad
Plutchik (1994)	Emociones de base: 1- Alegría, 2- cólera, 3- asco, 4- tristeza, 5- miedo, 6- sorpresa, 7- anticipación y 8- aceptación
Darwin (1872)	Categorías emocionales: 1- Sufrimientos y lloros, 2-

	Abatimiento, pena, ansiedad, 3- alegría, 4- mal humor, reflexión, 5- odio y cólera, 6- desprecio, asco, 7- sorpresa, asombro, temor, horror, 8- Vergüenza, timidez.
Tomkins (1963)	Emociones: 1- Interés o excitación, 2- alegría o placer, 3- sorpresa o sobresalto, 4- Tensión o ansiedad, 5- Miedo o terror, 6- Vergüenza o humillación, 7- Desprecio, 8- Asco, 9- Cólera o rabia.
Rimé (2005)	Emociones: 1- sobresalto, 2- alerta, 3- orientación; 4- curiosidad, 5- interés; 6- placer, 7- excitación, 8- exaltación, 9- hilaridad, 10- triunfo; 11- aprensión, 12- ansiedad, 13- miedo; 14- dificultad, 15- pánico; 16- irritación, 17- exasperación, 18- cólera
Fridja et al. (1991) Carver y Scheier (1990)	Sentimientos: 1- Esperanza, 2- excitación alegre, 3- angustia, 4- desánimo, 5- melancolía, 6- despecho, 7- entusiasmo, 8- alegría, 9- exaltación, 10- ansiedad, 11- desespero.

1.3. Emociones, sentimientos y proceso de actuación

También es interesante situarse sobre el proceso en tanto que vivencia real que afecta al sujeto. En dicho proceso veríamos que los sentimientos intervienen abundantemente en el curso de la evaluación de la acción (y el proceso), y las emociones propiamente aparecen en las fases más críticas del proceso; es decir, en los puntos de ruptura:

- 1- fracaso,
- 2- obstáculo,
- 3- éxito y
- 4- cierre del proceso. (Rimé, 2005)

Según Carver y Scheier (1990), los sentimientos ocupan un lugar esencial en la evaluación de una acción en curso, y intervienen a dos niveles diferentes:

- 1- En la evaluación de la dirección de la acción
- 2- En la evaluación de la velocidad de la evolución de la acción.

Si en la buena dirección y/o relativamente rápido: esperanza, entusiasmo, excitación, alegría, exaltación. Y ello incita a retomar la acción con el fin de conseguir el objetivo.

Si en la mala dirección y/o relativamente lento: ansiedad, desespero, etc. Y ello conlleva una reducción a la propensión de seguir la acción hacia el objetivo.

Las emociones en el proceso en el caso de un obstáculo considerable: 1- Obstáculo, 2- fracaso, 3- pérdida y 4- renuncia. (Rimé, 2005)

Cuando el obstáculo se presenta se pueden encadenar cinco momentos emocionales:

- 1- Refuerzo de la implicación
- 2- Agresividad
- 3- Abandono
- 4- Depresión
- 5- Recuperación

La emoción asegura la reconversión de la motivación y la redirección de la acción. Además la emoción desata instantáneamente la reorganización completa del sistema cognitivo y, en el interim, orienta la acción.

La emoción o el sentimiento se deben poder interpretar dentro de un proceso. Scherer (2004) distingue los dos tipos siguientes de motivaciones: la antecedente y la consecuente en el proceso emocional:

Tabla 6: Antecedentes y consecuentes en el proceso emocional (Scherer, 2004)

Motivación antecedente (elementos amenazados)	Evento X	Motivación consecuente
Objetivos Necesidades Valores Planes	Evaluación	Tendencias a la acción

Modelo psico-evolutivo de las emociones según Plutchik (1994):

Tabla 7: Modelo psico-evolutivo de las emociones (Plutchik, 1994)

Evento	Cognición	Sentimiento	Comportamiento	Efecto
Amenaza	Peligro	Miedo, terror	Correr o escaparse	Protección
Obstáculo	Enemigo	Cólera, rabia	Golpear	Destrucción
Apareamiento potencial	Posesión	Alegría, éxtasis	Persecución	Reproducción
Pérdida	Abandono	Tristeza	Llorar	Reintegración
Miembro del grupo	Amistad	Aceptación, confianza	Compartir	Afiliación
Objeto horrible	Veneno	Asco, aversión	Vomitarse, alejar	Rechazo
Nuevo territorio	¿Qué habrá ahí?	Anticipación	Examinar	Explorar
Objeto inesperado	¿Qué será?	Sorpresa	Parar	Orientación

El tipo de emoción que se impone en los períodos de impasse de la adaptación dependerá de las circunstancias concretas del proceso interrumpido:

Tabla 8: Emociones en los períodos de impasse de la adaptación (Rimé, 2005)

Circunstancias del proceso interrumpido	Emociones que surgen	Induce a
Fracaso de un proyecto importante o de la	Tristeza	No hacer nada, buscar

necesidad de renunciar a un objetivo		ayuda, empezar otro plan
Si en el proceso se vive la frustración	Cólera	Perseguir los objetivos con mayor vigor
Si la seguridad se ve amenazada	Miedo	Parar la acción, inmovilizarse, alejarse

Por otra parte, podemos esperar manifestaciones de alegría al cambiar la situación, pudiéndose esperar las siguientes etapas: 1- Sobrepasar el obstáculo, 2- acercarse a la solución, 3- final del proceso.

En el proceso, y dejando parcialmente de lado la acción, también podemos estudiar la creación de sentido post-emoción. En diferentes estudios exploratorios hemos observado que hay tres ítems que son mencionados por las personas a las que se les pide describir el “trabajo mental” que hacen después de un episodio emocional (Rimé, 2005):

- 1- Me esfuerzo en poner dentro de un orden lo que ha pasado
- 2- Intento comprender lo que ha pasado
- 3- Intento encontrarle sentido a lo que ha pasado.

1.4. Impactos: stress post-traumático y otros impactos a partir de emociones negativas

El síndrome de stress post-traumático se determina por una serie de criterios (Rimé, 2005):

Tabla 9: Criterios para la determinación del stress post-traumático (Rimé, 2005)

Criterios para la determinación del stress post-traumático	
1	- La persona ha estado expuesta a un peligro de vida o de integridad física significativo (ver lista de eventos potenciales más abajo) - Y ha reaccionado frente a ello con reacciones intensas de miedo, impotencia o horror.
2	La persona revive constantemente dicho evento (sueños, recuerdos, etc.), tratándose de una actividad automática que se entromete en la vida de la persona.
3	La persona desarrolla una estrategia para evitar todo lo relacionado con el evento (Ver síntomas más abajo de los que debe de presentar al menos tres)
4	Presenta síntomas de activación fisiológica (ver síntomas más debajo de los que debe de presentar al menos dos)
5	Tiene una duración mínima de un mes
6	La situación provoca consecuencias negativas para la vida, personal, social o profesional de la persona

Lista de eventos susceptibles de engendrar stress post-traumático (en relación al criterio 1):

- Situación de guerra
- Amenaza a la existencia o a la integridad física ejecutada por otros seres humanos

- Accidentes industriales
- Accidentes en el área de los transportes
- Catástrofes naturales
- Condiciones que impliquen la pérdida de los bienes, las propiedades, el hábitat o el medio habituales.

Lista de ejemplos de evitación (en relación al criterio 3):

- Evitar pensamientos, sentimientos o conversaciones relacionadas con el evento
- Evitar actividades, lugares o personas que recuerdan al evento
- Incapacidad de acordarse de aspectos importantes del evento
- Reducción de tiempo dedicado a otras actividades significativas
- Sentimientos de alejamiento o rotura en las relaciones personales
- Reducción de la gama de sentimientos experimentados
- Impresión de una perspectiva temporal reducida

Lista de ejemplos de activación fisiológica (en relación al criterio 4):

- Problemas de sueño
- Irritabilidad o explosiones de cólera
- Dificultad de concentración
- Hipervigilancia
- Respuestas de sobresalto exageradas

El doble impacto de los eventos extremos en el ser humano (Rimé, 2005). En primer lugar las situaciones emocionales extremas tienen un impacto sobre las estructuras asociativas y cuestionan los postulados prácticos que nos acompañan en nuestras acciones a diario. Además, y en segundo lugar, tienen un impacto en los postulados abstractos y que pueden romper todos los esquemas de cómo funciona la realidad. El individuo se halla, en este segundo caso, desprovisto de las válvulas de escape simbólicas que a menudo le protegen de la realidad.

Postulados abstractos que presentan las personas y que hay que tener en cuenta sobre todo en los procesos traumáticos. Vienen a ser las teorías sobre el funcionamiento de la vida que de forma abstracta explican la relación del individuo con su entorno:

- 1- La coherencia del mundo (previsibilidad)
- 2- La capacidad de control
- 3- El destino favorable (inmunidad)
- 4- El valor de uno mismo (sobreevaluación)

Las experiencias traumáticas no sólo afectan a los postulados prácticos que nos interpelan en la acción y el pensamiento pragmático sino que también afectan a los postulados abstractos y, por lo tanto, afectan de lleno al proceso adaptativo de las víctimas.

Tanto la capacidad de prever como de controlar la realidad se asumen como dadas tanto al nivel asociativo como al nivel simbólico. Tras un evento extremo, el individuo queda de hecho desprovisto de las guías para la adaptación y desposeído de las defensas simbólicas. Una intervención psicológica después de una experiencia emocional extrema deberá tener en cuenta ambos registros: el simbólico con el fin de reconstruir la representación que el individuo da a la realidad, y el asociativo que se refiere a la interacción pragmática con el entorno a través de la exposición y la acción.

El impacto difiere según se trate de eventos emocionales de intensidad débil o alta. Cuando se trata de episodios de intensidad débil, la persona estará en medida de seguir con sus actividades corrientes. Cuando se trata de episodios emocionales de más alta intensidad, la situación suscitará en el individuo la sensación de ser invadido por el recuerdo del episodio pasado sin ser capaz de eliminarlo de la consciencia (Rimé, 2005).

Otro concepto que nos ayuda a interpretar el impacto es el de la noción del “esquema de vida” (Thompson y Janigian, 1988). Se trata de una construcción autobiográfica que cada individuo alimenta durante el curso de su vida. Es un generador de sentido muy potente. Permite instaurar y mantener un sentimiento de orden construido por uno mismo. Los sentimientos de orden y finalidad a los que el esquema de vida contribuye significativamente, explican de forma importante el bienestar: la impresión de estar en medida de realizar lo que uno espera de la vida.

La búsqueda de sentido ocurre siempre que el esquema de vida no aporta más sentido de orden, sentido de finalidad, al sujeto, o cuando los dos fallan. En casos extremos, deberá probablemente cambiar varios de sus objetivos. Después de un “evento de vida”, a menudo se cambia el sentido y la estructura de la existencia, se reorganizan las prioridades, se cambia la visión de uno mismo, y se empiezan nuevos proyectos.

Finalmente presentamos una tabla en la que se establece un resumen con una tipología de diferentes tipos de impacto frente a experiencias emocionales negativas. Asimismo se proponen en la misma, y para cada impacto, las condiciones necesarias para absorberlo.

