



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**“EN LA FORMA DEL PEDIR ESTÁ EL DAR”:
TRABAJO EMOCIONAL DE PERSONAS DE
POBLACIÓN CALLEJERA EN EL METRO DE
LA CIUDAD DE MÉXICO.**

T E S I S

**QUE PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

P R E S E N T A:

FLOR DANIELA ESTRADA GUTIÉRREZ



DIRECTORA DE TESIS:

DRA. FIORELLA MANCINI

CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., 2021



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatoria

Para Derrick, mi hijo y mi compañero de viaje en los largos trayectos por el Metro de la Ciudad de México.

Agradecimientos

Esta tesis es producto del conocimiento generado en el Seminario Institucional Sociología de las Emociones del Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México, coordinado por la Dra. Marina Ariza, a quien agradezco profundamente por todas las oportunidades que me ha brindado para acercarme al conocimiento de la realidad social, por su confianza y su cariño, y por introducirme en el tema de las emociones.

Del mismo modo, agradezco a mi tutora de tesis, la Dra. Fiorella Mancini, por los aprendizajes compartidos, su apoyo, su compromiso y la gran calidad humana para guiar esta investigación.

Siempre estaré agradecida con el Dr. Erick Serna, por todas las enseñanzas sobre los temas relacionados al Sistema de Transporte Colectivo Metro, por su tiempo, orientación, su enseñanza en la realización etnográfica en el Metro, y porque sus trabajos han sido una inspiración y un ejemplo a seguir.

Agradezco a mi Madre, Guadalupe Gutiérrez, por enseñarme a enfrentar de diversas formas las dificultades de la vida. Gracias a mi hermana Paulina y a mi hermano Marco, por su apoyo incondicional, su escucha, y por estar a mi lado en los momentos más felices y más tristes de la vida.

Gracias a la familia Meneses Máximo y a la familia Gameros Ortega, por brindarme un hogar, por cuidarme, por su apoyo y solidaridad durante mi formación profesional. Doy Gracias a la Asociación Civil El Caracol, por hacerme parte del admirable trabajo que realiza.

A mis amigas, Karen y Coco, por confiar en mí, apoyarme y motivarme.

Gracias al “Maestro Chicano” y a todas las personas del grupo de “la Raza”, por permitirme conocerles, entrar en su espacio, escucharles y acompañarles en su trabajo. Asimismo, agradezco al público usuario del Metro, por compartir conmigo la experiencia emocional de sus viajes y por enseñarme el valor de la solidaridad.



Técnica de trabajo emocional “faquir” en los vagones de la línea 5 del Metro de la Ciudad de México. Fuente: toma propia. 14 de diciembre de 2019

ÍNDICE

Introducción.....	7
Planteamiento del problema	11
Preguntas de investigación	15
Justificación.....	16
Objetivos de la investigación.....	18
Supuestos hipotéticos	19
Capítulo I. Abordaje contextual y teórico: Trabajo en las calles, emociones e intercambio social.....	20
1.1 Notas socio-históricas de la mendicidad	20
1.1.2 El aspecto religioso de la mendicidad.....	25
1.1.3 Tipos de mendicidad.....	27
1.2 Poblaciones callejeras y trabajo.....	30
1.3 Propuesta Teórica: el estudio de las emociones desde la sociología	42
1.4 El derecho del pobre en Georg Simmel: construcción socio moral y emocional de la retribución al acto mendicante.	45
1.5 El uso del estigma como trabajo emocional de la población callejera.....	50
1.5.1 La construcción dual de las representaciones socio-emocionales de la población callejera	55
1.5.2 Trabajo emocional de las poblaciones callejeras desde la propuesta de Arlie Hochschild y la dramaturgia social en Erving Goffman.....	60
1.5.3 El debate entre mendicidad y trabajo.....	67
1. 6 El que no da también da: intercambio social en el trabajo emocional de las personas de población callejera.....	74
1.6.1 Marcel Mauss y el intercambio social	77
1.6.2 Teorías emocionales del intercambio social	81
Capítulo II. El estudio de caso: Trabajo emocional de las personas de población callejera del grupo de “la Raza” en la línea 5 del Metro de la Ciudad de México.....	89
2.1 El Sistema de Transporte Colectivo Metro: escenario de interacciones sociales y trabajo emocional de poblaciones callejeras.	89
2.2 Estrategia metodológica	95
2.2.1 Criterios de selección de la muestra	106

2.3 El grupo de “la Raza” y sus técnicas de trabajo emocional en la línea 5 Metro de la Ciudad de México.....	113
2.3.2 Organización de las técnicas de trabajo emocional	127
Capítulo III. Análisis empírico: relaciones emocionales entre las personas de población callejera y el público usuario del Metro.....	131
3.1 Gestión y presentación del estigma como trabajo emocional de las personas de población callejera.	132
3.1.1 El escenario en el vagón y su público.....	152
3.2 Descripción de las técnicas observadas y de las respuestas emocionales de las personas de población callejera y del público usuario del Metro.....	162
3.2.1 El palabreo como discurso emocional	163
3.2.2 Entre la angustia, el dolor y el miedo por el faquir	171
3.2.3 Asombro y miedo en la técnica de barra: el estigma permanece	182
3.2.4 Tristeza e impotencia por las cantantes.....	190
3.2.5 “En la forma del pedir está el dar”: variación emocional de acuerdo a la técnica de trabajo.	196
3.2.6 La retribución material como expresión de la compasión del público usuario del Metro	205
3.3 “En el dar está la bendición y lo que se da de corazón al corazón regresa”: Intercambios emocionales entre la población callejera y el público usuario del Metro.....	213
Capítulo IV. Hacia la intervención social.....	223
Conclusiones.....	236
Referencias.....	248
Anexos.....	258
Anexo 1 Operacionalización de los objetivos.....	258
Anexo 2 Guía de observación.....	262
Anexo 3 Guía de entrevista semiestructurada	263
Anexo 4 Días de trabajo con el grupo de “la Raza”	267
Anexo 5 Guía de expresiones emocionales en el rostro	269

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 "Vuelta": recorrido de las estaciones en las que trabajan las personas del grupo de "la Raza" en la línea 5 del Metro de la Ciudad de México.	104
Ilustración 2 Logotipo de la estación de Metro La Raza	113
Ilustración 3 Público usuario de la línea 5 del Metro que se caracteriza por portar grandes equipajes	126
Ilustración 4 Acrobacias realizadas por dos personas en la técnica de barra	128
Ilustración 5 Playera con vidrios y algunas monedas de la técnica de faquir.	129
Ilustración 6 Conteo de los ingresos obtenidos en la técnica de faquir realizada por un equipo de tres personas.	130
Ilustración 7 Las cicatrices del faquir: currículum de una trayectoria de adversidades superadas/signos de desigualdad social.....	144
Ilustración 8 Las cicatrices del faquir: signos de identidad.....	144
Ilustración 9 Las butacas del escenario en el vagón	153
Ilustración 10 Las butacas del escenario en el vagón	153
Ilustración 11 La cercanía de los cuerpos en la técnica de barra "el espacio limitado en el vagón aumenta el suspenso"	155
Ilustración 12 Reacción de una usuaria al mirar la técnica de barra	156
Ilustración 13 Niña del público usuario observa con atención la técnica de faquir	157
Ilustración 14 Actitud de indiferencia del público usuario del Metro, ante la presentación de las técnicas de trabajo emocional Fuente: Toma propia. 26 de enero del 2020	159
Ilustración 15 La puesta en escena del faquir	171
Ilustración 16 Preparación de los vidrios para el faquir	172
Ilustración 17 Botella para los vidrios del faquir	173
Ilustración 18 Colocación de los vidrios para la técnica de faquir	174
Ilustración 19 Faquir con barra.....	175
Ilustración 20 Acrobacias en los pasamanos de los asientos del vagón	176
Ilustración 21 Usuaria se tapa los ojos ante la técnica de faquir.....	176
Ilustración 22 Usuarios se levantan de su asiento para no presenciar la técnica de barra.....	185
Ilustración 23 Mujer realizando acrobacia denominada "araña" en la técnica de barra.....	186
Ilustración 24 Técnica de faquir desarrollada por una mujer en compañía de su hijo	205
Ilustración 25 Usuario retribuye técnica de trabajo emocional	216

Introducción.

Tristeza, miedo, angustia y compasión son algunas de las emociones que expresa el público usuario que retribuyen el faquir, el canto, el palabreo y las acrobacias en los pasamanos del vagón (barra); las cuatro técnicas de trabajo emocional que realizan las personas del grupo de “la Raza” en la línea 5 del Metro de la Ciudad de México. Estas emociones se presentan como una forma de relación y de respuesta por parte del público usuario, ante una situación de carencia, necesidad y resquebrajamiento social y se enraízan en la dualidad víctima/delincuente (Pérez R., 2012) que conforma el estigma desde el cual es percibida, en general, la población callejera.

El grupo de “la Raza” se conforma por personas que pertenecen a la población callejera. Ésta población se caracteriza no sólo por habitar en las calles de las grandes ciudades, como es el caso de la Ciudad de México, sino por sobrevivir en condiciones de pobreza extrema, provenir, en su mayoría, de una trayectoria de vida marcada por diversos tipos de violencia y desventajas acumuladas, y presentar diversos obstáculos para el ejercicio de los derechos humanos más fundamentales, como el derecho al trabajo (CDHDF, 2014).

Ante esta situación, las personas de población callejera se han insertado en diversos tipos de mendicidad o lo que en esta investigación se denomina como “técnicas de trabajo emocional”, no sólo como una manera de obtener ingresos económicos, sino como una forma de trabajo que les proporciona identidad social, mediante la cual se hacen presentes en lugares de alta concurrencia y diversas relaciones sociales, (como lo es el Metro de la Ciudad de México) y, paradójicamente, se integran a las interacciones cotidianas y cumplen un rol en la sociedad convencional a partir de la exposición (voluntaria e involuntaria) del estigma por el que anteriormente han sido excluidas (Serna, 2014).

Dicho rol, suele concentrarse en una figura, que por sus carencias, moviliza y recibe solidaridad. A partir de esta relación de solidaridad, las personas involucradas en la mendicidad mantienen el orden social, y quien ordinariamente se concibe como donador, recibe un efecto de satisfacción que se expresa en el

sentimiento de altruismo (Simmel, 2004 [1908]). En términos religiosos, el rol de las personas mendicantes abarca la movilización de una recompensa divina.

En la literatura sobre el tema de la mendicidad se puede encontrar que el principal objetivo de esta práctica es movilizar emociones como lástima, sufrimiento y compasión, mediante la “explotación del estereotipo de un ser carenciado” (Pérez JM., 2003), con el objetivo de materializar dichas emociones en retribuciones pecuniarias (García, et al., 1996; Pérez JM. 2003; Serna, 2014).

Desde estas premisas, la exposición del estigma en la mendicidad sólo puede tener efecto en quien lo percibe, mediante la movilización de emociones que fungen como códigos previamente establecidos, desde los cuales se evalúan y se sienten las situaciones que ameritan miedo y/o compasión.

Siguiendo los planteamientos anteriores, se puede detectar la importancia de las emociones desde una perspectiva relacional, al ser éstas el objetivo y el motor de las interacciones que surgen en el fenómeno de la mendicidad. De ahí que la presente investigación se concentre en indagar cuáles son las emociones que surgen en las diversas técnicas de mendicidad ejercidas por las personas de población callejera en los vagones del Metro de la Ciudad de México; qué papel juegan estas emociones en el vínculo que se genera entre las personas de población callejera y el público usuario del Metro; y de que forma el estudio de las emociones puede abonar a la formulación de propuestas de intervención desde trabajo social, ante los complejos problemas sociales que atraviesan a la población callejera, y ante las campañas publicitarias del Sistema de Transporte Colectivo Metro que han buscado erradicar las muestras de empatía y compasión del público usuario que retribuye las técnicas de trabajo emocional de esta población (Serna, 2020).

La estructura de la investigación se divide en los siguientes 4 capítulos:

En el capítulo 1 se aborda la construcción de la mendicidad como una actividad moralmente legítima para diversas poblaciones que han sido desechadas por el Estado, al considerarlas poblaciones no productivas; asimismo, se indican las bases religiosas de la retribución a la mendicidad y su influencia en el ámbito

moral. Enseguida, se realiza una contextualización sobre las condiciones de vida de las personas de población callejera, haciendo énfasis en el aspecto laboral.

Posteriormente, se desarrolla la propuesta de la sociología de las emociones como el fundamento teórico de esta investigación, el cual permite observar que las emociones que sustentan a la mendicidad, surgen de forma relacional, contienen un correlato social y moral, se encaminan a la acción, su gestión y expresión se enmarcan en la reproducción el orden social y tejen la relación entre ambos actores implicados. De igual forma, a partir de las bases de la sociología de la emociones se denomina “técnicas de trabajo emocional” a la exposición del estigma que realizan las personas de población callejera, quienes suelen combinar elementos de la mendicidad y del espectáculo (como el faquir, cantar y las acrobacias en los pasamanos paralelos del vagón).

Al final de este capítulo se incluye la base teórica sobre los intercambios emocionales que desencadenan las técnicas de trabajo de las personas de población callejera, teniendo como referencia los principios de acción recíproca e intercambio de afectos de Georg Simmel (2014 [1908]). En tal sentido, se propone que el intercambio emocional en la mendicidad inicia con el ofrecimiento de un show, de una representación de la vida en las calles -cargada de emociones- por parte de sus habitantes.

El segundo capítulo se concentra en la definición del estudio de caso y el desarrollo de la estrategia metodológica. Este capítulo inicia con la propuesta del Metro de la Ciudad de México como un lugar de diversas funciones e interacciones -más allá de su función como transporte público- que brinda elementos como la gran concurrencia de usuarios, el orden de interacción (Goffman, 1959; 1991) dentro de los vagones y características espaciales, aptos para el desarrollo de diversas técnicas de trabajo emocional. Enseguida, se desarrolla el proceso metodológico que siguió esta investigación, en el cual, las herramientas del método etnográfico fueron indispensables para conocer desde la observación de las interacciones de los principales actores y desde sus voz, las emociones con las que se relacionan. Al concluir este capítulo se describen los

elementos espaciales de la línea 5 del Metro y la historia, las características y la estrecha relación del grupo de “la Raza” con esta línea.

En el Tercer capítulo se exponen los resultados y el análisis empírico, los cuales manifiestan las emociones de las personas del grupo de “la Raza” y el público usuario del Metro, desde sus propios relatos. Este capítulo inicia con la descripción de los elementos que conforman el trabajo emocional de las personas del grupo de “la Raza”, desde la carrera moral en la que aprenden el significado y el uso del estigma de la población callejera, hasta la gestión y la exposición de emociones que presentan en su dramaturgia (Goffman, 1959). Enseguida se exponen las características generales de la respuesta emocional del público usuario en el vagón; esta respuesta se enmarca en las reglas de sentir (Hochschild, 1983) dentro del vagón y en una *actitud blasé* propia de los contextos urbanos (Simmel, 1986).

Posteriormente, se realiza una descripción etnográfica de las cuatro técnicas de trabajo emocional que se observaron en el grupo de “la Raza”: palabreo, faquir, barra (acrobacias en los pasamanos del vagón) y cantar; se muestran las emociones que las personas de población callejera perciben en el público usuario del Metro y las emociones que el público usuario del Metro expresa ante la presentación de cada técnica de trabajo. Finalmente, se hace una breve comparación de las emociones que surgieron en cada técnica de trabajo emocional; se señala el tipo ideal de la “forma del pedir” que recibió más retribuciones; se resalta la presencia de la compasión, como una emoción constante en las cuatro técnicas; y se señala el intercambio social que se enraíza en el sentimiento de solidaridad al que algunas y algunos usuarios del Metro se inscriben al retribuir el trabajo emocional de la población callejera.

Para cerrar esta investigación, en el capítulo 4 se hace énfasis en la importancia del estudio de las emociones para el trabajo social, se proponen las bases teóricas de la sociología de las emociones como una plataforma que abona a la comprensión de la realidad social, desde la cual, emerge toda herramienta de intervención (Rosas, s.f.). Asimismo, se exponen algunas pistas para futuras intervenciones sociales, a partir de las propuestas que sugieren las personas del

grupo “la Raza” y el público usuario del Metro. Estas propuestas han sido incorporadas por provenir de dos actores principales en la mendicidad de los que pocas veces se escucha su sentir.

En las conclusiones de esta investigación se sintetizan los principales hallazgos.

Es importante mencionar que esta investigación se enfoca en la producción de conocimiento sobre la mendicidad como una manifestación de la pobreza y del desempleo; manifestación que duele; que desencadena un intercambio moral; que genera diversas formas sociales en las que se incluyen las poblaciones que han sido excluidas del mercado de producción; que puede ser sentida por las personas que la retribuyen gracias a las emociones que nos hacen reconocernos en el “otro”, que nos hacen ser “nosotros” y no “ellos”, que nos hacen ser humanos.

Planteamiento del problema

De acuerdo con el “Diagnóstico situacional de las poblaciones callejeras 2017-2018”¹, la Ciudad de México cuenta con, aproximadamente, 6, 754 personas integrantes de las poblaciones callejeras, de las cuales “2,400 se encuentran en los albergues y casas de asistencia e integración social y 4, 354 habitan en el espacio público” (SEDESO, 2017: 5). Del total de las personas, 9. 93% son mujeres y 90.07% son hombres; 49.71% son originarias de la Ciudad de México y 50.29% migraron a la Ciudad; de las personas provenientes de otros estados 69. 90% refirió haber migrado en búsqueda de un empleo. Referente al tema laboral o a las estrategias que utilizan para acceder a recursos económicos, 60. 75% no accedió a proporcionar información de este tema, mientras que entre las respuestas que señala el 39. 25% restante se encuentra el charoleo², obtener recursos de la caridad, de instituciones religiosas y de la comunidad.

¹ Este diagnóstico fue elaborado por la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México y el Instituto de Asistencia e Integración Social de la Ciudad de México. En este diagnóstico se contabilizó sólo a la población callejera de la Ciudad de México, y hasta la fecha es el censo más reciente de esta población.

² El charoleo es el nombre que ha designado la población callejera a la técnica de mendicidad que consiste en pedir dinero. Por lo regular se hace estirando la mano y diciendo frases cortas como: “me regalas una moneda”, “me puedes regalar un pesito para un taquito”.

Trabajos recientes (Pérez JM., 2003; Pérez R., 2012; Pérez A., 2012; Informe especial: Situación de los derechos humanos de las poblaciones callejeras en el Distrito Federal 2012-2013; Paredes, 2018) destacan la presencia de las personas de población callejera en actividades relacionadas a la mendicidad y sus tipologías, por ejemplo, el charoleo, tarjetear y el faquir. Si bien, la gama de poblaciones que recurre a las diferentes tipologías de mendicidad es diversa, a lo largo de la historia de la mendicidad, las personas de población callejera han destacado en la presencia de esta práctica; incluso, uno de los calificativos más antiguos con el que se le ha ubicado a esta población es con el de “mendigos” (Martínez, 2018).

Específicamente, en la Ciudad de México, el Sistema de Transporte Colectivo Metro se ha configurado como un lugar de diversos usos e interacciones, de los cuales, la mendicidad ha estado presente desde los primeros días de su funcionamiento (en 1969) (Serna, 2020). Actualmente, es común viajar en este transporte y observar desde las escaleras que conducen a entradas y salidas de las estaciones, pasillos, transbordes, y en los vagones a diferentes grupos de personas que solicitan dinero y alimentos. Las razones que exponen y las técnicas que utilizan son diversas, sin embargo, todos coinciden en recurrir al transporte público como un espacio en el que pueden captar la atención de un gran número de personas para exponer sus peticiones.

Una de las poblaciones que ha tenido, y hasta la fecha tiene una presencia constante en el desarrollo de diferentes tipologías de mendicidad dentro del Metro de la Ciudad de México es la población callejera (Pérez R., 2012; Pérez A., 2012).

La evidente presencia de las personas de población callejera en la práctica de la mendicidad remite a indagar en los diversos obstáculos que presenta esta población en el ámbito laboral, en el cual encontramos que los principales obstáculos se intersecan por las condiciones de vida de esta población, la falta de oportunidades laborales, falta de documentos de identidad (acta de nacimiento, CURP, credencial de elector, etc.), índice bajo de escolaridad, falta de habilidades en el campo laboral formal, y la discriminación por el estigma (CDHDF, 2014).

Al no poderse integrar en los intercambios económicos, las personas de población callejera se han integrado a los intercambios morales de la mendicidad ;han configurado esta práctica como una forma de trabajo, la cual expresa la contradicción exclusión-inclusión en la sociedad, ya que a través de la mendicidad, las personas exponen el estigma con el que han sido clasificadas en función de una base social negativa e improductiva (Lorenzo, 2018), pero a la vez, esta exposición se encamina a la movilización de emociones, como la lástima (Pérez JM., 2003), las cuales les acreditan como personas merecedoras de ayuda y solidaridad (Simmel, 2014 [1908]). De esta forma, logran tener presencia e integrarse en las interacciones cotidianas.

Teniendo en cuenta que la mendicidad se presenta como un efecto de la desigualdad de oportunidades, de la pobreza y la exclusión laboral (Beteta, 1931; Serna, 2014), en la actualidad, este fenómeno social y sus diversas tipologías se pueden entender como manifestaciones de la “nueva cuestión social” (Castel, 1997; Alarcón, 2013).

Esta investigación parte de los planteamientos de Margarita Rosas (s.f.), quien señala como objeto de estudio del trabajo social, los efectos del sistema de producción capitalista en el ámbito social, es decir, la “cuestión social”, término que Robert Castel (1997) designa para referirse a “los desafíos que ponen en cuestionamiento la capacidad de un Estado para mantener el equilibrio de una sociedad” (Alarcón, 2013: 362). Estos desafíos se manifiestan con las expresiones y el crecimiento de la desigualdad y la pobreza.

En tal sentido, la mendicidad y sus nuevas tipologías se presentan como una de las manifestaciones de un estado incapaz de resolver el problema de la pobreza y la desigualdad. Sin embargo, para el Estado la mendicidad es percibida como una problemática, más que como un efecto de la pobreza; una actividad que se considera improductiva, que contradice el progreso, signo de ociosidad y peligro para la sociedad (Alarcón, 2013).

Pero es necesario conocer la perspectiva de dos de los actores primordiales en la mendicidad: las personas que la practican (en este caso población callejera) y las personas que la retribuyen.

Sobre la perspectiva de las personas de población callejera algunos trabajos (Pérez R., 2012; Pérez A., 2012; CDHDF, 2014) han señalado que la mendicidad se presenta como una problemática para estas personas, ya que las expone a múltiples riesgos (físicos, agresiones verbales, criminalización, etc.). Sin embargo, también señalan que la población callejera ha configurado ciertas tipologías de mendicidad como un trabajo que les dota de reconocimiento, valentía y orgullo.

Mientras que la perspectiva de las personas que retribuyen la mendicidad, no se encuentra explorada.

Ante la falta de investigaciones en trabajo social y, en general, en las ciencias sociales, que aborden la mendicidad desde una perspectiva relacional, es decir que se concentren en la construcción del campo problemático (Rosas, s.f.) desde las acciones y significados de sus principales actores, desde las relaciones y los vínculos que establecen. Esta investigación, más que una apresurada propuesta de intervención social (Soto, 2020), se enfoca en la producción de conocimiento desde la realidad social sentida por los actores implicados.

Desde la detección de este vacío en el conocimiento sobre la mendicidad y teniendo en cuenta que el Estado la ha denominado como una problemática, ante la cual ha buscado intervenir en diversas ocasiones fomentando la discriminación de la población callejera y violentando sus derechos humanos (CDHDF, 2014); la escasa información, desde una perspectiva relacional sobre este fenómeno social; su contradicción exclusión-inclusión y, sobre todo, su carácter altamente emocional, el problema de esta investigación se centra en la comprensión de los lazos emocionales que se construyen alrededor de los actores implicados en la mendicidad (Carballeda, 2016).

Esta inquietud surge a partir de la evidente presencia de las emociones en la mendicidad, de la influencia que tiene la exposición del estigma para determinar dichas emociones (Serna, 2014), del carácter prosocial que algunas de ellas poseen (como la compasión) (Mercadillo, 2007) y de la permanencia de mendicidad como un fenómeno en el que se cultivan diversas formas sociales,

como resultado de la falta de responsabilidad del Estado hacia las poblaciones más desfavorecidas.

De igual forma, es posible detectar un orden jurídico que ha buscado cambiar la lógica emocional en las interacciones que surgen entre las personas que practican algún tipo mendicidad dentro del STC Metro y el público usuario que las retribuye. Por lo cual, se hace necesario tener un primer acercamiento sobre posibles formas de intervención, que se sustenten en el conocimiento de las relaciones emocionales entre los principales actores involucrados, y que se alejen de la estigmatización y la promoción del rechazo a la población callejera.

A partir de lo anterior, se pretende conocer desde una dimensión emocional, los mecanismos sociales desde los que interactúan las personas de población callejera y el público usuario del Metro. Por ello que la reflexión sociológica entre técnicas de trabajo de la población callejera, emociones e intercambio social sea imprescindible.

Preguntas de investigación

La pregunta de investigación que guía el presente trabajo es la siguiente:

¿Qué papel juegan las emociones en el vínculo afectivo entre las personas de población callejera que practican la mendicidad –como un trabajo emocional- y los receptores de la misma (público usuario del Metro de la Ciudad de México)?

Las preguntas específicas que contribuirán a responder la pregunta general de investigación son las siguientes:

1. ¿Cuáles son las características de las técnicas de trabajo emocional ejercidas por las personas de población callejera, dentro de los vagones de la línea 5 del Metro de la Ciudad de México?
2. ¿Cuáles son las emociones con las que interactúan las personas de población callejera y el público usuario del Metro a partir de la presentación y el uso del estigma de las poblaciones callejeras en las diferentes técnicas de trabajo emocional?

3. ¿De qué manera producen resultados socioeconómicos, las emociones que surgen en el vínculo entre las personas de población callejera y el público usuario de la línea 5 del Metro de la CDMX, de acuerdo a las características de la técnica de trabajo emocional?

Justificación

Hablar de emociones, mendicidad y poblaciones callejeras implica considerar la relación de tres temas que, hasta ahora, se han explorado de forma aislada pero que, en la realidad social, se encuentran íntimamente relacionados. En el caso de la mendicidad, los estudios realizados en México son escasos; no obstante en los antecedentes del tema podemos encontrar la presencia y el interés de las ciencias sociales, específicamente de la sociología y el trabajo social, por indagar e intervenir en este fenómeno (Lorenzo, 2018) que abarca un gran número de personas³ y que, al igual que las demás problemáticas que atraviesan a la población callejera, se presentan como la manifestación de la cuestión social contemporánea (Rosas, s.f.). Es decir, la manifestación de una estructura social desigual.

En cuanto al estudio de las emociones en el campo de trabajos social existen diversas investigaciones (Riñao. et al., 2018; Cuatero, 2018) que se concentran en las emociones de la o el trabajador social, como objeto de estudio. Si bien, estos trabajos han abonado a la comprensión del impacto de las emociones en la intervención social, aún existe un vacío teórico en cuanto al enfoque social de las emociones y la importancia de éstas en la dinámica de los fenómenos sociales (Bericat, 2012), vinculados a problemáticas sociales.

Aunado a ello, a pesar del aspecto emocional que diversos estudios han detectado en la mendicidad, son pocos los trabajos que abordan esta dimensión. De igual forma, son escasos los estudios, tanto del tema de la mendicidad como de la población callejera, que lleven el enfoque relacional al plano empírico, es

³ Los datos cuantificables más cercanos sobre la mendicidad en México se ubican en la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares, en 2016, en la cual, un millón 233 mil 589 informantes de hogares, respondieron “sí” ante la siguiente pregunta: En los últimos tres meses, por falta de dinero o recursos ¿alguna vez tuvieron que hacer algo que hubieran preferido no hacer para conseguir comida, tal como mendigar (pedir limosna) o mandar a los niños a trabajar?

decir que se inserten en los relatos, no sólo de los pobladores callejeros, sino de los principales actores con los que se relacionan. De ahí que cuatro de los principales aportes de esta investigación sean los siguientes:

- 1- Obtener un aporte analítico desde la exploración del uso del estigma (y de las emociones que emergen de éste) como un elemento que se pone en juego en la relación entre las personas de población callejera y el público usuario del Metro, con la finalidad de visibilizar los elementos sociales y emocionales que las personas de población callejera pone en marcha para subsistir ante las constantes exclusiones que presentan (Pérez R., 2012).
- 2- Proporcionar una base teórica desde la sociología de las emociones, que le permita a las y los trabajadores sociales desarrollar una línea de estudio sobre las emociones, en clave social, como un indicador del estado de las relaciones sociales y como una forma de conocer la realidad social, teniendo en cuenta la importancia de incluir a los sujetos sintientes para la comprensión de toda problemática social (Bericat, 2012).
- 3- Ofrecer una lectura de las relaciones sociales que surgen en la mendicidad, desde la narrativa y las emociones de los actores involucrados, lo cual, a su vez, aportara a la producción de conocimiento de un fenómeno social que ha sido denominado por el Estado como una incómoda problemática, sin tomar en cuenta los marcos de concepción de sus principales actores, y sin ofrecer alternativas integrales a las diversas problemáticas de la población callejera.
- 4- Abonar al conocimiento de un tema poco estudiado desde trabajo social y desde los estudios de las emociones en las ciencias sociales.

De esta forma, la presente investigación también busca conocer propuestas de intervención social desde el sentir y la experiencia de las personas de población callejera y del público usuario del Metro.

Por todo lo anterior se remarca la necesidad de reconocer la dimensión emocional de las diversas técnicas de trabajo que desarrollan las personas de población callejera en el Metro de la Ciudad de México, desde sus propias configuraciones y desde la perspectiva de los actores en quienes tienen

resonancia dichas técnicas, teniendo en cuenta el orden moral en el que se insertan ambos actores.

Bajo estas premisas, se pretende que la base del conocimiento de este tema, que se presenta como novedoso, abone a futuras investigaciones y a la formulación de propuestas de intervención que reconozcan la importancia de las emociones en las interacciones sociales; las habilidades de las personas de población callejera como actores de cambio (no sólo como sujetos de intervención); que se alejen de la reproducción del estigma de la población callejera, el fomento al rechazo y la discriminación de esta población y de la visión institucional, que ha buscado erradicar las “prácticas pedigüeñas”, en el Sistema de Transporte Colectivo Metro, sin entender las condiciones que han lanzado a estos grupos a hacer de la mendicidad una forma de ingresos (Serna, 2014).

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Describir el papel que juegan las emociones en el vínculo afectivo entre las personas de población callejera que practican la mendicidad –como un trabajo emocional- y los receptores de la misma (público usuario del Metro de la Ciudad de México).

Objetivos específicos

- Caracterizar las técnicas de trabajo emocional ejercidas por la población callejera dentro de los vagones de la línea 5 del Metro de la Ciudad de México.
- Identificar cuáles son las emociones que se movilizan y que se expresan en las personas de población callejera y el público usuario de la línea 5 del Metro a partir de la presentación y el uso del estigma de las poblaciones callejeras en las diferentes técnicas de trabajo emocional.
- Analizar de qué manera producen resultados socio-económicos, las emociones que surgen en el vínculo entre las personas de población callejera y el público usuario de la línea 5 del metro de la CDMX, de acuerdo a la técnica de trabajo emocional.

En el anexo 1 se puede observar la operacionalización de los objetivos.

Supuestos hipotéticos

- La mendicidad es un fenómeno social que se sustenta en emociones, como la compasión, que surgen de la exposición y percepción de una situación de carencia; es mediante las emociones, que los actores implicados en la mendicidad intercambian códigos morales.
- Las personas de población callejera configuran la mendicidad como una forma de trabajo a partir del uso y la exposición del mismo estigma por que anteriormente han sido excluidas del sistema de producción convencional. El uso del estigma implica la gestión, presentación y producción de ciertas emociones, a través de los elementos de las técnicas de mendicidad (actividad, discurso, manejo corporal), y su objetivo radica en movilizar la respuesta emocional de los usuarios, encaminada al intercambio social y su culminación con la expresión emocional en la retribución material
- Las y los usuarios del Metro, previamente, generan expectativas sobre la actuación de las personas mendicantes, responden de acuerdo al orden de interacción (Goffman, 1959) dentro de los vagones del Metro, y a las reglas del sentir (Hochschild, 1983) ligadas a la percepción dual víctima/delincuente del estigma de la población callejera.
- El trabajo emocional tiene efectos socioeconómicos dependiendo las emociones que se movilizan en la respuesta del público usuario, las cuales serán determinadas por la técnica de trabajo, el discurso, las características de la persona (edad y sexo) y la construcción moral de las situaciones de sufrimiento social o peligro, que ameritan mayor retribución por parte de la sociedad.

Capítulo I. Abordaje contextual y teórico: Trabajo en las calles, emociones e intercambio social.

1.1 Notas socio-históricas de la mendicidad

Diversos estudios sobre la vida de las poblaciones callejeras (Pérez J., 2003; Taracena et al., 2012; Pérez R., 2012) retoman el concepto de mendicidad y mendicidad disfrazada o mendicidad encubierta (Fabre, 2000; Pérez JM., 2003) para referirse a las actividades socioeconómicas que realizan estas poblaciones.

Como se detallará más adelante, la mayoría de los trabajos que desarrollan las poblaciones callejeras, consisten en solicitar apoyo (en su mayoría pecuniario o alimentario), ya sea mediante actividades simples, como el charolear o con actividades acompañadas de un show como el faqurear (Pérez A., 2012; Estrada, 2020) y lanzallamas. Resulta importante señalar el aspecto de solicitar apoyo, pues de acuerdo a las definiciones más inmediatas, estas actividades se inscriben en el fenómeno de mendicidad, el cual se expresa como resultado de una construcción histórica y social sobre la práctica de solicitar ayuda públicamente mediante diversas técnicas, que argumenten carencia y necesidad (Fabre, 2000).

Siguiendo el trabajo de Pérez JM. (2003), la mendicidad se presenta como uno de los signos de adaptación en el proceso de callejerización⁴; ésta se expresa en diversas actividades que permiten a la población, la obtención de recursos, lo que a su vez permite la supervivencia y la permanencia de la vida en calle. Pérez JM. (2003), se refiere a la mendicidad como:

Actividades basadas en la 'lástima social' que explotan su estereotipo de 'Ser carenciado' con el objetivo de obtener un beneficio económico, en especie o de atención. Existen en cada región una amplia gama de actividades que van desde la 'mendicidad encubierta' como: limpiar el parabrisas del auto, frotar los zapatos, realizar actos circenses donde se incrementa el riesgo para hacerlos más impactantes; hasta llegar a la 'mendicidad coercitiva' por ejemplo: simular daños físicos, pedir dinero de forma lastimera, usar el chantaje emocional o lenguaje violento (Pérez JM., 2003: 13).

⁴ El término "proceso de callejerización" se refiere a la trayectoria de vida en la calle, en la que los niños adaptan diversas prácticas para vivir y sobrevivir en el espacio público. De acuerdo a Juan Martín Pérez, este proceso se compone de 5 fases: a) entrada, b) idilio, c) profesionalización, por lo general, los niños que están en ésta fase, llevan más de 5 años de vida en la calle, d) crisis del futuro y e) La juventud callejera (Pérez JM., 2003: 10).

A partir de la referencia de Pérez JM., (2003) es importante distinguir los elementos emocionales que se presentan en la mendicidad, como la lástima ante un ser carenciado, las actividades impactantes, el chantaje emocional, lenguaje violento y beneficio económico; dichos elementos comienzan a expresar la movilización de emociones como objetivo de la mendicidad, y el intercambio entre mendicidad y limosna (Matta, 2007: 132). A la vez, se comienzan a dibujar las bases del trabajo emocional en la mendicidad, ya que siguiendo la definición de Pérez JM., a partir de la producción de emociones que surgen de la explotación del estereotipo de la población callejera, se hace posible la retribución económica.

Con respecto a la etimología y los fundamentos ideológicos de la palabra mendicidad, Serna (2014) señala lo siguiente:

Los fundamentos ideológicos de la mendicidad están enraizados en la misma etimología de la palabra, que puede ser mendum, que alude al defecto y era atribuida a las personas que, por sufrir un defecto físico, no podían trabajar y se veían en la necesidad de mendigar; la otra posibilidad etimológica es mendax, que es la raíz de la palabra “mentira”, a través de la que se conceptúa a los mendigos como “mentirosos”, es decir, que podrían trabajar pero no lo hacen, fingen necesidad (2014:181).

Más que un asunto de mentira o verdad, Serna (2014) aborda el tema de la mendicidad desde una perspectiva crítica, a partir de la cual la mendicidad resulta una actividad económica que desarrollan los grupos pobres en respuesta a la exclusión laboral del mercado de trabajo (Serna, 2014: 179). De esta manera, Serna (2014) retoma los estudios de Himmelfrab (1988) para señalar la construcción política y económica de la mendicidad, durante el despunte fabril de Inglaterra mediante de la clasificación de los grupos que eran considerados improductivos, como “embarazadas, ancianos, discapacitados, entre otras poblaciones, a los cuales se les consideraban “pobres merecedores”⁵, (Himmelfarb, 1988. Citada por Serna, 2014: 181), ya que al no cumplir con la productividad requerida “se les permitía hacer de las limosnas y demás actos

⁵ Esta idea también se llevó a cabo en países católicos como España, donde la persona reconocida como “pobre legítimo” recibía autorización para mendigar, las actividades caritativas se realizarían siempre en el ámbito de la parroquia (Domínguez, 1984, citado por Fernández, 2007: 18). Antes de la institucionalización de la beneficencia pública, como parte del estado, los actos caritativos, con relación a él fenómeno de la mendicidad, siempre estuvieron relacionados a organizaciones religiosas (Fernández, 2007)

altruistas, tanto privados como públicos, su *modus vivendi*" (Himmelfarb 1988. Citada por Serna, 2014: 181).

En cuanto al concepto de productividad, Serna (2014) explica desde la economía política de Marx, que la concepción otorgada a mendigos, estafadores, ladrones, criminales, fue de "figuras fantasmales" por su ausencia en la economía política. Estas poblaciones fueron denominadas por Marx como lumpenproletariado (Serna, 2014: 182).⁶

Esta percepción de las poblaciones no productivas, también se puede hallar desde las estrategias desarrolladas por los Estados europeos durante los siglos XVI y XVII. Dichas estrategias permitían la mendicidad para ciertas poblaciones, como el caso de los "pobres merecedores", mientras que con las personas que se consideraban ociosas y mentirosas, la estrategia consistía en la erradicación de la mendicidad a través del encierro (Castel, 1997). Un ejemplo de lo anterior, se remonta al año 1767 a partir de la apertura a los "depósitos de mendicidad". Esta fue una estrategia político-administrativa que surgió en Francia.

El encierro en los depósitos era designado para vagabundos y mendigos válidos y el objetivo era imponer el trabajo forzado. Estas medidas fueron aplicadas bajo la idea de que mendigos y vagabundos válidos, al no ser productivos, pero aun así obtener recursos para su subsistencia, por medio de la mendicidad, representaban una amenaza que carcomía al estado (J.-P. Brissot, 1781:75; Citado por Castel, 1997: 131). Estas prácticas se relacionan con un proceso ideológico y político llamado "higienismo social" que fue muy común en Europa en el siglo XIX y que durante los primeros años del siglo XX se aplicó en América Latina. Este movimiento, proveniente de la medicina, consistía en encerrar a los inadaptados por "locos"⁷.

En cuanto al tema de la clasificación de la validez de la pobreza, Robert Castel señala en su trabajo titulado: "*La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*" (1997) que, en el año 1522 en algunas ciudades europeas

⁶ Sobre la concepción de "figuras fantasmales" Serna resalta la agencia de los actores mendicantes, que si bien han sido invisibilizados y excluidos en los procesos de producción del sistema, por otro lado, "la mendicidad es una clara expresión de su inserción al sistema" (Serna, 2014: 183).

⁷ Agradezco la retroalimentación de la Dra. Fiorella Mancini, por la oportunidad de conocer esta referencia.

adoptaron una serie de principios en cuanto al tema de la mendicidad, los cuales indicaban: “exclusión de los extranjeros, empadronamiento y clasificación de los necesitados, despliegue de socorro diferenciado a diversas categorías de beneficiarios...” (Castel, 1997:45). Dicha “clasificación de los necesitados” tenía como base la exaltación “de un tipo de pobre que debía estar abrumado de males para ser socorrido” (Castel, 1997:53), mientras, quienes no demostraran características de carencia e invalidez se consideraban como ociosos y eran condenados. Al respecto, Castel señala lo siguiente: “...el pobre debe poner de manifiesto mucha humildad y dar pruebas convincentes de su condición desdichada para no ser sospechado de “mal pobre” (Castel, 1997: 53).

Los aportes de Castel (1997) son de gran importancia para esta investigación, pues plantean la clasificación y dosificación de caridad a los pobres desde el criterio del no- trabajo, más que desde el auxilio como lo venía haciendo la tradición cristiana. A la vez, señalan los indicios del estigma de las personas pobres, mediante la clasificación entre víctimas, “pobres buenos” que merecían ser socorridos (Pérez R., 2012) y delincuentes, “pobres malos” “indignos de cualquier ayuda (Pérez R., 2012: 83). Dicha clasificación influye en la evaluación de las prácticas mendicantes que merecen ser socorridas, en la construcción de la representación dual de las poblaciones pobres y en las expectativas sobre su actuar. Desde aquí, comienza la construcción del estigma de las personas pobres, el cual, como señala Castel (1997) se expresa en características corporales que demuestran miseria y sufrimiento. Así “el pobre más digno de movilizar la caridad es aquel cuyo cuerpo exhibe la impotencia y el sufrimiento humano” (Castel, 1997: 42). Este tema se desarrollará más adelante.

En el caso de México, el estudio de Norman Martin (1985), destaca la clasificación de la población pobre durante el siglo XVIII; en dicha clasificación se distinguen tres categorías de pobres:

Los pobres físicamente incapaces de sostenerse que no tenían otro medio de sobrevivir más que el de la mendicidad; los pobres de conveniencia o sea los holgazanes y los vagos que huían del trabajo y se volvían limosneros habituales; y los pobres de apariencia o sea los que pretendían la apariencia y se dedicaban a la mendicidad con el fin de cubrir su identidad de ladrón (Martin, 1985: 103).

Al igual que las estrategias aplicadas en países europeos, en México se llevaron a cabo acciones para la erradicación de la mendicidad, éstas también consistían en el encierro (Martin, 1985).

Otro de los estudios, más reciente, que indaga sobre el tema de la clasificación de la población pobre y el fenómeno de la mendicidad en México, es el trabajo titulado “El análisis de la pobreza y la campaña la contra la mendicidad en la Ciudad de México, 1929-1931” de María Lorenzo (2018). Con base en la investigación “La mendicidad en México”, coordinada por Ramón Beteta en 1931, el trabajo de Lorenzo (2018) estudia las políticas públicas que se aplicaron en aras de erradicar la mendicidad. Dichas políticas, consistían en la clasificación de la población indigente y que se dedicaba a la mendicidad, con el objetivo de brindar asistencia “a los desvalidos, encerrar a los vagos y plantear alternativas para las personas “sanas” en apariencia que mendigaban en las calles para subsistir” (Lorenzo, 2018: 1700). Para esta clasificación, se distinguía como mendigo a la persona que “detentaba ciertas condiciones, como la incapacidad para laborar, que le valían para ser tolerado en la sociedad” (Lorenzo: 2018: 1700).

Resulta importante señalar que a pesar de las diversas clasificaciones entre quien estaba sano, quien se denominaba cómo “vago” y quien presentaba alguna incapacidad para laborar, el estudio realizado por Beteta (1931) refiere que la mendicidad se presenta como un efecto de la pobreza y las condiciones precarias de trabajo, ya que ante estas circunstancias, los grupos más vulnerables encuentran en la mendicidad una segunda opción de ingresos.

Las anteriores referencias sobre el tema de la mendicidad dejan en claro la relación que existe entre pobreza, vulnerabilidad, exclusión del mercado laboral y mendicidad; sólo a partir de esas condiciones las personas encuentran en la mendicidad una forma de ingresos, una forma de integrarse a las dinámicas de la sociedad que les ha excluido (Sena, 2014), un modo de vida (Beteta, 1931; Himmelfarb, 1988) y una forma de trabajo. Asimismo, los textos que se han revisado proporcionan las bases morales desde las cuales se evalúan a las personas que son dignas de recurrir a la mendicidad como una forma de ingresos.

En términos emocionales las bases morales nos permiten saber que situaciones ameritan tristeza, miedo o compasión.

Cabe destacar que en los estudios revisados, y en general en la historia de la mendicidad (Beteta, 1931), se señala la influencia de los valores religiosos que influyen en la moral de la sociedad, y el efecto que estos tienen en la permanencia de los vínculos sociales que se tejen surgen en la mendicidad (Beteta, 1931).

1.1.2 El aspecto religioso de la mendicidad

Una vez que se han expuesto las raíces económicas y políticas que han designado a la mendicidad como una actividad jurídicamente sancionada, pero que moralmente se permite a los grupos que han sido excluidos de las lógicas de producción capitalista; es necesario destacar los preceptos religiosos como un aspecto que, a lo largo de la historia, ha estado presente en las relaciones morales.

En el caso de la mendicidad, este aspecto abona a la construcción emocional de la retribución al acto mendicante⁸; si se tiene en cuenta que las relaciones que se fundan en el fenómeno de la mendicidad adquieren sentido a través de la estructura social valorativa (moral), el valor de las emociones, por ejemplo, de la compasión, estará determinado por el lugar que éstas ocupen en los valores de una sociedad. (Matta, 2007: 128-129).

Siguiendo los planteamientos de Durkheim (2000: 72. Citado por Matta, 2007: 130), uno de los elementos que moldea las normas morales de una sociedad, es el aspecto religioso, al respecto, Durkheim plantea lo siguiente:

Durante siglos, la vida moral y la vida religiosa han estado íntimamente ligadas, y hasta absolutamente confundidas [...]. Es evidente que la vida moral no ha podido ni podrá jamás despojarse de todos los caracteres que le eran comunes con la vida religiosa. Cuando dos órdenes de hechos han estado ligados tan profundamente y durante tanto tiempo, tan estrecho parentesco, es imposible que se disocien absolutamente y lleguen a ser extraños el uno del otro.

⁸ Considerando a la limosna como una respuesta encaminada a socorrer al pobre, en su concepto se pueden encontrar indicios religiosos que señalan lo siguiente:

Limosna: "Cosa que se da por amor a Dios para socorrer una necesidad", "Dinero que se da a otro por caridad", "Dinero, alimento o ropa que se da a los indigentes" (Diccionario de la Real Academia Española).

Este vínculo entre la vida religiosa-moral y las relaciones que surgen en el fenómeno de la mendicidad se puede ejemplificar en la tradición religiosa judeocristiana (Matta, 2007), en la cual, existe una estrecha relación entre el acto de “dar” y la mendicidad como objeto de caridad; muestra de ello, son los principios que promovían la caridad hacia los pobres, para estar bien ante los ojos de dios, lo cual traería como recompensa para los creyentes, la tranquilidad del alma (Beteta, 1931: 47). En el nuevo testamento se pueden encontrar diversos proverbios que indican la ayuda al prójimo, al pobre, al necesitado, como un deber que será recompensado con un lugar en el cielo; mientras que la apatía y la omisión ante las necesidades y el sufrimiento ajeno, serán castigadas:

Así, por ejemplo, San Agustín escribió: “Las limosnas que hacemos ayudan a que Dios olvide nuestros pecados”. San Ciprián estableció una relación aritmética entre el número de limosnas dadas y el de pecados perdonados; San León el mayor, afirma que las limosnas dadas a los mendigos constituyen la llaves que abren las puertas del cielo (Beteta, 1931: 48).

