

# EXCLUSIÓN SOCIAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL: LAS PERSPECTIVAS DE LOS AGENTES DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

**Claudia Sanchez Velasco**

Universidad Católica San Antonio de Murcia

**Práxedes Muñoz Sánchez**

Universidad Católica San Antonio de Murcia

**Beatriz Peña Acuña**

Universidad de Huelva

---

**Resumen:**

Trabajar con personas en riesgo en exclusión social supone una labor donde la heterogeneidad y complejidad de realidades se encuentran presentes en la labor diaria del profesional de la intervención social, donde el vínculo entre el profesional y la persona de riesgo es fundamental para el desarrollo de dicho proceso social.

El objetivo de esta investigación es conocer las opiniones y estereotipos que los agentes sociales y/o educativos tienen sobre las personas para quienes trabajan, en este caso en riesgo de exclusión social. Los participantes son 20 agentes sociales y/o educativos, tanto de ONG's como de la administración pública. El instrumento utilizado para recoger información ha sido una entrevista semiestructurada, organizada por categorías de interés. Los resultados obtenidos de la investigación ponen de manifiesto la necesidad de formación en inteligencia emocional, entre otros aspectos, de los agentes educativos y sociales que trabajan con personas en riesgos de exclusión, personas que son valoradas negativamente en la sociedad y encasillados y que necesitan, según los agentes educativos y sociales adquirir competencias emocionales.

**Palabras claves:**

Inteligencia emocional. Exclusión social. Agentes sociales y agentes educativos. Vínculo.

---

---

**Abstract:**

Working with people at risk in social exclusion is a task where heterogeneity and complexity of realities are present. The link between the social intervention professional and the person at risk is fundamental to the social process. The objective of this research is to know the opinions and stereotypes that social and / or educational agents have about the people for whom they work, in this case at risk of social exclusion. The participants are 20 social and / or educational agents who work in Ong's and in the public administration. The instrument used to collect information has been a semi-structured interview, organized by blocks of interest. The results obtained from the research reflect the need for training in emotional intelligence, among other aspects, of educational and social agents working with people at risk of exclusion, people who are negatively valued in society and pigeonholed and who need, according to Educational and social agents acquire emotional skills.

**Keywords:**

Emotional intelligence. Social exclusion. Social agents, educational agents. Link.

---

# Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es un concepto donde están inmersas el área social y cognitiva. Proviene del latín “intellegere” “inter” (entre) y “legere” (leer, escoger) cuyo significado es quien sabe escoger.

Hasta la década de los 70 los investigadores solo se basaban en el aspecto cognitivo de la inteligencia, aspecto que cambia cuando Gardner (1987) introduce su modelo de inteligencias múltiples, donde distingue 8 tipos de inteligencias independientes, entre las que encontramos la inteligencia intrapersonal y la interpersonal. Gardner y Hatch (1989) analizan la inteligencia interpersonal y mencionan que es aquella inteligencia que reconoce y responde de manera óptima a los estados de ánimo, motivaciones y deseo de los demás, mientras que señalan que la inteligencia intrapersonal es aquella donde encontramos el autoconocimiento, los propios sentimientos, lo que conlleva a una reformulación del concepto de inteligencia que como menciona Salmerón (2002) no existe una definición precisa sino más bien planteamientos teóricos que le aportan validez.

En esta misma perspectiva Salovey y Mayer (1990) menciona la existencia de un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, expresarlas de forma que resulten beneficiosas para sí mismo y la cultura a la que pertenece.

Para Goleman (1996) la inteligencia emocional:

es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social (pp. 43-44).

También menciona que “nuestros sentimientos, aspiraciones y anhelos más profundos constituyen puntos de referencia ineludibles, y nuestra especie debe gran parte de su existencia a la decisiva influencia de las emociones en los asuntos humanos.” (Goleman, 1996, p. 36)

Por ello podemos afirmar que la inteligencia emocional

es una habilidad con la cual podemos valorar, percibir, comprender y expresar emociones, generar y acceder a sentimientos y regular emociones, relacionadas todas ellas intrínsecamente con el crecimiento emocional e intelectual. (Mayer y Cobb, 2000, p. 273).

Según Bisquerra (2000) el desarrollo social está estrechamente relacionado con el desarrollo de la inteligencia emocional y por ello se deben fomentar las habilidades sociales y la empatía, ya que son factores esenciales para el desarrollo del bienestar social y personal.