Tabla 10: Impactos de experiencias emocionales negativas y las condiciones necesarias para absorberlo (Rimé, 2005)

Impacto	Descripción	Condiciones de absorción
1-Cognitivo y simbólico	Desconfirmación del universo	Tareas cognitivas: Reconstruir los modelos en función de los nuevos datos
2-Motivacional	Frustración de objetivos, pérdida, privación	Responsabilidad del sujeto: Aceptar la imposibilidad, renunciar, reorganizar la jerarquía de objetivos
3-Fenomenal	Ansiedad, tristeza, cólera, depresión	Intervención de otros: reconfort, palabras y acciones de asistencia
4-Capacidad de acción	Disminución de la operancia y capacidad de actuar	De tipo pragmático: acciones concretas y apoyos externos
5-Nivel social	Experiencia alienante	Intervención de otros: escucha, empatía
6-Personalidad	Baja estima	Acciones propias para recuperar la autoestima y apoyo del entorno
7-Memoria	Retorno automático del recuerdo	Las mismas que con el impacto cognitivo y simbólico

2. Metodología

2.1. Algunos fundamentos para la investigación de procesos complejos

Cuando queremos investigar un proceso complejo los contextos, o niveles de análisis, pasan a ser esenciales en la comprensión del fenómeno estudiado. Además el cambio y la novedad son dos características fundamentales a tener en cuenta en este tipo de estudios. En cualquier caso, y pensando en la investigación, es importante ver cómo el investigador podrá crear sentido en relación fenómeno estudiado. Para ello, según Tsoukas (1994):

“Cada evento, especificado en un momento particular del tiempo, puede ser comprendido a través de dos aspectos adicionales: calidad y textura. La calidad es la totalidad intuitiva de un evento determinado. La textura son los detalles y las relaciones que forman la calidad. Comprendemos los eventos al comprender intuitivamente sus pautas o formas globales (un rostro, un estado de ánimo, una canción, una pintura, etc.), y cuando nos preguntamos por qué estamos tan seguros de nuestras intuiciones, empezamos a analizar su textura [...] La calidad y la textura son como dos caras de la misma moneda”.

Los cambios sociales que duran en el tiempo son procesos complejos. Pettigrew (1987) desarrolló un método contextualista, inspirándose de los trabajos de Anthony Giddens de la London School of Economics, para el análisis en profundidad del cambio. Tsoukas (1994) indica que Pettigrew trabajo centrándose en las estructuras profundas del fenómeno, evita asimismo registrar regularidades, al contrario construye marcos de referencias flexibles de forma que ricas explicaciones de los episodios de cambio pueden ser construidas.

Según McPhee (1990) se trata de análisis de múltiples niveles en los que las explicaciones se basan en ricas narrativas históricas. Ahora bien, eventos únicos con un gran poder de explicación en una narrativa pueden no ser tan relevantes en otros contextos. Por ello la descripción del contexto resulta fundamental en dicho tipo de explicación de fenómenos complejos.

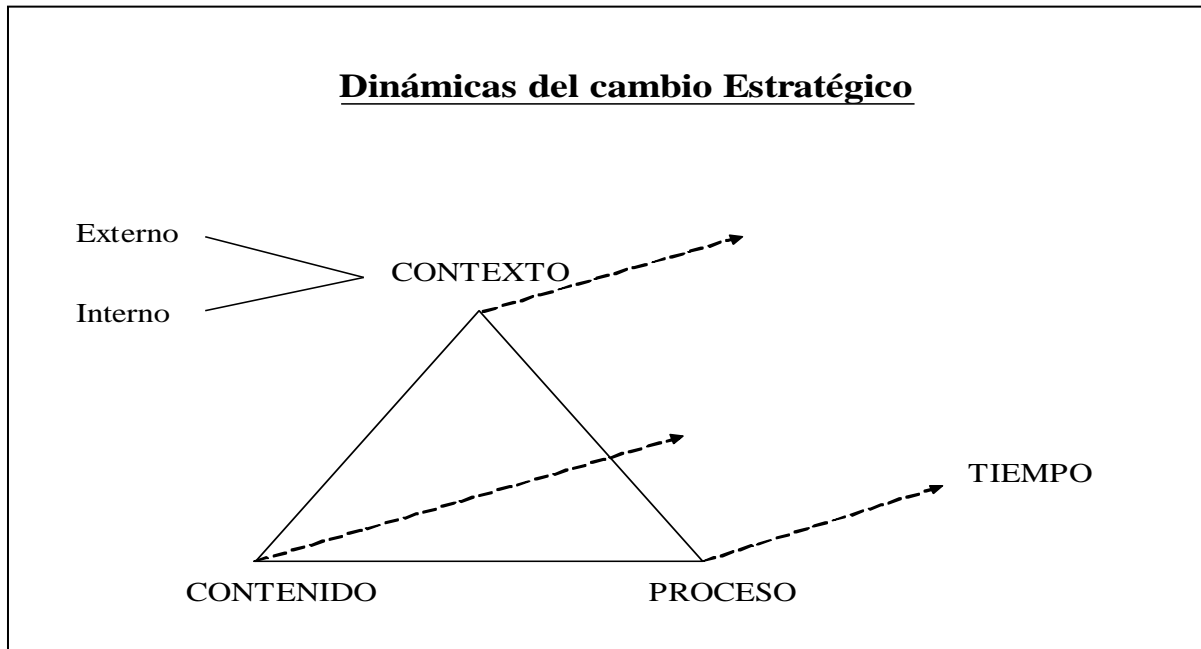
Pettigrew (1990) resume los puntos que son clave en el estudio de complejos procesos de cambio:

- Es necesario estudiar la evolución del cambio desde diferentes niveles contextuales que se hallan en interacción.
- La interconexión temporal es muy importante
- Es necesario estudiar los contextos y las acciones en interacción
- Las causas del cambio, en este tipo de análisis holístico, no son ni singulares ni lineales.

A modo de ejemplo mostraremos un marco de referencia que Andrew Pettigrew desarrolló para el estudio de los procesos complejos del cambio estratégico. Este marco de referencia está basado en la teoría de la estructuración (Giddens 1979, 1984), una teoría multidimensional que incorpora, con el fin de explicar el cambio estratégico, elementos tanto de influencia del mercado y de las estructuras organizacionales como

elementos emergentes basados en la libertad de acción de los actores en las organizaciones.

Figura 1. Marco para comprender las dinámicas del cambio



Pettigrew indica que este marco muestra de forma explícita la importancia de las dimensiones temporal y espacial (contextos) para la comprensión de las dinámicas del cambio estratégico. El contexto externo está constituido por el entorno de la organización. Se trata de elementos socio-políticos, económicos, legales, tecnológicos, etc. Estos elementos externos explican, en gran parte, las presiones para el cambio ejercidas sobre las organizaciones. El contexto interno está formado por la estructura organizacional, la cultura, el liderazgo, las tareas, las tecnologías, etc. El contexto interno influye las posibilidades de cambio ya que también ejerce presión, normalmente opuesta, respecto a las necesidades aparentes de cambio. El cambio final es el resultado de un “cocktail” de presiones provenientes de los contextos externo e interno.

El enfoque de investigación de Pettigrew relativo a los procesos complejos de cambio y la construcción de un marco de referencia nos sirven de ejemplo en nuestra investigación sobre el proceso de desahucios. Más adelante en el apartado dedicado a los estudios de caso de esta investigación mostraremos el marco de referencia que hemos construido para el estudio de los procesos de desahucio.

Al estudiar procesos la variable tiempo pasa asimismo a ser muy importante para el diseño de la investigación. Para empezar nos podemos inspirar de los estudios de historia con el fin de poder sopesar los elementos que pueden acabar siendo más relevantes en este tipo de estudio. Aron (1989) indicaba que la historia es una reconstrucción. Toda reconstrucción puede suponer un punto de vista parcial; es decir, sólo parte del tiempo y parte de la realidad son tenidos en cuenta.

La reconstrucción histórica, con el fin de realizarse de mejor forma, necesita de un sistema de códigos temporales y de un sistema de conceptos. Un historiador no sólo registra los datos, sino que también tiene que realizar juicios con el fin de encontrar relaciones causales, y ser capaz de organizarlas alrededor de alguna pauta. La historiografía contribuye en las ciencias sociales porque aporta razonamiento inductivo y espíritu crítico en relación a las fuentes y los datos.

Según Van de Ven y Poole (1990) una teoría de proceso es una explicación de “por qué” y “cómo” van cambiando las cosas. Estos mismos autores añaden lo siguiente:

“Una teoría de proceso se centra en explicar el orden temporal y la secuencia de etapas que se encadenan al desarrollarse un determinado fenómeno. Una teoría de proceso mostraría ciertas leyes en el devenir del fenómeno útiles para explicar cómo el proceso, la secuencia y las condiciones de resultados se desarrollan en el tiempo. Además debería de poder identificar ciertos caminos que con más probabilidad podrían ser más efectivos según ciertas condiciones de desarrollo”.

Además desde un punto de vista metodológico práctico añaden los siguientes consejos (Van de Ven y Poole, 1990):

- Es bueno tratar de multiplicar los casos estudiados con la idea de enriquecer el nivel de comprensión del fenómeno estudiado y el grado de generalización.
- Es importante estudiar el fenómeno en su totalidad desde el principio hasta el fin.
- Es necesario desarrollar conceptos centrales que guían y unifican a los diferentes casos. Los presupuestos y las definiciones de dicho conceptos pueden variar al ir incrementando las observaciones
- Es positivo comparar y comprobar teorías de proceso diferentes.

Pettigrew (1997) insiste asimismo en el hecho de que la historia y el tiempo están en el centro de todo análisis de proceso:

“Para el investigador de procesos los eventos y las cronologías son elementos de construcción cruciales pero sólo elementos de construcción. La finalidad no es construir una historia sino un estudio de caso. El estudio de caso va más allá de la simple historia intentando realizar una serie de análisis: 1) una búsqueda de pautas en el caso y además la intención de compararlas con otros casos; 2) una búsqueda para encontrar los mecanismos subyacentes que forman cualquiera de las pautas en los procesos observados; 3) el reconocimiento inductivo de pautas tiene que ir de la mano con la deducción.”

Además añade que la calidad de un buen análisis de proceso se halla en la capacidad de ligar el proceso con los resultados. Pettigrew et al. (2001) que cuando se define un resultado para el proceso estudiado se obtienen algunas ventajas. En primer lugar, si se fija dicho resultado desde el momento del diseño de la investigación, se crea un punto de referencia y supone una reducción en la complejidad de la investigación. Además se abre la posibilidad de que se puedan estudiar una constelación de variaciones en el contexto y en los procesos que influyan un cambio en el resultado. Finalmente, los procesos reflejan mejor los comportamientos reales de lo que lo puedan

hacer las típicas reducciones de dichos comportamientos en simples variables tal como se hace en múltiples estudios.

Otra de las implicaciones positivas de este tipo de enfoque de investigación para procesos sociales complejos viene relacionado con el hecho de acercarse al fenómeno estudiado. Para ello tal como aconseja Girin (1990) es muy importante el definir la situación de acción que se halla en el centro del fenómeno estudiado. El concepto de situación de acción nos permite poner al fenómeno estudiado en contexto y además es la herramienta que nos ayuda a enfocar la construcción de la explicación intencional que encaja mejor con la naturaleza de los procesos sociales complejos.

Weick (1989) indica que este proceso de teorización probablemente nos lleve a un resultado siempre precario. En dicho tipo de proceso de investigación, los investigadores tienen el deber de saber en dónde se encuentran y también de informarlo claramente en el momento que formalizan su investigación. Este proceso de teorización debería estar basado en la creatividad y en la aplicación de enfoques diferentes que deberían incrementar la plausibilidad de las teorías construidas. Así la búsqueda de la validez podría no ser la mejor de las estrategias en ciencias sociales y, al contrario, el concepto de plausibilidad estaría mucho más adaptado a la realidad del objeto de las ciencias sociales.

Finalmente Calori (1998) indica que una comprensión de las intuiciones, las emociones, las reflexiones y las acciones, todas en interacción, necesita de la utilización del método clínico y necesita de conocimientos básicos en psicología. Añade asimismo que para llegar a una buena comprensión de las tensiones entre fuerzas opuestas se necesita la adopción de enfoques históricos o longitudinales.

2.2. Los estudios de caso

Yin (1994) indica que un estudio de caso es de por sí una estrategia completa de investigación que permite estudiar cuestiones del tipo “cómo” y “por qué”. Además recuerda que este tipo de estrategia de investigación está especialmente indicado a fenómenos o procesos que no se han estudiado aún en profundidad.

