

# GRUPO DE TRABAJO Nº 32 SOCIOLOGÍA DE LAS EMOCIONES

COORDINA: EDUARDO BERICAT, UNIVERSIDAD DE SEVILLA

## SESIÓN I: Trabajo, organizaciones y redes sociales

Responsable: Alberto Martín Pérez. Consejo Superior de Investigaciones Científicas, [alberto.martin@cchs.csic.es](mailto:alberto.martin@cchs.csic.es)

### Comunicaciones:

Las exigencias emocionales en el trabajo: el caso de España.

J. Rosa Marrero Rodríguez, Universidad de la Laguna, España, [jrmarrod@ull.es](mailto:jrmarrod@ull.es)

Desde hace décadas la dimensión emocional en el trabajo concentra tanto la atención académica como empresarial. En gran medida, este interés tiene que ver con la importancia creciente de las actividades de servicios en las estructuras productivas de muchos países, al dar lugar a ocupaciones y empleos donde hay relaciones directas empleados-consumidores. También en el ámbito organizacional el management atiende a esta dimensión dada la creciente convicción de su relación con la consecución del buen clima laboral. Directa o indirectamente todo ello está vinculado al interés creciente de psicólogos, sociólogos y economistas por las emociones y sus repercusiones en la vida de las personas. Este trabajo pretende contribuir a este espacio de preocupaciones académicas con una suerte de radiografía de las exigencias emocionales en la población ocupada española. Así, las dos preguntas a las que pretende responder son qué colectivos se encuentran más afectados por las exigencias emocionales en el trabajo y a qué otras condiciones laborales se encuentran asociadas

¿Domesticar el trabajo? Explorando las dimensiones emocional y moral de los cuidados en el entorno familiar.

María Teresa Martín Palomo, Universidad Carlos III de Madrid, España, [mtmartin@polsoc.uc3m.es](mailto:mtmartin@polsoc.uc3m.es)

Esta comunicación propone una reflexión en el contexto de los estudios sobre el care (cuidados), un ámbito de investigaciones en el que se está generando una abundante literatura en los últimos años. En primer lugar, se analizan la complejidad y la especificidad de los cuidados desde una perspectiva que incluye, junto a la dimensión material, la emocional y la moral; para ello se exploran las posibilidades que presenta la herramienta conceptual 'domesticación del trabajo', que incorpora precisamente estas dimensiones renovando y ampliando el concepto de trabajo mismo. En segundo lugar, se examinan los cambios que han tenido lugar en nuestra sociedad respecto a la provisión de cuidados, a partir de la constatación de que, hasta el momento, las responsabilidades familiares en torno al cuidado no se están reorganizando entre hombres y mujeres, sino entre mujeres de diferentes generaciones y/o estatus sociales. A partir de una investigación etnográfica realizada en Andalucía, se estudia la forma en que interactúan algunos aspectos de las citadas dimensiones en los cuidados que se prestan en los entornos familiares, centrándose en la transmisión intergeneracional de saberes y competencias sobre cuidado.

Emociones en las relaciones administrativas: la interacción entre ciudadanos y funcionarios.

Alberto Martín Pérez, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, España, [alberto.martin@cchs.csic.es](mailto:alberto.martin@cchs.csic.es)

En la presente ponencia se analizan las emociones en las relaciones administrativas, es decir, las que se establecen entre la Administración, representada por los funcionarios que atienden al público, y sus administrados, es decir, los ciudadanos que acuden en persona a las oficinas de las distintas administraciones en busca de información, con el objetivo de realizar algún trámite y, en buena parte de los casos, con el fin de obtener el reconocimiento de un derecho. Se presentan los resultados de una investigación en curso (Proyecto Plan Nacional I+D+I, período 2010-2011) acerca de la relación

cotidiana de los ciudadanos con las administraciones de lo social. El proyecto analiza, mediante observación participante y entrevistas en profundidad, tres oficinas públicas: una oficina de la Seguridad Social, una oficina de empleo y un centro de servicios sociales. Se estudian las formas de la interacción entre ciudadanos y funcionarios. Se parte de la hipótesis según la cual dichas interacciones se constituyen en elementos fundamentales de la práctica cotidiana de las políticas públicas. En ellas, las emociones que se ponen en juego resultan fundamentales. La ponencia se concentra en las formas de presentación de los ciudadanos, en las formas de comunicación que establecen con los funcionarios, con especial atención a las distintas expresiones emocionales, y en los resultados de la interacción, no sólo en cuanto al reconocimiento de derechos, sino en términos de satisfacción o fracaso de la relación administrativa.

