

La experiencia de pobreza energética y el papel de las personas que la padecen en su abordaje

María Elena Escribano Alonso*

Resumen

Entendiendo la pobreza energética como un problema estructural y relacional, y no solo personal, el artículo aborda la tarea de descubrir cuáles son esas causas y qué soluciones metodológicas propias del trabajo social podrían aplicarse a su atención, siempre bajo la premisa de situar a las personas afectadas en el centro de dichas soluciones, considerándoles como actores del cambio y no como objeto de él.

Palabras clave: pobreza energética, trabajo social, actores sociales.

1. INTRODUCCIÓN

El presente artículo es un resumen de los principales resultados y conclusiones recogidos en la tesis doctoral que lleva por nombre: *Experiencia, saber y agencia de las personas en situación de pobreza energética. Una perspectiva desde el trabajo social*. En él realizamos un análisis sistémico del fenómeno de la pobreza energética que tiene como finalidad alterar las reglas del juego que definen las posiciones y roles de los actores sociales; buscando principalmente introducir en él a las personas en situación de pobreza energética y asignarles una posición central y activa que se aleje del papel pasivo que de forma tradicional se les ha asignado, quizá por entenderse que no puede ser de otra manera.

Tal empresa supone, en primer lugar, la necesidad de que todos los actores que nos sentimos concernidos por el terrible e intolerable problema de la pobreza energética y con su erradicación nos reencontremos con la necesidad de organizar

* Universidad Pontificia Comillas (meescribano@comillas.edu).

una sociedad justamente no solo compartiendo la riqueza que genera, sino también organizando *de otra forma* nuestras relaciones.

En segundo lugar, supone la voluntad de todos los actores de apostar por un segundo reencuentro, esta vez con la creencia en la capacidad creativa que nos es inherente en cuanto seres humanos, así como con la capacidad de generar oportunidades para su despliegue. Es decir, la investigación parte de un análisis crítico del estado de la realidad de pobreza energética en nuestro país y de su investigación, de las necesidades y oportunidades de cambio que pueden realizarse en el diseño de las medidas políticas y forma de implementarse; pero sin duda, también parte de la convicción de que siempre es posible hacer las cosas de otra forma, y que esta forma puede ser completamente nueva, sin la necesidad de limitarse a que lo *nuevo* sea una mera modificación o mejora de patrones de comportamiento político que no cambian nada, porque no requieren para ello que ningún actor cambie ni su propia posición ni su propio rol.

En tercer lugar, la investigación realizada constituye una apuesta por recordar o revelar aquello específicamente humano que está presente en cada persona, y que, naturalmente, también puede encontrarse en las personas en situación de pobreza energética, aunque esté, indudablemente, más oculto porque ni su posición ni su rol en la sociedad permiten que afloren y se desarrollen. Estas capacidades humanas son la emocionalidad, la reflexividad, el diálogo y la acción.

Por último, y en cuarto lugar, aboga por la idoneidad del trabajo social para impulsar, mediante metodologías de intervención e investigación participativas, procesos integrales orientados a sostener el proceso completo de despliegue de capacidades (contención emocional, reflexión, diálogo y acción) y resistir la fortísima impronta que tienen todavía en la actualidad las que sin duda han de convertirse en *viejas formas de hacer*: el activismo (acción compulsiva) y el asistencialismo (objetivación de las personas).

En este artículo expondremos, tras una breve introducción de carácter teórico, los objetivos, metodología, y algunos de los principales resultados y conclusiones de la investigación realizada en el marco de la tesis doctoral anteriormente mencionada.

2. MARCO TEÓRICO

La pobreza energética es un problema social de máxima actualidad debido al contexto político y socioeconómico que estamos atravesando. Sin embargo, a pesar de su actualidad, los orígenes de su conceptualización, que no de su existencia, se remontan al año 1991 gracias a los trabajos de Brenda Boardman en Reino Unido (Boardman, 1991).

El Estado español la ha definido como “la situación en la se encuentra un hogar en el que no pueden ser satisfechas las necesidades básicas de suministros de energía, como consecuencia de un nivel de ingresos insuficiente y que, en su caso, puede verse agravada por disponer de una vivienda ineficiente de energía” (MITECO, 2019, p.6). Junto con este concepto en nuestro país se reguló, siguiendo las directrices marcadas por la Unión Europea (UE), la figura del consumidor vulnerable, el cual es concebido como “el consumidor de energía eléctrica o de usos térmicos que se encuentra en situación de pobreza energética, pudiendo ser beneficiario de las medidas de apoyo establecidas por las administraciones” (MITECO, 2019, p.6).

La gravedad del problema no es pequeña, tal y como indican las cifras actualizadas de pobreza energética, tanto en España como en Europa. Ellas revelan que en 2020 un 6,5 % de la población tuvo algún retraso en el pago de sus facturas energéticas y que, en 2021, un 6,9 % de la población no pudo mantener su hogar a una temperatura adecuada (Eurostat, 2022). En este sentido, uno de los últimos datos globales de pobreza energética (que reúne bajo su paraguas las múltiples expresiones de pobreza energética recogida por la batería de indicadores oficiales disponibles) indican que unos 50 millones de europeos estarían sufriendo algún tipo de pobreza energética: incapacidad para calentar el hogar, retrasos en las facturas, gastos energéticos desproporcionados superiores o inferiores al gasto de referencia nacional (Bouzarovski y Thomson, 2018). Por su parte, España también presenta cifras de pobreza energética elevadas; así, en 2021, Romero *et al.* (2022) señalan que un 15,2 % de la población realizó gastos superiores a dos veces la media nacional de gasto energético, un 10,1 % tuvo un gasto inferior a la mitad del gasto considerado como umbral de referencia, un 9,5 % tuvo retrasos en el pago de facturas y un 14,3 % no consiguió mantener su hogar a una temperatura adecuada. Por otro lado, las cifras de pobreza energética oculta

y oculta severa proporcionadas por el indicador HEP (*Hidden Energy Poverty*), desarrollado por la Cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia Comillas, arrojan los escalofriantes datos de 31,2 % de hogares bajo la primera condición y un 10,3 % bajo la segunda.

En los últimos años, este problema social ha originado una política energética bajo la cual se han desarrollado medidas, paliativas y estructurales, que han intentado reducir esas cifras. Toda esa política se encuentra recogida en la Estrategia Nacional de Lucha contra la Pobreza Energética (MITECO, 2019), aunque en la actualidad tiene un grado de desarrollo muy reducido, siendo las más desarrolladas las de corto plazo: bono social térmico y bono social eléctrico. Numerosos estudios han sido dedicados al análisis de su impacto, mostrando un panorama poco alentador (Tirado Herrero, 2018 y 2019; Barrella *et al.*, 2021; CC. OO, 2022), revelando que tanto la cuantía de las ayudas y presupuestos asignados como los procesos administrativos que requiere su implementación dificultan su eficacia y suponen un claro obstáculo para que los destinatarios de estas ayudas puedan beneficiarse de ellas y reducir las cifras de pobreza energética. Además, tales medidas están desvirtuando el papel y misión, tanto de los servicios sociales como de los trabajadores sociales (Escribano y Cabrera, 2019). Y ello, a pesar de la contención del problema que las sucesivas reformas que están siendo aplicadas desde el inicio de la pandemia hasta el momento actual de crisis energética por la guerra de Ucrania o las medidas utilizadas para reducir la parte fija de la factura (RDL 8/2020; RDL 11/2020; RDL 30/2020; RDL 23/2021; RDL 29/2021; RDL 6/2022; RDL 11/2022; RDL 18/2022).

Por otro lado, no es posible desligar el problema doméstico de la pobreza energética de otros problemas estructurales como el cambio climático, la crisis energética derivada de la guerra de Ucrania, la liberalización del mercado energético europeo, y en definitiva de la transición energética. En otro orden de problemáticas, además, es imposible ignorar la situación del parque residencial de cada país, así como la eficiencia de sus edificios (Coulon y Hernández, 2013; Pye *et al.*, 2015; Bouzarovski, 2018; Comisión Europea 2009, 2016, 2020, 2021a, 2021b y 2022; Directiva [UE] 2012/27; Directiva [UE]2018/2001). La transición energética, sin embargo, al fundamentarse en la política energética europea y sus dos principios fundamentales (la eficiencia primero y la participación de la ciudadanía como

pilar del modelo energético emergente) también constituye una oportunidad de enorme importancia para comenzar a desarrollar medidas de carácter estructural e ir abandonando progresivamente la actual fijación por las medidas paliativas y su muy corto alcance. En este sentido, la necesidad de involucrar a los consumidores de energía es imposible de realizar si no se inician caminos nuevos que vean a las personas en situación de pobreza energética con otros ojos; caminos de empoderamiento y participación que les permitan adquirir la formación y capacidades necesarias para asumir el nuevo rol que se les está asignando; caminos que lo hagan poniendo en su horizonte el bienestar y dignidad de las personas como fin en sí mismo, y no como meros agentes de la transición energética.

Por nuestra parte, no podemos terminar sin reafirmarnos en nuestra postura, la cual es afín a un enfoque del fenómeno basado en la justicia social o en adherirnos a aquellas posturas que reconocen que las estructuras e instituciones sociales no siempre devienen en beneficiosas para las personas, sino que muchas veces les provocan sufrimiento (Madrid, 2010) o las reducen a la categoría de daños colaterales (Bauman, 2011). En este sentido nos mostramos fieles discípulos de aquellas que parten de visiones antropológicas que reconocen la humanidad de todas las personas y advierten del peligro de que esta zozobre en manos de unas estructuras sociales que pueden llegar a comprometer, hasta unos límites muchas veces insospechados, un desarrollo verdaderamente humano (Weil, 2019); seguidores de quienes reclaman mayores esferas de reconocimiento para cada ciudadano (Honneth, 2009); adeptos de aquellas que ubican como necesidad básica el ser libres de toda necesidad (Arendt, 2018); y admiradores y deudores de los que recuerdan que es de capital importancia que los seres humanos encontremos una nueva forma de relacionarnos y luchan por la irrupción en la historia social de los oprimidos como agentes “capaces de” y con “derecho a” construir un mundo mejor, como J. Wresinski, P. Freire, J. Vanier, o el Abbé Pierre, entre muchos otros, muchísimos otros, completamente anónimos cuyos actos nos inspiran (Freire, 2012; Rousseau, 2019; Tardieu y Tonglet, 2020).

Para ello, nos ubicamos dentro de una práctica profesional del trabajo social que reclama la necesidad de articular la ética de la justicia con la del cuidado en todas sus investigaciones y/o intervenciones, con el fin de visibilizar las deficiencias estructurales y singularizar a las personas; las cuales, por muy empobrecidas que

estén, son mucho más que un número, y como tal deben ser tratadas en el marco específico de sus circunstancias particulares.

De este modo, profundizar en el conocimiento de su experiencia (es decir, incorporar la dimensión subjetiva de la misma), diseñar investigaciones verdaderamente capaces de incorporarlos como expertos de la experiencia e impulsar nuevos proyectos en los que ellos puedan participar (incluso desde el liderazgo, y en el seno de las instituciones sociales y en colaboración con otros actores), para nosotros se convierten en tres actos de justicia integral que exceden al mero reclamo de una justicia de carácter solamente distributivo (exigencia a la cual, lógicamente, también nos adherimos).

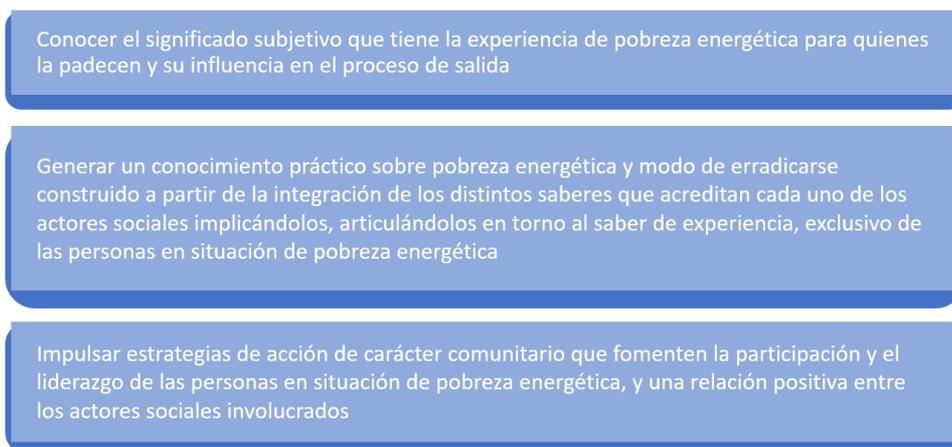
3. OBJETIVOS Y ENFOQUE METODOLÓGICO

Por ello, el trabajo que presentamos, realizado en el marco de investigación de la Cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia Comillas tiene el triple objetivo de: 1) visibilizar la experiencia de pobreza energética para ahondar en su dimensión subjetiva y entender qué es exactamente lo que viven diariamente quienes están en situación de pobreza energética, qué significado tiene esa situación para ellos, y cuáles son los obstáculos y desafíos que enfrentan cada día; 2) elevar al rango de sabiduría las conclusiones y aprendizajes nacidos de la experiencia e igualar este saber con los derivados de las acciones de investigar (saber teórico producido en la universidad) o del actuar profesional (saber técnico o de acción propio de quienes atienden los casos, ya desde los servicios sociales públicos y/o privados, ya desde los departamentos de atención al cliente de las empresas energéticas); 3) evidenciar la capacidad de acción de las personas en situación de pobreza energética partiendo de la premisa básica de su competencia para participar en acciones colectivas. Los enunciados originales de estos objetivos son los recogidos en la figura 1.