En el caso de los procesos de desahucio se tiene sobre todo información agregada a nivel de estadísticas y algunos estudios puntuales. Este estudio se diseñó precisamente para cubrir dicho vacío. Además se optó por construir una estrategia de investigación multidisciplinar con el fin de llegar a comprender mejor el fenómeno. Como bien indica Yin, el objetivo es estudiar el “cómo” y “por qué” se va desarrollando el proceso de desahucio. Las preguntas de investigación ya han sido mencionadas en la parte inicial de este capítulo.

Wacheux (1996), en relación al enfoque multidisciplinar, indica que los estudios de caso son una de las raras ocasiones en investigación en las que múltiples y parciales explicaciones acumuladas sobre un determinado fenómeno pueden compararse entre sí. Esto posibilita precisamente la comparación paradójica entre diferentes tradiciones teóricas. En pocas palabras permite la producción de conocimiento en las fronteras entre diferentes disciplinas y tradiciones teóricas a veces incluso a priori aparentemente opuestas.

En cuanto al acceso al terreno, se decidió concertar una entrevista con Cáritas Mallorca. Cáritas tiene una experiencia contrastada en la ayuda a personas en situación de exclusión y su orientación nos parecía esencial. Después de ver el diseño del estudio y los objetivos del mismo, Cáritas accedió a colaborar con nosotros.

La colaboración de Cáritas ha sido esencial para la elección de los ocho casos que componen este estudio. Se trata de ocho casos de desahucio hipotecario, en proceso o ya acabados, que se eligieron en las isla de Mallorca. Todos los caso coinciden en que se hallan por primera vez en situación de morosidad y no han mantenido su situación en secreto. Después de la revisión de la literatura sabíamos que estas condiciones eran supuestamente importantes a la hora de elegir los casos. Por ejemplo, en el caso de mantener en secreto el proceso, éste puede ser significativamente diferente, así como los impactos en los afectados.

Tabla 11: Enumeración y descripción de los casos seleccionados

Caso 1	<p>Hombre de unos 60 años. Inmigrante. Cuatro hijos, dos de ellos menores de edad. Trabajador del sector de la construcción.</p> <p>Firmó la hipoteca en el año 2006. Le concedieron 80.000 Euros, exactamente el 100% del valor del inmueble que adquirió.</p> <p>Deja la casa en junio de 2011. Consigue una dación en pago y se queda sin deuda, excepto por la plusvalía de 5.000 Euros que le supone una gran sorpresa.</p> <p>Se encuentra muy enfermo habiendo sido operado del corazón a finales del 2012.</p>
Caso 2	<p>Hombre de 50 años. Se separó de su mujer en el año 2000 y en el proceso perdió su negocio y se quedó con su casa hipotecada.</p> <p>La hipoteca era inicialmente por un valor de 36.000 Euros.</p> <p>Tiene varios intentos de suicidio.</p> <p>Acaba en manos de un prestamista en 2005 que le aplica intereses abusivos del 24%. Le presiona para que deje la casa.</p> <p>En octubre de 2011 se realiza la ejecución hipotecaria.</p> <p>Desde dicho momento se encuentra sin domicilio fijo y dependiendo de ayudas.</p>
Caso 3	<p>Mujer de 50 años. Autónoma y regente de un bar hasta que lo tuvo que cerrar en marzo de 2012.</p> <p>Se separa en el año 2006 comprando en el mismo momento la mitad del bar de su marido. Se queda en ese momento sin liquidez.</p> <p>Se le concedió una hipoteca de 210.000 Euros en el año 2003 para la compra de un chalet.</p> <p>Ya he recibido la carta del juzgado pero ha conseguido que su abogado parar el desahucio. Intenta vender la casa con la tutela del banco sin éxito de momento.</p> <p>Debe más de 220.000 Euros en este momento. No recibe ayudas.</p>
Caso 4	<p>Mujer de 30 años. Inmigrante. Trabajaba en el sector de la hostelería hasta febrero de 2012.</p> <p>Su marido está en el paro desde el año 2009. Tienen cuatro hijos.</p> <p>Obtuvo la hipoteca en el año 2005 por un importe de 230.000 Euros</p> <p>El banco le propuso en marzo de 2012 la posibilidad de devolver el piso y quedarse con una deuda de 80.000 Euros. No lo aceptó.</p>

	Finalmente acepta una dación en pago con un alquiler social y con un cumplimiento obligatorio de 7 años. No puede pagar dicho alquiler.
Caso 5	<p>Hombre de 55 años. Trabajaba en el sector de hostelería, Tuvo su propio restaurante que debió cerrar en 2004 al no funcionar.</p> <p>Le habían concedido la hipoteca sobre su casa familiar en el año 2000 por un valor de 50.000 Euros con la que abrió el restaurante.</p> <p>Trabajó después, le despidieron, ha tenido mucho problemas de salud y le pagaron la indemnización de despido con año y medio de retraso.</p> <p>A principios de 2012 recibió la carta de ejecución del juzgado pero la juez la paró de oficio al observar que tenía intereses abusivos del 20%.</p> <p>El caso se halla en la audiencia actualmente</p>
Caso 6	<p>Mujer de 40 años. Trabajaba en el sector de la hostelería hasta que empezó a tener problemas de espalda.</p> <p>Obtiene la hipoteca en el año 2004 por un valor de 180.000 Euros para comprar un piso.</p> <p>Tuvo un accidente laboral en 2009 y la despidieron.</p> <p>En febrero de 2013 se ejecuta la hipoteca y se queda sin casa consiguiendo una dación en pago.</p> <p>Pasa a alquiler pero no puede pagar y debe asimismo dejar el piso.</p> <p>Se halla actualmente con su hijo de quince años en una residencia de acogida.</p> <p>Tiene actualmente mucho problemas de salud.</p>
Caso 7	<p>Mujer de 55 años. Trabajaba en una empresa de servicios complementarios de turismo hasta que la despiden a finales de 2013. Vive sola.</p> <p>En 2005 y durante cuatro años tiene trabajos precarios en hoteles y en el aeropuerto.</p> <p>En septiembre de 2010 deja de trabajar.</p> <p>En diciembre de 2012 están a punto de subastar su vivienda pero consigue un acuerdo in extremis y le conceden una dación en pago con alquiler social pudiendo permanecer en lo que fue su vivienda.</p> <p>Va pasando con el subsidio.</p>
Caso 8	<p>Hombre de 40 años. Inmigrante. Trabajaba en el sector químico. Está casado y tiene dos hijas pequeñas.</p> <p>A principios del 2009 le prometen mejores condiciones laborales si cambia de destino. Al llegar nada es como lo prometido. Entra en depresión.</p> <p>Le despiden a finales del 2010.</p> <p>Intenta una primera dación en pago en febrero de 2011 pero la exigen los billetes de vuelta a su país y no tiene el dinero para comprarlos.</p> <p>Se acuerda finalmente la dación en pago en enero de 2013 aunque aún no se ha firmado.</p>

La recogida de datos se organizó asimismo con la ayuda de Cáritas Mallorca. Se realizaron entrevistas en las sedes de Palma y Manacor, y se pudieron asimismo pasar los test varios que se habían diseñado con motivo de los estudios de caso.

Para la entrevistas, y debido a la situación de los afectados, se tomaron las precauciones necesarias para asegurar un buen funcionamiento de las mismas. Se siguieron algunos de los consejos determinados por especialistas en episodios emocionales negativos.

Por ejemplo Rimé (2005) aconseja prestar atención a los siguientes aspectos:

- 1- Preservar la estima y la imagen de sí misma de la víctima
- 2- Mantener una relación neutra y positiva con ella
- 3- Ayudarle a articular su punto de vista y sus sentimientos
- 4- Ayudarle a reflexionar sobre las causas de sus sentimientos así como a sus consecuencias
- 5- Tener en cuenta sus motivaciones y sus objetivos a más largo plazo
- 6- Considerar la gama de acciones posibles en relación con sus fines a largo plazo.

Asimismo en relación con las entrevistas Mathy (1997) presentan una lista de reacciones adecuadas e inadecuadas frente a una víctima:

Tabla 12: Reacciones adecuadas e inadecuadas frente a una víctima (Mathy, 1997)

Reacciones adecuadas	Reacciones inadecuadas
Serenidad y objetividad	Desinterés
Ayuda racional	Amplificación
Presencia neutra	Actitud dirigista
Análisis realista	Distancia no verbal
Comprensión empática	Oposición manifiesta
Apoyo incondicional	Minimización
	Desdramatización y humor
	Escucha superficial
	Egocentrismo

Para la recogida de datos se estudiaron los instrumentos y herramientas de diversos estudios empíricos (Scherer, 2005; etc.). Así se preparó una guía de entrevista; un gráfico temporal para recoger los eventos cronológicos principales del proceso así como todos los datos de interés del mismo; y se confeccionaron finalmente varios test a partir de los estudios empíricos revisados.

En cuanto al tratamiento de datos nos hemos centrado en el análisis de proceso y en el análisis relacional. Así pues, hemos situado los diferentes eventos cronológicos sobre los gráficos temporales y hemos podido definir los eventos emocionales en los que aparecen emociones diversas, así como eventos críticos que suponen momentos de transición. Ello nos ha permitido dividir el proceso de desahucio en etapas, definir las, y poder explicar lo que normalmente puede ocurrir durante las mismas. Hemos podido analizar cómo intervienen los diferentes elementos del contexto, agentes sociales. Y,

finalmente, hemos podido ver cómo diferentes actuaciones durante el proceso pueden explicar mayor éxito o fracaso en el mismo.

Aunque cada caso, tal como nos recuerda Yin (1994) tiene entidad explicativa propia; es decir, a partir de cada caso podemos construir una explicación global del fenómeno estudiado, el análisis comparativo entre los diferentes casos ha ayudado para conseguir una explicación global mucho más consistente. Según Yin (1994) con dicha estrategia de investigación con múltiples casos se aumenta la validez externa del estudio y la validez interna al poder comparar también las diferentes pautas y explicaciones que van surgiendo.

Wacheux (1996) indica que el método comparativo, entre casos, consiste en confrontar los diferentes contextos estudiados con el fin de explicar las diferencias. Para Yin (1999) la comparabilidad entre casos de estudio es una cuestión de definición y de diseño más que de construcción o de características de una muestra. Eisenhardt (1989) nos habla de muestreo teórico para los casos de estudio, el cual consiste en la elección de casos que se ajustan a las categorías conceptuales de la investigación. Wacheux (1996) añade que es importante demostrar la similitud de los procedimientos de colecta y análisis de datos.

En nuestra investigación el muestreo teórico viene garantizado a través de la definición previa de la situación de acción, el proceso de desahucio, así como de la revisión de la bibliografía, en la que se advierten las condiciones de secreto o morosidad, ya mencionadas y, finalmente, de la ayuda de Cáritas que acaba de explicarnos detalles que nos ayudan a elegir mejor los ocho casos finalmente seleccionados.

Wacheux (1995) indica que el investigador debe de construir un marco de referencia analítico con la idea de definir similitudes y diferencias en relación a los conceptos principales de la investigación. In dicho proceso la capacidad de reconocer pautas en una forma inductiva, según Pettigrew (1997), es importante y los siguientes elementos pueden ayudar en el proceso:

- Un marco de referencia como el utilizado por los investigadores de Warwick para el estudio del cambio estratégico
- La revisión de documentos históricos con la idea de identificar los eventos cronológicos clave
- La identificación de individuos clave
- La localización de los diferentes puntos de transición en el proceso estudiado

En nuestro caso los eventos cronológicos clave fueron identificados desde el principio de cada caso. En cuanto a los puntos de transición, se han podido definir al comparar entre diferentes casos. Dicho puntos de transición se presentan como uno de los resultados más importantes de esta investigación en el apartado 3.1. de los resultados que siguen a continuación.

Finalmente, en relación al marco de referencia global que ayuda a establecer una mejor comparación entre diferentes casos, se ha ido construyendo poco a poco, aunque al inicio de la investigación ya teníamos claro que estaría compuesto por elementos de contexto, contenido y proceso. Por lo tanto se puede considerar asimismo como un

resultado de la investigación. La figura que sigue representa al marco de referencia que enmarca el estudio, que nos permita interpretar los resultados y que puede servir para investigaciones futuras.

