

INVESTIGACION SOBRE DESAHUCIOS

Presentación de resultados y posibles pistas de actuación

Barcelona, 19 de marzo de 2013

Con la colaboración de:



Dr. Juan Ramis-Pujol
Profesor del Departamento de Dirección de
Operaciones e Innovación – ESADE
Miguel Ángel Cortés
Colaborador de Investigación

Esta obra está bajo licencia:



- 1- Estamos frente a un **drama de gran envergadura**
- 2- Los **datos estadísticos no** permiten conocer en **profundidad** las vivencias de los afectados
- 3- **No** parece haber una **forma clara y eficaz** de **tratar el fenómeno**
- 4- Se espera la aparición de una **nueva ley** de desahucios **en breve**

1- Conocer en profundidad la vivencia de los afectados durante todo el proceso de desahucio

2- Producir conocimiento y herramientas que ayuden a prevenir y gestionar mejor el proceso de desahucio a los afectados

3- Producir conocimiento que ilustre la toma de decisión de las personas responsables; incluyendo al legislador.

1- Investigación cualitativa:

- Ocho casos retrospectivos estudiados en profundidad
- Colaboración de Càritas para la elección de dichos casos



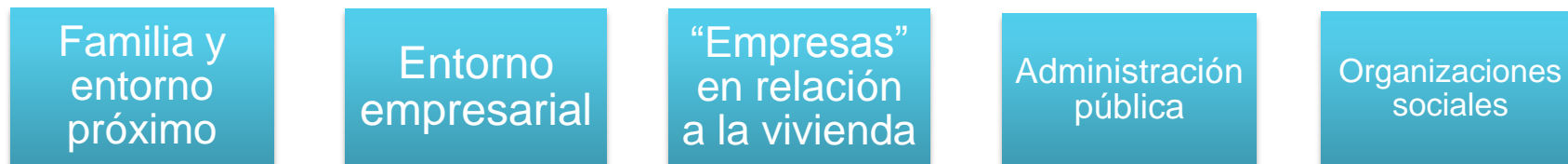
2- Orientada a conocer el cómo y el por qué del fenómeno: Identificación de pautas (contextuales y de proceso) y de relaciones. Preguntas de investigación:

- ¿Cómo se desarrolla en detalle el proceso de desahucio?
- ¿Cómo piensan, actúan y qué sienten los afectados durante el proceso?
- ¿Cómo se explican y se desarrollan los eventos críticos que surgen durante el proceso?
- ¿Cómo intervienen los diferentes actores relevantes en el proceso?

3- No busca de momento la cuantificación. Encuesta masiva para más adelante.

- 1- Revisión bibliográfica y síntesis de las principales teorías en relación a los sentimientos y la creación de sentido (Documento de 20 páginas)
- 2- Construcción de un **meta-marco de referencia** en el que se sitúa el estudio
- 3- Recogida de datos a través de entrevistas en profundidad (Grabación de las entrevistas)
- 4- Guía de entrevista y herramientas desarrolladas a partir de la revisión teórica y de otros estudios empíricos similares.
- 5- **Herramientas de entrevista:**
 - Mapa de emociones
 - Mapa de sentimientos
 - Gráfica temporal en DIN A-3 para cada entrevistado
 - Cuestionario sobre stress post-traumático
 - Cuestionario sobre reacciones frente a obstáculos
 - Cuestionario sobre creación de sentido
 - Cuestionario sobre impactos finales del proceso
- 6- Tratamiento de datos incluyendo análisis de proceso y relacional.
- 7- Construcción de pautas, relaciones y marcos de referencia

Elementos de Contexto



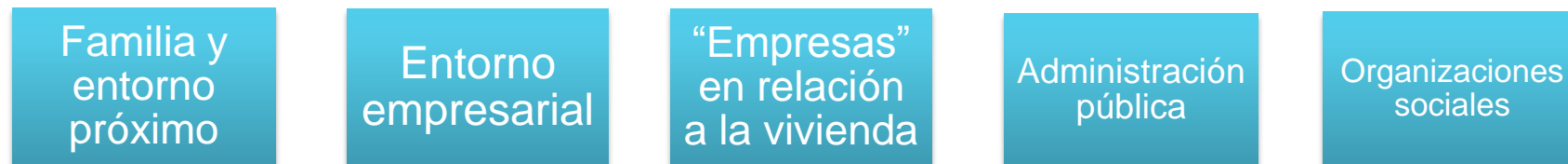
Etapas de Proceso



- A. Emociones, sentimientos y eventos emocionales
- B. Visión global del proceso y de sus dificultades
- C. Las dificultades en profundidad
- D. El entorno de los afectados
- E. El impacto final del proceso en los afectados

- A. Emociones, sentimientos y eventos emocionales**
- B. Visión global del proceso y de sus dificultades**
- C. Las dificultades en profundidad**
- D. El entorno de los afectados**
- E. El impacto final del proceso en los afectados**

