



Universidad de San Andrés

Departamento de Ciencias Sociales

Licenciatura en Comunicación

Realidades urbanas:

Personas en situación de calle y disonancia cognitiva

Autora: Mariana Quitegui

Legajo: 23213

Mentor: Dr. Carlos Gelormini Lezama

Buenos Aires, Mayo 2017

Agradecimientos

A todos los que colaboraron y me acompañaron en este proceso cada uno desde su lugar.

A mi familia y amigas por su apoyo incondicional siempre. Saben lo importante que son para mí. Sola no lo hubiera logrado.

A mi tutor por su buena predisposición y paciencia.



Universidad de
San Andrés

Tema: ¿Cómo vive una persona que camina por la ciudad de Buenos Aires la situación de pasar frente a un mendigo que le solicita algún tipo de ayuda monetaria?

Preguntas de Investigación

¿Cómo perciben las personas que recorren las estaciones de subte de la zona céntrica de la Ciudad de Buenos Aires a los mendigos instalados en ese espacio?

¿Se genera disonancia cognitiva en las personas que transitan estas estaciones de subte al ver a una persona que les pide/solicita ayuda?

¿Cómo se resuelve?

- i. Ayudando al mendigo de alguna forma
- ii. Ignorándolo
 1. ¿Entra en juego en este punto la teoría que presenta Goffman del *non-person treatment*?

Explorar si siempre se resuelve de la misma manera. ¿Qué factores entran en juego para que se resuelva de una u otra manera?

Universidad de
San Andrés

Índice

Introducción: Contexto social	4
Marco teórico y conceptos clave.....	6
Disonancia Cognitiva.....	6
Non-Person Treatment	8
Turistas y Vagabundos.....	9
Antecedentes	11
Investigación	15
Problema de Investigación.....	15
Justificación y relevancia del tema.....	16
Metodología	17
Entrevistas	19
Focus Groups	23
Primer Focus Group: Los jóvenes.....	25
Hallazgos.....	33
Consideraciones Finales.....	37
Diálogo de Hallazgos con la Teoría.....	37
Conclusiones	42
Investigaciones Futuras.....	44
Epílogo.....	45
Bibliografía	47
Anexos.....	49

Introducción: Contexto social

En los últimos años se ha producido un marcado incremento de personas que habitan las calles en las grandes ciudades. La División de Estadísticas de la Organización de las Naciones Unidas divide el concepto de *persona en situación de calle* en dos grupos. Un primer grupo incluye a aquellos a quienes se los denomina los “sin techo”; esta categoría comprende a los que habitan las calles físicamente, es decir, a los que no acuden a ningún tipo de refugio. Por otro lado, el segundo grupo abarca a todos aquellos que no tienen un domicilio permanente, es decir, las personas que van pasando por diferentes tipos de hogares transitorios o paradores, así como aquellos que tienen algún tipo de arreglo a largo plazo en alguna instalación provista para personas en su situación.¹

Según el último censo del Ministerio de Desarrollo Social porteño, alrededor de 860 personas viven en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires². Sin embargo, otras entidades manejan cifras mucho más elevadas en relación a este tema, Médicos del Mundo calcula que hay alrededor de dieciséis mil personas en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires, mientras que las estadísticas del Centro de Integración Monteagudo de Parque Patricios se acercan a las diecinueve mil³. La gran diferencia entre los números presentados por la agencia gubernamental y dichas asociaciones de la sociedad civil se basa en que hay una disparidad entre los parámetros utilizados por cada una de ellas al momento de realizar la medición. El Ministerio de Desarrollo Social define como *persona en situación de calle* a aquella persona que se encuentra efectivamente en la calle la noche que se realiza el relevamiento, sin tomar en cuenta a aquellos que, en ese momento, se encuentran en paradores o centros. Por otro lado, las entidades no gubernamentales tienen

¹<http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Housing/homelessness.pdf>

²<http://www.lanacion.com.ar/1765207-al-rescate-de-quienes-viven-en-la-calle-ayuda-sin-techo>

³<http://www.infonews.com/nota/146949/personas-en-situacion-de-calle-los-invisibles>

una visión más amplia en relación a dicho concepto, en el cual incluyen no sólo personas que estén físicamente en la vía pública sino también a todos los que acudan a dichos hogares transitorios, así como los que tienen órdenes de desalojo vigentes, es decir, todos los que tienen probabilidad de estarlo en un futuro cercano.⁴

En este trabajo tomaremos la noción de *persona en situación de calle* en el sentido más extenso del concepto, ya que se tendrán en cuenta a todos aquellos que merodeen las calles porteñas en el día, particularmente las estaciones de subte de la zona céntrica de la ciudad, en busca de algún tipo de ayuda monetaria.



⁴ <http://www.infonews.com/nota/146949/personas-en-situacion-de-calle-los-invisibles>

Marco teórico y conceptos clave

Disonancia Cognitiva

Para el marco teórico de mi investigación me gustaría retomar diferentes conceptos, en primer lugar, el de *disonancia cognitiva* que postula Leon Festinger en su texto *A Theory on Cognitive Dissonance* de 1957. El desarrollo de este concepto será una de las partes centrales de la investigación, ya que gran parte de ella será la aplicación de dicho concepto a la situación de ver a una persona en situación de calle.

La teoría de la disonancia cognitiva fue presentada por Festinger en 1957. El autor se basa en el hecho de que las personas como individuos buscamos crear cierta consistencia dentro de nosotros mismos, una coherencia psicológica entre nuestros postulados y nuestras acciones. Es decir, necesitamos que las acciones que desempeñamos como sujetos en nuestra vida diaria sean consistentes con las premisas teóricas que avalamos internamente.

Festinger también explica que cuando esto no sucede, cuando hay inconsistencias o disonancia dentro de uno mismo, ello genera una incomodidad psicológica que debe ser reducida. El autor denomina estas inconsistencias como “disonancias” y se refiere a disonancia cognitiva como la disonancia que se genera inevitablemente en una persona tras haber tomado una decisión; tomando en cuenta los atributos positivos de la decisión que no tomó y los negativos de la decisión que eligió. Esta disonancia, sin embargo, no se genera tras haber tomado la decisión de hacer algo sino tras efectivamente haber hecho eso que se decidió, cuando ya no se puede cambiar lo que se hizo, cuando nos enfrentamos a los resultados de tal decisión (Festinger, 1957). Es decir, cuando se consideran las ventajas de la decisión que no tomamos y las desventajas de la decisión que efectivamente elegimos. En otras palabras, Festinger (1957) explica en su texto que es lógico pensar que cuando se presentan varios elementos que no son psicológicamente consistentes el uno con el otro, todo sujeto tratará de hacer que sean consistentes.

El autor establece que, de la misma forma en que nace esta disonancia se genera también una fuerza que nos motiva a reducirla y lograr de nuevo una consistencia. Asimismo, el grado de magnitud de esta fuerza dependerá del grado de la disonancia que se ha generado,

así como de la tolerancia de cada uno a la disonancia en sí. Es decir, que este fenómeno no se da de igual en manera en todos los individuos. (Festinger, 1957).

Para reducir la disonancia que se produce en estos casos podemos utilizar diferentes estrategias, tales como tratar de ajustar las creencias a las acciones, cambiar nuestras acciones o el modo en que percibimos nuestras acciones, es decir, la forma en la que las evaluamos para acercarnos más a nuestro comportamiento; como por ejemplo, justificando nuestras acciones al decir que dado que nadie respeta las reglas, ¿por qué uno debería hacerlo? El objetivo, según el texto de Festinger (1957), es hacer que la decisión tomada afiance su atractivo para el individuo a fin de reducir la inconsistencia que se generó. Este proceso consta de una reevaluación en la que se resaltan los rasgos positivos de nuestra elección y se exageran los negativos de aquello que no elegimos. Por otro lado, se disminuyen los rasgos negativos de nuestra elección así como los atributos positivos de la elección que no tomamos.

A fin de establecer claramente el concepto de disonancia cognitiva, retomaremos un ejemplo de una situación cotidiana en la que se produce dicho fenómeno psicológico que el autor describe en su texto. Festinger (1957) explica que un claro ejemplo de inconsistencias internas del individuo se da cuando una persona fuma, ya que hoy en día es de conocimiento general el hecho de que este hábito es nocivo para la salud y se lo correlaciona con graves enfermedades como el cáncer. Por lo tanto, una persona que suele fumar presentará inconsistencias psicológicas en su interior ya que sabe que las acciones que está realizando son perjudiciales para su salud. Por lo tanto nace el impulso para resolver dichas incoherencias, en este caso al justificar sus acciones de forma tal como “quién sabe si voy a llegar a la edad en la que se presenten síntomas graves” o “la ciencia es tan cambiante que quizás en unos años descubran que no hacía mal” disminuyendo, como explicamos antes, los rasgos negativos de su elección y los positivos de la alternativa que no tomó.

Non-Person Treatment

Por otro lado, creo que es importante tener en cuenta el concepto de *non-person treatment* que expone Goffman en *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity* (1963) y desarrolla Lankenau en *Panhandling Repertoires and Routines for Overcoming the Non-Person Treatment* (1999). Este concepto permitirá brindar un marco explicativo para trabajar sobre las distintas formas en las que las personas que caminan por las estaciones de subte de la Ciudad de Buenos Aires interactúan con personas que ven en situación de calle.

El concepto de *non-person treatment* que introduce Goffman por primera vez en 1959 es muy amplio y aparece en varios de sus textos. En esta investigación utilizaremos la acepción que le atribuye al término en *Behavior in Public Places; Notes on the Social Organization of Gatherings* (1963). Goffman retoma el concepto en el marco de una descripción de una serie de comportamientos sociales adecuados e inadecuados en lugares públicos. En este trabajo, el autor describe tres grandes tipos de encuentros sociales que se dan generalmente en la calle o en algún otro lugar público y los denomina *civil inattention*, *non-person treatment* y *face engagement*.

Goffman (1963) explica que el trato estándar o adecuado que se suele aplicar según los rituales interpersonales que regulan este tipo de situaciones sociales es el de *civil inattention* que describe como reconocer la presencia del otro al darle el reconocimiento visual necesario que detalla en su texto. El autor explica que para que tal reconocimiento se produzca satisfactoriamente, se debe brindar al otro un tipo de mirada específica, con ciertos elementos particulares presentes y luego, bajar la mirada otra vez para no entrar en la tercera categoría, la de *engagement*. Esta tercera etapa se da cuando de hecho se reconoce a la otra persona y se fija la mirada causando el denominado *engagement*.

En contraposición al primer comportamiento, que es el más frecuente en la situación de caminar por la calle y pasar al lado de otras personas, Goffman retoma el *non-person treatment* que presenta como aquel en el cual una persona no cambia su propia apariencia en presencia de otra, es decir que no la reconoce como tal y de ahí el nombre del término. Se trata de una situación donde las personas siguen actuando de la misma forma en que se

comportarían si la otra no estuviera ahí o no fuera considerada una persona, no afectan su conducta al no reconocer al otro.

En este caso, retomaremos el concepto de *non-person treatment* en términos de que la persona que pasa al lado de un mendigo pretende que no lo ve ni lo oye, o simplemente mira para abajo o hacia adelante como si se tratara de un objeto inanimado. Es decir, que los transeúntes continúan caminando como si el mendigo no estuviera ahí o como si no fuera una persona, en el sentido de que no merece el reconocimiento de *civil inattention*.