La inteligencia emocional como plantea Goleman (1996, p. 341) y Bisquerra (2000, p. 21) puede ayudar a las personas a desarrollar y disfrutar de una situación más ventajosa en todos los dominios de la vida.

Como podemos ver la inteligencia es algo más que un cociente intelectual (CI), es un conjunto de habilidades sociales y emocionales que constituyen la clave para alcanzar el éxito, en una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta los propios sentimientos y los de los demás y que engloba habilidades tales como la motivación y la autoconciencia indispensables para una buena adaptación social (Gómez et al., 2000).

Los estudios sobre IE son escasos, sobre todo en la edad adulta y la vejez, pero nos aportan datos reveladores sobre la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo personal y social. Se encuentra una relación positiva entre las puntuaciones altas en inteligencia emocional y un mayor bienestar psicológico, afirmando tras su estudio que cuanto mayor es la inteligencia emocional mayor es la estabilidad emocional y que las personas estables emocionalmente presentan una actitud más positiva con respecto a sí mismas. Fernández Berrocal, Ramos y Extremera (2001) corroboraron la importancia de la inteligencia emocional en la expresión, perfección, conocimiento de emociones, así como en la adaptación al medio y en la regulación de emociones. Johnson e Indvik (1999) afirman que una persona que posee una alta inteligencia emocional tiene la habilidad para comprender a los demás y para relacionarse socialmente, presentado las siguientes habilidades: habilidad para persistir y seguir motivado ante la frustración, para controlar los impulsos, para controlar sus emociones y para empatizar.

---

---

# Exclusión Social

En las últimas décadas el concepto de exclusión ha cobrado mayor relevancia, en el ámbito social y político, debido a las transformaciones socioeconómicas, laborales y culturales a nivel mundial que han provocado la aparición de nuevas formas de desigualdad. Según Hernández Pedreño (2008) La exclusión social es un concepto multifactorial y multidimensional, que presenta algunos elementos comunes con la pobreza, pero a diferencia de esta, la exclusión es un concepto más amplio, ya que abarca a otros muchos conceptos como precariedad, marginación o underclass.

Según Hernández Pedreño (2008) el concepto de exclusión social está relacionado con la desigualdad, la underclass (nueva pobreza) vinculada con el desempleo y la ineficacia de las políticas del Estado de bienestar, la marginación, la precariedad laboral, la subprotección social, y la falta de participación social, es lo que ha provocado la carencia en el acceso a determinados derechos sociales. Mientras la pobreza, según Tezanos (2004) se restringe a una sólo dimensión, la carencia económica, la exclusión social integra una pluralidad de dimensiones, tales como aspectos laborales, económicos, sociales, culturales, políticos y de salud, además de las condiciones laborales, el reconocimiento de la ciudadanía, los déficit formativos, las situaciones sociosanitarias más desatendidas y la inexistencia de redes de protección social y familiar (Subirats y Gomá, 2003; Subirats, 2006; López-Aranguren, 2005)

En esta línea Castel (1990) considera que las personas que están en exclusión social son aquellas que se encuentran retiradas del mundo laboral, sin ningún tipo de protección social, y sin una normalizada participación social, lo que con lleva a un aislamiento de la sociedad y a la incapacidad de salir por sí solos de esta situación.

El Plan Nacional de Acción para la inclusión social del Reino de España (PNAIN) 2013-2016 define la exclusión social como el “Proceso de pérdida de integración o participación de las personas en la sociedad y en los diferentes ámbitos económico, político y social”, y considera como principales colectivos en riesgos a: personas sin hogar, personas con discapacidad, familias monoparentales, personas dependientes, desempleados, inmigrantes, víctimas de violencia de género, víctimas de discriminación, personas con adicción, personas reclusas y beneficiarios de protección internacional

Podemos afirmar que el concepto de exclusión social es un concepto multidimensional, integrado por dimensiones interrelacionadas entre sí: factores laborales, económicos, sociales, educativos, políticos y culturales, que podemos agrupar en 4 grandes grupos: empleo, educación, vivienda y salud. Por ello, tenemos que tener en cuenta, según Galindo Lucas (2006), 3 factores en el génesis de la exclusión: los factores estructurales, los factores contextuales y los factores motivacionales. Los factores estructurales hacen referencia a nuestro sistema social como una organización excluyente debido a diversos elementos como el consumo, el empleo y la debilidad social. En relación a los contextos sociales (familia, grupos de apoyo, redes cercanas) están sufriendo una disgregación, ya que cada vez hay más personas que están perdiendo sus redes de apoyo y se encuentran solos y sin apoyos sólidos para hacer frente a diversas situaciones que lo avocan a la exclusión social y por ultimo factores motivaciones vinculados con el sentimiento de sentirse excluido, no sentirse útil en la sociedad debido a la pérdida de empleo que les provoca la pérdida de la confianza en sí mismos, su seguridad y su capacidad de lucha, lo que deriva según Galindo Lucas (2006) en una pérdida progresiva de sus propias significaciones vitales y motivacionales.