La investigación realizada es de carácter cualitativo y salvo el primer objetivo (que emplea únicamente la técnica de la entrevista) tiene un enfoque metodológico esencialmente participativo, utilizando la investigación-acción-participación y el proceso de cruce de saberes y prácticas.

Figura 1

Objetivos de investigación



Fuente: Elaboración propia.

La investigación-acción-participación es una técnica de investigación que cuenta con un amplio recorrido y reconocimiento en las ciencias sociales debido a su potencialidad para transformar la realidad y no solo para conocerla; por ello, este modo de investigación es idóneo para nuestros objetivos toda vez que, además, pone su acento en la necesidad de que en la investigación tomen parte activa las personas afectadas por los problemas sociales que se están estudiando (Ander-Egg, 2003). En esta modalidad de investigación quienes padecen los problemas sostienen una relación investigadora sujeto-sujeto muy alejada de la habitual forma de investigar en la que el investigador y la persona afectada (investigado), sostienen una relación sujeto-objeto (Ander-Egg, 2003). Tales formas de relación, que la sociología y las ciencias sociales deben modificar, tienen su razón de ser en una suerte de arrogancia monoteísta a la que es conducido el investigador social en su celo por ubicar obsesivamente a las ciencias sociales en el marco de las ciencias positivas, aunque para ello olvide que la naturaleza de los objetos que ambas estudian son cualitativamente muy distintos, y esté renunciando, por lo tanto, al diálogo con sus objetos de estudio, como hacen los científicos con los protones (Bauman, 2011). Nuestra investigación se basa, precisamente en lo contrario, eligiendo el diálogo y la participación como herramientas básicas de investigación. Ambas requieren de un encuentro entre los actores que no por

necesario deja de ser retador para quienes se animan a protagonizarlo. El diálogo, además, se convierte en la garantía de autenticidad de cualquier revolución que quiera denominarse auténtica, y por lo tanto en un acto creativo y en una exigencia (Freire, 2012).

Por su parte, el Cruce de Saberes y Prácticas más que una metodología es un ejercicio de búsqueda y desarrollo de las condiciones necesarias para que las personas en situación de pobreza puedan erigirse en protagonistas de cambio social (García y Caravantes, 2018). Este procedimiento hunde sus raíces en el pensamiento de J. Wresinski, fundador del movimiento internacional *ATD-Quart Monde* y bajo el cual se han realizado ya numerosas investigaciones en las que participan siempre como investigadores personas en extrema pobreza (Stewart, 2000; Brand y Monje, 2013; Hudon *et al.*, 2016; Carrel *et al.*, 2017; Degerickx, 2017; Gupta y Blumhardt, 2018; ATD-Cuarto Mundo, 2019). J. Wresinski, fundador del citado movimiento, rescató la validez del saber que nace de la experiencia de pobreza, y abogó por la necesidad de que estas personas entraran en diálogo con otros agentes portadores de saber, como los académicos o los técnicos que los acompañan, entendiendo, además, que las personas empobrecidas a menudo están comprometidas, o pueden llegar a estarlo, con el bien común (VV. AA., 2013). Por último, es necesario que no se prescindiera de ellos a la hora de escribir la historia de la pobreza o la historia de su erradicación. En este sentido: “Una de las dificultades de las personas en situación de pobreza es que su voz no se oye, su punto de vista y su opinión no es reconocida. Existen muchos estudios sobre pobreza, pero ellos son a menudo investigados, pero no son parte de la investigación [...]. Los estudios de pobreza sin la plena participación de las personas en situación de pobreza nunca serán exitosos. Nunca podrán ir a la profundidad de lo que está pasando. Solo cuando los investigadores y las personas en situación de pobreza energética sean tomados como contribuciones iguales se podrán diseñar verdaderas soluciones para superar la pobreza” (Tardieu y Tonglet, 2020, p.135).

4. LA EXPERIENCIA DE POBREZA ENERGÉTICA

Epistemológicamente nos aproximamos a este primer objetivo desde la fenomenología y la sociología comprensiva centrándonos en la interpretación que el sujeto realiza sobre la realidad en la que vive (Schutz, 1962). Ello se vuelve

necesario si lo que queremos es encontrar el principio subyacente que explica las actitudes, decisiones y acciones de las personas en situación de pobreza energética. Comprender el universo simbólico que rodea a la experiencia de pobreza energética se convierte en el paso previo para incorporarlo al diseño de medidas políticas e intervenciones sociales que resulten más ajustadas a la realidad del beneficiario que a las necesidades institucionales, y, por lo tanto, sean más eficaces. Para ello partimos de la afirmación de que la realidad que comparten todos los actores, considerando como tales también a las personas afectadas de esta problemática, está socialmente construida a partir de las sucesivas interpretaciones que cada uno de ellos realiza tras sus interacciones (Schutz, 1962). Sin embargo, las perspectivas que emergen en los distintos grupos de actores tras cada interacción no siempre integran la motivación que tienen para sus actos las personas afectadas, pues dicha motivación no es siempre evidente, sino que se muestra oculta por los hechos (Schutz, 1962). Tal invisibilidad ocasiona que los demás actores construyan esquemas típicos para rellenar sus lagunas de conocimiento, los cuales muchas veces son erróneos y no hacen más que obstaculizar la fluidez de las relaciones, toda vez que muchas veces son tipificaciones que se basan en suposiciones y generalizaciones. Así, siguiendo a Schutz podemos entender cómo vamos construyendo la realidad compartida y actuamos en ella (1962, pp. 80-81):

“Pero el mundo de la vida cotidiana también es, desde el principio, un mundo social cultural dentro del cual me relaciono en múltiples formas de interacción, con semejantes a quien conozco en grados diversos de intimidad y anonimia. En cierta medida –suficiente para fines prácticos– comprendo su conducta, si comprendo los motivos, objetivos, elecciones y planes que se originan en sus circunstancias biográficamente determinadas. Sin embargo, solo en situaciones particulares– y aún entonces de modo fragmentario– puedo experimentar los motivos, objetivos, etc. de los Otros; en síntesis, los significados subjetivos que ellos atribuyen a sus acciones en su unicidad. Puedo en cambio experimentarlos en su tipicidad. Para ello construyo esquemas típicos de los motivos y fines de los actores e incluso de sus actitudes y personalidades, de las cuales su conducta actual no es sino un ejemplo o un caso. Estos esquemas tipificados de las conductas de los Otros pasan a ser a su vez motivos para mis propias acciones, lo cual conduce al fenómeno de la autotipificación.”

De esta forma, lo que pretendemos al elegir la experiencia subjetiva de la pobreza energética como objeto de estudio es deconstruir reflexivamente los condicionamientos negativos que están presentes en el diseño de las medidas

políticas y que puedan tener su origen en interpretaciones sesgadas del fenómeno de la pobreza energética dificultando su correcta atención.

Para ello se realizaron quince entrevistas semiestructuradas a partir de las cuales se ha estudiado la emocionalidad asociada con la experiencia, el proceso de afrontamiento seguido por las personas entrevistadas, el impacto de la pobreza energética sobre el bienestar psicológico y social de la persona, y las principales representaciones sociales que median las interacciones. Los datos obtenidos fueron analizados cualitativamente mediante el software N- Vivo aplicando un análisis de contenido y empleando un método mixto de codificación (deductivo, utilizando categorías predefinidas, e inductivo, a partir de las categorías emergentes de los propios datos).

Lo primero que se observa en la muestra es la presencia de la multiplicidad de expresiones de pobreza energética que ya se conocen a partir de los estudios teóricos. En este sentido vemos que casi todas las personas comentan consumir por debajo de sus necesidades, consumir poco, privarse de otros bienes para poder consumir, tener retrasos y facturas pendientes de pago, y por supuesto, no tener la temperatura adecuada en casa. No obstante, lo que predomina en la muestra son los relatos de infraconsumo, privación y padecimiento de temperaturas extremas en el hogar, principalmente, frío. Los casos de deuda que hemos encontrado son más escasos debido a la presión que ejerce sobre su comportamiento como consumidores la acumulación de deuda y su consecuencia fundamental: el corte de suministro. Algunos de los testimonios son realmente perturbadores por la crudeza de los hechos que narran: “Ahora mismo tengo el ingreso de 204 euros [del RMI], con lo cual, si yo tengo que pagar el recibo del piso, que son 333, ya olvídate de pagar. Lo voy pagando como puedo. Limpiando cocinas por 5 euros la hora porque lo hago con este brazo [señala el brazo sano], pelando cable... los cables de la luz que tiene unos cables que parece cobre, eso lo pelas, lo llevas a la chatarrería y más o menos, por kilo, por peso te dan, toma... 10 euros... depende a como esté el cobre [...] porque tienes trabajo, tienes dinero; tienes dinero, puedes pagar tus facturas a final de mes, puedes vivir algo más tranquila, no tranquila del todo, pero mucho más tranquila. Sin embargo, así no, así tienes que estar todo el día mirando cómo vas a pagar esto, tienes que comer, tienes que asearte, tienes un adolescente que tiene sus necesidades también. Tienes que ir al hospital. Tienes que sacarte el bono.

Tu hijo también necesita el bono para ir al instituto” [1E15]. En este sentido, el denominador común de la mayoría de los casos es sentir presión por la inminencia de la factura, viéndose abocados, bien a la privación, (“Me decía, «ay, Mariana¹, Dios mío, me han salido unas facturas tremendas». Y le decía: «claro, a lo mejor porque estamos nosotros también» Entonces decía que le salía como 120, como 100 euros de la luz, del gas, del agua... Y entonces yo decía: ¡Madre mía!, cuando yo tenga piso, ¿me saldrá igual? O si yo ahorro, ¿no me saldrá? [...] [1E13]), bien a la deuda, (“De otro mes me ha salido de ciento y pico, casi de 200 euros. De 189, yo lo calculo ya 200 euros. Madre mía, casi me desmayo. Ni la plancha la uso, por no gastar, cuando plancho mi uniforme sí, o el de la niña, pero... una vez a la semana [...]No, este mes no he puesto (se ríe) porque desde que me ha salido esto ya. Ayer si teníamos frío, ayer le prendí una horita porque estaban congelados. Y mamá me hace frío... y le digo vale, pues voy a prender ` [1E7]) ... o bien al remordimiento (“Trato de controlarme para no hacerme más gastos... o sea, no me puedo permitir de hacerlo... o a lo mejor lo hago, pero ya estás luego con arrepentimiento... uy que me va a venir más. Porque hacerle un bizcocho a la niña o hacerle cualquier cosita ya me viene ese repelús de... ahora tengo que pagar más, no me queda de otra, o sea trato de... de asumirlo porque no me queda de otra porque a veces le quiero hacer algo a los niños... “mami hazme esto, mami quiero esto” y como todo es eléctrico, la licuadora es eléctrico, el horno eléctrico, pues no me queda de otra” [1E5]).

En segundo lugar, nuestro análisis confirma la estrecha interrelación existente entre la vulnerabilidad social y la vulnerabilidad energética, habiendo surgido un amplio elenco de estresores concomitantes de naturaleza múltiple que se encuentran en la base de la experiencia de pobreza energética y que dificultan notablemente el proceso de salida. En este sentido, jornadas laborales extensas e incluso atípicas, sobrecualificación laboral (sobre todo en el caso de inmigrantes), pluriempleo, economía informal, desahucios, disminución brusca de ingresos, dificultades de conciliación familiar, deterioro en los vínculos de pareja, dependencia de los servicios sociales, situaciones de exclusión residencial, hacinamiento o incapacidad de afrontar el pago de los alquileres, problemas de salud psicológica o problemas administrativos-legales (como el silencio administrativo, la demora de respuestas

1 Todos los nombres propios que aparecen en el artículo son ficticios.

o la falta de información legal para poder conocer sus derechos y reclamarlos) son algunas situaciones que han sido una constante en todas las entrevistas.