Elementos de Contexto



Etapas de Proceso



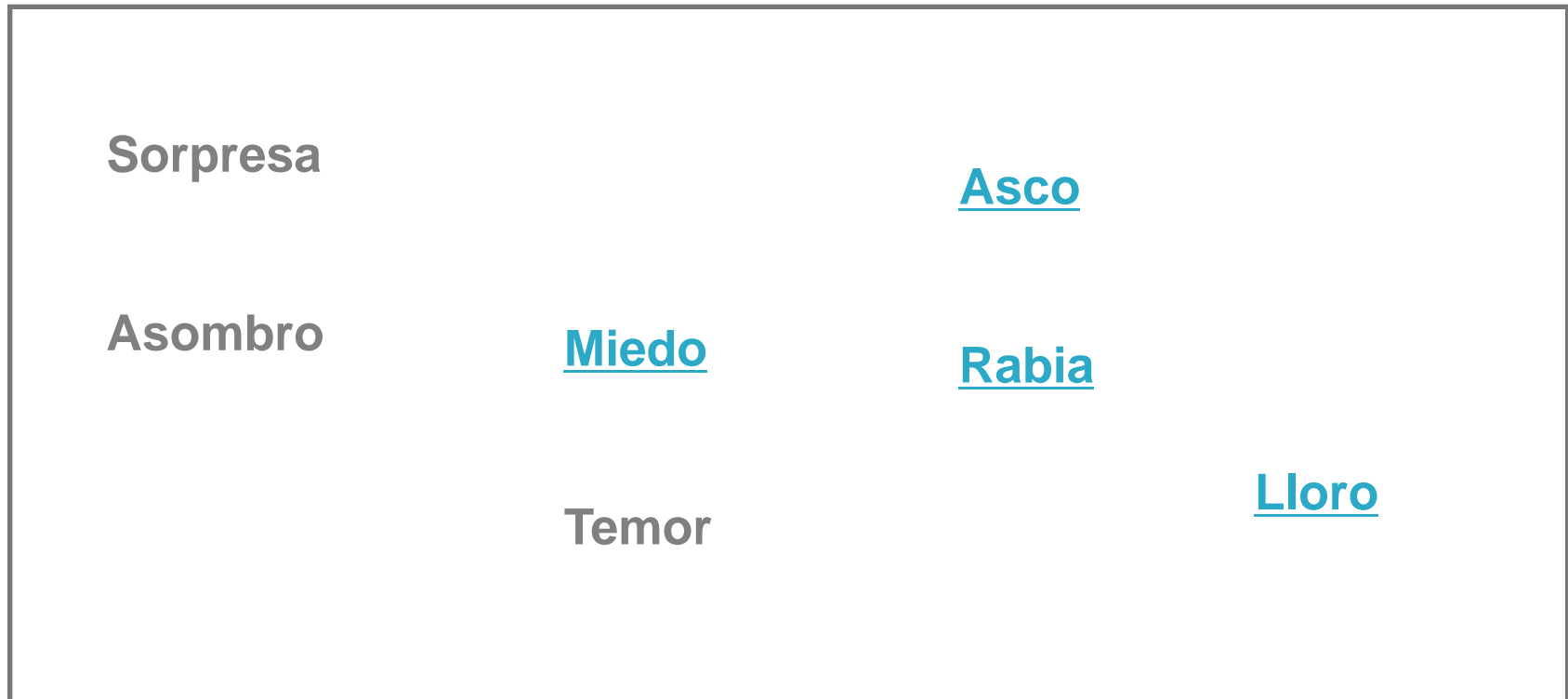
A.1- Emociones típicas en el proceso de desahucio (MAPA de EMOCIONES)

A.2- EVENTOS del proceso asociados a los episodios emocionales: AGRUPAMIENTOS por ORIGEN

A.3- Sentimientos típicos en el proceso de desahucio (MAPA de SENTIMIENTOS)

El estudio de basa en 17 emociones iniciales de las que un **40%, 7 emociones**, son las que acaban destacando en el proceso (y en azul las más repetidas)

MAPA DE EMOCIONES – Proceso de desahucio



- 1- Cartas del banco (Rabia)
- 2- Banco presiona para pagos (Sobresalto, sorpresa, rabia)
- 3- Amenaza con plazos muy cortos (Miedo, terror, rabia, lloro)**
- 4- Aumento de cuotas (Rabia)
- 5- Problemas graves de pago (Sobresalto)
- 6- Renovación de hipoteca (Alegría)
- 7- Cláusulas abusivas (Asco, desprecio)**
- 8- Entrevistas con el director (Asombro, asco, hilaridad)**