Para que los diferentes grupos y/o colectivos en riesgo alcance la inclusión social, los agentes sociales y educativos juegan un papel fundamental en la intervención social que se realice con ellos. Como menciona Hamilton (1950), cuando se interviene con personas en situación de vulnerabilidad hay que tener en cuenta la situación que sufre, así como las experiencias sociales y sentimientos que está sintiendo. Debemos tener una visión global, teniendo en cuenta a la persona y su situación, donde somos agentes de ayuda, facilitadores del crecimiento, del desarrollo y del cambio.

## 2.1. Los Profesionales De La Acción Social

Los profesionales de la acción social se encuentran con la heterogeneidad y complejidad de realidades en su labor diaria y por ello es necesario tanto conocer la realidad social como las diversas herramientas metodológicas que podrán utilizarse según las necesidades y problemáticas que se presenten, teniendo siempre presente como menciona Galindo Lucas (2006) que el actor clave para cualquier intervención es el profesional en sí mismo, con su experiencia, su recorrido personal y profesional, su actitud, su capacidad para afrontar situaciones de

conflicto (propias y ajenas), todo ello es la herramienta fundamental en la práctica de la intervención social. Partiendo de la teoría del vínculo podemos afirmar que el mejor lugar de aprendizaje, de asimilación de nuevos recursos y actitudes, donde afrontar las situaciones de crisis y conflicto es la relación o vínculo entre el profesional y la persona que necesita atención. Para qué dicho vínculo sea efectivo según Galindo Lucas (2006) es imprescindible la calidad del saber estar, de la actitud y de la presencia del agente social en dicha relación, y tener todo ello bien asimilado antes de aplicar modelos, métodos o herramientas, ya que es la base para promover los cambios humanos. Para poder llevar a cabo esta intervención social de manera óptima se deben tener presentes las 5 capacidades que sobre inteligencia emocional describen Salovey y Mayor (1990) el conocimiento de las propias emociones, el control emocional, la capacidad de motivarse a uno mismo y las habilidades sociales, centrándose concretamente en las interpersonales, aquellas que permiten percibir, reconocer y entender las emociones y sentimientos de los demás e implicarse en sus vivencias emocionales. La empatía es la herramienta que posibilita: entender los sentimientos de las personas en riesgo a lo largo del proceso, implicarse, como agentes socioeducativos, en las emociones que sienten y diseñar conjuntamente un itinerario sociolaboral adaptado a sus necesidades, donde se siente realizadas y protagonistas de su proceso, en el cual tomas sus propias decisiones. Por todo ello el desarrollo social es indudablemente esencial para prevenir la exclusión social, tanto en la voluntad de ser excluido como en ser agente propulsor de exclusión. Bisquerra (2009) resume contenidos esenciales del desarrollo social: la comunicación receptiva y expresiva, el respeto a los demás, compartir emociones, asertividad, solucionar conflictos, gestionar situaciones emocionales y cooperación.

## 2.2. Necesidad De La Formación De Los Profesionales

Los distintos agentes sociales y educativos que intervienen diariamente en la acción social no presentan ni han adquirido diversos conocimientos o destrezas necesarias para su labor diaria, donde somos agentes de ayuda, facilitadores del crecimiento, del desarrollo y del cambio.

Si analizamos los planes de estudios de diversas carreras como: trabajo social, pedagogía, educación social, magisterio en ningún de sus planes de estudios aparecen asignaturas troncales relacionadas

con la inteligencia emocional, relación de ayuda, intervención en ámbitos de la exclusión social, minorías étnicas, patrones de intervención prácticos. Nos encontramos con contenidos muy teóricos y menos relacionados con la realidad de la intervención social. Todos estos agentes sociales y educativos que trabajan con personas en riesgo en exclusión social, diariamente, han tenido que aprender e interiorizar a lo largo de su práctica diaria, como agente social, diversos aspectos considerados indispensables para dicha intervención social sea óptima. Acercamiento a una etnografía desde la educación en el ámbito de la exclusión social.