Desde estas formas religiosas se puede observar que las obras de caridad (el dar a los mendigos) tienen una retribución simbólica, la cual se expresa en una recompensa divina y en una satisfacción de la alma. Así, el pobre que previamente fue excluido ahora se incluye en las relaciones morales y religiosas, “adquiere casi la condición de hombre "santo" pues, a semejanza de los sacerdotes, goza de un acceso directo a Dios y salva a los poderosos” (De La Vega, 1999: 238).

Al igual que el aspecto económico y político de la mendicidad, el aspecto religioso deviene de las desigualdades entre ricos y pobres, pero en este caso la desigualdad impacta en mayor medida a la persona que cuenta con una posición de ventaja, es decir al rico, pues desde las religiones judeocristianas la riqueza se concibe como un obstáculo para alcanzar a dios, signo de avaricia (De La Vega, 1999). Este aspecto se puede apreciar en aquella frase de Cristo que dice: “es más fácil que un camello entre por el hoyo de una aguja, que un rico en el reino de Dios” (Mc. 10, 23,27)⁹.

⁹ Fragmento retomado de la ponencia titulada “percepciones de la mendicidad” de Martha Pinilla de Caviedes. Citada por Matta (2007:131)

Desde estos planteamientos, la influencia religiosa logra moldear el aspecto ético de la limosna como un deber moral hacia el pobre; a la vez, enlaza a la persona mendicante y a quien retribuye la mendicidad, en un intercambio simbólico, en el que ambas partes se complementan, pues la persona mendicante logra el reconocimiento de su situación, se hace visible y logra tomar un rol en la sociedad convencional; mientras que la persona que retribuye el acto, recibe bienestar y prestigio por parte de una figura divina. Cuando esta figura divina se desdibuja en la sociedad, su legado queda presente en los preceptos morales que incitan a ambos actores a relacionarse por medio de la mendicidad. Dicha relación no sucede de forma mecánica, sólo puede efectuarse a través del enlace emocional que nace de la percepción de una situación de carencia y necesidad, que motiva la retribución y que contribuye al mantenimiento de la mendicidad como un fenómeno social.

El aspecto de la mendicidad como un cultivo de formas sociales, en el que las poblaciones excluidas del sistema de producción logran insertarse a la sociedad y el papel que juegan las emociones en estas formas, se abordara más adelante con los aportes de Georg Simmel (2014 [1908]), quien propone las relaciones que surgen entre “el pobre” y la sociedad como una acción recíproca que se funda en las bases religiosas y morales de la sociedad.

1.1.3 Tipos de mendicidad

Para esta investigación, conocer las diversas formas de mendicidad es importante, ya que algunos trabajos como el de García, et al. (1996), Graciano (2005), Fabre (2000) y Serna (2019) han identificado modalidades de mendicidad que se combinan con otra actividad como la venta de algún producto o la puesta en escena de algún show. Pero entonces ¿cómo se puede definir que una práctica es, o no es, mendicidad?

Fabre (2000) propone el siguiente concepto de mendigo, en el cual se puede identificar la inclusión de prácticas que se han denominado como “mendicidad encubierta”, es decir, las actividades que van acompañadas de algún espectáculo, en el cual las personas mendicantes “no obligan a una respuesta

pecuniaria a los improvisados espectadores, pero sí que dan entender, de manera patente, la finalidad de su actuación” (Fabre, 2000: 86):

Se identifica al “mendigo” como "la persona que demanda públicamente el favor y ayuda, fundamentalmente de carácter pecuniario, de parte de los ciudadanos, utilizando o no algún tipo de reclamo, u ofreciendo ciertos servicios o bienes, a cuya aceptación no puede atribuírsele en sentido estricto el carácter de compraventa o de acción mercantil.

Por su parte, García et al. (1996) a partir de la observación y el registro de diferentes tipos de mendicidad en la zona centro de Zaragoza (España), desarrolla un cuadro tipológico de las técnicas de mendicidad observadas, en las cuales ubica dos formas generales:

- 1- Directamente, ofreciendo un discurso y estirando la mano.
- 2- Destinando un objeto (o un segundo acto acompañado de algún instrumento o algunas acrobacias) a tal fin.

Estas son algunas de las tipologías elaboradas por García et al. (1996):

El suplicante activo: el sujeto solicita ayuda a través de su súplica de una forma desesperada, con el propósito de suscitar una reacción compasiva, mantiene una actitud de ruego. No proporciona ningún objeto.

El compasivo pasivo: permanece inmóvil en su lugar, con la cabeza ligeramente inclinada y la mirada decaída, suelen estar arrodillados aunque también pueden permanecer acurrucados junto a un muro o pared, en actitud vergonzosa. Pretenden inducir compasión en los demás.

Minusvalía eficiente: es la técnica en la cual los sujetos que sufren o simulan algún tipo de discapacidad hacen uso de ella, descubriéndola para que sea el centro de atención. Provoca sentimiento de lástima. Se sitúan en lugares perceptibles.

Cartel petitorio: el individuo expone de una manera breve su situación problemática, personal, familiar o social sobre un cartel que puede adoptar distintas formas y tamaños.

Abordaje violentador: el sujeto pide de forma directa e intimidante, buscando en ocasiones espacios donde los individuos estén en soledad, el objetivo es conseguir resultados rápidos a través de la presión y la inmediatez, en su diálogo exponen situaciones de urgente necesidad que adoptan incluso significado de reclamación.

Los trotamúsicos: consiste en ofrecer el sonido de instrumentos musicales para captar la atención de la gente.

Serna (2019), para el caso específico del Metro de la Ciudad de México, se refiere a la mendicidad como “mercados emocionales”, en los cuales identifica la movilización de emociones como el objetivo principal. Desde dicha movilización, ubica la unión de los actores involucrados en la mendicidad en un intercambio económico socio-emocional (Serna, 2019); es mediante las emociones que las personas intercambian códigos morales. De esta forma, Serna (2019) propone la mendicidad como un trabajo emocional que consiste “voluntaria e involuntariamente, en controlar las expresiones emotivas” (Serna, 2019:13), y legitimar la condición de “pobre merecedor”. Este autor distingue las siguientes tipologías de mendicidad:

Mendicidad pura: personas que poseen algún tipo de estigma moral o físico (personas rurales, personas con discapacidad) y lo exhiben en aras de obtener una limosna, se ubican principalmente en pasillos, escaleras y vagones.

Mendicidad artística: personas que poseen algún tipo de estigma moral o físico (personas rurales, personas con discapacidad) y lo exhiben acompañados de algún instrumento musical¹⁰, se ubican principalmente en pasillos, escaleras y vagones.

Mendicidad comercial: personas que poseen algún tipo de estigma moral o físico (personas rurales, personas con discapacidad) y lo exhiben

¹⁰ En esta categoría se incluyen los actos de faquir y de acrobacias que pueden ser observados, con mayor frecuencia, en la línea 5 de STC Metro.

acompañado de un producto, se ubican principalmente en escaleras y vagones.

La propuesta de Serna (2019) resulta pertinente para esta investigación, pues queda clara la relación entre estigma, emociones y mendicidad. Por consiguiente, se considera que la mendicidad implica toda actividad en la que se haga uso del estigma moral o físico, y que sea retribuida a partir del juicio valorativo del público espectador; este juicio se manifiesta las emociones provocadas por la presentación del estigma, más que por la actividad con la que se combine la mendicidad.

1.2 Poblaciones callejeras y trabajo

Para poder comprender lo que se ha denominado “técnicas de trabajo emocional” de las personas de población callejera, en primera instancia, es necesario conocer quiénes conforman esta población; cuáles son las particularidades de la vida en las calles; y qué actividades socioeconómicas desempeñan. A continuación se esbozará una breve revisión histórica y social sobre las condiciones de vida de las poblaciones callejeras, enfatizando en el aspecto de las actividades socioeconómicas que realizan, con el fin de comprender el contexto laboral al que se enfrentan esta población.

A lo largo de la historia, las personas de población callejera han sido identificadas a partir de diversas figuras como la del mendigo, vago, vagabundo e indigente (Pérez R., 2012; Martínez 2018), incluso, como se explicará más adelante, el término “población callejera” es reciente y su propuesta responde al reconocimiento de características, demográficas y culturales de esta población.

De acuerdo al trabajo de Ramón Beteta, titulado “La mendicidad en México”, la figura del mendigo o menesteroso se encuentra presente desde las escrituras del viejo testamento: “En las leyes de Moisés se especifican definitivamente las ocasiones en que los mendigos tienen derecho a recibir limosna” (Beteta, 1931: 47).

Por su parte, Castel (1997: 34) refiere la presencia de las personas denominadas “vagabundos” antes del año 1000, como una constante del paisaje

social en Europa y como un fenómeno que tuvo presencia relevante en las respuestas formuladas por el gobierno, para su erradicación desde el siglo XI.

En tiempos más recientes, la población callejera se ha constituido como un fenómeno social característico de la vida en las grandes urbes. En el caso de México este fenómeno tuvo un crecimiento notable en la década del ochenta (Pérez J., 2003; Martínez, 2018), producto de la gran crisis económica que azotó al país durante dicho período y de un enorme proceso de pauperización de clases medias y bajas.

Con el cambio en el modelo de desarrollo económico entre 1976 y 1985 la mayoría de los países latinoamericanos experimentaron los efectos de la nueva cuestión social¹¹, los cuales se vieron reflejados en el aumento de la pobreza y las desigualdades. Bajo las lógicas del neoliberalismo, desde el cual, en cada individuo se deposita la “capacidad de resolver su propia supervivencia” (Ziccardi, 2006: 7. Citada por Alarcón, 2013: 365), se agudizaron dos fenómenos que arrojaron a las calles a miles de personas: 1) “desmoronamiento” de las seguridades laborales (Castel, 1997. Citado por Alarcón, 2013: 366), esto se traduce en mayores niveles de informalidad, y 2) El aumento del desplazamiento de las poblaciones rurales a las grandes ciudades (Pérez JM., 2003).

Una de las manifestaciones de la desigualdad y búsqueda de recursos en los espacios públicos, en la década del ochenta, fue la alta presencia de “niños de la calle”. Según datos de la UNESCO (1982), el fenómeno de “niños callejeros” tenía mayor presencia “en los países de ingreso medio tales como Brasil y México, más que en los países más ricos o más pobres del mundo. En 1996 Unicef declaró 40 millones de niños de y en la calles de América Latina¹² (Casa Alianza, 1999; UNICEF, 1997. Citadas por Ferguson, 2002: 90).

¹¹ Para Castel (Citado por Alarcón, 2016: 365) la cuestión social es “una aporía fundamental en la cual una sociedad experimenta el enigma de su cohesión y trata de conjurar el riesgo de su fractura”. Esta cuestión surge en el siglo XX a partir de las consecuencias de la revolución industrial en el siglo XIX, las cuales se expresaron en el pauperismo. En cuanto a la nueva cuestión social, Castel se refiere a las nuevas expresiones y el crecimiento de la desigualdad y la pobreza que surgen después de 1980 (Rosas, s.f.: 22).

¹² Se distinguía entre “niño en la calle” y “niño de la calle”: Los niños de la calle se refiere a aquellos niños que han cortado su vínculo afectivo con el núcleo familiar y residen de tiempo completo en la calle, mientras que los niños en la calle son aquellos niños que aún mantienen el vínculo con sus familias, pero que pasan la mayor parte del tiempo en las calles, principalmente como menores trabajadores (Ferguson, 2002: 90).

El auge que el fenómeno tuvo en la década del ochenta, concentró la atención de diversas organizaciones e investigaciones para indagar sobre las características de la vida en la calle (Martínez, 2018). A partir de los diversos trabajos que han estudiado temas relacionados con la población callejera, se sabe que son múltiples las causas que llevan a una persona a vivir en la calle. Sin embargo, estudios como los de Lucchini (1988, 1996. Citado por Pérez R., 2012), Ferguson (2002), Pérez JM. (2003) y Pérez R. (2012) señalan que factores estructurales y familiares como el desempleo, el “impacto económico en la estructura de oportunidades¹³” (Pérez JM., 2003:6), así como, el trabajo en la calle a temprana edad, la desintegración familiar, la precariedad económica y residencial (Pérez J. 2012:64) el maltrato físico, verbal y psicológico por parte de la familia, son algunas de las razones por las que las personas salen de sus hogares en una edad temprana.

Es así como se puede leer un ciclo que comienza con los efectos de una estructura socioeconómica desigual, la cual impacta en las dinámicas familiares de los estratos marginados, en los cuales los vínculos familiares se tornan frágiles. Ante esta fragilidad, el sujeto aún tiene dos redes de apoyo: la comunidad y las instituciones gubernamentales. Cuando ninguna de estas redes funciona, la vida en la calle es una opción¹⁴ aunque se presente como un espacio de adversidad para quienes, paradójicamente, escapan de la violencia que sufren en sus familias, para insertarse en espacios que también los exponen a toda clase de agresiones (Pérez R., 2012:70).

Durante los años ochentas y noventas, la vida en las calles se asociaba al término de “niños de la calle” ya que la población de infantes era la que más destacaba en el hábitat de espacios públicos y en el desarrollo de diversas actividades económicas en la calle. Para los años siguientes, la composición

¹³ “Las estructuras de oportunidades se definen como probabilidades de acceso a bienes, a servicios o al desempeño de actividades. Estas oportunidades inciden sobre el bienestar de los hogares, ya sea porque permiten o facilitan a los miembros del hogar el uso de sus propios recursos o porque les proveen recursos nuevos.” (CEPAL, 1999:9. Citado por Pérez JM. 2003:6).

¹⁴ Este proceso en el que las personas van perdiendo redes de apoyo, ha sido detectado por organizaciones de la sociedad civil que trabajan con ésta población. Agradezco las charlas con Luis Hernández, director de la Asociación Civil El Caracol, por la oportunidad de conocer esta referencia.

demográfica se transformó con el crecimiento y la permanencia en calle de los que anteriormente fueron denominados “niños de la calle”. Posteriormente, los estudios del fenómeno callejero demostraron la modificación, en cuanto a las condiciones sociales y demográficas de las personas que habitan en las calles de las grandes ciudades (CDHDF, 2014). En efecto, ya no sólo se hablaría de niños de la calle, sino de una población integrada por jóvenes, adultos, adultos mayores, migrantes provenientes de otros estados y países, personas con alguna discapacidad, etc.

En México, en la última década se han realizado diversos censos sobre el número de personas que habitan en las calles de la Ciudad de México; en 2007 se registraron 1,788 personas que pernoctaban en la calle, en 2008; 1,405, en 2011-212; 2,014 (Martínez, 2018: 20) y en 2017; 6, 754 (SEDESO, 2018:5). Las cifras revelan que el número de personas que habitan en las calles de la ciudad ha aumentado y que el fenómeno permanece. Cabe señalar que el método utilizado por los censos no alcanza a cubrir el número real de personas que habitan las calles ya que “se basan en metodologías que no resultan acordes con la lógica de movilidad de las poblaciones callejeras, no disponen de datos concretos sobre ciertos fenómenos o procesos de la vida en la calle...” (CDHDF, 2014:12).

En la actualidad, las poblaciones que habitan las calles de la Ciudad de México son heterogéneas; se componen de mujeres, ancianos, niños, niñas, jóvenes, personas adultas, personas de la comunidad LGBTTI, entre otras (SEDESO, 2018). Estas poblaciones se caracterizan no sólo por carecer de un hogar, sino por la imposibilidad de acceder a la garantía de los derechos más fundamentales, como la salud, alimentación, educación, familia, seguridad personal y empleo. Aunado a ello, las poblaciones callejeras viven en condiciones de pobreza extrema, su red de apoyo social es mínima y se enfrentan a una constante discriminación y negación de los servicios más básicos, como el de la salud. Una de las principales causas de rechazo y discriminación de esta

población, nace del estigma¹⁵, desde el cual es percibida como una población dañina para la sociedad (CDHDF, 2014), una población improductiva.

En consecuencia de la evolución del fenómeno de la vida en calle, la diversidad demográfica que interactúa en ella y los diferentes mecanismos que desarrollan las poblaciones para hacer frente a las carencias y vulnerabilidades de vivir en la calle, nace el término *poblaciones callejeras*, el cual se refiere a:

La existencia de un grupo de personas que, pudiendo pertenecer a diversos grupos de población, comparten una situación de exclusión económica y social, y experiencias de apropiación de la calle y el espacio público que utilizan como principal área de socialización y obtención de recursos materiales y simbólicos para su subsistencia (Pérez J., 2002: 746. Citado por CDHDF, 2014: 39).

Desde la concepción de *poblaciones callejeras*¹⁶, se señala el hábitat en el espacio público, como un fenómeno social en el que se tejen relaciones, se generan recursos económicos, culturales, simbólicos y afectivos (Martínez, 2018) desde los cuales las personas han adoptado una identidad y una dinámica familiar que se desarrolla en el espacio público y que no necesariamente nace de lazos consanguíneos (Ruíz s.f.): “ser de calle”, “la familia de calle” (Martínez, 2018: 88).

Esta identidad se enmarca en una cultura callejera, la cual se conforma de “un conjunto de modos de vida, costumbres, conocimientos y grado de elaboración de sus estrategias de sobrevivencia (adaptabilidad), que le permite a la población callejera construir un juicio de valor para decidir su permanencia en el espacio público aún sobre los riesgos asociados” (Pérez JM., 2002:3, citado por Pérez JM., 2003).

La elaboración de estrategias de sobrevivencia implica el desarrollo de habilidades para integrarse en un contexto de exclusión (Pérez R., 2012, Citada por Martínez, 2018: 88). Al proceso en el que se desarrollan estas habilidades se

¹⁵ De acuerdo a Goffman (2008:15) el estigma desacredita socialmente, a las personas que se apartan negativamente de las formas de vida “normales”, ya sea por rasgos físicos, de carácter o estigma s tribales.

¹⁶ Este término también engloba las diversas características de las personas que viven en la calle y no sólo la carencia de un hogar, como suelen resaltar términos como “los sin techo” o “sin hogar” con los que se ha conceptualizado a esta población. De igual manera, el término población callejera indica el arraigo de la vida en la calle que se enmarca en una cultura callejera (Pérez JM., 2003) a diferencia del término “situación de calle”, el cual indica la permanencia de las personas, en el espacio público, como una cuestión temporal y transitoria (Martínez, 2018).

le conoce como proceso de callejerización (Pérez JM., 2003) o *carrera del niño de la calle* (Lucchini, 1996); en esta trayectoria se conforman de redes familiares, se desarrolla una adaptación a la vida en la calle y se adopta una identidad.

Uno de los indicadores más claros del desarrollo de habilidades y de adaptación a la vida en la calle, son las actividades socioeconómicas (Pérez JM., 2003:13) y emocionales, que desarrollan las poblaciones callejeras para sobrevivir y que configuran como trabajo.

La mayoría de estas actividades se inscriben en la mendicidad y se presentan como un indicador de la persona que ha adopta y representa su rol como pobladora de la calle.

En esta investigación se refiere a dichas actividades como emocionales porque, como bien refieren Ortiz (1999) y Pérez JM. (2003), en la mayoría de éstas se explota el estereotipo de una persona que vive en la calle, de un ser carenciado y, con ello, se despiertan emociones como la compasión y la lástima, “en aras de recibir una moneda” (Ortiz, 1999. Citada por Taracena et al., 2012: 126).

En cuanto a las características del ámbito laboral de las personas de la población callejera, la cotidianidad de la exclusión, la inestabilidad y la incertidumbre, no son la excepción en este ámbito. La lista de obstáculos en la que se encuentra inmersa esta población, para acceder a un trabajo que les otorgue seguridad social y económica¹⁷, es compleja; existe una codependencia de diversos factores que se intersecan y perpetúan la condición de pobreza y falta de oportunidades de esta población. Como se ha mencionado anteriormente, estas poblaciones se caracterizan por la falta de acceso a los derechos más indispensables, como el derecho a la identidad, de este modo “la ausencia de éstos documentos (acta de nacimiento, curp, credencial de elector, etc.) es un factor que incrementa el riesgo de vulneración de otros derechos” en este caso, el derecho al trabajo (CDHDF, 2014: 14).

¹⁷ Estas seguridades laborales son reconocidas por la OIT como características de un “Trabajo decente” y consisten en un trabajo que se desarrolle en condiciones salubres, seguridad de ingresos, un trabajo que no sea forzoso, libre de discriminación, que se garanticen las seguridades sociales, que exista libertad de dialogo. Estas seguridades abarcan el empleo o sea todas las calces de trabajo, tanto los de la economía regular, como la economía informal (Ghai, 2003).

Además de la falta de documentos de identidad, se presentan otros obstáculos que imposibilitan la inserción laboral de la población callejera, como la baja escolaridad, la falta de habilidades laborales, el consumo de sustancias psicoactivas¹⁸; sobre este último aspecto, es frecuente que, cuando logran cumplir algunos de los requisitos para acceder a un empleo, como contar con acta de nacimiento y comprobante de domicilio¹⁹, las personas de esta población son rechazadas por los empleadores o los servicios públicos, por salir positivas en las pruebas de antidoping.²⁰ A estos factores se suma la alta estigmatización y criminalización hacia esta población; una de sus consecuencias son los antecedentes penales, los cuales también se presentan como un obstáculo para la inclusión laboral. En términos de estigma, los antecedentes por los que dicha población es rechazada, se inscriben, principalmente, en el cuerpo y el habla; es común que la presentación personal, como la ropa que visten, los tatuajes que algunas personas portan, la complexión física, etc., influyan en el rechazo laboral.

Asimismo, es frecuente que quienes logran insertarse en el mercado laboral, además de carecer de prestaciones laborales, no cuenten con las herramientas necesarias para enfrentar situaciones de abuso, explotación, precariedad, acoso o violencia laboral (CDHDF, 2014: 183).

El siguiente testimonio recuperado del programa “Disonancias” (3 de mayo del 2019), de la Asociación Civil El Caracol, emitido por una persona que vive en las calles de la Ciudad de México, expresa la percepción de rechazo y abuso laboral, lo cual sirve para ejemplificar varios de los factores que ya se han comentado.

Cuando llegas a un trabajo, muchas veces te visualizan mucho el aspecto de la vestimenta, que no es la que ellos esperaban ver, en el calzado: que lleves bien mugrosos los tenis. O la ropa un poco, medio sucia, y la expresión; que no tengas la expresión que ellos esperen, por ejemplo, el saber tener un buen tono de entendimiento con ellos, para poder entenderte

¹⁸ Uno de los usos más frecuentes de drogas en las poblaciones callejeras se relaciona como un recurso que les permite afrontar los impactos físicos y emocionales de vivir en la intemperie (CDHDF, 2014)

¹⁹ En varias ocasiones los comprobantes son prestados por organizaciones de la sociedad civil, grupos religiosos o por comerciantes con los que han establecido vínculos de confianza (Diario de campo 2019; Manuel “El gestos”, comunicación personal, 25/09/2019).

²⁰ Incluso, existen rasgos físicos por medio de los cuales son rechazadas al detectar el historial de consumo de sustancias, por ejemplo, las quemaduras en manos y boca por el consumo de crack (Manuel “El gestos”, comunicación personal, 25/09/2019). El crack es un “compuesto de cocaína en su forma fumable” (Bourgeois, 2017: 14)

como trabajador hacia el patrón [...] luego te toca estar con personas altamente enojonas, ¡y luego tú que etas acostumbrado, a no tener educación!, Es cuando te sale lo respondón, por ejemplo, que el patrón te diga: “¡Apúrate mugroso!” [...] y al rato sales discutiendo con el patrón [...] por ejemplo, yo cuando trabajé en Taxqueña [...], el patrón me llevaba a su casa y sólo hacia una comida al día, entonces ahí fue cuando me quedó mal porque me prometió tres comidas al día y nada más consumía una, el sueldo más o menos y cada vez me iba bajando un poquito más [...]. A veces cuando no te dan trabajo en algún lugar... yo me he presentado en algunos lugares y en unos me piden: papeles, como estudios, en otros: referencias y en otros me piden un comprobante de domicilio o alguna capacitación qué yo tenga para... qué es lo que sé hacer o en qué es en lo que he trabajado.

Como se puede observar, la suma de los diversos obstáculos en el ámbito laboral, ha ubicado a la población callejera en lo que Marx denominó como *lumpenproletariado*, es decir, se considera una población no productiva, que no aporta nada para el sistema de producción, por lo tanto se le discrimina, se le excluye (Serna, 2014). Una idea similar, es desarrollada por Adela Cortina (2017) quien explica la exclusión de las personas pobres a partir de los intercambios que rigen a la sociedad, ya que se considera que estas personas no tienen nada que intercambiar, por esta razón, se les rechaza. Sin embargo, como se desarrollara a lo largo de esta investigación, en respuesta a la exclusión del mercado laboral y de los intercambios de la sociedad convencional, la población callejera se inserta al sistema de intercambios emocionales, morales y simbólicos por medio de la mendicidad; adoptan un rol en la sociedad a partir del uso del estigma por el que anteriormente se les ha excluido.

En este sentido es posible entender el uso mercantil de un estereotipo asociados a sus estrategias de sobre vivencia, ya que este le otorga existencia social [a la persona que vive en la calle]. ‘Es alguien’ mientras sea callejero, de otra forma sería uno más de los olvidados en el escritorio de algún funcionario (Pérez JM., 2003: 18).

A partir de esta cualidad de exclusión e inclusión de la mendicidad, la población callejera ha elaborado su propia descripción, organización y división del trabajo (Pérez A., 2012: 210), la cual se conforma principalmente de las siguientes actividades:

Tabla 1. Actividades socioeconómicas de las poblaciones callejeras

Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Lugar donde se lleva a cabo la actividad
Charolear	<p>Pedir dinero, por lo regular se hace estirando la mano y diciendo frases cortas como: “me regalas una moneda”, “me puedes regalar un pesito para un taquito”.</p>	<p>Entradas de las estaciones del Metro, plazas públicas, mercados, puestos ambulantes de alimentos, puentes peatonales, entradas de las iglesias y calles céntricas en donde existe un gran flujo de personas.</p>
Palabrear	<p>Decir un discurso en el cual exponen su situación de calle, la falta de empleo y la falta de recursos sociales y económicos. En algunas ocasiones el palabreo va acompañado de algún consejo para evitar que generaciones futuras se expongan a los riesgos de vivir en calle. El palabreo puede tener una connotación amable o agresiva, insistente y coercitiva.</p>	<p>Vagones del Metro, Microbuses y camiones de transporte público.</p>
Dulcear o Paletear	<p>Ofrecer o dejar un dulce o paleta en las manos o piernas de los usuarios (cuando es el transporte público) y exponer el mismo discurso del “palabreo” y/o cantar una canción; al finalizar, la persona solicita apoyo económico o de alimentos a cambio del dulce.</p>	<p>Vagones del Metro, Microbuses y camiones de transporte público, puestos ambulantes de alimentos, locales de venta de alimentos, plazas públicas y calles céntricas en donde existe un gran flujo de personas.</p>
Faquirear	<p>Acostarse, golpear algunas extremidades del cuerpo o caer después de dar una maroma, sobre una camisa, manta o pedazo de tela, con trozos de vidrio. Cuando es dentro del Metro el faquir se combina con algunas acrobacias en los pasamanos del vagón</p>	<p>Vagones del Metro, cruceros y semáforos de avenidas principales.</p>
Lanza llamas o	<p>Escupir gasolina en una antorcha con</p>	<p>Cruceros y semáforos de</p>

tragafuegos	fuego	avenidas principales
Tarjetear	Ofrecer imágenes religiosas y exponer un discurso similar al del “palabreo”, a cambio de una cooperación voluntaria	Vagones del Metro
Payasear	Ofrecer un show de payaso: decir bromas o chistes y exponer un discurso similar al del “palabreo”	Vagones del Metro
Barra	Hacer acrobacias en los pasamanos de los vagones del Metro, el acto va acompañado de un discurso similar al del “palabreo”	Vagones del Metro
Limpiarparabrisas	Limpiar los parabrisas de los automóviles con jabón, un pequeño jalador y un trapo, durante el tiempo de alto de los semáforos.	Cruceros y semáforos de avenidas principales

Fuente: Elaboración propia²¹

A estas actividades se suman cantar en los vagones del metro; reciclaje y venta de plástico y papel; venta ambulante de dulces, cigarros y chicles; manejo de diablitos de carga²² en los mercados; y actividades domésticas, como lavar trastes, surtir mercancía, preparación de alimentos, armar puestos y atención a clientes, dentro de negocios que se establecen en la vía pública²³ (Pérez R., 2012).

Como se puede apreciar, el abanico de actividades socioeconómicas a las que se integran las poblaciones callejeras es limitado. En su mayoría son actividades que consisten en pedir dinero y se desarrollan en el transporte público y espacios públicos de alta concurrencia. Estas actividades conllevan inseguridades²⁴ multidimensionales e ingresos inestables, pues, dependen de la retribución emocional, materializada en dinero, comida, ropa u objetos del público

²¹ Esta tabla fue elaborada con datos obtenidos de los trabajos de Pérez R., 2012, Pérez A., 2012, Informe especial “Situación de los derechos humanos de las poblaciones callejeras en el Distrito Federal 2012-103” y con los datos obtenidos durante un voluntariado que realice en la Asociación Civil “El caracol” de junio a octubre del 2019 y durante el trabajo de campo con el grupo de “la Raza” de diciembre de 2019 a Marzo de 2020.

²² El diablito de carga es una carretilla de carga manual.

²³ Estas últimas actividades no se han incluido en la tabla, pues no son propias de las poblaciones callejeras.

²⁴ “*inseguridad laboral* es el concepto operativo que permite la observación del concepto analítico de riesgo en el mundo del trabajo” (Mancini, 2017: 27).

al que se exponga la actividad, o en la discriminación, que suelen expresar los transeúntes, con comentarios ofensivos y humillantes (Pérez. R. 2012: 71).

También es común que se presenten accidentes en el espacio en donde realizan las actividades, por ejemplo, el atropellamiento, en el caso de las personas que se dedican a limpiar parabrisas, las caídas para las personas que se dedican a hacer acrobacias en los pasamanos de los vagones del Metro y las infecciones o la perforación, excesiva, de la piel, para las personas que se dedican a faqurear (Estrada, 2020).

Es importante señalar, que para el caso de las mujeres de población callejera, las inseguridades en los trabajos que desempeñan aumentan, ya que una de sus características es la realización de actividades como el faquir en compañía de sus hijos. Ellas no cuentan con redes de apoyo para el cuidado de sus hijos y, paradójicamente, una de las ventajas de estas actividades es que pueden tener con ellas a sus hijos mientras trabajan, lo que les brinda seguridad, pero, a la vez, también representa la incertidumbre de que sus hijos sean remitidos al DIF. Esta es una amenaza a la que constantemente se enfrentan por parte de los grupos policiacos. Otra de las inseguridades que refieren es la imitación temprana por parte de sus hijos e hijas (Estrada, 2020).

A estas inseguridades se agrega la constante criminalización y abuso (físico y verbal) por parte de las autoridades. Este es un aspecto que potencializa la vulnerabilidad de las poblaciones callejeras, en el ámbito laboral. Todas las actividades que se encuentran en la tabla 1.1, son actividades sancionadas social y administrativamente (CDHDF, 2014) por ser designadas como actividades “informales” y que transgreden el espacio público. De acuerdo al artículo 27 de la Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México, en su fracción I, se declara como una infracción hacia la tranquilidad de las personas prestar algún servicio sin que le sea solicitado y coaccionar de cualquier manera a quien lo reciba para obtener un pago por el mismo; y en el artículo 28 fracción III se menciona como una

infracción contra la seguridad ciudadana usar el espacio público sin contar con la autorización que se requiera para ello²⁵.

Por otra parte, la Encuesta Nacional de Empleo y Ocupación (2005) y Negrete (2011) señalan que actividades como las de tragafuegos o limpiaparabrisas, son servicios no solicitados y los catalogan dentro del concepto de mendicidad disfrazada. En este sentido, los artículos 27 y 28 de la ley de cultura cívica cuentan con las bases jurídicas y conceptuales para sancionar la mayoría de las actividades socioeconómicas que realiza la población callejera, e incluso el habitar en las calles. Dichos elementos jurídicos, “conllevan [a las personas que habitan en las calles] a eventos de corrupción y extorsión para no ser detenidas o presentadas ante un juzgado cívico, donde se les designan multas que exceden sus posibilidades, o se les designan arrestos de hasta 36 horas” (CDHDF, 2014:140). Aunado a ello, es común, que se les imputen crímenes que no cometieron²⁶.

Las anteriores características que se han presentado sobre el contexto laboral de la población callejera, brindan el panorama de las actividades económicas que realizan, las condiciones que intervienen para que estas actividades se configuren como un trabajo, a pesar de las numerosas inseguridades que implican, pues para esta población representan más que una fuente de ingresos; en ellas adquieren identidad, socializan con su grupo, con su entorno y cumplen un rol en la sociedad.

De igual manera, en este apartado se trazan elementos como el rechazo y el estigma de las personas que viven en calle, los cuales serán fundamentales para el desarrollo de lo que más adelante se abordara con las “técnicas de trabajo emocional”, y para detectar las emociones que surgen a partir de las relaciones que se establecen entre la persona que desarrolla la actividad y el público que la percibe.

²⁵ Ley de cultura cívica de la Ciudad de México, Gaceta oficial de la Ciudad de México (7 de junio de 2019: 22).

²⁶ Ver capítulo dos páginas 121- 121 del presente trabajo.

1.3 Propuesta Teórica: el estudio de las emociones desde la sociología

El enfoque epistemológico que guía esta investigación se inscribe en el estudio de las emociones desde la sociología. Dicha propuesta se fundamenta en dos supuestos básicos:

1) Las emociones tienen naturaleza social; esto quiere decir que “las emociones no son, según Gregory Bateson, una determinada substancia, sino una pauta relacional que vincula al yo con su entorno, fundamentalmente con los otros” (Bericat, 2012: 4); de esta forma, las emociones se condicionan del contenido y del resultado de la interacción social, de preceptos morales, del tipo de relación, entre otras condiciones sociales y contextuales (Bericat, 2012: 4).

2) La realidad tiene naturaleza emocional, ya que en todos los fenómenos sociales las emociones se encuentran presentes y desempeñan un papel fundamental para la acción. En palabras de Schmitt y Clark (2006: 467) “Las emociones son un canal a través del cual el individuo conoce el mundo social y el mundo social es lo que permite a las personas conocer las emociones”.

A partir de estos dos fundamentos, la sociología propone recuperar el estudio de las emociones desde su correlato social y de forma relacional (Ariza, 2016). Desde la premisa sociológica en la que lo individual es producto de un universo social, caracterizado de sentido y de valores; el estudio de las emociones implica “situarlas fuera de la psique y de lo fisiológico, y entenderlas como experiencias “sentidas” mediante circunstancias y relaciones sociales y como una propiedad más de la interacción social” (Barbalet 2001. Citado por Ariza, 2016: 17).

De esta manera, las emociones no se reducen sólo al individuo, sino que abarcan su contexto, sus condiciones sociales y el estado de sus relaciones sociales (Denzin 1985. Citado por Ariza, 2016: 17). Las emociones “son relaciones y por tanto son el producto de una construcción social y cultural [...]. La emoción es a la vez interpretación, expresión, significación, relación, regulación de un intercambio; se modifica de acuerdo con el público, el contexto y la interacción” (Le Breton, 20012:69); emanan de circunstancias morales, “son ritualmente

organizadas y con significado para los demás; movilizan vocabularios, discursos, gestos y expresiones faciales” (Le Breton, 20012:69).

El estudio de las emociones, desde la sociología, no es reciente. Sus antecedentes se remiten a mediados de la década de los setentas, con los trabajos de Arlie Rusell Hochschild (1975), Randall Collins (1975) y Theodore Kemper (1978) (Ariza, 2016). En Latinoamérica, los estudios desde la sociología de las emociones comenzaron a desarrollarse en la década de los noventas (Sabido, 2011. Citada por Ariza, 2016).

El objetivo de los estudios desde la sociología de las emociones, se ha concentrado en construir una base teórica y metodológica sólida que permita el acercamiento a la dimensión emocional y afectiva de la vida en sociedad. Es así como en los primeros estudios de la tradición clásica de la sociología y de algunos filósofos sociales (Adam Smith, Baruch Spinoza, David Hume) se puede detectar la relevancia de las emociones para la valoración moral. Un ejemplo de ello es el trabajo de Adam Smith (1979) “*teoría de los sentimientos morales*” (Ariza, 2016: 10).

Asimismo, en los estudios de la sociológica clásica, las emociones se encuentran presentes en los postulados de Durkheim, Simmel y Weber. Si bien su objetivo en esa época no era precisamente el estudio de las emociones, los tres autores hacen referencia a las emociones como un elemento fundamental de la vida, interacción y organización social (Ariza, 2016)²⁷. Por ejemplo, Durkheim (1993) ubica un papel fundamental, en las emociones que emergen de la solidaridad, la cual, se presenta como un elemento que crea lazos sociales y morales para mantener el orden social. Es así, que desde la sociología, las emociones siempre están inscritas en una relación entre valores y normas sociales

²⁷ Cabe señalar, que a pesar de la importancia del estudio de las emociones desde una mirada crítica, su estudio no se había tomado en cuenta por el discurso racionalista moderno, de raíces Cartesianas, que apuntaban a la separación cuerpo- mente, al control emocional desde un enfoque naturalista, en el cual las expresiones emocionales se conciben desde fundamentos fisiológicos, abandonando los elementos sociales y simbólicos: “El significado conferido al evento establece la emoción experimentada, esto es lo que las propuestas naturalistas no alcanzan a comprender” (Le Breton, 2012: 70, 72).

que nos indican cómo expresar las emociones y cómo actuar en cada situación. El siguiente fragmento de Durkheim describe esta premisa:

El dolor no es un movimiento de la sensibilidad privada, ofendido por una pérdida cruel; es una obligación impuesta por el grupo. Uno se lamenta, no sólo porque uno está triste, sino porque tenemos que lamentarnos. Es una actitud ritual que se ve obligada a adoptar respecto al uso, pero que es en gran medida independiente del estado emocional de la persona (Durkheim, 1968: 568 citado por Le Breton, 2012: 73).

En tal sentido, las emociones regulan las relaciones y las formas de actuar que un sujeto mantiene con los demás (Bericat, 2012); se generan a partir de códigos culturales que conectan a las personas con la estructura social; pueden variar en función de las costumbres, normas y creencias sociales; y dependen de deseos y resultados socialmente aceptados, por lo que el individuo se ve influenciado de juicios morales, a partir de los cuales acepta o rechaza afectivamente una determinada situación (Ariza, 2016).

Es a partir de este lente sociológico que, en la presente investigación, se pretende observar los elementos sociales y morales que movilizan emociones, como la compasión y el miedo, su expresión y su retribución, en las técnicas de mendicidad o lo que se denomina como "técnicas de trabajo emocional".

El aspecto moral de las emociones, es crucial para esta investigación, pues aunque los intercambios en la mendicidad son un proceso que se observa desde la interacción entre personas, esta interacción se nutre de normas morales y culturales. Tal como señala Bericat "existe un vínculo necesario entre subjetividad afectiva y situación social objetiva" (Bericat, 2000; 12). De igual forma, las emociones que emergen en las interacciones de la mendicidad "se vinculan a los intereses de la sociedad o de otras personas" (Haidt, 2003: 855) no sólo del yo.

Se parte de la idea de que es la valoración que los usuarios otorgan a las diversas técnicas de mendicidad y a las características de la persona que la ejerce, la que se desencadena una secuencia de emociones; dicha secuencia impactara directamente en su respuesta. De igual manera, las personas que realizan la técnica de mendicidad, son conscientes del valor moral de las emociones, y es a partir de este conocimiento que adoptan diversas técnicas de trabajo emocional. Esta conciencia emocional se relaciona a la experiencia de vivir

en las calles, la cual se expresa en una carrera moral (Goffman, 2006), en la que las personas de población callejera, han aprendido a interactuar a partir de lo que significa portar un estigma (Goffman, 1959), el cual es percibido por el público usuario del Metro, en diversos elementos como el cuerpo y el discurso, puede ser sentido gracias a las emociones.

Sobre las emociones morales, estas:

pueden encauzarse hacia el yo (emociones autocríticas o de auto-conciencia); estar dirigidas hacia otros (de condena o críticas de los demás); provenir de la capacidad de percibir el sufrimiento ajeno (empatía, compasión); o suscitarse como producto de la elevación del estatus de los demás ante los propios ojos: admiración, gratitud (Ariza, 2012: 18).

Es importante destacar la capacidad de percibir sufrimiento ajeno, de sentir de acuerdo a la relación con el otro, como un dispositivo que permite la sensación de empatía y compasión en la mendicidad. A partir de esta capacidad se evalúan códigos morales sobre las situaciones que son dignas de compasión (Matta, 2007), que ameritan una compensación social. Por consiguiente, sin la presentación y percepción de sufrimiento el intercambio emocional en la mendicidad sería imposible

Así, las emociones adquieren importancia en la construcción y mantenimiento de los vínculos sociales en la mendicidad (Serna, 2019), mediante ellas se da, se percibe y se retribuye el sufrimiento social.

Por otro lado, las emociones y su manejo son fundamentales en el ofrecimiento de diversas técnicas de mendicidad. Como se ha venido planteando los seres humanos no actuamos de forma mecánica ante los diversos sucesos de la vida social. En ese sentido, la movilización de emociones es la base fundamental para el desarrollo o la imposibilidad del intercambio en la mendicidad.

1.4 El derecho del pobre en Georg Simmel: construcción sociomoral y emocional de la retribución al acto mendicante.

Georg Simmel, uno de los fundadores de la sociología, en su trabajo titulado "Sociología: estudios sobre las formas de socialización" (2014 [1908]), propone el estudio de los fenómenos sociales desde las formas relacionales. Esto quiere decir un estudio que se enfoca en develar el entrelazamiento entre personas y

grupos “y en cómo las acciones de cada uno se coodetermina en una relación de causa y efecto” (Sabido y Zabudovsky, 2014: 29).

Simmel (2014 [1908]) realiza una distinción entre la forma y contenido de la relación social, con el objetivo de recoger el “enlazamiento y las influencias reciprocas” (Sabido y Zabudovsky, 2014: 29) que a simple vista no se pueden detectar, o se la forma social.

Es a partir de las formas sociales e históricas que se han designado para relacionarse con la población callejera en las cuales se ubica a la mendicidad como una de las formas de socialización más comunes entre “el pobre” y la sociedad (Simmel, 2014 [1908]). Contrario a lo que comúnmente se piensa sobre la mendicidad como una exposición de carencia en la que sólo la persona mendicante recibe y quien responde a la mendicidad con dinero o alimentos se concibe como donador, siguiendo los planteamientos de Simmel (2014 [1908]) en la mendicidad existe una acción recíproca que no necesariamente recae en bienes materiales²⁸ y en la que ambos actores se enlazan mediante la capacidad de afectar y ser afectados (Sabido y Zabudovsky, 2014).

Esta es una premisa que Simmel (2014 [1908]) analiza con mayor detalle en su trabajo titulado “el pobre”, en el cual indaga sobre las formas de socialización -como la mendicidad- que intervienen en la construcción social de la pobreza. Desde estas formas de socialización, las personas pobres, como cualquier otro actor, sólo existen en la vida social cuando se produce alguna reacción social, que en este caso, señala a ciertas personas como necesitadas de ayuda de acuerdo con los criterios vigentes en determinado momento, en una sociedad concreta (Fernández, 2000). En efecto, la pobreza se construye a partir de los signos que clasifican a una persona como pobre y de su función como receptora de ayuda.

El ejemplo con el que Simmel analiza la socialización de “el pobre” con la sociedad y viceversa son las dádivas otorgadas a las personas pobres; así, las dádivas representan una forma de relación social entre los grupos más

²⁸ Desde esta perspectiva, en esta investigación se nombran a las personas que responden a las técnicas de mendicidad como personas retribuyentes. Esto quiere decir que primero reciben la técnica y posteriormente, la retribuyen.

desfavorecidos y las instituciones que realizan actos de caridad, por ejemplo, las iglesias o los individuos que responden con la limosna al acto de la mendicidad.

Es a partir de esta relación que Simmel no concibe a la persona pobre como normalmente se ha pensado, un sujeto excluido²⁹, fuera de las relaciones sociales, pues considera que “el pobre”:

se ordena orgánicamente dentro del todo, pertenece como pobre, a la realidad histórica de la sociedad que vive en él y sobre él, y constituye un elemento sociológico-formal, como el funcionario o el contribuyente, el maestro o el intermediario de cualquier tráfico. Se encuentra, aproximadamente en la situación del individuo extraño al grupo y que se halla materialmente fuera del grupo [...]. La singular exclusión de la que es objeto por parte de la comunidad que lo socorre es lo característico dentro del papel que desempeña dentro de la sociedad (Simmel, 2014 [1908]:475-478).

En el caso de la mendicidad es justo la situación de pobreza, la clasificación y estigmatización como individuo “extraño del grupo” lo que convierte a “el pobre” en acreedor de las dádivas y es por medio de la acción recíproca que surge en el “pedir y el dar”, en afectar y ser afectado, que “el pobre” se funde a la unidad social y, de cierto modo, cumple con la función de receptor de caridad.

Esta caridad, no sólo reconoce al pobre como un sujeto necesitado, a la vez genera reconocimiento y estatus de altruismo a quien retribuye la necesidad mediante la limosna, la cual asegura el mantenimiento del orden social y mantiene la sobrevivencia del pobre. Tal como señala Lorenzo (2011:16. Citada por Serna, 2014: 186): “...si las élites usaban la asistencia como un instrumento de control o como un medio para adquirir prestigio, los pobres lo hacían como una estrategia para subsistir”.

Sobre la cualidad de exclusión-inserción de la mendicidad Serna (2014: 183) menciona, que “la mendicidad es una clara expresión de su inserción [de la población pobre, excluida y vulnerable] al sistema”, y que es por medio del uso de los mismos elementos por los cuales estas poblaciones fueron excluidas, que se inserta a la sociedad, bajo el rol de merecedor de caridad (Serna, 2014).

²⁹ Simmel enfatiza en el concepto de exclusión, en términos sociológicos. Desde esta perspectiva “el pobre” logra insertarse mediante la mendicidad a las interacciones de la sociedad, una vez que ocupa un lugar en ella y que logra hacerse presente en lugares públicos. Es necesario destacar la distinción entre la exclusión de las relaciones sociales y la exclusión social, esta última entendida como un proceso de desventajas sociales acumuladas, que le impiden a las personas acceder a los derechos más fundamentales (Rosas, 2019).

En cuanto a la raíz social que designa a “el pobre” como acreedor del socorro de la sociedad, Simmel (2014 [1908]: 467) considera, que la sociedad es “una reciprocidad de seres dotados de derechos morales, jurídicos y convencionales”, los cuales se convierten en deberes al no ser satisfechos como derechos (Simmel, 2014 [1908]:467). Siguiendo este planteamiento, cuando en un primer momento, estos derechos no son cumplidos en determinadas poblaciones (como la población callejera) se presenta un deber ético en la sociedad para socorrer a estas poblaciones. Es por medio de este deber que las formas sociales que surgen en las dádivas al pobre, ya sean, de amor, de compasión, de generosidad, de impulso religioso, etc. (Simmel, 2014 [1908]:467), se pueden interpretar como un “derecho del pobre”³⁰

Simmel (2014 [1908]:469) desarrolla el término “*derecho del pobre*” (2014 [1908]:469), el cual surge a partir de “la concepción que considera al individuo como el producto de su medio social” (Simmel, 2014 [1908]:468). Desde esta visión, se le confiere el derecho a solicitar del grupo, una compensación de sus necesidades. Este principio se encuentra estrechamente relacionado con el “derecho moral” sobre el que Goffman comenta lo siguiente: “La sociedad está organizada sobre el principio de que todo individuo que posee ciertas características sociales tiene derecho moral a esperar que otros lo valoren y lo traten de un modo apropiado” (Goffman 1959: 9).