En azul los mencionados como más intensos



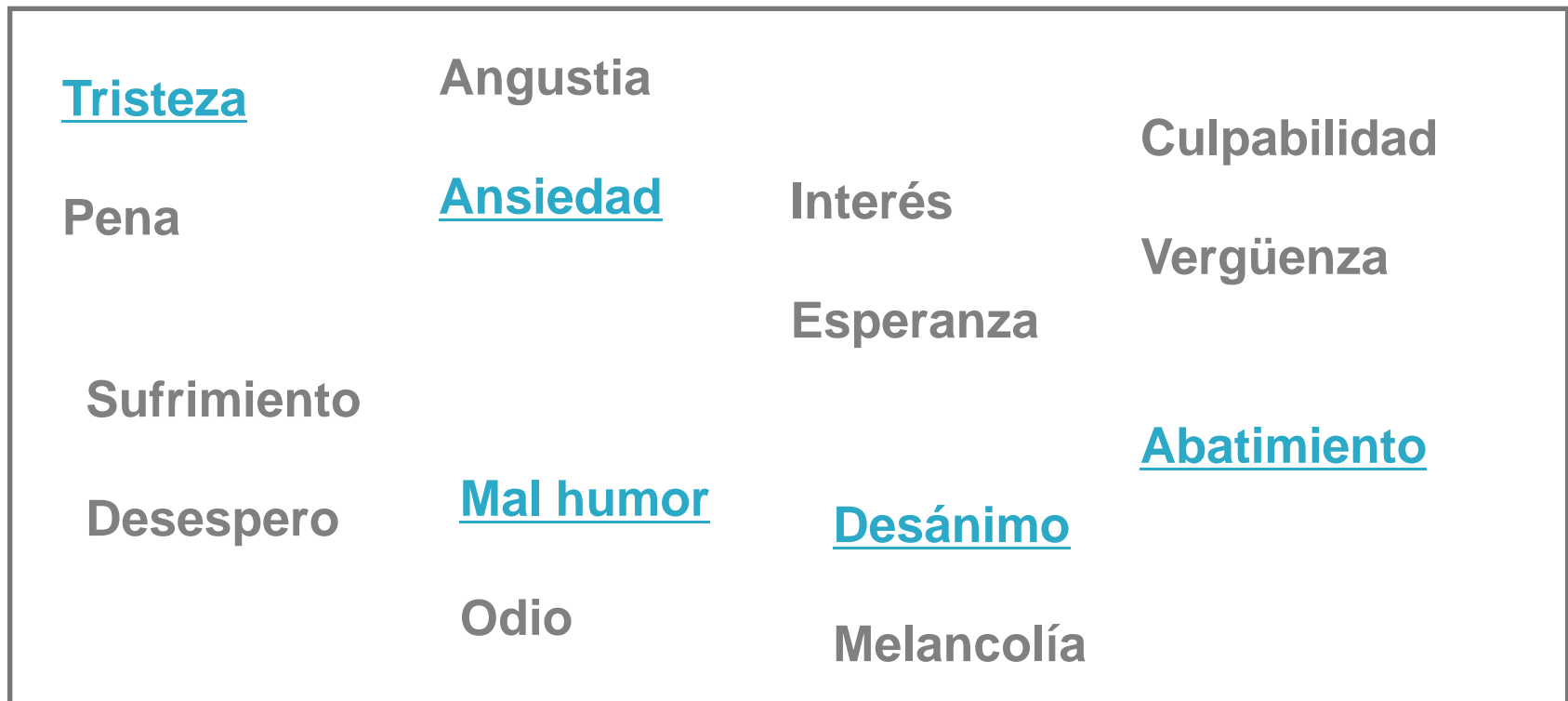
- 1- Citación judicial (Asombro, rabia, lloro)
- 2- Carta de ejecución (Temor, pánico, asco, desprecio)
- 3- Ejecución (Cólera)
- 4- Entrega casa (Pena, rabia, alegría, alivio)
- 5- Proceso de negociación de dación (Sorpresa, asco, rabia)
- 6- Concesión dación y alquiler social (Lloro, alegría)
- 7- Ingreso en centro de acogida (Pánico, temor, miedo)

En azul los mencionados como más intensos



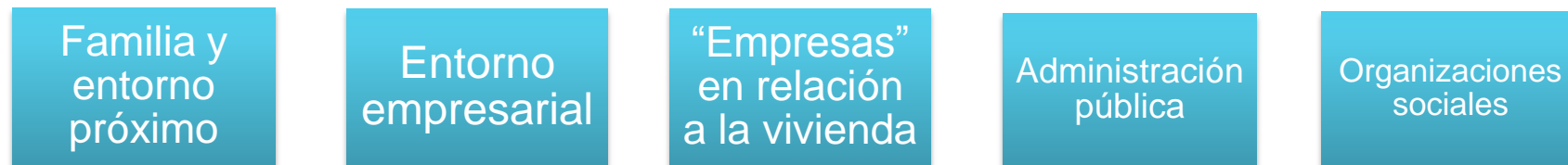
El estudio de basa en 23 sentimientos iniciales de las que un **54%, 15 sentimientos**, son los que acaban destacando en el proceso (y en azul los más repetidos)

MAPA DE SENTIMIENTOS – Proceso de desahucio



- A. Emociones, sentimientos y eventos emocionales
- B. Visión global del proceso y de sus dificultades**
- C. Las dificultades en profundidad
- D. El entorno de los afectados
- E. El impacto final del proceso en los afectados

Elementos de Contexto



Etapas de Proceso



B.1- Emociones y eventos emocionales (LINEAS TEMPORALES)

B.2- LISTAS de EVENTOS EMOCIONALES CRÍTICOS CLASIFICADOS en: desencadenantes, agravantes y paralizantes

B.3- DINÁMICAS de superación de obstáculos (El caso de los eventos paralizantes)

B.4- Sentimientos típicos en el proceso de desahucio (LOCALIZACION en el PROCESO)

