



2018ko urtarrila
enero 2018

Hacer sociología con las emociones

Contenidos

p.2 El interés de las ciencias sociales por las emociones.

p.3 ¿Qué puede aportar el estudio de las emociones?

p.4 ¿Qué metodologías permiten acceder a estudiar emociones?

p.5 ¿Con qué herramientas tecnológicas contamos para ello?

p.6 ¿Cómo aplicar este enfoque? Posibles líneas de investigación incorporando el análisis de las emociones en la investigación sobre el Tercer Sector Social de Euskadi (TSSE)

p.10 Bibliografía

Desde el Observatorio abordamos proyectos de investigación diversos en su tamaño y características y, al diseñar cada uno de ellos, hacemos una reflexión sobre qué perspectiva adoptar y qué herramientas metodológicas utilizar. En concreto, la sociología de las emociones nos ofrece perspectivas y herramientas de interés en el ámbito de la intervención social.¹

Los afectos y las emociones nunca han estado ausentes en los estudios que hemos realizado. Recordemos, por ejemplo, los estudios [TSS: un conjunto de miradas con voz propia](#) y [El acompañamiento social: construyendo relaciones que transforman](#).

Este último subrayaba, en relación con el trabajo de acompañamiento, el elemento emocional como un factor clave para profundizar en la relación con las personas a las que acompañamos y en los aspectos emocionales que ponemos en juego como personas que acompañamos.

Adoptar este enfoque, dando a las emociones una mayor centralidad de la habitual en el análisis, nos ha obligado a reflexionar sobre cómo han abordado las ciencias sociales su estudio y a considerar qué herramientas teóricas y metodológicas nos pueden ser de utilidad para incorporarlas como un elemento significativo en algunas de nuestras investigaciones.

A continuación os ofrecemos una síntesis de la sistematización y reflexión que hemos realizado, esperando que algunas de estas ideas os puedan servir de inspiración y tengan utilidad para las personas u organizaciones que queráis abordar proyectos de investigación, o de análisis de la realidad social u organizacional, desde una "**sociología con emociones**".

¹ Entendiendo por tal el que conforman las actividades definidas en el artículo 4 de la ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi y, en particular, los servicios sociales, la promoción del acceso al empleo y cualquier otra actividad desarrollada en los espacios de interacción entre ámbitos, políticas y sistemas como los espacios socio-laboral, socio-habitacional, socioeducativo, socio-sanitario, socio-judicial, sociocultural u otros, con el fin de promover la inclusión social, la cooperación al desarrollo, el reconocimiento de los derechos de toda la población y su ejercicio efectivo por las personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desprotección, discapacidad y/o dependencia.

1. El interés de las ciencias sociales por las emociones

Aunque parezca evidente la importancia que las emociones tienen en la vida social, tradicionalmente las ciencias sociales han prestado poca atención a esta cuestión.

Algunos autores clásicos, como Weber, Durkheim o Simmel, habían tenido en cuenta el papel de las emociones en sus análisis, aunque de manera secundaria, sin ubicarlas en la centralidad de los fenómenos sociales.

Sin embargo, durante las tres últimas décadas, un creciente interés por las emociones ha permitido al pensamiento sociológico suplir el déficit de conocimiento sobre la dimensión social de las emociones, aportando una variedad de estudios al respecto y desde una pluralidad de aproximaciones (desde las teorías dramaturgicas, el interaccionismo simbólico, la teoría de los rituales de interacción o, incluso, desde perspectivas macro-sociológicas).

Las emociones y los afectos han pasado así a formar parte del análisis de diversos fenómenos sociales: los movimientos sociales, las relaciones afectivas, la participación política, los usos de las nuevas tecnologías, etc. E incluso, se han convertido en sí mismas en objeto de estudio.

De este modo, y de manera cada vez más generalizada, las ciencias sociales asumen que el universo simbólico de las y los actores sociales (de las personas), está compuesto por ideas y cogniciones, pero también por valores y emociones; emociones que son reflejo, condición, substrato último, de toda reflexividad humana y social (Bericat, 2000).

La dimensión emocional (afectiva, pasional, sentimental) está íntimamente vinculada a la sociabilidad, a la esencia de las personas como seres relacionales. Los vínculos afectivos constituyen la esencia de lo social, el núcleo mismo de nuestro "ser y estar con otras".