Goffman explica que este tipo de trato era el que se daba en otros tiempos a personas que brindaban servicios domésticos en casas de personas adineradas, donde éstas últimas discutían situaciones personales o aún más, se referían a los mismos empleados como si no estuvieran presentes en la misma habitación. Asimismo, este fenómeno se daba en personas que paseaban por las calles en Estados Unidos, especialmente de tez blanca, que no reconocían a personas de tez oscura al encontrarse en un espacio público y aplicaban el *non-person treatment* al no tratarlas como tales ni brindarles el reconocimiento de *civil inattention* propio de la situación.

Turistas y Vagabundos

Por otro lado, en este punto también es importante incluir los escritos de Zygmunt Bauman en *La Globalización: Consecuencias humanas* (1999), y son justamente los conceptos de Turistas y Vagabundos que presenta el autor los que retomaremos en este texto. Bauman desarrolla estos paradigmas en relación a las corrientes migratorias que se generaron a partir de la creciente globalización y describe en un extremo como viajeros por voluntad propia a los turistas y en el otro como viajeros forzados a los vagabundos. Lo interesante de ambos conceptos en relación a nuestro trabajo es el hecho de que son dos caras de una misma moneda, es decir, dos paradigmas cuyas esencias radican y dependen de la existencia de su contraparte por el hecho de pertenecer al mismo mundo consumista. “No hay turistas sin vagabundos, y aquéllos no pueden desplazarse en libertad sin sujetar a éstos... El vagabundo es el otro yo del turista” (Bauman, 1999, p 14). El autor explica que

en este mundo globalizado y tan cambiante en términos económicos, son pocos los que tienen asegurados su lugar como *turistas permanentes*, es decir que la mayoría de los *viajeros* saben que a pesar de que hoy se encuentren en una posición beneficiosa mañana pueden no estarlo. “Así como ningún seguro de vida protege de la muerte al beneficiario, ninguna póliza protege al turista de perder su estilo de vida y caer en el del vagabundo” (Bauman, 1999, p 17). Es por esta razón, que el turista le teme tanto al vagabundo y aborrece su presencia, porque le recuerda esta incómoda verdad que prefiere olvidar. Su temor o desprecio no está basado en el vagabundo en sí, sino en la fragilidad del estatus propio del turista que la presencia de su contraparte enfatiza.



Universidad de
San Andrés

Antecedentes

En cuanto a los antecedentes, creo que será de gran ayuda retomar tres trabajos que analizan distintos aspectos de los mendigos como grupo social. En primer lugar, tomaremos el trabajo de Lankenau, *Panhandling Repertoires and Routines for Overcoming the Non-Person Treatment*, ya que aplica el concepto de *non-person treatment* de Goffman y retoma otro de los trabajos del autor, *The Presentation of Self in Everyday Life*, 1959, en cuanto a la perspectiva dramática que tiene la vida social; como una obra en la que personas y actores se presentan frente a varias audiencias cumpliendo un determinado rol.

Otro de las investigaciones que considero importante incluir en los antecedentes de mi trabajo es la de Barret A. Lee y Chad R. Farrell, *Buddy, can you spare a dime?: Homelessness, Panhandling and the Public*. Este trabajo busca identificar y esclarecer la situación de pedir en la calle para personas sin techo y la forma en la que el público reacciona a ello.

Los autores retoman principalmente los trabajos de David A. Snow y Leon Anderson (*Down on Their Luck: A Study of Homeless Street People*, 1993) que identifican el pedir en la calle como un trabajo “en las sombras” equiparado a la recolección de residuos para su posterior venta, la venta de sangre y la venta ambulante entre otras actividades fuera de la economía formal, así como el de Lankeanu en 1999 *Panhandling Repertoires and Routines for Overcoming the Non-Person Treatment*.

Finalmente, me gustaría retomar a John R. Jordan con *Panhandling, Politeness and Face-work* en donde el autor busca investigar qué estrategias (verbales y no verbales) usan los mendigos que demuestran conocimiento de la aparente *face threat* inherente a su pedido. En segundo lugar, el autor se pregunta en qué circunstancias y qué tan seguido los mendigos usan diferentes estrategias, *face-work strategies*, tales como la evasión, preguntas indirectas y agradecimientos como un tipo de “no cortesía”; y formas de cortesía positivas como la manera de dirigirse a las personas así como de crear un vínculo mediante el saludo y el dar explicaciones.

Asimismo, Jordan retoma los escritos de Goffman (2006) con su trabajo de *On face-work: Analysis of Ritual Elements in Social Interaction* dónde define el término “face” como un valor social positivo inherente a la interacción hallada en mantener las evaluaciones de una situación por parte de sus participantes basándose en lo que hacen, quiénes son y cuáles son las normas de la sociedad. También se menciona a Brown P y S. C Levinson (2006) *Politeness: Some Universals in Language Use* quienes aportan una nueva definición para el término “face” dándole un valor negativo y positivo. Por otro lado, retoma las teorías sobre el comportamiento de los mendigos de Lankenau, 1999 y a Stark (*From Lemons to Lemonade: An Ethnographic Sketch of late Twentieth-century Panhandling*, 1992).

Podemos observar como los tres trabajos se retoman entre sí para sus propias investigaciones (en especial el de Lankenau) y, por otro lado, como utilizan las diferentes teorías propuestas por Goffman para aproximarse al análisis de los datos que han recolectado en sus indagaciones.

Los trabajos de Lankenau y Jordan se enfocan en el estudio de la persona en situación de calle como sujeto e incluso como grupo urbano, y en las diferentes estrategias a las que recurre para recibir algún tipo de ayuda. En el caso de Lankenau, vemos como el autor compara dichas estrategias con distintos tipos de actuaciones más relacionadas con el ámbito teatral. Por otro lado, Jordan toma distintas teorías, como la de la cortesía proveniente del campo de la pragmática, para hacer una comparación en torno al grado de agresividad inherente al acto de que una persona le pida algo a otra y los diferentes elementos que los mendigos utilizan para mitigar o no esta agresividad.

Asimismo, el trabajo de Lee y Farrell explora los diferentes conceptos que el público tiene sobre los mendigos y los distintos estereotipos que existen en torno a los mismos como grupo en la sociedad. Los autores retoman los escritos de Lankenau y, en cierta forma, a Goffman aunque no lo mencionan, cuando comentan el trato que a menudo reciben las personas en situación de calle al ser tomados como “parte del paisaje”, es decir, cuando se da el fenómeno del *non-person treatment*. De esta forma podemos ver como su investigación está más enfocada en la percepción de la opinión pública sobre este grupo urbano.

En *Panhandling Repertoires and Routines for Overcoming the Non-Person Treatment*, el autor propone una nueva forma de aproximación más analítica a los estudios sobre las prácticas y problemas de las personas en situación de calle, en la cual puede encuadrar el acto de pedir en la calle de acuerdo a las rutinas utilizadas para lograr captar la atención de la persona que camina por la calle y de esta forma poder superar el *non-person treatment*, que postula Goffman. Teniendo en cuenta que el concepto de *non-person treatment* en este caso, se refiere al hecho de que la persona que pasa al lado de un mendigo pretende que no lo ve ni lo oye, o simplemente mira para abajo o hacia adelante como si fuera un objeto inanimado.

Lankenau categoriza el pedir en la calle como un acto “dramatúrgico” e identifica cinco tipos de repertorios que usan las personas que piden algún tipo de ayuda en la calle para atraer la atención (y el dinero) de los transeúntes. El autor establece que esta es una forma útil de describir y teorizar las interacciones e intercambios que conforman el acto de pedir en la calle. Estos cinco repertorios son: el entretenedor (usa música o humor para llamar la atención), el que saluda (se basa en la cortesía y en crear una conexión con la persona que pasa a través de saludos), el que provee un servicio (estaciona autos e indica cómo llegar a ciertos lugares (entre otros servicios), a cambio de dinero), el que cuenta una historia (usa la narrativa para ganar la simpatía de la persona que pasa), y el agresivo (intimida o asusta a las personas para que lo noten). Lankenau concluye que estos repertorios son empleados deliberadamente como “performances” por parte de los mendigos para poder superar el estigma de los sin techo y una vez más traspasar el *non-person treatment* de las personas que caminan por la calle, de alguna forma acostumbrados a que les pidan. Lankenau concluye su ensayo explicando que estas rutinas de las que se valen las personas que piden algún tipo de ayuda en la vía pública representan las estrategias generales que cualquier persona utiliza para obtener lo que quiere de un otro “reacio”.

Lee y Farrell llegan a conclusiones que, al mismo tiempo, confirman y van en contra de la sabiduría general (basadas en las encuestas sobre las que trabajaron). En el trabajo se puede ver que muchos de los entrevistados tenían el concepto de que las personas que piden en la calle generalmente son hombres aislados que abusan de alguna sustancia, con problemas de salud, provenientes de grupos minoritarios, de joven edad y que recaen en pedir ayuda en la

calle como la solución más cómoda. Los autores destacan que estos suelen ser los estereotipos de mendigos, sin embargo, sus resultados muestran que no siempre se comprueban. Por ejemplo, llegaron a la conclusión de que la mayoría no son jóvenes ni tienen problemas de salud y que generalmente tienen otros trabajos de los que Snow y Anderson identifican como “de las sombras”. Asimismo, hallaron que las personas que piden lo hacen en pos de sobrevivir ya que su situación les impide desempeñar otro tipo de actividad. Por otro lado, una encuesta de la universidad de Columbia que retoman los autores, llegó a la conclusión de que sólo una minoría (el 10%) evitaba los lugares en los que podría haber mendigos ya que la mayoría los consideraba como parte del paisaje urbano y ocasionalmente colaboraba con ellos.

Durante la investigación en *Panhandling, Politeness and Face-work* Jordan realizó varias horas de observación de los sujetos de la investigación en diferentes momentos del día. Asimismo, grabó algunos encuentros que tuvo con ellos al acercarse a personas que parecían ser mendigos y esperaba que le pidieran alguna clase de ayuda (y en qué circunstancias era más probable que la pidieran), esperando poder relevar de qué forma se solicitaba esta ayuda. Luego, si el sujeto efectivamente le pedía algún tipo de ayuda, el autor pedía permiso a los sujetos para utilizar la información obtenida en la grabación.

A modo de conclusión, el autor establece que los mendigos son miembros racionales de la sociedad, y como tales deben prestar mucha atención a la cortesía y la importancia que la *face* tiene aún en los ámbitos más bajos de la sociedad. Sin embargo, el estudio da cuenta de su propia limitación y también establece que, si se hiciera un estudio que profundizara sobre el tema seguramente se confirmaría lo que el autor propone y se podría agregar más información a la discusión que se planteó en el trabajo.