B.5- OTRAS PAUTAS relativas al proceso



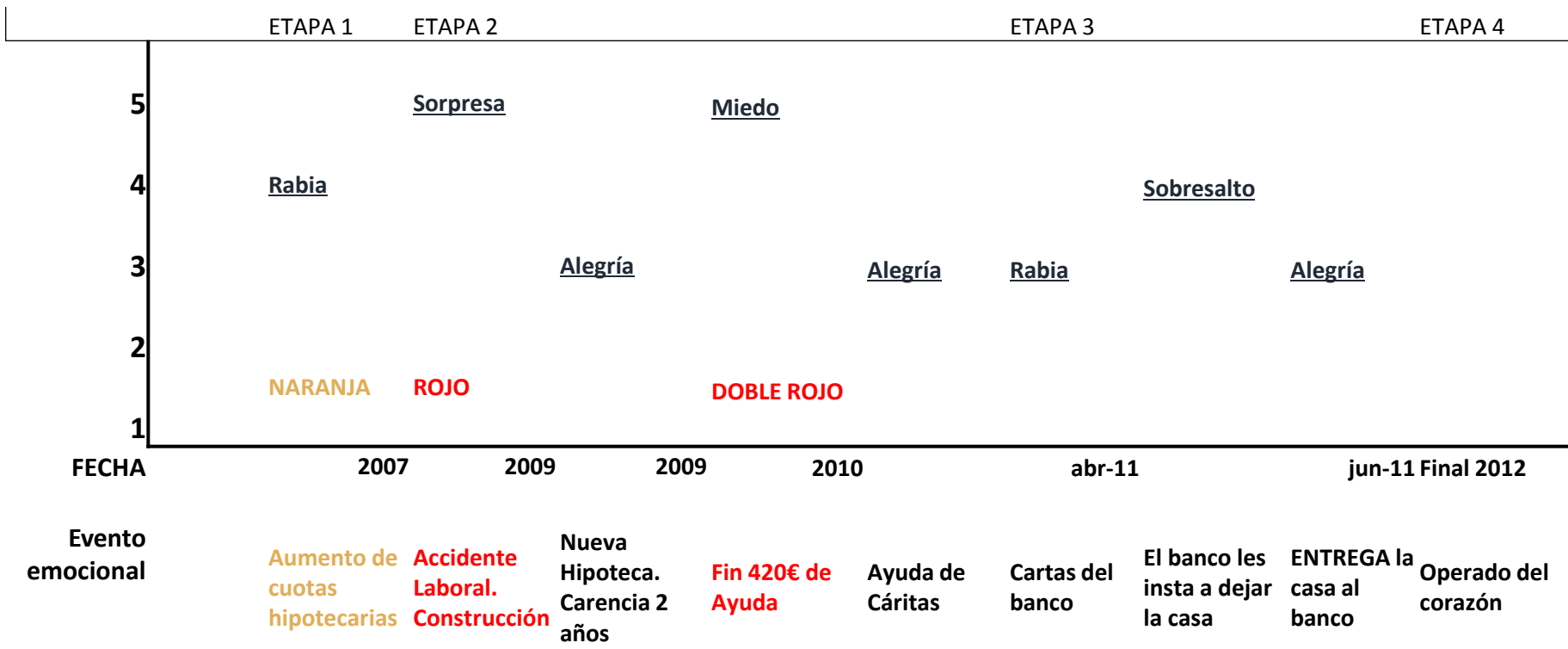
Pauta de la MONTAÑA RUSA emocional:

- Son sorprendidas / Inesperadas
- Son alternantes (Aunque predominan las negativas)
- Son intensas (Especialmente las negativas)

La **analogía**, es incluso mucho más reveladora si imaginamos una de esas **montañas rusas** que se han construido en un **entorno de oscuridad**. Lo desconocido y lo inesperado multiplican la intensidad de la experiencia

