

# INVESTIGACION SOBRE DESAHUCIOS

## Presentación de resultados y posibles pistas de actuación

Con la colaboración de:



Barcelona, 19 de marzo de 2013

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



**Universitat Ramon Llull**

Enlace de descarga de la síntesis de resultados:  
<http://www.fiayc.org/provaprij.php?proyecto=5>



**FUNDACIÓN  
INNOVACIÓN, ACCIÓN  
Y CONOCIMIENTO**

- 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



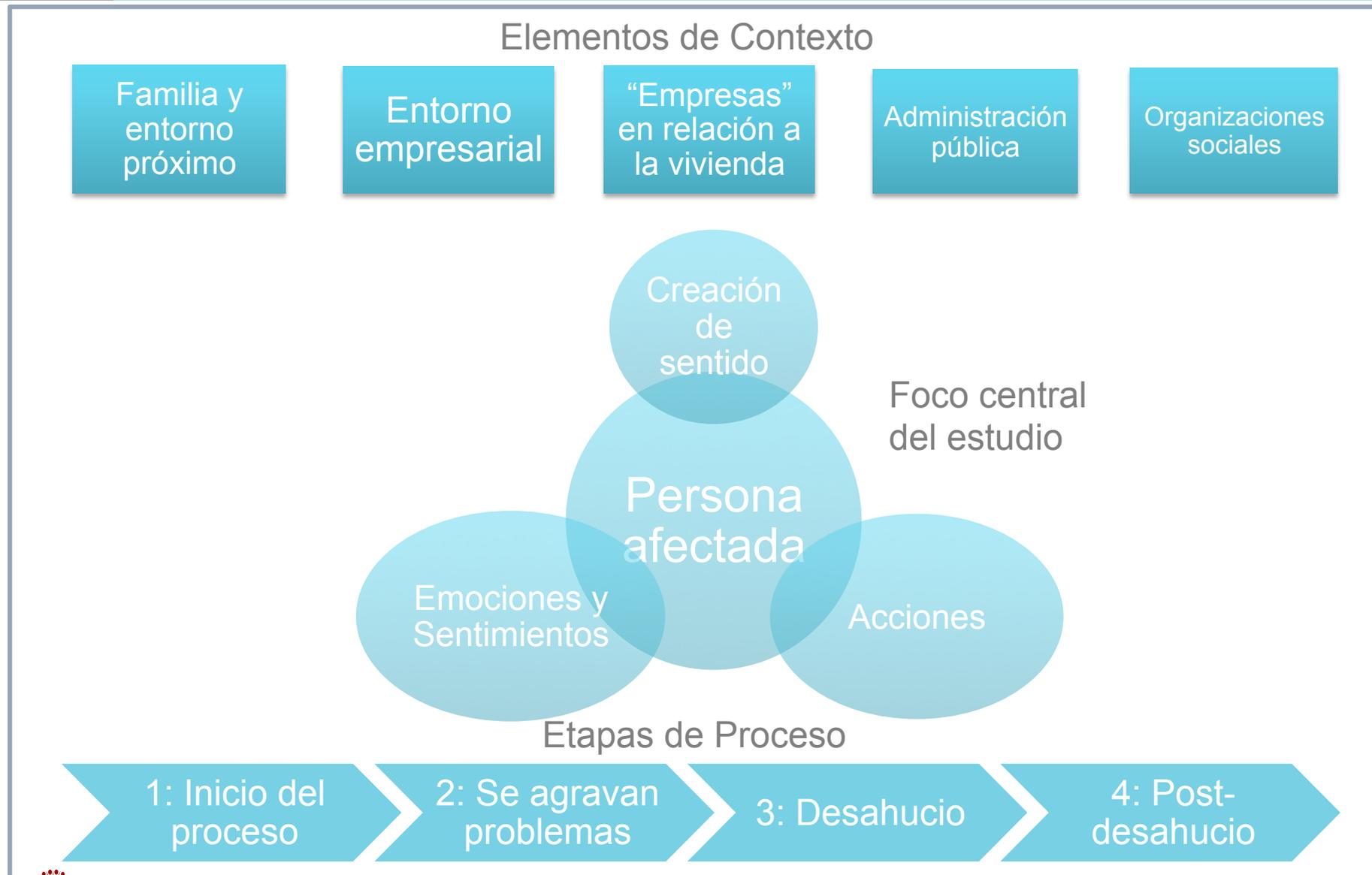
### 2- Orientada a conocer el cómo y el por qué del fenómeno: Identificación de pautas (contextuales y de proceso) y de relaciones. Preguntas de investigación:

- ¿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.