Por una sociología de la compasión: Variedades de asistencia a los pobres en la Florencia contemporánea. Daniel Guinea Martín, Universidad Nacional de Educación a Distancia, España, [daniel.guinea.martin@gmail.com](mailto:daniel.guinea.martin@gmail.com)

En este artículo presento dos tesis. La primera propone que hay una tensión intrínseca entre el sentimiento moral de la compasión y el ideal igualitario de la modernidad, puesto que el primero refleja una situación en la que, por definición, los interactuantes están en posiciones desiguales. Una manifestación de su conflicto aparece en el 'orden interaccional' (Goffman 1983) que forman víctima y benefactor. A cada una de las dos partes se corresponden las dos emociones básicas de un sistema de estatus desigual: el orgullo (manifiesto o tácito) del benefactor y la vergüenza de la víctima (Scheff 1997). Para validar esta afirmación estudio respuestas organizadas para aliviar el sufrimiento ajeno (Sznajder 2001: 1) en la forma de grupos de voluntariado. En concreto, me centro en el estudio de tres grupos de la ciudad italiana de Florencia que trabajan con personas sin hogar y/o en graves dificultades económicas, y cuyos voluntarios comparten expectativas igualitarias. Cada una de ellas articulan el ethos compasivo con el ideal igualitario de la modernidad produciendo un 'estilo de grupo' (Lichterman y Eliasoph 2003: 74; Bender 2003: 156, fn14) particular. El resultado más común de esta articulación son ordenes interaccionales frágiles por ser susceptible a ataques por parte de uno de los dos 'equipos' en juego, los voluntarios-benefactores o los asistidos-desafortunados. Como contraste con los grupos que conjugan el ethos compasivo con la ideología igualitaria, estudio también una asociación ligada a la iglesia católica cuyos voluntarios cuentan con una definición jerárquica de las relaciones sociales con los asistidos. En este grupo la compasión se conjuga con la representación cristiana del don como ágape. Como el caso del igualitarismo, el ágape encuentra límites interaccionales en la situación social concreta que los voluntarios organizan.

Apoyo emocional y redes sociales en Europa.

M<sup>a</sup> Dolores Martín-Lagos López, Universidad de Granada, España, [lmlagos@ugr.es](mailto:lmlagos@ugr.es)

Las investigaciones sobre redes sociales dividen a Europa en dos grandes modelos de países (Hollinger y Haller, 1990): Sur/este de Europa, con una mayor cercanía de las redes familiares y, Noroeste de Europa, con un modelo individualista de estilo de vida, donde cobran menos importancia las redes de apoyo familiar. Las diferencias entre ambos modelos son expresadas mediante variables económicas y culturales. La investigación también ha analizado la importancia de la cercanía en la provisión de apoyo social. Para proporcionar algunos tipos de apoyo, como el apoyo ante la enfermedad, es precisa la cercanía; para proporcionar apoyo emocional, las relaciones mediadas podrían suplir esta cuestión. Una tercera cuestión planteada en la investigación es si la cercanía puede provocar sentimientos de agobio o excesiva demanda por parte de la red. El objetivo de esta comunicación es describir y comparar las redes de apoyo emocional en Europa y conocer si, ante los procesos de movilidad espacial, las relaciones mediadas pueden sustituir a las relaciones cara a cara. Delimitar si existen diferencias en el valor de las relaciones cara a cara y las relaciones mediadas en ambos modelos de países. Y si existen diferencias en los niveles de exigencia de familiares y amigos entre proximidad/lejanía, norte/sur. Para comprobar los supuestos mencionados se emplea la base de datos de ISSP 2001 sobre redes de apoyo social. Diversas técnicas de análisis multivariable permitirán contrastar las hipótesis iniciales y avanzar en la investigación sobre redes sociales y apoyo emocional.