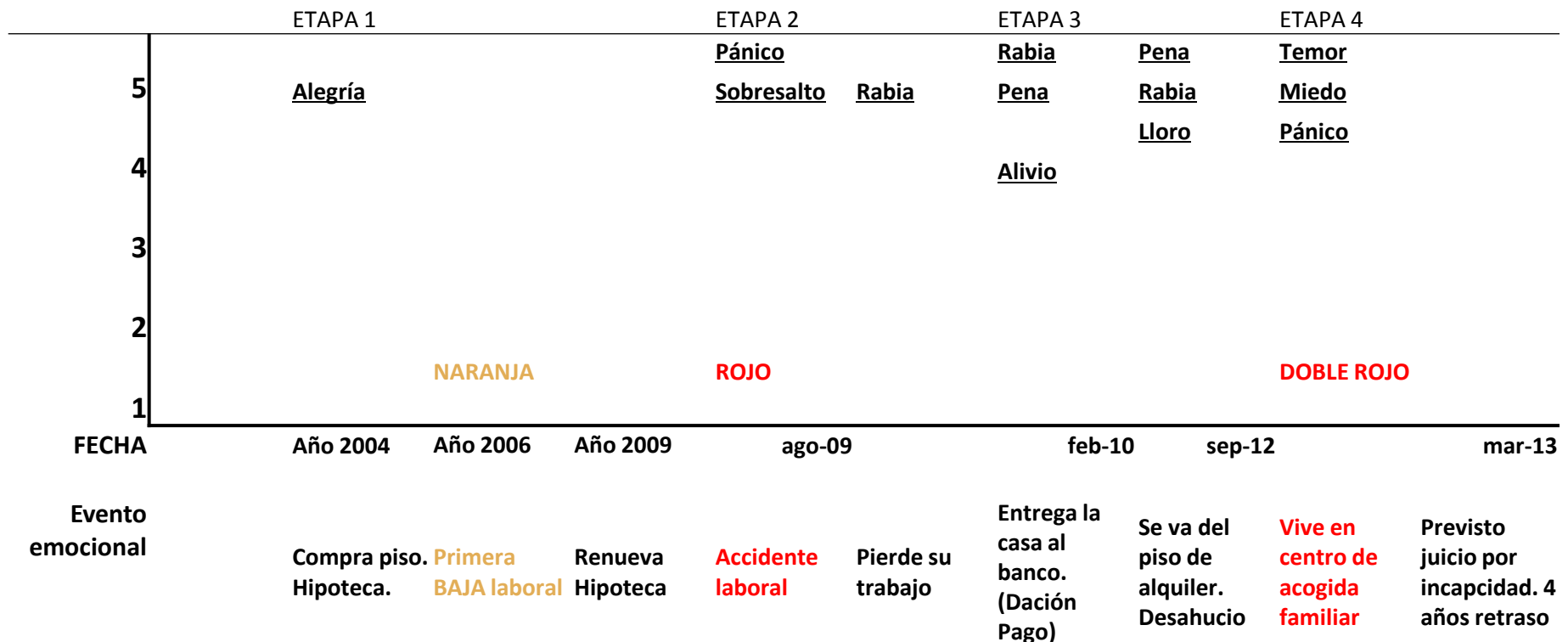


AM SINTESIS EVENTOS EMOCIONALES - MONTAÑA RUSA EMOCIONAL



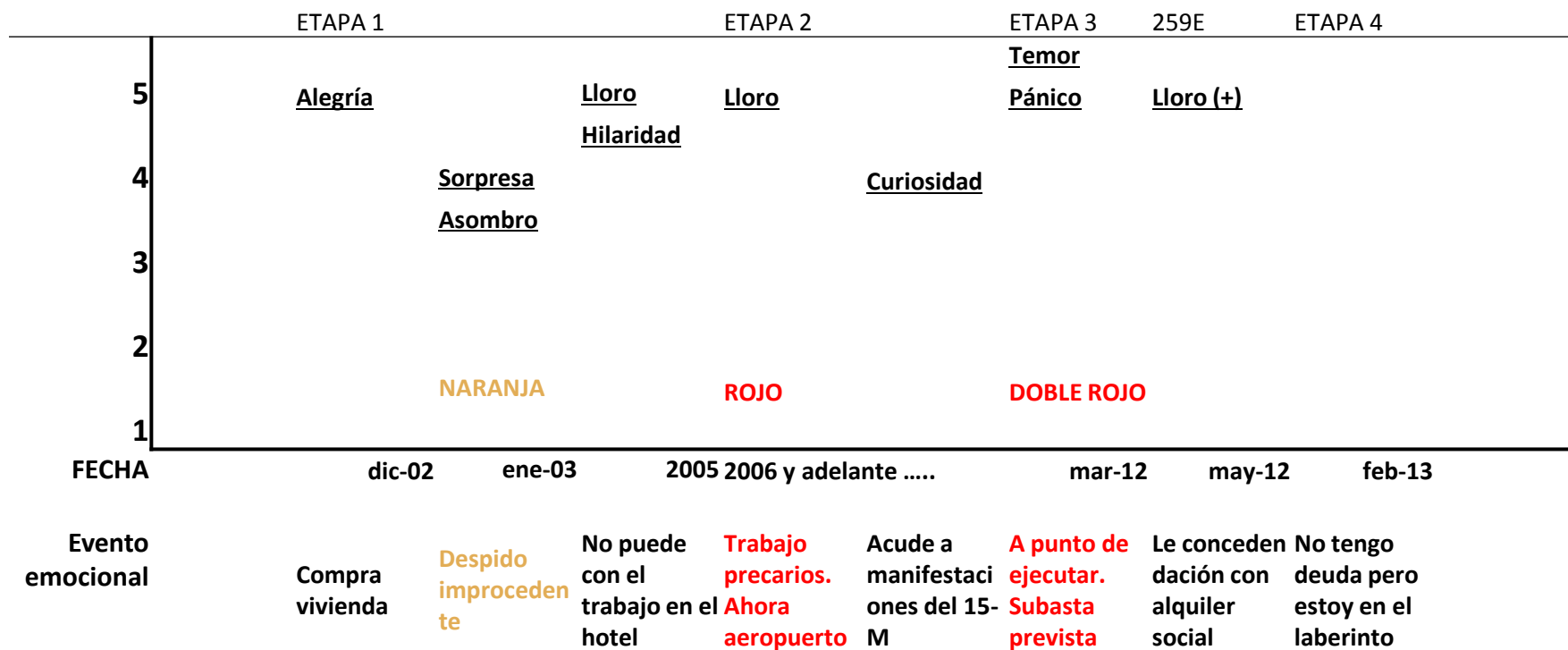
SINTESIS EVENTOS EMOCIONALES - MONTAÑA RUSA
EMOCIONAL

MA



SINTESIS EVENTOS EMOCIONALES - MONTAÑA RUSA EMOCIONAL

AL



- 1- Aumento de cuotas hipotecarias
- 2- Se anuncian recortes en la empresa
- 3- Primera baja laboral
- 4- Disminución de la facturación del negocio
- 5- Separación matrimonial con impacto económico
- 6- **Pérdida de trabajo**

Ejemplos de semáforo con el color naranja

En azul ya que también aparece como un evento agravante



- 1- **PROBLEMA:** No se hace un diagnóstico temprano
- 2- **RAZÓN:** El afectado desconoce el problema y no recibe ni ayuda ni información en ese momento
- 3- **RESULTADO:** Se contempora y no se establecen acciones paliativas tempranas
- 4- **CONCLUSIÓN:** Pérdida de una primera oportunidad para reaccionar
- 5- **RECOMENDACIÓN:** Hacer llegar información y ayuda al afectado desde el inicio del proceso