El objetivo de esta investigación cualitativa es conocer las opiniones y estereotipos que los agentes sociales y/o educativos tienen sobre la personas para quienes trabajan, en este caso en riesgo de exclusión social, así como las expectativas que van forjando tanto en el colectivo profesional como en el las personas en situación de vulnerabilidad usuarias de sus intervenciones. Por ello, desde la metodología cualitativa vamos a centrarnos en la entrevista y la observación para conocer el parecer de los profesionales sociales y educativos, que trabajan en la Intervención. Los participantes en nuestro estudio son 20 agentes sociales y educativos de ONG's y administración pública, que trabajan con personas en riesgos de exclusión social, de diferentes municipios de la Región de Murcia, más concretamente de los municipios de Murcia, San Javier, Lorca, Puerto Lumbreras y Calasparra, municipios donde se están realizando programas sociolaborales y educativos destinados a personas en situación de riesgo de exclusión social por ONG's en colaboración con las administraciones locales.

Para conocer las expectativas y opiniones de los agentes sociales y/o educativos de Ong's y administración pública se ha utilizado una entrevista semiestructurada. La entrevista presenta las diferentes preguntas por las categorías principales, que presentamos en el siguiente cuadro.

---

# Acercamiento a una etnografía desde la educación en el ámbito de la exclusión social

El objetivo de esta investigación cualitativa es conocer las opiniones y estereotipos que los agentes sociales y/o educativos tienen sobre la personas para quienes trabajan, en este caso en riesgo de exclusión social, así como las expectativas que van

forjando tanto en el colectivo profesional como en el las personas en situación de vulnerabilidad usuarias de sus intervenciones. Por ello, desde la metodología cualitativa vamos a centrarnos en la entrevista y la observación para conocer el parecer de los profesionales sociales y educativos, que trabajan en la Intervención. Los participantes en nuestro estudio son 20 agentes sociales y educativos de ONG's y administración pública, que trabajan con personas en riesgos de exclusión social, de diferentes municipios de la Región de Murcia, más concretamente de los municipios de Murcia, San Javier, Lorca, Puerto Lumbreras y Calasparra, municipios donde se están realizando programas sociolaborales y educativos destinados a personas en situación de riesgo de exclusión social por ONG's en colaboración con las administraciones locales.

Para conocer las expectativas y opiniones de los agentes sociales y/o educativos de Ong's y administración pública se ha utilizado una entrevista semiestructurada. La entrevista presenta las diferentes preguntas por las categorías principales, que presentamos en el siguiente cuadro.

**Cuadro 1.** Categorías principales y los agentes educativos y sociales.

Agentes sociales	Categorías	Agentes educativos
Agentes sociales administración pública	1. Guettos	Agentes educativos administración Pública
	2. Estereotipos	
	3. Género	
Agentes sociales tercer sector	4. Implicación De Los Profesionales	Agentes educativos tercer sector
	5. Educación Emocional	
	6. Intervención Social	

Fuente: elaboración propia

# Análisis de las categorías de educadores sociales en el ámbito de la exclusión social

A continuación presentamos los resultados obtenidos de nuestra investigación clasificada en categorías, donde exponemos las respuestas más significativas de las/los participantes, los cuales están clasificados en agentes sociales y educativos y dentro de dicha clasificación encontramos de administración pública o tercer sector (ong's) y cada participante de su categoría lleva asignado un número. A continuación comenzamos con el análisis de categorías:

Categoría guettos: la finalidad es conocer la opinión de la existencia de guettos y su repercusión en la sociedad.

## 1. ¿Afirmaría que existen hoy día miniguettos? ¿Crees que los guettos son perjudiciales para la sociedad? ¿Por qué?

Agente social 1 administración pública: “Sí considero que en la actualidad existen miniguettos. Considero que estos son perjudiciales para la sociedad, debido a que en ellos residen personas que en su mayoría, no han tenido otra opción de elección donde poder residir, debido a las situaciones precarias que en todos los aspectos de su vida se dan y la administración al no invertir en estas zonas (trabajo, formación, equipamientos....) los que residen en ellos tienen que sobrevivir con alternativas no reconocidas legalmente (economía sumergida, robos, etc..)