## SESIÓN II: Tecnologías, cuerpo y bienestar

Responsable: María Teresa Martín Palomo, Universidad Carlos III de Madrid,

### **Ponencia invitada:**

Soledad y vida en solitario de las personas mayores.

Juan López Doblas, Universidad de Granada, España, jdoblas@ugr.es

Las edades avanzadas ofrecen un marco bastante apropiado para el estudio sociológico de las emociones. Aparte de la trayectoria vital acumulada, es una época en la que suelen producirse cambios muy hondos en ámbitos fundamentales para los individuos como el laboral y el familiar. La jubilación y la viudez son, en efecto, acontecimientos que de un modo u otro suponen una quiebra con el tipo de vida que quizás se haya mantenido durante décadas y la llegada de una nueva realidad, a menudo de un día para otro y sin haberse preparado de antemano ningún tipo de estrategia de adaptación. He aquí terreno abonado para que emerjan intensas emociones, sentimientos de diversa índole, entre los cuales nos interesa sobremanera la soledad. En la ponencia reflexionaremos sobre ella, en base a los resultados de una investigación financiada en 2009 por el IMSERSO sobre las personas mayores que viven solas. Esta investigación ha utilizado metodología cuantitativa (análisis de datos censales) y cualitativa (técnica del grupo de discusión, aplicada a diferentes perfiles de actores sociales según el sexo y el hábitat). Abordaremos la soledad, en el polivalente significado que las personas mayores que viven solas le otorgan, como un sentimiento interno (relacionado con la viudedad y más en concreto con el vacío conyugal) y como una situación objetiva de riesgo (la doméstica, que genera a su vez otra sensación, la de indefensión: temor a sufrir una caída o una enfermedad fulminante sin tener a nadie al lado que pudiera socorrerles).

### **Comunicaciones:**

Tecnologías afectivas: emociones y mediaciones tecnológicas.

Amparo Lasén Díaz, Universidad Complutense de Madrid, España, alasen@cps.ucm.es

La ponencia presenta una reflexión acerca de la relación compleja entre emociones y las mediaciones tecnológicas de las relaciones y comunicaciones interpersonales, a partir en primer lugar de investigaciones empíricas sobre usos de las TICs, en especial teléfonos móviles y los llamados medios sociales, y, en segundo lugar, de los presupuestos de disciplinas como la informática afectiva (affective computing), usabilidad emocional y la sociología y la antropología de las emociones. Se presentará una cartografía de los aspectos afectivos de las TICs. Esta cartografía contribuye a criticar y problematizar algunos aspectos del modo en que las emociones son pensadas en el diseño de aplicaciones y tecnologías “afectivas”, que tienden a ignorar la construcción social y las diferencias culturales relativas a los sentimientos y a las experiencias afectivas. Las implicaciones afectivas de las TICs también suscitan cuestiones acerca de la privacidad y las consecuencias no deseadas de la exposición de información personal que no suelen ser tratadas por los teóricos de la informática afectiva, ni por aquellos que trabajan en la mejora de las experiencias afectivas a través del diseño tecnológico. La cartografía presentada en la ponencia está relacionada con las mediaciones tecnológicas de la sincronización afectiva necesaria para la creación y mantenimiento de la comunicación y de los vínculos interpersonales, así como la sincronización entre personas y aparatos. El papel de estas tecnologías en la configuración de la expresión de afectos, así como en la educación sentimental de los usuarios, es una de sus contribuciones a la reconfiguración de subjetividades y del ámbito de la intimidad. La ponencia argumentará por tanto porque los móviles y las aplicaciones actuales de Internet, como las llamadas redes sociales, pueden denominarse tecnologías afectivas, describiendo algunas de las maneras en que contribuyen a expresar, revelar, organizar, controlar y experimentar emociones positivas y negativas.

Los mecanismos de regulación emocional utilizados en nuestra sociedad, sobre todo a través de las nuevas tecnologías.