Figura 2. Marco global de referencia del estudio sobre desahucios



Como vemos en el centro del estudio se hallan las personas afectadas por el proceso de desahucio y estudiamos cómo viven todo el proceso en profundidad. Aparece claramente el proceso de desahucio que al final del análisis de datos ha quedado representado por cuatro etapas principales que vienen determinadas por eventos críticos de transición. En la parte superior del marco aparecen los principales elementos de contexto que intervienen, de una forma u otra, durante el proceso de desahucio.

Los elementos que aparecen en el marco son los conceptos principales a partir de los cuales hemos construido la explicación del fenómeno estudiado. Este marco además nos servirá para orientarnos en la presentación de resultados que sigue en el capítulo siguiente.

3. Resultados

3.1. Las etapas y los eventos críticos del proceso de desahucio

En el centro de este estudio se halla el análisis en profundidad del proceso de desahucio. En primer lugar era importante poder identificar una serie de etapas que dieran significado a dicho proceso y que permitieran comprenderlo de una forma adecuada para poder eventualmente tomar decisiones en relación al mismo. Después del análisis de los ocho estudios de caso, hemos podido dividir el proceso en las cuatro etapas siguientes:

Figura 3. Etapas del proceso de desahucio



A partir de los datos recogidos se han definido estas cuatro etapas que dan sentido al proceso de la forma siguiente:

1. Inicio del proceso: Etapa que empieza con la concesión de una hipoteca y en la que en un momento determinado aparecen los primeros problemas, de tipo económico, pero que no son normalmente aún graves.
2. Se agravan los problemas: Esta etapa empieza con un evento crítico a partir del cual la situación económica se deteriora ya gravemente. Los afectados tienen grandes dificultades para pagar y hacia el final de dicha etapa, por motivos varios, dejan de pagar.
3. Desahucio: Esta etapa empieza en el momento en que el banco o entidad acreedora insta el proceso de desahucio. Se caracteriza por la entrada en juego del juzgado que pasa ser protagonista de los eventos que siguen. Acaba con la ejecución del desahucio.
4. Post-desahucio: Esta etapa empieza con la pérdida de la casa en todos aquellos afectados que llegan a esta situación. A partir de dicha situación se recogen los eventos e impactos posteriores.

Al analizar el proceso desde un punto de vista global, se han identificado una serie de pautas que lo caracterizan:

En primer lugar podemos destacar la PAUTA que llamamos de “la espada de Damocles”. Hemos observado que durante todo el proceso se caracteriza por una gran incertidumbre. Dicha incertidumbre tiene relación sobre todo con los subsidios y ayudas, y por otra parte, con las cuotas hipotecarias y las condiciones de las hipotecas. En cualquier momento, cualquiera de dichos elementos puede sufrir cambios que producen impactos significativos en los afectados, y resulta muy difícil prever dichos cambios. El resultado es una situación de stress continuo que resulta difícil de gestionar por los individuos.

PROPUESTA de ACCIÓN 1: Es conveniente tener una legislación clara sin ambigüedades y cláusulas contractuales bancarias comprensibles y transparentes. Además se necesitan plazos determinados en relación a la duración de las ayudas y subsidios.

En segundo lugar destacamos la PAUTA de la “dualidad del proceso de desahucio”. En este caso nos referimos ya a los resultados finales del mismo y, en concreto, en la forma en que se cierra o acaba dicho proceso. Por una parte, se observa que parte de los afectados consiguen cerrar de forma más o menos satisfactoria dicho proceso, y acaban el mismo con un cierto alivio aunque con gran abatimiento. Evitar lo peor; es decir, perder la casa y mantener la deuda, es percibido como mínimamente satisfactorio. Aunque para realmente serlo hemos visto que se necesita asimismo asegurar que la persona afectada tendrá la oportunidad de encontrar en un plazo corto de tiempo otra alternativa a la casa perdida. Por otra parte, se observan casos mal cerrados. Entendemos por caso mal cerrado aquel que acaba con una pérdida de la casa y el mantenimiento de la deuda o parte de la deuda y/o la imposibilidad de encontrar otro domicilio estable.

PROPUESTA de ACCIÓN 2: Hay que asegurar que los afectados no acaban en los peores escenarios; es decir, sin casa y además con una deuda y/o sin domicilio fijo o con domicilios en condiciones precarias.

Finalmente cabe destacar la PAUTA del “trabajo como la causa última del proceso de desahucio”. En todos los casos hemos podido observar la importancia que se le da al trabajo perdido, o al trabajo que no se encuentra. Aparece de forma muy clara la idea de que el trabajo sería la principal forma para salir del proceso de morosidad típico del proceso de desahucio. Aparece asimismo un pequeño matiz en el caso de las personas que sufren algún tipo de discapacidad. Éstas últimas se centran más en la posibilidad de poder obtener algún tipo de vivienda social. Finalmente destacan los sentimientos de dignidad de las personas porque indican que no necesitan que les vayan dando limosna en forma de comida o de dinero, sino simplemente un trabajo.

PROPUESTA de ACCIÓN 3: No perder o poder encontrar un trabajo es la mejor salida, y la más digna posible, en un proceso como el estudiado. Es necesario redoblar los esfuerzos para conseguir encontrar trabajo a las personas y familias en peligro de desahucio.

Al analizar el devenir del proceso hemos realizado un análisis cronológico del mismo con el ánimo de identificar los diferentes eventos que lo caracterizan, a lo largo de las diferentes etapas, y que nos ayudan a explicar tanto su evolución como los resultados probables del mismo.

Así en primer lugar hemos identificado eventos críticos desencadenantes que situamos en la primera etapa del proceso. Se trata de eventos que desencadenan una situación en la que se ven los primeros indicios de un proceso potencial de degradación económica. Uno de los problemas principales que tienen los afectados es que se encuentran por primera vez en situación potencial de morosidad y, por lo tanto, no son

capaces de diagnosticar de forma correcta estos eventos críticos desencadenantes. Se contemporiza y no se toman medidas paliativas tempranas. En resumen, se pierde una primera oportunidad para reaccionar. En la tabla 13 que sigue se pueden ver algunos eventos críticos desencadenantes típicos.

PROPUESTA de ACCIÓN 4: Aumentar la comunicación y la información en relación a lo que son los eventos críticos desencadenantes. Proporcionar ayuda desde el momento en que aparecen dichos eventos. Ajustar los gastos de la economía familiar.

En segundo lugar se han identificado los eventos críticos agravantes que determinan el inicio de la segunda etapa del proceso de desahucio. Se trata de eventos que sitúan a los afectados en una posición económica directamente difícil. La degradación en el proceso es muy rápida a partir de dicho momento, y además se suele perder el control del mismo. En realidad no se había previsto y se entra en un período de gran inestabilidad probablemente seguido de decisiones varias reactivas sin objetivos claros. En resumen, se está perdiendo un tiempo precioso en un momento crítico. En la tabla 13 se pueden ver algunos ejemplos de eventos críticos agravantes.

PROPUESTA de ACCIÓN 5: Buscar ayuda inmediatamente y establecer una guía o protocolo con el fin de plantear ayudas, acciones y negociaciones urgentes y bien determinadas

Finalmente se han identificado eventos críticos paralizantes. Una vez que hemos entrado en el proceso rápido de degradación económica, los afectados normalmente entran en un período de gran inestabilidad emocional. Si dicha inestabilidad se prolonga en el tiempo es muy probable que se produzca algún evento crítico paralizante. En este caso los afectados entran en fases de inacción forzada por las circunstancias; en muchos caso desarrollan depresiones. Los eventos críticos paralizantes pueden surgir en cualquier momento. A veces ocurren justo después del evento crítico agravante y, en ocasiones, mucho más tarde cuando el desahucio ya ha tenido lugar y el afectado se halla en situación de desamparo. En la tabla 13 se enumeran algunos ejemplos de eventos críticos paralizantes.

PROPUESTA de ACCIÓN 6: Evitar en lo posible llegar a una situación paralizante. Y, en el caso de hallarse en dicha situación, los afectados necesitan de una ayuda especializada con el fin de recuperar su estado normal.

Tabla 13: Ejemplos de eventos críticos

Desencadenantes	Agravantes	Paralizantes
Aumento de cuotas hipotecarias	Pérdida del trabajo	Ya no puede pagar
Primera baja laboral	Enfermedad grave	Acoso del banco
Separación matrimonial	Accidente laboral	Cartas del juzgado
Disminución de la	Precariedad laboral	Acumulación de

facturación del negocio	continuada	enfermedades
Anuncio de recortes	Víctima de usura	Sin domicilio fijo

En los anexos, en el apartado 6.1.1., se encuentran los gráficos temporales simplificados para cada uno de los casos estudiados. En dichos gráficos se han coloreado de naranja los eventos desencadenantes. De forma simbólica representan un semáforo naranja que nos avisa de que convendría empezar a reaccionar. Los eventos agravantes se han marcado en rojo, representando un semáforo rojo que indica que se ha llegado a un punto que merece reacciones urgentes y contundentes. Los eventos paralizantes se han señalado con un semáforo doble rojo. Dicho semáforo representa el colapso de la persona afectada.

En el análisis del proceso hemos podido también situar las emociones y sentimientos en el mismo y hemos identificado algunas pautas en dicho sentido (Pauta de la “montaña rusa emocional” y pauta de “localización de los sentimientos en el proceso”). Estas pautas se presentan en el próximo apartado una vez que se han explicado los resultados esenciales en relación a las emociones y los sentimientos. Ello nos ayudará a poder interpretar éstas últimas pautas mencionadas mucho mejor.

3.2. Emociones y sentimientos en el proceso de desahucio

Después de las entrevistas se pudieron establecer las emociones que aparecen más a menudo en los procesos de desahucio. Después de la revisión de la literatura se escogieron 17 emociones que nos sirvieron para construir el mapa de emociones que se utilizó en las entrevistas (ver apartado 6.2.3.). De esas 17 emociones hemos visto que 7 aparecen más a menudo: Sorpresa, asombro, miedo, temor, asco, rabia y lloro. Entre esas siete destacan cuatro: Miedo, asco, rabia y lloro.

Otro de los resultados destacados en este estudio ha consistido en asociar los diferentes eventos a emociones concretas. En los cuadros que siguen se muestran los eventos clasificados por tema (banca, desahucio, mundo laboral y otros) y las emociones que aparecen asociadas a los mismos:

Tabla 14: Eventos relacionados con el banco y emociones asociadas

Eventos en relación a la banca	Emociones asociadas
Amenazas con plazos muy cortos	Miedo, terror, rabia, lloro
Cláusulas abusivas	Asco, desprecio
Entrevistas con el director	Asombro, asco, hilaridad
Cartas del banco	Rabia
El banco presiona para los pagos	Sobresalto, sorpresa, rabia
Renovación de hipoteca	Alegría
Aumento de cuotas	Rabia

Tabla 15: Eventos relacionados con el desahucio y emociones asociadas

Eventos en relación al desahucio	Emociones asociadas
Citación judicial	Asombro, rabia, lloro

Carta de ejecución	Temor, pánico, asco, desprecio
Ejecución	Cólera
Entrega de la casa	Pena, rabia, alegría, alivio
Proceso de negociación de dación	Sorpresa, asco, rabia
Concesión de dación y alquiler social	Lloro, alegría
Ingreso en centro de acogida	Pánico, temor, miedo

Tabla 16: Eventos relacionados con el mundo laboral y emociones asociadas

Eventos en relación al mundo laboral	Emociones asociadas
Accidente laboral	Sorpresa, sobresalto, pánico
Pareja se queda sin trabajo	Lloro
La empresa no cumple y engaña	Miedo, temor
Pérdida del trabajo	Sorpresa, asombro, rabia, miedo, temor
Entornos de trabajo precarios	Lloro, hilaridad

Tabla 17: Otros eventos y emociones asociadas

Otros eventos	Emociones asociadas
Separación del cónyuge	Rabia, miedo
Fin de subsidios	Miedo
Ayuda de Cáritas	Alegría
Enfermedad grave	Miedo
Intento de suicidio	Miedo
Compra de vivienda	Alegría, triunfo

Otro de los resultados concierne el cómo se van sucediendo las diferentes emociones a lo largo del proceso de desahucio. Los gráficos temporales simplificados del apartado 6.1.1. dan una imagen visual que recoge la intensidad de las emociones sobre una escala de 1 a 5. A partir de estos datos se propone la PAUTA de la “montaña rusa de emociones”. En realidad, la analogía que mejor podría describir el proceso emocional es el de una montaña rusa a oscuras porque las emociones suelen llegar de forma inesperada. Asimismo podemos destacar la alternancia de emociones positivas y negativas, aunque predominan las negativas. Y, finalmente, en relación a la intensidad de las mismas, las negativas suelen aparecer de forma más intensa que las positivas.