En este caso existe una representación social de las personas pobres como víctimas, la cual es posible mediante la valoración, principalmente, del aspecto y los modales (Goffman, 1959) acerca de quien merece ser socorrido y quién no; es por medio de esta valoración que se acepta socialmente el “derecho al socorro” (Simmel, 2014 [1908]:469).

El “*derecho del pobre*” será establecido como un signo solidario de la humanidad que emerge y se reproduce en diversos grupos, desde el estado, el municipio, la parroquia, la sociedad, los profesionales, la familia, etc. En su

³⁰Simmel ejemplifica la permeancia de este deber moral hacía “el pobre” con el caso de la mendicidad, de la cual señala lo siguiente: “Sobre todo en países donde la mendicidad es un oficio regular, cree el mendigo [...] que tiene un derecho a la limosna y considera a menudo que negársela es negarle un tributo que se le debe” (Simmel, 2014 [1908]:468).

mayoría es un deber que se fundamenta en las instituciones religiosas y se traspasa a la comunidad (Simmel, 2014 [1908]469).

Simmel (2014 [1908]) presenta dos formas de relación entre el pobre y la sociedad: cuando el punto de partida lo constituye el derecho y cuando el punto de partida lo constituye el deber. Sobre el segundo, “el motivo de la limosna reside en la significación que tiene para el que la da” (Simmel, 2014 [1908] :470), por ejemplo, en términos religiosos, cuando un actor otorga una donación, está de por medio la salvación del alma del donador(Simmel, 2014 [1908] :470); sobre este ejemplo, Simmel se refiere al auge de la mendicidad en la Edad Media como un acto que “atendía al donante y no al pobre mismo” (Simmel, 2014 [1908] :470). Este es un aspecto relevante en la mendicidad, el cual más que un acto utilitario, indica los efectos simbólicos y morales en el acto caritativo.

En cuanto a los fines de socorrer a “el pobre”, Simmel logra interpretar dos finalidades, ambas están destinadas a mantener el orden social y emanan de la representación social de “el pobre” como víctima o como delincuente. Por un lado, se concibe que la carencia de “el pobre” es producto de su medio social, por lo tanto las “donaciones” se efectúan como un “derecho del pobre” (Simmel, 2014 [1908]:468), pero en algunas ocasiones la “donación” también se otorga con el fin de que “el pobre” no se convierta en un enemigo dañino para la sociedad (2014 [1908]: 470). En esta segunda posibilidad “el pobre” es concebido desde la figura de delincuente, la emoción que se hace presente es el miedo, y la donación no se hace “por amor al pobre sino por consideración a la sociedad” (Simmel, 2014 [1908]:471)³¹.

De esta manera, la asistencia a las personas pobres funciona como una relación que mantiene el orden social y como una aplicación de medios públicos para fines públicos. Aquí quien tiene el derecho de socorrer a “el pobre” es el Estado, más no es “el pobre” quien tiene el derecho de exigir al Estado; el papel de exigir lo tendría la ciudadanía al observar que sus impuestos no se usan para la

³¹ Por ejemplo, esta segunda posibilidad se presenta cuando algunas personas se suben a los vagones del Metro a pedir dinero utilizando un discurso intimidatorio, ante esta situación, los y las usuarias que retribuyen la petición, expresan que dan el dinero porque prefieren que los pobladores callejeros “no anden robando”. Incluso sin que la petición se realice con un discurso intimidatorio, las y los usuarios siguen expresando lo anterior. Ver capítulo 3, página 221 del presente trabajo.

beneficencia de los pobres (Simmel, 2014 [1908]: 472-473). De esta forma, el pobre representa el objeto del deber más no el titular del derecho y cuando la obligación moral del estado no es cumplida, recae en los ciudadanos.

Es esta obligación moral la que hace posible el trabajo emocional de las poblaciones callejeras; ésta se presenta como un dispositivo que habilita la sensación de hacer algo por el otro -y por uno mismo-, ante su abandono y su carencia. En consecuencia, se habilita el dolor social (Scribano, 2007) como la percepción del sufrimiento ajeno y del resquebrajamiento de la articulación de los modos de vivir socialmente aceptados (Scribano, 2007: 6). Dicha obligación moral causa en los “donadores” una sensación de impotencia por no poder resolver la situación de “el pobre”, da paso a la compasión y en consecuencia a la “donación”, que se presenta como la acción normativa de enfrentar la afección del sufrimiento y desventaja del otro (Scribano, 2007).

Los planteamientos de Simmel permiten comprender que “los sentimientos que rigen el sentido de la conducta moral, encuentran un ejemplo o símbolo empírico en las diversas concepciones que existen de la asistencia a los pobres” (Simmel, 2014 [1908]: 468).

1.5 El uso del estigma como trabajo emocional de la población callejera

Con Simmel (2014 [1908]) se pudo observar que la noción de exclusión, en términos sociológicos, presenta una dualidad: no es que “el pobre” no haya sido excluido en un principio, pero los mismos mecanismos por los que fue excluido le servirán para insertarse y relacionarse en la vida social por medio de prácticas que le han sido permitidas y retribuidas socialmente como es el caso de la mendicidad. De aquí que la mendicidad sea una forma de integración y de relación que surge de la exhibición de la propia miseria (Serna 2014: 183, 184).

Los aportes de Simmel (2014 [1908]) ofrecen las bases sociales y morales desde las cuales se podrá observar la mendicidad como un cultivo de formas sociales e histórica que se compone de expectativas y comportamientos moralmente convenientes de comportarse (Goffman, 1991), tanto de los actores mendicantes como de los actores “donadores”. En el caso de los actores mendicantes, dichas expectativas emergen de la idealización de la pobreza que se

concentra en la distinción física (Goffman, 1959). De igual manera, Simmel señala las bases morales que influyen en la dualidad emocional compasión /miedo desde la que se percibe a “el pobre”.

Desde los anteriores planteamientos, en el presente apartado, se pretende plantear la exhibición del estigma de la población callejera como el detonante de las relaciones de producción de los mercados afectivos-morales (Serna, 2019), es decir, las relaciones de intercambio social que se objetivan en el otorgamiento o la negación de la retribución material.

Como se ha podido leer desde las notas socio-históricas de la mendicidad es a través de las expectativas socialmente estandarizadas que se tienen sobre la actuación de la población callejera, que se establecen rasgos sociales, a partir de los cuales se les niega o permite la práctica de la mendicidad.

Dichas expectativas se enmarcan en el estigma de la población callejera, el cual apunta hacia precepción negativa y el descrédito de sus formas de vida (CDHDF, 2014), pero a la vez, desde el mismo estigma se reconoce a esta población como acreedora del socorro (Simmel, 2014 [1908]).

De acuerdo al sociólogo Erving Goffman (2006), el término “estigma” es de origen griego y se utilizaba para referirse a los “signos corporales con los cuales se intentaba exhibir algo malo y poco habitual en el status moral de quien los presentaba. Los signos consistían en cohortes o quemaduras en el cuerpo, y advertían que el portador era un esclavo, un criminal o un traidor- una persona ritualmente deshonrada...” (Goffman, 2006: 11).

A partir de esta concepción, usualmente el estigma se entiende como “un atributo profundamente desacreditador” (Goffman, 2006: 12) y se asocia con el defecto y la desventaja social. Sin embargo, el aporte de Goffman (2006) se encamina a mirar el estigma desde un lenguaje de relaciones sociales y no de atributos, es decir, más que el atributo son las normas sociales y las formas de socialización las que clasifican a la persona como portadora de un estigma, a partir de la categorización de los rasgos que se consideran diferentes y sobre los cuales se construyen ciertas expectativas de actuar.

Cabe señalar que existen “condiciones estructurales previas al estigma” (Goffman, 2006: 11), ya que la mayoría de las veces, “la relación de la que emerge el proceso de estigmatización, se da en un contexto de desigualdad” (Serna, 2020: 87).

En el caso de la población callejera, se espera que su forma de actuar siga la norma de acuerdo a las expectativas que se tienen sobre ella. Como se apreciará más adelante, estas expectativas se enraízan en la dualidad del estigma víctima/ Delincuente (Pérez R., 2012) y se asocian a rasgos sociales que expresan una situación de carencia y necesidad.

Para Goffman (1959: 2006), los rasgos sociales suelen estar relacionados a los signos más accesibles que emiten información de la persona, por ejemplo: la imagen, signos corporales, de conducta y de lenguaje. Estos signos han sido denominados por Goffman (2006) como *información social*. En este sentido, es a través de la información social que definimos la situación en la que nos encontramos y aplicamos estereotipos, que aún no han sido probados, a otras personas (Goffman, 1959: 3).

De esta manera, para justificar el derecho al socorro (Simmel, 2014 [1908]) la persona mendicante construye su técnica de trabajo con base en las representaciones socio-morales que existen sobre el estigma de la población callejera, y la reproduce mediante la exposición de la información social de su estatus de pobladora de calle. Esto significa que la persona ofrecerá determinada impresión, mediante la presentación del estigma con el que se le ha ubicado (Goffman, 1959: 267).

Es pertinente destacar que previamente, los dos polos de la relación (mendicante y “donador”) formulan y aprenden los supuestos sobre las formas de actuar y sobre las expectativas de cada una de las partes de la relación, lo cual quiere decir que comparten las mismas lógicas de clasificación social y a partir de ellas, cada quien desempeña un rol socialmente establecido en las interacciones cotidianas (Goffman, 1959; Matta, 2008).

Dichas interacciones cotidianas entre los grupos estigmatizados y la sociedad convencional, son definidas por Goffman (2006) como “contactos

mixtos”³², estos suelen percibirse por parte de las personas estigmatizadas y de las personas “normales”³³ como una situación incómoda y molesta. Así, las personas “normales” sentirán que las personas estigmatizadas son demasiado agresivas o tímidas. Ante esta incomodidad “es probable que la persona estigmatizada maneje con mayor pericia la situación [...] debido a que la persona estigmatizada tiene mayores oportunidades de experimentar estas situaciones”³⁴ (Goffman, 2006: 29-31).

La mendicidad se presenta como un claro ejemplo del “contacto mixto”, es a partir de su práctica que la persona estigmatizada reconoce que es percibida desde un estigma, aprende a incorporar el punto de vista de la sociedad convencional y a “manejar la información que se posee acerca de su deficiencia. Exhibirla u ocultarla; expresarla o guardar silencio; revelarla o disimularla; mentir, o decir la verdad; y, en cada caso, ante quién, cómo, dónde y cuándo” (Goffman, 2006: 56).

Este proceso de reconocimiento y manejo del estigma es nombrado por Goffman (2006) como *carrera moral*, la cual llega a una fase madura cuando la persona estigmatizada logra adaptarse a la sociedad sin ocultar el estigma³⁵ (Goffman, 2006: 122).

Si se entiende que las relaciones y expectativas sociales que surgen del estigma de la población callejera sólo pueden ser percibidas mediante emociones (lástima, compasión, miedo, desprecio) con las que históricamente se ha asociado esta población; que el objetivo de la mendicidad radica en la producción de emociones (García et al., 1996; Pérez JM., 2003, Serna, 2014; 2019) mediante la exposición del estigma; que la mendicidad y sus tipologías se presenta como un

³² Goffman (2006) define los contactos mixtos como “los momentos en que estigmatizados y normales se hallan en una misma situación social, [...] de presencia física inmediata de ambos, ya sea en el transcurso de una conversación o en la simple copresencia de una reunión informal” (Goffman, 2006: 23).

³³ De acuerdo a Goffman (2006) Las personas normales (en términos sociológicos) son quienes “no se apartan negativamente de las expectativas particulares que están en discusión” (Goffman, 2006: 13).

³⁴ Goffman (2006) resalta que cuando el contacto entre estigmatizados y personas normales es cotidiano el estigma se normaliza, esto implica que en ciertos escenarios la tensión entre personas estigmatizadas y “normales” se reduzca, sin embargo esto no quiere decir que desaparezca el rechazo o el desprecio.

³⁵ Este último punto sobre la adaptación en la carrera moral, tiene gran consonancia con el proceso de callejerización (Pérez JM., 2003), en el cual la persona que vive en la calle logra asumir una identidad “callejera”, y mediante ella logra ser reconocida por la sociedad que le ha excluido.

fenómeno a partir del cual las personas de población callejera se insertan en las interacciones cotidianas y cumplen un rol en la sociedad; y que esta población le ha otorgado un significado de trabajo a la mendicidad, el cual le brinda reconocimiento social (Pérez JM,. 2003; Estrada, 2020), se puede ubicar a la mendicidad como un trabajo emocional (Hochschild, 1983) de la población callejera que consiste en: modular “las expresiones emotivas, legitimar su condición de “pobre merecedor”, para producir, en el potencial “otorgante”, el sentimiento de compasión [o de miedo] que se traduciría” en la retribución material (Serna, 2019).

Desde los planteamientos anteriores, el presente estudio, propone el término de “técnicas de trabajo emocional” a las actividades socioeconómicas de la población callejera, que requieren de la interacción cara a cara y se concentran en la producción de estados de ánimo (Hochschild, 1983: 156) a través de la exhibición y el manejo de la información sobre el estigma que poseen, y la reproducción de formas sociales (Simmel, 2014 [1908]) que determinan el rol que esta población cumple en las sociedad.

Siguiendo esta lógica, en los siguientes apartados se señalara la permanencia de la dualidad: víctima/delincuente que se ha construido históricamente sobre el estigma de la población callejera. Teniendo en cuenta que esta dualidad determinara las expectativas, la actuación y las emociones producidas y sentidas en las técnicas de trabajo emocional.

Posteriormente, se detallara en qué consiste la propuesta de trabajo emocional de Hochschild (1983), los elementos que lo conforman y la relación entre trabajo emocional y técnicas de mendicidad.

1.5.1 La construcción dual de las representaciones socio-emocionales de la población callejera.

De acuerdo al trabajo “vivir y sobrevivir en la Ciudad de México”, de Ruth Pérez (2012), existe una serie de estereotipos de las poblaciones callejeras, que emergen de dos percepciones opuestas:

1) Las personas que habitan las calles como víctimas (Pérez R., 2012: 77): esta percepción surge a partir del estado de vulnerabilidad, derivado de la situación de pobreza extrema y de la fragilidad de las redes de apoyo (Ferrante, 2015:158) que caracterizan la vida de la población callejera. A partir de estas condiciones de vida, se ubica a la persona como no responsable de su situación e incapaz de actuar sobre su realidad (Pérez R., 2012: 79). Desde esta representación, la calle se percibe como un lugar negativo y permeado de riesgos, especialmente para ciertas poblaciones como niños (Pérez R., 2012) mujeres (El Caracol A. C., 2019) y personas con alguna discapacidad (Ferrante, 2015).

Es a partir de la valoración de características como la edad y el sexo, por mencionar algunas, que las personas de población callejera son percibidas desde principios como el de vulnerabilidad y responsabilidad (Schmitt y Clark, 2006); estas características otorgarán una posición de víctima o lo que anteriormente se mencionó en la clasificación de las personas pobres, como “pobres merecedores” (Himmelfarb, 1988) o “pobres buenos” (Pérez R., 2012: 83), los pobres que no son responsables de su condición.

“Es precisamente sobre la figura del sufrimiento y sobre la idea de víctima que [los discursos biográficos de la mendicidad] logran movilizar las nociones morales y de justicia que conducen la compensación [...] Así entendemos que las emociones funcionan como dispositivos para mantener la jerarquía de determinadas estructuras. Para dar cuenta del ordenamiento de valores y sus relaciones con el sentir.” (Alarcón, 2016: 369).

2) Las personas que habitan las calles como delincuentes: Como se ha revisado con Simmel (2014 [1908]), la poblaciones pobres son percibidas desde la figura de víctima al ser consideradas producto de su medio social, pero también

existe la representación que señala a estas poblaciones como un peligro para la sociedad.

De acuerdo a Pérez R. (2012), la percepción de delincuentes sobre las personas que integran la población callejera, nace de la frecuente relación que existe entre el concepto de marginalidad y peligrosidad (Sacristán, 1994. Citada por Pérez R., 2012). Este enlace emerge de una relación de dominación y control que se expresa en la criminalización de la transgresión de normas jurídicas y sociales que implican las actividades a las que recurren las poblaciones empobrecidas, al ser excluidas del mercado de producción por no contar con los capitales necesarios. Como menciona Pegoraro (s.f.: 208) al citar a Michel Foucault, “el sistema penal administra de manera diferencial los ilegalismos”.

Así, al recurrir a otras estrategias de supervivencia y, por ende, a otra cultura (Pérez JM., 2003) se genera el estigma de las personas de población callejera, desde el cual se consideran personas “diferentes”, “extrañas”, enemigos públicos a los que hay que temerles, pues alteran el orden establecido en la vida cotidiana (Paz, 2013).

El estigma de las personas pobres como delincuentes se refleja en sentimientos como la desconfianza y el rechazo, y en emociones como el miedo; tal como revela la Primera Encuesta Nacional sobre Discriminación en México en el año 2005, “se señala que dos de cada tres mexicanos siente temor o desconfianza cuando “una persona de aspecto pobre” se acerca a ellos” (Olvera y Sabido, 2007: 121). La misma encuesta realizada en el 2013, indica que la primera causa de discriminación en México es la pobreza y que son las personas de población callejera quienes enfrentan en mayor medida dicha discriminación, la cual se refleja en el rechazo social, tal como revela la encuesta: “‘la gente no quiere que se les acerque’, ya que ‘causan desconfianza’, ‘no toleran su olor, ‘piensan que son delincuentes o vagos drogadictos’” (COPRED, 2015).

Esta población, al ser considerada como infractora de códigos jurídicos y códigos sociales, de los cuales también se consideran infractoras de códigos de higiene del cuerpo, también se percibe como una población compuesta de personas enfermas o propensas a la enfermedad. Aunado a ello, las prácticas

frecuentes de consumo de drogas, la posicionan socialmente como una población “peligrosa” (Karneiro et al., 2020). “Estos rótulos conducen a que las relaciones sociales en las ciudades se encuentren mediadas por el miedo, la exclusión y la indiferencia...” (Carneiro et al., 2020: 14).

Como anteriormente se abordó en las notas socio-históricas de la mendicidad, ambas percepciones de la población callejera, nacen de representaciones más antiguas sobre la construcción social de las personas pobres como improductivas para el mercado de trabajo. Por esta razón, se toleró y permitió la práctica de la mendicidad, pero sólo a algunos grupos sociales, en los cuales la presentación del estigma de un ser carenciado e incapacitado para el trabajo era fundamental para la legitimación de la práctica de la mendicidad. De esta manera, a partir de la evaluación de características de vulnerabilidad (edad, sexo, discapacidad, etc.) se determinaba a quien se le permitía la práctica de la mendicidad y a quién no. Esta es una condición que permite la clasificación entre “pobres buenos” y “pobres malos” (Pérez R., 2012: 83).

Siguiendo esta lógica, el “pobre malo” sería identificado como una persona que no tiene, aparentemente, las características de vulnerabilidad, no cuenta con ninguna discapacidad y utiliza el espacio público y la práctica de la mendicidad para vivir de la beneficencia pública (Pérez R., 2012:84); por ejemplo, un hombre joven, que vive en la calle, sin hijos y sin ninguna discapacidad. Estas personas fueron clasificadas como vagabundos, bajo los preceptos de ociosidad y sedentarismo. Esta categoría de pobres representaba un problema para el estado y solían asociarse al peligro:

Bajo distintas formas el vagabundo empezó a sugerir el peligro a partir de la Edad Media. Era como una especie de caleidoscopio que abarcaba simultáneamente a ciertas figuras de la marginalidad, del limosnero, del delincuente, del criminal, del personaje asocial, del anarquista, del loco (Zeneidi- Henry, 2002:22. Citada por Pérez R., 2012: 85).

Actualmente, la imputación de la figura de delincuente a la población callejera también se relaciona con la transgresión del espacio público, de la cual vecinos, transeúntes y usuarios les acusan por el uso que hacen del espacio y del transporte público para pernoctar, realizar actividades económicas informales y

por el mal aspecto que dan a la ciudad (CDHDF, 2014). Según esta lógica, las poblaciones callejeras se perciben "...como una amenaza pública, como perturbadoras del orden establecido, como delincuentes reales o potenciales, como enemigos de la sociedad y sus normas" (Pérez R., 2012: 85).

En la percepción hacia las personas de población callejea como delincuentes reales o potenciales (Pérez R., 2012) se puede apreciar la criminalización atribuida por el estigma de un grupo de personas que no ha seguido las normas establecidas de una forma de vida "normal".

Sobre el aspecto de las personas o poblaciones que se desvían de la norma, Howard Becker (2010) señala que son "los grupos sociales los que crean la desviación al establecer las normas cuya infracción constituye una desviación" (Becker, 2010: 28). De esta manera la criminalización que recae en las poblaciones callejeras emerge, más que por sus formas de vida, por la desviación de las normas sociales establecidas. En palabras de Becker:

la desviación no es una cualidad del acto que la persona comete, sino una consecuencia de la aplicación de las reglas y sanciones sobre "el infractor" [...] Es desviado quien ha sido etiquetado como tal [...]. Vale decir que no pueden asumir que esas personas hayan cometido realmente un acto desviado o quebrantado alguna norma, que un acto sea desviado o no, depende entonces de la forma en que los otros reaccionen ante él (Becker, 2010: 28-31)

Todo lo anterior, permite observar que las emociones que se intercambian en las técnicas de trabajo de la población callejera, no surgen de manera espontánea, nacen del estigma que se produce en la sociedad y se reproduce en las relaciones entre, trabajador callejero³⁶ y receptor de la práctica mendicante.

Desde esta lógica social de las emociones, cabe destacar la influencia de la "cultura emocional" (Hochschild, 1983) que se ha generado a partir de los medios de comunicación, el cine (Pochetti, 2012), las instituciones que trabajan con las poblaciones callejeras (Pérez R., 2012) y las mismas comunidades en la que se asientan los grupos de estas poblaciones, para la reproducción social del doble estereotipo víctima/delincuente y, por lo tanto, de la contradicción emocional compasión/miedo (Pochetti, 2012).

³⁶ El término "trabajador callejero" fue referido por José (39 años), Roberto (40 años) y Fernando (42 años), tres de las personas que conforman la muestra empírica de esta investigación.

Este aspecto se puede notar en el protagonismo que han tenido las personas de población callejera en diversos personajes, como “el robachicos”, utilizados para coaccionar a niños y niñas a que obedezcan las reglas del hogar (García, 2019). A la vez, las representaciones de esta población también han sido utilizadas por la familia y el Estado³⁷ para ejemplificar las consecuencias de no seguir las normas sociales. Tal como describe María Elena García (2019) en “La historia de un lobo que jamás devoro a nadie”. En esta historia, “el lobo” es un hombre de población callejera sobre él cual se relata lo siguiente:

El Lobo era protagonista de buena parte de las historias más oscuras de mi colonia y era un gran auxiliar de las madres que querían advertir a sus hijos de los peligros de las calles: “te va a llevar El Lobo”; “si no te metes ya a la casa, El Lobo te va a encostalar”; “es un robachicos”; “si no estudias vas a acabar como El Lobo”; “¿no quieres comer? Te voy a dejar con El Lobo un tiempo para que veas lo que se siente no tener a nadie que te quiera”.

Así entonces, El Lobo nos daba la lección más dura de todas: nos mostraba que el intenso dolor que la soledad y la exclusión producen, van deformando simbólicamente a las personas hasta que sólo queda de ellas el arquetipo de la maldad (García, 2019).

Por todo lo anterior, se concluye que actualmente la percepción dual sobre “pobres buenos” y “pobres malos” sigue vigente, los rasgos de dicha clasificación se han reproducido social e históricamente en los márgenes de relación de las personas. Dichos márgenes de relación se componen de expectativas socialmente estandarizadas que tenemos del comportamiento y la conducta de las personas (Goffman, 2006: 69).

Estas expectativas se pueden sentir, es decir, determinan la asociación y percepción de emociones en las interacciones cotidianas (Schmitt y Clark, 2006). Así, cuando la persona de población callejera es percibida como víctima, las emociones que movilizaran, estarán asociadas al sufrimiento, la angustia y la

³⁷Un ejemplo de ello es la “Estrategia Nacional de Prevención de Adicciones”, implementada en México en el 2020, la cual difunde y refuerza “estereotipos peligrosos que discriminan a quienes tienen enfermedades mentales, a quienes tienen menos poder adquisitivo, y revictimiza a quienes fueron víctimas de violencia familiar, sexual y de la delincuencia organizada” y a la vez indica el señalamiento y el castigo que merecen estas personas por no haber acatado las normas, reduciendo la problemática a un cuestión individual (Salazar y Zwitter, 2020). Una de las figuras que más utiliza esta campaña para ejemplificar el conjunto de las diversas problemáticas ya mencionadas es la de la población callejera. Véase. <https://www.animalpolitico.com/seguridad-justicia-y-paz/estrategia-nacional-de-prevencion-de-adicciones-cronicas-de-una-estrategia-fallida/> (Consultado el 28 de octubre de 2020).

tristeza, en cambio, cuando la percepción de la persona sea asociada a la figura de delincuente y de peligrosidad, la emoción que surgirá será el miedo.

La función de la construcción social (bipolar) de las poblaciones callejeras puede definirse como un “*dispositivo de regulación*” de las emociones, el cual consiste en un proceso de selección, clasificación y elaboración de las percepciones social y moralmente determinadas y distribuidas (Scribano, 2007: 4).

En el caso de la respuesta a las técnicas de mendicidad, esta dualidad de percepciones y emociones estarán mediadas por elementos de la presentación del trabajo emocional: la apariencia, el discurso y características como el sexo y la edad.

Siguiendo el trabajo de Pérez R. (2012), estos elementos también influyen en la elección para desempeñar determinadas técnicas de mendicidad, por ejemplo, para las niñas y niños que habitan en las calles resultará más efectiva la actividad de “charolear”, pues la representación social de un niño abandonado conmovirá más emociones para recibir apoyo, sin tener que recurrir a otras técnicas (Pérez 2012: 116-117).

1.5.2 Trabajo emocional de las poblaciones callejeras desde la propuesta de Arlie Hochschild y la dramaturgia social en Erving Goffman

La propuesta de gestión emocional y trabajo emocional de la socióloga Arlie Hochschild, es la base para dar cuenta del valor que adquieren las emociones en los intercambios emocionales y económicos, dentro de las relaciones que se dan en las técnicas de trabajo emocional de la población callejera.

Para Hochschild teorizar sobre la sociología de las emociones significa indagar en todo lo sentimos para el resultado de la interacción social (Bericat, 2000). Hochschild Se apega al modelo interaccional³⁸ de Goffman (1959; 1991), por lo cual, explica el valor interactivo de los factores sociales en las emociones; su modelo se inscribe en los argumentos del interaccionismo simbólico y del intercambio social.

³⁸ “El modelo interaccional presupone la biología, pero añade más elementos de influencia social: los factores sociales no entran sólo antes o después, sino interactivamente durante la experiencia de una emoción” (Hochschild, 1983: 211. Citada por Bericat, 2000: 159).

Para Hochschild, la emoción es un “un sentido biológicamente dado, y uno de los más importantes. Como otros sentidos —el oído, el tacto o el olfato—es un medio a través del cual sabemos sobre nuestra relación con el mundo, y por eso es crucial para la supervivencia de los seres humanos en la vida en grupo” (Cuellar, 2019:55). De esta manera, la emoción se presenta como una orientación hacia la acción y hacia la cognición (Hochschild, 2003. Citada por Cuellar), que brinda a los actores un panorama de la realidad en la que se encuentran inmersos. Hochschild resalta la importancia de los contextos socio-históricos en los que se anclan los significados emocionales, específicamente en tres dimensiones: la dimensión normativa, la dimensión expresiva, y la dimensión política (Bericat, 2000).

La dimensión normativa indica que las normas sociales no sólo se aplican a la conducta y al pensamiento sino también a las emociones. Esta característica de la emoción, Hochschild la conceptualiza como “reglas del sentir” (feeling rules). Las “reglas del sentir” implican un control emocional que nace de un control social, el cual define qué debemos sentir, hacia quien se debe dirigir la emoción y en qué intensidad, de acuerdo a la circunstancia. Por ejemplo, “debemos estar alegres en las fiestas y tristes en los funerales” (Hochschild, 1975: 288. Citada por Bericat, 2000: 160). No obstante, las reglas del sentir se modifican de acuerdo a la cultura.

A esta influencia de la cultura sobre las emociones, Hochschild la denominó “cultura emocional”. Es necesario mencionar que Hochschild también señala las propiedades de la estructura social como determinantes en el sentir de emocional. Esta característica se relaciona a la dimensión política, en la cual las emociones están vinculadas a sanciones sociales, así como al entramado de esa misma estructura (Bericat, 2000: 162).

Un claro ejemplo con el que Hochschild ilustra el sentir emocional de acuerdo a las “reglas del sentir”, son las emociones con las que social y culturalmente se diferencia a las mujeres de los hombres. En el caso de las mujeres, la pauta socialmente construida es que una mujer tiene más probabilidades de contener la ira y la agresión; mientras que a los hombres se les asocia, con mayor frecuencia, a la expresión de la ira y al control del miedo y la

vulnerabilidad (Hochschild, 1983: 163). Con este ejemplo, Hochschild (1983) refiere que existen presupuestos emocionales de acuerdo a lo que socialmente se espera de una persona. En este caso será de acuerdo al género. Estos presupuestos tendrán incidencia en la experiencia emocional y las emociones que desencadenen con su interacción en determinado contexto.

El papel que desempeña el sujeto dentro de las “reglas del sentir” estará determinado por su capacidad de sentir las emociones de forma consciente. A esta capacidad Hochschild se refiere como “el yo sintiente” el cual denomina como: “ un yo que puede reflexionar sobre sus emociones y puede darse cuenta de que existen formas de sentir más o menos inadecuadas, dependiendo del contexto en el que se encuentre” (Cuéllar 2019:56).

A partir de esta capacidad del yo sintiente, el sujeto puede actuar sobre sus emociones, de acuerdo al contexto. Esta capacidad de actuación es denominada por Hochschild como “gestión emocional”, y en ella se implican dos formas de gestión. En primer término se encuentra la “elaboración emocional”. Ésta surge y se desarrolla en el contexto privado y se refiere a los cambios emocionales que realiza el actor para ajustarse a los marcos de referencia del contexto y de los tipos de intercambio establecidos. En segundo término, cuando la elaboración emocional se remite al contexto público, por lo general en contextos laborales, la gestión de las emociones se enfoca en recibir algo, más allá de un intercambio emocional (Cuéllar, 2019:58). Es aquí donde Hochschild ubica el “trabajo emocional” como un intercambio en el cual la gestión y la expresión emocional se realiza en aras de acrecentar un valor de cambio:

Aquí se evidencia que el trabajador, sobre todo en determinadas ocupaciones del sector servicios, no vende esencialmente fuerza física, como en los orígenes de la industrialización, ni vende conocimiento o capacidad racional, como en una fase posterior, sino que vende también sus emociones (Bericat, 2000: 164).

El trabajo emocional se compone de dos formas de gestión emocional: en la primera, la persona modifica sus sentimientos reales de acuerdo a lo que previamente se espera de ella, en términos laborales; y en la segunda forma, “las personas adecúan la expresión pero no la emoción real, para que coincida con las expectativas” (Cuéllar, 2019: 58) laborales.

Un ejemplo sobre las implicaciones del trabajo emocional es el estudio titulado *“The Managed Heart. Commercialization of Human Feelings”*, en el cual Hochschild (1983) evidencia los requisitos del trabajo emocional realizado por las azafatas, que trabajan para las compañías aéreas. Dichos requisitos se enmarcan en la relación estructural y social, en el cual las asistentes de vuelo “tienen a veces que soportar los enfados o las bromas de los clientes; tienen que reprimir en todo caso sus propios enfados, y tienen que sonreír y ser amables” (Hochschild, 1983: 127, citada por Bericat, 2012: 163). En este y otros casos, las actividades laborales requieren de un trabajo emocional por parte del trabajador para producir un estado emocional específico en las personas (Cuéllar, 2019: 59). Dicho trabajo y producción emocional tendrán un valor de cambio social y económico.

Es importante mencionar que aunque la mayoría de los trabajos requieren de una gestión emocional, que implica la supresión de la frustración, enojo o miedo; no se puede considerar “trabajo emocional” a cualquier actividad que requiera de gestión de emociones. El trabajo emocional se caracteriza por trabajos que requieren contacto personal con el público, la producción emocional como principal objetivo del trabajo y la evaluación del trabajo mediante el estado de las emociones de las personas a quien se dirige el trabajo (Hochschild, 1983: 154-156).

En los estudios de Hochschild se puede observar una gran influencia de la propuesta de Goffman (1959; 1991), además de que sus estudios se inscribe en el modelo interaccionar, se apega a la propuesta de “orden de interacción” y complementa el modelo de “dramaturgia social” de Goffman (1959) como se puntualizará enseguida.

Goffman define la interacción como “la influencia recíproca de un individuo sobre las acciones de otro cuando se encuentran ambos en presencia física” (Goffman, 1959: 11). Para que emerja un interacción y esta pueda proseguir debe existir un orden de interacción, es decir, un “orden social donde la actividad distinta, de diferentes actores se integra en un todo coherente, permitiendo el desarrollo, consciente o inconsciente, de ciertos fines o funciones globales [...]”. Toda manifestación concreta de orden social debe producirse dentro de un

contexto social más amplio” (Goffman, 1991: 92-93). En el orden de interacción cada actor desempeña un rol, el cual guiará sus conductas a partir de normas sociales previamente establecidas.

Esta concepción del *orden de interacción* será la base para comprender, el rol que ocupan los actores dentro de la mendicidad, las formas de relacionarse y la forma en que utilizan la información y los atributos que se han construido socialmente sobre ellos para desempeñar su rol. Como sostiene Matta (2008: 162) “es necesario reconocer que los actores sociales involucrados no actúan respondiendo mecánicamente a los preceptos morales de su sociedad sino que, en tanto *actuales*, operan cierta manipulación de los mismos, en función de los intereses que los motivan”

Desde las anteriores premisas, Goffman (1959) se refiere a la interacción social como una metáfora teatral, desde la cual cada situación de la vida cotidiana se presenta como un escenario en el que actuamos, es decir, modulamos nuestra conducta y damos una impresión, de acuerdo al rol social que nos corresponde. “En su calidad de *actuales*, los individuos se preocuparán por mantener la impresión de que actúan de conformidad con las numerosas normas por las cuales son juzgados ellos y sus productos” (Goffman, 1959: 137). De esta manera, la impresión se construye con la finalidad de satisfacer las normas morales.

Para Goffman (1959) la actuación de las personas se compone de la información social que transmiten al público. Dicha información se concentra en los siguientes aspectos de la dramaturgia social, y puede ser modulada de acuerdo a la situación:

Fachada: “Dotación expresiva de tipo corriente empleada intencional o inconscientemente por el individuo durante su actuación” (Goffman, 1959: 15).

Escenario (Setting): elementos que proporciona el espacio físico en que se lleva a cabo la actuación. En el caso de las técnicas de trabajo emocional dentro del Metro, el Setting serían: los vagones, las puertas, los pasamanos, la actitud de indiferencia del público usuario, etc.

Fachada personal: se compone de características del actor como: “las insignias del cargo o rango, el vestido, el sexo, la edad y las características raciales, el tamaño y aspecto, el porte, las pautas de lenguaje, las expresiones faciales, los gestos corporales y otras características semejantes” (Goffman, 1959:15). La fachada personal se concentra en la apariencia de la persona y los modales. Estos aspectos nos informan acerca del status social y del rol que el actuante espera desempeñar.

De los elementos de la dramaturgia social, siempre se espera coherencia, por ejemplo: que un actor mendicante se presente con ropa sucia, desgastada, que no permanezca en un sólo vagón como cualquier otro pasajero, que justifique con pruebas evidentes el motivo de su petición, etc.

A partir de la propuesta de Goffman (1959) se considera que los aportes de Hochschild (1983), complementan el modelo dramático en cuanto a la influencia de las emociones en el orden de interacción desde las “reglas del sentir”. En consecuencia, no sólo se espera que cada persona actúe de acuerdo a la situación y el rol que le corresponde sino que también muestre las emociones apropiadas para cada situación y dentro del rol que le corresponde.

Asimismo, las emociones en la interacción social se presentan como elementos que nos permiten generar y sentir las expectativas que tenemos de los demás. Es por medio de las emociones que evaluamos la situación y el actuar de los demás, y al igual que el manejo de la información las emociones también pueden ser moduladas de acuerdo al rol que desempeñemos.

En este sentido, la conducta de los individuos no se orienta calculada y racionalmente al objetivo dramático de la autopresentación en la vida cotidiana (Bericat, 2000). Desde la propuesta de Hochschild (1983) las emociones están orientadas hacia la acción y existe una capacidad de actuar sobre ellas para dar una impresión a los demás, la cual, también influirá en su estado emocional y, por ende, en la dramatización de su respuesta.

Por lo anterior, el presente trabajo pretende observar los elementos relacionados a la realización dramática a partir de la exposición del estigma en las técnicas de trabajo emocional de las personas de población callejera dentro del

Metro, desde la información social que presentan hasta la modulación y expresión de emociones que emergen de la dualidad del estigma víctima/delincuente, como el miedo y la compasión, para generar una impresión y una emoción en el otro.

Es importante mencionar la influencia de la cultura emocional de la población callejera para la gestión de emociones que realizan en las técnicas de trabajo emocional; en dicha cultura, el consumo de sustancias psicoactivas es utilizado para manejar sensaciones y emociones como el frío, el dolor, la vergüenza y la tristeza. Otra de las características de la cultura emocional, dentro de las técnicas de trabajo, es el reconocimiento de las habilidades desarrolladas para evadir las inseguridades que algunas técnicas implican, como el faquir y la barra, este reconocimiento frecuentemente se expresa con la valentía y el orgullo que emerge de la fortaleza de sobrevivir a situaciones de riesgo (Pérez A. 2012; Estrada, 2020) mientras que la tristeza y la depresión son emociones que tratan de evitar. Estos aspectos demuestran que la dimensión social y cultural es la base que brinda, la posibilidad de sentir o de suprimir emociones (Sabido, 2019).

Así también, se propone observar el efecto emocional en la respuesta del público usuario del Metro, teniendo en cuenta que todas las personas actuamos personajes e interactuamos con la interpretación de otros personajes (Hochschild, 1983), tal como señala Goffman “en el escenario el actor se presenta, bajo la máscara de un personaje, ante los personajes proyectados por otros actores [...], el papel que desempeña un individuo se ajusta a los papeles representados por los otros individuos presentes, y sin embargo estos también constituyen el público” (Goffman, 1959: 2). Así, las y los usuarios del Metro se presentan como el público espectador de las técnicas de trabajo, pero también se conforman como actores que responden de acuerdo al orden de interacción dentro de los vagones del Metro, en el cual las pautas más comunes de interactuar se ubican desde una figura anónima e impersonal.

De este modo, la regla emocional en los vagones del Metro es la apatía que se expresa en la evasión del cruce de miradas y la represión de emociones, como el disgusto, desencadenado por sucesos extraordinarios (que llamen la atención)

(Castañeda L., 2017), tal es el caso de las diversas técnicas de trabajo emocional que desempeñan diferentes poblaciones.

Lo anterior no quiere decir que los usuarios, no experimenten emociones ante lo que sucede en sus viajes y que no puedan expresarlas o actuar sobre ellas, pero la regla que predomina, como pauta para mantener el orden, es la neutralidad afectiva (Bericat, 2000: 161) que emerge de las formas de socializar en los contextos urbanos; una regla que se apega a la *actitud blasé* (Simmel, 1986) como un mecanismo para sobrellevar la carga emocional que implica vivir y movilizarse en la Ciudad de México.

Es necesario resaltar que el orden de interacción que se mantiene dentro de los vagones de Metro, también se nutre de reglas de sentir y de expresar emociones (Hochschild, 1983). Así, el público espectador reacciona de forma discreta (en su mayoría con la limosna) ante la conexión entre sus emociones y las situaciones que socialmente se han definido como acreedoras de tristeza, miedo o ambas (Matta, 2008), pero a la vez, mantendrá una actitud de indiferencia.

A partir de lo anterior, la propuesta de trabajo emocional de las poblaciones callejeras dentro del Metro de la Ciudad de México, se encamina al intercambio emocional, bajo el supuesto de que las emociones son dadas y retribuidas socialmente (Matta, 2007). En este intercambio de afectos, las personas de población callejera gestionan, otorgan y despiertan emociones, cargadas de significado para el público usuario del Metro, quien también responderá con emociones, que en su forma material, se expresan en lo que usualmente se conoce como “dativa” o “limosna”.

1.5.3 El debate entre mendicidad y trabajo

A partir de la anterior propuesta para denominar trabajo emocional a las diversas tipologías de mendicidad que desempeñan las personas de población callejera dentro del Metro de la Ciudad de México, es pertinente comentar que en los estudios sobre las actividades económicas de esta población, se ha detectado una tensión, entre lo que social y normativamente se percibe como trabajo y lo que las poblaciones significan como trabajo: para la academia y la sociedad es

mendicidad las actividades que las poblaciones callejeras significan como trabajo. Incluso, algunas personas de la población callejera rechazan ser parte de lo que socialmente se percibe como mendicidad o mendicidad disfrazada (Pérez R., 2012; Estrada, 2020).

Por este motivo, antes de continuar con la propuesta teórica, es necesario indagar en las diferentes concepciones que se tienen sobre las actividades económicas y emocionales de esta población.

Para iniciar, se retomara el concepto de trabajo de Karl Marx, un autor clásico en los estudios de sociología y economía, quien consideraba que el trabajo distingue al ser humano de otros animales, ya que el ser humano al estar dotado de conciencia, cuenta con la capacidad de ligar esta conciencia con sus acciones. Así, el trabajo se expresa como una facultad exclusiva del ser humano, a partir de la cual, se apropia de la naturaleza, y la transforma mediante la producción de objetos (comida, ropa y alojamiento) (Bencomo, 2008), o sea la producción de bienes utilizables para la sociedad.

Específicamente, en el modelo económico capitalista “a medida que la propiedad y la división del trabajo se desarrollan el trabajo pierde su carácter de expresión de las facultades del hombre; el trabajo y sus productos asumen una existencia separada del hombre” (Fromm, 1970: 33). En este sentido, Marx ubica en el proceso de trabajo, un intercambio en el que el trabajador se encuentra alienado e intercambia su fuerza de trabajo por un salario. Dicho salario no es equivalente al valor de la fuerza de trabajo del trabajador; de ahí surge el concepto de plusvalía (ganancia en términos no de valores sino de precios) (De la Garza, s.f.).

A partir de los planteamientos de Marx y de su influencia en los estudios del tema laboral “el prototipo de trabajo era el industrial, en el que se generaba un producto material separado del trabajador y de su subjetividad” (De la Garza, s. f.). Del anterior prototipo quedaban fuera los trabajadores por cuenta propia, el trabajo de servicios y los trabajos que se consideran informales.

La propuesta de Hochschild sobre el trabajo emocional en 1983, es la primera en introducir las emociones relacionadas al campo laboral, estableciendo

que “las emociones se compran y se venden y que las gerencias amoldan esa emoción en sus empleados...” (De la Garza, s.f.: 14). Esta propuesta abrió un concepto más amplio de trabajo y un campo de estudio en el que se involucran las teorías del trabajo y las teorías sociales (De la Garza, s. f.).

A partir de este nuevo campo de estudio, propuestas como la de “trabajo no clásico” de Enrique De la Garza (2011), se han enfocado en el estudio de la producción inmaterial y la implicación de la subjetividad y el trabajo, o sea, la producción de bienes simbólicos.

La propuesta de “trabajo no clásico” se enraíza en los planteamientos de Marx, quien “acuñó el concepto de *producción inmaterial*, para referirse a aquella en la que la producción, la circulación y el consumo están comprimidos en un sólo acto, como en su ejemplo de la obra de teatro en vivo” (De la Garza, s.f.:7). En efecto, el “trabajo no clásico”³⁹ se enfoca en una producción simbólica que puede ser objetiva, cuando lo que se produce se separa del productor, por ejemplo, un libro o un software; o una producción subjetiva, en la cual la interacción entre productor y comprador cumple un papel central, y la producción simbólica no puede trascender más allá del espectador, por ejemplo, en una obra de teatro:

en un sólo acto se produce el espectáculo (que no es sino una configuración de símbolos que adquieren significados para los espectadores), al mismo tiempo se circula como mercancía hacia los compradores que son los espectadores y se consume en el mismo teatro por estos. Es decir, la producción simbólica, que es la Obra, termina subjetivándose en el espectador y no puede ni almacenarse ni revenderse” (De la Garza 2020:3).

Para De la Garza, ya sea en la producción inmaterial objetiva o subjetiva, siempre se asocia a algo físico- material, como el escenario del teatro, el libro, o en el caso de esta investigación podrían ser los vidrios y la camisa que utilizan los faquires en su “show”. No obstante, a pesar de ser elementos de producción indispensables, “esta parte de su valor no es lo que lleva a ser comprado sino su contenido simbólico” (De la Garza, 2020:3). Es así como el “trabajo no clásico” se

³⁹ De la Garza (s.f.) ubica tres formas de trabajo no clásico “que pueden presentarse por separado o combinadas, incluso con el clásico”: a) trabajo interactivo, b) trabajo de producción de símbolos, c) “trabajos que requieren del trabajo del cliente para que este reciba el servicio” (De la Garza s.f.: 9). En general el concepto de trabajo no clásico abarca la producción y reproducción de símbolos y “su capacidad de incorporar valor depende, en parte, de sus cualidades físicas pero también simbólicas” (De la Garza s.f.:9).

concentra en la generación de intercambios simbólicos que surgen de la interacción entre sujetos; en la cual el sujeto que produce el trabajo se encarga de crear símbolos comprensibles por el otro, éstos se producen a través de dimensiones emocionales, morales y estéticas (De la Garza, 2020:4).

El enfoque de “trabajo no clásico”⁴⁰, abona a la propuesta para observar las diferentes tipologías de mendicidad de la población callejera como un trabajo, puesto que, como se ha señalado, algunas de estas tipologías se combinan con actividades que forman parte de un espectáculo (show), por ejemplo, el faquir, las acrobacias en los pasamanos y cantar. Estas actividades implican la producción y el manejo emocional, corporal y del discurso, encaminados a la generación de símbolos que expresan las características de la vida en la calle. Estos elementos pueden ser comprendidos -gracias a las emociones que producen- y, por lo tanto, consumidos por el público usuario en el momento de la interacción. Desde esta lógica, las actividades que se inscriben en la tipología de mendicidad encubierta y mendicidad disfrazada, podrían incluirse dentro del enfoque de “trabajo no clásico”.

Otro de los estudios que demuestra la inclusión de las actividades de poblaciones callejeras, dentro de la categoría de trabajo, en este caso de trabajo emocional, es el estudio de Serna (2019), quien problematiza sobre las actividades económicas dentro del Metro de la Ciudad de México, con el concepto de “mercado popular⁴¹” para referirse a las actividades económicas desarrolladas por las clases populares “en espacios que no son ni industrias, ni empresas, sino que, algunos de ellos, son espacios públicos” (Serna, 2019).