Jimena Cazzaniga Pesenti, Paula Lara Gonzalo, Universidad Complutense de Madrid, España, sssarava@hotmail.com

Frente a la idea que las emociones en el capitalismo no son importantes, se observa que las emociones en este sistema son un eje vertebrador de las relaciones sociales, que además pretende un control y autorregulación emocional cada vez más perfecto y seguro respondiendo a razones psicológicas, consumistas y economicistas. En este proceso de autorregulación emocional, las redes sociales asoman como un medio de interrelación que permite al sujeto controlar y regular sus emociones, así como su identidad. Frente al proceso de interrelación cara a cara, donde el sujeto no domina plenamente sus

señales no verbales o “gives off” en sentido Goffmaniano, las redes sociales permiten y buscan el control emocional del “yo”. Entendemos que este fenómeno emocional obedece a la emergencia de una personalidad psicológica en donde se pretende, la conservación, regulación y control del individuo. Por ello uno de las claves de éxito de las redes sociales es su capacidad de presentar un “yo” más correcto, perfecto y bello, esto es un “yo” no delatado por nuestras emociones y nuestra corporeidad. Entra en juego una presentación de un “yo” más auténtico, más controlado y que responde a la división cartesiana de cuerpo y mente, puesto que su presentación no está matizada por la corporeidad. El “yo” es más auténtico justamente porque no está matizado por lo corpóreo que “contamina” la presentación. Sin embargo, ¿cuáles son los límites de la descorporeización?

El cuerpo de la discapacidad: una suspensión emocional a través de la reproducción simbólica de la dominación.

Miguel A. V. Ferreira, Francisco Patricio Pedraza, Universidad Complutense de Madrid, España, [ferreira@um.es](mailto:ferreira@um.es)

El fenómeno de la discapacidad, desde una óptica sociológica, ha sido tratado y concebido como un fenómeno colectivo de opresión social radicado en las estructuras sociales. Pero cabe una interpretación según la cual la discapacidad es la experiencia inmanente y encarnada de unas personas expropiadas de su condición de tales. El cuerpo de la discapacidad, cuerpo performativamente conformado como a-normal, prácticamente constreñido a las lógicas del disciplinamiento clínico, al aislamiento y la invisibilidad, y subjetivamente asumido como “desgracia” se constituye en emocionalidad negada, en promesa permanentemente incumplida de “curación”, en negación, en última instancia y de manera irrevocable, de la humanidad racionalmente construida a partir del ideario cultural de nuestra etnocéntrica occidentalidad. Este trabajo muestra cómo es evidente, a partir del marco conceptual que ofrece la teoría bourdieana, llegar a la comprensión de la “experiencia corporal” de la discapacidad en términos de la reproducción sistemática de un habitus anclado en las lógicas de la dominación simbólica que las prácticas, representaciones y afectividades desarrolladas, a partir de la constitución de la modernidad occidental, sobre la discapacidad han promovido. Tener discapacidad implica situarse en un cuerpo cuya socialidad es conformada en los términos de una sistemática exclusión que se anuda, en negativo, en torno a las ficciones racionalistas que han configurado un ideal irrealizable de ser humano: experiencia, por tanto, de sufrimiento (corporal) de una ficticia enfermedad proclamada por los dictámenes expertos y normativos de la ciencia médica.

Bienestar subjetivo y calidad de vida en España. Aproximación a un estudio del bienestar desde la sociología de las emociones.

María Cascales Mira, Fundación Centro de Estudios Andaluces, España, [merypoole@yahoo.es](mailto:merypoole@yahoo.es)

Partiendo de un enfoque basado en la sociología de las emociones, en este trabajo se presenta una aproximación al estudio del bienestar y la calidad de vida en España. Nuestro estudio demuestra la preponderancia de los factores subjetivos sobre los objetivos. Tradicionalmente, el estudio de la calidad de vida se relacionaba con la dimensión objetiva del bienestar, y se medía a través de indicadores económicos como la renta, obviándose la percepción subjetiva de los individuos sobre su bienestar. Nuestro enfoque trata los elementos emocionales de la interactividad humana como fundamentales para alcanzar el bienestar social, por encima de los elementos objetivos. La metodología utilizada es de naturaleza cuantitativa. Se han explotado los datos de España de la Encuesta Social Europea 2006. Los resultados de nuestro estudio muestran una relación débil entre renta y bienestar. La influencia de los elementos valorativos y emocionales son más importantes a la hora de predecir la satisfacción de la población española. Los factores emocionales, tales como los vínculos sociales, se muestran cada vez más necesarios para alcanzar el bienestar social, al proporcionar unas redes sociales que permiten mitigar el impacto de las adversidades y proporcionar los elementos afectivos necesarios para tener una buena calidad de vida.