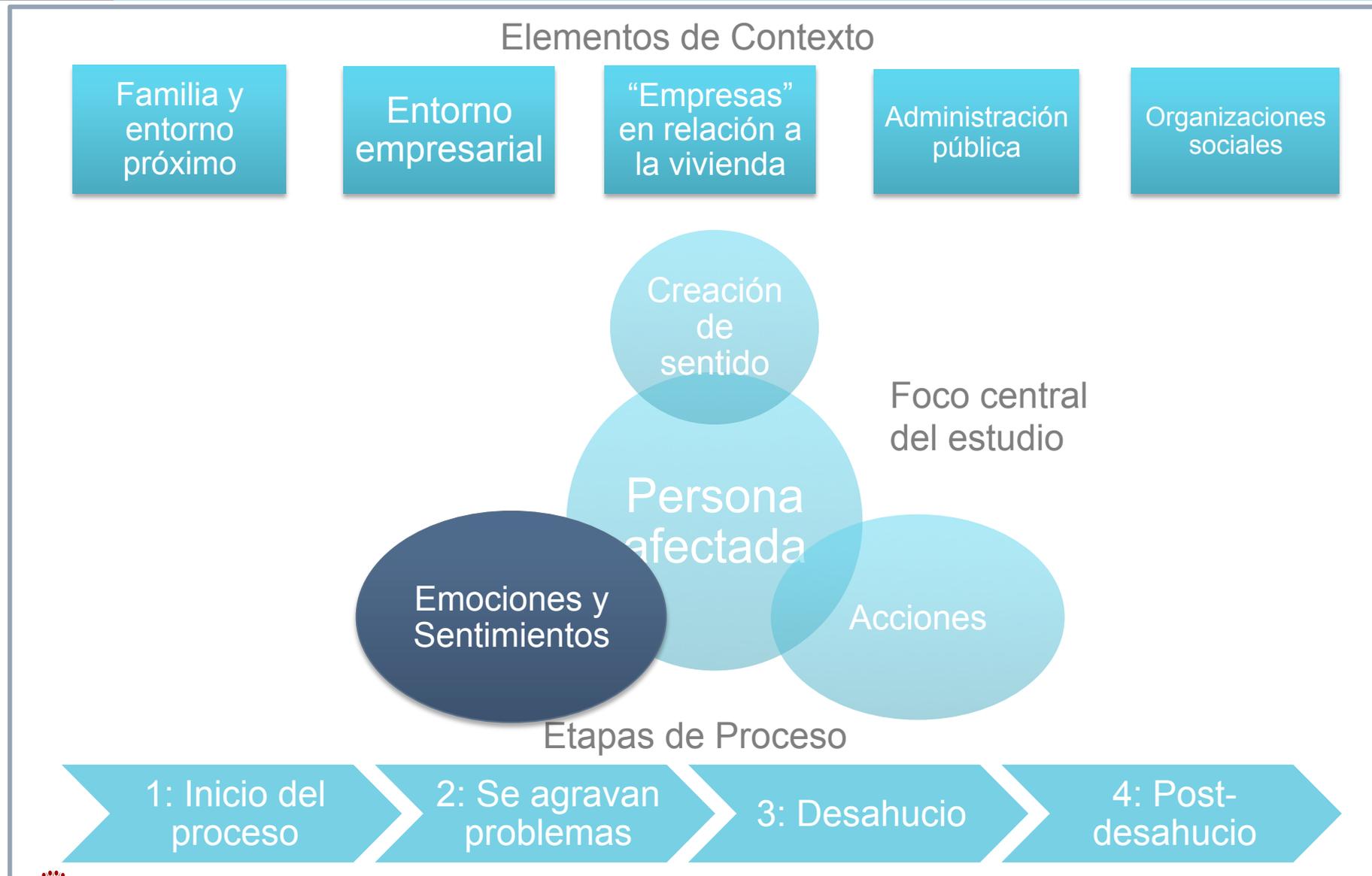
- 1- Revisión bibliográfica y síntesis de las principales teorías en relación a los sentimientos y la creación de sentido (Documento de 20 páginas)
- 2- Construcción de un **meta-marco de referencia** en el que se sitúa el estudio
- 3- Recogida de datos a través de entrevistas en profundidad (Grabación 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