Investigación

Problema de Investigación

A lo largo de este trabajo intentaremos adentrarnos en la interacción, en base a la cual surgen nuestras preguntas de investigación, entre una persona que camina por la Ciudad de Buenos Aires y otra en situación de calle que vive en ese lugar, es decir, que habita ese espacio al menos en ese momento, ya que como establecimos anteriormente, una de las características principales de esta parte de la población porteña es justamente la marcada tendencia que tiene a cambiar de paradero. Una de las mayores motivaciones que me lleva a desarrollar este trabajo es que considero que, el hecho de que sea una situación tan cotidiana ver a otro en situación de extrema necesidad, como lo es sentarse en la calle a pedir algún tipo de ayuda, nos lleva a olvidar lo “grave” de esta situación. Olvidamos que se trata de una persona, otro ser humano, que por alguna razón, no tiene un hogar, no tiene medios para abastecerse y nos pide ayuda a nosotros. Ese gran nosotros que pareciera escudarnos, que nos permite escondernos, en el que mirar a esa persona y seguir de largo, ya que todos lo hacemos y ninguno de nosotros es todos. En ese gran nosotros no estamos, no hay un yo al que interpelar y así nos es más fácil pasar como uno más dentro de la gran masa, escuchando música o pensando en cientos de cosas que debemos hacer. De esta forma, no sentimos que nos hablan al nosotros individual. Este gran nosotros que viene a ser parte de nuestra defensa contra esa amenaza que nos puede hacer detenernos por un segundo y mirar; y pensar. ¿Pero, queremos realmente pensar? ¿Queremos realmente mirar? No se trata de querer o no, porque no tenemos elección, no elegimos cuando los dejamos entrar en nuestros pensamientos, habitualmente los bloqueamos y nos volvemos mejores en ello con el tiempo, pero hay días, momentos, en que logran traspasar nuestras barreras y es en esos instantes en los que logran entrar en nuestras mentes, es ahí donde surgen las preguntas incómodas. ¿Por qué él/ella está en esa situación? Y la peor de todas: ¿por qué no yo? ¿Qué hicimos nosotros para evitar estar allí? ¿Qué nos hace estar en el nosotros y no en el ellos? Y eso es lo que más nos asusta, el no saber qué es. Todo lo que nos hace parte del nosotros no está determinado, es cambiante, no hay un “para siempre”; nada nos asegura que mañana por una u otra razón no seremos “nosotros” los que estemos

en esa situación. Una incómoda incertidumbre que preferimos ignorar y que su presencia nos recuerda.

Justificación y relevancia del tema

Este tema es de mi especial interés ya que, si bien se han realizado estudios acerca de mendigos que piden algún tipo de ayuda en la calle a las personas que caminan por diferentes ciudades, éstos se han enfocado más en estudiar a los mendigos en sí como grupo urbano y la forma en que logran llamar la atención de las personas (Lankenau, 1999), dado el fenómeno del *non-person treatment* que desarrolla Goffman (1963), pero no han analizado lo que les ocurre a las personas a las que les piden y como éstas deciden o no ayudarlos. Por lo tanto, creo que es un campo de estudio interesante para realizar en un punto específico de la Ciudad de Buenos Aires, como son las estaciones de subte de la zona céntrica, en dónde intentaré relevar mediante entrevistas con diferentes personas que hayan ayudado o no a un mendigo, qué es lo que razonaron a la hora de hacerlo. De esta forma, buscaré probar mi hipótesis de que se genera disonancia cognitiva al ver a una persona en la calle y frente a ella nace un impulso para reducirla, ayudando a la persona con un poco de dinero, comida, ropa, etc. o ignorándola.

Universidad de
San Andrés

Metodología

Creo que la metodología más apropiada para desarrollar este trabajo es de tipo cualitativo, por un lado, con entrevistas en profundidad a diferentes personas que puedan realmente explicar la situación sobre la que se les pregunta y cómo la viven cotidianamente para comprender el fenómeno psicológico de la disonancia cognitiva y la forma en que éste aparece en cada caso (en caso de que aparezca). Asimismo, considero que este tipo de metodología será útil para este trabajo, ya que contempla la opción de re-preguntar que permitirá profundizar distintos aspectos de cada entrevista que resulten interesantes para la investigación.

No obstante, retomando a Taylor y Bodgan en *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados* (1992) debemos recordar que las personas no suelen actuar y pensar de la misma manera en diferentes situaciones, y tener en cuenta que la entrevista es una situación muy específica en la que intervienen varios factores. En primer lugar, la persona debe relatar su forma de actuar al entrevistador, y en nuestro caso una forma de actuar en torno a una situación que podríamos catalogar como “sensible” o “delicada”, ya que se relaciona con diversos factores como el desempleo, la pobreza y las adicciones, entre otras, son la causa de que miles de porteños no tengan un hogar al que regresar por las noches. Asimismo, debemos tener en cuenta el factor de la “mirada del entrevistador” en relación al concepto de opinión pública y el hecho de que el entrevistado es consciente de que ese otro es una persona que lo está juzgando a él y a su manera de actuar, especialmente en relación a una situación de este tipo. Tratamos de mitigar este efecto indicando que queremos conocer opiniones sobre cómo actúan en general y mantener una posición receptiva a todas las respuestas, aclarando, al principio, que no existen respuestas correctas o incorrectas y haciendo énfasis en que es muy importante para la investigación que realmente relaten su forma de ser y pensar de la manera más libre posible.

Teniendo en cuenta estas limitaciones, creo que la técnica más adecuada para complementar las entrevistas en profundidad es la de los focus groups o grupos de discusión. Pienso que al estar en grupo, es posible que a los sujetos les sea más fácil expresar sus opiniones y pensamientos, al sentir que no son ellos solos los que están respondiendo o siendo cuestionados. Asimismo, creo que este método puede ser muy útil porque aportará intercambios y diálogos valiosos entre los sujetos, en los que posiblemente tengan que explicar sus puntos de vista y pueda recolectarse información más precisa, de forma natural, como puede ser una conversación entre compañeros o amigos, y así se obtendrán múltiples opiniones sobre varios temas que quizás, no se darían con todos los sujetos en entrevistas personales. Se realizaron dos focus groups de seis integrantes cada uno, divididos por rango etario, con el fin de que los sujetos se sintieran más cómodos compartiendo experiencias de su vida diaria, opiniones y percepciones de un tema que puede considerarse sensible en un ambiente en el que se sientan más contenidos. El primer focus group con un segmento de 18 a 35 años y el segundo con un segmento de 40 a 60 años, con igual cantidad de hombres y mujeres en cada uno.

Los sujetos fueron seleccionados en base a una condición excluyente, que transiten diariamente algunas de las estaciones de subte representadas en el Anexo 1 y que recorran esta zona cotidianamente de modo que la situación que se busca investigar no les sea completamente ajena o distante y puedan/les sea posible brindar una respuesta a partir de su propia experiencia.

Entrevistas

Las entrevistas fueron de tipo *estructurado* según la clasificación de Crobetta (2007), es decir que se siguió en cada una de ellas el lineamiento de las preguntas planteadas por el cuestionario estándar que se puede ver en el Anexo 3, pero no fueron estandarizadas ya que se dejó espacio para que cada entrevistado pudiera profundizar en diferentes aspectos que llevarán a nuevos interrogantes haciendo cada entrevista única. Se respetó en cada una de ellas las particularidades de los entrevistados, con un formato más libre y flexible que permitió orientarla hacia distintos puntos según los diferentes casos. La idea fue comenzar con preguntas generales para ir logrando un acercamiento más natural con la persona. “Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas [...] el propio investigador es el instrumento de la investigación y no lo es un protocolo o formulario de entrevista” Taylor y Bodgan (1987).

De esta forma la entrevista debe considerarse como un “proceso” por el cual las preguntas más ricas y con mayor potencial de valor para la investigación se incluyeron al final, con el propósito de enriquecer las respuestas que los sujetos pudieran brindar, al sentirse en un ambiente más cómodo con la entrevistadora, creando un cierto “vínculo de confianza” que les permitiera explayarse en su respuesta, de modo que la información obtenida fuera más valiosa y no una respuesta superficial a un cuestionario automático.

En este caso se entrevistó a cuatro personas que cumplieran el requisito excluyente mencionado, es decir que frecuenten estaciones de subte de la zona céntrica de la ciudad de Buenos Aires, pero se buscó controlar las variables de edad y sexo. Existen numerosos estudios en el área de Neurociencias que demuestran que hay cierta tendencia a que las mujeres tengan un mayor coeficiente de empatía que los hombres.⁵ Por esta razón, se decidió que hubiera igual cantidad de entrevistados de sexo femenino y masculino. Asimismo, se controló la variable etaria, es decir, que dentro de los hombres se buscaron

⁵ http://www.tendencias21.net/Los-hombres-son-menos-empaticos-que-las-mujeres-porque-se-inhiben_a17676.html

representantes de diferente rango etario para hacer que la muestra fuera lo más representativa posible.

“El entrevistador cualitativo debe hallar modos de conseguir que la gente comience a hablar sobre sus perspectivas y experiencias sin estructurar la conversación ni definir lo que aquélla debe decir” (Taylor y Bodgan, 1992, p. 11). Como explican los autores, el rol del entrevistador consiste en conducir el rumbo de la conversación, en este caso, a través de la guía de preguntas, es decir, el cuestionario base con el que se realizaron las entrevistas, pero de manera tal que se introduzcan los temas del modo más natural posible permitiendo que cada entrevistado se explaye en mayor o menor grado en los diferentes tópicos y la conversación derive en distintos aspectos que cada sujeto quiera abordar.

En los cuatro casos se inició la conversación con la introducción al tema y con la aclaración de las pautas generales de la entrevista que garantizan el anonimato del entrevistado así como la privacidad y la confidencialidad, se solicita su aprobación para la grabación de la entrevista y se aclara que el objetivo del estudio es conocer sus percepciones y pensamientos sin que haya una respuesta “correcta” o “incorrecta” a fin de “crear un clima en el cual las personas se sientan cómodas para hablar libremente sobre sí mismas” (Taylor y Bodgan, 1992, p. 14).

Entrevistas en Profundidad

Se realizaron cuatro entrevistas en profundidad a dos hombres y dos mujeres: Bárbara L. de 32 años, Pedro J. de 22 años, Liliana F. de 53 años y Carlos R. de 48 años. Los cuatro sujetos tienen ocupaciones diferentes y perfiles profesionales variados.

Las primeras preguntas, como mencionamos anteriormente, fueron introductorias para que los entrevistados se sintieran en un ambiente más cómodo y relajado al llegar a las preguntas de verdadero interés para la investigación.

Los cuatro entrevistados respondieron que suelen ver personas pidiendo algún tipo de ayuda en las estaciones de subte.

Carlos R.: *“Es algo de todos los días, sabés que lo vas a encontrar, es más, es raro no verlos. Es como ir al Obelisco y ver un turista sacando fotos, llega un momento que lo dejás de notar, no te llama la atención.”*

En cuanto a las sensaciones generadas al ver a personas en situación de calle pidiendo algún tipo de ayuda, los entrevistados manifestaron que les producía en su mayoría pena, en algunos casos también un deseo de que la situación de esas personas fuera diferente. Es decir, que en los cuatro casos parecía afectarles. No obstante, cuando se preguntó sobre si se detenían a pensar en ello cada vez que se cruzaban con un mendigo, tres de los cuatro entrevistados dijeron que no. Sólo Pedro J. dijo que por más que estaba acostumbrado a esta situación “no dejaba de sacarlo de su rutina por un rato”, es decir, que lo llevaba a reflexionar sobre la situación aunque fuera por unos segundos y después volvía a su realidad. Este mismo participante fue el único que manifestó que suele entregar dinero o algún tipo de ayuda en estos casos.