### SESIÓN III: Procesos emocionales

Responsable: María Dolores Martín-Lagos, Universidad de Granada, [lmilag@ugr.es](mailto:lmilag@ugr.es)

### **Ponencia Invitada:**

La cultura psicoterapéutica: una aproximación sociológica.

Helena Béjar Merino, Universidad Complutense de Madrid, España, [helena.bejar@gmail.com](mailto:helena.bejar@gmail.com)

El presente trabajo se enmarca dentro de la sociología de la cultura. El contexto general es la individualización, cuyo protagonista experimenta su existencia dentro de una permanente incertidumbre, pero al que la cultura impele a construir y reconstruir su vida como si ello se tratara de una expresión de su libertad. Se parte del supuesto de que la literatura de consejos (y dentro de ella los manuales de autoayuda) son el equivalente funcional de los manuales de conducta que N. Elías analizó. Si éstos estaban destinados a regir las maneras de mesa, los libros de autoayuda pretenden regir el ámbito íntimo. En este sentido pretenden regir no sólo normas de comportamiento sino también modelos del yo y de las relaciones sociales, en especial de los vínculos privados. La premisa de la que se parte es que el ideal de una vida buena ha pasado a estar basado desde un lenguaje moral a uno psicoterapéutico. También de que las reglas del “código positivo” están gestando una nueva coacción social en la forma de un conformismo moral de nuevo cuño. En el trabajo se revisan críticamente las líneas de investigación más importantes sobre la literatura de consejos.

### **Comunicaciones:**

Cultura emocional, terapia y ficción audiovisual. In Treatment como síntoma y reflejo de la cultura contemporánea.

Alejandro N. García Martínez, Alberto Nahum García, Universidad de Navarra, España  
[angarcia@unav.es](mailto:angarcia@unav.es)

Más en concreto, la serie se revela como una manifestación de la “cultura emocional” contemporánea, caracterizada por la creciente presencia de las emociones y del discurso terapéutico en todas las esferas de la vida social. El análisis y la vinculación entre este producto televisivo y dicha cultura emocional se desarrollarán en tres niveles: a) examinando el contenido textual de la serie –esto es, su semántica–, donde las emociones constituyen el tema central de su trama y personajes; b) estudiando la forma narrativa –estructura retórica– del texto, con el uso de recursos y estrategias filmicas que apelan en sí mismos a las emociones del público y a su interés cercano por este tema; c) y proponiendo un análisis de contenido y de la forma narrativa (semántica y retórica) que permita la consideración de esta serie como un producto cultural específico que ha gozado de una buena acogida tanto por público como por crítica. Mediante este último nivel –el de la pragmática–, cabe concluir que este peculiar producto televisivo refleja de forma privilegiada la relevancia de las emociones en las sociedades contemporáneas y el particular modo de enfrentarlas y gestionarlas.

Un recorrido crítico por el concepto de satisfacción (Acercamiento desde la sociología de las emociones).

Santiago Ramos Espina, Abel Yuen Durán, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, España  
[santiago.ramos@cchs.csic.es](mailto:santiago.ramos@cchs.csic.es)

En los últimos años el número de estudios (publicados) que trabajan en torno al concepto de satisfacción ha aumentado considerablemente, así como la vaguedad a la hora de definir dicho concepto. En nuestra trayectoria investigadora hemos encontrado que desde diferentes perspectivas (investigación social, investigación de mercado) se intentan llevar a cabo mediciones de la satisfacción con la finalidad de evaluar, interpretar e incluso predecir el comportamiento futuro de los actores sociales en base a su grado de satisfacción con una situación determinada. Podemos decir que los errores sobre los que se incurre a la hora de realizar estas tentativas son bastantes y bastante serios, casi todos ellos derivados de racionalizar aspectos que no son tan racionales y que en el fondo derivan de las expectativas personales y sociales de cada actor y grupo social. Partiendo de la hipótesis de que no podemos entender la acción de los sujetos pensantes sin tener en cuenta que dichos sujetos son también “sintientes” proponemos un recorrido crítico en el que intentaremos proponer un modo alternativo de acercamiento al concepto de satisfacción sin renunciar al uso triangulado de las diferentes metodologías y a una visión integrada y comprensiva de la sociología como disciplina integradora.