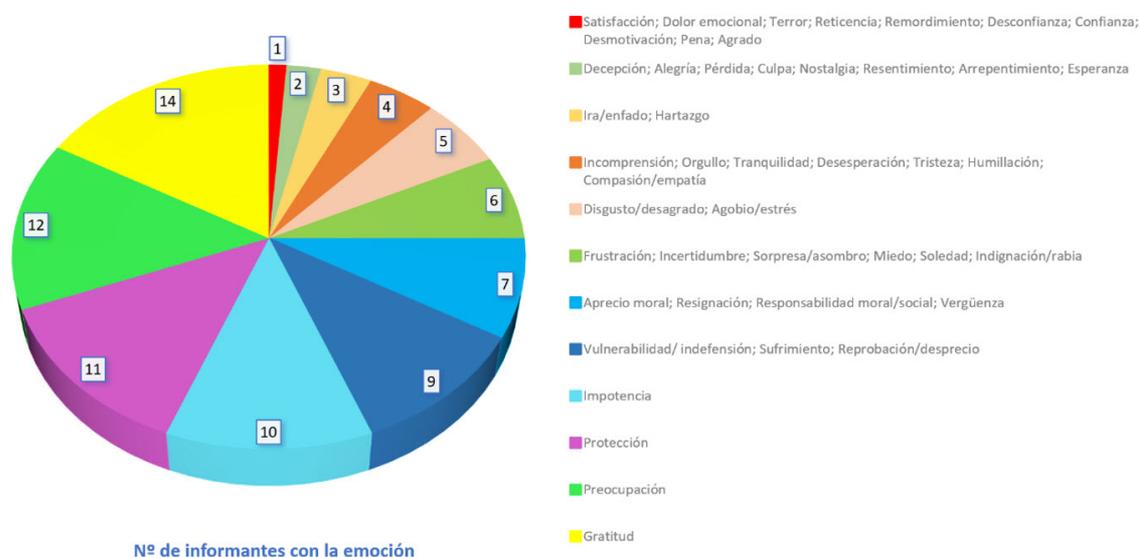
Todas estas problemáticas asociadas generan la aparición de un conjunto de emociones y sentimientos igualmente plural. El siguiente extracto da cuenta de la ansiedad que producen este tipo de situaciones de las que la vulnerabilidad y pobreza energética son solo una parte, así como refleja, también, el carácter estructural del problema: “Cuando llegamos a Madrid [desde Toledo] lo pasamos muy mal. Ya no teníamos ni trabajo, ni cobrábamos, ni nada y ya vino el casero y me dijo que ya no podéis estar en la casa. Cuando no tienes trabajo, no tienes piso y siempre estás ahí comiendo el coco no avanzas...Claro, estás ahí y siempre estás pensando “a lo mejor me echan mañana o la semana que viene” Siempre estás pensando... Pero era la única manera. No es que... ¿dónde vas a ir? Con dos niños no puedes estar en la calle. A mí no me gusta hacer eso [ocupar] pero... si no hay otra manera...Si cobras mucho, cobras mil. Estás pagando un piso por lo menos barato, barato... 700, por aquí. La comunidad, más la luz y el agua y ya estás en 900 ¿Y qué has conseguido?” [1E11].

La figura 2 recoge la variedad de emociones y sentimientos registrados en las entrevistas, así como el número de personas que las han experimentado. Como puede verse en ella, las emociones más frecuentemente experimentadas son gratitud, preocupación, protección, impotencia, vulnerabilidad/indefensión, sufrimiento, reprobación/desprecio y vergüenza. Sin embargo, en un análisis de carácter cualitativo como el nuestro, no es tan importante significar la frecuencia (que por otro lado es equívoca pues no se les pregunta directamente por esas emociones, sino que emergen de los relatos) como la cualidad de los datos, de ahí que resulte más interesante analizar conjuntamente tales emociones con los hechos y las personas asociadas a sus experiencias. Al hacerlo así podemos ver que, por ejemplo, las emociones de admiración como la gratitud están dirigidas fundamentalmente al trato recibido y al apoyo moral encontrado por los trabajadores del tercer sector, y en menor medida con los servicios sociales públicos o las compañías energéticas; también hacia los caseros que se muestran comprensivos con los pagos del alquiler o la facilidades encontradas en el banco para pagar las facturas en los casos de deudas hipotecarias y desahucios, pues como narra a continuación este informante el problema no es solo tener una

deuda que no puede pagarse, sino todos los obstáculos que supone tenerla: “Lo bueno es que el banco, la directora del banco me conoce y la factura me dice: [nombre], dinero efectivo no te puedo dar porque yo lo tengo que meter aquí y me sale en riesgo. Y dice “pero tú no te preocupes, -dice- que todas las facturas que te entren o si tú tienes que hacer una transferencia de la casa, tú me lo dices a mí, yo te lo pongo y lo haces tú por internet”. O sea, me paga la factura del trastero. Que tengo un trastero alquilado todos los meses. Me paga la factura de las dos líneas de teléfono y me paga la casa. Por eso tengo - 357 euros. Eso son los gastos que tengo fijos todos los meses. O sea que con eso. Y gracias a eso, a que la directora me conoce y me puede dejar el descubierto, pues lo puedo ir haciendo” [1E3].

Figura 2

Sentimientos y emociones



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, emociones como la humillación aparecen asociadas de manera íntegra con experiencias ocurridas en los servicios sociales públicos y están relacionadas con hechos como ser considerados okupas sin serlo, no comprender la información dada por el trabajador social, las dudas acerca de la veracidad de sus experiencias o la recriminación por el hecho de ir a pedir ayuda habiendo otras personas en peores circunstancias: “No me gusta pedir ayuda porque volvemos a

lo mismo, nunca me han facilitado las cosas, tampoco me gusta suplicar o decir que me ayuden, lo paso mal. Para mi... me da vergüenza... en mi caso he llegado a suplicar ayudas ¿eh? Por favor, que me ayuden, que no podía más [...] ¿de qué me sirve? De nada. Entonces ¿Qué te hace pensar? ¿y que te hacen? ¿decir que te tienes que buscarte tú la vida? [...] Entonces te vuelvo a decir, una vez vale, dos, tres, pero ya no voy.... Déjalo de verdad. Y encima que me hables con desprecio, no te pongas ni por un momento en mi lugar y pienses cómo están esas personas, sino que me hables de que tienes que hacer tus ocho horas y punto. Y encima, que tengas que escuchar esas cosas... me hunde más [...] me dijeron que encima tengo que dar gracias de que tengo un techo del IVIMA que hay gente que peor. Entonces con lo cual dices ya no vuelvo a ir. Te prometo que en Servicios Sociales la última vez que dejé de ir por eso ya. Que fue más que maltrato también porque hablas con gente que no se pone en tu pellejo, que habla con la cosa de estoy haciendo mi trabajo y punto. Y hay gente peor que tú. No te puedes quejar porque hay gente que está en la calle y tú tienes un techo que lo puedas pagar o no, eso no le preocupa, te lo prometo” [1E15].

Por otro lado, las deudas y la interrupción de los suministros generan emociones de ira y enfado dirigidas principalmente contra las compañías energéticas: “La última vez que hablé con ellos... ¡Salí discutiendo con ellos! Porque es increíble... claro, me decían que sí. Que no había ningún problema [en fraccionar la deuda]. Que sí, que pagara, pero que tenía que hacer un primer pago de 300 y pico euros. Yo dije que yo no podía. Digo yo te puedo pagar todos los meses...Vamos a poner una cantidad ¿Vale? Pero me dijeron que para poder acceder a los pagos de plazo ¿vale? entrar en plazos, yo tenía que acceder a hacer un primer pago de trescientos ochenta y cuatro. Y luego me ponían todos los meses un pago de doscientos y pico euros para quitarlo en ná, en seis meses yo le dije “yo no puedo hacerlo así” y digo “yo no me niego a pagártelo”. Y me dice “que sepa usted que esta conversación está grabada “[...] Yo no puedo pagar 200. O sea, yo no me niego a pagar, en ningún momento me estoy negando a pagar. Pero darme unas pequeñas facilidades. No me diga que todos los meses tengo que pagar 200 euros porque no puedo, porque lo primero es mi hija. Comer mi hija- O sea que es eso... [...] Me volvieron a llamar, me dijeron lo mismo y digo “que no, que no, y yo ya le he dicho a su compañera que yo puedo hacer una facilidad ascendiendo, ascendiendo como mucho 100 euros, tirándole a lo máximo”. “No, porque es

que no.... “, “no, no puedo”. “Pues que sepa usted que no va a poder contratar luz y agua con [nombre de la compañía], nunca en ningún piso que se vaya de alquiler ni nada”. Digo “pues vale, pues bueno, pues si no puedo contratarlo, pues habrá más compañías” [IE3].

Con respecto al impacto de la experiencia sobre el bienestar psicológico individual y social, y para analizarlos, hemos utilizado las categorías propuestas por Ryff (1989) y Keyes (1998) así como las adaptaciones realizadas por Blanco *et al.* (2007).

Por ejemplo, comenzando por el bienestar psicológico, los datos indican que la experiencia de pobreza energética produce un impacto negativo sobre la autoaceptación, la autonomía, la posibilidad de mantener relaciones positivas con los demás, el dominio del entorno, la presencia de un propósito vital y el crecimiento personal, factores todos ellos que amortiguan la aparición de un malestar psicológico. Las dimensiones más afectadas han sido: 1) el dominio del entorno (siendo frecuentes los relatos en los que se aprecia que tienen dificultades para gestionar los asuntos cotidianos, se sienten incapaces de cambiar o modificar los contextos circundantes, no son conscientes de las oportunidades del entorno o carecen de sensación de control sobre el mundo externo) y 2) la posibilidad de experimentar un crecimiento vital (manifestado en la sensación de estancamiento personal, carecer de sentido de mejora o expansión con el tiempo, o sentirse aburrido o desinteresado con la vida). Sin embargo, esta misma dimensión también ha arrojado evidencias positivas, incluso en personas que manifiestan déficit en este mismo área, siendo capaces de apreciar mejora en su persona y en su comportamiento a lo largo del tiempo, estar cambiando en formas que reflejan más autoconocimiento y eficacia, o estar abierto a nuevas experiencias; todos estos casos son referidos por personas que han recibido un acompañamiento prolongado en el tiempo por parte de los servicios sociales de carácter privado en su mayoría, y en aquellas personas que se encontraron en situaciones realmente complicadas: “y de los palos que te da la vida, dicen que se aprende. Y yo creo que he aprendido a que mi manera de ver la vida era la correcta ¿sabes? Porque en realidad yo no me he cambiado el chip. Lo que he cambiado es mi forma de vida. Y yo con ella. Bueno, total que hay que estar toreando la vida, hija. Darle uno... un pase por aquí y otro pase por allá” [1E1]. Como resultado especialmente

curioso se encuentra el hecho del poco impacto que tiene la experiencia de pobreza energética sobre el propósito vital, fundamentalmente por la presencia de los menores que actúan como estímulo para no tirar la toalla y seguir luchando. En este sentido, la presencia de creencias religiosas también se destaca como factor protector, aunque muchas veces también conduzca a la resignación.

En cuanto al bienestar social, se observa que las dimensiones más afectadas son la integración social observándose en muchos entrevistados la carencia de un sentido de pertenencia social que mejore la calidad de vida, de un sentirse acogidos por la sociedad encontrando en esta un cierto grado de protección o apoyo o la imposibilidad de cultivar lazos sociales. Entre los hechos que provocan ese malestar se han encontrado: no ser ayudados por los servicios sociales, la ausencia de apoyo moral, el sentimiento de no tener derechos, el temor a ser engañado, no ser ayudado por no estar en una situación realmente crítica, la insuficiencia de las ayudas recibidas o recibir recursos no adecuados a las propias circunstancias: “Entonces, cuando terminó mi trabajo, ya no tenía donde ir, ni para comer, porque tenía lo que me habían pagado el último mes ¿no? Entonces me he ido al ayuntamiento, a los servicios sociales que me correspondían y hablé con la chica que me atendió. Le conté mi situación y lo último que me dijo ella fue que no era urgente lo mío. Salí llorando... pero gracias a [ONG] aquí estoy. Ahí sí que me entendieron. Ni siquiera entendieron mi situación, para saber si era verdad o no. Solo me dijo que lo mío no era urgente. [...] Hay todo tipo de personas. Y cuando te encuentras con una persona que te atiende con mucho cariño, con amabilidad, claro, se siente uno bien, aunque no... aunque no consiga lo que está pidiendo, pero sale de ahí contento. Aunque no consigas lo que estás buscando estás bien pagado. Pero bueno es lo que hay” [1E12].