Pedro J.: *“La verdad me parte el alma pensarlos y me siento incluso culpable por no ayudarlos más pero qué se yo, lo que uno les pueda dar en ese momento no les va a cambiar la vida ni sacarlos de la calle, pero yo creo que mientras uno pueda, y no te digo que lo hago siempre ni cada vez que me encuentro con una persona que pide, pero no está de más”.*

En cuanto al resto de los entrevistados, Carlos R. y Liliana F. manifestaron que no entregan dinero, comida o ningún tipo de “ayuda” en estas situaciones ya que no consideran que sea una forma de ayuda para esas personas. En el caso de Carlos R., realiza donaciones periódicamente a una entidad benéfica que cree que es un “canal válido y legítimo que realmente puede cambiarle la realidad a las personas”. Por otro lado, Liliana F. explicó que debido a una experiencia personal negativa no realiza más este tipo de acciones.

Liliana F.: *“ Me pasó una vez, con una mujer que siempre veía en la estación Pueyrredón del subte D, muy mal vestida y que pedía con una voz lastimosa que parecía que se estaba muriendo, muchas veces la ayudé. Un domingo la vi a la salida de misa de un lado de la puerta de la iglesia; del otro lado había una mujer mayor que parecía de bajos recursos pero muy amable y bastante bien arreglada y esta otra Sra. le dijo “vos no te tenés que venir así tan arreglada porque la gente no te va a dar un peso” como diciéndole que tenía*

que dar lástima, y a partir de ese momento, no la ayudé nunca más aunque la seguía viendo y no me siento culpable porque me dio mucha rabia. Me sentí engañada”

Bárbara L. contestó que tampoco suele entregar algún tipo de ayuda de estas características pero que cuando lo hace generalmente sus destinatarios son aquellos que denominó *artistas callejeros*, los que cantan o tocan algún instrumento porque le llaman más la atención y le parece muy “valorable”. “Por lo menos intentan hacer algo, sea lo que sea y me parece súper valioso”.



Universidad de
San Andrés

Focus Groups

Los focus groups o grupos de discusión, según Batthyány et. al en *Metodología de la Investigación para las Ciencias Sociales: Apuntes para un curso inicial*, es una técnica que “produce discursos particulares y controlados que remiten a otros discursos generales y sociales”. Es decir, que mediante el armado de estos grupos “artificiales” que existen por y para determinada tarea y su existencia se reduce a la situación discursiva (Delgado y Gutiérrez, 1999, p. 289) intentaremos crear un ambiente de esparcimiento y contención a través de la generación de sinergias que les den seguridad y confianza a los participantes para expresar sus opiniones y, posiblemente, mediante el intercambio de las mismas, puedan llegar a una reflexión grupal final sobre el tema en cuestión. La mayor virtud de este método se basa en que los participantes se cuestionen unos a otros y en esta interacción en la que expliquen sus puntos de vista y fundamenten sus opiniones tendremos un verdadero valor agregado que la entrevista en profundidad no aporta (Morgan, 1996). La muestra no responde a criterios estadísticos sino estructurales, con el fin de que los grupos estuvieran compuestos por determinados perfiles previamente seleccionados (Delgado y Gutiérrez, 1999). Para poder generar dicho clima de trabajo opté por agrupar a los participantes por variable etaria, formando un grupo con integrantes de 18 a 35 años y otro de 40 a 60 años, a fin de lograr una mayor afinidad entre los mismos al compartir una serie de códigos que facilitarán el intercambio grupal y harán que fluya de manera más natural en términos de su dinámica y contenido. Asimismo, se buscó heterogeneidad en relación a los perfiles profesionales o laborales de los participantes, se procuró que los grupos estuvieran conformados por no más de dos miembros pertenecientes a áreas similares de desarrollo profesional y se buscó/intentó mantener una cantidad igual de hombres y mujeres en cada grupo.

La moderación de los focus groups estuvo a cargo de la autora de la investigación de manera “poco estructurada”, (Morgan, 1996) es decir, con el fin de que sus intervenciones generaran la menor influencia posible en las intervenciones de los participantes y en el contenido de la discusión y funcionó como una guía para que se trataran los temas pertinentes a la investigación, dejando fluir la conversación de un modo más natural. Para ello, se inició cada focus group con una guía introductoria que explicaba brevemente a los

integrantes que se estaba realizando una investigación sobre percepciones de ciudadanos porteños de la Ciudad de Buenos Aires y para ello resultaba valioso conocer sus opiniones y experiencias en torno a ella, así como el funcionamiento de la dinámica del ejercicio (Guía en Anexo 5). Para el desarrollo de los focus groups decidí implementar el uso de tarjetas temáticas a fin de generar una dinámica más relajada y menos formal de preguntas a debatir.

En ambos grupos se solicitó, en primer lugar, a cada miembro que hiciera una pequeña presentación de sí mismo dejando que otros intervinieran si tenían alguna pregunta o comentario, y luego se prosiguió con el ejercicio de tarjetas. Se colocaron seis tarjetas en el centro de la mesa con el texto hacia abajo y se pidió, en ambos casos, a los seis participantes que tomaran una cada uno sin ver su contenido (Anexo 6) y se repartieron 6 hojas para que los sujetos completaran a lo largo del ejercicio. Las tarjetas estaban numeradas del uno al seis y se solicitó a los participantes que fueran leídas en ese orden. Las primeras cuatro tarjetas contenían frases que sirvieron como introducción a la temática y las dos últimas incluían preguntas específicas en torno al tema de investigación.

1. ¿Cuántas veces por semana y en que situaciones toma el subte?
2. ¿Suele escuchar música cuando recorre las estaciones?
3. ¿Suele ver personas pidiendo algún tipo de ayuda en las estaciones? ¿Con qué frecuencia?
4. ¿Cómo los describiría?
5. ¿Los suele ayudar?
 - a. ¿Por qué?
 - b. ¿Cómo los ayuda?
6. ¿Qué sensación te genera cuando ves a una persona pidiendo algún tipo de ayuda?

Luego se pidió a cada uno de los sujetos que leyera su frase en voz alta y que completaran la hoja que se les había repartido a medida que sus compañeros leían sus frases, con sus

respuestas y si identificaban la situación descripta a partir de la tercera tarjeta como “Nunca”; “A veces” o “Siempre”.

Primer Focus Group: Los jóvenes

Se introdujo la temática de forma similar a las entrevistas, la moderadora comenzó explicándoles la dinámica de trabajo propia de los focus groups bajo la consigna de percepciones sobre la Ciudad de Bs As y cambios que han notado en los últimos tiempos.

Una vez que se repartieron las tarjetas y empezó el ejercicio, los sujetos se mostraron bastante dispuestos a discutir sus respuestas en voz alta. Es decir que, a medida que completaban las hojas con la información más precisa para las primeras preguntas, contaban anécdotas y comentarios sobre sus viajes cotidianos en subte.

Tomás R. y Francisco Q. manifestaron que nunca ayudan de esta forma a estas personas porque no creen que este tipo de ayuda sea beneficioso, en especial si son niños. “Me parece que darle dos pesos una vez no es ayudarlo, al contrario. Más en el caso de los nenes chiquitos que los mandan los padres a que pidan para ellos” Francisco Q. (22 años). Por otro lado, los demás dijeron que suelen ayudar en algún momento a alguna de las personas que ven cotidianamente pidiendo en la calles, pero estuvieron de acuerdo en que no saben bien por qué a unos sí y a otros no. Tras un pequeño debate, llegaron a la conclusión de que se debe a diferentes factores como el tiempo con el que cuentan en ese momento o si tienen algo de “cambio” a mano que pueden entregar. No manifestaron tener una clara elección que se repita en el tiempo ni una definición de por qué ayudan a ciertas personas y a otras no. *“En mi caso no es algo de todos los días la verdad, pero a veces lo hago, no sé de qué depende tampoco”* Carolina Q. En este punto, los participantes establecieron sus opiniones sobre en qué situación se los suele ayudar más y si bien no lograron un acuerdo en el por qué sí, estuvieron de acuerdo en que no lo hacían si la persona les inspiraba algún tipo de desconfianza en cuanto al tema seguridad. “Es que es horrible decirles que no, por eso trato de evitarlos, al caminar del lado opuesto al que se encuentran para no tener que mirarlos a la cara. Si tenés los auriculares puestos, es mucho más fácil disimular” (Patricia G. 24)

A lo largo de la discusión del tema, los participantes expresaron algunos factores que suelen influir en si ayudan o no a estas personas, como el momento del día y la cantidad de gente en la estación que también hacen más fácil o difícil que uno se detenga y vea a la persona desde más o menos lejos, la situación en la que uno se encuentra es decir si está yendo al trabajo o en un espacio más de ocio dónde no tiene un horario que cumplir o si es día laborable o fin de semana, aunque también estuvieron de acuerdo en que los fines de semana suele haber menos personas pidiendo en las estaciones.

Carolina Q: *“Claramente en el momento en el que decidís darle a uno no es que les das a todos los demás en el día, no es que lo analizas y decís ésta fue mi elección. Es el momento en el que uno siente que puede y lo hace y ya después quizás no, pero no es una rutina, no siempre le doy al mismo o uno por día o tengo una elección como dijo él que los que tienen una discapacidad, en el momento lo vi, me pareció que tenía cambio y se lo doy, no lo razono tanto.”*

A medida que se desarrollaba el focus group, el ambiente fue perdiendo el tono de conversación más “naïf” y pasó a ser más formal y reflexivo. Los sujetos expresaron que les generaba sentimientos de “lástima” o “tristeza”. De a poco fue surgiendo el tema de la incomodidad, dependiendo de la situación.

- Indiferencia y naturalización

En cuanto a las sensaciones que le generaba a cada participante pasar al lado de una persona en situación de calle, todos estuvieron de acuerdo en que es una situación habitual y no les genera una sensación en particular cada vez que ven a una persona en tales condiciones.

Tomás R: *“Estas acostumbrado ya, me es difícil de cada persona que veo en situación de calle sacar una sensación de lástima o algo así, como que paso y es indiferente [...]. Yo creo que si realmente prestaras atención prestarías atención a lo que dice, escuchas a alguien que está pidiendo plata, está el que tiene HIV, el que tiene un hijo que hay que*

operarlo, etc., es como que ya lo tengo muy incorporado, no es que igual si lo pienso no encuentro la lastima pero en el día a día ya estás acostumbrado”

El participante sintió una especie de “culpa” por no ayudar, quizás por estar en minoría dentro del grupo al establecer que no se comportaba de la misma forma que los demás ante la misma situación y más adelante explicó el por qué de su accionar.

Tomás R.: *“En mi caso, yo tengo una postura que el que me pide plata a menos que lo vea que tiene una dificultad motriz o algo así no le doy, pero ¿por qué? [...] No sé a dónde va esa plata, yo que sé que hace. En el auto tengo barritas de cereal o cosas así, dono comida, que es lo que creo que supuestamente necesita pero plata no.”*

A medida que se iba desarrollando el ejercicio, los temas de conversación y los aportes de cada participante iban tomando un tono más profundo y honesto.

Agustina B.: *“Me da malestar por esa persona, cada vez que paso lo miro de reojo y sigo, en el momento no me genera todo esto. A mí me genera algo más si son niños. A veces no te das cuenta, en la rutina seguís de largo y ni los ves.”*

Nicolás F.: *“Ahí viene el naturalizarlo. Vivís en la ciudad desde tan chiquito que ya es algo común”*

Carolina Q.: *“Es parte de la ciudad”*

Agustina B.: *“Yo siento que uno no mira para no ponerse mal, porque la realidad existe y pasa y vos en ese momento no estás haciendo nada al respecto, ¿Me entendés? No estás pudiendo ayudar a esa persona, a veces es preferible ignorar la realidad y la situación por la que estas pasando y seguir de largo.”*

Tomás R.: *“Yo tengo la idea de que siempre todo lo que uno hace lo hace para sentirse mejor. En el fondo, si vos lo analizas, somos egoístas entonces lo lindo es cuando logras combinar, ayudé y eso me hace sentir bien. Si le doy 10 pesos a una persona en la calle, no siento que lo ayude, le cambias el segundo siguiente nada más.”*

- El desconocido

Este fue otro de los grandes temas que surgió en el debate dentro de este grupo. Los participantes debatieron en torno al concepto de la persona en situación de calle como un otro desconocido y distante.