Agente social 9 tercer sector: “Sí, si totalmente por un lado impide que las personas que están en esos miniguettos se puedan integrar, insertar en la sociedad y por otro lado crea más estereotipos por parte de la gente.

Agente educativo 1 tercer sector: “Es probable que sí

lo sean. Porque no se favorece la interculturalidad, nos encontramos en una sociedad con personas racistas, que no llevan a sus hijos/as a colegios donde asiste alumnado inmigrante, pero ojo alumnado procedente de Sudamérica, África o Europa oriental (Rumania y Bulgaria), porque sin embargo, si en la clase de sus hijos va un compañero/a de Inglaterra no existe ningún problema. Por lo que, todo esto va dando lugar a que algunos barrios sólo estén habitados por personas inmigrantes....

Categoría Estereotipos: el objetivo es si los agentes sociales y educativos piensan que hoy día hay estereotipos con determinados colectivos y si son perjudiciales.

## 2. ¿Hoy día siguen habiendo estereotipos relacionados con determinados colectivos? ¿Los estereotipos dañan la imagen de los diferentes colectivos? ¿Por qué?

Agente social administración pública 3: “Sí...gays, lesbianas, transexuales, personas de etnia gitana y discapacitados.... Los estereotipos negativos dañan la imagen de las personas a las que se refieren, alimentando ideas preconcebidas y generalizadas que fomentan la negatividad y el odio en ciertas ocasiones...”

Agente educativo administración pública 3: “Sí creo que existen estereotipos y además muy arraigados en la sociedad. Existen estereotipos hacia colectivos étnicos, como puede ser el colectivo gitano, árabe y también estereotipos a colectivos como pueden ser colectivos de mujeres, personas de los colectivos LGTBI.”

Agente social tercer sector 11: “Claro, población gitana, población inmigrante, mujeres de color porque el hecho de mujer sólo, también conlleva una serie de estereotipos.... Claro porque los estereotipos lo que hacen es que la idea que tú tienes negativa a trasladada a todo el colectivo...”

Categoría Género: el propósito es conocer las opiniones sobre la situación de las mujeres en la sociedad y más concretamente del tercer sector.

## 3. ¿Consideras que discriminación y pobreza de la mujer van unidas? ¿Por qué?

Agente educativo administración pública 2: “Nunca me lo había planteado, pero a simple vista creo que no...si que es verdad que ahora mismo se ve en todos los estudios....que los salarios de la mujer son más bajos, haciendo el mismo trabajo que el hombre...”

Agente social tercer sector 1: “Considero que las probabilidades de ser pobre aumentan siendo mujer

y las probabilidades de ser mujer y discriminada aumentan también...interseccionalidad”

#### 4. ¿Por qué la mujer gitana es uno de los grupos sociales que más sufren discriminación?

Agente educativo administración pública 2: “Sufren discriminación, sus propios maridos no quieren que trabajen, que estén en casa criando a sus hijos...yo creo que sufren doble discriminación por ser mujer y por ser gitana.

Agente social tercer sector 1: “Porque sufre una doble discriminación, por ser mujer y por ser gitana, esto la hace especialmente vulnerable, situación que se agrava cuando concurre también con situaciones de pobreza”

Agente social tercer sector 2: “Ya de por si la mujer está discriminada y al llevar la etiqueta de ser persona gitana pues se suma más aun en esa discriminación a la mujer. La mujer gitana de por si lleva dos etiquetas: la de ser mujer y la de ser gitana...”

Categoría Implicación De Los Profesionales: el fin es conocer que necesidades aptitudinales y actitudinales presentan en la intervención social.

#### 5. ¿Consideras que la mayoría de las personas con las que trabajáis presentan graves problemas de autocontrol, frustración y emocionales? ¿Ante estos conflictos los agentes sociales y educativos están preparados para afrontar dichas problemáticas?

Agente social tercer sector 9: “Si, por ejemplo la figura de los psicólogos no está presente en las entidades sociales, ni en servicios sociales y en el servicio sanitario tardan mucho para que te den cita”

Agente social administración pública 1: “No considero que dichos problemas sean especialmente graves. Lo que considero es que con una preparación adecuada de los profesionales, podríamos ayudarles a que éstos no llegaran al nivel de graves.

Agente educativo administración pública 1: Si por supuesto, incluso no creo que existan los suficientes...”