Para Serna, las diversas técnicas de mendicidad se inscriben en el trabajo emocional, desde el cual, las personas mendicantes movilizan e intercambian emociones con el público usuario del Metro, mediante la exhibición de signos de carencia, que les legitiman como “pobres merecedores”, con el objetivo de recibir retribuciones materiales (Serna, 2019) a cambio. Desde esta propuesta, aunque

⁴⁰ En América Latina la propuesta de “trabajo no clásico” se vincula estrechamente con trabajos no asalariados, con la informalidad (De la Garza, 2012).

⁴¹ Serna se basa en el trabajo “¿Qué son las clases populares? Los modelos europeos frente al caso español del siglo xix. Historia Social” de Clara Lidia (1997) para señalar la división de actividades laborales por clase social.

algunas técnicas de mendicidad incluyan el ofrecimiento de un show o un producto, lo que promueve el intercambio (lo que se vende) son las emociones que surgen a partir de la exhibición del estigma.

Los planteamientos de Serna resultan fundamentales para esta investigación, pues no sólo se enfocan en la mendicidad como una actividad emocional, también abren una nueva perspectiva para mirar a la mendicidad como un fenómeno social que descansa en el intercambio. Las características de la mendicidad como intercambio social se abordaran con mayor detalle en el siguiente apartado.

El trabajo de Araceli Pérez (2012) titulado “Adolescentes faquires” es otro de los estudios que aborda el tema laboral de la población callejera, y que se adentra al debate sobre considerar, o no considerar, como trabajo a dichas actividades. Pérez A. (2012) identifica que el tema de discusión radica en tres formas de concebir la realidad: desde la concepción de las personas que practican la actividad, desde la concepción social, y desde la concepción gubernamental⁴², esta última inspira en las bases de la economía política. De esta forma, Pérez A. ubica dos esferas que concentran las percepciones de trabajo y añade una más:

- 1) El trabajo regulado por el Estado a través de instituciones, y aceptado socialmente.
- 2) El trabajo reconocido por la sociedad y no reconocido ni regulado por el Estado. Aquí se ubican los empleos que se consideran informales.
- 3) Existe una tercera dimensión que no es regulada por el Estado y no es aceptada socialmente, se considera que no existe un intercambio de bienes y servicios. En estas actividades [aparentemente], sólo los que ofrecen el

⁴² De acuerdo a los criterios de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (2005: 17), las actividades que se encuentran dentro de la mendicidad y la mendicidad disfrazada no son clasificadas como actividades económicas, ni siquiera como actividades de ocupación. La ENOE ubica a estas actividades en las transferencias intrahogares, donde también se encuentran las remesas.

Sobre la definición de las actividades que realiza la población callejera y el significado que esta población le atribuye, Ruth Pérez (2012) comenta que en el 2005 el INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía) “se vio confortado al problema de la distinción por parte de las personas interrogadas entre “mendicidad disfrazada” y “actividades económicas”. Las personas encuestadas afirmaban contar con un empleo, mientras que la actividad económica no era reconocida como tal” (Pérez R., 2012:120).

servicio salen beneficiados. En la tercera dimensión se encuentran actividades como el faquir, limpia parabrisas, las acrobacias en los pasamanos del vagón, etc.

Desde este panorama, las actividades que pertenecen a la tercera dimensión no son aceptadas socialmente como un trabajo, ya que se encuentran desligadas del sistema de producción y aparentemente no existe un intercambio de bienes y servicios.

Bajo la propuesta de la existencia de una tercera dimensión de trabajo, Pérez A. (2012) interpreta las significaciones de un grupo de adolescentes faquires, desde la “concepción estructural de la cultura”, desarrollada por John B. Thompson (1993), para quien los fenómenos culturales se consideran como formas simbólicas en contextos estructurados. Desde este enfoque, existe una producción de formas simbólicas del faquir, de acuerdo a los capitales económicos, culturales y simbólicos con los que cuentan los adolescentes que realizan la actividad. El valor de estas formas simbólicas en ocasiones puede diferir del valor que le otorguen los receptores, esto se debe a que “las formas simbólicas se desarrollan dentro de una sociedad donde existen desigualdades sociales y económicas. “El faquirear como una forma simbólica tiene significados diferenciados, dependiendo del lugar que ocupe quien lo observa y quien lo realiza” (Pérez A., 2012:205).

De esta manera, la posición del adolescente faquir se nutre de la exclusión social y laboral. Sólo desde estas condiciones los adolescentes perciben el faquir como un trabajo al cual tienen acceso, en el que existe la intención de llamar la atención, de interactuar, de ser visibles e insertarse a la sociedad, de existir (Pérez A., 2012).

Los planteamientos de Pérez A. (2012) sobre la construcción de formas simbólicas se adecúan al enfoque que se pretende dar a las actividades que histórica, social y conceptualmente se conciben como mendicidad. Por lo tanto, es de interés abordar el tema (en un primer momento) desde la percepción de las personas involucradas y la construcción de sus significados o, lo que desde la antropología se denomina como “emic”.

Más que preguntarnos si la mendicidad es o no es un trabajo, la cuestión radica en conocer, cómo un grupo poblacional, ante sus condiciones de vida y ante su rechazo en los intercambios económicos y sociales convencionales, se inserta en las dinámicas de la sociedad mediante la práctica de mendicidad, la cual es configurada como un trabajo emocional.

Por otra parte, se considera que es importante estudiar las actividades socioeconómicas que realizan las personas de esta población, desde la comprensión de las circunstancias históricas y sociales por las cuales han sido arrojadas a la vida en condiciones de miseria, a la vez, se propone resaltar la agencia de las personas ante las adversidades de vivir en la calle, un claro ejemplo de esta agencia son las habilidades emocionales y las significaciones que han construido sobre el trabajo.

De lo anterior, se puede observar, que dentro de la significación simbólica que las personas han otorgado a la calle como un hogar y a las personas que forman parte de su grupo como una familia (Martínez, 2018), también se encuentra la significación de las actividades económicas como un trabajo que les permite incluirse a contextos de los que han sido excluidas, organizarse, obtener identidad y obtener recursos; por medio del uso de redes de solidaridad, las cuales representan las estructuras sociales que permiten sobrevivir a la población callejera (Alder de Lomnitz, 2016: 71). Para hacer uso de estas redes, las poblaciones aplican una variedad de técnicas que se enmarcan en el “trabajo emocional”.

Por lo tanto, la propuesta de “trabajo emocional de personas de poblaciones callejeras” se define como: cualquier actividad que dote de ingresos socioeconómicos y materiales a las personas de población callejera, a partir de la producción emocional que desencadena la exposición del estatus de habitante de calle y las mismas características por las que anteriormente han sido excluidas del sistema de producción, mediante la solicitud de apoyo (en su mayoría pecuniario o alimentario) en espacios públicos.

1. 6 El que no da también da: intercambio social en el trabajo emocional de las personas de población callejera

A partir de la concepción de Simmel (2014 [1908]) sobre la acción recíproca como la base de la existencia de la sociedad; de los aportes del trabajo de Matta (2007; 2008) sobre el valor de intercambio de emociones como la lástima, y de la propuesta que se realiza en esta investigación sobre las diversas tipologías de mendicidad como técnicas de trabajo emocional, se concibe que la forma en la que la población callejera logra insertarse a las interacciones cotidianas de la sociedad es a partir del intercambio, pero no necesariamente en términos materiales, sino a partir del entrelazamiento en la acción recíproca (Simmel, 2014 [1908]). Tal como señalan Sabido y Zabudovsky (2014: 29):

No es casual que para Simmel el *intercambio* sea la forma más pura de acción recíproca, mas no sólo el que tiene carácter económico, en el que muchas personas, aun sin conocerse entran en relación, sino también en toda acción que implique el determinarse mutuamente; desde una conversación hasta el intercambio de miradas llevan la impronta de la reciprocidad (Sabido y Zabudovsky, 2014: 29).

Son las acciones recíprocas las que Simmel (2014 [1908]) analiza desde las formas de socialización, sobre las cuales propone un análisis metodológico que se basa en la distinción de la forma y el contenido de la acción. De esta manera, el contenido se refiere a los motivos que nos impulsan a relacionarnos en determinadas formas, “incluso necesidades fisiológicas que nos impulsan a relacionarnos con otros” (Sabido y Zabudovsky, 2014: 29); mientras que la forma de socialización:

se presenta cuando al establecer relación con los otros, somos generadores de efectos y a la vez receptores de influencias; la forma es el mutuo a determinarse pues con nuestras acciones influimos a los demás y sufrimos las consecuencias de los otros, hacemos y padecemos afectamos y somos afectados al mismo tiempo (Sabido y Zabudovsky, 2014: 29)

Cabe destacar que para Simmel, la reciprocidad en los intercambio sociales puede ser simétrica o desigual (Sabido y Zabudovsky, 2014: 30). Por ejemplo, cuando la reciprocidad es simétrica, una de las formas en que se manifiesta es la gratitud, en ella “las personas mantienen un vínculo de agradecimiento con aquellos que han otorgado una dádiva material o simbólica” (Sabido y Zabudovsky, 2014:30). En el

caso de la reciprocidad asimétrica, una de las formas de socialización que se presenta es la subordinación, aquí “el mando depende de la obediencia del otro” (Sabido & Zabludovsky, 2014: 30).

A partir de “la proposición científica de la existencia social de Georg Simmel (2014 [1908])” (Sabido y Zabludovsky, 2014:30), se considera que las emociones se pueden detectar en el contenido y la forma social (Sabido, 2016). Por lo tanto, las emociones se presentan como lo que motiva el intercambio, como lo que se intercambia y como el resultado del intercambio.

Cuando las emociones se presentan como el resultado del intercambio, estas se conciben como formas de segundo orden, las cuales contribuye al mantenimiento de la forma social. Por ejemplo, la compasión como el resultado de diversas emociones que desata el intercambio en la mendicidad, se presenta como una forma de segundo orden que mantiene a la solidaridad como forma social y que evita el resultado de otras formas sociales (Sabido, 2016).

Para hablar de acción recíproca en la mendicidad, es preciso mencionar que la persona de población callejera es quien otorga la posibilidad del intercambio, mediante la entrega de un discurso biográfico y de una actuación que se inscribe en una situación, socialmente definida como situación de sufrimiento (Matta, 2007), carencia y necesidad. De esta manera, se puede ubicar que el canal de entrega y recepción se encuentra en las emociones. Esto quiere decir que la persona mendicante entrega emociones, como tristeza, miedo, lástima, entre otras, con el objetivo de recibir emociones (materializadas en dinero, comida u objetos) y con la posibilidad de responder a estas emociones.

Serna (2014) plantea que el acto mendicante se expresa como una acción de afecto sobre el “donador”. Esto representa un ofrecimiento verbal y corporal que inicia el intercambio y que se encamina a provocar sentimientos y juicios morales (Serna, 2014). En efecto, sin la presentación del acto mendicante no existe posibilidad de intercambio.

Por consiguiente, se puede afirmar que en la mendicidad ambos actores involucrados se relacionan a partir de la afectación mutua, tal como a continuación señala Simmel (2014 [1908]) sobre el tema de las donaciones:

En general. La donación es una de las funciones sociológicas más considerables. Si en la sociedad no se diera y recibiera constantemente –aun prescindiendo del intercambio- no habría sociedad. Pues dar no es, en modo alguno, la simple acción de uno sobre otro, sino que posee justamente el carácter que exige la función sociológica, a saber: la acción recíproca. Por cuanto el otro admite o rehúsa, produce en el primero una reacción muy determinada. La manera como admite la dádiva, agradeciendo o sorprendido, contento o insatisfecho, humillado o elevado por ello todo esto produce un efecto en el donante, efecto decisivo, si bien inexpresable, y los efectos y medidas determinadas. A si pues, la donación es, por si misma, aun sin recibir nada a cambio, una acción recíproca (Simmel, 2014 [1908]: 578-579).

Este fragmento indica los afectos y los efectos que surgen en el acto de dar, aun sin recibir una respuesta material, pues de acuerdo a Simmel (2014 [1908]), también el acto de rechazar lo otorgado se presenta como una respuesta recíproca que determina la forma de socialización.

En el presente caso, las personas que realizan alguna técnica de trabajo emocional, otorgan un discurso y un “show” (técnicas como el faquir, la barra y cantar) con la intención de afectar a los usuarios, quienes responderán de acuerdo a las emociones recibidas y las devolverán ya sea con emociones como la compasión en forma material, o con el rechazo hacia la técnica, éste último también se expresa como una forma de respuesta y de afecto sobre quien ejerce la técnica.

Sobre el papel que desempeña la persona mendicante como promotora del intercambio, Simmel (2014 [1908]: 475) señala que “el que recibe la limosna da también algo; de él parte una acción sobre el donante y esto es justamente lo que convierte la donación en una reciprocidad, en un proceso sociológico”, pero ¿qué es ese algo?

Simmel (2014 [1908]) indica que –desde una lógica religiosa- además de la salvación del alma que produce la mendicidad, “el pobre” aporta a las finalidades de la colectividad cuando por medio de la limosna se logra impedir que éste haga uso de medios violentos para acceder a recursos económicos. En ese sentido, la colectividad también recibe del pobre una reacción que se inscribe en mantener el orden social.

Algo que Simmel (2014 [1908]) deja en claro sobre los intercambios sociales es que lo que se intercambia no son objetos materiales, y que aceptar

algo lleva la obligación de devolverlo. Este aspecto se enraíza en las obligaciones morales de la sociedad y toma la forma de sentimientos como la solidaridad y la gratitud, los cuales se presentan como lazos sociales que permiten la vida en sociedad.

Si bien para Simmel (2014 [1908]), las emociones no aparecen como uno de sus ejes de estudio, su propuesta analítica sobre las acciones recíprocas, y específicamente el aporte sociológico de la construcción de “el pobre”, permiten emprender el punto de partida de esta investigación, para observar el intercambio de afectos que se teje en el trabajo emocional de las poblaciones callejeras, es decir las emociones con las que ambos actores se entrelazan en la mendicidad.

1.6.1 Marcel Mauss y el intercambio social

En este apartado se indagará sobre la noción de intercambio propuesta por Marcel Mauss (1979), en la cual el acto de dar y las relaciones sociales que surgen y se mantiene en el intercambio, cobran mayor relevancia que la materialización de éste. De tal forma, los intercambios en la sociedad representan un contrato simbólico mediado por normas morales, las cuales descansan en el principio de reciprocidad como “uno de los bloques sobre los que se levanta nuestra sociedad” (Mauss, 1979: 158).

En comparación con la economía capitalista, en la que los intercambios se ubican desde la producción, la acumulación y el consumo; Marcel Mauss (1979) reflexiona sobre los intercambios de las sociedades primitivas de Australia y de Norteamérica, éstos se asienta en la donación, el derroche y el obsequio, y su principal objetivo consisten en la obligación del regalo entre clanes, familias y tribus (Matta, 2007).

En este régimen se intercambian grandes festividades, banquetes, obsequios y ritos, en ellos “la circulación de riquezas es sólo uno de los términos de un contrato mucho más general y permanente” (Mauss, 1979: 160). A este sistema de intercambio, Mauss (1979: 160) lo denomina como “sistema de prestaciones totales”, pues consiste en un intercambio aparentemente voluntario e individual, pero en el fondo se rige por un interés y una obligación moral y colectiva que abarca sistemas religiosos, jurídicos, económicos y políticos en los

cuales existen múltiples contactos y, por lo tanto, múltiples relaciones de compromiso.

El carácter voluntario, por así decirlo, aparentemente libre y gratuito y, sin embargo, obligatorio e interesado de esas prestaciones; prestaciones que han revestido casi siempre la forma de presente, de regalo ofrecido generosamente incluso cuando, en este gesto que acompaña la transacción no hay más que ficción [...] en el fondo lo que hay es la obligación [...] (Mauss, 1979:157).

Sobre la obligación moral del intercambio, Mauss ubica tres momentos en los que ésta se hace presente: en el dar, en recibir y en devolver el don. Es mediante la obligación moral que los grupos estabilizan sus relaciones. Por el contrario, “negarse a dar, como olvidarse de invitar o negarse a aceptar, equivale a declarar la guerra, pues es negar la alianza y la comunión” (Mauss, 1979: 170).

Es desde este sistema de intercambios que las colectividades satisfacían intereses comunes e individuales sin recurrir a las armas. De este modo, el clan, la tribu y los pueblos mantenían un orden social en el que se oponían sin masacrarse, “este es uno de los secretos perpetuos de su solidaridad y de su sabiduría” (Mauss 1979: 262).

Para estudiar este tipo de intercambios en los que se intersecan bienes individuales y colectivos, Mauss (1979) se refiere este fenómeno como un “hecho social total”, en el cual los intercambios morales surgen a partir de la interacción de individuos. Sin embargo, en el fondo de esta interacción se pone en juego la totalidad de la sociedad: aspectos morales, religiosos, jurídicos, económicos, políticos; incluso estéticos, con las representaciones dramáticas de los rituales que se hacen entre grupos (Mauss, 1979: 258).

En el caso del trabajo emocional de las poblaciones callejeras, la relación de diversas dimensiones que analiza Mauss (1979), desde el hecho social total, implica estudiar las emociones en un estado dinámico, desde el cual “la sociedad y los hombres toman conciencia sentimental de sí mismos y de su situación vis a vis con los demás [...] cuyas ideas y sentimientos son en general interpretación y no el motivo” (Mauss, 1979:260). En consonancia con la propuesta teórica de la sociología de las emociones, el enfoque de hecho social total permite observar que las emociones en la mendicidad se rigen por valores sociales y religiosos;

implican códigos socialmente establecidos sobre el estigma de la población callejera; existen en relación con los otros y desencadena efectos sociales, no sólo en la persona.

Desde esta lógica, son las sociedades las que definirán el valor de las situaciones que merecen la unión de sus partes mediante el intercambio (Mauss, 1979). Un claro ejemplo, son los valores simbólicos que las sociedades arcaicas otorgaban, desde una dimensión religiosa, al sentido espiritual de la obligación de responder a un regalo. Este valor espiritual significaba una relación entre las almas, en la cual “ofrecer una cosa a alguien es ofrecer algo propio”. En consecuencia de estas valoraciones los individuos y las comunidades quedaban constantemente implicados (Mauss, 1979: 168).

Estas concepciones del acto de dar, responden al planteamiento que se propone sobre el trabajo emocional de las poblaciones callejeras, como un intercambio en el que ambos polos de la relación se encuentran en una posición previamente definida y se vinculan a partir de la iniciativa y la entrega de “algún dispositivo de su posesión” (Matta, 2008: 4).

Con base en esta postura, se retoman los trabajos de Matta (2007; 2008) quien, a partir de la propuesta de intercambio social de Marcel Mauss (1979), señala que en el intercambio lástima-limosna, la lástima “se encuadra en el acto de dar, ya que por estar basada en una narrativa biográfica mantendrá siempre algo de la persona que la da”. (Matta, 2008: 6).

A partir de identificar las implicaciones morales y el papel que cada actor juega en la mendicidad, se concibe el concepto de intercambio como un contrato social en el que los actores involucrados se relacionan a partir de la entrega y el despertar de emociones, las cuales obtienen un valor de intercambio, previamente asignado. En dicho contrato existen intereses y retribuciones en ambos polos de la relación y, la mayoría de las veces, se expresa con la materialización de sentimientos de orden moral, como la solidaridad.

La propuesta de Mauss (1979) resulta fructífera para analizar las articulaciones morales del trabajo emocional de la población callejera, y para resaltar que los usuarios del Metro, de forma voluntaria o involuntaria, también

funcionan como receptores y no sólo desempeñan el papel de donadores. Aunado a la obligación moral que desata la expresión material de las emociones en la mendicidad, existen otras posibilidades de respuesta en las cuales las emociones no se materializan. No obstante, también se puede detectar el despertar de la obligación moral de responder a las técnicas de trabajo emocional ofrecidas. Esta afirmación se puede observar en el siguiente fragmento de las observaciones realizadas por Marc Augé (1998) en el Metro parisino:

Con los mendigos sin voz y sin mirada⁴³, la obligación de devolver se transforma en pura obligación de dar, y aquí lo más importante no es el hecho de que sean pocos los que en realidad dan, sino el hecho de que todos, o muchos, se sienten, por lo menos fugazmente, cuando no dan nada, obligados a explicarse a sí mismos la razón de su abstención... (Augé, 1998: 38).

Son justo este tipo de obligaciones morales las que Mauss (1979) resalta en los intercambios de las sociedades arcaicas, y extiende a las sociedades actuales, en las cuales no ha existido ni existe una economía natural (Mauss, 1979: 159); libre de relaciones morales; que no se rija por jerarquías, roles políticos y valores simbólicos. Esta permanencia del intercambio como un hecho social total es descrita por Mauss (1979: 246) de la siguiente manera:

...las cosas tienen todavía un valor sentimental además de su valor venal [...] Tenemos otras morales además de la del mercader; todavía hay gentes y clases que se conservan en las costumbres de otros tiempos, costumbres a las que todos nos sometemos, al menos en algunas épocas o en algunas ocasiones del año.

La propuesta de Mauss (1979) permite observar que los actores poseen un sentido de sí mismos, pero también de los demás, de la realidad social, desde la cual se vinculan a partir de códigos y emociones morales (Mauss, 1979:159); “no hablamos ya de términos legales, hablamos de hombres porque son ellos, es la sociedad, son los sentimientos del hombre de carne y hueso los que han actuado siempre en todas partes (Mauss, 1979: 250”).

⁴³ Augé se refiere a los mendigos sin voz a las personas que piden dinero mediante de carteles, en los cuales argumentan el motivo de su petición, sin uso de la narrativa oral. Los mendigos sin mirada son las personas invidentes o las que usan gafas oscuras y piden dinero (Augé, 1998: 38).

1.6.2 Teorías emocionales del intercambio social

En este apartado se desarrollara la propuesta de Edwar J. Lawler y Shane R. Thye (2006) y de Cristopher Schmitt y Candace Clark (2006), quienes abordan la función de las emociones en los intercambios sociales, desde el enfoque teórico de la sociología de las emociones.

Desde esta perspectiva, las relaciones sociales se alejan del modelo instrumental y racional (Lawler y Thye, 2006), ya que cobran valor para los actores de acuerdo a las emociones desencadenadas y sentidas en los intercambios. Éstas, a su vez, son determinadas por elementos como la identidad, el apego al grupo, el poder y status que adquiere cada actor dentro de una unidad social (relación, grupo, organización, etc.) (Lawler y Thye, 2006), los valores de grupo y el grado de vulnerabilidad de sus integrantes (Schmitt y Clark, 2006); además de la fuerte articulación que existe entre las emociones intercambiadas y la producción de orden social, de acuerdo a las situaciones en la que se presente el intercambio (Hochschild, 1983; Lawler y Thye; 2006; Schmitt y Clark, 2006).

Por su parte Lawler y Thye (2006) proponen la incorporación de la dimensión emocional, ante la predominante presencia de la función material en las teorías del intercambio social, desde las cuales las recompensas se presentan como el motivo de interacción y permanencia de los actores en una relación.

Al igual que Simmel (2014 [1908]) y Mauss (1979) Lawler y Thye (2006) consideran que existen premisas morales que une a los actores en el intercambio y que son la emociones producidas en las relaciones sociales, las que motivan la permanencia y la cohesión a partir de los intercambios.

Lawler y Thye (2006) ubican la dimensión emocional de los intercambios en tres momentos: (1) las emociones se presentan como elementos integrales del contexto social, aquí hacen alusión a la existencia previa de las reglas del sentir (Hochschild, 1983); (2) se presentan como características del proceso del intercambio y; (3) como resultado del intercambio social.

A partir de lo anterior, la propuesta de Lawler y Thye (2006) se encamina a develar que las personas no solamente son calculadoras, racionalmente, por el refuerzo o la recompensa en el intercambio, sino que generan emociones que

dotan de valor a las relaciones y, en consecuencia, se genera compromiso y solidaridad dentro de las relaciones sociales (Lawler y Thye, 2006).

Para Lawler y Thye las emociones son un objeto de expresión de valor simbólico de la afiliación con otros y una fuente importante de identidad social o personal (Collins 1981; Lawler 2001; 2003. Citados por Lawler y Thye, 2006) que generan “interdependencias entre los actores. Estas interdependencias son la base de los patrones de intercambio, es decir cuando los sujetos deciden con quien intercambiar, lo que deben intercambiar y en qué términos” (Lawler y Thye, 2006: 300).

Si bien la propuesta de Lawler y Thye no abandona el supuesto que rige las teorías del intercambio social, (en las cuales el objetivo de los intercambios se orienta a obtener resultados de la interacción social), su objetivo es “demostrar que los resultados del intercambio producen emociones y estas emociones afectan el orden (es decir, la cohesión, el compromiso y la solidaridad) en las relaciones” (Lawler y Thye, 2006: 307).

Desde esta lógica, lo importante no es que las emociones existan en los intercambios, sino a lo que se atribuyen, es decir, a uno mismo, al otro, o a una unidad social.

Lawler y Thye (2006) Definen las emociones como: “eventos internos que ocurren en un actor y que derivan de condiciones o eventos externos al actor (por ejemplo, el comportamiento de otros, resultados del intercambio, contexto social, etc.)” (Lawler y Thye, 2006: 295).

Cuando las emociones son positivas⁴⁴ se enfocan al éxito de la realización de una tarea en conjunto y se atribuyen a la unidad social, existe un apego afectivo. Las emociones positivas surgen de elementos como la identidad, por ejemplo, cuando los miembros de la unidad social comparten alguna característica en común (Lawler y Thye, 2006) es probable que se movilice la empatía a partir de

⁴⁴ A partir de la propuesta de Weiner (1986), Lawler y Thye (2006) señalan la distinción entre emociones globales o sentimientos y emociones específicas. Las emociones globales son estados positivos (sentirse “bien”) o negativos (sentirse “mal”) que implican respuestas inmediatas e involuntarias, mientras que las emociones específicas surgen de la experiencia de emociones globales y están mediadas por la cognición y la atribución; en el caso de las emociones positivas, las emociones globales serían placer y satisfacción mientras que las emociones específicas serán orgullo y gratitud (Lawler y Thye, 2006).

un contagio emocional que nace del autorreconocimiento en el otro, que ésta se exprese como un mecanismo de consolución (Schmitt y Clark, 2006) y que promueva la realización de una tarea en conjunto.

En consecuencia de las tareas compartidas se presentan fuertes lazaos afectivos hacía las unidades sociales; dichos lazos, regulan el interés propio y proporcionan un interés común y una “base emocional/ afectiva para la acción social coordinada” (Lawler y Thye, 2006: 325).

Respecto a la respuesta emocional, cuando las emociones son positivas los actores desean repetir la experiencia y en situaciones similares anticiparan sus emociones de acuerdo a experiencias pasadas, de lo contrario cuando se producen emociones desagradables los actores evitaran las situaciones y, por lo tanto, evitaran involucrarse en el intercambio (Lawler y Thye, 2006).

Sin embargo, se considera que la respuesta ante emociones positivas y negativas, se inscribe en el intercambio social de acuerdo a la propuesta de acción reciproca de Simmel (2014 [1908]) y del intercambio emocional que a continuación observara en el trabajo de Schmitt y Clark (2006).

Schmitt y Clark (2006), parten de la misma premisa de Simmel (2014 [1908]) sobre la reciprocidad como base de la sociedad, para referirse a todo tipo de interacción como un intercambio, desde el cual, se reproduce la paradoja de la vida en sociedad, en la que coexiste la división social y la cohesión social. Estas dos cualidades sociales y su coexistencia “...son, en parte, productos de intercambios modelados y a menudo ritualizados de emociones humanas. Es decir, en muchos sentidos, los intercambios de emociones, particularmente emociones sociales (Shott 1979, 1981) nos unen, aunque en arreglos desiguales (Schmitt y Clark, 2006: 469).

Desde el planteamiento anterior, Schmitt y Clark (2006) se enfocan en estudiar la compasión como una emoción que “refuerza y crea lazos y divisiones sociales” (Schmitt y Clark, 2006: 469). Ubican a la compasión como una emoción moral que se encuentra dentro de la *economía socioemocional*. Dicha economía se presenta como “un sistema informal pero relativamente ordenado en el que las personas intercambian monedas sociales y emocionales” (Schmitt y Clark, 2006),

las cuales pueden tomar forma material o simbólica (Mauss, 1979). A partir de esta lógica, las personas dan recursos emocionales de los cuales se espera el retorno de cualquier tipo.

Schmitt y Clark se refieren a la compasión como la acción de demostrar preocupación, tristeza, e interés de modificar la situación de otra persona; en términos de la *economía socioemocional*, representa una de las monedas emocionales de negociación que las personas y las sociedades usan como recurso en los intercambios sociales (Schmitt y Clark 2006: 474), con la finalidad de reafirman el valor social del receptor y suavizan las interacciones humanas.

La compasión contiene una función "triple social" (Clark 1987: 290): "Primero [porque] involucra a un simpatizante que se siente triste o preocupado con o por el otro" (Schmitt y Clark, 2006: 469), una persona que es afectada por la situación de otra. Esto significa que en la persona, previamente emerge la empatía, movilizada por la percepción de una situación de dificultad, de sufrimiento. En segundo lugar, deben existir símbolos previamente construidos sobre la situación de sufrimiento y las formas de respuesta, como el lenguaje y la mirada, de ambas partes de la relación (Schmitt y Clark, 2006: 468). Estos símbolos se inscriben en las "reglas del sentir" (Hochschild 1983) y se presentan como un "juego de coordinación de significado" (Sally 2002, Citado por Schmitt y Clark, 2006), de expectativas de ambos actores. En tercer lugar, la compasión "establece o fortalece las relaciones y las relaciones desiguales de poder dentro de ellas" (Schmitt y Clark, 2006: 268).

En muchas ocasiones, la percepción y evaluación de los sucesos que son dignos de compasión, dependen de la atribución "de cuán responsables son los demás por sus propias dificultades" (Schmitt y Clark, 2006) y de los criterios definidos por la *cultura emocional* (Hochschild, 1983). Lo anterior indica la existencia del principio de responsabilidad como uno de los indicadores desde los que se determinan los intercambios que merecen compasión, a este principio se suman:

-El principio de vulnerabilidad: "se aplica a los miembros de la sociedad percibidos como frágiles, débiles o incluso indefensos, por ejemplo, niños,

mujeres, ancianos, personas con discapacidad, indígenas, (Wallerstein 2004)” (Schmitt y Clark, 2006: 472).

-El principio potencial: la compasión se dirige a aquellos que aún no han tenido la oportunidad para los logros de la vida (por ejemplo, bebés y niños que padecen enfermedades potencialmente mortales).

Sin embargo, en algunas situaciones la combinación de principios produce “ambivalencia o emociones encontradas” (Schmitt y Clark 2006: 472), por ejemplo, un hombre que vive en calle se puede considerar dentro del principio de vulnerabilidad, pero si se trata de un hombre joven, es posible que se le perciba como responsable de su situación y también como un potencial delincuente. Ante la combinación de estas características, dicho hombre movilizara emociones como el miedo y la compasión en su técnica de trabajo.

Como se puede leer, la compasión es una emoción que se compone por diverso juicios y atribuciones que determinan quien es digno de ser compadecido. Aunado a ello, otros dos elementos que conforman el núcleo de la compasión son la empatía y la exhibición; “la exhibición se refiere al comportamiento apropiado para transmitir tristeza o preocupación por el otra persona” (Schmitt y Clark, 2006: 470), y se suele materializar en acciones que se encamina a reparar el sufrimiento de otro. Sobre la empatía, ésta:

se refiere a tomar la "actitud" o rol de otro (Mead y Morris, 1934), imaginando sus percepciones y sus posibles respuestas [...]. Podemos distinguir analíticamente, si no en la práctica, entre varias formas en que la empatía puede surgir. *La empatía cognitiva* es simplemente una conciencia de que otra persona está teniendo dificultades. *La empatía física* es una sensación dolorosa como la que uno puede sentir al ver el deplorable de otro [por ejemplo, el sufrimiento corporal de otro] [...]. *La empatía emocional* es la aprehensión de la situación de otro a través de sentimientos como indignación, tristeza o alarma... (Schmitt y Clark, 2006: 469, 470)

La anterior división analítica de la empatía es precisa para destacar el correlato social que surge de las emociones, específicamente en la empatía emocional, la cual en el presente caso de estudio, indicará la comprensión y el dolor por las condiciones en las que vive la población callejera y por la percepción de una biografía cargada de desventajas sociales. En este sentido, más que el dolor físico que transmiten algunas técnicas de trabajo emocional, como el faquir, el cual se

puede experimentar mediante la empatía física, lo que duele es la situación de la persona; en consecuencia se activa el dolor social (Scribano, 2007).

Para que la empatía conduzca hacia la compasión, es necesaria la exhibición, pues es probable que algunas personas experimenten empatía por la situación de otra, pero no la expresen o la supriman, tal como mencionan Schmitt y Clark (2006: 479): “La empatía es un requisito previo y necesario para el sentimiento de compasión como para su exhibición, pero no garantiza ninguna de las dos. Los sentimientos sobre otros que acompañan la toma de roles pueden variar ampliamente, [por ejemplo] urbanitas mirando pasivamente a las personas sin hogar en las calles...”.

Este tipo de opresión o de falta de exhibición de la empatía ante los estímulos externos, específicamente en contextos urbanos, se puede explicar con la *actitud blasé*, definida por Simmel (1986) como la insensibilidad ante los sucesos ajenos de la vida del actor.

En el caso del trabajo emocional de las personas de población callejera, se considera esencial la función de la actitud blasé, ya que, en cierta medida, sirve a los usuarios como un mecanismo de defensa ante el dolor y la carencia que se presenta en las técnicas de trabajo emocional, por otra parte, esta actitud de indiferencia es la que permite que las personas permanezcan en los sitios de reunión, como salidas del Metro, y que utilicen el transporte público como un espacio de trabajo. De lo contrario, la incomodidad y el disgusto que causa el trabajo emocional a algunos usuarios, serían expresados, más allá de insultos, en acciones para evitar que la población callejera realice cualquier tipo de técnica de trabajo dentro de los vagones del Metro.

Por otro lado, la supresión de empatía también se hace presente para evitar recibir emociones dolorosas. Como ya se ha señalado con Lawler y Thye (2006), en algunas ocasiones las personas evitarán ser parte del intercambio de emociones negativas, como la tristeza.

A diferencia de la empatía, en la compasión el resultado final siempre será la exhibición; este es un elemento que hace a esta emoción adquirir una característica de fuerza social.

Al respecto, Schmitt y Clark (2006: 474) señalan que “sin exhibición, la emoción es un resultado social pero no una fuerza social”. En este sentido, definen la compasión como la acción que produce efectos sobre la emoción de tristeza, las expresiones de sufrimiento y sobre estados de incomodidad, necesidad, pérdida, etc. de otra persona, con el fin de compensar su situación. La compasión cumple funciones de orden social, “una muestra de compasión sirve como una de las muchas ‘pequeñas ofrendas’” (Schmitt y Clark, 2006:472) que mantienen la cohesión social. Asimismo, la compasión mantiene formas sociales de interacción con la población callejera, como es el caso de la mendicidad, y evita el desarrollo de otras formas que implican rechazo a dicha población.

Uno de los principios del intercambio social que Schmitt y Clark ponen de relieve, al igual que Simmel (2004 [1908]), Mauss (1979), Hommans (1984) y Lawler y Thye (2006), es la regla de responder ante un don otorgado, aunque no sea exactamente proporcional. El problema sociológico que Schmitt y Clark detectan en el intercambio socioemocional es determinar los principios, o “lógica social” (Davis, et al. 1941. Citado por Schmitt y Clark, 2006: 476), para efectuar un intercambio.

Así, la “lógica social” se expresa como un conjunto de supuestos basados en “si-entonces”. Por ejemplo, “si te compadezco, entonces te sentirás apoyado suficiente para superar su difícil situación” (Schmitt y Clark, 2006: 476). Pero no es común que en la vida social existan tipos puro de lógicas, por consiguiente, “los actores inventan y negocian lógicas combinadas para guiar sus intercambios” (Schmitt y Clark, 2006: 476) bajo el principio general de la retribución para ambas partes y de negar la comunión a partir del rechazo de la oferta emocional. (Mauss, 1979; Schmitt y Clark, 2006).

Desde la perspectiva de la economía socioemocional, la compasión se presenta como una retribución o un regalo, con un valor social significativo para ambos polos de la relación; cuando una persona muestra compasión, puede experimentar una sensación de autogratiación que nace de la concepción de actuar correctamente conforme a los valores morales o religiosos de la sociedad.

No obstante de la función social de la compasión y del sentimiento de autogratificación que produce, existen márgenes de la expresión de compasión. Estos márgenes estarán determinados por “las reglas culturales y las lógicas sociales que establecen límites sobre cuándo y cómo damos compasión” (Schmitt y Clark, 2006: 475), de lo contrario, los actores terminarían agotados, si ofrecieran o retribuyeran compasión en cada situación que se requiere. De igual forma, el exceso de compasión atenta contra la lógica del intercambio y se puede interpretar como una intención ostentosa, o con otra finalidad más allá de la comunión solidaria. En este sentido, “los simpatizantes deben ofrecer donaciones oportunas y adecuadas que los receptores esperan recibir con alivio y gratitud. La cantidad de cada uno debe ser proporcional otro: centavos de gratitud como pago simbólico por monedas de diez centavos de compasión” (Schmitt y Clark, 2006: 480).

En síntesis, se consideran los aportes de Schmitt y Clark (2006) como un modelo a seguir para el estudio de las emociones y los intercambios sociales en el trabajo emocional de poblaciones callejeras, puesto que recuperan los factores sociológicos que anteriormente señalamos con los estudio de Mauss (1979) y Lawler y Thye (2006), así como el valor simbólico del intercambio, previamente otorgado por las sociedades, y la función del intercambio en el orden social.

Otro de los aportes que servirán para esta investigación es la “ambivalencia emocional” con la que Schmitt y Clark (2006) señalan la constante evaluación de una situación a partir de juicios y atribuciones. En el caso de la compasión, se concluye que es una emoción anclada en los valores de reciprocidad de la sociedad; que emerge como un código moral para mantener el orden social; que ofrece efectos emocionales para ambos actores de la relación; y que suele reproducirse mediante saberes cotidianos, por ejemplo, en moralejas o en aquellos dichos populares como: “hoy por ti mañana por mí”, o lo que Schmitt y Clark (2006: 476) mencionan como la regla de oro de la beneficencia: “haz a los demás lo que te gustaría que te hicieran a ti”.

Capítulo II. El estudio de caso: Trabajo emocional de las personas de población callejera del grupo de “la Raza” en la línea 5 del Metro de la Ciudad de México.

2.1 El Sistema de Transporte Colectivo Metro: escenario de interacciones sociales y trabajo emocional de poblaciones callejeras.

Diversos estudios en diferentes ciudades, como el trabajo de María Florencia Graziano, et al. (2005) en Buenos Aires, Marc Augé (1998) en París, Olivia Domínguez (2010) y Erick Serna (2014; 2020) en la Ciudad de México, han destacado la presencia cotidiana de actividades socioeconómicas en el Sistema de Transporte Colectivo subterráneo; entre ellas las actividades mendicantes ejercidas por diversas poblaciones. En los trabajos de Graziano, et al. (2005), Augé (1998) y Serna (2014; 2020) se puede apreciar el reconocimiento de las relaciones morales que se establecen entre personas mendicantes y el público usuario del transporte subterráneo; específicamente Graciano et al. (2005) y Serna (2014) bosquejan las condiciones históricas, sociales y laborales de las prácticas mendicantes, y caracterizan algunas de estas⁴⁵.

En el caso del Metro de Ciudad de México, los trabajos de Serna (2014; 2018; 2019; 2020) refieren la presencia heterogénea de actividades populares⁴⁶ y poblaciones que recurren al Metro como un espacio laboral. Esta

⁴⁵ Graziano et al. (2005) describe las características de las prácticas mendicantes en el sistema de transporte subterráneo de Buenos Aires (Argentina), que se acompañan del ofrecimiento de algún producto de bajo costo, como pañuelos desechables. Este fenómeno se denomina como “práctica mercantil de mendicidad” (Graziano et al., 2010: 4). Por su parte, Serna (2014) estudia las características de la mendicidad ejercida por personas que argumentan provenir de la Sierra Norte del estado de Puebla en México; dicha práctica se pueden observar en el Metro de la Ciudad de México y consiste en la solicitud -de forma escrita- de apoyo pecuniario, mediante un “papelito” que entregan al público usuario del Metro, argumentando, no contar con recursos en el lugar del que provienen y no hablar español. De igual manera, en el trabajo de Serna (2014) se bosqueja las relaciones morales en la mendicidad y la presencia de emociones como la compasión.

⁴⁶ Serna se refiere al llamado “comercio informal” como “comercio popular”, retoma el término de actividades populares de la noción de “clases populares” propuesta por Clara Lidia (1997). Esta noción hace referencia a “quienes participaban en el mundo del trabajo en el campo y en la ciudad: pequeños labradores, o jornaleros; artesanos, obreros en talleres y fábricas, del pueblo ocupado en servir; actividades del pequeño comercio o el taller, los tenderos, los empleados, los maestros de oficio” (Lidia, 1997: 4. Citada por Serna, 2020: 5). De este modo, Serna (2020) señala que las clases populares se desarrollan en espacios que no son ni industrias, ni empresas, sino que, algunos de ellos, son espacios públicos y en el caso del

heterogeneidad se integra por “actividades pedigüeñas, actividades artísticas y musicales y un intenso comercio de mercancías” (Serna, 2020: 1). La existencia de estas actividades en el Metro se remota a los primeros días de su funcionamiento, desde el 4 de septiembre de 1969. De acuerdo con este mismo autor, días después de la inauguración del Metro “las inmediaciones de la estación Candelaria⁴⁷ [...] comenzaron a ser ocupadas por el comercio popular” (Serna, 2020: 2); algunos relatos de los primeros comerciantes del Metro en esa época refieren lo siguiente:

Gradualmente, las estaciones del Metro fueron ocupadas por los pequeños boleros, los comerciantes de dulces que abordaban los camiones, los voceadores, los músicos y mendigos que realizaban sus actividades en otros espacios de la ciudad. Así, conforme se extendía la red del STC Metro, crecían las actividades populares al interior de sus estaciones (Serna, 2020: 2).

Es así como a lo largo de 50 años de la existencia del Metro de la Ciudad de México, las actividades económicas que se llevan a cabo en sus instalaciones han permanecido y evolucionado “conforme a la propia historia de las políticas de erradicación, regulación y ordenamiento del comercio ambulante” (Serna, 2020: 2). De tal modo, con la incorporación y la permanencia de diversas poblaciones y diversas actividades, el Metro de la Ciudad de México se ha configurado como un espacio de múltiples interacciones e intercambios sociales, el cual cumple diversas funciones más allá de las destinadas a la movilidad. En palabras de Serna (2020: 59):

Es necesario tener en cuenta que, debido [a la presencia de múltiples poblaciones], los múltiples usos y apropiaciones, tanto sociales como institucionales⁴⁸, conviene pensar al STC Metro como un espacio urbano en el que las personas construyen su experiencia diaria de la ciudad[...] [y se adhieren] a la multiplicidad de usos, a la construcción de múltiples órdenes

Metro de la Ciudad de México, Serna define como mercado popular a “todas poblaciones y actividades que se apropian y explotan el espacio subterráneo [...] Actividades que, incluyen a las formas de la mendicidad y el arte urbano bajo la ciudad (Serna, 2020: 6).

⁴⁷ El Metro de la Ciudad de México cuenta con doce líneas de recorrido y la primera en funcionar fue la línea 1 (en el mapa del Metro se puede ubicar con el color rosa), en ella se encuentra la estación Candelaria, en aquel entonces estación terminal de la línea 1 (Serna, 2020: 2).

⁴⁸ Otro uso que se ubican en las instalaciones del Metro de la Ciudad de México, son los espacios regulados por instancias gubernamentales como: los “cibercentros” públicos de acceso gratuito, unidades de salud de detección oportuna (UDESOS), exposiciones de arte de diversos temas, un centro de transferencia canina, entre otros (Serna, 2020: 59).

sociales, que emergen de la relación que existe entre el espacio y las poblaciones que lo habitan, más allá de su función como medio de transporte.

Como se puede leer, Serna (2020) destaca la construcción de múltiples relaciones y órdenes, como parte de la vida en el Metro. Dichos órdenes sociales se nutren de la noción de orden de interacción de Erving Goffman (1959; 1991), quien señala que los órdenes de interacción emergen de preceptos morales sobre el rol y la actuación que cada individuo tendrá de acuerdo a la situación y las expectativas sobre la respuesta del otro.

Cabe señalar que, en el Metro, los órdenes de interacción se enmarcan en efectos propios de la vida en las grandes urbes como en la aceleración de la vida nerviosa, las formas de relación desde el anonimato y la indolencia ante sucesos ajenos (Simmel, 1986). En consecuencia, existen reglas escritas y no escritas que regulan el uso del Metro y las interacciones entre quienes lo usan (Serna, 2020); por ejemplo, una de las formas más comunes de interactuar, dentro de los órdenes sociales del vagón, es por medio de la mirada y el lenguaje corporal. En el lenguaje de la mirada, el tiempo juega un valor relevante (Castañeda L. 2007: 17); una mirada prolongada se podría interpretar como la expresión de un interés, que va más allá de confirmar la presencia del otro. Como bien menciona Sabido (2016: 26: 30), “en la ciudad se trata de mirar a las personas pero no demasiado”.

Considerando la influencia que tiene la suma de estímulos dentro del transporte urbano, los órdenes de interacción y la obligación moral de socorrer a las personas que exponen diversas técnicas de trabajo emocional (Simmel, 2014 [1908]), estos tres elementos se presentan como las condiciones sociales que permiten la presencia y la retribución a las prácticas mendicantes y, por consiguiente, también influyen en el sentir y la expresión emocional de las y los usuarios.

La expresión de la suma de estos elementos se puede ubicar en la tolerancia ante la presencia de cualquier acto mendicante dentro de los vagones del Metro (Monsiváis, 1995: 170), así como en la indiferencia hacia el acto y la petición. Esta actitud de tolerancia o indiferencia se presenta como una de las principales reglas de interacción en el vagón, ante la gran variedad

de sucesos que el usuario puede presenciar, y se complementa con la condición de anonimato de los urbanitas, la cual “radicaliza la distancia emocional” (Sabido, 2016: 28: 47). Como ya antes se ha mencionado con la noción de *actitud blasé* de Simmel (1986), dicha indiferencia ante los sucesos ajenos se vuelve necesaria para la vida social dentro del vagón, de lo contrario nadie toleraría viajar en transporte público (Sabido, 2016). Como bien se puede leer en la obra titulada “Los rituales del caos” de Carlos Monsiváis, “se quiera o no el metro enseña a democratizar el fastidio” (Monsiváis, 1995: 169).

...si algo acelera el respeto a la diversidad, es el Metro, escuela del respeto a fuerzas [...]. En el Metro nadie, se deja escandalizar con el color azul pecado de una cabellera, ni se queja en voz alta de la decadencia de las costumbres. (Una queja en voz baja es un estar de acuerdo con lo que se critica.)“[...]. [El Metro] es el extravío en el laberinto de las emociones suprimidas o emitidas como descargas viscerales... (Monsiváis, 1995: 169-177).

En consecuencia de las condiciones sociales que ofrece el Metro para la presencia de prácticas mendicantes, se puede observar el cruce entre una actitud insensible, necesaria, que de cierta forma posibilita la presencia y el uso que hacen del vagón las poblaciones mendicantes, y la obligación moral y el dolor social que se desata a partir de la presentación del trabajo emocional de estas poblaciones.

Después de mencionar los elementos sociales que enmarcan y posibilitan las interacciones en los vagones del subterráneo, es necesario resaltar otras características del Metro que lo hacen un lugar ideal para las prácticas mendicantes, pues hasta la fecha es un fenómeno cotidiano en sus instalaciones.