Agustina B. *“La plata no sabés si se la gasta en droga, alcohol u otra cosa. [O peor se la da a otra persona]. Igual tampoco conocés a esa persona, uno dice no le estoy dando porque pienso que se lo puede gastar en alcohol y tal vez no, quizás se iba a comprar algo para comer, como que es un tema muy...”*

Nicolás F. *“Sí muy complejo, la confianza que te genera visualmente.”*

Asimismo, en este punto estuvieron de acuerdo en que también hay casos en que se da la situación opuesta, es decir, que hay ciertas personas que siempre están en los mismos espacios que ya identifican por haberlos visto en repetidas ocasiones y “se han ganado su confianza” en el sentido de que saben que la ayuda monetaria o de otro tipo que les den será usada según los parámetros que ellos consideran pertinentes.

Nicolás F. *“Le puedo dar plata a ese señor y sé que no va a hacer cualquier cosa, que va a comprar un paquete de arroz con lo que hizo en el día. Pero hay gente como dice él que no le podes dar plata, mismo dándole comida a los nenes yo he visto como hacen media cuadra y se lo dan a la madre y se lo come la madre. Y lo he visto textual. Y esas cosas te dan bronca.”*

Tomás R. *“Si vos conocieras a esa persona ahí si la ayudarías, si te tomas el tiempo de conocer al menos a una de las personas que ves en la calle ya te sacás eso. Empezás a ver qué es lo que va a hacer, qué es lo que realmente necesita”*

Carolina Q. *“Sí, te comprometés, si lo conoces te comprometés. Es más difícil ser indiferente”*

Segundo Focus Group: Los menos jóvenes

En el caso del grupo de rango etario 40 – 60 años, así como en el primer focus group, se les solicitó a los participantes que tomarán tarjetas del centro de la mesa, una vez que se hubieran presentado y contado brevemente quiénes eran, a qué se dedicaban, etc. para entrar en un diálogo más relajado e informal que permitiera crear un ambiente cómodo y generar confianza entre ellos y con la moderadora.

- Las calles de Buenos Aires ayer y hoy

Si bien todos los participantes estuvieron de acuerdo en que es una situación cotidiana pasar al lado de una persona en situación de calle, reconocieron que no siempre fue así. Cuando los participantes eran más jóvenes o incluso niños, eran pocas las personas en situación de calle y eran conocidos en los diferentes barrios. Es decir, que eran determinadas personas que no tenían hogar, generalmente se las denominaba “cirujas” y se los relacionaba más a algún tipo de enfermedad mental que al hecho de no tener realmente un hogar al que recurrir.

Juan Q: *“Estás acostumbrado, si fuera una situación que no estás acostumbrado sería diferente, pasa a formar parte de la realidad y uno no quiere cambiarlo y eso es lo malo.”*

Marcela B: *“Cuando éramos chicos no era habitual ver gente en situación de calle, yo no tengo ese recuerdo, quizás había algún loquito en algún lugar que te asustaba, pero era uno y por eso me acuerdo. No tengo recuerdo de ver gente durmiendo en la calle como hay ahora.”*

Jorge Q: *“Yo tampoco recuerdo ver tanta gente en la calle, sí de algún mendigo cuando íbamos a misa con mis padres. Sí recuerdo que curiosamente fue en Estados Unidos, hace más de 30 años, que fui por un viaje de trabajo, que un señor nos invitó a cenar, estábamos en Filadelfia en enero, llovía, nevaba, hacía frío. Estábamos saliendo de un restaurant y había una boca de subte de las que tiran calor y había un tipo tirado ahí y esto me hizo acordar que le dije: che hay que llamar a alguien, este tipo está tirado ahí, no era algo que*

uno veía acá. Y me dice no, no, déjalo ahí se va a quedar... Y le digo: pero se va a morir de frío y me dice: bueno que se muera [...] Y me dijo: no te preocupes después lo viene a buscar el “nine one one” no sé qué... Me acuerdo que era la primera vez que iba a Estados Unidos y estaba muy impresionado con la cantidad de homeless, con lo cual me hace acordar que acá no los veías, veías mendigos quizás.”

Este mismo participante explicó que vivió 12 años en el exterior y volvió recientemente al país (2016).

Jorge Q: “Recuerdo que cuando me fui no había ni el 5% de los que hay ahora, cuando veías uno era raro, había cartoneros sí, pero esta cantidad que hay ahora... para mí fue totalmente inesperado, no me esperaba que podía haber tantos. Me sorprendió porque no es un país para que tenga este nivel de gente en la calle.”

- Excluidos sociales

En cuanto a las diferentes sensaciones que les generaban ver a una persona en situación de calle pidiendo algún tipo de ayuda, así como en el primer focus group, la mayoría contestó que les generaba pena, lástima y tristeza. Sin embargo, en este grupo también aparecieron otras sensaciones como *bronca* y *culpa*. Asimismo, surgió una discusión más política en cuanto al rol del Estado, sus instituciones y si debían hacerse cargo de la problemática así como la corrupción política más allá de los partidos.

Nora F: *“Ver a una persona en la calle y a una familia me genera creo la misma sensación que me debe haber generado la primera vez, ¿cómo esa persona llegó a eso? ¿Qué pasó? ¿Cómo el artefacto social lo descuidó? ¿O qué pasó para que alguien llegue a estar así? Pena, tristeza curiosidad de saber qué pasó. No deja de ser impactante, genera la misma impresión siempre que lo veo, es fuerte.”*

Patricia C: *“Creo que la primera vez tiene que ver realmente con la primera vez que miré porque creo que si bien todo fue in crescendo y ahora hay más gente en esta situación, había un momento donde no me daba mucho cuenta o miraba para otro lado, antes no los*

miraba, a medida que uno va conviviendo va descubriendo cosas y se ajusta a diferentes realidades.”

Juan Q: *“Es un tema cultural que no supimos ni sabemos qué hacer con esta gente, yo me considero responsable, somos todos, es un tema cultural. Como país somos responsables.”*

Nora F: *“La sociedad suelta y deja sin protección a un montón de personas. Te da una sensación de impotencia, que es muy poquito lo que uno puede hacer, dar es mucho más valioso si uno se puede comprometer, siento que los gobiernos u organismos son los que deberían ayudar”*

- Estrategias para ayudar

Otro punto interesante del debate que se dio en este focus group fue la enumeración de las diferentes “estrategias de ayuda” que los sujetos dijeron haber desarrollado. En cuanto al modo de actuar frente a una persona en situación de calle, la mayoría reconoció que no entregaba dinero, algunos porque les resultaba peligroso en relación al contexto de inseguridad ligado a la delincuencia, otros porque no creían que fuera realmente ayudar a la persona en cuestión y otros porque les parecía injusto dar en algunas ocasiones a algunas personas y a otras no, por lo que realizaban donaciones a alguna fundación. Excepto uno, Andrés F. que admitió ser *selectivo* en su modo de actuar de acuerdo a la actitud de la persona que se encontrara, *“hago una diferencia que a lo mejor está mal que la haga pero reacciono de esa forma”*. Aunque admitió que solía darle a una persona en particular siempre que podía.

Jorge Q: *“Es imposible darle a todas las personas que te piden. Yo lo que dije es bueno tengo que tomar una decisión ¿Qué hago? No puedo darle a todos, tengo que elegir a una persona y elegí a una señora cieguita que está siempre en el mismo lugar, es la que yo le doy cada vez que paso. La saludo, le digo “hola, ¿cómo le va? Le pongo el dinero en la mano y me voy”.*

Patricia C: *“Yo no le doy a todos. Lo que nos enseñó Juan Francisco, un sacerdote amigo es que lo que hay que hacer como buen cristiano es promocionar la vida. Te acercás, le hablas, le preguntas qué necesita, te preocupas por él o por ella, tratás de conocerlo. Es decir, si uno no empieza con ese trabajo social de acercarse al que necesita para saber qué es lo que realmente necesita, porque a veces necesitan tres palabras más que 20 pesos y uno se empieza a enterar lo que pasa y le interesa, que yo sé que es muy poquito, pero de a poco se puede cambiar este tema cultural [...] Un cambio. Eso se produce cuando cada uno se involucra, aunque sea en lo pequeño. Así que cuando hay gente así pidiendo que yo no conozca no les doy. Primero trato de conocerlos y conozco a uno o dos, tampoco a medio mundo”*

Finalmente, un aspecto interesante que se discutió en el segundo focus group fue el tema del *pudor/ respeto de la privacidad* de las personas en situación de calle como una razón para no mirarlas al pasar al lado de ellas en la calle.

Nora F: *“No mirás por una cuestión de pudor, para no poner incómodo al otro, no siento que signifique que sea falta de interés. Como cuando pasás al lado de una persona con discapacidad, no la mirás para no invadir su espacio. Pasás de largo porque es una persona que está ahí con su micro mundo, por una cuestión de privacidad, como cuando ves a una persona con discapacidad no la mirás, por una cuestión de respeto, yo creo que esas personas aunque estén en situación de calle merecen respeto de su privacidad, no es algo que uno puede pasar por arriba y ponerse a chusmear, a ver de qué se trata”.*

Hallazgos

A continuación, presentaremos los resultados que obtuvimos del análisis de la dinámica de trabajo de los focus groups mediante una síntesis de los principales hallazgos relativos a nuestro tema de investigación.

Se crearon dos grupos focales con la intención de que los participantes pudieran compartir opiniones y experiencias en torno al tema de investigación, que puede ser sensible para algunas personas, por lo que la discusión grupal proveería bases de contención para que cada sujeto pudiera expresar su opinión. No obstante, como adelantamos antes, el segundo grupo de sujetos, los *no tan jóvenes*, tuvo una actitud más abierta que el grupo de menor rango etario que dio la sensación de que les fue más difícil entrar en un ambiente de confianza para poder expresar realmente sus opiniones de un modo libre y que se generaran pequeños debates ante las diferentes consignas. En comparación al grupo de los mayores, los jóvenes realizaron menos intervenciones, es decir que les costó más soltarse y el diálogo fluyó de manera menos natural. Un factor que puede haber influido es que las edades eran más variadas, es decir que el grupo era menos homogéneo.

- Naturalización: día a día vs. Reflexión

En ambos grupos pudimos ver que, aunque con una mayor o menor dosis de debate, los sujetos reconocieron no sólo estar habituados a ver personas en situación de calle solicitando algún tipo de ayuda económica, sino que lo han *naturalizado*, es decir que ya no les llama la atención. No obstante, el grupo de mayor rango etario reconoció que si bien en la actualidad se encuentran con este tipo de situaciones cotidianamente y esperan encontrarlas, destacaron que cuando eran más jóvenes no era usual ver personas en situación de calle y mucho menos con la frecuencia y cantidad que se ven en la actualidad. Ambos grupos llegaron a la conclusión de que día a día pasan frente a estas personas y ver las condiciones en las que viven no les genera, necesariamente, todas las veces, alguna sensación en particular, precisamente por este acostumbramiento a presenciar tal situación.