De ahí la necesidad de no obviar su importancia para el análisis social en general y en el ámbito de la intervención social en particular.

Estudiar las emociones supone acceder a los fenómenos sociales desde una perspectiva más integral, que nos acerca más y mejor a su naturaleza multidimensional y compleja, y tiene una especial relevancia en la intervención social y en cualquier otra intervención relacional.

"las ciencias sociales asumen que el universo simbólico de las y los actores sociales (de las personas), está compuesto por ideas y cogniciones, pero también por valores y emociones"

2. ¿Qué puede aportar el estudio de las emociones?

Hay diferentes formas de abordar el análisis social de las emociones aunque, según Bericat (2000), son tres las principales líneas de trabajo que la sociología tiene ante sí al considerar las emociones como su objeto de estudio.



- **La sociología de la emoción**, es decir, incorporar las emociones como objeto de estudio haciendo uso del aparato conceptual y teórico de la sociología ya disponible. Se trata de una sociología aplicada a la variedad de afectos, emociones, sentimientos o pasiones presentes en la realidad social, que entiende que la mayor parte de las emociones humanas se nutren y tienen sentido en el marco de nuestras relaciones sociales.
- **La emoción en la sociología**, es decir, incorporar la emoción al núcleo teórico fundamental de la sociología. Se trata en este caso de alcanzar una comprensión social de los sentimientos, de construir un armazón teórico para su análisis.
- **La sociología con emociones**, es decir, incorporar el componente emocional a los estudios sobre los fenómenos sociales (Bericat, 2000), como puerta de acceso a un análisis más rico y comprensivo de los mismos.

Las dos primeras líneas de trabajo tienen como objeto de estudio las emociones en sí mismas, la primera desde un punto de vista más aplicado y utilizando las herramientas teóricas y metodológicas ya existentes; la segunda, construyendo teoría para la comprensión social de las emociones. A diferencia de estas, la sociología *con* emociones, incorpora la dimensión emocional como dimensión de estudio de fenómenos, procesos, prácticas, etc.

Es esta última línea la que aquí más nos interesa ya que introducir la perspectiva emocional en los estudios sociales, como hemos señalado, permite enriquecer la comprensión de fenómenos sociales complejos y es muy relevante en el ámbito de la intervención social.

El mejor exponente de esta sociología con emociones es el trabajo de Arlie Hochschild (1979).

Esta autora entiende que una persona es al mismo tiempo consciente y sintiente, y por eso su interés se centra en los sentimientos conscientes que participan en el juego de la vida social. Hochschild (1990) dice que las emociones reflejan la perspectiva vital de la o del actor en sus contextos, marcando de esta manera una vía de acceso diferente para el análisis social.

Según Hochschild (1975), las emociones están cargadas de significados y cumplen una función de señal, una especie de sexto sentido que indica la relevancia para la o el propio actor de una situación dada. Es decir, las emociones permiten detectar la significación que las situaciones sociales tienen para las personas, por lo que su estudio permite entender los sentidos y significados que para las personas tienen los acontecimientos, los procesos, las prácticas, etc.

En definitiva, la sociología o ciencia social con emociones aporta un análisis más profundo y comprensivo, recoge la perspectiva vital y contextual de las y los actores sociales y permite entender las acciones y situaciones así como los sentidos que éstas tienen para las personas.

“las emociones permiten detectar la significación que las situaciones sociales tienen para las personas, por lo que su estudio permite entender los sentidos y significados que para las personas tienen los acontecimientos, los procesos, las prácticas, etc.”

En el ámbito de la intervención social:

- No se trata de estudiar solo las emociones sino también los procesos, las prácticas, las situaciones sociales,..., incluyendo la dimensión emocional.

Este enfoque, y también otros, incorpora la mirada de las personas destinatarias de la intervención y de otras personas (socias, voluntarias, remuneradas,...). Pero, a diferencia de otros, no sólo les da voz y la recoge, sino que permite también profundizar en los sentidos y significados que las situaciones,..., adquieren para las personas que las protagonizan y el sentido y significado que les otorgan a partir de su experiencia.

- Nos parece imprescindible poner en valor el componente (inter)subjetivo y emocional para evaluar el aporte diferencial de las organizaciones del TSS en la intervención social, complementando otros enfoques de carácter normativo, más centrados en resultados que en procesos, más cuantitativos que cualitativos o incluso economicistas.