En los estudios de Domínguez (2010), Serna (2014; 2020) y Castañeda F. (2016), se pueden rastrear algunos de los grupos que tienen presencia en la práctica de la mendicidad, así como algunas de las técnicas que emplean. Por ejemplo: se ha identificado a personas de población callejera (o que argumentan estar en situación de calle) con técnicas como el faquir (Domínguez, 2010; Serna, 2018, 2020) y acrobacias en los pasamanos del vagón (Serna, 2018, 2020); a personas que argumentan no hablar español y ser originarias de la Sierra Norte de Puebla; también se encuentran los

“músicos de supervivencia”⁴⁹, entre los cuales destacan músicos invidentes y personas de origen rural que tocan el acordeón (Domínguez, 2010: 172); también están los cantantes invidentes; personas ex convictas; personas de la tercera edad; y las que exponen su condición de migrantes latinoamericanos⁵⁰, por mencionar algunas poblaciones.

Si bien las razones que exponen estas poblaciones para solicitar el apoyo de los usuarios y las técnicas que utilizan, son diversas, todos coinciden en recurrir al Metro como un espacio económico, en el cual encuentran las condiciones ideales (aglomeración, localización) para el ejercicio de su actividad (Serna, 2020). De esta manera, el Metro se presenta como un “espacio laboral de diversas poblaciones que, por sus características sociales, físicas, culturales y morales, tendrían poca cabida en otros espacios laborales” (Serna, 2020: 77).

Además, el Metro, por su estructura y su función como medio de transporte, brinda elementos espaciales y temporales que aportan mayor eficacia a la exposición de la petición, ya que “en el vagón, el potencial otorgante se encuentra estático por más tiempo, por lo tanto, [la persona mendicante] tiene más oportunidad para movilizar sus recursos y sus discursos...” (Serna, 2014: 192). Es así como logran captar la mirada y la escucha del público usuario, quienes, en su mayoría, son involuntarios espectadores de las representaciones morales de la mendicidad.

Como señala Monsiváis (1995), los aspectos de múltiples usos e interacciones dentro del Metro lo configuran como una ciudad subterránea (Monsiváis, 1905: 169); siguiendo esta comparación, el vagón se presenta como la plaza mayor (Monsiváis: 168), como el escenario teatral (Goffman,

⁴⁹Domínguez (2010: 172) utiliza la noción “músicos de supervivencia” para distinguir a los músicos que cuentan con alguna desventaja social y la exponen junto con el acto musical a cambio de una retribución económica. Estos músicos se diferencian de los que son valorados y retribuidos por su habilidad para tocar instrumentos como la flauta o la guitarra, incluso, este acto se podría definir como un breve concierto, pues en ocasiones el show se complementa con más instrumentos (cuando los músicos van en grupo) y con bocinas. El último grupo de músicos aparentemente no presenta alguna desventaja social. Esta distinción es similar a la que Serna (2020) realiza sobre la mendicidad artística la cual abarca a la presentación del estigma de poblaciones que presentan alguna desventaja social, acompañada “de la representación de algún acto artístico o cultural de baja producción. Por ejemplo, el canto de las personas con discapacidad visual, el acordeón de las personas de origen rural, el intento musical de alguna persona con discapacidad psicomotora o el lastimero espectáculo de faquir” (Serna, 2020: 15).

⁵⁰ Por lo regular son varones que argumentan provenir de El Salvador y Honduras (Diario de campo, 2019).

1959) en el que los 5.5 millones de usuarias y usuarios que abordan el Metro al día (Serna, 2020) se convierten en el público voluntario e involuntario de diversas situaciones y espectáculos que van desde las actuaciones de los ya mencionados faquires, poetas, payasos y músicos (Domínguez, 2010: 20) hasta la escucha de una conversación ajena (un chisme), o el presenciar una pelea entre una pareja (Monsiváis, 1995: 166-170).

En el caso de personas de población callejera, elementos espaciales como los pasamanos y el amplio espacio que se encuentra en cada puerta del vagón, propician el escenario oportuno para técnicas de trabajo emocional propias de esta población, como el faquir y las acrobacias que realizan en los pasamanos.

A los elementos espaciales, de gran confluencia de usuarios, de diversidad de usos y a los órdenes de interacción dentro del Metro de la Ciudad de México, se suma la recurrencia que tienen algunos grupos de población callejera por instalarse en lugares estratégicos, los cuales cumplen doble función; de “hábitat y de trabajo; a la vez que constituyen sus principales lugares de vida, también son espacios que les permiten obtener sus ingresos económicos” (Pérez R., 2012:48). Es común que las entradas y salidas de diversas estaciones del Metro se presenten como estos lugares estratégicos. Este es uno de los factores que determina la presencia constante de la población callejera en el “mercado emocional” (Serna, 2020: 7) dentro del Metro.

Dicha presencia fue algo que pude⁵¹ detectar y registrar en un diario de campo que inicie en octubre de 2018, a partir de mi experiencia como usuaria frecuente del Metro de la Ciudad de México y del interés sobre el fenómeno de la mendicidad.

⁵¹ A partir de esta etapa de la investigación comenzaré a describir algunos fragmentos de la metodología y los resultados, en primera persona, ya que existen situaciones y vivencias que es conveniente describir desde una percepción propia, tal como señala Restrepo (2016) “Cada ejercicio etnográfico está marcado en alto grado por la improntas circunstancias que lo rodean [...]. La etnografía a menudo pasa por una experiencia personal [...]. Esto significa que el principal medio de aprehensión, comprensión y comunicación que media la etnografía es el etnógrafo y sus sensibilidades, habilidades y limitaciones...” (Restrepo, 2016: 11).

En el siguiente apartado se describirá el proceso metodológico que se siguió para acceder a la información y para el registro de la misma; posteriormente, se describirán las características y el vínculo con la línea 5 del Metro, como un espacio de trabajo, del grupo de población callejera que participo en esta investigación; grupo mejor conocido por las personas de población callejera, algunas Organizaciones de la Sociedad Civil y por algunas instancias gubernamentales, como el grupo de “la Raza”.

2.2 Estrategia metodológica

La trayectoria metodológica que recorrió la presente investigación se inscribe en un trabajo con enfoque cualitativo de tipo exploratorio-descriptivo debido al escaso conocimiento que se tenía en un inicio sobre las actividades económicas de la población callejera en el Metro y a la poca información que existe sobre el tema de las emociones en las actividades económicas de esta población.

A pesar de ello, gracias a dicha información y a la aproximación empírica que se logró, mediante la observación de las interacciones y de la escucha de los relatos de los principales actores sociales, se podrán describir las características de las técnicas de trabajo emocional de las personas del grupo de “la Raza”, enfatizando en la relación emocional que producen dichas técnicas con el público usuario del Metro.

La focalización del grupo de “la Raza” se debe al estudio de un caso paradigmático, debido a la alta presencia que tiene este grupo en la línea 5 del Metro con las cuatro técnicas de trabajo que caracterizan el mercado emocional (Serna, 2020) de la población callejera dentro del Metro (Pérez A., 2012; Diario de campo, octubre de 2018- Junio de 2019). Dicha presencia es reconocida por otros grupos de la población callejera, específicamente en actividades como el faquir, una técnica de trabajo emocional propia de la población callejera, y en la realización de acrobacias en los pasamanos de los

vagones, técnica denominada por el grupo de “la Raza” como barra, la cual no es común observar en otras líneas del Metro de la Ciudad de México⁵².

Para poder delimitar el estudio de caso y acceder a la información empírica se utilizaron herramientas del método etnográfico como: la observación a distancia, la participación periférica⁵³ y la entrevista semiestructurada, la cual fue aplicada a personas del grupo de “la Raza” y al público usuario de la línea 5 que retribuyó (de forma material) las técnicas de trabajo emocional.

Para las observaciones se utilizó una guía (Anexo 2) y la información se registró en un diario de campo. De igual forma, para las charlas con las personas de población callejera y el público usuario del Metro se utilizó una guía de entrevista (Anexo 3) y las conversaciones fueron grabadas, para después ser transcritas. La guía para las personas del grupo de “la Raza” se enfocó en conocer una breve trayectoria de vida y laboral; las características de la técnica de trabajo que realizan, como horas dedicadas al día e ingresos; emociones sentidas en el desarrollo de la técnica; gestión emocional; percepción del estigma de la población callejera; percepción de su técnica; emociones que perciben en los usuarios y alguna propuesta ante su situación laboral.

La guía para el público usuario se enfocó en conocer las emociones que sienten a partir de la recepción de la técnica de trabajo; los motivos por los que decidieron retribuirle, la percepción del estigma de la población callejera y alguna propuesta ante la situación laboral de las personas de población callejera.

⁵² Hasta el momento, en la Ciudad de México, sólo el trabajo de Serna (2018) titulado “De vagón en Vagón: el empleo juvenil en el comercio popular del Metro de la Ciudad de México” refiere la presencia de jóvenes que realizan la técnica de “barra” (acrobacias) en la línea 5 del Metro, esta información coincide con las observaciones realizadas en diversas líneas del Metro para esta investigación, ya que no se detectó la técnica de “barra” más que en la línea 5. Mientras que una usuaria y un usuario entrevistados refieren haber observado, años atrás, la técnica de “barra” en la línea 6 y la línea B. En cuanto a la técnica del faquir, el trabajo de Castañeda LF. (2016), titulado “Usuarios del Metro en la Ciudad de México: cuerpos compartiendo el espacio” y el reportaje titulado “Los faquires de la Raza” (2016) de la revista electrónica “Yaconic” han registrado la destacable presencia que tiene esta técnica en la línea 5 del Metro. véase. <https://www.yaconic.com/faquires-de-la-raza/> (Consultado por última vez el 17 de diciembre del 2020).

⁵³ La participación periférica consiste en integrarse a la comunidad, sin participar en actividades centrales del grupo (Pérez R., 2012). Por ejemplo, en este caso yo no participe en el consumo de sustancias psicoactivas.

La observación que realicé durante el trabajo de campo se divide en tres fases: en un primer momento realice observación no participante sobre el fenómeno de la mendicidad en el Metro de la Ciudad de México. Desde el rol de usuaria del Metro en las líneas que más frecuentaba para trasladarme, como la línea 1, 2, 3, 6, A y B⁵⁴, comencé a registrar en un diario de campo, a partir de octubre de 2018, las actividades mendicantes en las instalaciones del Metro, desde las que se pueden observar en las escaleras que conducen a entradas y salidas, en los transbordos, hasta las que suceden dentro de los vagones.

El registro consistía en describir las características de las poblaciones que recurren a la práctica de la mendicidad, la técnica que utilizaban y, cuando me era posible, anotaba el discurso que utilizaban y los usuarios que la retribuían. Las categorías que utilicé para considerar el registro de una práctica mendicante provienen de la propuesta de Fabre (2000) sobre mendicidad y mendicidad disfrazada, y la propuesta de Serna (2019; 2020) sobre los “mercados emocionales” que incluyen la mendicidad pura, la mendicidad artística y la mendicidad comercial. Particularmente, Serna distingue en los tres tipos de mendicidad la exposición del estigma y la movilización de emociones como la compasión (Serna, 2014; 2020). Estos elementos estuvieron presentes en las consideraciones para detectar las técnicas de mendicidad en el Metro.

Posterior a los primeros registros, me concentré en detectar únicamente las técnicas de mendicidad que sucedían dentro de los vagones del Metro, debido a que en el vagón podía observar por más tiempo las características de la persona, de su técnica y una mayor expresión de la interacción entre las personas mendicantes y el público usuario⁵⁵.

⁵⁴ La línea 3 recorre de la estación indios verdes a la estación Universidad; la línea 6 recorre de la estación Rosario a la estación Martín Carrera; la línea 2 recorre de la estación cuatro caminos a la estación Taxqueña; la línea A continua de la estación Pantitlán a la estación La paz; la línea B recorre de la estación Buenavista a la estación Ciudad Azteca.

⁵⁵ A diferencia de las personas mendicantes que se encuentran en las escaleras o transbordos quienes suelen ser, aparentemente, ignoradas con mayor facilidad por los ríos de gente que se pueden observar en las horas de mayor confluencia; en los vagones del Metro, como ha señalado Serna (2014), los usuarios se vuelven espectadores involuntarios del acto de mendicidad por más tiempo, incluso se pueden observar técnicas más elaboradas como el faquir, las acrobacias en los pasamanos del vagón, los niños que se arrastran limpiando los zapatos del público usuario, las personas que se arrastran limpiando el vagón, entre otras. Asimismo, cuando toca el turno a los músicos y cantantes, la canción se escucha (se quiera o no) por

Es importante mencionar que antes del interés por indagar en el fenómeno de la mendicidad y durante las observaciones que registré como usuaria, en algunas ocasiones retribuí la petición de las personas mendicantes, especialmente con comida; la mayoría de las veces fue cuando había niñas o niños en el acto mendicante, así algunas de las inquietudes que alumbraron este proyecto nacieron de las emociones (empatía, tristeza, compasión e indignación) y las reflexiones que movilizaban en mí dichos actos.

Otro aspecto de gran influencia que comencé a notar desde mi rol de usuaria del Metro fue la variación emocional de acuerdo a las características del acto mendicante, ya que algunos actos eran más retribuidos, de forma material, o despertaban mayor atención y mayores expresiones de asombro y desagrado en el público usuario; tal es el caso de las técnicas de trabajo emocional de las personas de población callejera. Fue a partir de estos elementos, de la recurrente presencia de las personas de población callejera (o que argumentaban estar en situación de calle) en actividades mendicantes dentro de los vagones y de algunas conversaciones con el Dr. Erick Serna⁵⁶, que decidí delimitar la investigación a las técnicas de trabajo emocional que realiza esta población dentro de los vagones del Metro.

Posteriormente, seguí con las observaciones en los vagones del Metro y logré entablar tres breves charlas, en diferentes momentos, con tres jóvenes varones de población callejera, a quienes me acerqué después de observar el apoyo que solicitaban con la técnica de “palabreo” en los vagones de la línea 3. En dos de las conversaciones, los jóvenes mencionaron al grupo de “la Raza” como un referente de la actividad de faquir, un grupo que se compone de hombres y mujeres faquires, o “vidrieros”- como uno de ellos menciono- (Diario de campo, 27 de mayo de 2019). Este dato, sumado a la referencia en un estudio⁵⁷ de Serna (2018), quien señala la presencia de jóvenes que realizan acrobacias en los pasamanos de los vagones de la línea 5 en el tramo de la estación Valle Gómez y

al menos dos minutos, el tiempo aproximado que recorre el Metro de estación a estación (Diario de campo, Estrada, 2018-2019). En consecuencia, la atención o las reacciones para evitar las técnicas de mendicidad por parte del público usuario se hacen más evidentes.

⁵⁶ Agradezco esta y otras aportaciones del Dr. Erick Serna en esta investigación.

⁵⁷ “De vagón en vagón. El empleo juvenil en el comercio popular del Metro de la Ciudad de México”.

Misterios -técnica que hasta ese momento yo no había observado- dirigió mi interés para indagar sobre el grupo de “la Raza”.

A partir de esa elección, a finales de Mayo del 2019 concentré las observaciones en la línea 5 donde pude verificar que, efectivamente había una presencia constante de personas que realizaban acrobacias en los pasamanos del vagón y de faquires pertenecientes a la población callejera.

Ante los tres encuentros fugaces, la poca posibilidad de conversación y de recolección de datos empíricos que anteriormente había tenido con los tres jóvenes de población callejera en la línea 3 del Metro, me integré como voluntaria en la Asociación Civil El Caracol⁵⁸, de junio a octubre de 2019. Posteriormente, de octubre de 2019 a febrero de 2020, colabore en la misma Asociación como educadora de calle. Durante el lapso del voluntariado continúe con las observaciones como usuaria de la línea 5 y pude aplicar la prueba piloto de la entrevista semiestructurada con dos usuarios que retribuyeron, en diferentes momentos, las técnicas de trabajo emocional de dos miembros grupo de “la Raza”.

A lo largo de mi estancia en El Caracol se desarrolla la segunda etapa de observación y de recolección de datos. Dicha estancia, me permitió interactuar con diversas personas de diferentes grupos de población callejera y conocer, desde sus relatos y desde la experiencia de la Asociación, las problemáticas a las que se enfrenta esta población; específicamente, su situación laboral y el abanico de actividades económicas que la caracteriza. De igual forma, pude interactuar con personas del grupo de “la Raza”, principalmente con mujeres que realizaban alguna técnica de trabajo emocional, como cantar y faquir, en los vagones de la línea 5. En esta etapa pude reafirmar que en el grupo de “la Raza” existe un constante ejercicio de actividades económicas dentro del Metro. Este reconocimiento hacia el grupo de “la Raza” también fue expresado por otros grupos de población callejera.

⁵⁸ La Asociación Civil El Caracol trabaja con las poblaciones callejeras de la Ciudad de México con el objetivo de promover y defender los derechos humanos de esta población mediante el acompañamiento educativo. El Caracol A.C (Consultado el 17 de agosto del 2020) en: <https://elcaracol.org.mx/>

De esta manera, la decisión metodológica de investigar las relaciones afectivas que desencadenan las técnicas de trabajo emocional del grupo de “la Raza” se perfiló hacia un estudio de caso paradigmático.

De acuerdo con Gilberto Giménez (2012:55), el estudio de caso paradigmático se define por ser un caso ejemplar que exhibe ciertas características de un grupo poblacional. Desde esta lógica, el estudio de caso se concentró en la elección de una población específica -las personas de población callejera- de la gama heterogénea de poblaciones que recurren a las actividades mendicantes dentro del Metro y en la elección de un grupo que además de ser reconocido por el uso constante del Metro para realizar actividades económicas, practica las cuatro actividades (cantar, palabrear, barra y faquir) que caracterizan la presencia de la población callejera en el transporte subterráneo de la Ciudad de México.

Asimismo, el estudio de caso se presenta como la elección del objeto de estudio en la investigación (Gundermann, 2001: 256), al indagar específicamente en las emociones que se ponen en juego en las actividades económicas de la población callejera.

En cuanto la entrevista semiestructurada, esta herramienta se consideró vital para comprender las emociones desde la perspectiva y el sentir de los actores sociales involucrados. Las entrevistas a las personas que realizan el trabajo emocional y al público usuario que lo retribuye me permitieron, conocer desde sus propios relatos, el sentido relacional de las emociones con las que ambos actores se afectan, son afectados y establecen vínculos a partir de la interacción (Bericat, 2012:4) y, de igual manera, las emociones que resultan de los vínculos que establecen, teniendo en cuenta en todo momento que estas relaciones se influyen por la situación dentro del vagón.

De esta manera, las entrevistas me permitirían obtener una triangulación de los datos entre la literatura sobre las emociones y las actividades socioeconómicas de las poblaciones callejeras, las observaciones realizadas durante las técnicas de trabajo emocional del grupo de “la Raza” y los relatos de las personas del grupo de “la Raza” y el público usuario de la línea 5.

Sobre el proceso que seguí para la aplicación de las entrevistas, una vez que tuve contacto y mantuve breves charlas con algunas de las mujeres del grupo de “la Raza”, apliqué una prueba piloto de la entrevista en las instalaciones de El Caracol A. C. a finales de noviembre del 2019. Sin embargo, debido al periodo vacacional de diciembre no me fue posible continuar con las entrevistas en El Caracol A.C., como anteriormente había planeado. Ante esta contingencia, contacté por mi cuenta a Marcela, una de las mujeres del grupo de “la Raza”, con quien acordé realizar la entrevista en el punto de reunión del grupo.

Así, lo que se presentó como una contingencia resultó un “incidente revelador”, pues como menciona Rosana Guber (2011: 21), es a partir de los contratiempos, tropiezos y rupturas en el camino de la investigación que se llega a la instancia empírica específica. En este caso, a partir de la primera visita que realicé con Marcela en el punto de reunión del grupo de “la Raza” pude acercarme a algunas de sus prácticas del grupo, convivir y charlar con varias y varios de los integrantes (incluso con algunos que no asistían a la Asociación Civil), acompañarles en sus recorridos de trabajo por los vagones de la línea 5 y concretar las entrevistas con el público usuario retribuyente.

La convivencia con el grupo de “la Raza” se llevó acabo por 26 días entre el 7 de diciembre de 2019 y el 14 de marzo de 2020⁵⁹. En este lapso se desarrolla la tercera etapa de observación en la cual pude interactuar y charlar con las personas del grupo de “la Raza”, en el espacio en el que despliegan su vida, sus interacciones con otras esferas de la sociedad y sus actividades económicas: un lugar en el que “interactúan los sujetos, se comparten significados [y emociones] y se explicitan múltiples prácticas sociales y simbólicas” (Ameigeiras, 2006: 17). Estos aspectos simbólicos y espaciales resultaron ideales para apreciar, de forma cercana, las características del grupo, su organización, la realización de sus técnicas de trabajo, las relaciones que establecen con el público usuario y, principalmente, las emociones que

⁵⁹ En el Anexo 4 se puede observar la cronología de los días que conviví con el grupo de la Raza.

gestionan y perciben en el ejercicio de sus actividades socioeconómicas, desde sus propios marcos de interacción.

Desde los primeros días en el grupo, pude detectar que la mayoría de los miembros alguna vez en su vida se habían dedicado al faquir o a otra técnica de trabajo emocional dentro del Metro y que varios permanecían en estas actividades. Fue por medio de la técnica “bola de nieve”⁶⁰ que pude charlar con varias y varios de los integrantes.

El realizar las entrevistas en el lugar donde el grupo se reúne favoreció a que los participantes recordaran experiencias emocionales relacionadas al espacio y a los integrantes de su grupo. Asimismo, este aspecto abono a que las personas se sintieran en confianza, expresaran su sentir durante las charlas, y a que la observación se enfocara en una “actividad perceptiva con la capacidad de escuchar, sentir, oler”, (Ameigeiras 2006: 17) pero, sobre todo, con la capacidad de percibir y registrar las emociones desde las experiencias cotidianas y las estructuras conceptuales de los principales actores (Ameigeiras 2006; Guber, 2011).

En un inicio, mi presencia en el grupo se interpretó bajo el rol de educadora de calle por el reconocimiento que tenía de algunas de las mujeres del grupo y porque después de cada charla realizaba alguna actividad recreativa, como jugar “basta” con la persona que había charlado. Sin embargo, les comenté en grupo y de forma individual, cada que realizaba una entrevista, que yo era estudiante, que estaba realizando un proyecto de investigación el cual era independiente a la Asociación Civil y por ese motivo acudía a su grupo⁶¹.

⁶⁰ La técnica bola de nieve consiste en localizar a una primera persona a quien “se le pide que de otros nombres de participantes potenciales y a estos se les pide a su vez otros nombres” (Mella, 2000: 10)

⁶¹ Le explique al grupo que mi interés se concentraba en conocer las formas de trabajo que realizan, las emociones que ellos perciben en su trabajo y las emociones que perciben en el público usuario; esta explicación junto con la técnica de bola de nieve me permitió vincularme con las personas que actualmente practican técnicas de trabajo emocional y también con personas que se han retirado de esta práctica pero que querían y tenían experiencias que contar. Todas las entrevistas se realizaron en su punto de reunión y bajo el previo consentimiento de las personas. En todo momento en que ellas quisieran abandonar la entrevista o que no estuvieran dispuestas a seguir, la entrevista se pausaba. Sin embargo, esto no impidió que otros días se pudiera continuar con la conversación.

Con el paso del tiempo, mi presencia ya no era extraña y ya no se interpretaba desde el rol de educadora de calle⁶²; incluso comencé a tener contacto con las y los vendedores de alrededor del punto de reunión, y sobre todo, comencé a desarrollar un vínculo de confianza con el grupo. Al inicio, muchos se interesaron por contar su experiencia en los vagones y se sumaron a las entrevistas, pero también se interesaban por jugar “basta” aunque no platicáramos del trabajo emocional.

Después, comencé a participar en algunas de sus actividades como acompañarles y comer con ellas y ellos en los comedores comunitarios, jugar baraja, acompañarles en el festejo del cumpleaños de uno de sus hijos, estar presente durante la preparación de los vidrios para el faquir, acompañarles cuando entraban a trabajar a los vagones de la línea 5 y estar presente cuando hacían el conteo y la repartición del dinero obtenido. Estas últimas actividades me permitieron presenciar aún más de cerca la interacción y las emociones que se desencadenaban entre las personas del grupo de “la Raza” y el público usuario del Metro.

Si bien, mi observación en las técnicas de trabajo emocional no fue participante, el acompañarles e ir platicando con ellas y ellos me permitió captar a través de sus comentarios las emociones que expresaban, la gestión que realizaban, sus preocupaciones, el tiempo que dedicaban, su organización entre otros aspectos. Incluso, en dos ocasiones me invitaron a trabajar y en mi intento de hacer la técnica de barra pude comprobar que era un “show” que efectivamente; necesitaba de un alto manejo corporal y una alta gestión emocional, pues no sólo implicaba el movimiento corporal entre los pasamanos, por muy sencillos que parecieran algunos, a esa complicación se sumaban las miradas de las y los usuarios, el movimiento del vagón, el miedo

⁶² En consonancia con el trabajo de Ruth Pérez (2012), esto lo pude notar porque las personas del grupo comenzaban a dirigirse hacia mí con palabras con las que usualmente no se dirigen a las y los educadores de calle, por ejemplo: “mana” “esta cabrona”. Asimismo, realizaban prácticas que por lo regular evitaban en presencia de las y los educadores de calle, como pelearse a golpes o consumir alguna sustancia mientras platicábamos. En ocasiones, algunas y algunos integrantes me convidaban de los alimentos que les reglaban (dentro de los vagones o en su punto de reunión) y también me cuestionaban sobre el consumo propio de sustancias y sobre cuestiones de mi vida personal.

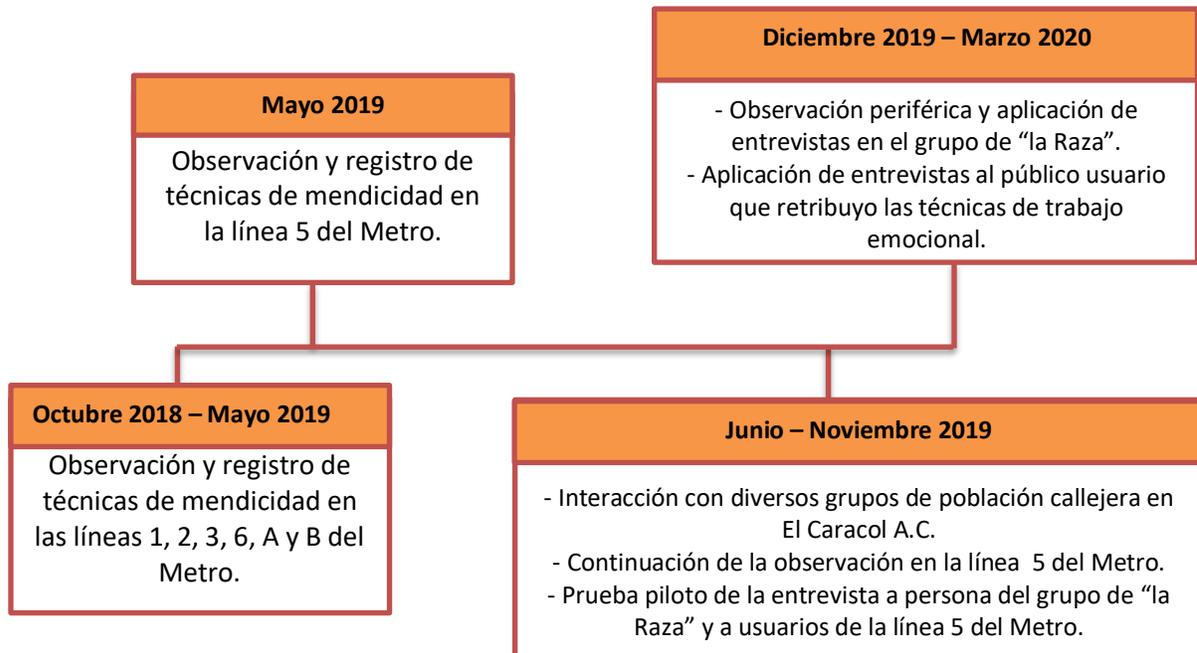
Otra de las actividades que realicé durante los recorridos de trabajo con las personas del grupo de “la Raza” fueron las entrevistas al público usuario que retribuía con dinero, alimentos u otros objetos las técnicas de trabajo emocional.

La dinámica para aplicar las entrevistas al público usuario y encontrarme de nuevo con la o las personas del grupo de “la Raza”, a las que acompañaba en ese momento, fue la siguiente: entrábamos al Metro en el horario que la persona decidía trabajar, por lo regular fue entre las dos y siete de la tarde; previamente acordaba con la persona, o el grupo de personas, entrar con ellas para observar su trabajo, les proponía entrevistar al público usuario que les retribuyera con dinero o comida, a lo que todas las personas que acompañé accedieron. Posteriormente, acordábamos que, mientras yo entrevistaba al público usuario, ellas seguirían su recorrido en el mismo tren que abordaríamos y designábamos una estación para reencontrarnos, o si yo concluía la entrevista antes de terminar el recorrido de trabajo, les alcanzaba en el vagón que se encontraran. Para poder hacer dicha dinámica, previamente yo ya conocía las estaciones del recorrido de trabajo.

El 14 de marzo del 2020 concreté la última observación y documentación en el diario de campo sobre la técnica de faquir; informé al grupo que necesitaba transcribir sus entrevistas y continuar con el proyecto, por lo cual mi presencia ya no iba a ser tan recurrente.

A partir de la fecha mencionada, regresé con el grupo en siete ocasiones más, para apoyarles con algunos alimentos y ropa, y conocer su situación por la pandemia de la enfermedad COVID-19.

En la siguiente línea del tiempo se especifican las fechas del proceso de trabajo de campo y de recolección de datos.



Durante la interacción con el grupo de “la Raza” y la observación de sus técnicas de trabajo emocional pude concretar 20 charlas con las y los integrantes del grupo y 28 entrevistas con el público usuario que retribuyó las técnicas de trabajo emocional. Enseguida se muestran los criterios de selección de la muestra y las características de las personas entrevistadas.

2.2.1 Criterios de selección de la muestra

Para la selección de la muestra del grupo de “la Raza” se tomó en cuenta la variación de acuerdo al sexo y de técnicas de trabajo emocional que existen en el grupo.

Para tomar en cuenta las cuatro técnicas que se desarrollan en el grupo de la “Raza”: palabreo, faquir, barra y cantar; así como el desarrollo de éstas técnicas por participantes de ambos sexos, el primer criterio se ubica en indagar en una muestra que contenga las cuatro actividades representativas de la población callejera dentro del Metro. Igualmente, se parte de la dualidad víctima/delincuente (Pérez R., 2012) que existe sobre las representaciones de la población callejera y de la influencia que tienen estas representaciones en las diversas técnicas de mendicidad y, por lo tanto, en las emociones que desencadenan. Esta dualidad se

puede detectar en la definición de mendicidad de Juan Martín Pérez (2003:13), quien señala que la mendicidad se compone de una amplia gama de actividades, entre las cuales se encuentran las actividades dirigidas a causar “lástima social” y las que pertenecen a la categoría de “mendicidad coercitiva”. Por lo tanto, se consideró que estas dos categorías traen consigo diferentes emociones, las cuales emergen de acuerdo a la presentación del estigma en la técnica y al sexo de la persona, por ejemplo, que la técnica de barra ejercida por un hombre produzca miedo y la técnica de cantar ejercida por una mujer produzca tristeza.

De esta manera, se podría indagar en la influencia de la forma del pedir, o sea, la presentación de todos los elementos que conforman la técnica de trabajo, en la movilización de determinadas emociones.

En cuanto a la decisión de incluir una muestra compuesta de hombres y mujeres del grupo de “la Raza”, se tomó en cuenta la presencia de ambos sexos de acuerdo a la proporción en el grupo: 62% son hombres y 38% son mujeres; en este sentido la muestra se compone de 7 mujeres y 13 hombres.

De igual forma, la elección de la variación por sexo abonará a describir la influencia que tiene éste en la práctica de determinadas técnicas, en la interacción con el público usuario, en la retribución y en la variación emocional; pues siguiendo los planteamientos de Arlie Hochschild (1983), “la emoción tiene género”. Desde esta lógica:

[La] especialización del trabajo emocional en el mercado se basa en la diferente formación del corazón, en la infancia que se da a las niñas y a los niños [...] Por otra parte, cada especialidad presenta a hombres y mujeres con diferentes tareas emocionales. Las mujeres tienen más probabilidades de ser presentadas con la tarea de dominar la ira y la agresión al servicio de 'estar bien'. Para los hombres, la tarea asignada socialmente de agredir en contra de aquellos que rompen las reglas de varios tipos crea la tarea privada de dominar el miedo y la vulnerabilidad. (Hochschild, 1983: 163. Citada por Holland, 2007: 197).

En cuanto a la composición etaria de la muestra, se consideró el rango de edad de las personas del grupo que realizan alguna técnica de trabajo y que pertenecen a la población callejera. Este grupo de personas se conforma principalmente de jóvenes y personas adultas en un rango de 18 a 42 años.

Otro de los criterios para la selección de informantes fue que en el período de la observación periférica, las personas entrevistadas del grupo de “la Raza” se encontraran en estado activo en alguna técnica de trabajo emocional, dentro de las instalaciones de la línea 5 del Metro, esto permitiría captar su trabajo en los vagones y al público usuario que lo retribuye. También se consideró que las personas pertenecieran a la población callejera o que, en su discurso, argumentaran estar en situación de calle, pues si bien se incluyeron personas que actualmente ya no habitan en las calles de la Ciudad de México, estas personas aún mantienen un arraigo con el grupo de “la Raza” y, principalmente, aún mantienen y presentan en las técnicas de trabajo emocional el estigma de la población callejera.

Este criterio se estableció a partir de la selección del estudio de caso, el cual sólo abarca las emociones que emergen del estigma sobre la población callejera. Como se podrá observar en la siguiente tabla, se incluyeron los relatos de tres personas que han vivido en la calle y que han practicado alguna técnica de trabajo emocional pero, actualmente, su situación laboral y de vivienda ha cambiado, sin embargo siguen perteneciendo al grupo de “la Raza”. Esta decisión se tomó con el fin de detectar los puntos de inflexión que llevaron a estas personas a dejar la vida en calle y el trabajo en el Metro, lo cual será útil para futuras intervenciones.

Para de limitar el número de la muestra se utilizó el criterio de saturación teórica. De acuerdo a Glaser y Strauss (1996, citados por Hernández, 2014: 194), el criterio de saturación teórica indica cuándo ya no se hallan nuevos datos que aporten al fenómeno de estudio, esto quiere decir que las “nuevas entrevistas no añaden nada relevante a lo conocido” (Valles, 2009: 68. Citado por Hernández, 2014: 194).

En la siguiente tabla se muestran las características generales de las 20 personas entrevistadas del grupo de “la Raza”.

Tabla 2. Características de las personas entrevistadas del grupo de “la Raza”

Nombre	Edad Actual	Edad en la que salieron de su casa	Grado de estudio	Lugar de nacimiento	Técnica de trabajo emocional que realizan	Situación actual de vivienda
Ruth	36	12	Primaria terminada	Cuautla Morelos	Faquir	Renta un cuarto de hotel
Cecilia	33	15	Secundaria terminada	Iztapalapa	Retirada de faquir	Albergue
Marcela	33	10	Primero de primaria	Ecatepec	Faquir	En la calle
Adriana	38	18	Secundaria terminada	Estado de México	Cantar	Vive con conocidos
Karla	27	12	Secundaria terminada	Ciudad de México	Cantar	Renta
Marisol	35	14	Secundaria terminada	Cuauhtémoc	Palabrear	Renta
Gudelia	29	16	Primer año de preparatoria	Estado de México	Barra	Intermitente en la calle
Cesar	30	12	Segundo de secundaria	Atizapán de Zaragoza	Faquir	En la calle
Héctor	36	11	Sexto de primaria	Atizapán de Zaragoza	Faquir	En la calle
Andrés	38	6	Primaria terminada	Chiapas	Barra	Renta
Roberto	40	8	Primero de secundaria	Iztapalapa	Retirado de faquir	En la calle
José	39	12	Preparatoria terminada	Gustavo A. Madero	Faquir	En la calle
Antonio	20	14	Secundaria terminada	Nezahualcóyotl	Retirado de barra y faquir	Vive con familiares
Fernando	42	20	Secundaria terminada	Ciudad de México	Faquir	En la calle
Martín	40	16	Primaria terminada	Gustavo A. Madero	Faquir	Intermitente en la calle
Oscar	38	8	Quinto año de primaria en curso	Gustavo A. Madero	Palabrear	Vive con familiares
Pablo	40	8	Primero de secundaria	Miguel Hidalgo	Faquir	Renta
Diego	19	14	Primero de secundaria	Gustavo A. Madero	Barra	Vive con familiares
Rogelio	31	17	Preparatoria terminada	Gustavo A. Madero	Retirado de faquir	Vive con familiares
Eliazar	18	10	Quinto de primaria	Estado de México	Barra	En la calle

Fuente: elaboración propia⁶⁵

La media de edad de las personas entrevistadas del grupo de “la Raza” es de 33 años.

Sobre las entrevistas dirigidas al público usuario retribuyente, éstas se realizaron bajo el criterio de conveniencia, ya que sólo se entrevistaron a los usuarios que aceptaron colaborar en la investigación. Este criterio se determinó a partir del conocimiento del orden de interacción dentro del vagón, en el cual no es común que entre usuarias y usuarios desconocidos conversemos. Esto lo pude comprobar en tres ocasiones cuando dos usuarios hombres y una mujer rechazaron participar; ante esta alteración del orden, la situación se tornó incómoda para ambas partes. Por este motivo, no se incluyen criterios de sexo o edad en la muestra del público usuario. La única condición fue que retribuyeran las técnicas de trabajo emocional.

A pesar de la transgresión al orden de interacción, la muestra de usuarias y usuarios que aceptaron participar demostraron la necesidad de desahogar sus emociones y expresar su opinión de un suceso que experimenta cotidianamente en sus recorridos, pero del que pocas veces se toma en cuenta su experiencia para cualquier proyecto relacionado con el Metro.

Respecto al número de usuarias y usuarios entrevistados, se estableció una cuota de dos personas retribuyentes por cada técnica de trabajo emocional, esta cuota se designó con el fin de obtener variación en las opiniones.

En las siguientes tablas se puede observar la distribución del público usuario entrevistado de acuerdo a la técnica emocional que retribuyeron. En total, se entrevistaron 17 usuarias y 11 usuarios.

Como se podrá notar, existen ocasiones en las que se entrevistó a usuarias y usuarios en compañía de sus parejas o su familia, en ese caso sólo se contabilizó a las personas que se expresaron verbalmente durante la entrevista. En las tablas, las personas contabilizadas se señalan con letras mayúsculas en la celda que corresponde a la edad.

La media de edad del público usuario entrevistado es de 39 años.

⁶⁵ Los nombres de las personas del grupo de “la Raza” fueron modificados para conservar la confidencialidad de las y los informantes.

Tabla 3. Público usuario entrevistado de acuerdo a la técnica de trabajo emocional que retribuyó.

Técnica: Faquir		Edad aproximada del público usuario
Persona que desarrolló la técnica	Público usuario entrevistado	
Ruth en compañía de su hijo de 4 años	Usuaría	40años
	Pareja de usuarios	Hombre 45 AÑOS, Mujer 40 AÑOS
	Usuaría con pareja	20 AÑOS, su pareja 20 años
Marcela en compañía de su hijo de 6 años y su pareja*	Usuario	24 años
Marcela sola	Usuario con familia	Hombre 45 AÑOS, Mujer 40 AÑOS, hija e hijo adolescentes 13-16 años
Martín	Usuaría	28 años
	Usuaría	60 años
Grupo: Cesar, Fernando y Pablo	Usuaría	60 años
	Usuaría	55 años
Grupo: José, Héctor, Manuel***	Usuaría	40 años
	Familia de Usuarios	Mujer 30 AÑOS, Mujer 58 AÑOS, Hombre 60 AÑOS

Técnica: Cantar		Edad aproximada del público usuario
Persona que desarrolló la técnica	Público usuario entrevistado	
Karla en compañía de su hijo de 2 años	Usuaría	25 años
Adriana en compañía de su hijo de 3 años	Usuario	22 años
	Usuaría	28 años

Técnica: Barra		Edad aproximada del público usuario
Persona que desarrolló la técnica	Público usuario entrevistado	
Pareja: Diego y Mauro ^{***}	Usuario	55 años
	Pareja de usuarios	Mujer 27 AÑOS, hombre 29 AÑOS
Pareja: Eliazar y Axel ^{***}	Usuario	60 años
	Usuaría	45 años
Pareja: Gudelia y Héctor ^{****}	Usuario	40 años
	Usuario	22 años

Técnica: Palabreo		Edad aproximada del público usuario
Persona que desarrolló la técnica	Público usuario entrevistado	
Oscar	Usuaría	55 años
Marisol en compañía de su hijo de 3 años	Usuaría	25 años
	Usuario	35 años

Fuente: elaboración propia

*Marcela desempeñó el rol de la persona que se acuesta en los vidrios.

***Mauro, Axel y Manuel son miembros del grupo de “la Raza”, sin embargo, no forman parte de la muestra a la que se aplicó las entrevistas.

****Gudelia desempeñó el rol de la persona que realiza las acrobacias en la barra, mientras que Héctor se encargó del palabreo.

2.3 El grupo de “la Raza” y sus técnicas de trabajo emocional en la línea 5 Metro de la Ciudad de México

El grupo de “la Raza” se conforma de aproximadamente 49 personas que frecuentan con regularidad, en diferentes momentos, una de las salidas de la estación del Metro La Raza de la línea 5.

Esta estación conecta con la línea 3 y se ubica en la alcaldía Gustavo A. Madero de la Ciudad de México, al igual que otras 8 estaciones de las 13 que conforman la línea 5.

De acuerdo a los datos del Diagnóstico Situacional de las poblaciones callejeras 2017-2018 (SEDESOC, 2018) de la Ciudad de México, la alcaldía Gustavo A. Madero cuenta con 1,003 personas integrantes de población callejera; esta cifra la posiciona en la segunda alcaldía con mayor número de personas de población callejera, el primer lugar lo ocupa la alcaldía Cuauhtémoc con 1,303 personas de esta población (SEDESOC, 2017: 5).



LA RAZA

Ilustración 2 Logotipo de la estación de Metro La Raza

De las 49 personas del grupo de “la Raza”, 37 se encuentran entre los 18 y los 42 años: 14 son mujeres y 23 son hombres. Una de las características particulares del grupo de “la Raza” es que se compone de personas que han vivido y viven en las calles y áreas verdes aledañas a las salidas y entradas de la estación del Metro La Raza y de personas que viven en vecindades y casas de las colonias que rodean a la misma estación.

Este último subgrupo no se encuentra relacionado a la vida en calle pero asiste las personas asisten al punto de reunión a consumir algún tipo de sustancia psicoactiva⁶⁶ y también desarrollan alguna actividad económica dentro de la línea 5 del Metro o los camiones de la Red de Transporte de Pasajeros de la CDMX⁶⁷.

⁶⁶ Las sustancias de consumo común en el grupo de “la Raza” son: Marihuana, activo –“nombre dado a un tipo de sustancia inhalable psicoactiva, cuyo principal componente se sugiere es el tolueno” (Paredes, 2018)- alcohol y crack

⁶⁷ Actividades como vender dulces en los camiones o en los vagones del Metro.

Doce de las personas son hijas e hijos de las personas adultas del grupo y se encuentran entre los tres y los 17 años: nueve son hombres y tres mujeres.

El grupo de “la Raza” se distingue entre los demás grupos de población callejera por ser “un grupo que trabaja”, esto lo han referido personas de población callejera pertenecientes a otros grupos (Diario de campo, 13 de agosto de 2019). Este aspecto le ha permitido a varias y varios de los integrantes del grupo de “la Raza” la satisfacción de necesidades de alimentación, vestido y la renta constante de cuartos de hotel.

Este grupo presenta las características que definen la vida en la calle desde el concepto de *población callejera* y no desde *situación de calle*, pues han adoptado tres de los elementos que representan la cultura callejera: la conformación de una familia, la apropiación simbólica del espacio público y las actividades económicas que caracterizan a la población callejera (mendicidad) para su supervivencia. Este aspecto ha determinado un fuerte arraigo a la calle por parte de sus integrantes, aun de los que ya no viven en la calle. Esto indica que, en este caso, la vida en las calles no es una situación de la cual se pueda transitar en cualquier momento y que no sólo es la situación de vivienda la que les mantiene en el espacio público.

En cuanto a la trayectoria laboral de las personas entrevistadas, ésta se caracteriza por el ejercicio de las diversas técnicas de trabajo emocional de la población callejera como palabrear, dulcear, payasear, charolear, tarjetear y limpiar parabrisas. Otras de las actividades que los miembros hombres refieren son: albañil, reciclador de pet (plástico), cacharpo⁶⁸, cantante en un grupo del género musical cumbia, ayudante en puestos ambulantes, vendedores de artículos de segunda mano, vendedores ambulantes en el Metro y guardia de seguridad. Mientras que la mujeres refieren empleos de mesera, panadera, servicio doméstico, ayudante en puestos ambulantes, vendedoras ambulantes en el Metro y en los semáforos, camarista en un hotel y prostitución.

⁶⁸ Se le conoce como cacahrpo al asistente del chofer de un micro o camión de transporte público; las labores del cacharpo son: cobrar, cambiar los letreros de la ruta que recorre el camión, anunciar los destinos a los que llega el camión e invitar a la gente a que suba al camión.

En general, las trayectorias laborales de las personas el grupo de “La Raza” se inscribe en un mercado de trabajo inestable y de baja calificación, con bajos salarios y desprovistos de seguridad (Alder de Lomnitz, 2016).

Particularmente para las mujeres del grupo, las actividades económicas dentro del Metro representan una opción laboral que les permite tener con ellas a sus hijos mientras trabajan. En el grupo sólo hay un padre soltero quien, de igual forma, puede tener a su hijo mientras trabaja dentro del Metro.

Dos de los hombres del grupo refieren que el desarrollo de técnicas de trabajo emocional como el faquir y la barra les permitió obtener ingresos económicos después de salir de prisión, comentan que no encontraban trabajo. Sobre el aspecto de reclusión, ocho hombres del grupo refieren haber estado en prisión una o más veces mientras que sólo una mujer refiere el mismo suceso. La experiencia en centros penitenciarios y los antecedentes penales son algunos de los elementos que los integrantes del grupo solían expresar en el palabreo que otorgaban al público usuario, como una forma de justificar uno de los tantos motivos de su situación de desempleo.

Todas las personas entrevistadas refieren provenir de familias pobres y/o desintegradas en las cuales fueron violentadas de diversas formas. Sólo cuatro personas no refieren estos sucesos de violencia, sin embargo, mencionan provenir de familias con algún integrante con consumo problemático de alcohol; con hermanos que pertenecían a la población callejera; la salida de sus hogares a temprana edad para trabajar; y provenir de zonas con alto índice de violencia y de venta de sustancias psicoactivas, como Tepito y algunas colonias aledañas a la estación del Metro la Raza.