No obstante, acordaron que el reflexionar sobre esta situación les generaba diferentes tipos de sentimientos.

En principio, se habló de: pena, tristeza, lástima, dolor, impotencia y frustración. Esta primera categoría fue compartida en ambos grupos y por la mayoría de los sujetos.

Asimismo, sobretodo en el grupo de los mayores, se destacó el sentimiento de bronca en torno a diferentes instituciones como el gobierno, la sociedad en su conjunto y el denominado sistema, por excluir a estas personas. De este último concepto se desprendió, en algunos sujetos, una vez más, especialmente en el grupo de los no tan jóvenes, la culpa por sentirse parte de estas instituciones y de la sociedad, responsabilizándose por la exclusión de estas personas y las consecuencias que se derivaron de ello, es decir que, de una u otra forma, estas personas terminarían habitando las calles. Siguiendo esta misma línea, surgió la curiosidad de saber cómo llegaron a estar en tal situación y la incomodidad generada, probablemente, por esta sensación de sentirse parte del mecanismo que generó que muchas personas no tengan hogar en Buenos Aires.

Por último, podríamos identificar una tercera categoría de sensaciones relacionadas con la inseguridad o la delincuencia y, principalmente, con la desconfianza en general que estos sujetos le generaban a estas personas. En ambos grupos se dijo que, basados en que no conocen a estas personas, no podían saber cómo iban a utilizar los medios que les dieran.

- A algunos sí y a otros no... ¿Por qué?

En cuanto al modo de actuar de los sujetos, podemos ver que de acuerdo a sus respuestas el primer grupo pareció no tener una postura definida o tomada respecto de si dar algún tipo de ayuda monetaria a las personas en situación de calle que frecuentan habitualmente, mientras que los sujetos de mayor edad parecieron tener una especie de definición o manera de actuar repetida en el tiempo. En el grupo de los jóvenes, sólo un participante (Tomás R. quién también era el mayor del grupo) reconoció que nunca entrega dinero a las personas que ve en situación de calle en las estaciones de subte y explicó sus razones para no

hacerlo. Los demás acordaron que no siempre actúan de la misma forma y llegaron a la conclusión de que ello depende de varios factores:

- ❖ Tiempo con el que cuentan en el momento
- ❖ Contexto: situación en la que están (presta o no presta atención)
- ❖ Imagen y actitud de la persona que pide
- ❖ Otros

Por otro lado, en el grupo de los no tan jóvenes, vimos cómo cada uno de los participantes tenía una postura definida al respecto y pudieron enumerar las razones por las cuales actuaban de esa manera. Por lo que podríamos inferir que hay una tendencia a definir un cierto tipo de comportamiento frente a dicha situación a medida que los sujetos son mayores.

Asimismo, podríamos vincular esta correlación con el hecho de que como describimos anteriormente, el segundo grupo reconoce que la situación presentada no siempre les fue tan cotidiana y habitual, por lo que en algún momento, y especialmente al vivir y percibir ese cambio en la realidad, tuvieron que tomar una especie de posición al respecto. Es decir, que al no ser algo tan natural como lo es para los jóvenes que admiten haber nacido y crecido en dicho contexto, por lo cual su poder de naturalización puede ser más marcado, los mayores racionalizan dicha situación y su reacción frente a ella. Además, al hacerlo responsabilizan a la sociedad en su conjunto y a sus instituciones.

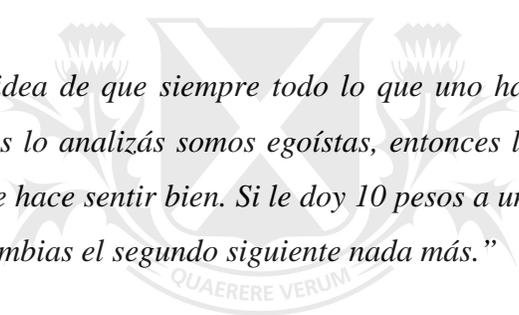
- Desconfianza ante un desconocido

Finalmente, creo que una de las conclusiones más interesantes, junto con la naturalización de la situación, que se obtuvieron de los focus groups es que en ambos casos los sujetos estuvieron de acuerdo en que uno de los factores que les permite pasar de largo sin mirar, es que, en el fondo, el que está en esa situación es un desconocido. Los grupos coincidieron en que al no conocer a esa persona se la puede catalogar como uno más de los tantos que están

en esa situación que uno está habituado a presenciar. Al no conocer su historia o sus hábitos, no hay una certeza de saber qué es lo que va a hacer con esa “ayuda”. En este punto entra la desconfianza muy ligada también a los prejuicios que se tienen sobre los hábitos de este tipo de personas en el imaginario social, como por ejemplo, que son alcohólicos o drogadictos y que destinarán el dinero que se les entregue a tales fines.

Asimismo, de esta afirmación se desprende otra de las conclusiones que se dio en ambos grupos de una u otra forma, que es el hecho de que los sujetos consideran que entregarle algo de cambio o dinero al pasar caminando al lado de una persona en situación de calle no es realmente ayudarlo. Los sujetos reconocieron que al no conocer a estas personas, no hay forma de saber cuáles son realmente sus necesidades por lo que esta forma de “ayuda” no es efectiva.

Tomás R: *“Yo tengo la idea de que siempre todo lo que uno hace lo hace para sentirse mejor. En el fondo, si vos lo analizás somos egoístas, entonces lo lindo es cuando logras combinar, ayudé y eso me hace sentir bien. Si le doy 10 pesos a una persona en la calle, no siento que lo ayudé, le cambias el segundo siguiente nada más.”*



Universidad de
San Andrés

Consideraciones Finales

Diálogo de Hallazgos con la Teoría

Como explicamos al principio, la teoría de Festinger (1957) establece que como individuos tendemos a buscar cierta coherencia psicológica entre nuestro modo de actuar y nuestras creencias. El autor plantea que, ante la aparición de una disonancia entre tales elementos, nacerá un impulso tan fuerte como la disonancia en sí para cada sujeto, para tratar de reducirla y volver al estado de consistencia. Como vimos, Festinger plantea tres formas de reducción de la disonancia cognitiva: ajustar nuestras creencias a las acciones, cambiar las acciones o el modo en que percibimos dichas acciones. Es interesante retomar entonces esta teoría en relación con la situación planteada en esta investigación. En el trabajo de campo pudimos observar que la situación sobre la que se investigó era completamente habitual y cotidiana para los sujetos, es decir, que es algo que viven día a día. En este punto, entonces, podríamos hacer una diferenciación en torno a si debemos tomar dicha situación como una única, es decir, aplicar la teoría de la disonancia cognitiva a la situación en sí y asumir que se resolvió de alguna manera y, como consecuencia de ello, las acciones o la evaluación de acciones posteriores de los sujetos fueron en sintonía con la reducción de la disonancia que se generó en ese momento, o si se genera cada vez que los sujetos viven dicha situación.

Creo que podemos relacionar este punto con uno de los hallazgos que se obtuvieron de los focus groups y de las entrevistas, el modo de actuar de los sujetos. Como vimos, no todos los sujetos actúan de la misma forma, algunos tienen una cierta postura tomada al respecto que pueden explicar perfectamente, incluso con las razones que tienen para hacerlo y otros dijeron no actuar siempre del mismo modo (cuyos factores de influencia para uno u otro comportamiento luego pudimos enumerar; tiempo, contexto, etc.) Asimismo, debemos recordar que el impulso que nacerá en cada individuo por reducir aquello que le resulte disonante no responde a valores absolutos como que hay o no hay disonancia, sino que se presenta en diferentes grados, dependiendo de qué tan disonante cada individuo perciba la acción que realizó en relación a sus creencias previas. Por lo tanto, es lógico que encontremos diferencias en el modo de actuar de los 16 sujetos que, de una forma u otra, aportaron sus opiniones y experiencias para esta investigación. Pareciera ser que los que se

comportan de una cierta manera que se sostiene en el tiempo, que pueden racionalizar y explicar, han encontrado en ella algo que les permite mantener esta coherencia y consistencia psicológica, una especie de “calma mental” en su forma de actuar frente a dicha situación. Por otro lado, varios sujetos manifestaron no comportarse siempre de la misma forma y no tener muy claro (excepto factores más extremos como sensación de inseguridad) por qué actuaban de una u otra manera. En estos casos, podríamos decir que todavía no han encontrado o quizás nunca lo hagan, una manera de actuar que les resulte comfortable o en la que sientan que pueden encontrar estas consistencias entre sus acciones y sus creencias. Si bien no era el objetivo de esta investigación, podríamos decir que en relación a la situación planteada en este trabajo, el grado de disonancia cognitiva que se genere en cada sujeto dependerá de sus opiniones previas en torno a las condiciones de vida que deben ser garantizadas a todas las personas, experiencias previas que tengan tratando con personas en esta situación e historias personales que hagan a la construcción de sus postulados y creencias respecto de las condiciones de vida de las personas. Por otro lado, también debemos tener en cuenta los factores que los sujetos entrevistados pudieron identificar como influyentes en su modo de actuar que, probablemente, generen mayor o menor disonancia en cada uno de ellos también; como la imagen de la persona a la que se cruzan y lo que significa para cada sujeto (muchos explicaron que si eran niños o mujeres solían prestarles más atención).

Por otra parte, tal como establecimos en la sección anterior, pareciera haber una correlación entre la edad de los sujetos y la tendencia a mantener un mismo comportamiento, y señalamos que podría relacionarse con el hecho de que los jóvenes nacieron en una época en que dicha situación era cotidiana pero los mayores vivieron el cambio en la sociedad y tuvieron que habituarse a convivir con dicha realidad. Es en este punto, donde encontramos una posible razón para que la disonancia en los adultos resultara más fuerte y por ende el impulso a buscar nuevamente una coherencia y a reducir dicha disonancia fuera más fuerte también. Al haber vivido en una sociedad donde ver gente habitando las calles no era habitual, este escenario, que en algún punto les resultó nuevo, genera una mayor disonancia porque saben que no siempre fue así y lo vivieron. Por lo

tanto, podría ser que el impulso de buscar nuevamente una consistencia psicológica fuera mayor que en los jóvenes quiénes naturalizaron esa situación desde pequeños.

Por otro lado, podemos retomar a Goffman y el concepto de *non-person treatment* que postula en sus escritos. Goffman define tal comportamiento como aquel en el cual una persona no cambia su propia apariencia en presencia de otra, es decir, que no la reconoce como tal, y actúa de la misma forma en que se comportaría si la otra persona no estuviera ahí, no modifica su conducta.