¿Cómo medir y otorgar valor, por ejemplo, a las emociones generadas en el marco de una relación de gratuidad con el voluntariado y su impacto en la vida y en la calidad de vida de las personas voluntarias y destinatarias?

3. ¿Qué metodologías permiten acceder a estudiar emociones?

El acceso a los sentidos emocionales que las diferentes situaciones y realidades sociales tienen para las personas puede abordarse desde varios enfoques metodológicos. A continuación presentamos someramente dos de esos enfoques y algunas herramientas metodológicas que permiten acceder al estudio de las emociones.

Por un lado, la **etnometodología** se enfoca a revelar los procesos de interacción (Godbold, 2014), los procesos de construcción de sentido de las personas en situaciones cotidianas.

Según Coulon (2005) la etnometodología: trata de comprender cómo perciben las personas, cómo describen y proponen juntas una definición de la situación; y entiende que la realidad social está siendo creada constantemente por las y los actores.

Se centra en la búsqueda de los métodos empleados por las personas para dar sentido y realizar sus acciones más cotidianas: comunicarse, tomar decisiones, razonar.



Por otro lado, la **etnografía** trata de captar significados y reglas de acción social en un contexto particular. Tiene una intención dialógica, se basa en la intersubjetividad y pretende reflejar las prácticas y los discursos de los agentes tal y como se imbrican en una forma de vida (Velasco y Díaz de Rada, 1997).

Entre otras utilidades, la etnografía puede ayudar a conocer mejor las condiciones empíricas de existencia de las personas e instituciones cuyas prácticas se desea evaluar, y a suscitar diálogo entre ellas, así como a reformular los problemas y situaciones, tal y como estos son vividos por las personas (Velasco y Díaz de Rada, 1997).

4. ¿Con qué herramientas metodológicas contamos para ello?

Las herramientas cualitativas son las que más comprensivamente permiten acceder a los sentidos y significados emocionales de las situaciones sociales para las personas.

De entre ellas, el análisis de contenido de documentación y la observación participante (cuando es posible) permiten realizar análisis de algunas dimensiones (la textual y la práctica, respectivamente), pero son sin duda las entrevistas en profundidad las que de manera más directa permiten el acceso a la significación emocional.

Además de la entrevista en profundidad individual, la opción de entrevistas conjuntas con dos personas en diálogo constituye una opción muy interesante.

Si bien a través de una entrevista individual se puede profundizar en qué significación afectiva y emocional ha podido tener una experiencia concreta para alguien, una entrevista dialogada permite el acceso a los significados y sentidos emocionales intersubjetivos/compartidos que las personas otorgan a determinada experiencia o situación.

Además, permite el acceso a los matices de las interacciones en tiempo real y encarnados (*embodied*) para entender lo que Holmes (2015) llama reflexividad emocional, es decir, la interpretación intersubjetiva de las emociones propias y de los demás, y cómo esas emociones son representadas.

5. ¿Cómo aplicar este enfoque? Posibles líneas de investigación incorporando el análisis de las emociones en la investigación sobre el Tercer Sector Social de Euskadi (TSSE)

Las líneas de investigación que se pueden abordar son muchas y con aplicaciones diversas. A continuación vamos a plantear algunas que desde la experiencia del Observatorio nos resultan, a priori, más interesantes. Evidentemente, no agotan todas las posibilidades que ofrece el enfoque, tan sólo son una primera pincelada para invitar a la reflexión.

Una primera línea de investigación en la que podría aplicarse este enfoque se refiere a las normas emocionales y la cultura emocional de las organizaciones.

Entendiendo las organizaciones como sistemas con cultura propia en la que se recogen experiencias, procedimientos, hábitos, valores, etc., las emociones constituyen indudablemente parte de dicha cultura.

Las normas y procedimientos que forman parte de las organizaciones, además de a la conducta, también se aplican a las emociones y entonces podemos hablar de normas emocionales (*feeling rules*, de acuerdo con Hochschild, 1979).

La cultura está plagada de normas emocionales que regulan qué, cuándo, cómo y cuánto debemos sentir. Según Hochschild (1990), una determinada cultura emocional contiene, además de normas emocionales, creencias acerca de las emociones y nociones acerca de cómo debemos atender, codificar, apreciar, gestionar o expresar sentimientos.