Referente a la consolidación del grupo de “la Raza” y a su ocupación de las inmediaciones y de los vagones del Metro como un espacio para habitar y para la producción económica, social y emocional, los relatos de los miembros más veteranos del grupo señalan que desde hace aproximadamente 23 años, las inmediaciones del Metro La Raza comenzaron a ocuparse abundantemente por grupos de niños y jóvenes que habitaban en las calles cercanas a esta estación, en especial en un terreno que actualmente son unos departamentos, y en los

puentes peatonales que conectan con la línea 3; posteriormente, ocuparon las áreas verdes que se encuentra en una de las salidas de la línea 5. Algunos de esos jóvenes provenían de colonias ubicadas hacia el norte de la línea 5, como la colonia Progreso Nacional y la colonia Panamericana⁶⁹; otros, provenían de distintos puntos de pernocta cerca de estaciones aledañas al Metro “La Raza”, como la estación Potrero. De este punto refieren haber sido desalojados de una coladera.

Flor- ¿Cómo llegaste a la Raza?

Pablo- Por un chavito que conocí ahí en San Lázaro, le decían paco, nos empezamos a juntar, pero no llegamos a la Raza, llegamos a Potrero a unas coladeras [...] yo tenía como 12 años; ahí duramos como 4-5 años, después cerraron las coladeras, llegaron y aventaron unas esponjas con diésel y la prendieron, algunos no alcanzaron a salirse y varios de los que quedamos nos venimos aquí a la Raza, [...] yo tenía como 17 años... ya después nos quedábamos aquí en el parque (Pablo, 40 años, faquir).

Otro de los factores que algunos miembros del grupo señalan para que los alrededores de la estación del Metro La Raza y en general los puntos de pernocta de la CDMX se habitaran de niños y jóvenes de población callejera, fue el sismo ocurrido el 18 de septiembre de 1985, pues varios de estos niños y jóvenes eran hijos de personas que habían fallecido en el sismo (Charla con José, 21/12/2019).

Los relatos también refieren la creación de la “casa de transición la Raza”, ubicada debajo del puente vehicular de Circuito Interior, entre AV. Insurgentes. Esta casa de transición fue creada hace aproximadamente 19 años por parte del área de atención a poblaciones vulnerables, del gobierno del, en ese entonces, Distrito Federal; estaba destinada a brindar un espacio temporal de vivienda para las y los jóvenes que habitaban los alrededores de la estación del Metro La Raza, aunque sólo se integrara por tres habitaciones. Las y los jóvenes que se incorporaban al proyecto de la casa eran visitados por educadores de calle que acompañaban su proceso de reintegración social. Según los relatos obtenidos,

⁶⁹ De acuerdo al diario “El financiero”, en el 2018, estas dos colonias se posicionaron dentro de las diez colonias de la alcaldía Gustavo A. Madero con un alto índice delictivo (El financiero, 10/ 06/ 2018). Véase. <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/blinda-gam-zonas-de-alto-impacto-delictivo-en-frontera-con-edomex/> (Consultado el 26 de agosto del 2020)

este programa de reintegración se mantuvo vigente por dos sexenios, posteriormente, se abandonó, las instalaciones quedaron a cargo de las y los pobladores de calle más antiguos y fueron ocupadas, al grado de hacinamiento, como vivienda de varios de los pobladores de calle de “la Raza”. Actualmente, en esas instalaciones habitan 13 personas, y en algunas ocasiones este lugar funge como refugio temporal para algunos integrantes del grupo de “la Raza”, quienes han denominado estas instalaciones como “las casitas”. (Charla con Pablo 14/ 12/ 2019. Charla con Ruth 21/12/2019. Charla con José 21/12/2019).

La concentración abundante de pobladores callejeros en los alrededores de la estación del Metro La Raza se presentó como una forma estratégica de habitar un espacio que permitía a las personas obtener ingresos económicos cerca de su lugar de pernocta (Pérez R., 2012). Las primeras técnicas de trabajo emocional que desempeñó el grupo de “la Raza” fue el palabreo, dulcear y tarjetear; posteriormente, aprendieron el faquir de dos de los integrantes de mayor edad del grupo: “Peluso” y Ezequiel (“Cheque”). El siguiente fragmento de la charla con José señala su llegada al punto de la Raza como una estrategia para poder habitar cerca del Metro y adentrarse a las técnicas de trabajo emocional; también señala los inicios del faquir y la movilización el miedo como un recurso de intercambio.

Flor- ¿Cómo llegaste a la Raza?

José- Haz de cuenta, a mí me inició aquí lo que es el “Peluso” y “Cheque”, que en paz descansen; antes nos juntábamos allá en la Progreso Nacional y nos venimos acá, ahora sí que a lo más céntrico, porque aquí ya se juntaban varios chavitos que venían de las coladeras de acá de cien metros (me señala con su mano hacia el norte) y de Potrero, y pues aquí estaba el Metro, en corto nos metíamos a trabajar.

Flor- ¿Pero, cómo que te iniciaron?

José- Ellos me trajeron de niño, tenía yo 18-19 años, ellos me trajeron para acá y me dijeron que si yo quería chambear...hacíamos puro palabreo, sólo hablar, decir un mensaje, y éramos dulceros, con puros dulces de esos “acuario”, después “el Cheque” y “el Peluso” me enseñaron el faquir; ¡ya de antañísimo ellos!. Entonces yo empecé a seguir en esa tradición, pero muchos la verdad no querían acostarse en los vidrios: “que mi esposa qué va a decir, que mi hermana, que mi mamá, que yo no, que yo tengo mis dulces” entre otras cosas.

Flor- Cuando te enseñaron ¿en la línea 5 ya había faquires?

José- No, éramos nada más nosotros, puro palabreo en ese tiempo, paletas y dulces.

Flor-¿Y de dónde trajeron el faquir “Cheque” y “Peluso”?

José- Yo la verdad, no sé, yo aprendí de ellos, ellos me dijeron “vamos a acostarnos en unos vidrios y nos van a dar más dinero”. Porque duramos dos años pidiendo dinero con puro palabreo y dulces, ponle tu que de 2000 al 2001 puro palabreo, ya después del 2002 en adelante ya agarramos el faquir y empezamos de que “sabes qué: se gana más, la gente como que se espanta”; y la neta al principio si nos cortábamos, no sabíamos, nos aventábamos a lo menso ¡y unas cortadotas bien feas en todo el cuerpo!, porque ahí se usan las rodillas, los codos, la espalda; hay chavos que hasta usan la frente...” (José, 39 años, faquir).

Andrés, Pablo, Ruth, Oscar y Martín coinciden con el relato de José, quien es una referencia del faquir y la barra (acrobacias en los pasamanos el vagón) para el grupo de “La Raza”. Algunos jóvenes del grupo lo llaman “el maestro Chicano⁷⁰”, pues ha sido un predicador del faquir y de la barra en dos generaciones del grupo.

El faquir es una actividad que la mayoría de las personas del grupo ha realizado. De las 20 personas entrevistadas, 19 han realizado alguna vez en su trayectoria laboral el faquir. Esta técnica ha sido adoptada por el grupo de “la Raza” como una actividad que lo distinguía de los demás grupos poblacionales que piden dentro del Metro.

A diferencia de cantar, palabrear y dulcear; actividades que también realizan otras poblaciones, como personas invidentes, personas con alguna enfermedad terminal, personas con alguna discapacidad; el faquir en el Metro no lo realiza otra población, esta característica de distinción se ha entretejido en la identidad callejera, en palabras de Oscar (38 años, ex faquir, actualmente se dedica al palabreo): “el faquir es un trabajo de los chavos de calle...”. De igual forma, Cecilia comenta la distinción que el faquir otorga a la población callejera:

Flor- ¿Por qué el faquir en el Metro es algo que sólo hacen las personas de calle?
Cecilia- Pues buscas algo que no haya competencia, algo como que te... es como simbólico, por ejemplo, alguien que ha vivido en la calle por lo menos una vez se ha subido al Metro a hacer faquir. En el Metro cada persona adopta una forma de vivir, es como los que vienen de Puebla que entran descalzo y te dan un papelito, eso sólo hacen ellos, pues así nosotros sólo hacemos el faquir. (Cecilia, 33 años, ex faquir).

Las personas del grupo también destacan el faquir como una actividad que ha permanecido en la línea 5 a diferencia de otras líneas como la línea 2, en la cual el grupo de faquires se ha reducido. Sobre este grupo, José comenta, que fue un ex

⁷⁰ “Chicano” es el apodo de José y se integró a esta investigación con su previa autorización.

integrante del grupo de “la Raza” quien llevo el faquir al grupo de población callejera de la línea 2.

Con respecto a los inicios del “faquir con barra”⁷¹ en la línea 5 del Metro y a la transición de algunos integrantes a la técnica de barra, Martín de 40 años, otra de las personas más antiguas del grupo y que actualmente se dedica al faquir, comenta que en los inicios del faquir realizaban maromas para después caer en los vidrios, o sólo se golpeaban la espalda, los brazos, las rodillas entre otras partes del cuerpo; fue a partir de las experiencias de Andrés y Oscar, dentro de los centros penitenciarios, en donde observaron y aprendieron algunas acrobacias en las barras paralelas, que integraron las acrobacias a la técnica de faquir. De esta manera, surgió la técnica denominada “faquir con barra”.

Posteriormente, los demás integrantes del grupo también adoptaron el “faquir con barra”, y después, sin el uso de los vidrios, las acrobacias en los pasamanos del vagón se conformaron como la técnica de trabajo denominada barra.

“La araña” es una de las acrobacias que Andrés y Oscar adoptaron de los ejercicios observados y aprendidos dentro de los centros penitenciarios, con el paso del tiempo los demás integrantes del grupo fueron inventando nuevas acrobacias que incluían vueltas y saltos en los pasamanos, estas nuevas acrobacias se nombraban con el apodo de la persona que la había inventado, por ejemplo: “la chicana” y “la chihuahueña”.

Al igual que José, Martín y Oscar señala que el grupo de “la Raza” inició con técnicas del trabajo como el palabreo, dulcear y tarjetear; tiempo después, cuando dejaron de ser “niños” (niños y adolescentes) tuvieron que adoptar otras técnicas de trabajo que implicaban ciertas competencias, como la gestión del dolor en el faquir y la habilidad para desarrollar ejercicios con brazos y piernas en la barra. Asimismo, esta transición de técnicas también implicó la movilización de otras emociones (como el miedo) que se adecuaron a su figura de jóvenes-adultos pobladores de calle.

⁷¹ El faquir con barra consiste en realizar diversas acrobacias en los pasamanos del vagón y al finalizar caer de espaldas en una camisa con vidrios que, previamente, ya se encuentra colocada en el suelo del vagón.

El siguiente fragmento de la Charla con Oscar refleja la facilidad para obtener recursos cuando tenía 17 años y, por lo tanto, la ejecución de una técnica más sencilla:

...Palabrear fue lo que hice primero, porque antes no había vidrios, pero también por la edad, nada más con decirles que era de la calle y “acá”, la gente te auxiliaba; luego, luego te agarraba la onda, como te veían adolescente y “acá”... decían: “no ese güey si es un chamaco de la calle”. Ahorita ya de grande te cuesta más trabajo... así de morro de volada te haces una feria. (Oscar, 38 años, ex faquir, actualmente se dedica al palabreo).

Al igual que Oscar, José, Martín y Andrés mencionan que debido a su aspecto de jóvenes-adultos el público usuario ya no retribuía de forma material técnicas como dulcear, tarjetear o el puro palabreo; refieren que su imagen de niños causaba más tristeza en las y los usuarios del Metro.

En estos relatos se puede observar lo que Ruth Pérez (2012) denomina como un “actuar estratégico” de los jóvenes de población callejera, a partir del cual los jóvenes sólo actúan sobre las emociones que la sociedad posibilita para ellos, no sólo en cuanto a su situación de vulnerabilidad, sino también conforme a su edad; siguiendo los hallazgos de Pérez R. (2012), la elección de la técnica de trabajo y la modulación de emociones en la misma, se encuentran ligadas a las representaciones sociales sobre las poblaciones callejeras.

Desde esta lógica:

para los más pequeños la estrategia para obtener dinero consiste en causar lástima a las personas. Mientras más sean percibidos como niños sin recursos y abandonados a su suerte, mayores serán sus ingresos. De ahí que exploten su papel de víctimas para obtener ventajas económicas [...] Para los mayores, que ya no provocan compasión, sino aprehensión, la estrategia consiste en obtener dinero mediante la intimidación y el temor (Pérez R., 2012: 119).

Este “actuar estratégico” representa los relatos sobre el cambio y la adopción de nuevas técnicas por parte del grupo de “la Raza”. Sin embargo, como se explicará más adelante, la presentación del estigma en las técnicas de trabajo emocional y la elección de éstas también se influyen por cuestiones de género; cuestiones familiares, como el desarrollar la técnica en compañía de sus hijos; el aprendizaje

de habilidades corporales y emocionales; y la reducción de riesgos a la salud que implicaban algunas técnicas como el faquir⁷².

Otro de los factores que influyeron en el grupo de “la Raza” para la transición y elección de las técnicas de trabajo fue la constante persecución y criminalización de la que, hasta la fecha, son objeto por parte de los grupos policiacos del Metro; once de las veinte personas entrevistadas refieren haber sido detenidas sin estar ejerciendo la técnica de trabajo, como señala Fernando:

“Meterte con tu manta de vidrios, ya es un riesgo, porque todavía ni haces el show y ya te agarran [los policías]” (Fernando, 42 años, faquir).

De igual manera, Eliazar comenta que al portar los vidrios del faquir era más fácil que los detuvieran, por ese motivo prefiere la técnica de barra:

Flor- ¿por qué dejaste el faquir?

Eliazar- Por el operativo, porque ya si los ves en el vagón [a los policías], te sientas y eres nada más un usuario, y con los vidrios, luego, luego te detectan (Eliazar, 18 años, acróbata).

Al respecto, es pertinente ejemplificar las detenciones arbitrarias que refieren las personas del grupo de “la Raza”, con el relato de Marcela y Antonio.

Marcela, de 33 años, quien actualmente se dedica al faquir, comenta que fue detenida cuando abordaba el Metro como usuaria, sin ejercer la técnica y sin portar los vidrios del faquir; se dirigía al punto de reunión del grupo y llevaba unas tortillas envueltas en un trapo, este pequeño bulto de tortillas fue confundido con los vidrios del faquir, por policías del Metro. Los policías la detuvieron y desalojaron del tren en la estación Consulado, después la remitieron al juzgado cívico que se encuentra cerca de la estación del Metro Guerrero. Una vez que fue presentada con el juez, Marcela, enojada, argumentó que la detuvieron por traer tortillas. Ante la falsa acusación de los policías, quienes indicaron que habían detenido a Marcela realizando faquir, Marcela mostro las tortillas y le indicaron que la dejarían salir del juzgado, siempre y cuando pagara una multa de \$87, a lo que Marcela se negó y con tono de indignación le comentó al Juez que no pagaría la

⁷² Los integrantes del grupo que transitaron a la “barra”, comentan que en esta técnica ya no se lastimaban el cuerpo con los vidrios del faquir, por lo tanto, evitaban heridas, infecciones y las astillas de vidrio que se quedaban en sus espaldas y otras partes de cuerpo.

multa, que ella no tenía dinero y de ser detenida los responsabilizaba de lo que le pasara a su hijo de 7 años quien salía de la escuela a las 12 del día. Después de la resistencia de Marcela, la dejaron salir del Juagado cívico.

En el caso de Antonio, de 20 años, quien se ha retirado del faquir y la barra; refiere que la detención más grave por parte de los policías del Metro, la cual casi le cuesta su libertad, fue cuando lo acusaron por de la detonación de un petardo que causo heridas severas a una usuaria de la línea 5. De acuerdo a los testimonios de Antonio, José y Andrés, el petardo fue detonado por dos grupos de porros, uno del Instituto Politécnico Nacional y otro del Colegio de Ciencias y Humanidades-plantel Vallejo-, que se enfrentaban en la estación Politécnico. En el momento de la explosión, Antonio se encontraba realizando la técnica de barra en la estación Instituto del petróleo, al llegar a la estación politécnico y mezclarse con la muchedumbre de usuarios que se encontraban en la estación, Antonio fue detenido y acusado de la explosión, posteriormente, fue trasladado al reclusorio Norte. Ante la falta de testigos y pruebas que demostraran que Antonio había causado la detonación del petardo, fue liberado del reclusorio⁷³

Historias como la de Antonio y Marcela abundan en el grupo de “la Raza”, desde enfrentamientos a golpes con los grupos policiacos del Metro, hasta la imputación de delitos como transportar un kilo de marihuana en el Metro.

Sobre esta situación José comenta lo siguiente:

“Nosotros siempre tenemos las de perder, por eso varios dejaron los vidrios porque así te agarraban más fácil. Pero aun así, ya hasta en la barra hay riesgo. Imagínate si me agarran ¿A quién le van a creer más? ¿A un policía o a mí?, si me ven así todo sucio. Es mi palabra contra la de él... (José, 39 años, faquir).

En comparación de los integrantes que han transitado del faquir a la barra, la permanencia de las personas que aún realizan el faquir se asocia a una dimensión emocional, pues refieren que el faquir es más retribuido por el público usuario, ya que moviliza emociones que se asocian al sufrimiento, como la angustia, y en efecto, la presencia de la compasión es más efectiva.

⁷³ Antonio comenta que por su aspecto, frecuentemente era objeto detenciones arbitrarias, pues es uno de los integrantes del grupo que tiene tatuadas diversas partes del cuerpo, entre ellas la cara, el cuello y las manos; de acuerdo al relato de Antonio, el portar diversos tatuajes es representado, por los grupos policiacos y el público usuario del Metro, como un signo de la figura de delincuente.

Actualmente, las técnicas de trabajo emocional que realizan con mayor frecuencia en el grupo de “la Raza” son: faquir y faquir con barra, barra, cantar y palabrear; esporádicamente algunos miembros del grupo retoman la técnica de dulcear y sólo una de las integrantes, en ocasiones, es cuenta cuentos.

Como se ha podido apreciar en los párrafos anteriores, a pesar de los riesgos que implica el desarrollo de las técnicas de trabajo dentro del Metro, sus instalaciones siguen siendo una de las alternativas más recurrentes por la población callejera para la obtención de ingresos.

En cuanto a la permanencia del grupo de “la Raza” en la línea 5 del Metro, todas y todos los integrantes refieren haber ejercido las técnicas de trabajo emocional en otras líneas del Metro, pero comentan que esa sólo era una alternativa cuando había demasiados operativos policiacos en la línea 5 y cuando tenían problemas con los vendedores de la misma línea.

Sobre este último motivo, José, Adriana, Martín y Ruth señalan que cuando el grupo de “la Raza” comenzó a tener mayor presencia en la línea 5 con la técnica de faquir, algunos grupos de vendedores les cobraban una cuota de \$50 por trabajar en la línea; ante la imposición de esa cuota, las y los faquires comenzaron a ingresar a la línea 5 en horarios en los que era poco probable encontrarse a los grupos de vendedores; por ejemplo, muy temprano a las 7 am, o después de las 8 pm⁷⁴. Sin embargo, por la necesidad de trabajar más horas, comenzaron a tener discusiones y peleas con los vendedores; los integrantes del grupo de “la Raza” se oponían a pagar la cuota. De acuerdo a las versiones de Adriana y José, las discusiones y peleas aumentaron hasta que ambos grupos se enfrentaron a golpes. A partir de ese enfrentamiento, que sucedió aproximadamente en el 2012, el grupo de “la Raza” pudo ejercer sus técnicas de trabajo sin pagar la cuota a los vendedores. En palabras de José, “después del pedo [problema] con los ventas [vendedores] nos ganamos nuestro lugar. Ya nada

⁷⁴ De acuerdo al relato de un ex vendedor de la línea 5, esta es una línea en la que se puede trabajar de pirata después de las 7 u 8 pm, que es cuando disminuyen los grupos de personas vagoneras. Trabajar de pirata se refiere a ocupar distintas líneas del Metro para realizar alguna actividad económica, como vender o alguna técnica de trabajo emocional, sin pertenecer a alguna asociación de personas vagoneras, y sin pagar ninguna cuota.

más después les tirábamos una esquina [avisarles a las y los vendedores cuando había presencia de operativos policiacos]”.

Posteriormente, el grupo tomo como punto de reunión, la parte final del andén de la estación del Metro La Raza en la línea 5. Tiempo después, el grupo fue desalojado por grupos policiacos del Metro, con quienes también se enfrentaron en diversas riñas.

Después del desalojo, el grupo se instaló en un espacio que se encuentra a unos cuantos metros de una de las salidas de la estación del Metro La Raza en la línea 5. Dicho espacio se rodea de diversos puestos que venden artículos de segundo uso como ropa, juguetes, libros, zapatos, películas. Estos puestos se conocen como puestos de “chácharas” o de fayuca; también se encuentra un puesto de comida corrida y quesadillas; uno de licuados; una tienda; unos baños públicos y dos puestos de dulces, aguas embotelladas y botanas.

El grupo se reúne en un amplio espacio en medio de los diversos puestos, y entre ellos mismos y los comerciantes de los puestos mantienen una relación de solidaridad, apoyo y conflicto. Este sentido de apoyo y solidaridad ha tomado gran relevancia en algunas y algunos de los miembros del grupo, quienes consideran a sus compañeras y compañeros como una familia. Este es uno de los motivos por los cuales los integrantes que se han alejado de la vida en la calle y del consumo constante de sustancias, aun asisten a reunirse con el grupo, tal como mencionan Pablo, Héctor y Ruth:

muchas veces tú te vas a un anexo y dices “que chido me voy a reponer” pero después, si ya eres mayor de edad, saliendo dices. “¿Y ahora a donde voy, qué voy hacer?, no tengo casa, no tengo trabajo, no tengo familia, ¿qué hago?”; entonces no es que recaigas, sino que regresas al entorno familiar que se hizo en la calle, ahí siempre serás bien recibido (Pablo, 40 años, faquir).

... o sea ya no es tanto el fumar, es el desmadre, convivir con la banda y “acá”, es la costumbre; como dice la canción “*la costumbre es más fuerte que el amor*”, y el irte de aquí, pues ya no vas a poder echar coto, desmadre, ya no vas a ser una persona tan “acá”... pues ser como eres, aquí nadie te dice: “se esto”, “no fumes , no tomes”, aquí todos te aceptan como eres” (Héctor,36 años, faquir).

...yo ahorita mi familia son los que yo he convivido desde que yo he estado en la calle...” (Ruth, 36 años, faquir).

Como toda familia, los integrantes del grupo también se pelean entre ellos mismos, constantemente discuten y entran en riñas de golpes. También algunas y algunos integrantes mencionan que han sido estafados cuando trabajan en grupo. Algunos cuentan que se han peleado con armas, como navajas, con las que se han herido severamente. Pero a pesar de esas peleas, tiempo después, siguen conviviendo en el mismo grupo y cuando es necesario aliarse en contra de un enemigo externo, lo hacen en conjunto. La mayoría refiere que en el grupo encuentran un respaldo para hacer frente a las dificultades de la vida en la calle.

Los motivos de pertenencia al grupo también abarcan la práctica de actividades económicas y emocionales dentro del Metro, a partir de estas actividades no sólo obtiene ingresos económicos, también obtienen reconocimiento por parte del público usuario.

Otro de los motivos para que las personas no abandonen el grupo y, en especial, no cambien la línea en la que ejercen sus técnica de trabajo emocional, es la ubicación geográfica de la línea 5, pues ésta recorre diversas estaciones, como Consulado, Valle Gómez, Misterios, La Raza y Politécnico, las cuales conectan con colonias populares de bajos ingresos; esta característica permite que distintos tipos de marginalidad sean tolerados (Pérez R., 2012:45). Dicha singularidad de la línea 5 es expresada por Rogelio, quien hace una comparación entre el público usuario de la línea 7 y el público usuario de la línea 5:

...llegamos a ir a la línea anaranjada, pero ahí como que eran más mamoncitos, ves que esa línea es de... como de puro godín [oficinista], porque ves que es Polanco y todo [...], por ejemplo, ahí hacían más caras de fuchi [disgusto], o con la simple mirada, les pedias un peso y te ignoraban, como que se molestaban (Rogelio, 29 años, ex faquir).

Las personas del grupo también refieren que una de las ventajas de la línea 5 es la cercanía que tiene la estación Terminal Aérea con el aeropuerto de la Ciudad de México, y la estación Autobuses del Norte con la Terminal Central de Autobuses del Norte. Estas ubicaciones determinan que un gran número del público usuario de la línea 5, provenga de otros Estados del país y, por lo tanto, que conformen un público nuevo, un público que aún no se inscribe en la actitud blasé (Simmel, 1986), que se impacta ante el desconocimiento de las dinámicas del transporte

urbano y, en consecuencia, sean uno de los grupos de usuarios que retribuyen constantemente las técnicas de trabajo emocional. El siguiente relato de José expresa la relevancia de las y los usuarios foráneos para la obtención de retribuciones (materiales), y la detección de este público a partir del vistoso equipaje que llevan consigo:

...para otros es novedad y es lo que buscamos, buscamos esa emoción en la persona, no buscamos subirnos a un vagón y aburrir a las personas. Por eso yo siempre he buscado eso de las maletas, si veo maletas ya sé que es gente de afuera y es dinero. Por ejemplo, te subes en dirección politécnico, en el cuarto-quinto vagón siempre vas a ver un montón de gente amontonada con maletas, siempre ahí se juntan, por la llegada de la línea tres, van siguiendo los letreros y salen ahí, se posan ahí, en ese montoncito de en medio y llegan a la central de autobuses y ahí se bajan, pero en ese momento, de aquí a Central del Norte ya los agarraste, ya los abordas, y siempre va a ser el rayado [el vagón en el que obtienen más retribuciones] porque es la novedad para las personas (José, 39 años, faquir).

Esta cuestión del público foráneo y la forma de identificarles por los vistosos equipajes, también fue referida por Oscar, Martín, Andrés, Adriana, Gudelia, Roberto, Rogelio, Antonio y Pedro. Asimismo, este aspecto también lo pude identificar las veces que abordé la línea 5 para dirigirme con el grupo de “la Raza”; efectivamente, existe una gran población de usuarias y usuarios que no se sabe si van o regresan de viaje, pero que portan grandes equipajes.

En general, las y los integrantes del grupo señalan la presencia y captación de grandes masas de usuarios que provienen de diversos lugares de la Ciudad de México y del país, como una ventaja para trabajar en el Metro y no preferir cruceros, iglesias, plazas públicas, etc. También comentan como ventajas de hacer uso del Metro como espacio de trabajo, el tiempo con el que cuentan para exhibir su “show”, los pasamanos en los que



Ilustración 3 Público usuario de la línea 5 del Metro que se caracteriza por portar grandes equipajes

Fuente: Toma propia. 23 de febrero del 2020

pueden hacer las acrobacias y el cambio de público con forme al cambio de vagón.

Por todo lo anterior, el Metro de la Ciudad de México, y en este caso la línea 5, se ha configurado como un lugar que destaca en la presencia de faquires, como un espacio de trabajo, un espacio que es habitado por las poblaciones más desfavorecidas (Pérez R., 2012); en el que logran construir relaciones y significados sociales, una “fuente de vida” (José, 38 años, faquir) y un espacio en el que pueden demostrar a la demás gente que, a pesar de su carencias, “no se dejan caer”, como señala José, quien en un futuro aún se ve realizando alguna actividad económica dentro del Metro.

2.3.2 Organización de las técnicas de trabajo emocional

Antes de describir en qué consiste cada técnica de trabajo emocional es necesario indicar la forma en que se organizan las personas del grupo para realizar las técnicas de trabajo, pues algunas de ellas se realizan en grupo y otras de forma individual.

El faquir y la barra son técnicas que suelen realizarse en pareja o en equipos de tres personas. Al respecto, algunas personas del grupo mencionan que la presencia de más de una persona en estas técnicas abona a llamar la atención del público usuario, tal como menciona José, este aspecto también se asocia a una dimensión emocional:

...si vas sólo, la gente como que...no se siente con la lástima o no se siente intimidada y no quieren dar, no es lo mismo; entre grupo la emoción es más fuerte, les emociona ...” (José, 39 años, faquir).

Para la organización de los pequeños grupos, hay quienes ya tienen a su equipo conformado, pues encuentran una sintonía para trabajar y previamente acuerdan los días y la hora en que trabajarán. También hay quienes llegan al punto de reunión a integrarse con las personas, que en ese momento, quieran trabajar.

Actualmente, son las personas de mayor edad del grupo las que han permanecido en la técnica de faquir, es grupo de personas argumentan que con el faquir obtienen más ingresos. En cambio, las personas jóvenes han decidido

transitar a la técnica de barra; comentan que aunque se esfuerzan más para aprender y realizar las acrobacias, ya no se lastiman tanto el cuerpo.

Las cuatro técnicas de trabajo emocional incluyen palabreo, es decir, el discurso mediante el cual exponen su condición de pobladores callejeros y realizan la petición de apoyo. El palabreo también puede ser una técnica cuando no se acompaña de otra actividad. En cuanto a los roles, en los equipos de faquir y barra, siempre hay una o dos personas que dicen el palabreo. Por lo regular, quien ocupa este rol es quien tiene una voz fuerte y grave; otra de las personas lleva el rol de realizar el show con los



Ilustración 4 Acrobacias realizadas por dos personas en la técnica de barra

Fuente: Toma propia. 6 de marzo del 2020

vidrios y, en ocasiones, también colabora con el palabreo. Al finalizar de exponer la técnica, todas las personas del equipo se encargan de recolectar las retribuciones. Los roles se cambian cada media vuelta o cada vuelta. En la técnica de barra hay ocasiones que son dos personas quienes realizan las acrobacias en los pasamanos del vagón.

En la técnica de faquir se acostumbra a depositar las monedas obtenidas en la playera con vidrios y contarlas hasta finalizar la jornada de trabajo. Existen algunos integrantes que al finalizar el show en el que se acuestan en los vidrios, levantan la playera con vidrios y la acercan al público usuario para que ahí depositen las retribuciones.

Las únicas personas que no se incluyen a la organización de equipos son Ruth y Marcela, las dos mujeres del grupo que realizan faquir. Marcela no se une a los equipos porque se organiza con su pareja para trabajar. Por su parte, Ruth prefiere trabajar sólo en compañía de su hijo por los siguientes dos motivos: 1); trabajar en grupo implica dividirse los ingresos y ella necesita conseguir ingresos para solventar sus necesidades, las de su hijo y para pagar la renta de un cuarto

de hotel; 2) Si trabaja en grupo corre el riesgo de que la repartición de los ingresos sea inequitativa.

Esta es una situación que también comparten Adriana, Karla y Marisol, quienes al igual que Ruth sólo trabajan en compañía de sus hijos y también pagan renta por un espacio de vivienda.

Ellas refieren que la mayor parte del ingreso para pagar

la renta y sus necesidades diarias, la obtienen de la técnica de trabajo emocional que realizan. Este también es el caso de Martín, el único hombre que prefiere trabajar sólo, y quien también refiere los mismos motivos que Ruth, para no integrarse a ningún equipo. La única diferencia es que él no trabaja en compañía de sus hijas y no renta un espacio de vivienda.

Las únicas mujeres que se integran a equipos de trabajo son quienes realizan la técnica de barra, como Gudelia.

Los demás miembros del grupo llegan a realizar su técnica de trabajo individualmente, sólo cuando no hay nadie con quien integrarse.

El tiempo que dedican a la técnica varía de acuerdo a los ingresos que necesiten para solventar sus necesidades. Por ejemplo, en una ocasión Oscar necesitaba completar el dinero para la renta de su cuarto, le faltaban \$200, se unió a trabajar en un equipo, y me comentó que aproximadamente en dos horas obtenía los \$200 que le faltaban.

Los ingresos que obtiene cada integrante también dependen del número de personas entre quienes se tengan que dividir lo obtenido. De acuerdo a las cantidades que refieren obtener por hora de trabajo y a la observación que realice mientras se repartían los ingresos, cada persona obtiene \$55 por hora, teniendo



Ilustración 5 Playera con vidrios y algunas monedas de la técnica de faquir.

Fuente: Toma propia. 23 de febrero del 2020

en cuanto que este es el ingreso en un grupo de tres personas y que dicha cantidad puede aumentar si el equipo se conforma de dos personas o se realiza de forma individual⁷⁵.

Como se detallara más adelante, todos los elementos que se han mencionado en la organización de las técnicas de trabajo, influyen para la respuesta emocional del público usuario y, en consecuencia, también determinan las retribuciones materiales.

Otro factor que influye en la respuesta emocional del público usuario es la temporada del año. Las personas del grupo de “la Raza” refieren que durante las fechas decembrinas han notado mayores retribuciones materiales, ya que en esa temporada el público usuario suele expresar más acciones de altruismo. Igualmente, hay personas del público usuario que refieren el ahorro destinado a retribuir las técnicas de trabajo emocional de diversas poblaciones, específicamente, en épocas decembrinas. Hay quienes señalan la existencia un motivo religioso que conmueve la compasión en determinadas épocas del año (por ejemplo, en navidad).

En cuanto al número de usuarias y usuarios que retribuye la técnica por vagón, el promedio es tres personas; el mínimo es una y en ocasiones ninguna. El máximo es de siete u ocho personas por vagón, pero estas cifras sólo se presentaron en técnicas de trabajo realizadas por mujeres en compañía de sus hijos. Esta particularidad indica que hay formas más efectivas de “pedir”, las cuales se determinan por expectativas y juicios morales, expresados en las emociones del público usuario.



Ilustración 6 Conteo de los ingresos obtenidos en la técnica de faquir realizada por un equipo de tres personas.

Fuente: Toma propia. 14 de marzo del 2020

⁷⁵Por su parte, el público usuario comenta que la cantidad de dinero que suele retribuir en las técnicas de trabajo es entre dos y cinco pesos.

Capítulo III. Análisis empírico: relaciones emocionales entre las personas de población callejera y el público usuario del Metro

En este capítulo se describirán las formas en las que se relacionan las personas del grupo de “la Raza” y el público usuario del Metro, a partir de los códigos emocionales que surgen en la presentación y la percepción del estigma de la población callejera en las cuatro técnicas de trabajo emocional que realizan.

Como se observará durante todo el capítulo, las emociones juegan un papel fundamental, desde su gestión y presentación en cada una de las técnicas, hasta la reflexión que desencadena la retribución material del público usuario.

Retomando los aportes de Goffman (1959; 2006) y de Hochschild (1983), se podrá apreciar la modulación de emociones que realizan las personas de población callejera en la presentación de su técnica de trabajo, mediante elementos, como el discurso, para atraer la atención del público usuario.

Posteriormente, se expondrá la respuesta emocional de las y los usuarios que retribuyeron las cuatro técnicas de trabajo emocional, quienes demuestran las expectativas hacia las personas del grupo de “la Raza”, determinadas por la dualidad del estigma víctima/ delincuente de la población callejera. Dichas expectativas son expresadas mediante la sensación de emociones como tristeza, angustia, miedo y compasión.

A partir de la propuesta de “ambivalencia emocional” de Schmitt y Clark (2006) y la propuesta de “sucesión de emociones” de Fragoso (2020), se podrá observar que el intercambio entre ambos actores se nutre de una cadena compuesta por emociones contradictorias, como el miedo y la compasión, en la cual, la empatía emocional (Schmitt y Clark, 2006) tiene gran relevancia para dirigir el intercambio a la expresión material; esta empatía se presenta cuando el público usuario refiere comprender la situación de pobreza de la población callejera, porque las personas del público, en algún momento de su vida también se enfrentaron a una situación de carencia.

A pesar de la variación emocional en las cuatro técnicas, todas las sucesiones emocionales se componen de compasión, una emoción que incita a la

retribución material de la situación de carencia y sufrimiento social que expresa la población callejera.

Con los aportes de Simmel (2014 [1908]) y Mauss (1979) se describirán los preceptos morales y religiosos que alumbran los intercambios emocionales, en los cuales, algunas y algunos usuarios refieren obtener una sensación de satisfacción por formar parte de los engranes de solidaridad que mantiene la vida en sociedad. Las bases morales del intercambio emocional se encuentran presentes desde las frases que las personas de población callejera utilizan en su discurso o “palabreo”, hasta en las respuestas de las personas público usuario, quienes expresan alguna enseñanza de la vida social en forma de moraleja, por ejemplo, “manos que dan nunca estarán vacías” (usuario, aprox. 35 años, retribuyó la técnica de palabreo desarrollada por Marisol).

Asimismo, estas bases morales se detectaron en las enseñanzas con las que el público usuario intenta guiar a sus hijas e hijos para responder a las técnicas de trabajo emocional de la población callejera. De esta forma, se pudo observar que algunas y algunos usuarios enseñan a sus hijas e hijos desde el rechazo a la población callejera, mientras que otros les guían desde la compasión, y algunos más, desde la reproducción de una actitud blasé (Simmel, 1986) para no percibir las emociones dolorosas que desata la puesta en escena del resquebrajamiento de la sociedad.

3.1 Gestión y presentación del estigma como trabajo emocional de las personas de población callejera.

Las tipologías de mendicidad o técnicas de trabajo emocional a las que recurren las personas del grupo de “la Raza” se expresan como una respuesta de la exclusión social y laboral (Serna, 2014:179) hacia esta población. Sin embargo, como menciona Serna (2014:183), “por muy herético que parezca” la mendicidad se presenta como una forma de inserción al sistema que previamente ha excluido a las poblaciones que considera no productivas. Es bajo este esquema de exclusión-inserción que para el grupo de “la Raza”, la mendicidad y sus tipologías se han configurado como una forma de trabajo, la cual requiere de cierta organización, preparación corporal, gestión y producción de emociones

(Hochschild, 1983) y, principalmente, les dota de reconocimiento y de interacción con otras esferas de la sociedad.

Esta significación de la mendicidad como un trabajo, fue expresado por 18 de los 20 participantes entrevistados del grupo de “la Raza”, tal como se puede leer en la respuesta de José:

Flor- ¿Para ustedes el faquir es un trabajo?

José- ¡Pues sí, es nuestra fuente de vida! es que te voy a decir una cosa, yo tengo estudios, termine la preparatoria, [...] pero ahí te va, ya los demás no tienen estudios, entonces el faquir es nuestra fuente de vida, no sabemos otra; yo te puedo decir: “ay se inglés y tengo la prepa”, pero desgraciadamente también estoy igual que ellos. Si te das cuenta, el faquir es para personas necesitadas, no sabemos hacer otra cosa y en estos casos no hay recursos, no tienes los papeles, no hay dinero, no hay mamá ni papá, no hay palanca (José, 39 años, faquir).

Uno de los elementos que resaltaron todas las personas entrevistadas del grupo de “la Raza”, el cual les hace concebir las técnicas que realizan como un trabajo, fue la percepción de dichas actividades como un “trabajo honrado”. Este aspecto se muestra en las siguientes respuestas, ante la pregunta: para ti el faquir, la barra, cantar, palabrear (de acuerdo a la actividad que realizará la persona) ¿es un trabajo?:

Pues sí, porque es un show, es un trabajo **honrado**; malo que fueras a robar. Mejor que digan: “esa muchacha yo la vi haciendo barra” a que: “esa muchacha me robo” (Gudelia, 29 años, acróbata).

Pues para mí esto es ganarte una moneda **honradamente**, yo vengo a trabajar, el estar batallando con policías te cansa. Para mí es un trabajo porque de aquí saco para que coman mis hijas, que vistan; de esto a ir a una entrevista de trabajo y te digan: “no gracias” prefiero esto (Martín, 40 años, faquir).

Sí, porque es una manera en que sacas una moneda **honradamente** sin hacerle nada malo a nadie (Adriana, 38 años, Cantante).

El aspecto de “trabajo honrado” que se atribuye a las técnicas de trabajo emocional, deviene de realizar una actividad diferente a las que comúnmente se le asocia a la población callejera para la obtención de ingresos, como el robo, la prostitución y la venta de sustancias ilícitas (Pérez R. , 2012, Pérez A., 2012). De igual manera, las personas del grupo de “la Raza” se refieren al término “honrado” como la realización de lo que moralmente es aceptado: “pedir una moneda, sin

mentir”, pues lo único que hacen es exponer su estatus de pobladores callejeros, ante lo cual, la gente responde con “humanidad” como refiere Adriana.

A pesar de que legalmente⁷⁶ y en algunas ocasiones socialmente, las técnicas de trabajo que realiza la población callejera son sancionadas; la concepción de realizar un actividad “horada” emana de la aceptación de su lugar en la estructura social como personas acreedoras al socorro (Simmel, 2014 [1908]). Este reconocimiento se da de forma recíproca tanto en el grupo de “la Raza” como en las personas del público usuario de la línea 5, quienes reconocen el deber moral de socorrer a sus “hijos de la calle”, tal como menciona Fernando un faquir de 42 años:

Mucha de la gente siempre trae algo para sus hijos de la calle, ya saben que somos de la calle, que si es cierto... ya nos regalan una moneda. Te acostumbras a estar aquí, te haces aquí.

Si se entiende que son las bases morales las que movilizan las retribuciones materiales hacia la población callejera, por su condición de pobreza extrema y sus desventajas sociales, queda claro que las mismas condiciones por las que han sido excluidas, son las que las legitiman como acreedoras al socorro de la sociedad, en palabras de Simmel (2014 [1908]) al referirse al rol que desempeña "el pobre" en la sociedad: "*La singular exclusión de la que es objeto por parte de la comunidad que lo socorre es lo característico dentro del papel que desempeña dentro de la sociedad*" (Simmel, 2014 [1908]:475).

A partir de este momento, es preciso tener en cuenta los planteamientos de Erving Goffman (2006) sobre el estigma como un lenguaje de relaciones que emerge del descrédito de ciertos atributos; Desde esta lógica, se pueden observar las técnicas de trabajo emocional del grupo de “la Raza”, como una forma de relacionarse con el público del Metro a partir de las emociones que emergen del

⁷⁶ De acuerdo al artículo 27 de la ley de cultura cívica de la Ciudad de México, en su fracción I, declara como una infracción hacia la tranquilidad de las personas: prestar algún servicio sin que le sea solicitado y coaccionar de cualquier manera a quien lo reciba para obtener un pago por el mismo y en el artículo 28 fracción III se menciona, como una infracción contra la seguridad ciudadana: usar el espacio público sin contar con la autorización que se requiera para ello (Ley de Ley de cultura cívica, Gaceta oficial de la Ciudad de México, 7 de junio de 2019: 22).

descrédito de esta población, al ser considerada como no potencial para el sistema de producción (convencional), pero también, del crédito que obtiene como acreedora al socorro.

De esta manera, para que exista un trabajo emocional, por parte de las personas del grupo de “la Raza”, previamente existe la representación de la información social que indica el estatus de esta población, es decir, signos corporales, discursivos y de comportamiento que legitiman su condición de carencia, éstos determinan cuáles son las situaciones dignas de emociones como miedo, sufrimiento y compasión (Matta, 2007). Este es un aspecto que Cecilia expresa en el siguiente fragmento:

La gente tiene que ver que lo necesitas, a veces te tienen que ver muy mal para darte dinero. Tengo dos amigos que no se cambian la ropa, dicen que si se cambian o se arreglan, se les va la suerte, porque así la gente siempre que los ve, les da dinero (Cecilia, 33 años, ex faquir).

Así como Cecilia, las 20 personas entrevistadas del grupo expresaron estar conscientes del estigma víctima/delincuente desde el cual son percibidas, a través de signos corporales, de indumentaria, del discurso y la práctica de técnicas únicas de la población callejera, como lo es el faquir.

Este conocimiento sobre portar un estigma, ha sido aprendido por las personas del grupo a lo largo de su vida en las calles, mediante la incorporación de las percepciones de los “normales”⁷⁷. Este proceso se enmarca en lo que Goffman (2006: 45) denomina “la carrera moral de las personas estigmatizadas”. Durante esta carrera, las personas del grupo de “la Raza” han aprendido lo que significa poseer un estigma y, a partir de ese conocimiento, se han insertado a las interacciones cotidianas de la sociedad. Tal como menciona Goffman (1959: 64), “cuando el individuo decide llevar a cabo un plan de acción relativo al estigma que posee, deberá tomar como punto de partida la información que habitualmente se transmite acerca de él”.

⁷⁷ Recordemos que Goffman nombra como normales “a todos aquellos que no se apartan negativamente de las expectativas particulares que están en discusión” (1959: 15). En la realidad social, las enseñanzas más cotidianas de este proceso surgen por situaciones de discriminación.

Este aspecto es señalado por Oscar, al preguntarle sobre la causa del miedo en algunas y algunos usuarios del Metro, por la presencia de técnicas como el faquir o la barra:

[...] podría ser porque, por ejemplo, mira, así andas sin camisa y todos tatuados y esas cosas...luego, luego la gente: “¡pinche bola de lacras!”, es la expresión, la neta, tampoco nos hacemos mensos, porque sabemos que es la realidad de las cosas. Ese es el arriesgué que nosotros tenemos, que te critiquen, aunque no hagas nada, aunque sean críticas constructivas o destructivas, es crítica: pero al fin de cuentas ya... sacas lo tuyo... (Oscar, 38 años, ex faquir, actualmente se dedica al palabreo)

Oscar, quien porta varios tatuajes en diferentes partes del cuerpo, también señala como un aprendizaje de lo que significa portar un estigma, diferentes experiencias en las que se sintió rechazado al intentar buscar un empleo. Comenta que constantemente le preguntaban sobre el significado de sus tatuajes y lo veían de forma despectiva:

Flor- ¿cómo notabas que no te querían contratar?

Oscar- por su mirada, ya sabes: la clásica miradita de arriba para abajo, o luego me preguntaban que qué significaban mis tatuajes, y te dicen “luego te hablamos”... yo en ese entonces ya estaba bien plaqueado [tatuado] (Oscar, 38 años, ex faquir, actualmente se dedica al palabreo).

Otro de los aspectos de la carrera moral señalado por Goffman (2006) es la expresión de las situaciones de exclusión como una “cualidad de enseñanza para ellos mismos y los demás” (Goffman, 2006: 120).

Al respecto, Oscar también señala su carrera en las calles como una experiencia que le ha enseñado a superar diversas adversidades en la vida, como la carencia de recursos.

Gracias a dios, la calle me enseñó a provechar los recursos que tengo al máximo, a sobrevivir con poco; la calle es la que nos ha instruido y hasta ahora, nos ha dado. Yo ya pase la más gacha que fue cuando me balacearon...

Otro de los aspectos que Oscar menciona sobre su carrera moral, es la aceptación del estigma:

Casi toda mi vida la he pasado del lado oscuro, si yo nací para esto a la mejor tengo que ser de esta forma. Me acepto... (Oscar, 38 años, ex faquir, actualmente se dedica al palabreo).

Como se ha podido observar con el ejemplo de Oscar, las personas del grupo de "La Raza" han aprendido a incorporar el estigma de la población callejera y las emociones que éste produce, a partir de los *contactos mixtos* (Goffman, 2006) en los cuales logran identificar su rol en la sociedad. De esta manera, el contacto con el público del Metro ha abonado de manera significativa en la carrera moral de las personas de población callejera, un ejemplo de ello es cuando los integrantes del grupo de "la Raza" aprendieron la diferencia emocional que causaba su edad y la técnica de trabajo que desempeñarán. Este aprendizaje, que sólo se pudo obtener a partir de la respuesta de las y los usuarios del Metro, representa un indicador del conocimiento, la aceptación, la adaptación y el uso del estigma en la carrera moral de la población callejera; este aspecto es similar a lo que sucede en el proceso de callejerización (Pérez JM., 2003:13).

Las respuestas de las personas del grupo de "la Raza" demuestran conocer la influencia que el estigma tiene sobre las emociones del público usuario; tal como plantea Héctor:

Flor- ¿Crees que su imagen de ustedes tiene que ver para que la gente sienta miedo?

Héctor- ¡Pues sí!, por ejemplo, vele a él su cara (me señala a uno de sus compañeros del grupo), él tiene cara de ratero

Flor- ¿Pero, cómo es tener cara de ratero?