Por otro lado, para las dimensiones *coherencia social* y *la contribución social* no ha sido encontrada ninguna evidencia positiva sino tan solo negativa; es decir, en las entrevistas no se encontraron alusiones relacionadas con el sentimiento de utilidad a la sociedad, sino lo contrario, con la creencia de ser una carga: “Yo de todas formas he pensado en solicitar justicia gratuita. Porque como eso ya lo tengo... Porque entre, entre los... los desahucios y el divorcio...pues ya me conoce, ¿sabes? Que yo le salgo cara al Estado. Pues claro. Pero por lo menos que me asesore, ¿eh? Y que me diga claro, cuáles son mis derechos” [1E1]. Para otros este tipo de

malestar se manifiesta como una resistencia a pedir, sobre todo en los casos de quienes han salido siempre adelante con su trabajo: “Cuando estás así, porque yo por lo menos era...No era orgullo, ¿eh? la verdad. Pero no lo llevaba bien. Yo creo que yo podría estar pasando necesidad, pero el pedir se me hacía difícil. No por nada, era porque es que no tenía, no era ese mi plan, no era ese mi sueño, no era ese mi deseo. ¡Mi deseo era trabajar! [...] Pedir ayuda es muy duro. Y yo lo llevo... yo siempre se lo he dicho a la trabajadora social, “yo no lo llevo bien” Incluso un día se me sentó un trabajador social en Aravaca que me dijo “Anabel, pero es que... ¿tú ves a esos dos niños? Tienes que luchar por esos dos niños” O sea, se me paró así firme. Y tú tienes que...Que sí, que vives con Dios, todo...pero tienes que tocar puertas, porque si esas puertas no las tocas, ¿no?, ¿cómo sabes tú qué...? Entonces tiene razón. Ahí fue cuando yo empecé a decirle “tienes la razón” aceptar que no, que no estaba bien. Y así he ido poquito, poquito a poco y así” (1E10).

En cambio, sí existen en los datos muchas referencias a estados de malestar que indican que las experiencias que tienen estas personas no son en absoluto inteligibles para ellos, es decir, muchos de ellos viven en un mundo social totalmente incoherente, al que encuentran muy poco predecible y del cual no entienden su dinámica social (una dinámica a la que no encuentran salida sintiendo que deben padecerla sin remedio); algunos de los hechos relacionados son: la paradoja de trabajar dieciséis horas diarias y no poder pagar la luz, entregar el piso al banco por no poder pagar la hipoteca pero tener que seguir pagando la deuda contraída, que suban los precios de la vida pero no el de las ayudas sociales o que puedan despedirte estando convaleciente y teniendo un contrato indefinido: “Claro, indefinido quiere decir que le ponen fin cuando ellos quieren. Eso es lo que quiere decir “indefinido”. O sea, que quiero decir que digo que ya qué más da como se llame si a la hora de la verdad te van a despedir cuando ellos quieren” [1E1].

Con respecto a los obstáculos que estas personas tienen que afrontar su naturaleza es también muy diversa: laborales, económicos, familiares, sociales, residenciales, administrativo-legales y de salud. Además, se han encontrado una serie de obstáculos directamente relacionados con la vulnerabilidad energética, como la no titularidad del contrato energético, el alquiler de habitaciones con gastos

incluidos que somete a estas personas a la lógica de racionamiento del casero, la acumulación de deuda, el sistema de calefacción eléctrico, el analfabetismo funcional o la vivienda ineficiente. Este último hecho, es un generador de deuda de primer orden, como le sucedió a Paloma: “Porque donde yo vivía antes, pues era una casa no tan vieja como esta, pero también era vieja. En Palos de la Frontera. Tenía ciento... sí, 100 metros tenía, o por ahí y tenía los techos muy altos también, pero tenía un frío... Hacía un frío ¿sabes? por las ventanas entraban unos cuchillitos de ... no cerraban bien. Eran de madera antigua ¿sabes? Y no las había reformado. Tenía tres dormitorios. Yo allí perdí mucho, lo perdí todo... muebles... fue... me embargaron y sí, lo dejé todo. Tuve que dejarlo todo, claro” [1E1]. También se aprecia cómo el tema de los gastos de la casa agrava una situación de inestabilidad residencial convirtiendo la vida de estas personas en una mudanza continua sin posibilidad de encontrar no solo el cobijo de un techo sino sobre todo de un hogar en el que permanecer: “Luego anteriormente estuve en otro piso que ese ni luz, o sea, ¡ni el gas! Lo ponía diez minutos ¡y punto! [...] yo me cabreaba... hombre, pues que ¡somos personas! Y que bueno, si tú pagas una cantidad, o pide más o que... lo que sea. Ella solo entendía lo suyo, que ella se ponía 4 o 5 mantas, y entonces pues se vive en una situación desagradable. Pero bueno, como tienes una cama para dormir, pero hombre... y bueno, luego me pilló a mí con el radiador y ¡no veas! Me echó una bronca impresionante. Ya... claro. Pero ¡yo tenía que calentarme!” [1E8]. Y es que, escuchando estos relatos de peregrinación, uno incluso llega a comprender lo incomprensible (sentir nostalgia de la vida en la chabola) al entender que hogar es donde uno se siente, entre otras cosas, caliente y dueño de sus propias decisiones: “Y claro, yo prefiero el verano. Que el invierno es para personas, no que sean ricas, pero que tenga un trabajo y lo pueda costearlo, tenga... con calefacciones...y con sus cosas. No como yo, que paso más frío en el piso que en una chabola. Porque la chabola tenía lumbre y me calentaba. Tenemos chimenea de pueblo. Aquí me estoy muriendo de frío. Y digo yo “¡pero si estamos aquí peor que en una chabola!”. No tienen nada... Porque en una chabola yo estoy calentando ya de agua con el butano como hacía como hacía allí. Y tenía mi lumbre y pasaba menos frío. ¡Y aquí nos estamos muriendo de frío!” [1E4]. En este sentido, los resultados de nuestro análisis de la experiencia no dejan lugar a ninguna duda acerca de la estrecha relación entre vivienda y pobreza, especialmente con la de tipo energético.

Otro obstáculo importante ha sido para muchas personas la situación de confinamiento, pues no solo estuvieron en situación de ingresos cero, sino que en muchos casos perdieron los pocos ahorros que tenían o les dificultó, en el mejor de los casos, seguir ahorrando: “Mira, con esta experiencia yo aprendo a valorar las cosas. Aprendemos a valorar las cosas. He sentido uff...umm yo ahora mismo para mí, yo tengo una meta, ¿vale? La meta es poder salir de aquí [del centro de acogida]. El salir de aquí ¿cómo es? Intentando ahorrar algo, buscando algo de alquiler, SIN AYUDAS. ¿Vale? Sin ayuda de que mi suegra me pueda ayudar o mi madre me pueda ayudar, dentro de lo que cabe ¿vale? [...] Echando horas extra, que sí nos pagan las horas extra, llego a mis 1000-1100. Pero claro, me hecho todos los días 12 o 13 horas. Tú fijate la fecha que estamos a día 15 y estamos -350 euros en el banco...O sea que con eso te digo todo... porque con el tema del COVID este que ha habido me obligaron a coger vacaciones, no pagadas, y, entonces, durante dos meses he estado trabajando dos semanas y dos semanas en casa. Pero además con lo del COVID- 19 ... “Manuel, cógete vacaciones”, vale. Me llama el miércoles: “oye, y la semana que viene también vacaciones” y dices tú “otra semana más de vacaciones”. ¿Qué voy a cobrar este mes? Estrés, no tener nada, tal, no sé qué. Teníamos un pequeño ahorro, pero con el tema este del COVID, porque mi mujer antes del COVID estaba con lo de camarera de hotel ahí en el hotel [nombre]. Y justo...O sea es que no teníamos tampoco mucho. Pero, pues no sé, si eran mil, mil y pico euros. Pues... pero lo poco que tienes vas tirando de ello. Luego a mí me pagan 600 euros, un mes, 600, otro mes. Pues ¿qué haces? Tienes que ir tirando. [...] Este mes, sí. Este mes le cobraré entero. Ya son 1100 porque llevo un montón de horas de esta semana. Ayer o anteayer me fui casi hasta Valencia. A 94 kilómetros de Valencia. O sea, vine, fui, vine y luego estuve trabajando y cerca de 1200 kilómetros ese día” [1E3]. Para Manuel, y algún que otro caso, incluso la situación que viven les conduce a somatizar problemas de salud, que actúan como un nuevo obstáculo: “yo caí 3 días hospitalizada en el hospital porque estuve con estrés y más que todo me dio parálisis en la cara... se me hinchó toda la cara y me internaron tres días y mi hija estaba sola. Entonces los doctores me decían que si yo tengo algún familiar, alguien que pueda estar con mi hija. Entonces yo no tenía a nadie, aparte que algunas amigas, pero a veces las amigas tienen igual sus obligaciones... Entonces no es como la misma familia que te puede ayudar una hija o el esposo, igual así, un hermano...” [1E13].

Es decir, por otro lado, el análisis de los datos permite entrever también la capacidad y disposición de estas personas para resolver sus problemas y luchar por lo que necesitan y quieren. Entre estos factores internos destaca su proactividad y su coraje para finalmente (no sin padecimientos) crecerse ante las circunstancias, especialmente cuando son madres solas con hijos a cargo: “Mira, a mí me gustaría que nadie me ayudase. Me gustaría mantenerme por mí misma. La primera vez que entre en Servicios Sociales ...se me cayó el alma a los pies... La primera vez que entré en Cáritas ...pff. Porque yo me acordaba que mis padres siempre han dado dinero para Cáritas y tal ahí dije “jolín, si mis padres me vieran ahora que todo lo han dado ellos y ahora lo recibe la hija... Pero bueno, dices, si esta es la vida y tengo que hacerlo, entonces ¿qué hago? Me cojo mi orgullo de que... yo tal... y no como y... ¿y mi hijo qué? [...] “Entonces me metía en todas partes... Jolín, que me metí en un sitio que era de prostitutas. Era de ayuda a la mujer y no sé qué y no sé cuántos y tal ...Y digo “ah, ayuda a la mujer, yo soy mujer, ¿que me ayude! [risas] Y claro, cuando me siento ya me miraron raro, ¿no? Y ya cuando me siento empiezo a hablar con la muchacha y me dice: “¿y sigues trabajando?” Y digo “no, no, si es que estoy en paro, por eso estoy aquí, ni sé qué...” Y dice “me parece que tú... tú no te has informado bien de quiénes somos, ¿verdad? “Pues honestamente, no... He visto en la puerta esto y tal...” [1E1].

Por último, analizamos también las tareas de afrontamiento que estas personas realizan viéndose plasmada esta proactividad. Así, existen muchísimas tareas que realizan dirigidas específicamente a solucionar el problema de pobreza energética como pedir facilidades de pago a los acreedores, buscar trabajo, buscar ingresos informales, planificar los gastos, migrar, realizar cursos de capacitación, limitar el ocio, salir en los medios de comunicación o cambiar la disposición de la habitación y no precisamente por practicar Feng shui: “Entonces le tengo que poner la cabeza, en vez de ponérsela para este lado del dormitorio [que linda con el baño y las humedades] se lo tengo que poner en la parte de allá del otro, porque si no se..., hay mucha humedad. Le he dicho que tengo que ponerle la estufa un poquito en cada lado para que por lo menos se caldee un poco el cuarto. Porque anoche estaba muy tiritando, que dice que parecía una nevera, que no había quien aguantara. Y claro, pues entonces le hago eso. Voy dejándola poco a poco que se caliente un poco y luego la quito. Pero estoy muy agobiada y pues muy preocupada por mis niños” [1E4]. Pero, también otros mucho más arriesgados y

en ningún modo deseados pero que en un momento dado se perciben como la única solución, como decidir dejar de pagar el alquiler, los suministros energéticos o las deudas, enganchar la luz e incluso ocupar un inmueble: “Tenía que pagarla. Y de verdad, que ¡ay, por favor! Que yo no quiero perjudicar a nadie [...] Sí, me ayudó. Sí, porque él [el presidente de la comunidad] tiene la llave, no puede entrar nadie. Entonces como era reciente [la muerte de mi marido], yo estaba sola con los niños y los niños tenían miedo y lloraban... y yo por mí me daba igual, pero era por los niños. Entonces, me la dio [la luz]” [1E4].