“Entendiendo las organizaciones como sistemas con cultura propia en la que se recogen experiencias, procedimientos, hábitos, valores, etc., las emociones constituyen indudablemente parte de dicha cultura.”

En este sentido nos podemos preguntar sobre ¿qué tipo de significados son importantes para nuestra organización? ¿Qué lugar ocupan las emociones en la cultura de nuestra organización? ¿Qué tipo de frases podemos reconocer como nucleares a la hora de transmitir nuestra cultura organizacional? ¿Qué sentimientos podemos reconocer en las dinámicas organizativas?

Una segunda línea de investigación podría estar también relacionada con las normas emocionales pero esta vez aplicadas a lo que Hochschild (1979) llama gestión emocional (*emotion management* o *emotion work*). Esta

gestión emocional es un componente básico de los requerimientos laborales de muchos puestos de trabajo en el tercer sector social.

Hochschild (1975) sostiene que las emociones están cargadas de significados, de sentidos anclados en contextos socio-históricos específicos que poseen una dimensión normativa, expresiva y política. La dimensión normativa se fundamenta en el hecho de que las normas sociales, como acabamos de decir, se aplican a la conducta pero también a las emociones.

Las situaciones sociales inducen un conjunto de emociones en las y los actores, pero también incorporan controles que afectan a sus sentimientos (Bericat, 2000).

Las normas emocionales constituyen un modo de control social que define lo que debemos sentir en diversas circunstancias, indicando cual es el sentimiento apropiado y deseable en cada caso. Las normas indican la intensidad, dirección y duración del sentimiento, y cuando nos alejamos de ellas se produce una disonancia.

Las normas de expresión emocional (*expression rules*) señalan a las personas qué emociones, hasta qué grado y en qué circunstancias pueden ser expresadas.

El concepto de gestión emocional (*emotion management* o *emotion work*) se refiere a las acciones por las que intentamos modificar el grado o la cualidad de una emoción o sentimiento (Hochschild 1979).

“Esta línea de investigación puede aplicarse, por ejemplo, a la definición que se hace de los requerimientos asociados a algunos perfiles de actividad remunerada y voluntaria en el TSSE, al estudio de las interacciones que se producen entre las personas trabajadoras, voluntarias, destinatarias..., o al análisis y mejora de la gestión de las emociones en la intervención relacional y en las organizaciones..”

Esta línea de investigación puede aplicarse, por ejemplo, a la definición que se hace de los requerimientos asociados a algunos perfiles de actividad remunerada y voluntaria en el TSSE, al estudio de las interacciones que se producen entre las personas trabajadoras, voluntarias, destinatarias,..., o al análisis y mejora de la gestión de las emociones en la intervención relacional y en las organizaciones.

<p>En relación con este aspecto podemos preguntarnos: ¿existen algunos sentimientos o maneras de sentir que son más valorados, o algunos sentimientos o maneras de sentir que son más rechazados, por la cultura de nuestra organización? ¿Cómo se realiza la gestión de las emociones en el ámbito de la intervención? ¿Y en el ámbito organizacional? ¿Qué espacios existen en la organización para hacernos conscientes de la dimensión emocional? ¿Existen espacios para supervisar o mejorar en la gestión o digestión de estas emociones?</p>

Por último, **una tercera línea de investigación** se centraría en las relaciones y su intersubjetividad. Esta es una línea muy amplia que podría concretarse de muy diversas maneras: relaciones laborales, relaciones con las personas destinatarias y/o sus familias, con el entorno, etc. Nosotras vamos a proponer centrarla en la intervención social, entendida ésta como un marco de construcción de relaciones, un espacio intersubjetivo de interacción.

Fantova (2003) afirma que la intervención social se compone básicamente de relaciones para cambiar relaciones. Entendiéndola así, el foco del análisis ha de recaer al menos en parte en la relación, necesariamente intersubjetiva, que se establece entre las personas en el marco de la intervención.

Se trata, como señalan Ruiz Ballesteros et al. (2012) de observar a las personas que participan en la intervención social y cómo éstas se construyen y se configuran dentro del proceso de intervención.

En ese marco intersubjetivo que supone la intervención social, el análisis de las emociones y de la experiencia subjetiva supone acceder a los sentidos y significados que se producen y que resultan fundamentales para entender cómo se define la situación de intervención y cómo se produce la interacción entre las personas que participan en ella.