Análisis
eventos:
semáforo con
el color
naranja

- 1- Accidente laboral
- 2- Enfermedad grave (depresión)
- 3- Pérdida de trabajo
- 4- Víctima de un proceso de usura
- 5- Ausencia de ayudas (i.e. Autónomos)
- 6- Precariedad laboral continuada

Ejemplos de semáforo con el color rojo

1- **PROBLEMA:** Se hace de repente demasiado grande y fuera de control

2- **RAZÓN:** No se había previsto la situación y afecta de lleno a la capacidad de pago

3- **RESULTADO:** Se entra en período de gran inestabilidad y empiezan algunas acciones reactivas sin objetivos claros

4- **CONCLUSIÓN:** Pérdida de un tiempo precioso en un momento crítico

5- **RECOMENDACIÓN:** Buscar ayuda inmediatamente y establecer un conjunto de negociaciones y acciones guiadas

Análisis
eventos:
semáforo con
el color rojo



1- Ya no puede pagar

2- Acoso del banco (presión y sobre todo fechas límite)

3- Cartas del juzgado (sobre todo comunicación de fecha de subasta)

4- Acumulación de enfermedades (Depresión)

5- Imposibilidad de encontrar trabajo

6- Sin domicilio fijo

Ejemplos de
semáforo con
doble color
rojo

Proceso habitual para pasar de un estado a otro en una situación controlada:



Proceso probable cuando nos encontramos con un obstáculo considerable en la etapa de ejecución:



Proceso descrito al encontrarse los afectados frente a los eventos paralizantes:



Semáforo
con doble
rojo:
Parálisis /
Depresión

La **depresión**, normalmente asociada al colapso, acaba representando el **mayor gran obstáculo** en el proceso que siguen muchos afectados

Se **informan y piden ayuda** cuando ya es **tarde**

Alegría		Culpabilidad	
Triunfo		Vergüenza	Aceptación
Sorpresa (a)	Desespero	Despecho	Tranquilidad
Preocupación	Frustración	Mal humor	
	Ansiedad	Pena	Abatimiento
Ansiedad (b)	Angustia	Melancolía	
Sufrimiento	Sufrimiento	Odio	Estafa
			Engaño

1: Inicio del proceso

2: Se agravan problemas

3: Desahucio

4: Post-desahucio



1- Durante todo el proceso: PAUTA de la ESPADA de DAMOCLES:

- Incertidumbre subsidios
- Incertidumbre cuotas y condiciones

2- Dualidad al final del proceso:

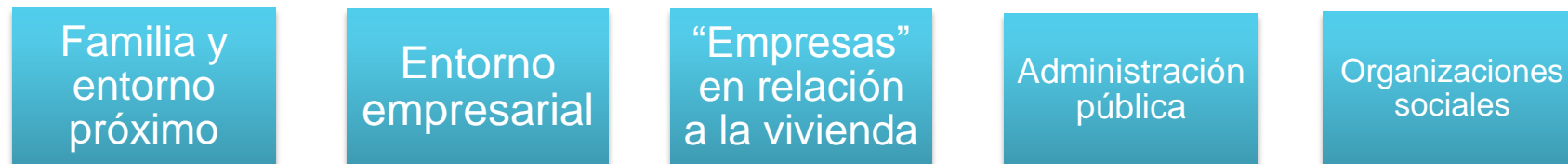
- Sensación liberadora con dación + alquiler
- Situación dramática en casos mal cerrados

3- Lo que más se echa en falta por los afectados durante todo el proceso es un TRABAJO (“lo cambiaría todo”)



- A. Emociones, sentimientos y eventos emocionales
- B. Visión global del proceso y de sus dificultades
- C. Las dificultades en profundidad**
- D. El entorno de los afectados
- E. El impacto final del proceso en los afectados

Elementos de Contexto



Etapas de Proceso



C.1- Algunas PAUTAS sobre la creación de sentido y la actuación de los afectados

C.2- PAUTAS de la BOMBA de RELOJERÍA y del COLAPSO

C.3- PAUTA del DOBLE COLAPSO y la imposibilidad de recomponer las piezas (Stress post-traumático)

C.4- Algunos PENSAMIENTOS que nos acercan a la experiencia vivida

1- **Incapaces** de hacer un **diagnóstico temprano** (CR):

- No tienen experiencia
- No tienen ayuda ni información
- Por lo tanto no hay acciones tempranas adecuadas

2- Al empeorar los episodios emocionales incrementa la probabilidad de tomar **malas decisiones** precipitadas:

- Enfado con un jefe que acaba en petición de baja voluntaria

Disfunción en 2: **EM-SE // CR // AC**

3- En situación de **colapso y de presión creciente** del entorno algunos empiezan a sopesar el **suicidio**

Disfunción en 3: **EM-SE // CR // AC**

4- Se va a buscar ayuda tarde (**Cáritas, PAH, etc.**) pero ello supone un **punto de inflexión**:

- Animar, ayudan a recomponer el proceso de creación de sentido y a arrancar de nuevo