Emociones y literatura de autoayuda.

Fernando Ampudia de Haro, Universidade Nova de Lisboa, Portugal, [fernandoampudia@gmail.com](mailto:fernandoampudia@gmail.com)

La ponencia que se propone tiene como objetivo la reconstrucción y análisis de los códigos de emocionalidad contenidos en la literatura de autoayuda. Como material empírico, se ha seleccionado un conjunto de textos aparecidos en España desde 1960 hasta la actualidad. Desde ahí, van a ser explorados

los preceptos y argumentos que conforman tales códigos de acuerdo con la perspectiva teórica de los procesos civilizatorios propuesta por Norbert Elias. A través del estudio diacrónico de estos textos se ponen de manifiesto las continuidades y discontinuidades en los patrones de regulación emocional que propone la autoayuda. Finalmente, con arreglo a presupuestos neofoucaultianos, se estudia la base social de estos códigos como manifestación de una racionalidad política liberal.

Síntesis y caracterización del vínculo en la pareja heterosexual. Procesos emocionales

Mikel Subiza Jiménez, Universidad Pública de Navarra, España, mikelsubiza@hotmail.com

La comunicación que quiero presentar para el próximo congreso tiene el objetivo de transmitir como los actores interiorizan el vínculo social en la pareja heterosexual y las consecuencias que esto tiene en la organización social. La hipótesis de partida es que los actores sienten, perciben hacia otros actores; y que para mantener el ideal de pareja comienzan una lucha contra las percepciones que el cuerpo recibe en el transcurrir de la acción social. Esta interiorización del vínculo en pertenencia, propiedad genera alianzas que conforme vamos observando los niveles agregados de la sociedad, por un lado genera desigualdad, por querer de forma natural lo mejor para los “míos” y por el otro detienen como consecuencia de la este tipo de interiorización la comprensión de la sociedad multicultural, y por tanto dificulta la gestión de la diversidad identitaria. La población diana a la que se dirige esta investigación es la de jóvenes comprendidos entre los 25 y los 35 años, censados en Pamplona. La obtención de los datos se procede por medio de la entrevista en profundidad; datos tratados por medio de un análisis de discurso. En cuanto a los resultados obtenidos se entiende que los actores siente, perciben hacia otros actores de forma vital. Vitalidad detenida como consecuencia de la lucha por un ideal. La pareja.

Notas sobre las gramáticas de la amistad

José Diego Santos Vega, Universidad Complutense de Madrid, España, diegosantosvega@yahoo.es

En esta comunicación intentamos indagar en las maneras en que está afectando la vida social actual, caracterizada por una profunda inestabilidad e incertidumbre, a los ámbitos de la vida cotidiana y privada, centrandó nuestra atención en las relaciones amistosas. Hasta fechas recientes, la amistad apenas había sido analizada por la sociología, aunque poco a poco se van realizando progresos en este campo, tanto en España como fuera de sus fronteras. Aquí, queriendo contribuir humildemente a acercar más la amistad a la sociología, presentamos a debate nuestra investigación, todavía en marcha, cuyo objetivo fundamental es dar cuenta de las diferentes gramáticas que orientan las actuaciones en las relaciones amistosas, de las “reglas prácticas” que utilizan los individuos para manejarse en esas relaciones de amistad, señalando criterios de aceptabilidad sobre qué, cómo y cuándo es efectivamente una relación de amistad. Para facilitar la reconstrucción de tales gramáticas, hemos creído pertinente la realización de entrevistas en profundidad o cualitativas, prestando atención además a las especificidades referidas a la edad, al género y al nivel educativo. Finalmente, avanzamos provisionalmente algunos de los resultados obtenidos en esta investigación que evidencia la existencia al menos de dos gramáticas que delimitan diferentes maneras de conceptualizar y dar forma a las prácticas amistosas, fraguando bien en “amistades espesas”, bien en “amistades personalizadas”.