Héctor- Pues así, pinta de chacalón (ratero); luego me subo al camión y no me cobran: "pásale", o me van viendo todos a ver que hago. Si vieran que por mi cabeza ni pasa robarles, yo vengo en mi pedo [asunto, problema, pensamiento], del que menos te lo esperas es el que te roba... ¡chale, si vieran que yo vengo en mi pedo!... ¿te imaginas si yo tuviera tatuajes? ¡No pues peor! (Héctor, 36 años, faquir).

Esta percepción del estigma ha sido incorporada y expresada, voluntaria e involuntariamente, tanto en signos corporales como en el discurso que emplean en las cuatro técnicas de trabajo emocional; en las cuatro técnicas mencionan vivir en la calle o provenir de la vida en la calle. Este es un elemento relevante en la exposición del estigma de la población callejera, pues como Adriana comenta, justifican su presencia en las técnicas de trabajo emocional y la solicitud de apoyo al público usuario.

Flor- ¿Crees que si usaran otro discurso donde dijeran que no son de calle, la gente daría?

Adriana- No

Flor- ¿Por qué?

Adriana- Porque es justificar por qué lo estás haciendo, porque volvemos a lo mismo no es tan fácil encontrar trabajo... (Adriana, 38 años, Cantante).

A partir de la carrera moral y desde esta lógica de justificar y exponer los motivos para recurrir a las técnicas de trabajo, las personas del grupo de “La raza” han aprendido a hacer un uso estratégico de la dualidad víctima/delincuente del estigma de la población callejera (Pérez R., 2012), mediante de la gestión y movilización de emociones.

De esta manera, el objetivo de las técnicas de trabajo de las personas de población callejera es la producción de emociones con la capacidad de despertar relaciones (Hochschild, 1983: 156) con el público usuario del Metro. Este aspecto fue expresado por las personas del grupo de “la Raza” al referirse a técnicas como el faquir, la barra y cantar, como un show con el que buscan “animar” al público usuario del Metro, con el que buscan evocar ciertos estados emocionales mediante la dramatización de su condición de personas pobladoras de la calle, para lo cual se requiere la gestión de ciertas emociones como el miedo y la pena; desde esta concepción, el vagón se presenta como el escenario en que desarrollan su espectáculo. Tal como lo expresa José:

Fíjate, **aquí trabajas con la emoción de la gente**. Tengo a mi amigo el Cholo (Cholo es el apodo de Oscar), el toca música, el canta; de hecho, una vez me dijo: *“cuando te subes al escenario, tienes que dejar todo abajo, todo atrás, todos tus problemas, cualquier cosa que tengas, lo que sea, déjalo abajo del escenario, porque en el escenario tú vas a dar un acto, un show, donde estás animando a la gente”*, es lo que él dice, nosotros somos animadores; entonces a través de esa animación sale el billete, sale el dinero; porque aquí es lo mismo, hay que dejar los problemas cuando te subes al vagón, tu mente en blanco; no estás pensando en la novia, nada de eso, ni en los policías [...] no te voy a decir que somos artistas, porque no lo somos, pero en el momento el vagón lo agarramos como un escenario, por ese instante es dar un show, es ganarte esa moneda de esa forma (José, 39 años, faquir).

La respuesta de José arroja varios de los elementos que componen el trabajo emocional, refiere la gestión emocional que requieren y la movilización de emociones o lo que él llama “animar⁷⁸ a la gente”, como el objetivo de su trabajo.

⁷⁸ De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, la palabra animar se refiere a incitar a alguien a una acción. Mientras que en el diccionario de Oxford, la palabra ánimo se refiere a la capacidad humana de experimentar emociones y afectos.

Otras y otros de los integrantes también coinciden con esta concepción, la cual relacionan con los shows de faquir que emergen de las prácticas de mortificación realizadas por los faquires de la india⁷⁹:

Pues nosotros lo copiamos de los magos, los faquires de la India que caminan en carbón caliente o se acuestan en clavos (Pablo, 40 años, faquir).

No cualquiera lo hace, es un acto mental, de valentía y de conocimientos, es un ejercicio de concentración; si tú buscas “faquir” en internet te va salir eso, es parte de una cultura. Muchos lo hacen, como el traga fuegos o el que traga espadas, o el que se acuesta en clavos, entonces pues es un arte; nada más que la gente lo ve mal en nosotros por ser simplemente chavos de calle, lo denigran porque nosotros lo hacemos, pero si a la mejor alguien en la tele lo hace, para ellos es arte, es cultura; entonces para nosotros, por ser chavos de la calle, ya no está chido (Adriana, 38 años, ex faquir, actualmente cantante).

Es exactamente la percepción negativa hacia el faquir practicado por la población callejera, lo que demuestran la raíz social de las emociones que emergen de la fusión de signos de carencia y necesidad, que reclaman el socorro de la sociedad, y un show que implica habilidades corporales, pues, como menciona Adriana, a diferencia de la emoción de asombro que podría causar un show de faquir que es ejercido por una persona que no pertenece a la población callejera y en un escenario diferente (un circo o en un programa de televisión) , las emociones que desencadena el show de faquir en los vagones del Metro se interfieren por la presentación y la percepción del estigma de la población callejera (Serna, 2019).

En consecuencia, una de las posibilidades emocionales en el público usuario es la sensación del dolor social (Scribano, 2007) al percibir el sufrimiento del otro, sufrimiento que expresa el resquebrajamiento de los modos sociales de vivir (Scribano, 2007). Esta sensación es confirmada por el público usuario que retribuye la técnica de faquir, y se abordará con mayor detalle en el apartado dedicado a esta técnica.

⁷⁹ “Faquir (fakir, del árabe faqír “hombre pobre”) término empleado para describir a los miembros de cualquiera de las órdenes mendicantes musulmanas, y por extensión, a cualquier integrante de alguna de ellas. [...] La mayoría de los faquires vivía en monasterios, pero muchos pasaron sus vidas como mendigos predicadores y otros buscaron la santidad, a través de la mortificación de sus cuerpos. Algunos caminaban sobre cristales y otros pasaban sus días posados sobre camas de clavos” (Pérez A. 2012: 276).

El objetivo emocional de las técnicas de trabajo de la población callejera, también fue identificado por algunos usuarios quienes expresan respuestas como la siguiente:

Flor- Para usted lo que ella (Marcela) realizó con los vidrios ¿es un trabajo?

Usuario- Sí, porque es un show, y parte de su show es dar emociones, provocar emociones e introducirse en la parte sentimental, en la parte afectiva y lo que va de regreso es la moneda; porque veo a miles a diario y ninguno, nunca dice: “no quiero ninguna moneda, no me den moneda” ¡ninguno, he! (Usuario, aprox. 45 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Marcela).

A partir de la concepción de las técnicas de trabajo como un show en el que las y los actores callejeros desarrollan su papel conforme a la representación de una escena que exhibe la miseria de la sociedad, y de la metáfora del escenario en el vagón, el trabajo emocional en el Metro y las interacciones que desencadena, se ubican desde la propuesta teórica de la dramaturgia social de Goffman (1959), quien realiza una analogía de las situaciones sociales con las escenas de una obra de teatro.

En este sentido, cada sujeto desempeñará un papel o rol social previamente establecido en determinadas situaciones, la actuación de las personas será dirigida para generar una impresión y una emoción en el otro, a partir del manejo de habilidades expresivas y emocionales. Estas características de la actuación, se pueden apreciar en la gestión y modulación emocional que realizan las personas del grupo de “la Raza” al exponer los elementos (discurso, presentación de la persona, tono de voz, frases, etc.) de su técnica de trabajo. De esta manera, la actuación siempre se encamina a la representación esperada por público; es así como los observadores siempre recogen información de la persona y generan ciertas expectativas de sus acciones.

Siguiendo esta lógica, el trabajo emocional se enmarca en las formas establecidas de actuar de la población callejera y las formas establecidas con las que el público usuario interactúa con esta población. En estas interacciones cara a cara se juegan expectativas mutuas; las y los pobladores callejeros esperan compasión del público usuario (o en el caso de la evocación del miedo, esperan sumisión), retribuciones materiales, y también anticipan algunas muestras de rechazo, mientras que el público usuario espera ciertas representaciones

asociadas a la población callejera, como el ver un cuerpo delgado y marcado por el consumo de sustancias, la vestimenta de ropa sucia y desgastada, esperan un suceso delictivo (robo) y la exposición al riesgo y al dolor. Un ejemplo de las expectativas del público usuario se puede apreciar en la siguiente respuesta emitida por un usuario que retribuyó el acto de palabreo desarrollado por Marisol en compañía de su hijo:

Flor-¿A los chavos que se suben con los vidrios, les das?

Usuario - No, es que ellos se ve que lo quieren para el vicio, uno se da cuenta en su fisionomía

Flor- ¿Cómo que en su fisionomía?

Usuario- En los ojos rojos, andan así... con sus tatuajes, su vestimenta; dan mal aspecto, luego, luego uno piensa que son rateros, que suben a robar (Usuario, aprox. 35 años).

Este relato coincide con el conocimiento que las personas de “la Raza” tienen sobre las expectativas negativas que causa su presencia, así como la asociación de su imagen -al igual que en los inicios del siglo XX- con la figura del loco y el delincuente, tal como refiere Adriana:

Piensan que les vas hacer algo, primero por tu apariencia, porque tienen esos tabús de los chavos de calle, así de “mugroso, mal viviente, agresivo”, “ay nos va a hacer algo” o “se va alocar”. Piensan que estamos locos, que nos vayamos a alocar y les vayamos hacer algo, eso es lo que piensan de alguien de la calle (Adriana, 38 años, ex faquir, actualmente es cantante).

Al igual que Adriana, las demás personas del grupo de “la Raza” reconocieron la expectativa delincencial del público usuario hacia ellas, pero también reconocieron la expectativa de víctima desde la cual son percibidas:

...la gente ha de pensar “ay pobre está en la calle, no tiene” (Roberto, 40 años, ex faquir)

...“ay pobre chavo, se cortó” o “mira lo que anda haciendo para una moneda” y ay te va tu moneda (José faquir, 39 años)

Es a partir del conocimiento de las emociones que emergen de la dualidad víctima/delincuente, que las personas del grupo de “la Raza” presentan su información social de acuerdo a las expectativas que se tiene de ellas, con el fin de influir en las respuestas emocionales del público usuario del Metro.

A continuación se muestra el desarrollo detallado de la presentación de la información social que realiza la población callejera, siguiendo los elementos de la dramaturgia social de Goffman (2006).

- *Signos de apariencia*

Los signos de apariencia, o lo que Goffman denomina *fachada personal* (2006), incluyen todas las características de las persona que se pueden detectar en primera instancia, como los signos corporales, tatuajes, cicatrices, la edad, el género, así como las pautas de lenguaje.

El rostro es una de las partes del cuerpo que juega un papel determinante en los signos con los que son etiquetadas las personas de población callejera y, por lo tanto, en las emociones que despiertan en el público usuario. Los rostros de la mayoría de las personas del grupo cuentan con alguna característica que socialmente se percibe como diferente, como tatuajes, abundantes ojeras, dentadura incompleta, etc. Estas características son descifradas por el público como indicadores del consumo de sustancias, de la figura de delincuente y, en general, de la vida en la calle. Al respecto, una de las usuarias (de aproximadamente 28 años) que retribuyó el acto de faquir desarrollado por Martín, se refiere a las expresiones del rostro de Martín como expresiones de maldad:

Flor - ¿Te causa alguna emoción la sangre en su hombro?

Usuaría- No, nada más es como a veces que... más que nada sus gestos, el ver como se expresan, como... es lo que da la sensación, es más... el gesto, es como agresivo, no sé cómo se le puede decir... "maldad", no sé, se ve en su cara, es como más de la cara.

Martín, al realizar su acto, lo hace con mucha seguridad y seriedad, su actitud es un tanto imponente; al entrar al vagón, azota la camisa con vidrios y los mueve de un lado a otro, lo cual genera un sonido estruendoso. Esto es algo que Martín y otros integrantes del grupo hacen para llamar la atención. Sin embargo, la actitud seria de Martín tiene que ver con su carrera moral, como enseguida señala:

Flor- ¿has intentado cantar o payasear?

Martín- Siento que no tengo carisma para eso, porque el estar en la cárcel, estar en un hospital, en un anexo, en la calle te hace ser así. A mí la sonrisa, la felicidad ya se me fue.

Aunado a ello, Martín comenta que utiliza una actitud fuerte y a veces agresiva, para hacer frente a los insultos y el rechazo que en algunas ocasiones recibe del público usuario. De igual forma, esta actitud tiene la intención de llamar la atención del público usuario mediante la evocación del miedo.

Evidentemente, la vida en las calles se ha encarnado en los cuerpos de las personas de población callejera, en sus palabras y en su forma de vida. Una de las características más comunes de estos signos corporales son las cicatrices que 19 de las 20 personas entrevistadas del grupo, portan en diversas partes del cuerpo, como un recuerdo de que en algún lapso de su vida fueron faquires. Algo que resulta relevante en términos de estigma, es el significado de estas cicatrices, pues para las y los integrantes del grupo, las cicatrices representan no sólo una marca de identidad, que los distingue como “los faquires de la Raza”, como menciona José, sino que también significan un huella de valentía, de que se han enfrentado a situaciones de múltiples riesgos y han sobrevivido⁸⁰.

Para las y los faquires de “la Raza”, mostrar sus cicatrices es como mostrar un currículum corporal, en el cual tienen plasmada una trayectoria de desigualdades sociales, pero también de adversidades que han superado. Incluso, cuentan las experiencias de mayor riesgo -como la incrustación de un vidrio que casi le perfora un pulmón a Martín- como signos que remarcan su jerarquía dentro del grupo.

La percepción sobre las cicatrices es un ejemplo desde el cual se puede apreciar el estigma de la población callejera como un sistema de relaciones más que un tema de los atributos de la persona; mientras que para el grupo de “la Raza” las cicatrices representan los signos de una persona valiente, con capacidad para aguantar el dolor⁸¹; para algunas y algunos usuarios del Metro, las cicatrices representan horror, son consideradas como un aspecto de fealdad

⁸⁰ Esta percepción se ha rescatado de los significados que refieren las personas del grupo de “la Raza”. La intención de rescatar los significados de las personas de población callejera es mostrar una lectura de los mecanismos que ponen en marcha para sobrevivir e insertarse en la sociedad, sin descartar que estos mecanismos que les exponen a diversos riesgos, son efecto de la pobreza y la desigualdad social.

⁸¹ En el grupo de “la Raza” sucede algo similar a los hallazgos de la investigación realizada por Ospina (2020), sobre un grupo de jóvenes consumidores de sustancias psicoactivas, en el estado de Sinaloa. En dicho grupo una de las reglas del sentir (Hochschild, 1983) implica la omisión y el enfrentamiento al dolor (Ospina, 2020).

del cuerpo y como las marcas de un delincuente. En palabras de Goffman (2006: 61): “Es posible que haya signos cuyo significado varié de un grupo a otro, ya que se designa una misma categoría con diferente caracterización”



Ilustración 7 Las cicatrices del faquir: signos de identidad

Fuente: Toma propia. 29 de diciembre del 2019

“Las marcas en tu cuerpo te hacen único, son como una huella digital o como las rayas de un tigre: todos tenemos pero cada quien tiene las suyas. Son únicas, nadie tiene las mismas...” (José, 39 años, faquir).



Ilustración 8 Las cicatrices del faquir: currículum de una trayectoria de adversidades superadas/signos de desigualdad social

Fuente: Toma propia. 6 de marzo del 2020

“...veo mis brazos y me acuerdo de mi trabajo, y que gracias a eso no me quede sin comer” (Gudelia, 29 años, ex faquir, actualmente acróbata).

Otro de los aspectos que tanto público usuario como las personas del grupo de “la Raza” destacaron en la percepción y el manejo de la información fueron los tatuajes. Esto se puede notar en la respuesta de una usuaria, de aproximadamente 60 años, que retribuyó con dos panes de dulce el acto de faquir del equipo conformado por Cesar, Fernando y Pablo:

Usuaría- ...a la mejor yo sí les daría dinero si no supieran que son viciosos, porque para ellos es una manera fácil de sacar dinero para comprar su vicio.

Flor- ¿Pero, cómo sabe que son viciosos?

Usuaría- Pues por los tatuajes, su forma de hablar, su modo de vestir; bueno, no necesitas ser... supongamos, rico, para andar bien vestido; se ve una persona, humilde, limpia, porque trae su ropa... a la mejor desgastada, pero cuidada, y ellos, ya desde el momento en que se suben y que andan todos tatuados...

Sobre los elementos que se relacionan con la apariencia es importante comentar que siempre se espera coherencia; por ejemplo, de la población callejera se espera algún signo que señale la vida en la calle, como la ropa sucia, la delgadez

de los cuerpos, las cicatrices y los tatuajes. Al respecto, cabe ejemplificar con un fragmento de la respuesta de la misma usuaria que retribuyó el acto de Cesar, Fernando y Pablo. La usuaria señala un aspecto del cuerpo de Cesar, el cual no le causó “coherencia” sobre la imagen que debería tener una persona que vive en la calle y que no tiene trabajo, a pesar de que Cesar es uno de los integrantes que actualmente vive en la calle:

Usuaría- ...y cómo si tienen tiempo para hacer ejercicio, porque se ve que hacen ejercicio, al ejercicio si le dedican un tiempo, una rutina ¿y cómo no le dedican tiempo a un trabajo?

- *Realización dramática*

La realización dramática se refiere a la actuación de acuerdo a la idealización previa que se tiene del actor (Goffman 1959). Este aspecto abarca, en general, la realización de técnicas específicas de la población callejera, la permanencia del discurso en el que exponen vivir o haber vivido en la calle y la exposición de una actitud humilde o agresiva.

La realización dramática se ve plasmada en el manejo del estigma y la producción de emociones que hacen las personas del grupo de “la Raza”, de acuerdo a la idealización que se tiene de su actuación. Por ejemplo, sobre el aspecto de los tatuajes, Antonio, de 20 años, quien tiene múltiples tatuajes en brazos, cuello y rostro, refiere que en diversas ocasiones al realizar la técnica del faquir la gente se espantaba al verlo⁸², lo cual en forma resentimiento social, él utilizaba para generar miedo en el desarrollo del trabajo emocional. Este miedo se traducía en mayores retribuciones:

...luego, luego te miran todos, ya se te quedan viendo por los tatuajes; bueno, al menos yo que traigo en la cara ¡qué te puedo decir! Seguido se espantaban muchas señoras... ¡Ay “acá”!, ya nada más les decía: “¡Qué onda, ni le voy hacer nada!”. Ahorita me da risa, pero antes, al principio, si me enojaba, y si les decía: “¡no le voy hacer nada señora! de quienes deberían cuidarse no lo hacen, ¡Pero ahora sí! para que hablen con provecho lo voy hacer” y [las señoras reaccionaban diciendo] “¡Ay no, toma!” ya me daban la moneda (Antonio, 20 años, ex faquir).

⁸² Antonio comenta que el miedo de las personas hacia él, también lo experimentó cuando abordaba distintos transportes públicos para movilizarse; refiere que en una ocasión al subir a una combi que se encontraba con aproximadamente seis pasajeros, al ver a Antonio, los seis pasajeros se bajaron de la combi y Antonio viajó solo hasta su destino. En tono de burla, comenta que para él fue mejor, porque parecía un transporte VIP para él “solito”.

- *Manejo del control expresivo*

El manejo del control expresivo concentra la parte de la gestión emocional que refieren las personas del grupo de “la Raza” y la modulación de emociones en el momento que exponen su técnica. En la modulación de emociones se concentra el manejo de la información mediante habilidades expresivas y emocionales (Goffman, 1959). De esta manera, las emociones que entran en juego en las técnicas de trabajo pueden ser gestionadas con el objetivo de hacer presente la emoción que de coherencia al personaje puesto en escena. Así, en los gestos, las expresiones corporales, la actitud y el discurso existe la posibilidad de moldear la información para dar cierta emoción.

El manejo de la expresión que realizan las personas de “la Raza” es algo que a la vez les permite manejar la situación, pues la respuesta del público usuario depende del grado de interacción que las personas de población callejera decidan establecer. Por ejemplo, la persona que realiza la técnica decide en qué momento bromear con algún o alguna usuaria, en qué momento elevar el tono de voz y hacerlo más agresivo, o en qué momento tocar el hombro de algún usuario que ignore su petición. Este último ejemplo lo pude observar en dos ocasiones; de esas dos ocasiones, uno de los usuarios accedió a la petición y retribuyó la técnica de faquir desarrollada por Héctor, José y Mauro

Este control de la situación se hace más evidente cuando las personas de población callejera utilizan el miedo con el que son percibidas para influir en la respuesta del público usuario. Aquí se puede ubicar el uso político del estigma (Serna, 2020).

Sobre el aspecto de la gestión emocional, al igual que todo actor, 15 de las personas del grupo de “la Raza” tuvieron que enfrentar el manejo de la vergüenza al exponerse ante el público; las otras 5 refieren no haber sentido vergüenza, porque anteriormente habían vendido algún producto dentro de los vagones del Metro o en los camiones de transporte público.

El motivo de la gestión de la vergüenza emerge de la necesidad de obtener, principalmente, recursos alimenticios para sobrevivir en la calle: “Se me quito la pena, ni pedo a sacar pal taco, tenía un chingo de hambre...”, comenta Marisol, de

35 años quien, para evitar la pena, menciona que no ve a la gente a los ojos mientras dice el discurso en la técnica de palabreo: “yo me paso y no los veo, nada más palabreo [...] ya nada más cuando les pido, ya es cuando los volteo a ver”. Esta es una estrategia que refirieron otros 4 integrantes quienes comentan que en ocasiones miran a las y los usuarios a los ojos como una forma de agradecimiento.

La gestión de la vergüenza es uno de los primeros aprendizajes que adquieren las personas que trabajan en los vagones del Metro. Este aprendizaje es señalado por Serna (2020) como parte del oficio de las personas que comercian en los vagones del Metro, mejor conocidas como “vagoneras/os”, en quienes el aprendizaje se hereda y se reproduce con la imitación; algo similar sucede con las personas del grupo de “la Raza”, quienes comienzan con el rol de palabreo en los equipos de trabajo, y una vez que observan el ritual de técnicas como el faquir y la barra, deciden imitarlo. Aunado a ello, la vergüenza desaparece al asumir su rol como pobladores callejeros.

Sobre el aspecto del aprendizaje, el grupo de “la Raza” reconoce a José como una de las personas que se ha dedicado a entrenarles para la realización de las técnicas de trabajo. Al respecto, José comenta que él ha reproducido las enseñanzas de “Peluso” y “Cheque”, dos miembros del grupo que le antecedieron:

“la pena como sea te la aguantas, pero el hambre no” “el hambre es más que la pena” siempre me decían eso [se refiere a Peluso y Cheque] “tienes que trabajar si no, no vas a comer. Siempre acuérdate de eso, para comer hay que trabajar. La gente ya está ahí, lo único que tienes que hacer es concentrarte y rifarte” (José, 39 años, faquir).

Posterior al aprendizaje de la gestión de la vergüenza, las personas aprenden a utilizar elementos como el discurso o palabreo" para la movilización de ciertas emociones en el público usuario, y algunos integrantes refieren superar la vergüenza y mirar al público como una estrategia para manejar la situación:

Flor- ¿De qué depende que la gente a veces te de dinero y a veces no?
Oscar- Depende del verbo, cada verbo es muy diferente, en la forma en que tú les pidas es como te da la gente, tienes que usar una voz fuerte o ver a la gente a la

cara en todo momento, tienes que verlos a todos, tienes que manejarlos de la manera más positiva para que no piensen que eres lo que parecen “una lacra”.

La modulación de emociones mediante el palabreo” es uno de los aspectos que tiene gran influencia en la respuesta emocional del público usuario, y ha sido identificado por el grupo de “La Raza” en dos corrientes: el palabreo “agresivo” y el palabreo “amable” (estas dos corrientes se abordaran con más detalle en el apartado dedicado a la técnica de palabreo).

Al respecto, Oscar menciona señala impacto que tiene el discurso en las emociones del público usuario, y la comparación del vagón del Metro con un escenario en el que se expone una actuación⁸³, un performance que lleva los efectos de la vida en las calles hasta los vagones del Metro. Asimismo, señala que el palabreo que utilizan es parecido a cualquier discurso que se encamine a vender un producto, y resalta la importancia de la producción emocional- y sea desde la figura de víctima o delincuente- como el objetivo de su trabajo.

...depende también de la forma en la que tú llegues, porque si llegas muy “acá”, muy agresivo, la gente luego, luego, por esa agresión, le das un mal concepto de ti; a lo mejor no te lo dicen, pero con sus reacciones te das cuenta y dices, “chale y todavía ni siquiera me rifó y ya están de acá...”, pero no es por otra cosa sino por el temor que uno les infundió en la pura entrada, en la pura introducción. Es igual que todo eso del mercado, desde la introducción si tu entras bien tú ya vas a saber cómo manejarlos; bueno, eso yo lo aprendí en el escenario [...], por ejemplo, en la introducción es llegar y saludar: “hola que tal señores pasajeros”, es como entrar a una casa, no entras todo alborotado, pero también eso funciona porque espantas la gente, de cualquier modo les generas una emoción (Oscar, 38 años, ex faquir, actualmente se dedica al palabreo).

El relato de Oscar muestra claramente el manejo emocional que se puede hacer de acuerdo a la presentación de la información, y como esta se determina a partir de las emociones que surgen de la representación dual víctima/delincuente de la población callejera.

Otra de las emociones que las personas de población callejera manejan y evitan expresar ante el público, es el miedo que emana de la exposición al dolor y las cortaduras en la técnica de faquir, y de caerse de los pasamanos en la técnica de barra. 19 personas del grupo, de las cuales 11 son ex faquires y 8 aún son

⁸³ Oscar retoma el aprendizaje de la gestión y modulación emocional de uno de sus antiguos empleos, en el cual fue cantante de un grupo musical del género cumbia.

faquires, refieren el miedo como una de las emociones que tuvieron que enfrentar en el ejercicio de su técnica, así como una emoción que es necesario evitar para sobrevivir en la calle:

...al principio me daba miedo “¡ay no manches como me voy a estar cortando!”, pero ya después tanto la necesidad como otras cosas te hacen...entrarle, y pues ya, es como todo: una vez que lo pruebas te acostumbras [...]. Cuando te tienes que aventar a los vidrios sientes entre miedo, valor, nervios y no sé qué otra emoción ahí mezclada. Pero es chistoso, porque cuando pones el primer pie en el vagón, se te olvida todo eso, pero por una razón: que es lo que vas a decir, te concentras más en lo que vas a decir y se va; hay muchas veces que si llegas a sentir nervios, pero te tienes que controlar, dándole el primer golpe pierdes el miedo [...] Acuérdate, aquí la ley de la calle es la ley del más fuerte, es la única ley que existe en la calle, aquí no se aceptan débiles... (Roberto 40 años, ex faquir).

Una de las estrategias que refirieron 5 de los integrantes para paliar la vergüenza, el miedo y el dolor, fue el consumo de sustancias como alcohol y tolueno:

Flor- ¿Y cómo le hiciste para aguantarte la pena?, ¿qué pensabas?

Andrés- Pues me subía drogado y así ya no sentía (Andrés, ex faquir, actualmente acróbata).

En general, el control de la vergüenza, el miedo y el dolor se presenta como un requisito de la vida en la calle; estas tres emociones son sustituidas por el orgullo como una forma de demostrar que han superado la vulnerabilidad y han sobrevivido a las condiciones más extremas de pobreza.

En el grupo de “la Raza” el orgullo también se asocia a la realización de técnicas de trabajo como la barra y el faquir, pues en ellas encuentran la oportunidad de “ser alguien”, de existir (Pérez A. 2012), de mostrar que han desarrollado capacidades corporales y emocionales para realizar un acto que no cualquiera puede hacer, y de ocupar un lugar en la sociedad. Incluso, la exposición al riesgo en la técnica de faquir, les genera una sensación de reconocimiento.

“... te eleva tu ego, y luego me late cuando no me corto, porque las mujeres: “¡ay, no se corta!” y los niños “¡ay!, ¿Ya viste papá? ¿Ya viste mamá?”, y ahí va la moneda [...] se trata de hacer un momento de suspenso (José, 39 años, faquir)

En el caso de las mujeres faquires, el orgullo se nutre por superar el estereotipo de fragilidad de la mujer. Aunado a ello, como menciona Marcela, la valentía se

hace necesaria para ocultar la doble vulnerabilidad que implica ser una mujer que habita en las calles:

Flor- ¿Te da miedo cortarte cuando te acuestas en los vidrios?

Marcela- ¡Ha No!, ¿por alguna cortada?, no, porque ¿Qué te crees? que yo... a mí en la calle me enseñaron a hacerme la valiente, más valiente que un hombre, que yo a las cortadas no les tengo miedo, por eso muchos dicen: es una mujer que no... que tiene hue... ¡que tiene huevos!, o sea, una mujer de valentía, que no le tiene miedo... y ya con eso.... o sea, hay menos “cabrón” que se quiera pasar de listo, porque te ven como una mujer que ya tiene un poco como de fuerza, de técnica... (Marcela, 33 años, faquir).

Al igual que Marcela, Adriana comparte este orgullo y expresa lo siguiente:

Flor- ¿para ti, qué significa ser mujer faquir?

Adriana- Para mí fue algo bien chido, porque fue romper un estereotipo de que sólo los hombres lo podían hacer, ese pedo de género, de que es chamba de hombres, y para mí fue un orgullo, fue algo chido, porque fue romper mi propia meta de demostrarme a mí misma que si puedo y de lograrlo; fue ahora contagiarlo de: “¡a huevo muchachas si se puede!” (Adriana, 38 años, ex faquir y ex acróbata, actualmente cantante).

Otro de los sucesos que han influido en la adaptación y gestión de emociones se ubica en el manejo de conflictos con el público usuario. Todas las personas entrevistadas del grupo, refieren haber recibido miradas despectivas y comentarios de rechazo por parte del público usuario, como: “pinche mugrosa”, “ponte a trabajar”. Ante estas situaciones, las personas de población callejera han aprendido a lidiar con los conflictos, reconocen que es parte de su trabajo, como señala José:

...lo bueno de esto es que cada estación nos cambiamos de vagón, cada vagón es un escenario nuevo, o sea, si en el vagón anterior un güey se puso al pedo, soltó gritos, mentadas de madre, pero pues ahí se quedó. Ya pasando al otro vagón ya es otro escenario, otra gente, ya se quedó atrás el problema y sigues. Así es esto, siempre va a haber alguien que no le gusta lo que haces (José, 39 años, faquir).

De igual forma que en las dos variables del palabreo, las personas que realizan la técnica de trabajo tiene dos opciones para hacer frente a los conflictos, estas dos opciones se adaptan a la dualidad de la actitud humilde/agresiva que socialmente se ha construido sobre las poblaciones pobres y se expresan de la siguiente manera: 1) ignorar los comentarios y 2) no dejarse y entrar en conflicto con el público. Ante la búsqueda de mantener su dignidad, las personas del grupo de “la

Raza” refieren haber actuado, por lo menos alguna vez, desde la segunda opción, tal como se ejemplifica en siguiente relato:

...a mí una vez un señor en Eduardo Molina me dijo: “pinche huevón ya ponte a trabajar” y si le conteste, le dije: le regalo \$50, pero le presto mis vidrios y aviéntese usted sin cortarse, va a ver si no es un trabajo. Y me dice: “no, guárdate tu dinero, yo lo se ganar en otro lado”. Y le digo: a la mejor usted, pero yo lo hago de esta manera y no se lo estoy pidiendo a fuerzas, es voluntario, ¿qué no sabe escuchar? Y ya mejor se quedó callado (Cesar, 30 años, faquir).

Como se puede observar en el relato de Cesar, son las personas de población callejera quienes tienen, en mayor medida, el control de la situación y de las emociones con que interactúan ambos actores, pues por el orden de interacción (Goffman, 1959, 1991) dentro de los vagones no es común que el público usuario y las personas de población callejera intercambien palabras. De esta manera, si la técnica de trabajo resulta molesta para el público usuario, serán pocas las posibilidades de que expresen su molestia. Esto lo pude comprobar en las observaciones dentro de los vagones de la línea 5. En ningún acompañamiento en las técnicas de trabajo me tocó presenciar algún conflicto, a pesar, de que en dos ocasiones pude percibir la mirada de enojo y rechazo de un usuario y de una usuaria quien tapo los ojos a su hija. Este manejo del enojo y la molestia por parte del público usuario se hace necesario para mantener el orden social y no salir de los estándares del rol que desempeña el público. Tal como señala Matta: “Dar una limosna a un mendigo, con el objetivo consciente de que éste ya no moleste con su interpelación, es también una práctica orientada hacia el mantenimiento del prestigio personal. Resolver tal situación de forma diferente a la limosna implicaría el riesgo de ser de alguna forma sancionado socialmente” (Matta, 2007:79).

A partir de los anteriores planteamientos y una vez que se ha descrito en qué consiste el trabajo emocional de la población callejera, es necesario detallar los elementos del orden de interacción dentro del vagón y el público que lo conforma. Teniendo en cuenta que es la respuesta del público usuario la que otorga valor al trabajo emocional de las personas de población callejera, y que el público usuario también se conforma por actores que ajustan el papel de sus emociones de acuerdo a los papeles representados por la población callejera (Goffman, 1959) y al orden de interacción dentro del vagón.

3.1.1 El escenario en el vagón y su público

Referirse a las técnicas de trabajo emocional del grupo de “la Raza” como una representación del papel que juegan las poblaciones callejeras en la sociedad, a través de la dramaturgia social, remite a situar los vagones de la línea 5 como el escenario que utilizan para presentar su actuación. Como ya señalaba José en su relato... “por el momento agarramos el vagón como escenario [...]. Cada vagón es un escenario nuevo” (José, 39 años, faquir). En este sentido, y con los aportes de la dramaturgia social de Goffman (1959), el escenario brinda los elementos necesarios para la actuación en las técnicas de trabajo.

Estos elementos se encuentran en la estructura física del vagón; por ejemplo, los pasamanos que utilizan como barras paralelas en la técnica de barra, el espacio que se encuentra detrás de las puertas centrales del vagón para colocar los vidrios del faquir, el pasillo que recorren las cantes para distribuir su canto por el vagón y los asientos desde donde el público usuario observará o ignorará las técnicas de trabajo emocional. Asimismo, el orden de interacción (Goffman, 1959; 1991) dentro del vagón y la *actitud blasé* (Simmel, 1986) de su público, son elementos necesarios que permiten la actuación de ambos actores y que dan forma a las técnicas de trabajo como un intercambio emocional.

Como menciona Antonio, incluso la forma en que se encuentren acomodados los asientos del vagón influye para que el público vea con mayor facilidad el show de barra y faquir, así como la retribución de los demás usuarios y, en consecuencia, se suma a la interacción desde la “donación”:

Antonio- Hay trenes en los que te dan más que en otros, por el simple hecho de que, haz de cuenta que en unos [trenes] todos los asientos vienen así (me explica con sus manos la forma en que los asientos posicionan a los usuarios para que se miren de frente), entonces tú te subes, haces tú barra, y a la hora de pedir, como todos están viendo, si pides desde la primer partecita del vagón [extremo del vagón] y si no te dieron ahí, los demás ya no te dan, pero si los demás ven que ahí si te dan “a no, pues dale”.

Flor- ¿Por qué hará eso la gente?

Antonio- No sé si es pena, y cuando ven que otros te dan se animan a darte, o simplemente han de decir: “si él no lo hace ¿porque yo sí?” (Antonio, 20 años, ex faquir, ex acróbata).



Ilustración 10 Las butacas del escenario en el vagón

Fuente: Toma propia. 2 de enero del 2020

En esta imagen se pueden apreciar los asientos del vagón acomodados en la forma en la que Antonio explica que el público usuario se mira cara a cara y tiene una mejor vista del show y de las personas que lo retribuyen.



Ilustración 9 Las butacas del escenario en el vagón

Fuente: Toma propia. 14 de diciembre del 2019

En esta imagen se pueden apreciar los asientos distribuidos de manera en que el público usuario, forzosamente, tiene que voltear para observar lo que sucede en el vagón.

El fragmento de Antonio reitera que la retribución material es una forma legítima de interacción entre el público usuario del Metro y la población callejera. Este aspecto también reafirma la permanencia de las reglas del sentir (Hochschild, 1983) que emergen del “derecho al socorro” (Simmel, 2014 [1908]) de la población callejera. Asimismo, se puede observar el orden de interacción que reproduce el público usuario, una vez que observa la retribución material a la que se inscriben otros usuarios.

En la siguiente descripción de uno de los recorridos en los que acompañé a Ruth, quien realiza la técnica de faquir en compañía de su hijo de 4 años, se puede notar la influencia que tiene el orden de interacción y las reglas del sentir (Hochschild, 1983) en la experiencia y la expresión emocional del público usuario.

25 de diciembre de 2019, estación Misterios, línea 5

Al colocar los vidrios sobre el suelo del vagón, Ruth menciona el siguiente discurso con una voz fuerte y afligida:

Muy buenas tardes señores usuarios, disculpe [sic] la molestia que les vengo ocasionando, como podrás ver, soy una chava en situación de calle, ya que al igual, me vengo acostándome [sic] en los vidrios, para así poder comprar leche, pañales, o algún alimento, ya que al igual, no cuento con los papeles suficientes para tener un trabajo estable.

Observo de pie en el vagón como una usuaria más, enfrente de mí se encuentran tres usuarios sentados, de entre 40 y 45 años, los cuales platicaban antes de que Ruth comenzara con el discurso. En cuanto brotaron las palabras de Ruth, se sintió un ambiente de silencio y seriedad en el vagón, no se escuchaban otras voces y los tres usuarios detuvieron su plática. Al momento en que Ruth comenzó a golpear sus brazos contra los vidrios, uno de los tres usuarios comentó a su compañero: “¡Ah no!, ella dijo que se venía acostando en los vidrios, ¡eso no es acostarse!”, posteriormente, soltó una carcajada, al notar que sus compañeros no siguieron su reacción, al contrario, mantenían la seriedad, cambió su rostro de burla y regreso al rostro serio. Después de este suceso, el usuario se notaba avergonzado, miraba en diferentes direcciones del vagón, como si no supiera como actuar. Durante la acción de burla del usuario, no pude evitar verlo con una mirada de disgusto, la cual también noto [...].

En el momento en que Ruth recorrió el vagón recolectando las retribuciones, uno de los tres usuarios que acompañaba al usuario avergonzado, le dio a Ruth unas monedas, enseguida, el usuario avergonzado le dio a Ruth una moneda de \$10 (Diario de campo, 25 de diciembre del 2019).

La situación anterior demuestra el peso de las reglas del sentir y de expresión emocional (Hochschild, 1983) sobre el público usuario, ante una situación que es definida como angustiante y dolorosa, en la cual, demostrar una emoción que se aleje de la compasión, transgrede el orden de interacción. De esta manera, es a partir de la definición de una situación (Goffman, 1959: 8) que se cultiva la emoción apropiada en el público usuario.

De retorno a la influencia de los aspectos espaciales del vagón, José comenta que en la técnica de barra, tener un acercamiento corporal con el público usuario, abona al aumento de emociones y de atención que buscan despertar:

...el espacio limitado en el vagón aumenta el suspenso, la gente se emociona, sienten que les vas a pegar o que les vas a caer encima, y ya cuando ven no, se sorprenden (José, 39 años, faquir).

Efectivamente, el espacio con el que cuentan para realizar las acrobacias es limitado; del techo del vagón a los pasamanos de los que se sujetan sólo existen (aproximadamente) 50 centímetros. Esto significa que la mayor parte de su cuerpo se columpia hacia los asientos del público usuario; al realizar las acrobacias, sus piernas y pies pasan muy cerca de las cabezas del público usuario. Al respecto, Gudelia refiere que en ocasiones es su cabello el que roza con los cuerpos del público:

Flor- ¿Cómo le haces para no pegarle a la gente?

Gudelia- Ah pues le mides, procuras no pegarle. Siempre les pego, pero con el cabello, les doy el "colazo".

Flor- ¿y no te da miedo pegarles?

Gudelia- Pues sí, pero me sostengo machín, te tienes que concentrar en lo que estás haciendo para no perjudicar a la gente (Gudelia, 29 años, acróbata)

En la técnica de barra es común observar al público usuario que se sienta a un costado del pasillo del vagón, hacerse a un lado en el momento en que la persona acróbata pasa cerca de ellas y ellos, como esquivando algún mal golpe; también están quienes alzan la mirada con extrañes para observar la técnica (ilustración 12).

Mientras que en la técnica del faquir, el público usuario tiene formas particulares de reaccionar; siempre hay usuarios y usuarias que cierran los ojos o voltean su cabeza para evitar ver el acto. Las personas que hace esta acción son, generalmente, mujeres. También hay quienes a la vez que cierran los ojos, aprietan los dientes, como si sintieran el dolor de los vidrios. Otra de las particularidades del faquir son las madres que viajan con sus hijas o hijos y les



Ilustración 11 La cercanía de los cuerpos en la técnica de barra "el espacio limitado en el vagón aumenta el suspenso"

Fuente: Toma propia. 26 de enero del 2020

tapan los ojos para que no vean el acto. Este dato fue referido por las personas del grupo de “la Raza” y también lo pude observar en dos ocasiones. La última ocasión que presencié esta acción, fue con una usuaria que le tapo los ojos a su hija y observó al grupo de faquires con una mirada que expresaba molestia.

Sobre esta respuesta del público usuario, algunos de los integrantes del grupo comentan lo

siguiente:

...luego no dejan que lo vean, sobre todo los niños, pero ellos ahorita... luego ven otras cosas más fuertes en la tele o en video juegos entonces se me hace algo ilógico, en lugar de que les expliquen a sus hijos prefieren taparles los ojos...(Pablo, 40 años, faquir).

Si me ha tocado que les tapan los ojos o los voltean [...] yo siento que... a la vez los entiende ya que eres papá, y dices: “bueno lo hacen por protección a sus hijos” (Adriana, 38 años, ex faquir y ex acróbata, actualmente cantante).

Un aspecto que resulta contradictorio y que pude notar en los recorridos con las personas faquires, es que son las niñas y niños quienes se interesan más por ver el show; al igual que las mujeres que cierran los ojos y aprietan los dientes, las y los niños no disimulan la afectación⁸⁴ que les causa el acto de faquir. En diferentes ocasiones pude observar niñas y niños, a quienes no les privaban de ver el show de faquir, asomarse y seguir la técnica con mucha atención; esto es algo que rara vez demuestra el público usuario adulto; las y los niños son muy obvios en cuanto a la atención que muestran y al parecer no expresan dolor.

La respuesta de las y los usuarios infantiles demuestra que este público no ha incorporado las reglas del sentir en el vagón (Hochschild, 1983) ni el orden de



Ilustración 12 Reacción de una usuaria al mirar la técnica de barra

Fuente: Toma propia. 26 de enero del 2020

⁸⁴En términos de Simmel, afectar es influir de cualquier modo en la respuesta del otro. En este sentido, “afectar y ser afectado” se enmarca en la acción recíproca de toda interacción (Sabido, 2016). Esta concepción se aleja de la noción negativa que coloquialmente se le atribuye al término afectar.

interacción, en el que el público usuario adulto no ve por tanto tiempo el show. De igual forma, no demuestran la percepción desde la figura de víctima/delincuente hacia la población callejera.

Esta variación entre el público usuario que tapa los ojos a sus hijas/os y el público que no les priva de que vean el show, e incluso, entre quienes van en familia con sus hijas e hijos y retribuyen el acto, deja en claro que la percepción que se tiene de la población callejera es una construcción social que se reproduce mediante la enseñanza de la percepción emocional del estigma, enseñanza que las familias traspasan a sus descendientes.

Sobre las familias que retribuyen el acto de faquir, Rogelio, un ex faquir de 31 años, señala que él percibe estas retribuciones como una enseñanza de los padres hacía sus hijas/os, en la cual, les inculcan el valor de la solidaridad:

También yo llegue a notar que a veces las familias eran las que daban más... yo veía que el papá les daba a los niños para que los niños nos dieran, o sea, les estaba inculcando a los morros para que a ti te apoyaran. Las familias son las que siempre te apoyan.

En efecto, el padre de una de las de las familias que pude entrevistar, señaló que uno de los motivos de su retribución al acto de faquir de Marcela, es enseñar a sus hijos que apoyen a las personas que más lo necesitan.

Sobre las técnicas de palabreo y cantar, el público no suele expresar reacciones particulares. Su respuesta se inscribe en una actitud que, en general, se puede observar en todas las técnicas. Varias de estas respuestas se rigen por una regla que no está escrita en ningún lugar, pero que tanto las personas de población callejera y las y los unarios conocemos. Esta regla consiste en no involucrarse demasiado con la mirada en cualquier interacción en el Metro. En el caso de las técnicas de trabajo emocional, una mirada prolongada y de atención,



Ilustración 13 Niña del público usuario observa con atención la técnica de faquir

Fuente: Toma propia. 23 de febrero del 2020

se interpreta como haber recibido voluntariamente la técnica que ofrece la persona y, por lo tanto, implica un mayor compromiso de responder materialmente la situación de necesidad que anteriormente se recibió.

Dicha regla es señalada por Héctor después de percátese que tres jóvenes siguieron todo el show de faquir que realizó en compañía de José y Mauro. Incluso, los jóvenes muy interesados asomaron la cabeza hacia el pasillo, pero al final no retribuyeron la técnica, ante lo cual, Héctor, antes de descender del vagón les gritó: ¡Por ver se paga!

También existen ciertos patrones de respuesta y de las actividades que realiza el público mientras las personas de población callejera presentan su técnica. Por ejemplo, la mayoría de las y los usuarios demuestran una actitud de indiferencia; hay quienes observan con atención sólo por unos segundos; hay una o más personas que observan su teléfono; quienes tienen audífonos puestos; quienes van durmiendo o con los ojos cerrados; quienes van acompañados y van conversando.

En cuanto entra la persona a realizar la técnica de trabajo, es común observar a algunas y algunos usuarios que miran con interés, como si intentaran descifrar la actuación de la persona que realiza la técnica; hay quienes no miran a la persona para nada y se quedan mirando fijamente hacia alguna ventana o a algún punto en específico del vagón; también están quienes no ven a la persona que realiza la técnica cuando ésta se encuentra en frente de ellos. Una vez que la persona les da la espalda o se aleja, es cuando aprovechan para observarla.

Existen quienes miran de arriba hacia abajo al actor en turno. Esto sucedió con más frecuencia cuando la persona que realizaba el trabajo emocional era mujer. Algunas y algunos de los usuarios que observan su celular, alzan la vista sólo por unos segundos para ver qué es lo que sucede en el vagón, después regresan la atención a su celular. Quienes prestan mayor tiempo de atención al acto, que son los menos, aprovechan cuando las personas realizan el acto de faquir, de barra y de cantar para observar, pero una vez que la o las personas pasan a un lado de ellos evitan cruzar la mirada.

En general, el público usuario del Metro mantiene una *actitud blasé*, de indiferencia, de indolencia (Simmel, 1988), ante la suma de estímulos que se encuentran en el vagón y la alta movilización de emociones -la mayoría de ellas dolorosas- que buscan evocar las técnicas de trabajo de la población callejera. En cierta forma, esta actitud se hace necesaria para el mantenimiento del orden de interacción dentro del vagón y, a su vez, también permite que se lleven a cabo las técnicas de trabajo. De lo contrario, el público usuario que se siente molesto por la presentación de las técnicas de trabajo, expresaría su molestia, más allá de los insultos que en



ocasiones dirigen hacia la población callejera.