#### 6. ¿Qué tipos de conocimientos, destrezas, aptitudes y maneras de proceder debería tener un agente educativo y/o social para trabajar con personas en riesgo de exclusión social?

Agente social tercer sector 9: “habilidades sociales, paciencia porque los procesos de las personas y es muy importante estar ahí...empatía y destacaría el saber estar y la escucha activa”

Agente social administración pública 1: “Considero que es muy importante todo lo relacionado con la empatía hacia la persona que tenemos enfrente, el respetarles en su manera de vivir la vida y sobre todo no establecer prejuicios, donde no se primen que lo que marca la normativa es lo correcto.

Agente educativo administración pública 1: “Pues deberían de darnos formación desde la universidad sobre abandono escolar, igualdad de género, violencia de género...”

#### 7. ¿Piensas que deberían tener competencias en inteligencia emocional? ¿Por qué?

Agente social tercer sector 9: “Sí, porque al final son competencias que son necesarias para hacer un buen trabajo con la persona. Si tú escuchas a la persona no sabes cuales son las necesidades, entonces no tiene sentido.”

Agente social administración pública 1: “Por supuesto, muchas competencias en inteligencia emocional...”

Agente educativo administración pública 1: “Sí y cada vez se está trabajando más lo de la inteligencia emocional, porque al final todos nos movemos por las emociones...hemos planteado un proyecto de las emociones, porque es necesario trabajarlo en las clases.

Categoría De Educación Emocional: el objetivo es saber si los agentes educativos y sociales conocen que es la inteligencia emocional y si la consideran necesaria en la intervención social.

#### 8. ¿Sabes que es la inteligencia emocional?

Agente educativo administración pública 3: “Es la capacidad que tiene una persona para poder conocer las emociones, tanto personales como de otra persona...”

Agente social tercer sector 7: “Creo que es desarrollar ciertas actitudes que van unidas al desarrollo y al poder comprender las emociones y sentimientos con la persona y tú misma y los demás”

Agente social tercer sector 2: “Si para mí la inteligencia emocional es tener las suficientes herramientas y saber gestionar las emociones pues que nos sobrepasan, tener la capacidad de gestionar y entender las emociones de los demás, la empatía.

#### 9. ¿Consideras que si se trabajasen las emociones de las personas con las que trabajas mediante un programa de inteligencia emocional (frustración, miedo, autoestima...mejoraría su comportamiento,

### **sus resultados académicos así como la convivencia con el resto de personas?**

Agente educativo administración pública 3: “Sí, puede tener una gran relación, aunque no en todos los casos vaya a tener éxito”

Agente social tercer sector 7: “Claro que sí. Está visto que si trabajas el autocontrol en los mismos programas que tenemos funciona perfectamente”

Agente social tercer sector 2: sí debería de estar en todas las facetas: empleo, educación, sanidad, empresas...La inteligencia emocional tiene que llegar a todos los ámbitos de la sociedad.

Categoría de Intervención Social: el fin es

### **10.¿En qué consiste la intervención social que realizas con las personas en riesgo social con las que trabajas? ¿Cómo definirías esta intervención social?**

Agente social administración pública 3: “Sobre todo acompañamiento y apoyo a las intervenciones sociales que se realizan desde servicios sociales de atención primaria....escasa”

Agente social tercer sector 9: “Intervención muy cercana, es un acompañamiento integral de su vida diaria. Yo paso mucho tiempo con las familias tanto en la vivienda o chabolas donde residen como en los acompañamientos en cumpleaños de críos”

Agente educativo administración pública 2: “Para mí no hacen un trabajo satisfechos, escaso...”

### **11.¿El papel de los agentes sociales está valorado? ¿Por qué?**

Agente social administración pública 3: “Depende de a quien se lo preguntes”

Agente social tercer sector 9:” No porque para empezar la mayoría de la gente no conoce lo que hacemos, siempre se asocia como los que dan comida, un sitio para dormir y es mucho más”

Agente educativo administración pública 2:”No , para nada, porque es un trabajo que no está visualizado, no se le da tanta publicidad como se tendría que dar, incluso muchas veces llega gente al colegio que no sabe que están esos servicios y pueden hacer uso de ellos...”

### **12.¿Crees que los agentes sociales públicos y de ONG´s trabajan de manera semejante? ¿Por qué?**

Agente social administración pública 3:”No, en España no existe un seguimiento y control riguroso en el empleo público, lo cual conlleva en algunos casos a la falta de profesionalidad, a la desgana, a la falta de reciclaje, etc.