Sobre la base de la información que obtuvimos en los focus groups y en las entrevistas, podemos decir que este comportamiento es habitual en los sujetos al pasar al lado de una persona en situación de calle, partiendo por un lado de la naturalización que se ha instalado en torno a convivir con personas en situación de calle, y por el otro, del poder de esta indiferencia y de actuar como si esa persona no estuviera ahí para así seguir con sus actividades diarias. En este punto, entra en juego, en gran parte, el hecho de que estas otras personas sean desconocidas, ya que como establecimos previamente, de esta manera se puede lograr esta indiferencia. Los sujetos admitieron que una vez que conocen a las personas y se involucran con ellas y sus historias, ya no pueden pretender que no están ahí. Asimismo, el desconocerlas permite también en el imaginario de los sujetos, catalogar a estas personas como una más del conjunto de personas en situación de calle que están habituados a ver y los estereotipos que se asocian a ellas. En relación al trato indiferente que se suele dar a estas personas, los participantes del segundo focus group admitieron que también había una cuestión de pudor o respeto hacia las personas que fueron excluidas del sistema. Por otra parte, en el segundo grupo surgió también un tema que podríamos relacionar con el *non-person treatment* en relación al pudor de observar a estas personas por una cuestión de otorgarles privacidad en su espacio. En este punto de la discusión se hablaba de personas que no estuviesen activamente solicitando algún tipo de ayuda sino que simplemente estuvieran en el lugar y se comparó la situación con la de pasar al lado de una persona con alguna discapacidad (física o mental) y que observar a este tipo de personas sería una falta de respeto. Esta comparación podría indicar que en el imaginario de los sujetos, estas personas son asociadas a algún tipo de carencia y puede que sea ello lo que lleva a la falta de reconocimiento que se suele dar a los pares, *civil inattention* en

términos de Goffman, que en este caso pareciera darse para evitar la tercera de las etapas, *face engagement*, por el riesgo de invadir un espacio ajeno. En *Behaviour in Public Places* Goffman justamente retoma el tema de personas con limitaciones físicas evidentes y describe como las personas solían observarlas por largos períodos sin que ello fuera mal visto en esa época. Así como hoy en día este tipo de comportamiento no es socialmente aceptado, por el trabajo y la evolución de la sociedad hacia una sociedad más inclusiva, donde se reconoce que no es la persona la que tiene la discapacidad sino el entorno el que pone las barreras⁶, puede que los sujetos sean indiferentes explícitamente para no caer en observar abiertamente a estas personas. Esto nos da a entender que las personas en situación de calle son categorizadas y, en última instancia, definidas por su carencia de hogar que podríamos definir como una discapacidad socio-cultural ya que se los coloca en otra “categoría” por ello y por su modo de vida, al punto tal que no se les otorga el trato “estándar” descrito por Goffman: *civil inattention*, definido como la cantidad suficiente de atención visual para reconocer la presencia de otro y el retirar la mirada en un tiempo apropiado para dar a entender que ese otro no representa un objeto de interés o curiosidad particular. Es decir, que en última instancia, el trato de indiferencia que hemos visto que se les suele dar a estas personas pareciera indicar que no se los considera pares.

Retomando el concepto que surgió en el segundo grupo en relación con personas en situación de calle como “caídos del sistema” o “excluidos del sistema”, es interesante hacer referencia a los conceptos que propone Zygmunt Bauman en *La Globalización: Consecuencias humanas* (1999). Como mencionamos anteriormente, el autor introduce los conceptos de *turistas* y *vagabundos* en relación con las corrientes migratorias que se generaron en base a la globalización. Podemos relacionar el hecho de la incomodidad que los vagabundos generan en los turistas, este permanente recordatorio de que en un mundo tan cambiante nada está asegurado, sobretodo en el plano económico “ninguna póliza protege al turista de perder su estilo de vida y caer en la del vagabundo” (Bauman, 1999, p 17) con la observación del segundo focus group de que las personas que hoy en día se

⁶ Asociación Síndrome de Down de la República Argentina, <http://www.asdra.org.ar/destacados/como-se-dice-discapacitado-persona-con-discapacidad-o-con-capacidades-diferentes/>, consultado en abril del 2017.

encuentran en situación de calle no son los anteriormente denominados “cirujas” que eran uno o dos por barrio y generalmente con algún tipo de problema psicológico. Hoy en día hay muchos casos de personas que por algún motivo se quedaron sin trabajo y por una serie de condiciones llegaron a esa situación. Podríamos decir también que, por esta razón, se genera curiosidad en algunos sujetos para saber cómo personas que estaban “dentro del sistema” con las que podrían identificarse, hoy en día se encuentran en tal situación. De la misma forma, podríamos relacionar la culpa que también mencionaron varios de los sujetos por sentirse parte de una sociedad que excluye, ya que en cierta forma, al ser el turista la contracara del vagabundo, somos parte de aquello que excluye a esas personas y, como expresa Bauman, nada garantiza que el día de mañana no nos toque estar del otro lado.



Universidad de
San Andrés

Conclusiones

A lo largo de este trabajo se buscó indagar sobre el fenómeno de convivir día a día con personas en situación de calle y sobre la cotidianeidad del fenómeno. Cómo los habitantes de la ciudad se acostumbraron a ello y cómo viven esta situación; de qué manera reaccionan, cómo perciben a estas personas y qué generan en ellos. A simple vista, cualquier persona que se detenga en una estación de subte porteña donde haya una persona en situación de calle verá como cientos, por no decir miles, de personas pasan al lado de ella o le dan algún tipo de ayuda (dinero, comida, bebidas) y siguen, pero de cualquier manera siguen, no es una sorpresa y los habitantes saben que estarán allí.

Para ello, se plantearon una serie de interrogantes que sirvieron como guía del trabajo y a los que se procuró dar respuesta mediante el análisis de la información obtenida en campo, a través de la realización de dos focus groups de seis participantes cada uno y de cuatro entrevistas en profundidad.

Está claro que los habitantes de la ciudad están acostumbrados a ver, y de hecho esperan ver, mendigos en las estaciones de subte pidiendo algún tipo de ayuda ya que se trata de un hecho muy frecuente; no obstante, también podemos observar que no es una situación (que esté) aceptada y, según las palabras de los mismos sujetos, no deja de ser *impactante* o *fuerte*. En términos de Goffman, es disonante con las creencias o conceptos previos que las personas que transitan estas estaciones poseen ya que, el tener un hogar forma parte de las necesidades básicas de las personas, garantizado por el artículo 14 bis de la Constitución Argentina y Tratados Internacionales⁷. Por lo tanto, si bien es un fenómeno al que los transeúntes están habituados, vimos que generaba en ellos una incomodidad psicológica denominada *disonancia cognitiva*. Asimismo, también notamos que había diferentes formas de resolverla. En este punto, encontramos patrones que pudimos relacionar con la edad de los sujetos. Los participantes de mayor edad parecieron recurrir a un mismo comportamiento que se mantenía en el tiempo y podían explicar y justificar, es decir que, mediante alguna de las estrategias que plantea Goffman para disminuir la disonancia

⁷ TECHO. <http://www.techo.org/paises/argentina/informate/la-vivienda-como-derecho/> (consultado en abril 2017).

cognitiva, era consistente con sus creencias previas. Si bien en esta trabajo no se planteó dicho interrogante, sería interesante explorar estas estrategias y averiguar cuál se usa en cada caso y si es posible hallar también alguna relación entre la utilización de una u otra estrategia y la edad de los sujetos. Asimismo, analizamos la posibilidad de que tales resultados se debieran al hecho de que, en los sujetos mayores, la disonancia tuviera mayor fuerza y por ende fuera mayor el impulso a buscar algún tipo de “solución” que la disminuyera porque no siempre estuvieron habituados a dicho fenómeno ya que cuando eran más jóvenes, esta situación no era algo cotidiano.

Por otra parte, en el caso de los jóvenes encontramos posturas más cambiantes de acuerdo con diferentes factores que pudimos identificar y clasificar en dos categorías: una más relacionada con la situación personal de cada uno en el momento, tal como el tiempo con el que cuentan, si tienen dinero a mano, si les parece seguro entregar dinero en esa oportunidad, la cantidad de gente que hay en la estación de subte, si tienen auriculares y no están prestando atención, y, además, lo que les transmite cada persona en situación de calle en el momento: las características físicas de cada persona, la edad y el género (en este punto también hallamos una tendencia a entregar dinero o algún tipo de ayuda en mayor medida a mujeres y niños que a hombres, sobre todo si son jóvenes), la actitud del que solicita algún tipo de ayuda y la impresión general que les causó. También observamos que, en relación con el hecho de que la disonancia cognitiva no es un valor absoluto, es decir que hay diferentes grados, probablemente sea más fuerte en algunos sujetos que en otros y, si bien no era uno de los interrogantes de este trabajo, sería interesante entender e indagar las razones por las que en algunos sujetos se genera mayor o menor grado de disonancia.

Asimismo, también llegamos a la conclusión de que darle algún tipo de ayuda monetaria a una persona en situación de calle no era percibido como una ayuda real ya que pudimos ver que para ayudar verdaderamente a una persona en esa situación, primero hay que conocerla y entender cuáles son sus necesidades y ello requiere involucrarse y comprometerse. No obstante, la mayoría de los sujetos reconoció actuar de esta forma en varias ocasiones en que sintieron que debían hacer algo, por poco que fuera. De este mismo modo, analizamos como la indiferencia era el comportamiento habitual ante la falta de recursos para ayudar a esa persona en ese momento y esa situación. Muchos de los sujetos admitieron que, si bien

están involucrados en la historia de alguna persona en situación de calle, al momento de pasar al lado de una a la cual no conocen, mantienen una postura de indiferencia que vinculamos al *non person treatment* que plantea Goffman, que vimos justamente que es posible y se puede dar por el desconocimiento de esa persona y la categorización de la misma como “persona en situación de calle” y todo lo que ello conlleva.

Investigaciones Futuras

El presente trabajo fue planteado en base al punto de vista de las personas que caminan por la Ciudad de Buenos Aires y pasan al lado de una persona en situación de calle y cómo perciben a estas personas. Creo que sería interesante complementarlo en un futuro con el punto de vista de las personas en situación de calle y la percepción que ellos tienen en relación al tema y ver si hay una coincidencia entre ambas.

Por otro lado, también consideraría interesante complementar dicha investigación con una metodología cuantitativa para poder analizar el discurso de los sujetos en base a dicho fenómeno. Es decir, si responde a cierta norma o deber social y si las acciones o formas de actuar que sean relevadas en campo coinciden con los modos de actuar que los sujetos manifiestan.

Asimismo, creo que sería interesante indagar con mayor profundidad las razones por las que se suele ayudar en mayor medida a niños y mujeres, tal como notamos y si hay alguna razón, aparte de la tendencia al prejuicio que vimos en torno a los hombres de mediana edad en situación de calle “en condiciones de trabajar”, para no “ayudarlos” en términos de entregarles dinero, comida u otros al pasar. Se podría profundizar también este punto en relación con la concepción cultural del hombre joven y fuerte, en contraposición a la figura femenina considerada más vulnerable y puesta en este caso en la misma categoría que la de niños.