Además, se han encontrado tareas orientadas a mantener una autoimagen positiva como no pedir, pedir por debajo de las necesidades reales, redefinir el problema o los propios actos ilegales, valorarse a sí mismos, formarse y corresponder siempre de la forma que mejor se pueda, ¡pero hacerlo! con los benefactores. Por supuesto, también se encontraron tareas orientadas a la búsqueda de apoyo social, especialmente de servicios sociales públicos y privados, pero también de amigos y familiares, incluyendo a aquellos con los que no se llevan bien: “Estoy aquí [en el centro de acogida] por ella [la tía de mi mujer] ¿vale? Yo no... yo no quería pedirle ayuda a ella porque no me llevo bien con ella” [1E3]. También han sido numerosos los resultados que hablan de tareas de resignificación de la realidad (empleando fundamentalmente la comparación con épocas peores o con personas en situaciones más precarias que ellos, y el refugio en las creencias religiosas) y aquellas otras directamente relacionadas con mantener el equilibrio emocional, al menos intentarlo, o quizá creer que lo consiguen. En este sentido, la desconexión mental (“Sí, trato de centrarme y, o sea, me deprimó un ratito, pero luego ya trato de no pensar y de despejar la cabeza, y lo tengo que hacer porque yo no puedo estar así” [1E5]), dejar de ir a los servicios sociales (“No voy donde la asistenta, por favor [...] y cada vez que voy salgo llorando, me voy muy mal” [1E4]), o practicar una atención selectiva con las noticias de la tele sobre los precios de la luz son algunas de las más destacables (“La tengo que quitar o cambiar de canal porque digo otra vez otra subida, otra subida, otra subida” [1E15]). En definitiva, podemos decir que estas personas viven, a la luz de los datos pagando múltiples facturas vitales. Y es que *pagar*, es lo suyo, es su destino, incluso si no pueden pagar la luz, pero, sobre todo, justamente por eso. Y, sin embargo, son personas dignas de admiración por ello, especialmente aquellas que siguen encontrando formas y maneras de sentirse agradecidos, recibiendo tan

poco y teniendo tan poquitas oportunidades de devolver una parte de lo recibido, por mucho que lo quieran o lo intenten. Pero ¿y la sociedad? ¿seguirá exigiéndole lo que no tienen y rechazando lo que sí derrochan?, es decir ¿seguirá despreciando la sabiduría de estos supervivientes?... ¿esa sabiduría de la que ya hace años León Felipe dijera que sólo pueden conferirla las lágrimas?

5. CRUCE DE SABERES Y PRÁCTICAS

El segundo objetivo de la tesis buscaba construir un conocimiento práctico acerca de la pobreza energética generado colectivamente a partir del saber de los distintos actores sociales involucrados en la erradicación de la pobreza energética. El trabajo de campo realizado para la investigación ha estado fuertemente condicionado por la situación social que vivíamos durante su desarrollo, marcada por la distancia social. Este hecho es fundamental tenerlo en cuenta a la hora de comprender los resultados, que, si bien son los que son, y por eso son buenos, no han permitido apenas el encuentro entre los distintos actores, lo que era en última instancia la finalidad del trabajo de campo. Como veremos a continuación, casi todos los datos, a excepción de los obtenidos durante la jornada de cruce de saberes y prácticas, proceden de sesiones mantenidas entre personas con un único saber, o dos como máximo. Es decir, no fue posible crear suficientes espacios comunes en los que poder, no solo expresar las propias conclusiones, sino, sobre todo, encontrarse con la persona que expresaba ese determinado saber, y sobre todo con la vivencia que lo sustentaba. Por esto mismo, no podemos decir que hayamos realizado una investigación basada en el cruce de saber y prácticas, tal y como ATD– Cuarto Mundo, el movimiento que crea el procedimiento, lo hace, sino sólo inspirada por él. Por ejemplo, en este sentido, cabe decir que un genuino proceso de cruce de saberes y practicas finaliza con la escritura de un documento colectivo que sintetiza el pensamiento común alcanzado a partir de los pensamientos grupales; nosotros no pudimos desarrollar ese trabajo. Por otro lado, también hay que tener en cuenta que el momento de la recogida de datos se remonta dos años atrás, motivo por el que los contenidos concretos de los resultados de investigación no son quizá novedosos. Sin embargo, es necesario recalcar que el verdadero valor de los resultados que ofrecemos a continuación no consiste en lo que se ha averiguado, sino en cómo se ha averiguado y cómo el

proceso ha transformado la visión de los actores, nosotros incluidos, acerca de la posición y el rol propio y ajeno. Es decir, a la hora de examinar los resultados lo que nos interesa, fundamentalmente, es poner el foco en su naturaleza dialéctica, ya que esta es, precisamente la naturaleza de los problemas sociales, y también de la pobreza energética. La exposición de resultados, al igual que sucede con los de los otros dos objetivos de la tesis, excede con mucho los requerimientos de este trabajo por lo que remitimos a la lectura del documento original para profundizar en el tema.

Antes de continuar, describiremos brevemente el trabajo de campo realizado y su metodología, pues en él está el verdadero valor de la investigación.

En primer lugar, hay que señalar que hubo que formar un equipo de investigación integrado por personas de distintos saberes, y que en él, todos, incluidas las personas en situación de pobreza energética, tenían el rol de expertos y el estatus de coinvestigadores. El cuadro 1 muestra la composición de este equipo formado por 32 personas, así como el número de sesiones en las que participaron.

Cuadro 1

Modalidad de sesiones y participantes en el Cruce de Saberes y Prácticas

Tipo de saber	Etapa grupos de pares		Jornada Cruce de Saberes	
	Sesiones	Participantes	Sesiones	Participantes
Saber experiencia Grupo 1	8	9	1	4
Saber experiencia Grupo 2	8	5	1	1
Saber técnico- TS (acción)	2	5	1	5
Saber técnico-empresa (acción)	2	6	1	5
Saber teórico	2	7	1	5
Total	22	32	1	20

Fuente: Elaboración propia.

Así, puede verse que se formaron dos grupos de saber experiencia con nueve y cinco participantes respectivamente que fueron convocados bajo la convicción de poseer un saber nacido de su experiencia. Estas personas acudieron a ocho sesiones grupales de 90 minutos aproximadamente, durante las cuales se les acompañó para canalizar y estructurar su conocimiento bajo la forma de una aportación grupal. Como puede verse en la tabla, ellos tuvieron más sesiones de

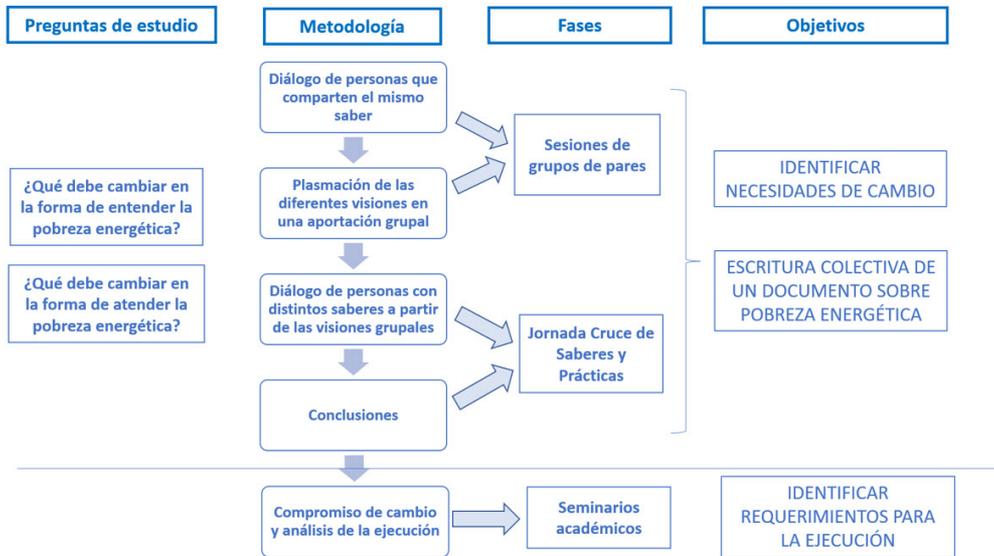
este tipo (sesiones de pares con otros investigadores de su mismo saber) que el resto de los grupos, pues no hay por qué negar que, al acceder a participar, los integrantes de este grupo eran los que más estaban accediendo a entrar en un contexto extraño y a realizar unas tareas verdaderamente más diferentes a las suyas cotidianas. Ello no significa que no fueran los únicos con limitaciones, pues en el ámbito académico, por ejemplo, es muy frecuente reunirse con otras personas, pero siempre con iguales, es decir sin la necesidad de abajarse lingüísticamente de los conceptos y abstracciones, y quizá no siempre con el objetivo de mantener un *verdadero* diálogo, sino con la intención de mostrar, o incluso a veces, demostrar los propios conocimientos.

Además de estos dos saberes (saber experiencia y saber teórico), se formaron otros dos grupos de saber acción: uno integrado por trabajadores sociales y personas de empresas del Tercer sector dedicada a la erradicación de la pobreza energética, y otro (saber técnico-empresa) integrado por personas de las grandes compañías energéticas y de otras entidades de la sociedad civil. El perfil requerido para estos dos grupos fue que trabajaran directamente con la atención de casos de pobreza energética. Con respecto al grupo de saber teórico el perfil del grupo fue multidisciplinar (ingeniería, arquitectura, derecho, sociología y empresariales).

En estas sesiones por grupos de pares los investigadores trabajaron en torno a la pregunta doble ¿qué debe cambiar en la forma de ATENDER/ENTENDER el problema de la pobreza energética? Como resultado de sus reuniones, presenciales solo para las personas en situación de pobreza energética, cada grupo elaboró una aportación que llevaría a la asamblea de grupos mixtos que se denomina Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas, y que debió tener lugar de forma *online* debido a las exigencias del momento. Como puede verse en la tabla, la participación en esta etapa se redujo bastante, principalmente en los grupos de saber experiencia, pues hubo que amoldar el horario de la jornada a los horarios laborales de los profesionales y los académicos, mientras que las personas del grupo de saber experiencia no pudieron dejar su trabajo por un rato como sí hicieron el resto de los investigadores. Además, el hecho de la modalidad online también constituyó una asimetría difícil de salvar. Sin embargo, las personas en situación de pobreza energética participaron animadamente en los diálogos. Las figuras 3 y 4 describen las fases de la jornada (que duró aproximadamente cuatro horas) y la estructura

Figura 3

Fases del proceso de cruce de saberes y prácticas aplicado a la investigación sobre pobreza energética

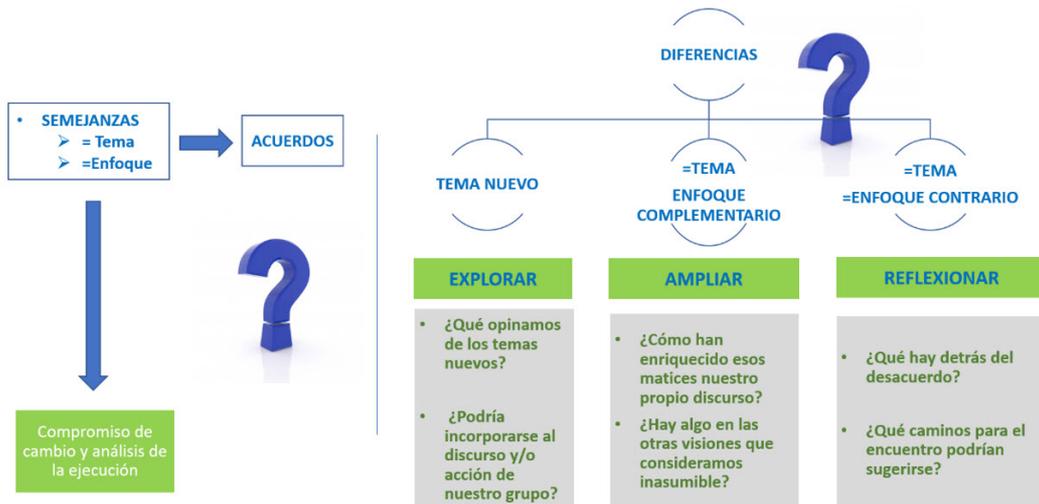


Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Estructura del diálogo durante la Jornada de Cruce de Saberes y Prácticas

JORNADA DE CRUCE DE SABERES Y PRÁCTICAS: análisis, diálogo y conclusiones



Fuente: Elaboración propia.

del diálogo que se mantuvo en torno a las aportaciones grupales. Así, como puede verse, en un primer momento se pidió a los grupos que leyeran las aportaciones de los demás grupos y pidieran las aclaraciones semánticas necesarias en torno al contenido de las otras propuestas; posteriormente se pidió a los grupos de pares que se reunieran por separado e identificaran los acuerdos (semejanzas), desacuerdos (enfoques complementarios y contrarios) y los temas nuevos con respecto a sus propias aportaciones. Por último, tuvo lugar un diálogo en torno a las comparativas realizadas por cada grupo.