PROPUESTA de ACCIÓN 7: Es importante evitar el componente inesperado en los eventos que se puedan gestionar y, por lo tanto, comunicar de forma adecuada. Para ello hay que saber elegir el momento y medir las palabras según el estado del afectado.

Una vez presentados los resultados en relación a las emociones pasamos a presentar los resultados que conciernen los sentimientos. Así como las emociones vienen asociadas a eventos concretos, los sentimientos se asocian a períodos más largos en el tiempo. En primer lugar cabe destacar que de los 23 sentimientos que se recogieron de la literatura, 15 han surgido más a menudo: Tristeza, pena, sufrimiento,

desespero, angustia, ansiedad, mal humor, odio, interés, esperanza, desánimo, melancolía, culpabilidad, vergüenza, abatimiento. De éstos últimos destacan cinco: Tristeza, ansiedad, mal humor, desánimo y abatimiento.

De la misma forma que hemos podido asociar diferentes emociones a los eventos del proceso, pasamos ahora a mostrar los sentimientos que aparecen más a menudo en las diferentes etapas del proceso. La figura que sigue nos muestra los diferentes sentimientos posicionados encima de las diferentes etapas:

Figura 4. Localización de los sentimientos en el proceso de desahucio



En cuanto a la primera etapa, inicio del proceso, destacan los sentimientos de alegría y triunfo que expresan algunos afectados, en concreto mujeres afectadas, en relación al momento en el que obtuvieron la hipoteca y pudieron tener una vivienda en propiedad. Por lo que respecta al momento en el que se dan los eventos críticos desencadenantes, a partir de éstos algunos expresan sentimientos de sorpresa seguidos de preocupación, mientras que otros expresan ansiedad seguida de sufrimiento. Esa pequeña diferencia parece explicarse según la envergadura del evento crítico desencadenante.

La segunda etapa empieza en el momento en que aparece algún evento crítico agravante. En dicha etapa, en la que las penurias ya son evidentes, aparecen los sentimientos de desespero, frustración, ansiedad, angustia y sufrimiento.

En la tercera etapa, en la que empieza propiamente el proceso de desahucio ante el impago de los afectados, se acumulan los sentimientos de despecho mal humor, pena, melancolía y odio. En esta etapa algunos de los afectados sienten asimismo culpabilidad y vergüenza, en mayor medida los hombres.

La cuarta etapa, post-desahucio, viene caracterizada por el sentimiento de abatimiento. El proceso emocional ha sido normalmente largo y duradero con algunos picos que se suceden hasta la resolución final, y los afectados acaban muy agotados.

PROPUESTA de ACCIÓN 8: Es importante hacer todo lo posible para reducir la intensidad de emociones y sentimientos negativos. Además en cualquier caso es esencial reducir en lo posible la duración de estos procesos. Un proceso de mediación podría ayudar a cerrar esta situación probablemente mucho antes.

Algunos sienten en ese momento asimismo aceptación y tranquilidad; y otros sienten en mayor medida la sensación de engaño y estafa.

3.3. La experiencia de los afectados en profundidad

En este apartado nos situamos sobre el centro mismo del marco de referencia que orienta esta investigación. En el centro de halla la persona afectada y se representan asimismo sus emociones y sentimientos, sus acciones y su capacidad de creación de sentido.

Por los tanto en los resultados de este apartado mostramos unas pautas que explican la vivencia profunda de los afectados a través de estos tres conceptos: Emociones-Sentimientos (EM-SE), Creación de sentido (CR) y acciones (AC).

En primer lugar, y en concreto en relación a la creación de sentido, hemos podido observar que los afectados son incapaces de hacer un diagnóstico temprano, que podría situarse en el momento en que aparece algún evento crítico desencadenante. Las razones que parecen explicar dicha incapacidad son: 1) no tienen experiencia previa en dicho tipo de proceso; y 2) no reciben ayuda ni tienen información. Como consecuencia no hay acciones tempranas adecuadas por parte de los afectados.

PROPUESTA de ACCIÓN 9: los afectados necesitan ayuda y apoyo para poder realizar un diagnóstico adecuado y tomar medidas desde el momento en que aparece un evento crítico desencadenante. La información al respecto quizás ya se debiera proveer en el momento en que se firma una hipoteca.

En el punto anterior veíamos como a falta de una creación de sentido adecuada no se toman acciones correctas. Así como va avanzando el proceso, y al intensificarse los episodios emocionales negativos, se observa además que la creación de sentido de los individuos se ve afectada. Les cuesta más discernir, pensar y razonar. Y, en consecuencia, se pueden derivar malas decisiones o acciones inadecuadas que empeoran aún la situación. Por ejemplo, uno de los afectados, dentro de un episodio emocional, se enfadó con su jefe y le pidió la baja voluntaria. De repente se estaba creando un evento agravante grave, y perdiendo dos años de subsidios de desempleo.

Si seguimos avanzando en el proceso, llegamos al momento en que puede aparecer algún evento paralizante. En esos momentos la presión del entorno crece y cada vez más las personas tienen más dificultades para pensar adecuadamente. En los casos de colapso todo ello se traslada asimismo a una incapacidad de actuar que se

muestra muchas veces en forma de depresión. En resumen vemos que la precariedad emocional acaba impactando e incluso bloqueando las capacidades de crear sentido y de actuar en las personas afectadas.

De hecho, en el momento en el que una persona entra dentro de una situación emocional precaria y la presión del entorno aumenta, parece que se crean las condiciones para producir un colapso en cualquier momento. Por eso, a dichas circunstancias las podemos asociar a una PAUTA de “bomba de relojería”. Si continúan por un tiempo las circunstancias sabemos que se va a producir un colapso en algún momento, aunque no se sepa exactamente cuando.

De forma interesante hemos podido ver, a estas alturas del proceso, cuál es el efecto de la ayuda de organizaciones sociales como Cáritas o la PAH. En primer lugar, no deja de ser sorprendente que las personas no lleguen a pedir ayuda hasta que se encuentran en dicho tipo de situación, cuando ya es demasiado tarde. En el momento en el que reciben información y ayuda de estas organizaciones sociales hay una tendencia a la recuperación emocional y vuelven a poder pensar de una forma más adecuada y, por lo tanto a tomar de nuevo mejores decisiones. Podemos decir que la información y la ayuda de estas organizaciones sociales ayuda a los afectados a salir del agujero y al mismo tiempo a reconstruir su capacidad para reflexionar y volver a poder tratar y resolver los problemas básicos de la vida que deben de confrontar cada día.

PROPUESTA de ACCIÓN 10: Hay que seguir potenciando la labor que realizan las organizaciones sociales con los afectados. Todo este apoyo debería de llegar mucho antes en el proceso que siguen los afectados.

En otros casos, al contrario, y por diversos motivos, los afectados pueden permanecer de forma prolongada en situación de inacción o depresión. Si además el proceso no se cierra de forma satisfactoria y el afectado acaba con unas condiciones de vida muy negativas o sin esperanza es muy probable que acaben en una situación que hemos llamado de doble colapso, o PAUTA del “doble colapso”. La personas entrevistadas que se hallaban en dicha situación, ya en el período post-desahucio, tenían un nivel de stress post-traumático muy elevado. De hecho la literatura menciona el concepto de doble impacto del stress-post-traumático que coincide con nuestras observaciones, y con los test administrados. En dicha situación el afectado no sólo se ve imposibilitado en la resolución de los problemas prácticos de la vida, sino que también se halla perdido en el mundo. El mundo se le derrumba y pierde el encaje en el mismo. En dicha situación se pierden los postulados abstractos que nos dan sentido.

En dicha situación observamos que las personas tienen una mirada ausente o vacía. Además pudimos recoger una serie de circunstancias que confluyen en dicha situación y que quizás puedan ayudar para hacer un diagnóstico inicial de dicha situación de doble colapso más allá de otras pruebas más sofisticadas. Enumeramos a continuación estas circunstancias:

- Visión catastrófica del mundo que se refleja en sus pensamientos y discurso.
- Alto nivel de stress post-traumático
- No encuentra trabajo desde hace tiempo
- Sin domicilio fijo

- Bloqueado mentalmente / No se puede concentrar
- Episodio de inestabilidad emocional duradero
- Multiplicación de problemas de salud
- Historia de familia compleja

PROPUESTA de ACCIÓN 11: Hay que evitar a toda costa que los afectados entren en dicha situación. Es una experiencia verdaderamente traumática que exige de ayuda especializada para intentar recuperar a dicha persona, y conseguir que vuelva a hacer vida normal.

Para acabar con este apartado de resultados enumeramos una serie de frases y pensamientos expresados por los afectados. Es una forma más para adentrarnos aún más en profundidad en su experiencia y vivencia.

Empezamos con algunos pensamientos sobre la vida. Dichos pensamientos están precisamente recogidos de los casos con mayor nivel de stress post-traumático que presentan el doble impacto o un doble colapso. Como acabamos de indicar una persona con un discurso predominante de esta naturaleza puede resultar ser un indicador de ese doble colapso. Comentarios o pensamientos sobre la vida:

Caso 2:

- “La vida es una trampa”
- “Que hagan lo que quieran, no me importa”
- “No hay esperanza”
- “Tenc sa sang de peix”

Caso 6:

- “Estamos aquí para sufrir”
- “¿Para qué vivimos en este mundo?”
- “No disfruto de mí, y no disfruto de mi hijo”
- “Pierdo la paciencia, la fe ... Se va el mundo abajo”

Caso 7:

- “No tengo una vida estable”
- “Todo se puede ir a la porra”
- “Te sientes tan solo ... Es como una encerrona”

A continuación enumeramos algunos comentarios o pensamientos en relación al trabajo:

Caso 7:

- “Nunca imaginé que me fueran a despedir”
- “No se te valora por lo que vales”
- “El trabajo temporal que me ofrecen es muy malo”
- “Esto es una locura”

Caso 5:

- “El ambiente era muy malo”
- “En una época siempre estuve en confrontación constante con mi jefe”

Caso 8:

- “Me sacaron de en medio y me engañaron”

- “Me dijeron: “Vete” riéndose”
- “Los que contratan especulan aprovechando la coyuntura”

Algunos pensamientos en relación a la casa o al desahucio:

Caso 6:

- “No estoy en mi propia casa ... Todo son problemas”
- “Al decirme que tengo que ir a un centro de acogida siento que voy a ir a la cárcel”
- “Parecemos un bicho ... El centro no está preparado para tener a niños”
- “Mi hijo antes traía buenas notas, ahora ha suspendido ocho asignaturas”

Caso 7:

- “Que te desahucien y que además te quedes con una deuda tiene que ser una agonía”

Caso 2:

- “Cuando me quitaron la casa perdí los papeles, me tuvieron que sacar cuatro municipales”

Y finalmente algunas expresiones y pensamientos en relación al banco:

Caso 3:

- “El banco me empieza a producir desconfianza en 2007. En 2009 ya veía que los bancos no ayudan a nadie”
- “Al banco si no le pago ya no me importa; a la gente sí”

Caso 5:

- “Primero te quitan la casa y luego se atreven a interesarse por tu salud ... Los bancos son esquizofrénicos”
- “Los directores de banco también son responsables”
- “En el 29 se suicidaban los banqueros; hoy en día se suicida la gente normal”

Caso 8:

- “En la relación con el banco no hay valores”
- “No les importa nada, ni siquiera si a las niñas les pasa algo”

3.4. La contribución de los diferentes agentes sociales en el proceso de desahucio

En este apartado desarrollamos los resultados en relación a cómo intervienen diferentes agentes sociales en el proceso de desahucio. Para empezar se han identificado cinco agentes sociales relevantes en el proceso: Familia y entorno próximo; entorno empresarial; empresas en relación con la vivienda (incluye banca); administración pública; y organizaciones sociales.