Epílogo

Una de las principales razones que me llevó a realizar este trabajo, y más aún, a elegir este tema para mi tesis de grado fue ver lo acostumbrados que estamos como sociedad, al menos en las grandes ciudades, a que se den este tipo de situaciones a diario. Al intentar explicar mi tema de tesis en este año y medio, me sucedió a menudo que todas las personas con las que hablaba sabían exactamente a qué me refería a pesar de complicado de decir “una persona que pasa al lado de otra persona en situación de calle”. Es un escenario completamente cotidiano para todo aquel que vive o ha vivido alguna vez en una ciudad y como el ser humano es un animal de costumbre, a nadie le llama la atención, aunque se trate de otro ser humano viviendo en condiciones “precarias”. Es entendible que no queramos ayudar a una persona, porque, de todas formas, al hacerlo nada cambia, hay cientos de miles más que también necesitan ayuda. ¿Será que si lo intentamos, si realmente ayudamos a esa persona en ese momento, quizás se sienta tan bien que nos demos cuenta que lo que hacemos día a día no tiene realmente ningún valor? Y después de eso, ¿Cómo seguir, cómo convencerse (a uno mismo) de que es necesario? Porque así son las cosas, porque es lo que se hace. Hay que formarse para después poder trabajar y “llegar a algún lado”; conseguir un estilo de vida que nos permita “hacer cosas”, volver a nuestro sendero marcado... “Agradecé agradecé que vos podes”, porque de eso se trata, de poder cuando otros no pueden. Y para eso entonces mejor ni mirar, no abrir siquiera un poquito esa puerta porque es peligrosa, porque es un arma de doble filo. Entonces mejor sigamos, convenzámonos de que seguramente no quieren ir a un refugio, de que seguramente algo hicieron para estar ahí... o no. O “ayudémoslos” y quedémonos tranquilos, démosles ese vuelto que para uno no es nada pero para ellos es mucho y si para ellos es mucho entonces lo estoy ayudando un montón, porque así lo medimos, porque mejor algo que nada. Y así vamos, mirando sin mirar y ayudando sin ayudar, adormecidos y entumecidos para no dejar entrar nada que pueda perturbarnos o hacernos reflexionar sobre el orden establecido. Porque así son las cosas y no se puede hacer nada para cambiarlo, y ¿Por qué sentirnos mal si nosotros no lo elegimos? Nos ponemos en el lugar de meros espectadores. Es entonces que me pregunto, ¿el ser humano es de por sí egoísta o vivir en sociedad lo hizo así? ¿Está realmente en nuestro sistema ayudar al otro o es una construcción cultural del deber ser que

recordamos cada tanto al ver algún titular en una noticia sobre los índices crecientes de personas sin hogar?



Universidad de
San Andrés

Bibliografía

- Batthyány et. Al (2011) *Metodología de la Investigación para las Ciencias Sociales: Apuntes para un curso inicial*. Uruguay. Comisión Sectorial de Enseñanza de la UdelaR.
- Bauman Z. (1999). *La Globalización: Consecuencias humanas*. Buenos Aires, FCE
- Brown P & S. C Levinson (1987). *Politeness: Some universals in language use*. 2nd edn. Cambridge
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. Madrid. McGraw Hill. Creswell, J. W. (2008)
- Delgado y Gutiérrez, (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. España.
- Festinger, Leon (1991). *A Theory on Cognitive Dissonance*. Stanford University Press.
- Goffman, Erving (1963). *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall
- Goffman, Erving (1963). *Behavior in Public Places; Notes on the Social Organization of Gatherings*. Simon and Schuster 2008
- Goffman, Erving (1959). *The Presentation of Self in everyday life*, Harmondsworth: Penguin
- Goffman, Erving (2006) *On face-work: Analysis of ritual elements in social interaction*. Aldine Transaction, 2005
- Jordan J.R. (2014) *PANHANDLING, POLITENESS, AND FACE-WORK God bless you sir thank you god bless you: Panhandling, politeness, and face-work*. The city of Monterey, California
- Lankenau , S. (1999). “Panhandling repertoires and routines for overcoming the non-person treatment” en *Deviant Behaviour: An Interdisciplinary Journal* 20: 183-206

Lee B. A. & Farrell C. R. (2003). *Buddy, can you spare a dime?: Homelessness, Panhandling and the Public*. Urban Affairs Review.

Morgan, (1996). *Focus Groups*. Annual Reviews.

Snow D. A. & Anderson L. (1993). *Down on Their Luck: A Study of Homeless Street People*. Berkeley: University of California Press

Stark, L. (1992). From lemons to lemonade: an ethnographic sketch of late 20th century panhandling. *New England Journal of Public Policy*,

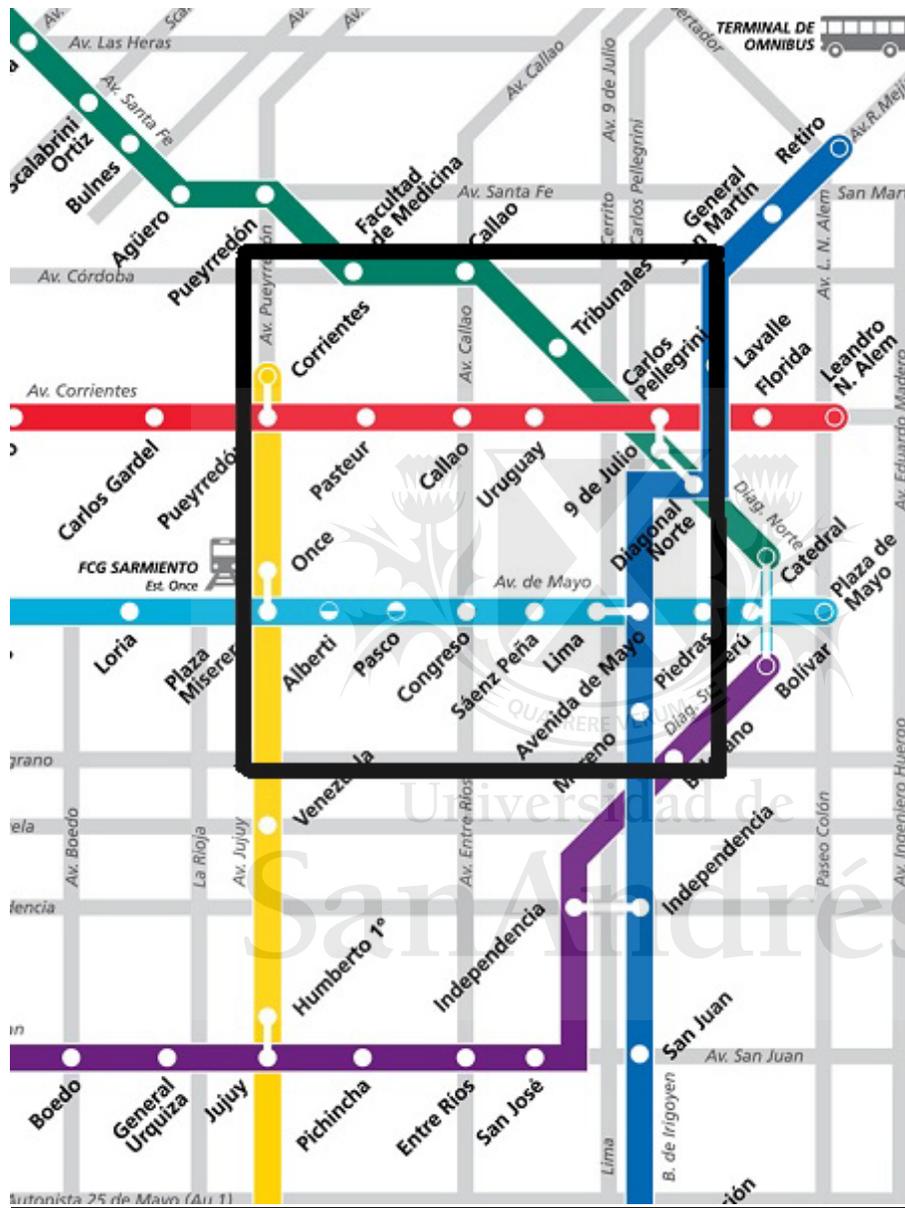
Taylor y Bodgan (1992). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*. Buenos Aires, PAIDOS



Universidad de
San Andrés

Anexos

Anexo 1



Las estaciones de subte que se tomaron en cuenta para este trabajo son las delimitadas dentro del recuadro negro, entre las avenidas Belgrano, Córdoba, Pueyrredón y Carlos Pellegrini.

Anexo 2

Cuestionario Filtro

Mi nombre es Mariana Quitegui, soy estudiante de la Universidad de San Andrés y estoy haciendo un análisis de las percepciones de los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires sobre la ciudad para una investigación. Para ello me gustaría hacerle unas preguntas. Le aseguro que en los resultados de la entrevista se preservará su identidad.

1. ¿Es mayor de edad?
2. ¿Vive, estudia o trabaja en la Ciudad de Buenos Aires?
3. ¿Toma el subte para ir a trabajar/estudiar?
4. ¿Qué estaciones frecuenta?



Anexo 3

PAUTAS GENERALES PARA EL DESARROLLO DE LAS ENTREVISTAS

PRESENTACION DEL ENTREVISTADOR

Soy alumna de la Universidad de San Andrés y estoy realizando una investigación sobre percepciones de la ciudad de Buenos Aires.

Con esta investigación busco conocer más sobre la opinión de los ciudadanos acerca de la ciudad en general en los últimos años.

Voy a grabar nuestra entrevista. De todas formas, todo lo que se grabe permanecerá dentro de la confidencialidad del entrevistador-entrevistado, no será pública en ningún caso y su nombre será resguardado. ¿Está de acuerdo?

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

¿Hace cuánto vive en Bs As?

¿En qué zona vive?

¿Qué línea de subte toma habitualmente?

¿Qué recorrido hace y hace cuánto/por cuánto tiempo? (para saber si hace alguna conexión)

¿Qué diría del estado general del servicio?

¿Qué cambios ha notado en el último período? (Adaptar según entrevistado a años, meses, semanas) Si menciona el tema *personas en situación de calle* profundizar sobre ello, pasar a preguntas más adelante

¿Que le gustaría que cambie? ¿Qué mejoras propondría? Si menciona el tema *homeless* pasar a preguntas más adelante

¿Suele ver personas habitando las estaciones de subte? Si/No (Si es no descartar entrevista)

¿Cómo las describiría?

¿Alguna vez le pidieron ayuda?

¿Qué le genera ver a estas personas?

¿Se detiene a pensar sobre ellas cuando las ve?

¿Siempre actúa de la misma manera ante este pedido de ayuda?

¿Por qué cree que es así? (ver qué factores entran en juego en cada ocasión)

CIERRE Y AGRADECIMIENTO

¿Hay algo más que quisiera agregar con respecto a algún tema de los que estuvimos charlando? (En caso afirmativo, preguntar cuál, si la respuesta es negativa: “Esto ha sido todo, gracias por su tiempo”).



Universidad de
San Andrés

Anexo 5

1° Focus Group

1. Agustina 28 años. Trabaja en CABA. Utiliza el subte dos o tres veces por semana. Maestra Jardinera
2. Carolina 19 años. Vive en CABA. Utiliza el subte los días hábiles. Estudia en USAL
3. Patricia 24 años. Vive en CABA. Utiliza el subte 5 veces a la semana. Trabaja en METROVÍAS
4. Tomás 30 años. Trabaja en CABA. Tiene auto lo usa para ir hasta capital, pero una vez allí se mueve en subte. Contador.
5. Francisco 22 años. Estudia en CABA (UCA). Subte 3 veces por semana.
6. Nicolás 25 años. 5 veces a la semana. Vive y trabaja en CABA. Economista.

Edad promedio: 25 años.

2° Focus group.

- Marcela (53): Vive en CABA. Toma el subte 2 veces por semana. Inmobiliaria
- Patricia (58): Vive en CABA. Subte: todos los días hábiles. Profesora
- Nora (55): Trabaja en CABA, en una ONG. Subte: 3 veces por semana.
- Andrés (60): Vive en CABA. Subte: días hábiles. Jefe de Seguridad en Santander Río.
- Juan (52): Vive en CABA. Subte: días hábiles. Productor de Seguros
- Jorge (56): Trabaja en CABA. Subte: 3 veces por semana. Contador

Edad promedio: 56 años.