- 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**



**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**

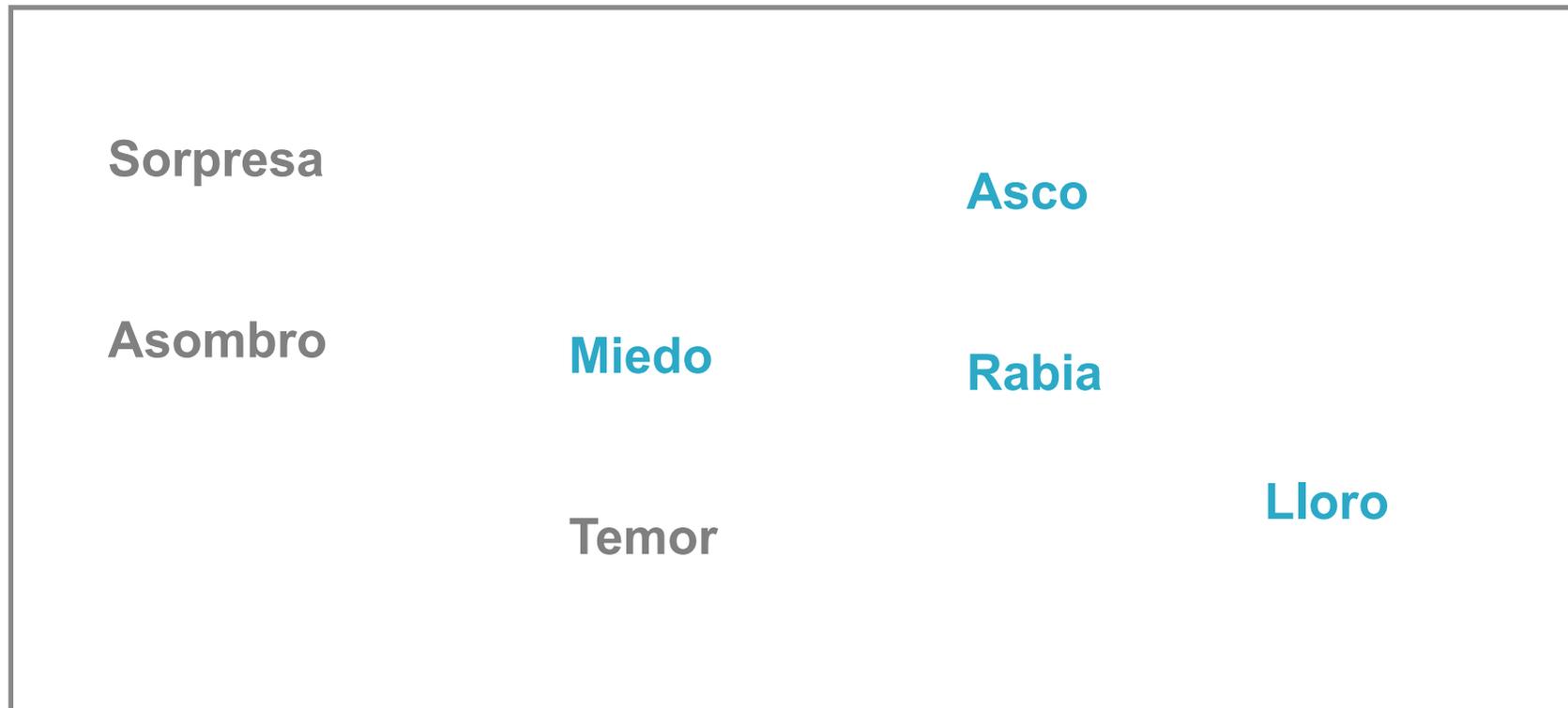
**A.3- Sentimientos típicos en el proceso de desahucio (MAPA de SENTIMIENTOS)**

# E

## A.1- Emociones típicas en el proceso de desahucio

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



# E

## A.2.1- Eventos emocionales agrupados por origen: Banca

- 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

# E

## A.2.2- Eventos emocionales agrupados por origen: Desahucio

- 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)