Agente social tercer sector 9:” No, es verdad que no puedo meter a todos los agentes públicos en el mismo saco pero la mayoría no tienen ni el nivel de implicación, ni la dedicación ni de interés por las familias que tienen muchos agentes que trabajan para entidades privadas.

Agente educativo administración pública 2:”Yo creo que no, pero no conozco ninguna ONG´s en el colegio que trabajo que haga su labor. Si se que Caritas ayuda mucho a los niños en ayuda de libros, bono libro...”

### **13.¿Cómo son valoradas por la sociedad las personas en riesgo de exclusión social?**

Agente social administración pública 3:” En muchos casos ni siquiera son valoradas”

Agente social tercer sector 9: “Negativamente, se asocian a personas que viven en la calle, que beben”

Agente educativo administración pública 2: “Negativamente son excluidas”

# Resultados

Los resultados que de este estudio hemos obtenido son:

- Los agentes educativos y sociales no se sienten preparados para afrontar determinadas problemáticas que se producen en la intervención social, ya sea debido a la escasa formación en las carreras universitarias o en los puestos de trabajo. Consideran esencial adquirir competencias en inteligencia emocional para gestionar tanto las propias emociones ante determinadas situaciones en la intervención social como para poder comprender las emociones de las personas en riesgo de exclusión social con las que se trabaja día a día. Podemos reiterar lo que Salovey y Mayor (1990) mencionan en su estudio sobre la inteligencia emocional, la cual nos permite percibir, reconocer y entender las emociones y sentimientos de los demás e implicarse en sus vivencias emocionales, aspecto esencial para trabajar en la acción social.
- La importancia de trabajar la inteligencia emocional desde las diferentes realidades sociales y educativas en especial con personas en riesgo de exclusión social, mediante programas de gestión de las emociones. Los profesionales de la acción social consideran que se deben de trabajar en todas las áreas de la vida, ya que capacita a las personas a afrontar las situaciones adversas de diferente manera, controlar los impulsos, las emociones y seguir motivado ante la frustración. Según los profesionales de la intervención social dichos programas deben ser bidireccionales y que abarquen no solo a las personas en situación de vulnerabilidad sino también a los profesionales que trabajan en dicha realidad y como menciona Bisquerra (2009) la comunicación, el respeto a los demás, la gestión de las situaciones emocionales son esenciales para el desarrollo social.
- Los agentes sociales y educativos no se consideran valorados por la sociedad, y consideran que su labor no se conoce lo suficiente ni están lo suficientemente visualizada, añaden que muchas personas en situación de vulnerabilidad no saben dónde acudir o que recursos disponen en su localidad, barrio o ciudad. Por ello consideran que las administraciones públicas deberían de dar más visibilidad a las actuaciones que desde la intervención social se están realizando, así como realizar una coordinación en red con las ONG's principales agentes de la intervención con personas en situación de vulnerabilidad.

- Las personas en riesgo de exclusión social son valoradas negativamente por la sociedad y según los/las agentes sociales y educativas dichas personas son encasilladas en determinados clichés, como pueden ser: drogadictos, alcohólicos...debido al desconocimiento del significado de exclusión social y las realidades o situaciones que abarca.
- 
-

# Conclusiones

Tras la realización de nuestra investigación cualitativa y tras analizar los resultados podemos afirmar que en la intervención social es necesaria, según los profesionales de la acción social y educativa una formación en inteligencia emocional tanto de los profesionales que intervienen como de las personas que se encuentran en riesgo de exclusión social. Lo confirma la necesidad de reformular los planes de estudios de diversas carreras relacionadas con la pedagogía social y como menciona Rogers (1977), basándose en el modelo de ayuda, los aspectos que un profesional de la intervención social debe adquirir y potenciar, ya sean aprendidas o adquiridas son: la comprensión empática, el respeto, la genuinidad, la concreción, la confrontación, la inmediatez y la autorrevelación, aspectos que van mejorar y posibilitar la relación de vínculo entre el profesional de la intervención social y la persona que necesita su atención que como menciona Galindo Lucas (2006) es necesaria para poder conseguir la inclusión social de los colectivos en riesgo.