En primer lugar se detecta a aquéllos que ayudan en el proceso. Entre ellos destacan sobre todo las organizaciones sociales. En concreto: Cáritas, Cruz Roja y PAH. En ocasiones la familia y el entorno próximo también presentan ayuda.

En el caso de las organizaciones sociales la ayuda suele consistir en la escucha de los afectados, en aportar información, en contribuir con recursos para aliviar la penuria de los afectados, y asimismo en asesorar en acompañar al afectado en algunas negociaciones en relación con el proceso de desahucio.

Los afectados suelen contactar con estas organizaciones sociales demasiado tarde, normalmente cuando ya están en situación de colapso y cuando la situación económica de la familia es desesperada. Aún así se observan beneficios rápidamente ya que para los afectados el hecho de que les escuchen, informen y ayuden supone un punto de inflexión en su calvario y, como hemos explicado antes, empiezan a recuperarse como personas; es decir, se suavizan los episodios emocionales negativos, empiezan a volver a razonar de forma adecuada y vuelven a tomar decisiones o actúan mejor frente a las circunstancias del proceso.

PROPUESTA de ACCIÓN 12: En primer lugar hay que potenciar la actuación de las organizaciones sociales. En segundo lugar sería importante conseguir que los afectados puedan acceder a dicho apoyo mucho antes en el proceso. Convendría desarrollar mecanismos (información, búsqueda activa, etc.) para hacerlo posible.

La familia también ayuda en ocasiones aportando recursos y otras veces a través de la simple escucha y el apoyo emocional de los seres queridos. En cualquier caso resulta difícil ya que los próximos no están preparados para apoyar adecuadamente a sus familiares afectados.

En segundo lugar aparecen los agentes del entorno que estorban en el proceso. En este grupo situamos a la mayoría de las administraciones (justicia, trabajo (INEM), sanidad), incluyendo administraciones locales, empresas y organismos públicos (formación, creación de empresa, etc.), y finalmente empresas de suministros (electricidad, teléfono, etc.).

En realidad el matiz en este grupo se encuentra en el hecho de que tal como funcionan, con significativa lentitud e ineficacia, en lugar de ayudar suponen una gran barrera y muchas veces una pérdida de tiempo para los afectados. En resumen, los afectados se hallan muchas veces en una situación de precariedad tal que no se pueden permitir la paciencia de otros ciudadanos que se hallan en condiciones normales.

PROPUESTA de ACCIÓN 13: Las administraciones públicas y las empresas de suministros deberían de ofrecer caminos alternativos, más rápidos y eficaces, a las personas que se encuentran en situación de precariedad emocional.

En tercer lugar tenemos a aquellos que perjudican. En este punto se sitúan los que se aprovechan de la precariedad de los afectados como algunos prestamistas que aplican intereses abusivos. El entorno empresarial hostil también es demasiado inestable para los afectados. Las situaciones laborales precarias, por ejemplo con una sucesión de trabajos temporales, acaban perjudicando a los afectados. Éstos se hallan en una situación de incertidumbre que se multiplica en situaciones de precariedad laboral.

En este estudio ya hemos comentado que se confirma que la falta de trabajo es la causa última de esta problemática. En muchas de las entrevistas los afectados indican que el trabajo definitivamente les ayudaría a salir del proceso de morosidad. En ocasiones los afectados añaden que cualquier trabajo sería bueno para ellos. Sin embargo, en el estudio se detecta que quizás no todos los trabajos valen, no todos serían

positivos en tal situación. En realidad los trabajos inciertos y precarios pueden acabar siendo perjudiciales para los afectados, y no ayudarles a salir de forma adecuada del proceso en el que se hallan.

PROPUESTA de ACCIÓN 14: Hay que establecer mejores estrategias con el fin de que los afectados puedan acceder a un trabajo digno.

En ocasiones las familias y el entorno próximo también pueden perjudicar al afectado. Por ejemplo, la negación de ayuda por parte de la familia puede provocar gran decepción. En otro orden de cosas los comentarios realizados por el entorno próximo pueden asimismo ser perjudiciales. En cualquier caso, lo que se detecta en el estudio es que las personas cercanas no están preparadas para realizar un apoyo adecuado teniendo en cuenta las circunstancias en las que se pueden encontrar los afectados. No están preparadas para ayudar en el caso de episodios emocionales, ni mucho menos en los casos en los que nos hallamos frente a una persona en depresión o incluso totalmente perdida con un doble colapso.

Finalmente hemos situado a la banca. La banca, en dicho proceso, se transforma y perjudica. Mientras los afectados van pagando todo suele ir bien. En el momento en el que dejan de pagar se observa que las formas de interacción entre banca y afectados cambian de forma significativa. A continuación listamos algunos de los cambios recogidos en el estudio:

- Aumento de la presión para cobrar (Entrevistas, llamadas al domicilio particular, etc.)
- Fechas límite muy cortas para aportar ciertos documentos o para tomar ciertas decisiones
- Malos consejos
- Información no clara o deficiente
- Humillación al exigir ciertas condiciones (i.e. Aportar los billetes de vuelta al país de origen como condición para obtener una dación en pago)

Podemos mencionar asimismo una PAUTA de “esquizofrenia bancaria” que se muestra sobre todo al final del proceso. Por ejemplo, los afectados se sorprenden mucho cuando los responsables de la sucursal les informan del importe que deben ya que en muchos casos, debido a los intereses de demora, deben más dinero del que solicitaron. Otro ejemplo viene del hecho de que el banco puede estar ofreciendo soluciones alternativas que nos son soluciones para los afectados; es decir, elijan la que elijan están mal y siguen en su callejón sin salida.

PROPUESTA de ACCIÓN 15: Sería conveniente instaurar algún sistema de mediación o arbitraje, institucionalizado, entre el banco y los afectados con el fin de conseguir gestionar mejor esta parte del proceso. Si este sistema de mediación fuera eficaz y equilibrado quizás ni siquiera fuera necesario el tener que sopesar la figura de la dación en pago universal ...

En cuarto lugar, y para acabar con este apartado, podemos mencionar una PAUTA de “excepcionalidad” que se puede detectar en cualquiera de los agentes sociales que ya sea estorban o perjudican a los afectados. En los casos estudiados van apareciendo excepciones de por ejemplo jueces, directores de banco, familiares, etc., que actúan de forma diferencial. En resumen, podemos decir que el sistema produce una mayoría de actuaciones que no ayudan a los afectados aunque algunas personas, más allá del sistema, y por iniciativa propia marcan una diferencia.

3.5. Impactos del proceso de desahucio: stress post-traumático y otros impactos

En cuanto al test de stress post-traumático se utilizaron siete grandes criterios (ver apartado 6.2.3.) que surgen al modificar ligeramente los seis criterios mencionados por Rimé (2005).

En todos los casos estudiados se ha dado alguno de los criterios de stress post-traumático. En el caso 1 se dan 2 de los siete criterios. En el caso 2 se dan 4 criterios de siete. En los casos 2, 5 y 8 se dan ya 5 de los siete criterios. Finalmente en los casos 2, 6 y 7 se dan todos los criterios a la vez (ver apartado 6.1.2.). Por lo tanto podemos decir que el stress post-traumático está muy presente en todos los casos, y es muy fuerte o incluso máximo en seis de ellos. Los tres casos extremos son aquéllos que además presentan una visión muy negativa de la vida, que se detecta a través de sus comentarios, y siguen en situaciones de colapso grave.

En el cuestionario entre criterios y sub-criterios contamos con doce cuestiones que reflejan impactos diversos. De entre éstos últimos los más repetidos en primer lugar son los siguientes:

- Reacciones de miedo e impotencia
- Larga duración
- Ha repercutido de forma negativa en la vida personal, social o profesional

Y en segundo lugar aparecen los siguientes impactos:

- Revive a menudo la amenaza en sueños y pensamientos
- Tiene problemas de sueño
- Reduce el tiempo dedicado a otras actividades importantes
- Tiene sentimientos de ruptura o alejamiento en sus relaciones personales

En resumen se observa que tanto desde el punto de vista global, sufrimiento de stress post-traumático, como desde un punto de vista concreto al analizar los impactos individuales, el proceso supone un coste muy elevado para los afectados.

En cuanto al test de otros impactos, se partió de la tabla de impactos aportada por Rimé (2005) y se añadieron algunos otros impactos potenciales que se recogieron de la literatura o de algunas entrevistas exploratorias previas (ver apartado 6.1.2.). Se preguntó en todos los casos que se situaran a día de hoy, el día en que se realizaba la entrevista, y que intentaran responder teniendo en cuenta los impactos de los que eran conscientes en ese momento.

En los casos 4, 6 y 7 se observa un número muy elevado de impactos; y en los casos 2, 3 y 8 un número elevado de impactos. Del total de 15 criterios los más repetidos en primer lugar son:

- Problemas de salud
- Cambio en las prioridades de la vida
- Se ven como personas diferentes
- Cambio en hábitos y rutinas

Y en segundo lugar aparecen los siguientes impactos:

- Han cambiado los hábitos alimentarios
- Han cambiado el círculo de amistades
- Se sienten frustrados
- La experiencia les ha resultado alienante
- Disminuye la capacidad de reaccionar frente a los problemas
- Se les ha derrumbado la forma en la que veían el mundo

PROPUESTA de ACCIÓN 16: Como vemos los impactos son diversos y profundos. Cualquier estrategia que se ponga en marcha con el fin de evitar dichos impactos tiene sentido y puede evitar mucho dolor. En el caso de soportar dichos impactos, los afectados necesitan ayuda y, con mucha probabilidad, ayuda especializada.

Los resultados de esta investigación son muchos y variados. Hemos intentado ordenarlos siguiendo las preguntas de investigación y en una forma que ayudara al lector a comprender de la mejor forma posible el fenómeno estudiado y sus implicaciones.

En cualquier caso, se adjuntan a modo de ejemplo en los anexos de este estudio algunos datos empíricos con el fin de que el lector que lo desee pueda acceder a ellos y quizás plantear otros resultados o visualizarlos de forma diferente.

4. Conclusiones y limitaciones de la investigación

En primer lugar nos proponemos recoger de nuevo las preguntas de esta investigación y ofrecer unas respuestas sintéticas a las mismas a modo de conclusión.

1) ¿Cómo es el proceso que siguen los afectados por un desahucio?

En relación a esta primera pregunta hemos podido ver que el proceso es normalmente muy largo y muy duro. La dureza proviene sobre todo de la precariedad emocional, de la incertidumbre y de la penuria económica que lo caracterizan.

Hemos podido identificar cuatro grandes etapas que nos ayudan a comprender qué pasa en dicho proceso y las transiciones que ocurren en el mismo. Asimismo hemos podido identificar algunos eventos críticos que hemos clasificado en desencadenantes, agravantes y paralizantes.

A la vista de dichas etapas y de dichos eventos es posible actuar con anticipación en el mismo y proponer medidas proactivas que permitan una mejor gestión del mismo a los afectados. Señalamos a los eventos críticos desencadenantes con un semáforo naranja indicando que algunas acciones son ya necesarias. Señalamos los eventos críticos agravantes con un semáforo rojo para indicar que las acciones son urgentes. Los eventos críticos paralizantes necesitan de una ayuda especializada.