A continuación, sintetizamos algunos de los resultados sin discriminar entre ambas dimensiones de la pregunta de investigación (cambios en la forma de “entender” y “atender” la pobreza energética).

En torno a la visión del problema, todos los grupos coincidieron en la necesidad de no separar pobreza general de pobreza energética bajo el riesgo de no entenderla correctamente, reclamando en este sentido el grupo de experiencia (en adelante SE) un abordaje global de las distintas pobrezas. Por su parte, el grupo de saber teórico (ST), que coincidía con los demás, matizó que el sentido y ventajas de su separación era facilitar la orientación de las ayudas.

Sobre las causas de la pobreza energética no existe una afirmación semejante, pero sí varias aportaciones complementarias. Así, mientras el grupo de saber técnico-trabajo social (STTS) hizo hincapié en que se trataba de un problema de renta y de inequidad, el saber técnico-empresa (STE) y el SE focalizaron principalmente en la eficiencia energética de las viviendas, reclamando ambos una integralidad de las políticas sociales en ambos niveles. Cabe resaltar también que solo el grupo SE hizo alusión a los precios de la energía como factor causal. Por otro lado, también solo ellos hicieron mención a las consecuencias de la situación de pobreza energética pidiendo que se entendiera que era un problema que afectaba a la rutina diaria de la familia. Lo más parecido que puede encontrarse en los otros grupos es el reclamo del grupo de ST de incorporar en las investigaciones y las intervenciones la dimensión del sufrimiento que comportan tales situaciones².

2 El análisis crítico de los resultados que presentamos se refiere únicamente al contenido de las aportaciones de los grupos y a las comparativas que hicieron; por este motivo, no puede decirse que ciertos temas no se dialogaran o mencionaran en los grupos de pares, sino que tan solo no lo incluyeron finalmente en su aportación grupal.

Por último, todos los grupos coincidieron en corroborar que la energía es un bien esencial y que constituye un derecho. En este sentido el grupo ST indicó que, aunque todavía no fuera un derecho, es necesario entender que es un bien sin el cual no se pueden garantizar otros derechos fundamentales sí recogidos en la Constitución española. Por otro lado, el matiz menos complementario, aunque tampoco directamente contrario lo aportó el grupo STE, quienes matizaron que la energía era un bien necesario *sujeto a obligaciones de buen uso y apropiación*. Con respecto a las deudas, tema estrechamente ligado a lo anterior, todos los grupos se mostraron de acuerdo en admitir que existían deudas impagables como primer paso para solucionar el problema, sin que ello significara que la energía no debe pagarse, que en definitiva es lo que indicaba el grupo de STE en su matización anterior. No obstante, este punto es uno de los que más acusó la falta de tiempo para tratarse y sobre el que más convendría profundizar en futuras investigaciones basadas en esta metodología para tratar de encontrar soluciones concretas y realistas a una dos de las situaciones que más emociones negativas lleva asociadas (las deudas impagables y la amenaza de corte) y que se encuentra en la base de la privación, bien energética, bien de otros bienes. Sin embargo, este consenso en torno a un punto tan crítico es igualmente un ejemplo de resultado *a priori* insospechado debido a los estereotipos existentes acerca de las empresas (también asumidos especularmente en las propias empresas). De la misma forma, todos los actores se mostraron de acuerdo en que la financiación del bono social debía ser responsabilidad pública y no de las empresas, lo que no quita para que los grupos SE y STTS entendieran que las empresas debían contribuir a la financiación indirectamente habida cuenta de sus márgenes de beneficios, y ST y STTS abogaron explícitamente por una financiación mediada por los Presupuestos Generales del Estado.

Con respecto al enfoque político del problema, todos los grupos comentaron los obstáculos que presenta el problema del partidismo político para atender los casos y para garantizar una igualdad de protección. Por ejemplo, STE comentó las dificultades que comportan las diferencias autonómicas a la hora de implementar los protocolos marcados por la ley, así como la dificultad de diversificar sus interlocutores, pidiendo que se planteasen objetivos nacionales y políticas coordinadas. Por su parte, el grupo SE demandó un mayor compromiso político y de toda la sociedad, para no dejar a nadie atrás, buscando un desarrollo para el

país que no fuera solo económico. Por último, todos los grupos coincidieron en la necesidad de una política energética de naturaleza mixta que incluyera también medidas estructurales y no solo paliativas.

Con respecto a la medición del problema, solo plantearon propuestas los grupos ST (coherencia entre la definición del problema, los indicadores de medida y los criterios de asignación de las ayudas, así como diseñar indicadores únicos válidos para identificar el problema, pero también para atenderlo) y STTS (necesidad de basar los estudios en las necesidades reales de los hogares y no en las teóricas, coincidiendo en ello con el ST, y sin distinguir para ello entre hogares pobres y no pobres). Por otro lado, aterrizando ya en el bono social, también se observa un consenso al juzgarlo todos los actores como insuficiente, complicado y de diseño no acorde con enfoques de justicia, y demandar un rediseño de la medida. Así, mientras STTS y SE comentaron acerca de la insuficiencia de los porcentajes de descuento, el grupo SE pidió explícitamente la subida de esos porcentajes. Además, STE y STTS se mostraron de acuerdo en la necesidad de realizar imputaciones directas del bono a las familias por perfiles, si bien STTS consideraba que hacer esas imputaciones era muy complicado y además sigue dejando pendiente de resolución el problema de las familias que están en las situaciones de exclusión más grave, toda vez que el gran problema sigue siendo su identificación (requisito previo a la imputación). En este sentido, fueron los trabajadores sociales los que pusieron sobre la mesa la necesidad de no asociar titular de la factura con beneficiario del bono. Relacionado con ello, y con respecto a la identificación, el grupo SE reclamó una mayor cercanía hacia quienes, por diversos motivos, no disponen de un trabajador social y STTS no olvidar a otras realidades de pobreza energética extrema como la situación de calle o el chabolismo.

Con respecto a los cortes de suministro, STE y STTS se mostraron totalmente de acuerdo en la necesidad de clarificar la responsabilidad de pago del 50 % por parte de los SS. SS. como principio de precaución ante los cortes, haciendo hincapié (STTS, con asentimiento de STE) en que la ley se estaba incumpliendo y por tanto los derechos no se están salvaguardando. El grupo STTS, además reclamó la supresión de los cortes de rehabilitación.

En cuanto a la calidad y cantidad de información, decir que fue un tema abordado por todos, surgiendo propuestas como: mayor información en medios de comunicación y herramientas digitales accesibles (SE), cambios normativos accesibles a todos los actores (STTS) o la mejora de los sistemas de gestión de información sensible (STTE). Una vez más STE y STTS coincidieron en la necesidad de aumentar la cultura energética y hacerlo de forma más accesible.

Por otro lado, todos los actores a excepción, paradójicamente, de los trabajadores sociales incluyeron en sus aportaciones la necesidad de incorporar a las personas en situación de pobreza energética como agentes activos: concediéndoles una participación protagónica y sin sustituirles de las negociaciones (ST), fomentando su participación en las soluciones (STE) y asignándoles un rol propio en los procesos de investigación y de acción contra la pobreza energética, añadiendo que se requería un cambio de mentalidad en las personas empobrecidas para que conozcan sus derechos y exijan soluciones (SE). Con respecto al aprovechamiento de las medidas todos los grupos hablaron de la necesidad de actuar sinérgicamente. Además, STE y SE coincidieron en su propuesta de dotar a los SS. SS. de mayores recursos para mejorar su capacidad de atención, propuesta que STTS matizó comentando que no es un problema de capacidad de los SS. SS sino de asignación de fondos y funciones. Finalmente, STE y STTS se mostraron de acuerdo en que la política energética actual estaba dificultando a los trabajadores sociales las funciones de acompañamiento de las personas considerándolas la esencia de su profesión. En cuanto a las posibilidades de mejora de la atención, el grupo SE demandó mayor empatía hacia ellos, entendiendo que esta se manifiesta sobre todo en la cantidad y calidad de la información recibida y en la atención particularizada de los casos (coincidiendo en ellos con STTS y STE), en especial hacia las personas con deudas pendientes.

Por último, con respecto a las discrepancias reflejadas en las comparativas realizadas por cada grupo, observamos que tan solo el grupo de SE no encontró ningún desacuerdo (recordamos: mismo tema con enfoque contrario) entre su aportación y la de los demás grupos. Por su parte STE encontró el automatismo en la concesión del bono tomando como modelo el bono portugués, STS entendió como desacuerdos por parte de la empresa: 1) garantizar la energía a todos los ciudadanos y 2) tomar el bono como una herramienta suficiente; estos

desacuerdos, junto con el de las deudas impagables apuntado como enfoque contrario por la empresa, no es posible confirmarlos categóricamente a la luz del conjunto de los datos de la investigación (datos que los actores, lógicamente no tenían). Por este motivo quedaron como tales debido a que no hubo tiempo durante la jornada de cruce de saberes para aclararlos (a excepción del tema de las deudas impagables, que sí ocupó bastante tiempo y atención durante el diálogo, disolviéndose tras él el desacuerdo que había percibido la empresa en torno al tema, al entender que se pedía que se condonaran las deudas).

Quizá lo más importante de la experiencia fue constatar que la comunicación y el diálogo entre grupos tan dispares fue posible y que ésta se desarrolló en un clima de gran respeto entre los actores, pero también de elevada asertividad, dos premisas de diálogo que consideramos clave para seguir avanzando en la concreción de las propuestas efectivas.

6. LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA ENERGÉTICA COMO ACTORES SOCIALES

Llegamos al tercer y último hito de la tesis, pero no el menos importante: *impulsar estrategias de acción comunitarias que fomenten la participación y el liderazgo de las personas en situación de pobreza energética, y una relación positiva entre los actores sociales involucrados*. Fruto de este objetivo, se ha desarrollado, en el seno de Cáritas Diocesana de Madrid y con la colaboración de Energía Sin Fronteras, un proyecto de formación en materia energética para familias vulnerables, diseñado con la participación de un grupo de personas en situación de vulnerabilidad (en adelante grupo promotor) e impartido íntegramente por ellos: El Taller de Ahorro Energético JMJ-2011³.

El Taller fue impartido entre los meses de febrero y julio de 2021. Durante ese tiempo, el grupo promotor impartió 17 sesiones docentes de formación básica acerca de medidas de ahorro energético, factura eléctrica y bono social, y ocho sesiones de seguimiento (posteriores a la formación) a 46 familias, vecinas, igual que ellos del residencial JMJ-2011. La formación completa recibida por cada

3 El proyecto toma su nombre del recurso residencial de Cáritas en el que tuvo lugar.

familia constaba de dos sesiones impartidas una vez por semana; es decir, el grupo promotor repitió la formación semanalmente durante seis meses.

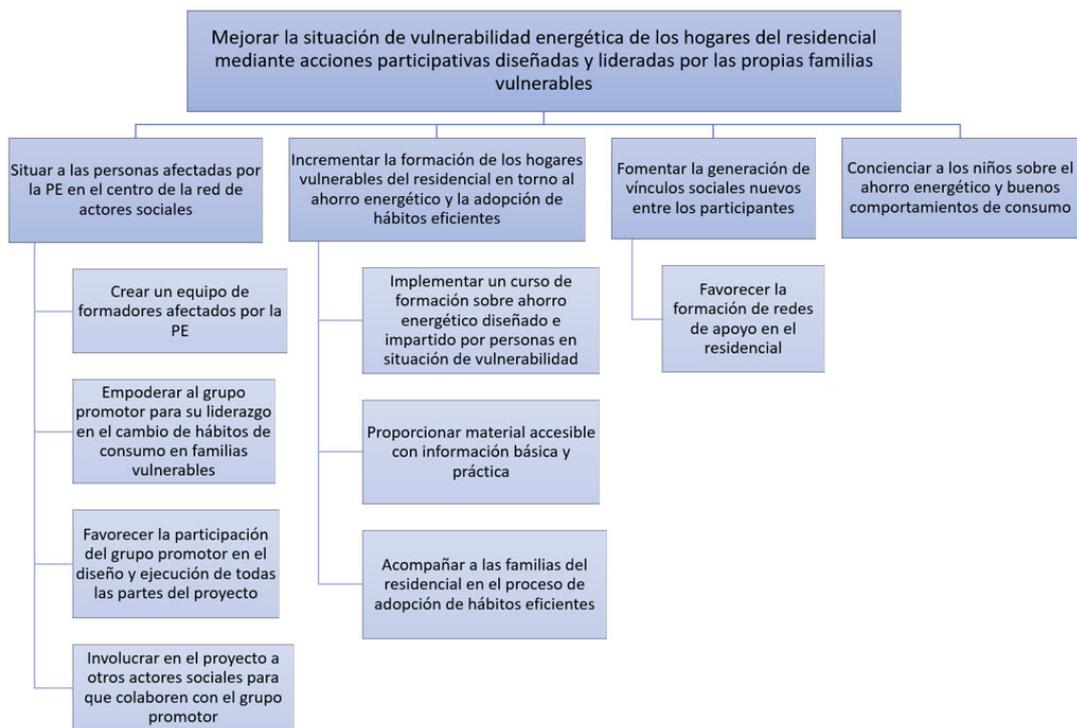
El grupo promotor participó en el diseño de cada fase del proyecto con entusiasmo y compromiso durante el año y medio que abarcó la totalidad del proyecto (desde su gestación a su finalización). Este compromiso es visible en la asistencia (además de la docencia y el acompañamiento) a cuatro sesiones de planificación internas, una sesión de planificación con los voluntarios de Energía Sin Fronteras (ESF), tres sesiones de autoformación impartidas por ESF, cuatro reuniones de evaluación, dos reuniones de análisis de resultados y dos reuniones de acompañamiento (una con la directora del centro residencial y otra con un voluntario del centro residencial). El proyecto, además de incrementar los conocimientos de las familias, pretendía también medir los conocimientos adquiridos, motivos por los cuales fueron diseñados cuestionarios para la recogida de datos e indicadores de medida de los resultados. Por otro lado, sabiendo que la participación dista mucho de ser mera asistencia, también se diseñaron indicadores de participación del grupo promotor para garantizar que esta fuera activa y no pasiva, así como instrumentos para recoger evidencias de participación.