En esta línea, hay algunos trabajos que han ahondado en la dimensión emocional de la intervención social.

Por ejemplo, González Portillo y Jaraíz Arroyo (2016) han profundizado en su investigación en los efectos que las prácticas de intervención producen en las subjetividades de las personas, así como en las percepciones que éstas tienen del proceso y en los sentimientos que se generan durante el mismo.

Ruiz Ballesteros et al. (2012) indican que los estudios sobre intervención y participación apenas consideran los efectos de las prácticas participativas sobre las y los profesionales a nivel subjetivo, y en la mayoría de los casos éstos aparecen diluidos y homogeneizados dentro de las organizaciones en las que trabajan.

Los mismos autores apuntan que, además de las relaciones de poder, los conocimientos diferenciales y la cultura organizativa, es necesario tener en cuenta la dimensión subjetiva de la relación entre personas profesionales y destinatarias participantes porque desde esa dimensión se puede comprender que esa relación no es consecuencia mecánica del contexto sistémico en el que se produce.



En este sentido puede ser interesante preguntarnos ¿cómo son las relaciones que desarrollamos con los y las compañeras de trabajo y con las personas a las que acompañamos? ¿Cuáles son las emociones más relevantes que emergen de estos contextos relacionales? ¿Qué significados y qué relatos podemos elaborar sobre los espacios relacionales, tanto organizativos como a nivel de intervención?

Estas son sólo algunas ideas, preguntas y propuestas que desde el Observatorio queremos lanzar para invitar a la reflexión y para repensar, entre todas y todos, la importancia que la dimensión emocional tiene en la labor de las organizaciones del TSSE en general y en el análisis de la realidad social en particular.

Para profundizar

Bibliografía

- Bericat, E.** (2000). **La sociología de la emoción y la emoción en sociología.** *Papers*, 62, 145-176
- Coulon, A. **La etnometodología.** Madrid: Cátedra, 2005
- Fantova, F.** (2003). **Comunicación y relación en la intervención social y en la gestión de calidad.** En Setien, M.L.; Sacanell, E. (coords.), *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias* (pp. 177-188). Valencia: Tirant lo Blanch
- Godbold, N.** (2014). **Researching emotions in interactions: seeing and analysing live processes.** *Emotion Review*, 0 (0), 1-6
- González Portillo, A.;** Jaraíz Arroyo, G. **Sentimientos en trabajo social: un estudio de caso desde la perspectiva profesional.** Comunicación presentada en el *XII Congreso Español de Sociología*, 2016. Disponible en: <http://www.fes-sociologia.com/sentimientos-en-trabajo-social-un-estudio-de-caso-desde-la-perspectiv/congress-papers/2030/>
- Hochschild, A.R.** (1975). **The sociology of feeling and emotion: selected possibilities.** En Millman, M.; Kanter, R.M. (ed.), *Another voice. Feminist perspectives on social life and social science* (pp. 280-307). Nueva York: Anchor Books
- Hochschild, A. R.** (1979). **Emotion work, feeling rules and social structure.** *American Journal of Sociology*, 85 (3), 551-575.
- Hochschild, A. R.** (1990). **Ideology and emotion management: a perspective and path for future research.** En Kemper, Th.D. (ed.), *Research agendas in the sociology of emotions* (117-144). Albany: State University of New York
- Holmes, M.** (2015). **Researching emotional reflexivity.** *Emotion Review*, 7(1), 61-66.
- Ruiz Ballesteros, E.;** **González Portillo, A.;** **Sánchez Medina, J.** (2012). **Profesionales frente a la intervención participativa.** Comunicación y dimensión subjetiva. *Gazeta de Antropología*, 28(1), 1-17.
- Velasco, H.;** **Díaz de Rada, A.** (1997). **La lógica de la investigación etnográfica.** Madrid: Editorial Trotta

Referencias bibliográficas

- Castillo, R.** (2018). **Acompañando. Construyendo relaciones que transforman.** Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia Disponible en: <https://goo.gl/6U2erp>
- Damasio, A.** (1994). **Descartes' error: emotion, reason, and the human brain.** New York: Putman's
- Nussbaum, M.** (2001). **Upheavals of thought: the intelligence of emotions.** Cambridge: Cambridge University Press. Disponible en: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511840715>