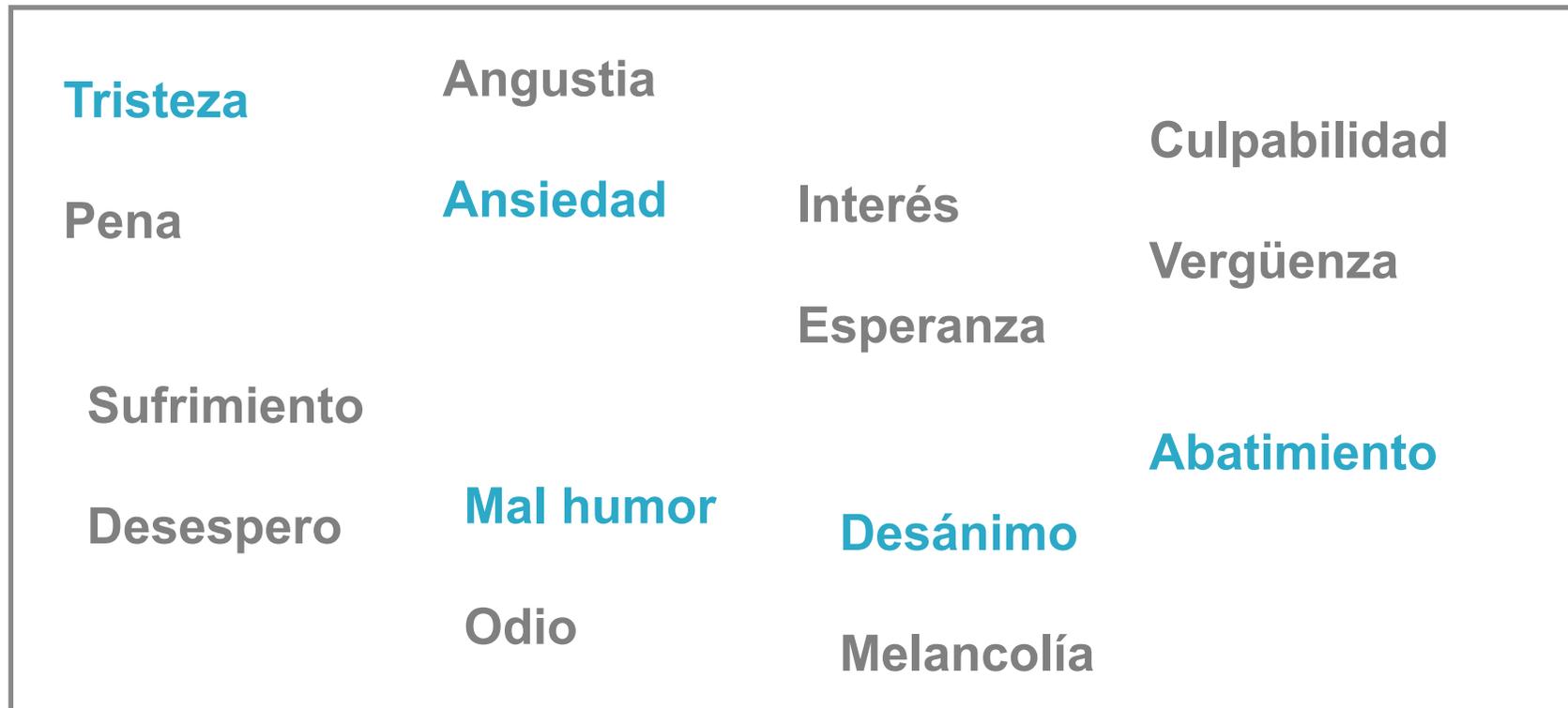
En azul los mencionados como más intensos