La figura 5 muestra todos los objetivos del proyecto, señalando los que fueron cubiertos durante la primera fase del proyecto (si bien ya se ha iniciado la segunda fase, la única incluida en el trabajo de campo de la tesis es la primera, perteneciendo a ella los resultados que presentamos). Como puede verse en ella, además de objetivos energéticos (perseguidos por el grupo promotor y alcanzados por ellos) el conjunto del proyecto responde a una aspiración más amplia (la del equipo técnico del centro residencial) que incluye objetivos sociales orientados a promover la participación y, a partir de ella, el empoderamiento y liderazgo de las personas en situación de pobreza energética, y el fortalecimiento de los vínculos sociales.

Así, de forma resumida puede decirse que el trabajo de campo ha permitido evidenciar: 1) cómo el abordaje de la pobreza energética basado en la participación activa de estas personas en calidad de agentes sociales no es una quimera sino algo realmente posible; 2) en qué medida esta forma de abordaje tiene unos efectos positivos sobre los agentes (empoderamiento y mejora de los vínculos

Figura 5

Objetivos del Taller de Ahorro energético JMJ-2011



Fuente: Elaboración propia.

sociales) que, sin embargo, no se producen cuando las personas empobrecidas son sólo el objeto de formación de otros agentes y 3) las personas en situación de vulnerabilidad pueden adquirir un sólido rol de liderazgo basado, precisamente, en la identificación mutua entre ellos y los receptores de la formación.

Los datos de los que proceden los resultados proceden de distintas fuentes: transcripción de las sesiones finales de los grupos de pares (del proceso de cruce de saberes y prácticas), transcripción de las sesiones de planificación y evaluación (del Taller de Ahorro Energético JMJ-2011) y entrevistas semiestructuradas realizadas a los miembros del grupo promotor.

A continuación, analizamos algunos de estos resultados, todos ellos debidos a la participación ejercida por el grupo promotor.

En primer lugar, nos surge un interrogante ¿cómo es posible que este grupo de nueve personas en situación de vulnerabilidad se haya involucrado tan intensamente en un proyecto de tan larga duración? Y es que los que trabajan en el ámbito de la intervención social saben que el hecho es muy llamativo. Y la respuesta no es otra que: *el proyecto fue suyo, y no de la institución, desde el principio*. Aunque no todas las personas que lo integraban participaron en el proceso de cruce de saberes y prácticas anteriormente explicado (por motivos laborales y residenciales) quienes lo propusieron y lo iniciaron sí formaban parte del grupo de pares. Estas personas realizaron una investigación-acción-participación en torno al bono social, a partir de la cual elaboraron su propio diagnóstico. Tras aplicar un análisis de contenido cualitativo a las transcripciones de aquellas sesiones hemos averiguado que detrás del compromiso y motivación del grupo promotor pueden hallarse tres procesos que el grupo realizó: constatación directa de la realidad, aprendizaje, y vinculación con la realidad con una mirada nueva. Sin ellos, propiciados por su rol de investigación activa, el Taller JM-J-2011 no hubiese tenido lugar bajo las coordenadas de un compromiso tan fuerte como sorprendente, y, sobre todo, concomitante, no lo olvidemos a una situación de vulnerabilidad social muy grande por parte de los actores.

En segundo lugar, podemos identificar un factor clave fundamental: *la facilitación institucional del empoderamiento*. Siguiendo a Soler (2017, p. 22) entendemos que en el proceso de empoderamiento deben darse dos condiciones: “la adquisición y desarrollo de capacidades personales (conocimientos, actitudes, aptitudes, destrezas...) y que el medio le facilite ejercer efectivamente tales capacidades”. Como señalábamos unas líneas más arriba el grupo promotor hizo un diagnóstico de partida, siendo eso lo que despertó su “vocación” de ser agentes. La directora de la institución, que jugó un papel crucial, lo apoyó, pero encontrando un equilibrio en el “juego de poderes” que implicaba. Así en torno al empoderamiento del grupo promotor, los resultados son claros, apreciándose en ellos un cambio positivo en torno a las dimensiones que lo pueden medir: autoestima, desarrollo de una capacidad crítica, adquisición de una identidad grupal y comunitaria, inclusión e integración, reconocimiento, sentimiento de inclusión en la comunidad (residencial en este caso) y aprendizaje. En este sentido, y relacionando estos resultados (repetimos, basados en la participación como agentes) con los del análisis subjetivo de la experiencia de pobreza energética

(en especial sobre los del impacto en el bienestar personal y social) puede verse claramente que esta forma de abordar la problemática que nos ocupa es muy necesaria debido a su capacidad para atender al conjunto de la problemática. Sobre todo, si comparamos el empoderamiento del grupo con el de las familias que recibieron la formación, en quienes no se produjo tal empoderamiento. Ello nos lleva a preguntarnos: el empoderamiento de los consumidores del que hablan los documentos europeos, ¿qué significa? ¿qué implica? ¿cómo puede ser cierto, también, para las personas en situación de vulnerabilidad social?

En este sentido, hemos hallado que los efectos beneficiosos que ha producido el proceso que ha realizado el grupo promotor no se agotan en el empoderamiento sino que engloban, además, una interesante variación de percepción en los miembros del grupo promotor: variación en la forma de entender el problema de la pobreza energética, variación en la forma de enfrentar su propio problema de pobreza energética, variación en la forma de entenderse a sí mismos dentro del problema, y por último, una variación en la relación con otros actores sociales.

En tercer lugar, y relacionado con el impacto sobre los vínculos sociales, el resultado es igualmente muy positivo, pudiendo apreciarse tanto en las entrevistas (realizadas solo al grupo promotor) como en las respuestas a un pequeño cuestionario (aplicado a todos los vecinos del residencial, incluido el grupo promotor) mejoras en la frecuencia de relación y creación de vínculos de amistad en el grupo promotor que no se producen, sin embargo, en las demás familias; sucediendo lo mismo con la frecuencia de conversaciones mantenidas, el tiempo compartido con los vecinos, la confianza interpersonal y el establecimiento de vínculos de ayuda, el número de vecinos conocidos, el sentimiento de integración en el residencial y la opinión y valoración de las demás familias y el número de vecinos a los sienten que podrían pedir ayuda en caso de necesitarlo.

En cuarto lugar, el pequeño análisis de liderazgo realizado a partir de un cuestionario cerrado cumplimentado por las familias del residencial (excluyendo al grupo promotor) indica que, efectivamente, estas personas pueden llegar a ser vistas como líderes por sus iguales al impartir sesiones de formación. En este sentido, vemos que al 94 % de las familias del residencial les parece bien que el curso haya sido impartido por vecinos del residencial, afirmando que les inspiran

una confianza elevada. Con respecto a la capacidad de influencia para el cambio de hábitos de estas personas sobre los otros vecinos encontramos unos resultados muy positivos (el 40 %, piensa que mucho, el 34 %: bastante y solo un 9 % considera que poco o nada), resultados que son curiosamente mayores cuando se les pregunta por la capacidad de influencia que han tenido sobre ellos mismos. Por último, en cuanto a los motivos de esa capacidad de influencia, el 51 % indicó que “sabían mucho sobre energía”, el 49 % consideró que “entendían sus preocupaciones y necesidades”, al 46 % le influyó que “estuviesen en una situación parecida a la suya”, el 19 % indicó que fue por el trato (bueno) que los formadores les habían dado durante la formación, mientras que un 43 % de personas resaltaron “la forma del dar el curso”, “que estuviesen apoyados por el residencial” y la “seguridad con la que impartieron el curso”.

Tanto estos resultados sobre la atribución de liderazgo como los relativos a la generación de vínculos sociales (especialmente aquellos que hacen referencia al número de seguimientos que los miembros del grupo promotor realizan de forma informal a petición de los vecinos tras la formación) nos hacen ver hasta qué punto las personas en situación de pobreza energética pueden convertirse en agentes claves para paliar uno de los principales problemas, aun sin resolver, a los que se enfrenta la lucha contra la pobreza energética: la identificación de casos de pobreza para asignar las ayudas disponibles. En este sentido, hemos de decir que a pesar de haber realizado un gran esfuerzo para sistematizar en un proyecto un modelo de formación impartida exclusivamente por personas empobrecidas, las dificultades para su replicación son muchas, toda vez que la participación es un proceso que depende en gran medida de las circunstancias contextuales. Sin embargo, lo que no deja lugar a dudas es que los miembros del grupo promotor han adquirido unos conocimientos más sólidos y sostenidos en el tiempo que las demás familias (habida cuenta de la pobreza de los resultados de la formación sobre la mejora de la situación y los conocimientos de las familias⁴), cuya solidez y sostenibilidad estriban, precisamente en el hecho de su participación activa en

4 Resultados que no están directamente relacionados con la capacidad docente de los miembros del grupo promotor sino, fundamentalmente, con el formato de la formación en sí (de docencia, más que de acompañamiento), la idoneidad temporal de su desarrollo (es decir, la situación residencial de excepción que vivían las familias no favorecía la atención acerca de contenidos relacionados ni con el bono social ni con la factura) y el nivel de comprensión de castellano de los asistentes.

el proceso de aprendizaje. Ello hace que estas personas, que se han habituado durante casi un año a seguir las noticias y buscar información, han adquirido gran interés sobre el tema, así como capacidad para actualizar sus conocimientos de acuerdo con el devenir de las normativas vigentes, que como sabemos está siendo muy intenso. Es decir, lo aprendido en este tiempo pueden compartirlo, y de hecho lo han hecho, con amigos, familiares y vecinos allí donde han ido, más allá de limitarse a sentirse formadores únicamente en el contexto de un proyecto formal. Por delante queda, no obstante, que el proyecto continúe conteniendo en sí mismo (precisamente por la participación) la semilla para su propia evolución en función de esas coordenadas contextuales, esto es, en función de la realidad misma. De momento, lo aprendido por todos los que hemos tenido la fortuna de participar a partir de lo ya hecho, con sus luces y sus sombras, es muchísimo.

7. CONCLUSIONES

Partiendo de una visión que entiende la pobreza energética como un problema estructural y relacional, y no solo personal, nuestra investigación aborda la tarea de descubrir cuáles son esas causas y qué soluciones metodológicas propias del trabajo social podrían aplicarse a su atención, siempre bajo la premisa de situar a las personas afectadas en el centro de dichas soluciones, considerándoles como actores del cambio y no como objeto de él. A continuación, exponemos las conclusiones más relevantes.

El análisis de la experiencia muestra que la pobreza energética es un problema doméstico que genera mucho sufrimiento y tiene un alto impacto sobre el bienestar personal y social.

La especial vulnerabilidad energética de los hogares tiene una relación causal no lineal con la vulnerabilidad social de los hogares, siendo muy numerosos los factores de diversa naturaleza que la agravan, sucediendo lo mismo con los obstáculos que éstos deben enfrentar para conjurarla.

Las emociones asociadas con la experiencia de pobreza energética son muy variadas e intensas, y su origen no está, únicamente, relacionado con la situación

de carencia energética sino con las oportunidades que permite y las relaciones que se mantienen con otras personas como consecuencia de ella.