Durante todo el proceso la incertidumbre es vivida como una auténtica espada de Damocles. Y hacia el final del mismo observamos una marcada dualidad entre aquellos casos que se cierran más o menos bien, y aquellos otros en los que se cierran mal y el calvario no cesa para los afectados.

El trabajo aparece como lo que permitiría salir de dicha situación. Y muchas veces su pérdida es lo que la ha provocado. Los afectados solicitan sobre todo trabajo más que comida u otro tipo de ayudas. Sin embargo, se ha detectado en el estudio que no todo tipo de trabajos vale. En situación emocional precaria, los trabajos temporales precarios pueden resultar perjudiciales.

2) ¿Cómo y por qué se desarrollan las emociones y sentimientos durante el proceso de desahucio?

Las emociones aparecen asociadas a ciertos eventos concretos. Hemos detectado en este estudio cuáles son las emociones que se relacionan de forma más importante con estos procesos de desahucio: Miedo, asco, rabia y lloro.

Por otra parte se ha podido asociar distintas emociones a eventos concretos. Por lo tanto sabemos ahora qué emociones aparecen con los eventos concretos que están en relación directa con los bancos, el desahucio, el mundo laboral y otros ámbitos.

La visión de la emociones en el tiempo, a través de los gráficos temporales contruidos, muestra una verdadera montaña rusa de emociones. Dichas emociones son sorpresivas, alternantes y de gran intensidad, especialmente las negativas.

Los sentimientos se asocian a diferentes períodos temporales de mayor duración que las emociones. En este estudio hemos mostrado cuáles son los sentimientos que predominan en las diferentes etapas del proceso.

Tanto el análisis de las emociones como el de los sentimientos muestra que los impactos emocionales en los afectados con muy elevados y además de muy larga duración. Dicha duración excesiva conlleva impactos colaterales graves y merece paliada en lo posible y tratada con ayuda especializada.

3) ¿Cómo viven de forma profunda dicho proceso las personas afectadas?

En relación a dicha pregunta aportamos un marco de referencia para intentar comprender como viven y sufren los afectados el largo proceso de desahucio. Dicho marco de referencia toma en cuenta las emociones y los sentimientos (EM-SE), la capacidad de creación de sentido de los afectados (CR), y las acciones que llevan a cabo durante el proceso (AC).

En primer lugar ha aparecido la idea de que los afectados tienen grandes dificultades en realizar un diagnóstico precoz en el proceso y, por lo tanto, en ser capaces de tomar medidas adecuadas desde el principio del mismo. Además hemos detectado que los afectados, ya en las etapas finales, son incapaces de encontrar sentido en lo ocurrido. No encuentran de ninguna manera sentido en relación a la profundidad del trauma que deben de pasar.

Vemos que durante el proceso los episodios emocionales negativos van aumentando de intensidad. En un primer momento las emociones negativas provocan dificultades en la creación de sentido que pueden acarrear decisiones y acciones equivocadas.

Al aumentar la presión del entorno, sobre todo en cuanto dejan de pagar sus cuotas, la precariedad emocional aumenta y el peligro de colapso es muy grande. Se trata de una situación que es una verdadera bomba de relojería.

En esta etapa es cuando los afectados finalmente solicitan la ayuda de las organizaciones sociales (Cáritas, Cruz Roja, PAH, etc.). El simple hecho de escucharles, informarles y además ayudarles les resulta como una gran bocanada de oxígeno que les permite al menos dos cosas: 1) empezar a resolver de nuevo los problemas, 2) ayudarles a recuperar su dignidad como personas.

En situaciones extremas los afectados pueden incluso soportar un doble impacto, doble colapso, que supone un derrumbe del mundo para ellos. Pierden el encaje con el mundo, se desconectan y son incapaces de llevar una vida normal. Necesitan de ayuda especializada para recuperarse.

4) ¿Cómo ayudan los agentes del entorno a las personas afectadas durante el proceso?

Para empezar se han identificado cinco agentes sociales relevantes en el proceso: Familia y entorno próximo; entorno empresarial; empresas en relación con la vivienda (incluye banca); administración pública; y organizaciones sociales.

En primer lugar se detecta a aquéllos que ayudan en el proceso. Entre ellos destacan sobre todo las organizaciones sociales. En concreto: Cáritas, Cruz Roja y PAH. En ocasiones la familia y el entorno próximo también presentan ayuda.

Los afectados suelen contactar con estas organizaciones sociales demasiado tarde, normalmente cuando ya están en situación de colapso y cuando la situación económica de la familia es desesperada. Aún así se observan beneficios rápidamente a partir de la intervención de dicha organizaciones que ya hemos resumido más arriba.

En segundo lugar aparecen los agentes del entorno que estorban en el proceso. En este grupo situamos a la mayoría de las administraciones (justicia, trabajo (INEM), sanidad), incluyendo administraciones locales, empresas y organismos públicos (formación, creación de empresa, etc.), y finalmente empresas de suministros (electricidad, teléfono, etc.).

En realidad el matiz en este grupo se encuentra en el hecho de que tal como funcionan, con significativa lentitud e ineficacia, en lugar de ayudar suponen una gran barrera y muchas veces una pérdida de tiempo para los afectados.

Finalmente hemos situado a la banca. La banca, en dicho proceso, se transforma y perjudica. Mientras los afectados van pagando todo suele ir bien. En el momento en el que dejan de pagar se observa que las formas de interacción entre banca y afectados cambian de forma significativa. A continuación listamos algunos de los cambios que se observan en la banca que han sido recogidos en el estudio:

- Aumento de la presión para cobrar (Entrevistas, llamadas al domicilio particular, etc.)
- Fechas límite muy cortas para aportar ciertos documentos o para tomar ciertas decisiones
- Malos consejos
- Información no clara o deficiente
- Humillación al exigir ciertas condiciones (i.e. Aportar los billetes de vuelta al país de origen como condición para obtener una dación en pago)

5) ¿Qué impactos se observan al final del proceso?

La mayoría de los casos analizados presentan claramente stress post-traumático de nivel elevado e incluso máximo. Por lo tanto estamos frente a un fenómeno con impactos brutales sobre las personas afectadas.

En cuanto a impactos concretos los más importantes son los siguientes:

- Reacciones de miedo e impotencia
- Larga duración
- Ha repercutido de forma negativa en la vida personal, social o profesional
- Problemas de salud
- Cambio en las prioridades de la vida
- Se ven como personas diferentes
- Cambio en hábitos y rutinas

En segundo lugar, después de haber respondido de forma sintética a las preguntas de investigación, pasamos a enumerar las propuestas de acción que hemos ido detallando mientras se desarrollaban todos los resultados del estudio en detalle. Dichas propuestas no pretenden ser exhaustivas, de momento no están desarrolladas en detalle, y únicamente pretendemos lanzar un poco de luz sobre las posibles acciones que se podrían poner en marcha para paliar estos procesos de desahucio. El siguiente cuadro muestra las 16 propuestas de acción presentadas:

Tabla 18: Propuestas de acción recomendadas a partir de la presentación de resultados del estudio

Propuestas de acción recomendadas	
1	Es conveniente tener una legislación clara sin ambigüedades y cláusulas contractuales comprensibles y transparentes. Además se necesitan plazos determinados en relación a la duración de las ayudas y subsidios.

2	Hay que asegurar que los afectados no acaban en los peores escenarios; es decir, sin casa y además con una deuda y/o sin domicilio fijo o con domicilios en condiciones precarias.
3	No perder o poder encontrar un trabajo es la mejor salida, y la más digna posible, en un proceso como el estudiado. Es necesario redoblar los esfuerzos para conseguir encontrar trabajo para las personas y familias en peligro de desahucio.
4	Aumentar la comunicación y la información en relación a lo que son los eventos críticos desencadenantes. Proporcionar ayuda desde el momento en que aparecen dichos eventos. Ajustar los gastos de la economía familiar.
5	En caso de surgir un evento crítico agravante, buscar ayuda inmediatamente y establecer una guía o protocolo con el fin de plantear ayudas, acciones y negociaciones urgentes y bien determinadas.
6	Evitar en lo posible llegar a una situación paralizante. Y, en el caso de hallarse en dicha situación, los afectados necesitan de una ayuda especializada con el fin de recuperar su estado normal.
7	Es importante evitar el componente inesperado en los eventos que se puedan gestionar y, por lo tanto, comunicar de forma adecuada. Para ello hay que saber elegir el momento y medir las palabras según el estado del afectado.
8	Es importante hacer todo lo posible para reducir la intensidad de emociones y sentimientos negativos. Además en cualquier caso es esencial reducir en lo posible la duración de estos procesos. Un proceso de mediación podría ayudar a cerrar esta situación probablemente mucho antes.
9	Los afectados necesitan ayuda y apoyo para poder realizar un diagnóstico adecuado y tomar medidas desde el momento en que aparece un evento crítico desencadenante. La información al respecto quizás ya se debiera proveer en el momento en que se firma una hipoteca.
10	Hay que seguir potenciando la labor que realizan las organizaciones sociales con los afectados. Todo este apoyo debería de llegar mucho antes en el proceso que siguen los afectados.
11	Hay que evitar a toda costa que los afectados entren en dicha situación de doble colapso. Es una experiencia verdaderamente traumática que exige de ayuda especializada para intentar recuperar a dicha persona, y conseguir que vuelva a hacer vida normal.
12	En primer lugar hay que potenciar la actuación de las organizaciones sociales (Cáritas, Cruz Roja, etc.). En segundo lugar sería importante conseguir que los afectados puedan acceder a dicho apoyo mucho antes en el proceso. Convendría desarrollar mecanismos (información, búsqueda activa, etc.) para hacerlo posible.
13	Las administraciones públicas y las empresas de suministros deberían de ofrecer caminos alternativos, más rápidos y eficaces, a las personas que se encuentran en situación de precariedad emocional.
14	Hay que establecer mejores estrategias con el fin de que los afectados puedan acceder a un trabajo digno.
15	Sería conveniente instaurar algún sistema de mediación o arbitraje, institucionalizado, entre el banco y los afectados con el fin de conseguir gestionar mejor el proceso desde que empiezan las dificultades hasta el final. Si este sistema de mediación fuera eficaz, equilibrado e igualitario quizás ni siquiera fuera necesario el tener que sopesar la figura de la dación en pago universal ...
16	Como vemos los impactos son diversos y profundos. Cualquier estrategia que se ponga en marcha con el fin de evitar dichos impactos tiene sentido y puede evitar mucho dolor. En el caso de soportar dichos impactos, los afectados

necesitan ayuda y, con mucha probabilidad, ayuda especializada.

Es importante situar las propuestas de acción en el tiempo. Aquí presentamos algunas de las más importantes aconsejando los momentos del proceso en los que ya convendría tenerlas en cuenta.