# E

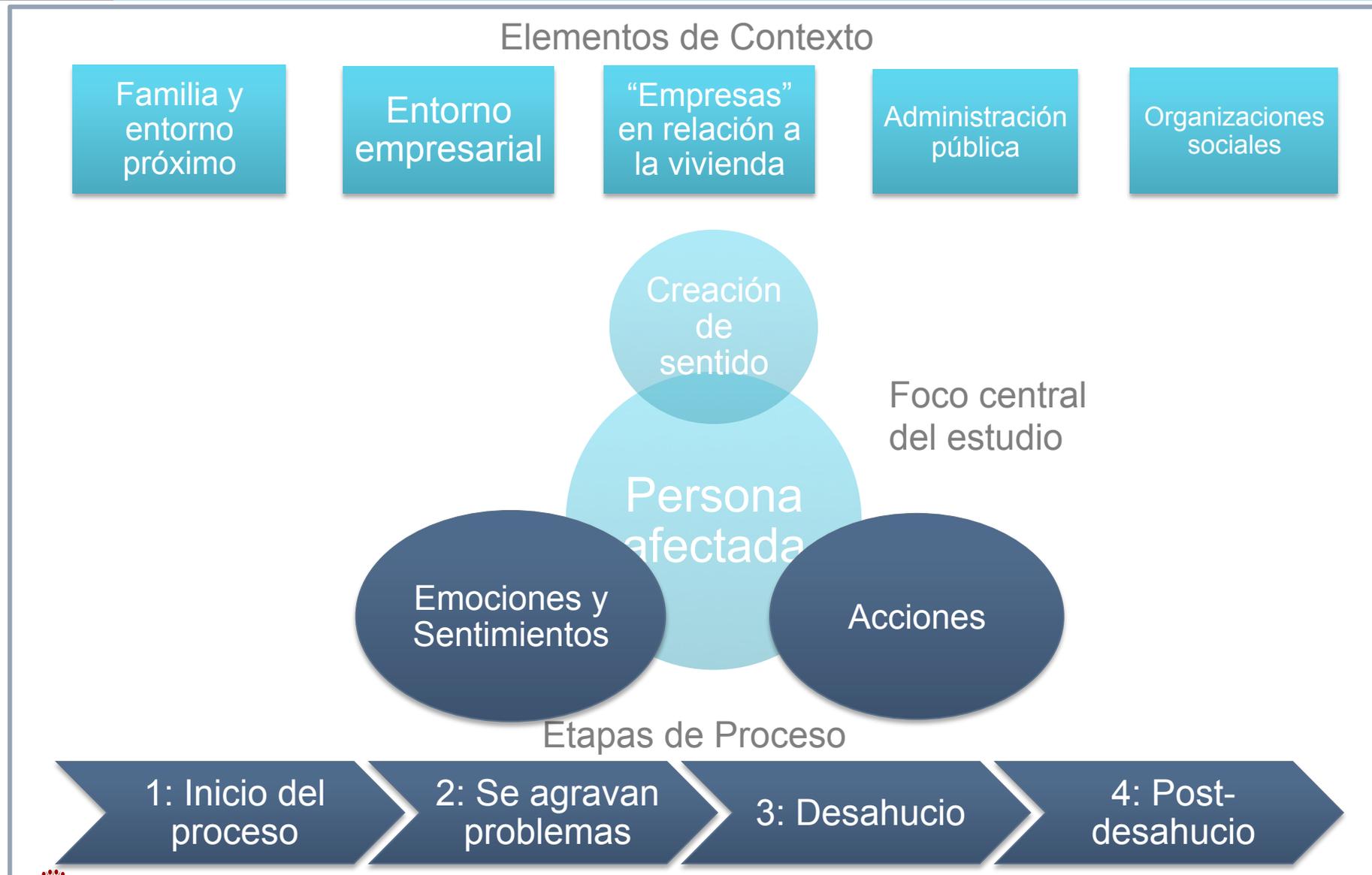
## A.3- Sentimientos típicos en el proceso de desahucio