Recuperación en 4: **EM-SE -- CR -- AC**

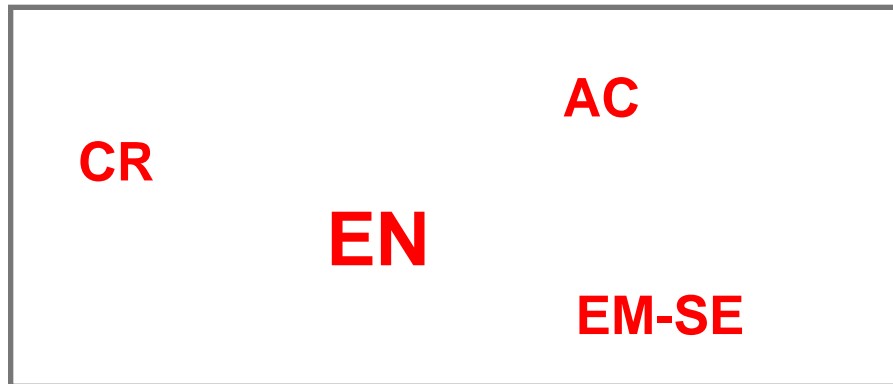
5- Aún así al **final del proceso**, aunque lo intenten, **no encuentran sentido** en el proceso (**CR**):

“Busco y no encuentro sentido en todo lo vivido”

6- **PAUTA del BLOQUEO** al final proceso: Incapacidad de llevar a cabo algunas actividades o aficiones (**AC**)

1- PAUTA del DOBLE COLAPSO (MIRADA AUSENTE):

- Continuidad del colapso
- Alto nivel de stress-post traumático
- Pierde el encaje con el mundo



2- Imposibilidad de salir por un mismo y, además, necesita de ayuda especializada para intentar recuperarse (postulados concretos + postulados abstractos)

3- PAUTA del DOBLE COLAPSO (MIRADA AUSENTE).

Resumen de las condiciones relacionadas con el doble colapso:

- Visión catastrófica del mundo (¡Pensamientos!)
- Alto nivel de stress post-traumático
- No encuentra trabajo
- Sin domicilio fijo
- Bloqueado mentalmente / No se puede concentrar
- Episodio de inestabilidad duradera
- Multiplicación de problemas de salud
- Historia de familia compleja
- Ayuda convencional no sirve

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”

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”

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”

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:

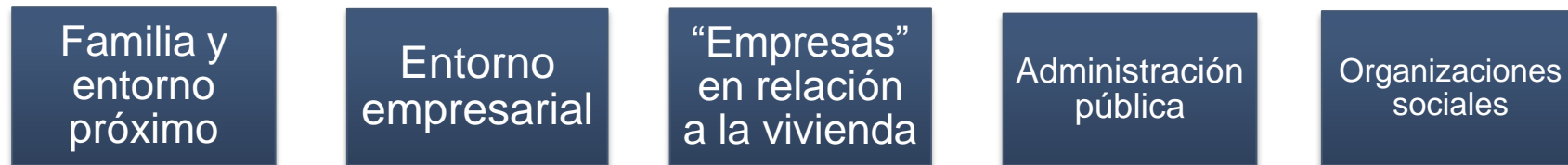
- “Primero te quitan la casa y luego se atreven a interesarse por tu salud ... Los bancos son esquizofrénicos”
- “Los directores de banco también son responsables”
- “En el 29 se suicidaban los banqueros; hoy en día se suicida la gente normal”

Caso 8:

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

- A. Emociones, sentimientos y eventos emocionales
- B. Visión global del proceso y de sus dificultades
- C. Las dificultades en profundidad
- D. El entorno de los afectados**
- E. El impacto final del proceso en los afectados

Elementos de Contexto



Etapas de Proceso



D.1- PAUTA de los que ayudan, de los que estorban, de los que perjudican, y de los Dr. Jekyll and Mr. Hyde

D.2- PAUTA del DOBLE FALLO del sistema (fallos de mercado y fallos de la administración pública)

D.3- PAUTA de la economía social y colaborativa EFICAZ



1- Cáritas

2- Plataforma de afectados por la hipoteca (PAH)

3- Cruz Roja

4- Familia en algunas ocasiones

Aunque la ayuda está **llegando tarde** en el proceso



- 1- Justicia
- 2- Trabajo (INEM)
- 3- Sanidad
- 4- Administraciones locales
- 5- Empresas y organismos públicos (Formación, creación de empresa, etc.)
- 6- Empresas de suministros (Electricidad, teléfono, etc.)

El matiz está en el hecho de que **tal como funcionan (lentitud e ineficacia)** en lugar de ayudar suponen una **gran barrera y pérdida de tiempo para los afectados**



1- **Abuso / Usura** (Aprovechan precariedad e indefensión):

- Prestamistas
- Banca en ocasiones

2- **Entorno empresarial hostil** (Demasiado inestable para los afectados):

- Trabajo temporal y precario (¡No cualquier trabajo vale!)
- Mal ambiente en gran empresa

3- **Familia en algunas ocasiones:**

- La falta de ayuda de la familia provoca gran decepción
- Comentarios del entorno próximo pueden ser perjudiciales
- No están preparados para el apoyo:
 - Ni para un primer nivel – episodios emocionales
 - Ni mucho menos para un segundo nivel – doble colapso



1.1- De Dr. Jekyll:

- Alfombra roja
- Todo bien mientras paga

1.2- A Mr. Hyde:

- Aumento de la presión para cobrar (Llamadas, entrevistas)
- Fechas límite muy cortas
- Intereses abusivos
- Mal consejo
- Mala información o información no clara
- Humillación con ciertas condiciones (i.e. Dación en pago sólo si presentan billetes de vuelta)

2- PAUTA de la ESQUIZOFRENIA bancaria:

- Ofrecen soluciones (o alternativas) que no son soluciones
- “¿Por qué después de pagar durante tantos años sigo debiendo lo mismo o más?”