Dentro del ámbito de la atención social se ha observado que estas personas encuentran mayor ayuda y apoyo en los servicios sociales privados que en los públicos, generándose en las relaciones con los últimos unas emociones más negativas, siendo la más grave de todas ellas la humillación; mientras que en la relación con el tercer sector se observa un predominio claro de la gratitud. Por su parte, la interacción con los servicios de atención al cliente se asocia en mayor medida con la ira y el enfado.

Las personas en situación de pobreza energética ponen en práctica durante su proceso de afrontamiento numerosas tareas orientadas a reducir el impacto de su problema. Algunas de ellas son controvertidas por su legalidad, pero también están condicionadas por un fuerte componente emocional y contextual.

Con las adecuadas precauciones metodológicas, las personas en situación de pobreza energética son capaces de participar en una investigación social junto con otros actores sociales y aportar conocimientos basados en su experiencia de pobreza energética.

El cruce de saberes y prácticas es un procedimiento que tiene una gran potencialidad para modificar las relaciones, no exentas de tensiones y prejuicios, que mantienen entre sí los distintos actores sociales, así como para proporcionar un conocimiento práctico sobre las carencias de las actuales medidas políticas contra la pobreza energética. Durante su transcurso se han observado multitud de enfoques semejantes y de enfoques complementarios en torno a un conjunto amplio de categorías, encontrándose que los acuerdos superan ampliamente los desencuentros.

Es necesario continuar avanzando en este tipo de investigaciones por su enorme potencial para desarrollar sinergias entre los actores, fomentar el conocimiento mutuo y derrumbar estereotipos.

Las personas en situación de pobreza energética, debidamente formadas mediante procesos de investigación-acción-participación pueden participar con importantes

niveles de liderazgo en proyectos para la erradicación de la pobreza energética, revelándose como actores especialmente importantes dentro de los procesos de identificación y formación de otras personas en situación de vulnerabilidad o pobreza energética. La participación constituye una herramienta fundamental para incrementar su empoderamiento y ampliar las redes sociales que mantienen con su entorno y acercar a las personas en situación de pobreza energética al nuevo rol que dicen que habremos de tener todos los ciudadanos en el modelo energético hacia el que vamos transitando.

REFERENCIAS

ANDER-EGG, E. (2003). *Repensando la investigación-Acción-Participativa*. Grupo editorial Lumen Humanitas.

ARENDT, H. (2018). *La libertad de ser libres*. Taurus.

ATD-CUARTO MUNDO. (2019). *Las dimensiones ocultas de la pobreza. Investigación participativa internacional*. https://www.atd-cuartomundo.org/wp-content/uploads/sites/6/2019/05/2019-05-10-Dim_Pauvr_esp_basse_def.pdf

BARRELLA, R., LINARES, J. I., ROMERO, J. C., ARENAS, E. y CENTENO, E. (2021). Does cash money solve energy poverty? Assesing the impact of household heating allowances in Spain. *Energy Research and Social Science*, 80, pp. 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2021.102216>

BAUMAN, Z. (2011). *Daños colaterales. Desigualdades sociales en la era global*. Fondo de Cultura Económica de España.

BOARDMAN, B. (1991). *Fuel Poverty: From Cold Homes to Affordable Warmth*. Belhaven Press.

BOUZAROVSKI, S. (2018). Energy poverty policies at EU level. En: C. PALGRAVE MACMILLAN (Ed.), *Energy poverty* (pp. 41-73). https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-69299-9_3

BOUZAROVSKI, S. y THOMSON, H. (2018). *Addressing energy poverty in the European Union: State of play and action*. https://www.energypoverty.eu/sites/default/files/downloads/publications/18-08/paneureport2018_final_v3.pdf

BRAND, A. C. y MONJE, B. (2013). La miseria es violencia. Romper el silencio. Buscar la paz. Vauréal. ATD-Cuarto Mundo. <https://www.atd-cuartomundo.org/wp-content/uploads/old/pdf/ATD-Rompre-Espagnol2.pdf>

CARREL, M., LOIGNON, C., BOYER, S. y DE LAAT, M. (2017). Les enjeux méthodologiques et épistémologiques du croisement des savoirs entre personnes en situation de pauvreté, praticien.ne.s et universitaires: Retours sur la recherche ÉQUIsanTÉ au québec. *Sociologie & Sociétés*, 49(1), pp. 119-142. DOI:10.7202/1042808ar

CC. OO. (2022). *Bono social eléctrico. Regulación. Últimas modificaciones. Propuestas de mejora*. <https://www.ccoo.es/c245b801a339356408eaa494bbd2d08d000001.pdf>

COMISIÓN EUROPEA. (2009a). Directive 2009/72/EC of the European Parliament and of the council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in electricity and repealing Directive 2003/54/EC. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0055:0093:EN:PDF>

COMISIÓN EUROPEA. (2009b). Directive 2009/73/EC of the European Parliament and of the council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in natural gas and repealing Directive 2003/55/EC. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0094:0136:en:PDF>

COMISIÓN EUROPEA. (2016). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo, al Comité de las Regiones y al Banco Europeo de Inversiones. Energía limpia para todos los europeos. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:d2648a37-c626-11e6-a6db-01aa75ed71a1.0004.02/DOC_1&format=PDF

COMISIÓN EUROPEA. (2020). Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European economic and social committee and the committee of the regions. A renovation Wave for Europe- greening our buildings, creating jobs, improving lives. https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/eu_renovation_wave_strategy.pdf

La experiencia de pobreza energética y el papel de las personas que la padecen en su abordaje

COMISIÓN EUROPEA. (2021a). Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la eficiencia energética. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:a214c850-e574-11eb-a1a5-01aa75ed71a1.0022.02/DOC_1&format=PDF

COMISIÓN EUROPEA. (2021b). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Un conjunto de medidas de actuación y apoyo para hacer frente al aumento de los precios de la energía. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0660&from=EN>

COMISIÓN EUROPEA. (2022). Precios de la energía: la Comisión propone una intervención de emergencia en el mercado para reducir las facturas de los europeos. Comisión Europea. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_22_5489

COULON, P. J. y HERNÁNDEZ BATALLER, B. (2013). Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema “Por una acción europea coordinada para prevenir y combatir la pobreza energética” (Dictamen de iniciativa). <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2013:341:0021:0026:ES:PDF>

DEGERICKX, H. (2017). The visual rhetoric of self-advocacy organisations on poverty: All about courage? *Historia Social y de la Educación*, 6, pp. 53-77. <https://doi.org/10.17583/hse.2017.2446>

Directiva (UE) 2018/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, relativa al fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables. *Diario Oficial de la Unión Europea L 328/82*, de 21 de diciembre de 2018.

Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética. *Diario Oficial de la Unión Europea L 315/1*, de 14 de noviembre de 2012.

ESCRIBANO, E. y CABRERA, P. J. (2019). Papel del trabajo social y los servicios sociales en la lucha contra la pobreza energética. *Papeles de Energía*, número extraordinario (octubre), pp. 73-112. <https://www.funcas.es/articulos/papel-del-trabajo-social-y-los-servicios-sociales-en-la-lucha-contra-la-pobreza-energetica-papeles-de-energia/>

EUROSTAT. (2022). Arrears on utility bills – EU-SILC survey[ilc_mdes07]. Eurostat. https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/search/-/search/estatsearchportlet_WAR_estatsearchportlet_INSTANCE_bHVzuvn1SZ8J?p_auth=AEuQRq04&text=ilc_mdes07 Fecha de consulta (16/9/2022)

EUROSTAT. (2022). Inability to keep home adequately warm-EU-SILC survey [ilc_mdes01]. Eurostat. https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/ilc_mdes01 Fecha de consulta (16/9/2022)

FREIRE, P. (2012). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI de España Editores, S.A.

GARCÍA, D. y CARAVANTES, R. (2018). *Tejiendo salud. Guía para la Acción Colectiva desde Realidades de Pobreza*. http://madridsalud.es/publicaciones/saludpublical/Guia_Tejiendo_Salud.pdf

GUPTA, A. y BLUMHARDT, H. (2018). Poverty, exclusion and child protection practice: The contribution of ‘the politics of recognition&respect’. *European Journal of Social Work*, 21(2), pp. 247-259. DOI:10.1080/13691457.2017.1287669

HONNETH, A. (2009). *Crítica del agravio moral. Patologías de la sociedad contemporánea*. Fondo de Cultura Económica de Argentina.

HUDON, C., LOIGNON, C., GRABOVSKI, C., BUSH, P., LAMBERT, M., GOULET, É., BOYER, S., DE LAAT, M. y FOURNIER, N. (2016). Medical education for equity in health: A participatory action research involving persons living in poverty and healthcare professionals. *BMC Medical Education*, 16, 106. DOI: 10.1186/s12909-016-0630-4

MADRID, A. (2010). *La política y la justicia del sufrimiento*. Mínima Trotta.

La experiencia de pobreza energética y el papel de las personas que la padecen en su abordaje

MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA 2019-2024. (2019). *Estrategia Nacional Contra la Pobreza Energética*. https://www.miteco.gob.es/es/prensa/estrategianacionalcontralapobrezaenergetica2019-2024_tcm30-496282.pdf

PYE, S., DOBBINS, A., BAFFERT, C., BRAJKOVIC, J., GRGUREV, I. y DE MIGLIO, R. (2015). *Energy poverty and vulnerable consumers in the energy sector across the EU: Analysis of policies and measures*. https://www.researchgate.net/publication/282358589_Energy_poverty_and_vulnerable_consumers_in_the_energy_sector_across_the_EU_analysis_of_policies_and_measures

Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo, por el que se establece con carácter temporal un mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista. *Boletín Oficial del Estado*, 115, de 14 de mayo de 2022.

Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. *Boletín Oficial del Estado*, 91, de 1 de abril de 2020.

Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra de Ucrania, para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma. *Boletín Oficial del Estado*, 152, de 26 de junio de 2022.

Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la fiscalidad energética y en materia de generación de energía, y sobre gestión del canon de regulación y de la tarifa de utilización del agua. *Boletín Oficial del Estado*, 151, de 25 de junio de 2021.

Real Decreto-ley 12/2022, de 5 de julio, por el que se modifica la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud. *Boletín Oficial del Estado*, 161, de 6 de julio de 2022.

Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. *Boletín Oficial del Estado*, 242, de 6 de octubre de 2018.

Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad. *Boletín Oficial del Estado*, 221, de 15 de septiembre de 2021.

Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercado mayorista y minorista de electricidad y gas natural. *Boletín Oficial del Estado*, 257, de 27 de octubre de 2021.

Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables. *Boletín Oficial del Estado*, 305, de 22 de diciembre de 2021.

Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo. *Boletín Oficial del Estado*, 259, del 30 de septiembre de 2020.

Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuestas a las consecuencias económicas y sociales de la guerra de Ucrania. *Boletín Oficial del Estado*, 11, de 30 de marzo de 2022.

Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. *Boletín Oficial del Estado*, 73, de 18 de marzo de 2020.

ROMERO, J. C., BARRELLA, R., CENTENO, E. y MARIÑO, L. (2022). *Informe de Indicadores de Pobreza Energética en España 2020*. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/65128>

ROUSSEAU, J. (2019). *Abbé Pierre. La fuerza de los insignificantes*. Cherche Midi.

SCHUTZ, A. (1962). *El problema de la realidad social*. Amorrotu editores.

SOLER, P., TRILLA, J., JIMÉNEZ-MORALES, M. y ÚCAR, X. (2017). *La construcción de un modelo pedagógico del empoderamiento juvenil: espacios, momentos y*

La experiencia de pobreza energética y el papel de las personas que la padecen en su abordaje

procesos. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, 30, pp. 19-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6247537>

STEWART, A. (2000). Unpaid work in the community: An account of becoming a community activist. *Community, Work & Family*, 3(1), pp. 111-114. <https://doi.org/10.1080/713658894>

TARDIEU, B. y TONGLET, J. (2020). *Rethinking our world from the perspective of poverty with Joseph Wresinski*. Hermann Éditeurs.

TIRADO HERRERO, S., JIMÉNEZ MENESES, L., LÓPEZ FERNÁNDEZ, J. L. e IRIGOYEN HIDALGO, V. M. (2018). *Pobreza energética en España. Hacia un sistema de indicadores y una estrategia de actuación estatales*. https://www.researchgate.net/publication/336103246_Pobreza_energetica_en_Espana_Hacia_un_sistema_de_indicadores_y_una_estrategia_de_actuacion_estatales

TIRADO, H., MENESES, J. L. y LÓPEZ, J. L. (2019). ¿Una transición justa? Los bonos sociales a debate desde una perspectiva de pobreza y justicia energética. *Presupuesto y Gasto Público*, 97, pp. 155-176. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7256739>

VV. AA. (2013). *Estudio sobre la pobreza. El cruce de saberes y prácticas*. Editorial Popular.

WEIL, S. (2019). *La persona y lo sagrado*. Hermida editores.