Las personas en riesgo de exclusión social no son visibilizadas en la sociedad y mayoritariamente están estereotipadas debido al desconocimiento del término de exclusión social y su alcance. Podemos considerar que las personas se encuentran en situación de exclusión social cuando (G. Room, primer coordinador del Observatorio de Políticas Nacionales de Lucha contra la Exclusión Social, tomado de Abrahamson, 1997, p. 123): sufren desventajas generalizadas en términos de educación, habilidades, empleo, vivienda, recursos financieros, etc.; sus oportunidades de obtener acceso a las principales instituciones que distribuyen esas oportunidades de vida son sustancialmente menores que las del resto de la población y esas desventajas y accesos disminuidos persisten a lo largo del tiempo. La exclusión social puede ser entendida como una acumulación de procesos concluyentes con rupturas sucesivas que, arrancando del corazón de la economía, la política y la sociedad, van alejando e interiorizando a personas, grupos, comunidades y territorios con respecto a los centros de poder, los recursos y los valores dominantes (Estivill, 2003, p.20) Con ello podemos entender que una persona en riesgo de exclusión social es aquella que sufre desventajas en términos de educación, empleo, formación profesional, vivienda y acceso a instituciones sociales. Por ello debería de hacerse más visible el concepto y aquellas medidas, sociales, laborales y educativas que se están llevando a cabo

para hacer frente al fenómeno de la exclusión social, tanto de las Ong's como de la administración pública e incluir en dichas iniciativas aspectos relacionados con la inteligencia emocional, aspecto demandado por los propios agentes educativos y sociales que intervienen en dichas realidades de alta vulnerabilidad, ya que consideran que es necesaria tanto para los profesionales como para las personas en riesgo ya que las dotaría de herramientas necesarias para afrontar situaciones que en ocasiones nos superan por su naturaleza adversa.

---

---

## Bibliografía

- Abrahamson, P. (1997). Exclusión social en Europa: ¿vino viejo en odres nuevos? En L. Moreno. Unión Europea y Estado del Bienestar. Madrid: CSIC.
- Bermudez, M.P., Telva Álvarez, I. y Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. *Universitas psychologia*, 2,1, 27-32.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis.
- Bisquerra R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis
- Castell, R (1990). La desaffiliation: Travail et vulnérabilité relationnelle. *Revista Esprit*. Número monográfico dedicado a la “nouvelle question sociale”. 137-168.
- Estivill, J. (2003). Panorama de lucha contra la exclusión social: conceptos y estrategias. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Fernández-Berrocal, P., Ramos, N., y Extremera, N. (2001). Inteligencia emocional, supresión crónica de pensamientos y ajuste psicológico. *Boletín de Psicología*, 70, 79-95.
- Galindo Lucas, A.(2002). Inserción social y laboral de bienestar social. CABS: *Cuadernos andaluces de bienestar social*, 10, 99-128.
- Gardner, H. (1987). *La Teoría de las Inteligencias Múltiples*. México: Fondo de Cultura.
- Gardner, H. y Hatch, T. (1989). Múltiple Intelligences Go to School, *Educational Research*, 18, 8.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Gómez Gras, J.M., Galiana Lapera, D. y León Espí, D. (2000). *Que debes saber para mejorar tu empleabilidad*. Elche: Universidad Miguel Hernández.
- Hernández Pedreño, M. (2008).(coord.) *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. (1999). Organizational benefits of having emotionally intelligent managers
- López-Aranguren, E. (2005). *Problemas sociales*. Desigualdad, pobreza y exclusión. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Mayer, J.D. & Cobb, C.D. (2000). “Educational Policy on Emotional Intelligence: Does It Make Sense?” *Educational Psychology Review*, 12(2), 163-183.
- Rogers, C.(1977). The Process Equation of Psychotherapy. *American Journal of Psychotherapy*, 1,1, 32.
- Salovey, R y Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Subirats, J. y Gomà, R. (dir.) (2003). Un paso más hacia la inclusión social. Generación de conocimiento, políticas y prácticas para la inclusión social. Plataforma de ONGs de Acción Social, en [http://plataformaongs.org/upload/88/94/un\\_paso\\_mas\\_hacia\\_la\\_inclusion\\_social.pdf](http://plataformaongs.org/upload/88/94/un_paso_mas_hacia_la_inclusion_social.pdf)
- Subirats, J. (2006) (dir.). *Fragilidades vecinas*. Narraciones biográficas de exclusión social urbana. Barcelona: Icaria
- Tezanos, J. F. (2004). Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades tecnológicamente avanzadas. Un marco para el análisis. *Dialnet*, 11-54.