- 1- En cada uno de los grupos de entorno anteriormente mencionados encontramos **actuaciones excepcionales** que ayudan a los afectados
- 2- En ocasiones puede depender de la **organización en concreto** (Banco, administración pública, empresa, etc.)
- 3- La **mayor parte de veces** se trata de **personas** que deciden actuar de forma diferente (Directores de banco, funcionarios, directivos de empresa, etc.)

1- Se observan **fallos de mercado**:

- Posición abusiva de la banca
- Entorno empresarial hostil

2- Junto con **ineficacia de la administración pública**:

- No corrige adecuadamente los fallos del mercado
- No ayuda eficazmente a los afectados al caer en dicho fallo de mercado

El **caso de los desahucios** muestra de la forma más amarga y ilustra claramente un **ejemplo de doble fallo** del sistema



¿Qué es lo que está **fallando** tanto en el **entorno empresarial** como en la **administración pública**?

Principio de respuesta:

- (Incentivos monetarios)
- Objetivos a corto plazo
- Connivencia entre gran empresa y poder ejecutivo
- Desconexión global con los fines y bienes sociales

Consecuencias:

- Creciente desigualdad
- Destrucción de la clase media
- Creación de un terreno de juego yermo

La PARADOJA de ATILA y LOS BROTES VERDES



¿Por qué sólo las **organizaciones sociales** (Cáritas, PAH, etc.) se presentan como **eficaces** frente a los afectados?

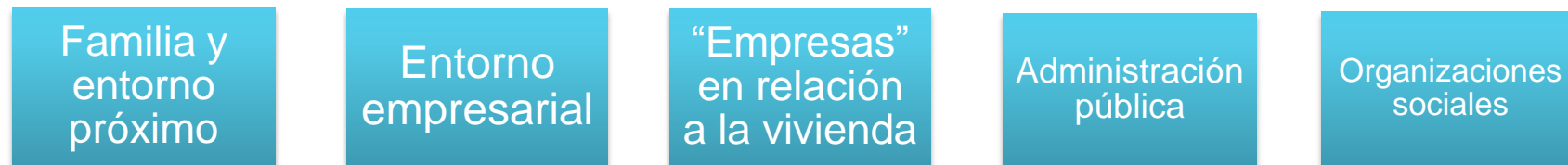
Principio de respuesta:

- Incentivos (vocación / voluntariado)
- Objetivos más a medio y largo plazo)
- Conexión con un fin o bien social



- A. Emociones, sentimientos y eventos emocionales
- B. Visión global del proceso y de sus dificultades
- C. Las dificultades en profundidad
- D. El entorno de los afectados
- E. El impacto final del proceso en los afectados**

Elementos de Contexto



Etapas de Proceso



E.1- TEST de STRESS POST-TRAUMÁTICO

E.2- LISTA de IMPACTOS al final del proceso de desahucio

1- Todos los entrevistados tienen **cuadros de stress post-traumático**

2- **Tres casos extremos** que coinciden con la pauta de una visión extremadamente negativa del mundo y colapso grave

3- **Impactos más importantes** recogidos por el **cuestionario:**

1- **Reacciones de miedo e impotencia**

2- **Larga duración**

3- **Ha repercutido de forma negativa en la vida personal, social o profesional**

4- **Revive a menudo la amenaza en sueños y pensamientos**

5- **Tiene problemas de sueño**

6- **Reduce el tiempo dedicado a otras actividades importantes**

7- **Tiene sentimientos de ruptura o alejamiento en sus relaciones personales**

Impactos más importantes al final del proceso:

- 1- Problemas de salud
- 2- Cambio de prioridades en la vida
- 3- Se ven como personas diferentes
- 4- Cambio en hábitos y rutinas
- 5- Han cambiado los hábitos alimentarios
- 6- Han cambiado el círculo de amistades
- 7- Se sienten frustrados
- 8- La experiencia les ha resultado alienante
- 9- Disminuye la capacidad de actuar frente a los problemas
- 10- Se les ha derrumbado la forma en la que veían el mundo

- 1- La situación de **indefensión y el entorno hostil**, a varios niveles, ha estado provocando un **gran drama** a los afectados
- 2- Planteamos en primer lugar **mejorar las condiciones del entorno** con el fin de hacer más humano y llevadero el proceso de desahucio. Hay que plantear **camino paralelos para los afectados**.
- 3- En segundo lugar conviene **intervenir**, informando y ayudando, **desde el inicio del proceso**
- 4- Una **nueva ley** ayudará en algo pero no será la panacea en el entorno actual. La **dación en pago con alquiler social asequible** parece una salida digna en situaciones extremas. **Mejor** mantener el **propio hogar ...**
- 5- Un **trabajo estable** se presenta como el elemento esencial que debería **paliar dicho fenómeno desde su raíz**

“Ninguna sociedad puede ser feliz y próspera si la mayoría de sus ciudadanos son pobres y desgraciados” Adam Smith