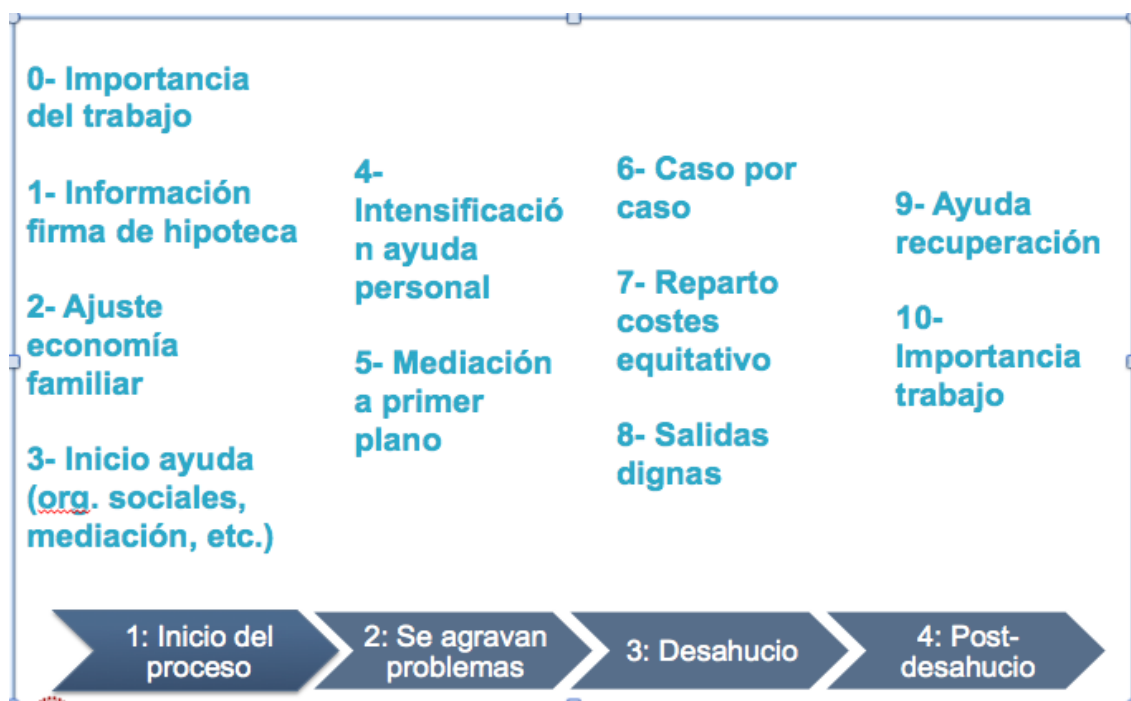
En la etapa inicial valdría la pena que, desde el momento en que se firma la hipoteca, se diera información sobre los riesgos posibles, sobre los eventos que pueden desencadenar un proceso de desahucio, y las posibles acciones encaminadas a paliarlos. En caso de que aparezca algún problema inicial es importante ayudar a las familias a que realicen ajustes económicos. Estaría bien que las organizaciones sociales ya pudieran echar una mano a las familias en dicho momento.

Si los problemas se agravan sería fundamental que un sistema de mediación pasara a primer plano. En este momento es necesario actuar con rapidez y contundencia y la ayuda de un tercero es muy importante. Asimismo es necesario intensificar la ayuda psicológica personalizada puesto que en este momento el peligro de degradación personal es muy elevado.

Si se llega a plantear el desahucio, deberíamos ser capaces de tratar caso por caso. Todos los casos merecen un análisis individual y de nuevo la figura de un mediador aparece como clave. En principio se debería de buscar un reparto de costes equitativo. Y finalmente se debería de asegurar que la salida pactada es digna.

El período de post-desahucio sigue siendo difícil aún en el caso de haber cerrado el proceso de forma digna. Es importante seguir apoyando a los afectados con el fin de conseguir su recuperación física y emocional.

Figura 5: Propuestas de acción recomendadas y situadas en el proceso



En tercer lugar dedicaremos una parte de esta conclusión a las limitaciones de este estudio. Hay que recordar para empezar que este estudio está basado en estudios de caso en profundidad por lo tanto permite descubrir cómo y por qué ocurren las cosas en relación a un fenómeno concreto que se estudia, en este caso el proceso de desahucio. Este tipo de estudio no permite cuantificar y por lo tanto podemos compartir lo que se ha descubierto pero no podemos decir en qué porcentaje exacto de la población concurren las circunstancias que se van descubriendo en el estudio.

Dicho esto, al tener ocho casos en profundidad tenemos suficientes casos para empezar a poder construir hipótesis sólidas en la dirección en la que están desarrollándose los procesos de desahucio y, además se tienen indicios significativos sobre los porcentajes, altos o bajos, que se podrían llegar a extrapolar en la población global de personas afectadas.

En este estudio se han realizado los análisis de proceso y relacional. Cabe aún profundizar en el análisis de contenido y situacional que podrían ofrecer aún algunas pautas adicionales en relación a los conceptos que se barajan y a los marcos de referencia contextuales que acompañan al estudio.

Otra limitación momentánea de este estudio es que al presentar esta primera versión escrita aún no hemos podido acabar de forma sistemática todas las conclusiones teóricas del mismo. Dichas conclusiones consisten en comparar los resultados empíricos obtenidos con la literatura utilizada con el fin de aportar nuevos marcos de referencia teóricos o simplemente aportar matices a las teorías existentes. Esperamos poder realizar dicho análisis en breve y presentarlo en una segunda versión de este documento.

Finalmente, y con el fin de aumentar la validez externa del mismo, y al tratarse de un estudio multidisciplinar, se necesita que otros investigadores especialmente de otras disciplinas hagan una lectura crítica del mismo y asimismo ayuden a anclar los resultados del estudio en sus respectivos cuerpos teóricos.

5. Bibliografía

Aron, R., *Leçons sur l'histoire*, Ed. de Fallois, 1989

Binsted, D., *Developments in Interpersonal Skills Training*, Gower, Aldershot, 1986

Calori, R., "Essai : Philosophizing on Strategic Management Models", *Organization Studies*, 19, 2, p.281-306, 1998

Carver C.S., Scheier M.F., "Origins and functions of positive and negative affect: A control-process view", *Psychological Review*, 97, 19-35, 1990

Christophe V., Rimé B., "Exposure to the social sharing of emotion: Emotional impact, listener responses and the secondary social sharing", *European Journal of Social Psychology*, 27, 37-54, 1997

- Damasio, A.R., "Emotion in the perspective of an integrated nervous system", *Brain Research Review*, 26, 83-86, 1998
- Darwin, C., "The Expression of Emotions in Man and Animals, en Ekman, P., (ed.), HarperCollins, 1998, 1872
- Easterby-Smith, M., Crossan, M., Nicolini, D., "Organizational Learning : Debates Past, Present and Future", *Journal of Management Studies*, 37:6, September 2000, pp.784-796
- Eisenhardt, K.M., "Building Theories from Case Study Research", *Academy of Management Review*, Vol.14, N.4, 1989, pp.532-550
- Ekman, P., "Are there basic emotions?", *Psychological Review*, 99, 550-553, 1992
- Ekman, P., "An argument for basic emotions", *Cognition and Emotion*, 6, 169-200, 1992
- Fontaine, J.R., at al., "The world of emotion is not two-dimensional", *Psychological Science*, 13 (2), 1050-1057, 2007
- Frijda, N., "Passions: l'émotion comme motivation", en Coletta, J.M., Tcherkassof, A. (eds.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, Hayen, 2003
- Frijda, N., et al., "The complexity of intensity: Issues concerning the structure of emotion intensity", en Clark M.S. (ed.), *Emotion*, p. 60-89, Thousan Oaks, 1992
- Gherardi, S., "Learning as Problem-Driven or Learning in the Face of Mystery?", *Organization Studies*, 20/1, 1999, pp.101-124, p.112
- Girin, J., « L'analyse des situations de gestion : éléments de théorie et de méthode », dans Martinet, A.C. (Ed.), *Epistémologies et sciences de gestion*, Economica, 1990
- Izard, C., *Human emotions*, Plenum, NY, 1977
- James, W., "What is an emotion?", *Mind*, 9, 1884
- Kim, D.H., "The Link between Individual and Organizational Learning", *Sloan Management Review*, Fall 1993, pp.37-50, p.39
- Kolb, D., *Experiential Learning: Experience as the source of learning and development*, Ed. Prentice Hall, 1984
- Leonard-Barton, D., "A Dual Methodology for Case Studies: Synergistic Use of a Longitudinal Single Site With Replicated Multiple Sites", *Organization Science*, Vol.1, N.3, 1990, 248-265
- Mathy, L., *Le partage social d'une émotion négative: Le degré d'adéquation de comportements d'auditeurs hypothétiques*, Univ. Catholique de Louvain, 1997

McPhee, R.D., "Alternate Approaches to Integrating Longitudinal Case Studies", *Organization Science*, Vol.1, N.4, 1990, pp.393-405

Merton, R., *Social Theory and Social Structure*, Ed. The Free Press, 1957

Mucchieli, A. *Les méthodes qualitatives, que sais-je ?*, Ed. Puf, 1994

Petkus, Ed, "A Theoretical and Practical Framework for Service-Learning in Marketing: Kolb's Experiential Learning Cycle", *Journal of Marketing Education*, Vol.22, N.1, April 2000, pp.64-70, p.64

Pettigrew, A.M., "Context and Action in the Transformation of the Firm", *Journal of Management Studies*, 24:6, 1987, pp.649-670

Pettigrew, A.M., "Longitudinal Field Research on Change Theory and Practice", *Organization Science*, Vol.1, N.3, 1990, pp.267-291

Pettigrew, A.M., "What is a processual analysis?", *Scandinavian Journal of Management*, Vol. 13, N.4, 1997, pp. 337-348

Pettigrew, A.M., « Success and Failure in Corporate Transformation Initiatives », dans Galliers, R.D., Baets, W.R., (Ed.), *Information Technology and Organizational Transformation*, Ed. John Wiley & Sons, 1998

Pettigrew, A., Massini, S., Numagami, T., "Innovative Forms of Organising in Europe and Japan", *European Management Journal*, Vol.18, N.3, 2000, pp.259-273

Pettigrew, A.M., Woodman, R.W., Cameron, K.S., "Studying Organizational Change and Development : Challenges for Future Research", *Academy of Management Journal*, Vol.44, N.4, 2001, pp.697-713

Plutchik, R., *The Psychology and Biology of Emotion*, HaperCollins, NY, 1994

Polanyi, M., *Personal Knowledge*, Ed. Routledge, 1957

Rimé, B., *Le partage social des émotions*, Ed, Puf, 2005

Schachter, S., Singer, J.E., "Cognitive, social and physiological determinants of emotional state", *Psychological Review*, 69, 379-399, 1962

Schein, E.H., "How Can Organizations Learn Faster? The Challenge of Entering the Green Room", *Sloan Management Review*, winter 1993, pp.85-92

Scherer, K.R., "On the nature and function of emotion: A component process approach", en Scherer, K.R., Ekeman, P. (eds.), *Approaches to Emotion*, Hillsdale, 1984

Scherer, K.R., "Feelings integrate the central representation of appraisal-driven response organization in emotion", *Speech Communication*, 40, (1-2), 227-256, 2004

- Scherer, K.R., "What are emotions? And how they can be measured?", *Social Science Information*, 44 (4), 695-729, 2005
- Senge, P., "Building Learning Organizations", *The Journal for Quality and Participation*, Vol.15, N.2, 1992, 30-44
- Shrivastava, P., "A Typology of Organizational Learning Systems", *Journal of Management Studies*, 20:1, 1983, pp.7-28
- Skinner, B.F., *About Behaviorism*, Ed. Knopf, 1974
- Starbuck, W.H., Hedberg, B., "How Organizations Learn From Success and Failure", *Cahiers de Recherche Larego* #39/1998, p.1
- Thompson, S.C., Janigian, A.S., Life schemes: "A framework for understanding the search for meaning", *Journal of Social and Clinical Psychology*, 7, 260-280, 1988
- Tomkins, S.S., *Affect, Imagery, Consciousness. The Positive Affects*. Springer, 1962
- Tomkins, S.S., *Affect, Imagery, Consciousness. The Negative Affects*. Springer, 1963
- Tsoukas, H., "Refining Common Sense : Types of Knowledge in Management Studies", *Journal of Management Studies*, 31, 6, 1994, pp.761-780
- Ulrich, D., Jick, T., Von Glinow, M.A., "High-Impact Learning: Building and Diffusing Learning Capability", *Organizational Dynamics*, 1994, pp.68-82
- Van de Ven, A.H., Poole, M.S., "Methods for Studying Innovation Developments in the Minnesota Innovation Research Program", *Organization Science*, Vol.1, N.3, 1990, p.313-335
- Wacheux, F., *Méthodes Qualitatives et Recherche en Gestion*, Ed. Economica, 1996
- Weick, K.E., "Theory Construction as Disciplined Imagination", *Academy of Management Review*, Vol.14, N.4, 1989, pp.516-531
- Weick, K.E., *Making Sense of the Organization*, Ed. Blackwell, 1995
- Wundt W., *Grundzüge der psychologischen psychologie*, Engelmann, 1874
- Yin, R.K., *Case Study Research: Design and Methods*, Ed. Sage, 1994