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



**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

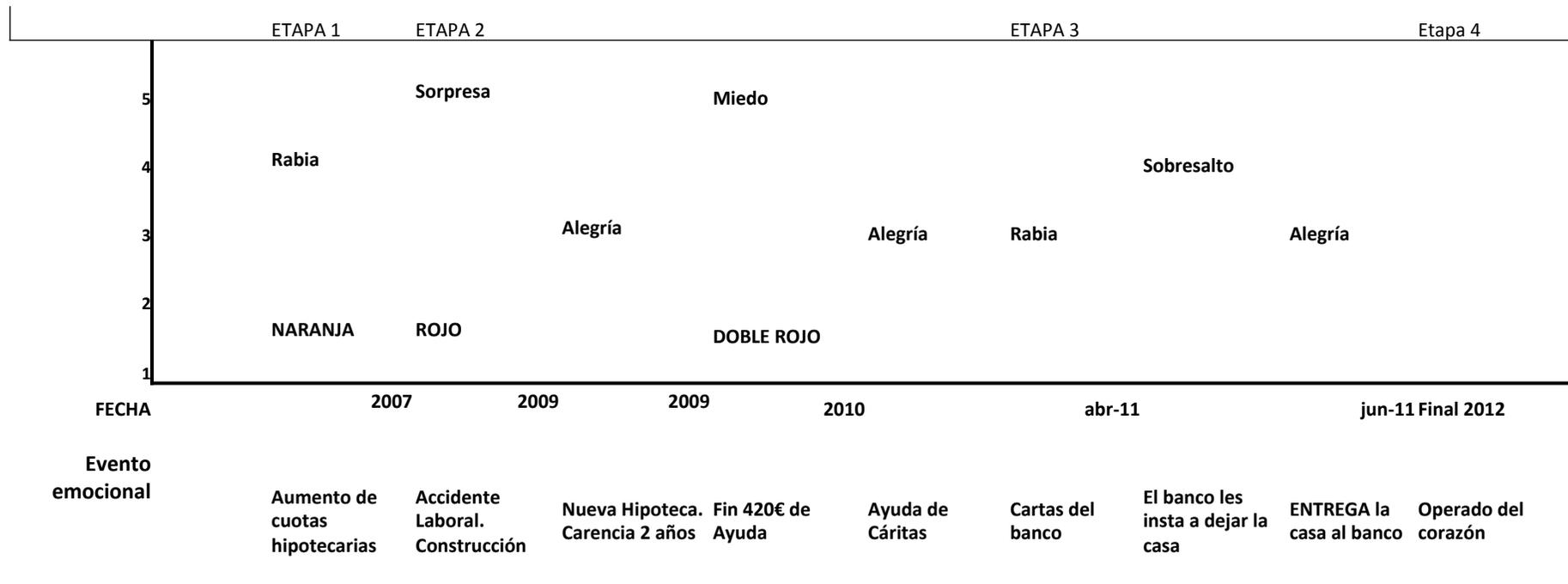


# E

## B.1: Montaña rusa emocional y eventos emocionales (Caso AM)

AM

### SINTESIS EVENTOS EMOCIONALES - MONTAÑA RUSA EMOCIONAL



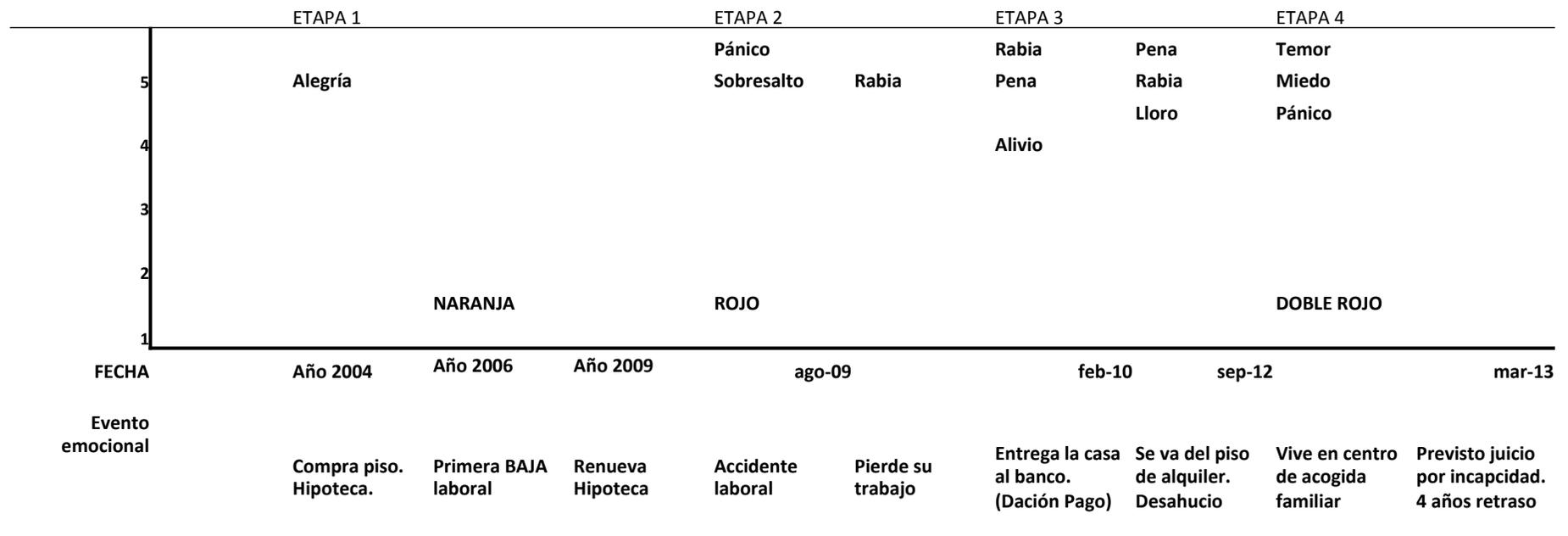
# E

## B.1: Montaña rusa emocional y eventos emocionales (Caso MA)

### SINTESIS

#### EVENTOS EMOCIONALES - MONTAÑA RUSA EMOCIONAL

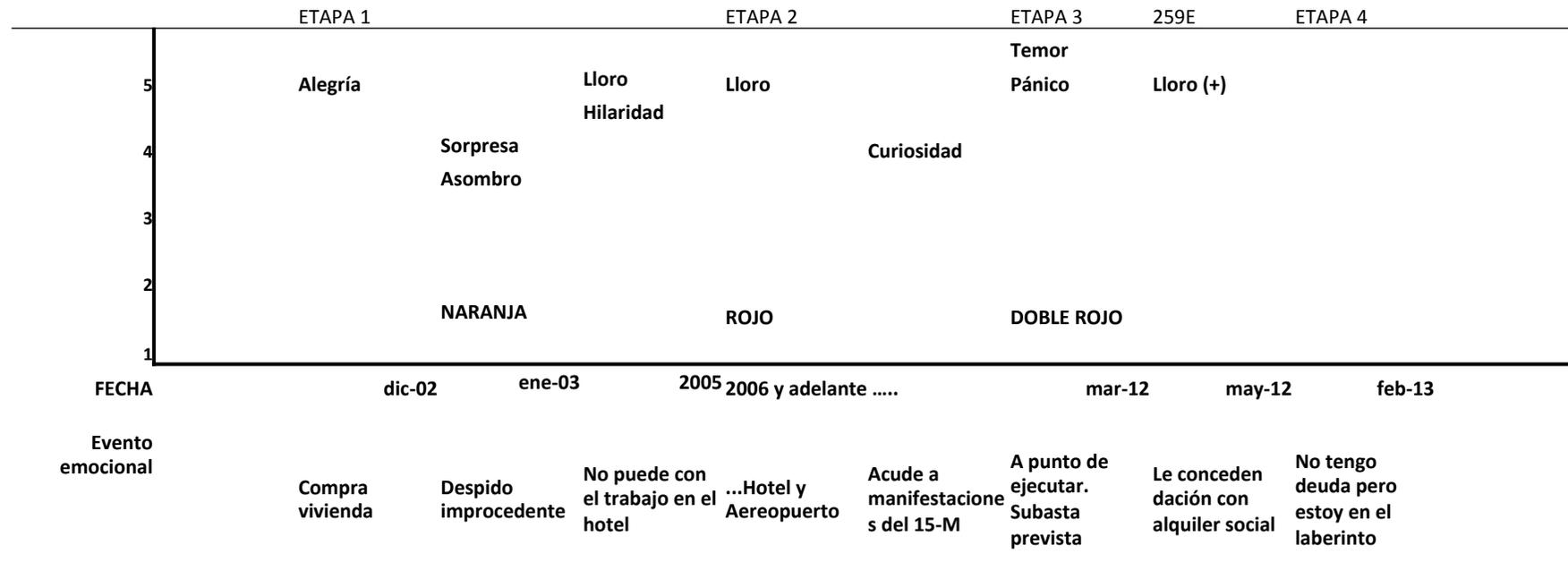
MA



## SINTESIS

## EVENTOS EMOCIONALES - MONTAÑA RUSA EMOCIONAL

AL



# E

## B.2.1- Eventos emocionales críticos desencadenantes

- 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

Situar un semáforo con el color naranja aquí

En azul ya que también aparece como un evento agravante

# E

## B.2.1- Análisis de los eventos emocionales críticos desencadenantes

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 contemporiza 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

Situar un semáforo con el color naranja aquí



# E

## B.2.2- Eventos emocionales críticos agravantes

- 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

Situar un  
semáforo con  
el color rojo  
aquí

# E

## B.2.2- Análisis de los eventos emocionales críticos agravantes

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

Situar un semáforo con el color rojo aquí



# E

## B.2.3- Eventos emocionales críticos paralizantes: Colapso

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

Situar un  
semáforo con  
doble color  
rojo aquí

# E

## B.3- Superación de obstáculos: El caso de los eventos paralizantes

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:



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**

# E

## B.4- LOCALIZACIÓN de los sentimientos en el proceso de desahucio

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

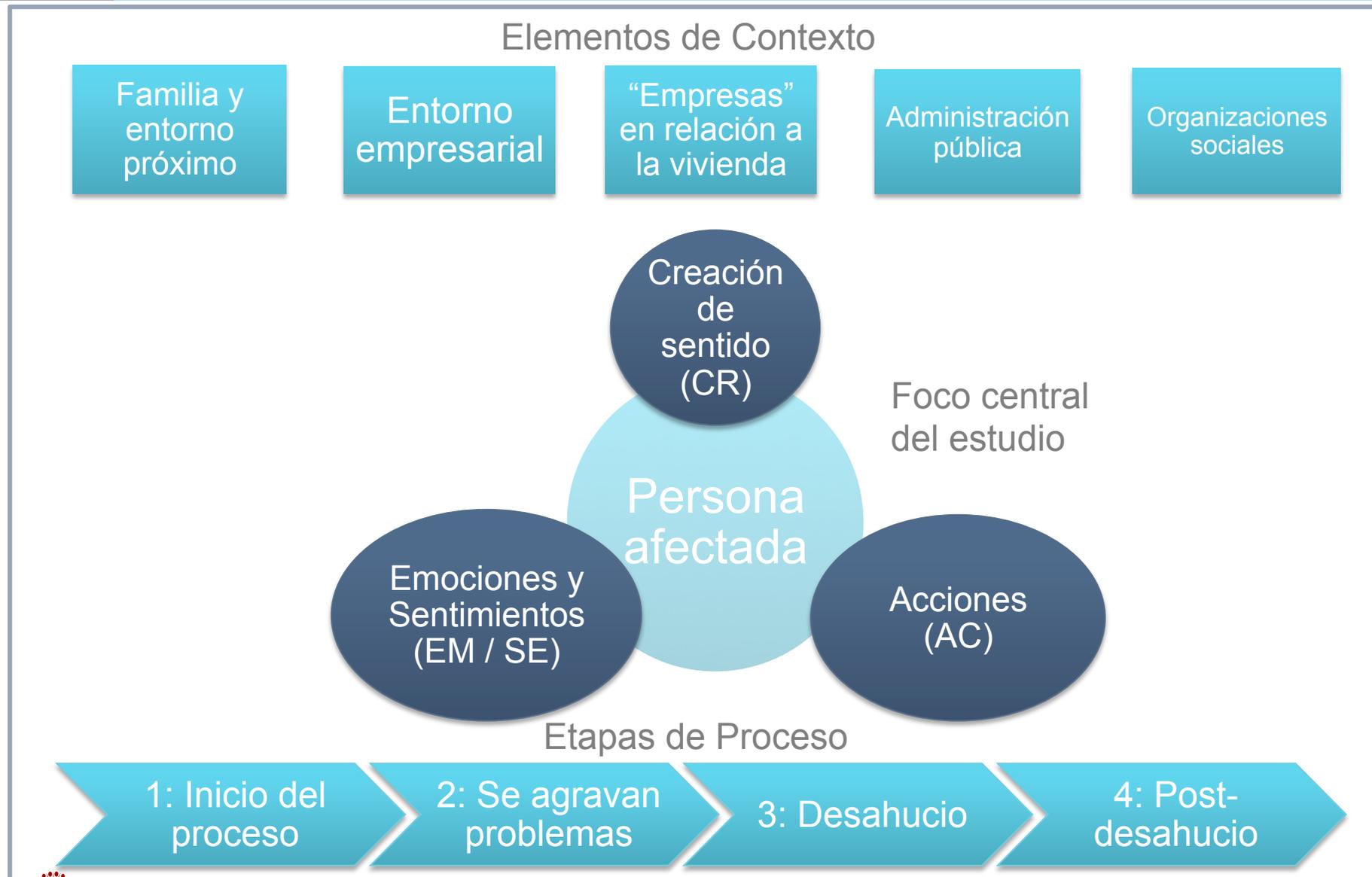
2- **Dualidad al final del proceso:**

- 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



**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**:

- Animam, 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”

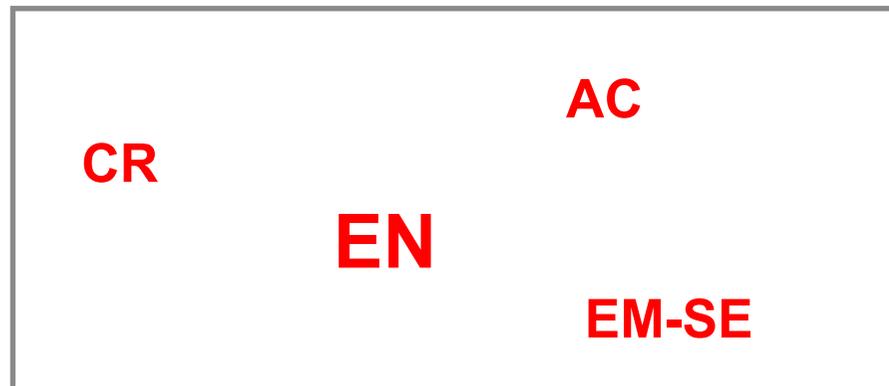
6- **PAUTA del BLOQUEO** al final proceso: Incapacidad de llevar a cabo algunas actividades o aficiones (**AC**)





### 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



**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 (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**



**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
- 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.
- 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