Si bien la actitud blasé, propuesta por Simmel, (1988) sólo se enfoca en una actitud de indiferencia e indolencia, vale la pena complementar su legado con la propuesta de gestión de emocional de Hochschild

(1983). Así, es posible comprender que la *actitud blasé* no significa que no exista una percepción emocional, sino que existe de por medio la intención de evitar ciertas emociones, de evocar otras, la gestión de las mismas y su expresión; por ejemplo, evitar la angustia que causa ver el riesgo al que se exponen las personas en la técnica de faquir, o gestionar la expresión del desprecio por las cuatro técnicas.

Tanto a la suma de estímulos en el vagón, como a la gestión necesaria de emociones, se adhiere el deber moral de retribuir las situaciones de carencia y necesidad que expresan las personas de población callejera.

El resultado de la suma de estas condicionantes sociales se puede observar en las diversas respuestas emocionales del público usuario, en las cuales, prima la actitud de indiferencia, lo cual no quita que se siga reproduciendo el deber moral de socorrer al pobre (Simmel, 2014 [1908]). La prueba está en que,

Ilustración 14 Actitud de indiferencia del público usuario del Metro, ante la presentación de las técnicas de trabajo emocional Fuente: Toma propia. 26 de enero del 2020

por lo menos, en cada vagón, de los 30 usuarios a bordo tres retribuyen las técnicas de trabajo emocional de la población callejera.

Si se tiene en cuenta que el deber moral de socorrer al pobre (Simmel, 2014 [1908]) y la *actitud blasé*, generan diversas respuestas emocionales, las cuales también se determinan por la presentación del estigma en la técnica de trabajo, se pueden ubicar las siguientes posibilidades sobre la movilización de emociones en el público usuario del Metro:

- 1- Empatía → Lástima → Compasión → Retribución material
- 2- Miedo → Retribución material
- 3- Empatía → Lástima → Evasión del acto
- 4- Miedo → Evasión del acto

Estas y otras posibilidades, por ejemplo, que la cadena del miedo también evoque a la compasión, se desarrollaran más adelante.

Otro de los estados sensoriales que Simmel (1977) detecta en la vida moderna es la “hipertesia”, el cual identifica como, “la percepción sensorial [...] de forma intensa y dolorosa. De ahí la necesidad de establecer distancias frente a aquello que no resulte agradable, sea una persona, un objeto o determinada información” (Sabido, 2019:25). Dicho estado sensorial explica por qué las situaciones que implican dolor social (Scribano, 2007) no siempre serán atendidas o retribuidas, al contrario, se busca evadir la escena, tal como expresan las usuarias que cierran los ojos y aprietan los dientes durante la técnica de faquir.

También es posible que el público usuario evada las emociones dolorosas, a partir de percibir las como una sensación cotidiana de la vida en la ciudad, lo cual conduce a concebir las fuentes y situaciones de dolor social como “normales” (Scribano, 2007). Como refiere Scribano (2007:7)

...el dolor social conduce hacia un estado de des-afección. El sentir (se) afectado es el resultado del impacto de una impresión que hace cambiar de estado a las conexiones socialmente esperadas [...] La repetición indefinida de un complejo de sensaciones de malestar provenientes de la existencia constante de condiciones sociales que generan impresiones de sufrimiento producen, finalmente, des-afección. Es decir, un estado de “naturalización” de las fuentes de dolor. La des-

afección implica el aumento de la tolerancia al malestar. Produce un “estado de aguante” de la fuente de dolor.

Se considera que la naturalización de las fuentes del dolor (Scribano, 2007) se inscribe en la *actitud blasé* (Simmel, 1988) como un efecto de la vida en las grandes urbes, de ahí que una de las posibilidades de respuesta del público usuario incluya la empatía, pero también la evasión del acto.

Un resultado aún más interesante es la combinación de la indolencia de la *actitud blasé* y el deber moral de socorrer a la población callejera, esta combinación la expresó el mismo padre de familia que intenta inculcarle a sus hijos una respuesta solidaria hacia las personas de población callejera, pero a la vez, intenta enseñarle a sus hijos a no desgastarse emocionalmente con la dramatizaciones de resquebrajamiento social. El padre de familia, menciona lo siguiente:

...prácticamente lo hago como una especie de rutina, salgo con 10-20 pesos en monedas y lo reparto hasta que se me acabe. Realmente no me enfoco en una cuestión sentimental, precisamente porque me consumiría en menos de dos horas, de una estación a otra con tantas personas [...]. Por lo mismo de que ya sé que son actos que causan tristeza, hago como una especie de cortina hermética; así vivimos todos, hacemos como una especie de cortina hermética... También trato de acostumar a mis niños a que lo hagan como una especie de rutina, que no se metan tanto en la parte sentimental, precisamente porque...es mucha la interacción que tienes del exterior hacia ti y te absorbe, te absorbe energía, muchas cosas, y por eso ya lo tengo como una... digamos un presupuesto destinado a ellos (Usuario, aprox. 45 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Marcela).

3.2 Descripción de las técnicas observadas y de las respuestas emocionales de las personas de población callejera y del público usuario del Metro.

En este apartado se presenta una breve descripción por de cada técnica de trabajo emocional, así como la relación emocional que se teje entre las personas del grupo de “la Raza” y el público usuario que retribuye sus técnicas de trabajo.

Para esta investigación fue fundamental conocer la experiencia emocional desde las propias narrativas del público usuario y de las personas del grupo de población callejera.

En el caso del público usuario, la pregunta que suscitó el relato emocional fue: ¿Usted qué sintió cuando las personas comenzaron a hacer el acto de faquir (cantar, palabreo o barra, dependiendo la técnica que presenció el público entrevistado)? A partir de esa pregunta y debido al poco tiempo para aplicar la entrevista con el público usuario, se preguntó directamente por las emociones que experimentaron ante la técnica de trabajo, y por el motivo de su retribución.

En el caso de las personas del grupo de “la Raza” la construcción de sus relatos a partir de experiencias de conflicto y solidaridad con el público usuario y las estrategias que utilizan en la presentación del estigma, permitieron conocer las emociones que se ponen en juego en su interacción con el público usuario. No obstante, también se dirigieron preguntas encaminadas a conocer las emociones que se intercambian en las técnicas de trabajo. Estas preguntas fueron las siguientes: ¿Qué emociones has notado en las y los usuarios del Metro cuando subes al vagón y comienzas a realizar tu trabajo?, ¿Qué crees que sienten las y los usuarios del Metro cuando ven tu acto? y ¿Por qué crees que la gente decide apoyarte?

Aunado a las narrativas emocionales de las y los entrevistados, se encuentra la observación de las cuatro técnicas de trabajo emocional durante los recorridos que se realizaron con las personas de población callejera en los vagones de la línea 5. Gracias a la observación se pudo detectar la evidente respuesta emocional que se expresó en los rostros de las y los usuarios del Metro y en algunas acciones que realizaron al presenciar la técnica de trabajo emocional.

La importancia de considerar las expresiones del rostro, emerge de la premisa del rostro como regulador de emociones y a través del cual se puede conocer el estado emocional de la persona (Le Breton, 2020).

Para poder seguir las pistas del estado emocional en los rostros del público usuario, se utilizó una guía de las expresiones del rostro (Anexo 5). Teniendo en cuenta la variación cultural de la expresión emocional (Hochschild, 1983), se decidió utilizar esta guía, considerando que las reglas del sentir y de expresión emocional (Hochschild, 1983) que mantienen el orden de interacción dentro de los vagones del Metro, se apegan a una respuesta emocional que es propia de las grandes ciudades occidentales (Simmel, 1986).

3.2.1 El palabreo como discurso emocional

“Palabreo”, es el término asignado por las personas de población callejera, al discurso que exponen para solicitar apoyo pecuniario y alimentario. Por lo general, en el palabreo se incluyen frases que aluden a alguna enseñanza moral, similar a una moraleja, y que abonan a la reflexión emocional en el público usuario y al intercambio de significados mediante códigos morales (De la Garza, S.f.); por ejemplo, una de las frases que más utiliza la población callejera en su palabreo es: *“en la forma del pedir está el dar y en el dar está la bendición, y lo que se da de corazón al corazón regresa”*.

Tal como señala Oscar, las moralejas que se entregan en el palabreo son uno de los elementos que les conectan con el “corazón moral” de la sociedad. De esta manera, demuestran que comparten los mismos valores, valores que suelen ser máspreciados cuando la sociedad se desmorona, como la solidaridad.

“...el acto del palabreo es llegarle a la gente al corazón, con las palabras, es como subirte al escenario, tienes que hacer que la gente se sienta a gusto por apoyarte (Oscar, 38 años, ex faquir, actualmente se dedica al palabreo).

El palabreo también se compone de la exposición de las características de la persona y de la solicitud del apoyo. En el siguiente fragmento, José describe dichas características:

en el palabreo tienes que decir quién eres, a qué vienes, puedes incluir de dónde vienes, detalles que te den a conocer con la gente, y para que vas a usar el dinero que te den. Todos esos puntos tienes que darles a entender, dar a conocer tus necesidades, para que se haga esa conexión con el dinero. En el palabreo eso es lo que influye, la conexión que haces” (José, 39 años, faquir).

Las características del palabreo que menciona José, por lo regular, se presentan en tres fases: 1) introducción: saludan al público usuario del Metro y se presentan; 2) desarrollo: explican algunas características de su trayectoria de vida, su situación de vivienda y laboral, con las cuales justifican y enuncian el motivo de su presencia; 3) despedida: agradecen la escucha, dan bendiciones, mencionan alguna enseñanza moral, y algunas veces, dan un consejo para evitar que generaciones futuras habiten en las calles.

El palabreo es un elemento que se incluye en todas las técnicas de trabajo emocional del grupo de la población callejera. En los equipos de trabajo para el faquir y la barra siempre hay una persona que lleva el rol de palabrear; en ocasiones, uno de los integrantes inicia con el palabreo y los demás terminan dando las gracias y solicitando las retribuciones. En la técnica de cantar el palabreo se enuncian al terminar la canción.

El palabreo también se puede utilizar como una técnica sin que se mezcle en otras. La mayoría de las y los integrantes refieren utilizar el palabreo como técnica, sólo cuando se presenta alguna contingencia que no les permite desarrollar otra técnica, por ejemplo, la presencia de operativos policiacos, o no integrarse a algún equipo de trabajo. A pesar de ello, existen dos personas del grupo: Marisol y Oscar, quienes no hacen otras técnicas de trabajo, únicamente se dedican a “palabrear”; Oscar es ex faquir y menciona que no le gustó estar cortando; cuando se integra a los equipos de trabajo, ya sea en la técnica de faquir o de barra, él siempre lleva el rol del palabreo. Por su parte, Marisol comenta que durante trayectoria de vida en la calle sólo ha realizado la técnica de “dulcear” y palabrear, comenta que no le gusta cortarse y que con el palabreo obtiene los recursos que necesita. Marisol, suele realizar la técnica en compañía de sus tres hijos, y en ocasiones sólo en compañía de uno de ellos.

Para dar un mejor panorama de la técnica de palabreo en los vagones del Metro, se presenta la descripción de ésta técnica realizada por Marisol en compañía de su hijo de tres años.

4 de enero del 2020

Ese día me reuní con Marisol en el punto de encuentro del grupo, la acompañe a trabajar y pude entrevistar al segundo usuario que retribuyó su técnica.

Marisol tiene 35 años, es una mujer de complexión delgada y estatura baja; cuando sube a los vagones del Metro, porta una mochila estampada con figuras infantiles, la cual carga en sus hombros. Ese día iba acompañada de uno de sus hijos, quien tiene 3 años. Aparentemente, su hijo no está en malas condiciones en cuanto a una complexión de desnutrición. La ropa de su hijo está un poco sucia, en especial el short que porta y también sus rodillas. Cuando el niño tiene oportunidad se sienta y juega en el suelo. La vestimenta de Marisol no es desaliñada, viste con pantalón de mezclilla y una sudadera de color negro con un estampado de Mickey Mouse. Su cabello está despeinado, su rostro se ve cansado, como si no hubiera dormido en días, tiene muchas ojeras [...].

Llegamos a la estación Eduardo Molina, al entrar al vagón nos percatamos que había un policía, por este motivo, Marisol no trabajó en ese vagón. En la siguiente estación (Aragón) nos cambiamos dos vagones hacia atrás. Al entrar al vagón, Marisol espera a que se cierren las puertas y deja a su hijo, de pie, cerca de una de las puertas. Después, comienza a recorrer el vagón diciendo el siguiente discurso, con voz fuerte pero afligida, como si arrastrara las palabras:

“Muy buenas tardes tengan señores pasajeros, disculpen la molestia que les vengo ocasionando. Como ustedes verán soy una chava de la calle, pero no por ser calle piensen que te vengo a faltar, a robar. Vengo pidiéndote de favor cualquier moneda que te sobre, que me la regales de corazón, que Dios te la multiplique, que llegues con bien a casa, al trabajo a donde vayas, que Dios los bendiga. Cualquier moneda, cualquier alimento, cualquier apoyo, pero sin maldad”.

Marisol regresa por su hijo, lo carga y comienza a recorrer de nuevo el vagón diciendo la siguiente frase, mientras estira levemente su mano:

“Me regalas una moneda, me regalas una moneda...”

El vagón se encontraba con aproximadamente 30 personas, todas iban sentadas. En cuanto Marisol comenzó a decir el palabreo algunos usuarios voltearon a verla; hubo quien evitó mirarla; también quienes mantuvieron la atención en el discurso de Marisol y en su recorrido, siguieron sus movimientos de forma discreta, aproximadamente 3 personas hicieron esta acción, su atención fue evidente a diferencia de los demás usuarios quienes mantenían la mirada fija en alguna ventana del vagón o en su celular, al parecer intentaban evadir la técnica, pues a pesar de que Marisol pasó cerca de ellos, no voltearon a verla. Un hombre de aproximadamente cincuenta años observó a Marisol, de la cabeza a los pies, con una mirada de disgusto.

Cuando Marisol se acercó a cada usuario, solicitando las retribuciones, hubo quienes no voltearon a verla, sin embargo, ya tenían las monedas en la mano para retribuir el palabreo; hubo quienes retribuyeron y también voltearon a ver a Marisol; también quienes demostraron indiferencia total, no retribuyeron y no voltearon a

ver a Marisol; un usuario respondió moviendo la cabeza hacia los lados, diciendo “no”. Dos de las personas que siguieron por más tiempo el acto, lo retribuyen. En total fueron 7 personas las que apoyaron a Marisol. El efecto que causa su hijo es evidente, pues hubo quien le regalo una paleta, se la dio en la mano, esta “donación” se destinó exclusivamente a él. Esto suele suceder en todas las técnicas que cuentan con la presencia de los hijos de las integrantes del grupo de “la Raza” (Diario de campo, 4 de enero del 2020).

Sobre las emociones que Marisol percibe en la gente, comenta que ella siente apoyo por parte de los usuarios porque la ven con sus hijos. También refiere que es necesario mostrar signos de necesidad en el palabreo, para que el público se anime a retribuir de forma material: “...depende el palabreo que te avientes, que digas así que lo necesitas” (Marisol, 35 años, se dedica al palabreo).

El palabreo que utiliza Marisol se inscribe en una de las corrientes que el grupo ha denominado como palabreo amable”, en esta forma de discurso las personas que realizan la técnica, muestran una actitud humilde; gratitud anticipada; constantemente dan bendiciones y se refieren en repetidas ocasiones a Dios. Estas características se pueden notar en el siguiente fragmento del palabreo que utiliza Gudelia en la técnica de barra:

...Ay con esa moneda, con ese líquido que nos regales de corazón, que Dios te lo multiplique, no con dinero sino con amor, salud y bienestar para ti y toda tu familia... Dios te bendice...que Dios te bendiga...muy amables (Gudelia, 29 años, acróbata).

Es en esta forma de palabreo en la que dan el consejo moral, se ponen como un ejemplo de lo que no deberían seguir las futuras generaciones, otorgan una enseñanza moral, mediante la dramatización del resquebrajamiento de la sociedad. Y anqué muchas veces no sea la intención de la población callejera, es común que su imagen y su presencia en el espacio público se use como una estrategia para lograr la obediencia de la niñez, mediante el miedo que se infunde, al señalar a las personas de población callejera como el personaje “malo”, el “robachicos” que actuara si no se obedece (García, 2019).

Este último ejemplo, señala la reproducción negativa- desde temprana edad- del estigma de la población callejera, a partir de una relación que se funda en el miedo. No obstante, como ya se ha mencionado, la imagen de la o el poblador callejero, también es utilizada para enseñar a la niñez a relacionarse

desde la compasión y la solidaridad ante las situaciones que demuestran la ruptura de la sociedad.

De retorno a la modalidad del palabreo “amable”, esta forma de pedir se caracteriza por despertar emociones asociadas a la compasión, como la tristeza; a pesar de que algunos integrantes usan un tono de voz alto, en este tipo de palabreo no se utilizan frases o palabras agresivas que se asocian a la figura de delincuente. Sobre este tipo de palabreo, José comenta lo siguiente: “Si tú hablas chido y lo dices de corazón, que realmente lo necesitas, pues les llega al corazón y te lo dan” (José, faquir, 39 años).

Sin embargo, algunos palabreos que se enmarcan en el modo amable, contienen información social (Goffman, 1959) del manejo del estigma de victimario; esto se puede notar en discursos como la siguiente:

Les venimos haciéndoles [sic] un pequeño Show de faquir, para poder ganar una moneda honradamente y así no tener que andar delinquiendo en los puentes en los transportes en cualquier otro lugar [...] (fragmento del palabreo de Pablo, 40 años, faquir).

Esta asociación de ser personas de población callejera y tener que delinquir no sólo es expresada por las personas del grupo de “la Raza”; en las respuestas del público usuario que retribuyó las técnicas de trabajo, en las que el palabreo fue amable, hubo quienes mencionaron preferir retribuir a los pobladores callejeros, a que éstos anduvieran robando.

Existe otra corriente de palabreo a la que han denominado palabreo agresivo”, en esta modalidad manejan la información de acuerdo a la percepción que se tiene de las personas de la población callejera como delincuentes. En esta modalidad solicitan las retribuciones de manera impositiva, utilizan un tono de voz alto y frases como: “¡Ya llego la recia y con permiso!”, “¡venimos por la de \$5 y \$10!” “¡no me mires así, no soy la Santa Muerte ni el terror!”. Este palabreo suele ser utilizado por los hombres del grupo, y se encamina a despertar miedo en el público usuario. Algunos miembros del grupo comentan que, anteriormente, con el uso del palabreo agresivo”, al entrar al vagón, golpeaban las paredes de éste para llamar más la atención y aumentar el miedo (Charla con Martín 23/02/2020).

José, comenta que las dos corrientes de palabreo funcionan, pues ambas existe un intercambio de información, información que sólo puede percibirse mediante las emociones y que se adapta a las expectativas del público usuario:

Las dos sirven, porque ser agresivo funciona, porque la gente se intimida y ser sincero, humilde, también funciona, los dos sirven; si eres agresivo la gente se asusta y: “¡ay no, ay que darle porque si no nos van hacer algo!” y la humildad, no pues... les llega al corazón y: “¡ay no, ten, pobre chavo!” [...] lo que sí importa es el tono de voz, tiene que ser fuerte, si no la gente no te toma en cuenta.

José, también señala que lo importante en el palabreo es utilizar un tono de voz elevado para llamar la atención, y saber utilizar las palabras adecuadas para la movilización de emociones, de acuerdo a la variante del discurso. Por ejemplo, en el palabreo amable”, mencionar enseñanzas morales y en el palabreo agresivo”, mencionar indirectas que causen suspenso y miedo en el público, como: “anillos, relojes, celulares, carteras, eso ya no me interesa, el día de hoy vengo por una monedita de 5 o de a 10” (fragmento del palabreo agresivo” de Martín, 40 años, faquir).

El relato de José, corrobora que la dualidad víctima/delincuente del estigma de la población callejera, de igual forma puede ser sentida por la dualidad de emociones tristeza/miedo. Asimismo, en el palabreo existe un manejo de la información de acuerdo a la figura víctima/ delincuente; la decisión de optar por una u otra se nutre de elementos de la situación; por ejemplo, Antonio comenta que en el palabreo se sube más el tono de voz cuando la gente no les pone atención, y se dirigen al público con frases como: “no te grito por faltarte al respeto; te grito porque si no, no me escucha nadie” (Antonio, 20 años, ex faquir y ex acróbata). Otros integrantes mencionan que han recurrido al palabreo agresivo cuando no logran conseguir suficientes retribuciones con el palabreo amable”.

Por su parte, Andrés, de 38 años, comenta que algunos elementos como las miradas de la gente también influyen para la modulación del palabreo, cuando detecta rechazo o se siente atacado con la mirada de la gente, alza el tono de voz:

Andrés- Conforme ves a la gente es cómo vas hacer el acto, cuando eres el que palabrea entras y vas viendo... tiene que ver mucho como los veas, hay unos que te voltean a ver y te chacalean

Flor- ¿Qué es chacalear?

Andrés-Te miran feo, y es ahí donde tienes que levantar la voz.

Flor- Y cuando eres muy amable ¿por qué es?

Andrés- Porque una: son damas o ves gente como que más humilde, y pues no está chido espantar a la gente humilde.

El fragmento de la charla con Andrés, indica que la población callejera también evalúa los códigos del público para desarrollar su actuación.

A partir de las dos formas de palabreo que se han adoptado en el grupo, se puede apreciar que este es uno de los elementos con mayor importancia para la movilización y el control de emociones, pues no sólo reafirma la información corporal y la carencia y necesidad de recursos con frases, como: “si te nace de tu bonito corazón que me quieras regalar alguna de tus monedas, un alimento que ya no ocupes, no importa que este a medio comer o a medio beber” (Marcela, 33 años, faquir); también en mediante el tono de voz y las palabras utilizadas, que pueden modular la experiencia emocional entre el miedo, la tristeza y la compasión.

En cuanto a las emociones que perciben las personas del grupo en el público usuario, Oscar detecta miedo y compasión. En el relato de Oscar, aparece un aspecto que es necesario comenzar a señalar; al entrevistar a Oscar, por ratos se acercaba “Tanque” un joven que también pertenece al grupo, en ocasiones intervenía en las respuestas de Oscar; al preguntarle a Oscar sobre las emociones del público, “Tanque” intervino, diciendo que la gente les daba por lástima; esta respuesta fue negada por Oscar. A partir de este suceso, comencé a notar que varios miembros del grupo rechazaban la “lástima” como una emoción con la que interactúan en las técnicas de trabajo. Este rechazo no sólo apareció en las personas del grupo de “la Raza”, también algunas y algunos usuarios rechazaron sentir lástima.

Este aspecto se encuentra relacionado con las reglas del sentir (Hochschild, 1983) que suceden en situaciones de anonimato y en la relación, principalmente, de caridad, en la cual lo que se otorga se da de buena fe (Beteta, 1931) “de corazón”. En este sentido, la lástima adquiere el significado de una emoción peyorativa, que señala humillación y no se debe sentir por nadie, a menos que se desprecie a la persona.

Con respecto a las emociones referidas por el público usuario que retribuyó la técnica de palabreo desarrollada por Oscar y Marisol, se encuentran las siguientes:

Personas que realizaron la técnica	Emociones referidas por el público usuario en la técnica de Palabreo
Marisol	Empatía, tristeza, impotencia.
Oscar	Empatía, tristeza, compasión.

Como se podrá observar en las siguientes técnicas, la empatía es referida por usuarias y usuarias que comentan haber vivenciado situaciones difíciles asociadas a la pobreza. Esta identificación a partir de la experiencia vivida, es el motor que impulsa la retribución. En el caso de Marisol, la empatía también se asocia a su figura Materna; uno de los usuarios que retribuyó la técnica de Marisol, comenta tener una hija que se aproxima a la edad del hijo de Marisol, por este motivo se sintió afectado y con la necesidad de intercambiar las palabras de Marisol por dos tortas; posteriormente, el usuario refiere sentir bienestar y satisfacción por ayudar a Marisol. Dicha sensación es relacionada por el usuario, con una acción que Dios le agradecerá.

Los efectos de satisfacción y bienestar que algunas y algunos usuarios expresan se describirán con mayor detalle en el apartado 3.3 “En el dar está la bendición y lo que se da de corazón al corazón regresa”: intercambio emocional entre las personas de población callejera y el público usuario del Metro”.

3.2.2 Entre la angustia, el dolor y el miedo por el faquir

El faquir, “es un espectáculo con base al dolor” (Roberto, ex faquir, 40 años), es “un pequeño show en el que nos acostamos sobre vidrios rotos, sin cortarnos, también lo combinamos con algunas acrobacias en las barras paralelas dentro del Metro” (José, 39 años, faquir). Estas son algunas de las definiciones que refieren los integrantes del grupo de “la Raza”, sobre el faquir, la actividad más representativa de la población callejera en el Metro de la Ciudad de México.

Como se ha relatado, el faquir es una actividad que han practicado la mayoría de los miembros del grupo y que les ha dotado de identidad como población callejera, al ser un “show” que sólo esta población realiza, lo cual también les ha dotado de orgullo por enfrentar el dolor y el miedo a cortarse.

La puesta en escena del faquir genera una alta eficacia en la movilización de emociones, pues aparte de la modulación emocional que realizan con el palabreo, el show con los vidrios es un elemento que llama la atención del público usuario que en ocasiones intenta evadir la presencia de los trabajadores callejeros⁸⁵; por más que algunas y algunos usuarios dirijan su mirada hacia otro punto del vagón, o cierren los ojos, no se escapan del ruido estruendoso que causa el impacto del cuerpo con los vidrios.

Para llevar a cabo el faquir lo primero que realizan las personas de población callejera es preparar los vidrios en los que golpearán su cuerpo. Estos vidrios los obtienen de botellas que anteriormente contenían jugo, cerveza, refresco, u otra bebida. Las botellas las

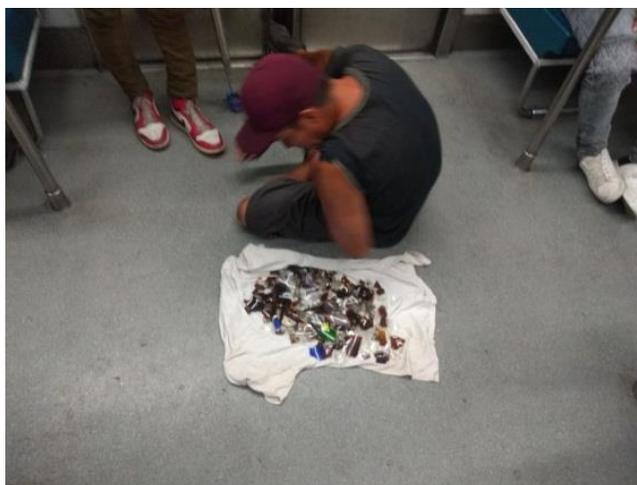


Ilustración 15 La puesta en escena del faquir

Fuente: Toma propia. 14 de marzo del 2020

⁸⁵Este es un término que refieren José, Fernando y Roberto, quienes se denominan como trabajadores callejeros o trabajadores de calle; en tono de burla refieren que cuando algo no les parece de su trabajo o tienen algún conflicto con las y los usuarios, recurren al SINATRACA (Sindicato Nacional de Trabajadores Callejeros), este es un chiste que escucharon de un comediante en la televisión.

consiguen de tres puntos en específico: 1) depósitos de reciclaje cercanos a la estación del Metro la Raza, en estos depósitos compran las botellas por Kilo, cada kilo cuesta \$3. Al comprar las botellas tiene la posibilidad de escoger el color del vidrio⁸⁶ y escoger botellas que no estén tan sucias; 2) recogen las botellas de los basureros de hoteles cercanos a la estación del Metro la Raza, en esta opción los vidrios no tienen costo; 3) recogen las botellas de los basureros de los tianguis que se instalan en las inmediaciones del Metro La Raza, como el tianguis de “La Raza”, en esta opción las botellas tampoco tiene costo.

En ninguna de las opciones lavan las botellas, únicamente les quitan las etiquetas, en caso de que tengan.

Para romper las botellas, primero disponen de una playera ya sea de su pertenencia o compran alguna en los puestos de “chácharas” que se encuentran al redor del punto de reunión; el costo de la playera es de aproximadamente \$5. Una vez que tienen la playera y las botellas, colocan la playera en el suelo y comienzan a quitar la boquilla de las botellas con unos golpes contra el



Ilustración 16 Preparación de los vidrios para el faquir

Fuente: Toma propia. 4 de enero del 2020

suelo; el siguiente paso es retirar la base de la botella para que únicamente quede un cilindro, si en este paso se rompe la botella, los vidrios rotos se depositan en la palayera.

En general, el proceso consiste en desprender la base y la boquilla de la botella, ya que son las partes que contienen un vidrio más grueso. Este proceso lo

⁸⁶ José comenta que el color de los vidrios también influye en el impacto visual y, por lo tanto, en las emociones del público usuario; por ejemplo, él prefiere usar vidrios transparentes pues considera que lucen más filosos que los vidrios cafés. Este efecto provoca que la gente sienta más suspenso y angustia, al pensar que la persona faquir se puede cortar o enterrar algún vidrio (Charla con José, 26/ 12/2019).

comenzaron a realizar después de que varios integrantes del grupo se lastimaran severamente con las boquillas de las botellas.

Una vez que la persona prepara los vidrios se reúne con los integrantes del equipo para ingresar al Metro a trabajar.



Ilustración 17 Botella para los vidrios del faquir

A continuación se describirá la observación de un acto de faquir realizado por Cesar, de 30 años; Fernando, de 42 años; y Pablo, de 40 años:

14 de diciembre del 2019

Llegué al punto de reunión del grupo a las 4 de la tarde. En el lugar se encontraban aproximadamente 10 personas, entre ellas Marcela y su hijo, Adriana y su hijo, José y Cesar. Al saludarles observe que Cesar tenía una playera color anaranjado con trozos de vidrio color azul. Después de conversar algunos minutos con Adriana y su hijo, me acerque a conversar con Cesar, quien me comentó que estaba esperando a Pablo para ingresar a trabajar. Le pregunte sobre el color azul de sus vidrios y me platicó que había juntado varias botellas de una bebida llamada “Sky blue”, en el basurero de un hotel; posteriormente, platicamos sobre su percepción del trabajo de faquir; enseguida llegó Pablo y Fernando. Cesar, Fernando y Pablo acordaron entrar a trabajar, les pregunte si podía acompañarlos, los tres accedieron.

Al llegar a la entrada de la estación del Metro, Cesar se dirige al policía que se encuentra en los torniquetes con la siguiente pregunta: “¿poli nos da chance?”, el policía afirma con un movimiento de cabeza. Al llegar al andén del Metro, dirección Politécnico, esperamos el tren mientras les comento que me gustaría entrevistar a algunas personas que retribuyan su show; ellos acceden y acordamos vernos en la estación Politécnico.

En cuanto llega el tren, abordan las y los usuarios que esperan en el andén, nosotros aguardamos a que todos suban, después, entramos a uno de los vagones de en medio del tren. En cuanto se cierran las puertas, Cesar se dirige al espacio que se encuentra en medio del vagón; Pablo y Fernando avanzan con Cesar, después se posicionan en las puertas de los extremos del vagón. El vagón se encuentra con 30 personas (aproximadamente).

En cuanto avanza el tren, Cesar coloca el bulto de vidrios en el suelo del vagón, lo desenvuelve y al descubierto quedan los vidrios color azul. Cesar comienza a decir el siguiente palabreo con la voz áspera y grave que lo caracteriza, y con un tono elevado:

“ Buen día tengan todos ustedes señores usuarios, mira, bien, de verdad y antes que nada, con todo el gran debido respeto, mira, que todos y cada uno de ustedes

se merecen en su viaje: pues mira, la verdad como pueden ver somos chavos, que bien, hemos vivido y crecido en el mundo de calle...”

A la vez que dice este discurso, Cesar se quita la playera y queda al descubierto un tatuaje de una hoja de mariguana, de aproximadamente 8 cm. de ancho por 8 cm de largo, que porta en el lado derecho del pecho; un tatuaje de la Santa Muerte, de aproximadamente 10cm. de ancho y 12 cm. de largo, que tiene en el abdomen; otros tatuajes que tiene distribuidos en sus brazos, uno de ellos es el rostro de Guasón; así como su espalda que parecen un mural de cicatrices, algunas en forma de espada (largas) y otras, la mayoría, en forma de pequeños círculos.

Al quitarse la playera, Cesar la entrega a Pablo; en tan poco tiempo realiza un ritual de preparación que atrae por segundos bastantes miradas. Al parecer, ese ritual de preparación es una tercera llamada que advierte al público usuario el show que están a punto de presenciaran.

Posteriormente, Cesar se impulsa y se sostiene con manos y pies en los pasamanos paralelos del vagón mientras sigue con el discurso:

“por el tipo de vida que hemos llevado no contamos con papeles, ni mucho menos aquellos grandes estudios para buscar aquel empleo estable; la lucha la venimos haciendo día con día, mira, de verdad, pidiéndote alguna de tus monedas, honradamente, la cual nos va a servir mucho, para echarnos un baño, un taco”

Mientras dice este fragmento del discurso, comienza a hacer la acrobacia que han denominado “la araña” -que consiste en colocar manos y pies en los pasamanos y posteriormente, dar giros, alternando entre manos y pies-, recorre una distancia de aproximadamente 3 metros con 20 centímetros, repitiendo tres veces esta acrobacia. Cuando Cesar realiza las acrobacias se puede escuchar y se sentir el peso de su cuerpo sobre los pásmanos del vagón (ilustración 19).

Tres de las personas que van sentadas, siguen con atención el show; una mujer se hace a un lado, como para evitar ser golpeada o rozada por el cuerpo de Cesar, a diferencia de ella, un hombre de aproximadamente 55 años, ve por algunos segundos a Cesar y después se queda mirando hacia la ventana, expresa un rostro serio, apenas y parpadea; cuando Cesar pasa por arriba de él, se resiste a mirar, pues en su rostro se nota una seriedad con presión, seriedad que inmediatamente, cambia en cuanto Cesar llega al final del pasamanos.

Al finalizar las acrobacias, Cesar se sujeta a los pasamanos con los pies, su torso, brazos y cabeza quedan colgando hacia el piso, Cesar coloca sus manos en el piso del vagón y suelta sus pies de los pasamanos, dejando caer su espalda en la playera con vidrios que previamente, había colocado; en cuanto Cesar cae retumba ligeramente el vagón, se escucha el golpe de su cuerpo contra los vidrios y algunos de éstos se expanden por el suelo; enseguida, Cesar se levanta, reúne los vidrios y se dirige al extremo derecho del vagón para llevar el show al público que no lo alcanzo a verlo. Coloca de nuevo los vidrios en el suelo, se da una



Ilustración 18 Colocación de los vidrios para la técnica de faquir

Fuente: Toma propia 14 de diciembre del 2019

maroma sobre ellos, después se impulsa con los pies y se sujeta nuevamente de las barras paralelas, da una vuelta hacia atrás -esa es una acrobacia que han denominado, “el caracol”-. Mientras eso sucede, el usuario de aproximadamente 55 años que instantes atrás se resistía a observar el acto, voltea y observa desde su lugar. Una usuaria se levanta inmediatamente de su lugar y se acerca a la puerta del vagón.

Fernando toma la palabra y dice el siguiente discurso:

“Mi carnal se viene acostando en estos vidrios, mira, para ganamos una moneda. Si está en tu corazón, en tus posibilidades, regalarnos una moneda...”

Enseguida Pablo toma la palabra y dice lo siguiente:

“Si nos apoyas alguna moneda que no afecte tu economía familiar, algún alimento, un líquido que no te hayas terminado durante el día, ira, esa mitad de torta, ese pedazo de sándwich te lo vamos agradecer con todo respeto, ira [sic]”.



Ilustración 19 Faquir con barra

Fuente: Toma propia 14 de diciembre del 2019

En cuanto Pablo termina de decir el discurso comienza a solicitar las retribuciones en medio del vagón, al igual que Fernando quien solicita las retribuciones en el extremo izquierdo del vagón; en ese momento pude detectar a una usuaria de aproximadamente 55 años, tiene el cabello teñido de rojo, vestimenta color negro y una gorra también de color negro y con un bordado de la marca de patinetas DVS; la usuaria le otorga unas monedas a Cesar, quien las recibe y las deposita en la playera con vidrios.

Al finalizar la recolección de retribuciones nos reunimos en un extremo del vagón; a Pablo no le dieron nada y a Fernando le dieron dos monedas que no alcance a ver de cuanto eran; Fernando también deposita las monedas en la playera con virios y nos convida de unas obleas que le dio una usuaria. Al llegar a la siguiente estación ellos se dirigen corriendo al siguiente vagón, mientras yo me quedo a entrevistar a la usuaria de aprox. 55 años que retribuyó el acto. Me dirigí a la usuaria, antes de preguntarle si quería participar en la entrevista le pedí una disculpa por mi atrevimiento, le explique que estaba realizando un proyecto de investigación sobre las emociones y las actividades que realizan los faquires, y que, previamente, yo ya había platicado con el grupo de faquires que acababa de subir, pero me interesaba conocer la opinión de las y los usuarios sobre éste show. La usuaria muy amable accedió y se expresó de una forma clara y abierta, me dio detalle de sus emociones y de su percepción sobre la población callejera [...].

Posteriormente, me incorpore de nuevo con el grupo de faquires en la ronda de trabajo donde Fernando desempeñó el rol de faquir, mientras Cesar sólo realizaba acrobacias en los pasamanos [...].

En la tercera y última vuelta, Cesar regresa al rol de faquir. Al subir de nuevo a los vagones, Cesar realiza el mismo ritual de preparación; mientras dice el palabreo,

un niño de aproximadamente 10 años que se encontraba sentado, mirando a Cesar, se asoma con mucha curiosidad, es el único usuario que hace eso; el niño no sólo se queda mirando, se acomoda para presenciar el show, incluso se sienta con las piernas hacia el pasillo, su rostro no es de indiferencia ni de espanto, es de atención, de curiosidad; por lo mientras, Cesar añade un detalle más al ritual de preparación, se frota las manos en el suelo del vagón, como los gimnastas que se frotan las manos en el talco para no resbalarse de las barras paralelas.

Antes de realizar el show de barra, Cesar le señala el niño a Fernando diciéndole: “dile que me dé permiso, no le vaya a pegar”, Fernando, amablemente, se dirige al niño, quien regresa su cuerpo a su posición inicial, pero su cabeza sigue de lado y su mirada atenta en el show.

Esta vez, Cesar realiza algunos ejercicios en los pasamanos que se encuentran en los asientos, después se sostiene con los pies de los pasamanos paralelos, posteriormente, coloca sus manos en el suelo, su cabeza queda cerca de la playera con vidrios, y dejar caer su cuerpo contra los vidrios. El público mira con atención el show. Ante el impacto del cuerpo de César con los vidrios, una joven se tapa los ojos, un usuario adulto mayor se levanta de su asiento y se acerca a la puerta; otro usuario sigue con atención el show, sin embargo no retribuye.

Cesar termina el acto columpiándose de los pasamanos paralelos y realizando un “caracol” hacia atrás. (Diario de campo, 14 de diciembre del 2019).

Sobre el manejo corporal en el show de faquir, la mayoría de las personas del grupo de “la Raza” coincide en que el objetivo no es cortarse, el objetivo radica en la parte visual del riesgo al que se exponen y en la parte auditiva del ruido que causa el crujir de los vidrios; comentan que existe una “maña” [truco] que consiste en no dejar caer todo su peso en los vidrios, “el chiste es que truenen, que se escuche” (Héctor, 36 años, faquir)..



Ilustración 20 Acrobacias en los pasamanos de los asientos del vagón

Fuente: Toma propia 14 de diciembre del 2019



Ilustración 21 Usuario se tapa los ojos ante la técnica de faquir

Fuente: Toma propia 14 de diciembre del 2019

A pesar de la “maña” que comentan aplicar, el riesgo de cortarse superficialmente y de la incrustación de vidrios, permanece.

Sobre esta modalidad en la que no buscan cortarse, algunas y algunos integrantes comentan que tampoco buscan causar lástima, las emociones que buscan son el asombro la sorpresa y el miedo. Como ya se ha señalado, algunos miembros del grupo de “la Raza” y algunos usuarios consideran que la lástima es una emoción dirigida a humillar al otro, a remarcar la jerarquía social (Schmitt y Clark, 2006). En este sentido, las personas faquires no buscan mostrar la sangre de las heridas, aspectos de deterioro corporal, como desnutrición, o una vestimenta desgastada y sucia, como a continuación menciona José:

...me volví profesional en esto a través de los años, a través de mejorar mi acto, pues vi que ya no me cortaba, entonces ya las cosas cambiaban, ya era un verdadero acto de faquir, ya no era un masoquismo. Ya no era de “ay me voy a cortar para que la gente me dé” era de: “mira como no me corto, mira las botellas enteras, los vidrios grandes, chonchos, cristal transparente que se ve todo”; se ve emocionante cuando ves una manta con puro vidrio transparente, no es lo mismo cuando los ves de colores, y diario vidrio nuevo; se ve emocionante, es más chido...En el faquir yo no trato de causar lástima, yo trato de causar suspenso, porque la lástima a mí no me agrada, a mí cuando la gente me da por lástima, así como que ¡chale!, no, no me des por lástima, dame porque te gusto mi acto, dame de corazón, no hay como que te la ganes por tu acto (José, 39 años faquir).

No obstante del anterior argumento y del desarrollo de habilidades corporales y emocionales que implica la técnica de faquir, el público usuario entrevistado aun dirige su emoción por los signos corporales idealizados de una persona que vive en la calle y por el manejo de la información en el palabreo, en el cual aún enuncian vivir o provenir de la vida en la calle, carecer de estudios, de trabajo, de redes de apoyo, etc.

Esta combinación entre buscar asombro y la exposición del estigma, impactó directamente en las emociones del público usuario que retribuyó el acto. Como se podrá leer más adelante, las y los usuarios expresan asombro y sorpresa, no obstante, la sucesión emocional del faquir también contiene miedo, angustia, lástima y compasión.

Por otro lado, participantes como Martín, refieren que cuando el público usuario no retribuye el acto, la modulación de emociones requiere ser elevada, esto implica tener que cortarse para que la gente vea la sangre:

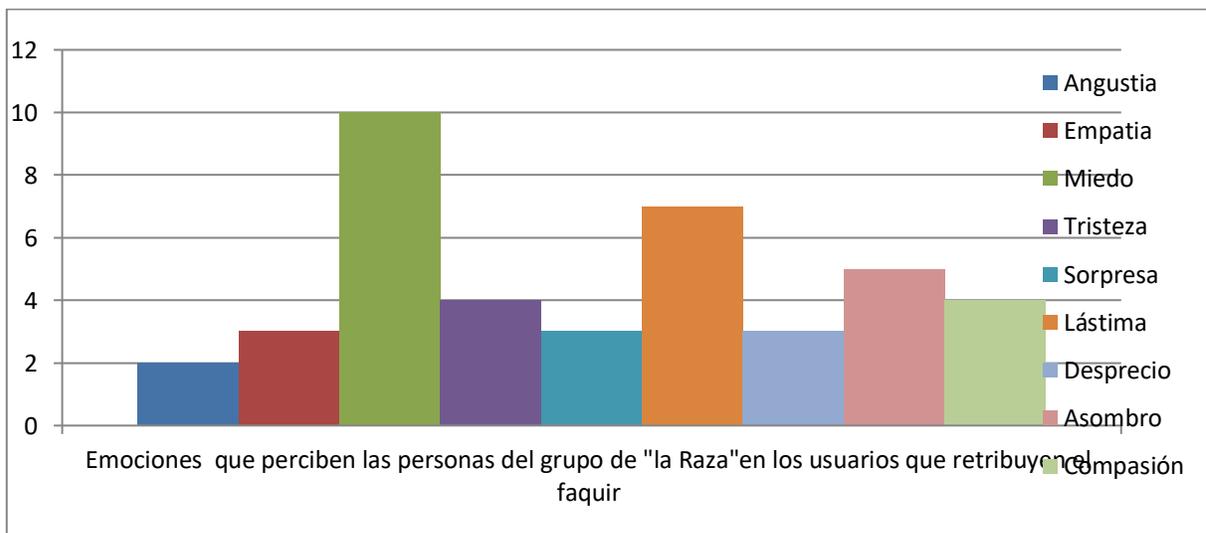
...hay mucha gente que dice: “hay les quitan el filo, ya no cortan” por eso luego tienen que ver la sangre (Martín, 40 años, faquir).

La presencia de la sangre en los cuerpos de las y los faquires es un signo que tanto para el público usuario como para la población callejera reafirma la carencia, la necesidad y la vulnerabilidad de esta población, y justifica la solicitud de apoyo, tal como refiere Adriana (38 años, ex faquir, cantante): “la gente te tiene que ver que estas muy mal para que te apoye”

Con respecto a las mujeres faquires, Ruth y Marcela no incluyen las acrobacias de los pasamanos en su acto; Ruth, siempre realiza el acto acompañada de su hijo de 4 años, mientras que Marcela, algunas ocasiones realiza el acto de faquir, sola, y en otras lo realiza con su pareja y su hijo de siete años. El show de las mujeres consiste en golpear brazos y espalda contra los vidrios.

A pesar de que Ruth reconoce que el motivo de las retribuciones es la presencia de su hijo, comenta que para la movilización de emociones en el público es necesario el asombro y la angustia que genera el faquir para llamar la atención.

En cuanto a las emociones que detectan las personas del grupo de “la Raza” en las reacciones del público usuario, señalan las siguientes:



Mientras que el público usuario refirió sentir las siguientes emociones:

Personas que realizaron la técnica	Emociones referidas por el público usuario en la técnica de faquir
Ruth y su hijo de 4 años	Tristeza, empatía, compasión, impotencia, angustia, dolor
Marcela	Lástima, compasión
Marcela en compañía de pareja su pareja y su hijo de 6 años	Miedo, empatía, dolor
José, Héctor y Manuel	Asombro, horror, miedo, compasión
Cesar, Fernando y Pablo	Lástima, sorpresa, culpa, miedo
Martín	Lástima, miedo, dolor, tristeza

Sobre la lástima que detectan las personas del grupo de “la Raza”, se refieren a ella como una emoción de desprecio, esta percepción se puede leer en los siguientes fragmentos:

Dan por lástima.... la mayoría de la gente te dan la moneda como diciendo “toma ya cállate, ya camínale” (Héctor, 36 años, faquir).

Roberto, un ex faquir de 40 años, logra identificar claramente la combinación de emociones en el faquir y algunas diferencias de la expresión de éstas:

Roberto- Muchas personas también lo hacen por miedo, empatía, lástima o por el hecho de hacer un acto generoso.

Flor- ¿Tú cómo has notado que es por lástima?

Roberto-No sé, es una confusión entre empatía y desagrado por lo que estás haciendo, conmiseración de: “es que pobre está en la calle, no tiene”

Flor- ¿Habrá una diferencia entre empatía, compasión y lástima?

Roberto- Alguien que es empático te lo da con gusto, alguien que es por lástima se nota la diferencia, como que te lo dan con un poco de indiferencia, más por compromiso

Flor- ¿y cómo lo ves? ¿En sus caras?

Roberto- No, yo lo veo en su actuar, por ejemplo, hay personas que te dicen "toma échale ganas" y hay personas que sólo te lo dan y no te ven, te lo dan para que ya te vayas.

Pero no sólo a las personas del grupo de “la Raza” les disgusta la lástima y la consideran una emoción de desprecio, esta concepción también fue referida por algunas y algunos usuarios con frases como la siguiente:

... es que hay muchas personas que la lástima la ven como dar a la fuerza, por compromiso, para que ya se vayan. Hay diferentes maneras de ver la lástima, por eso yo digo que es más como tristeza (Usuaría, aprox. 28 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Martín).

En cuanto al miedo, las personas del grupo de “la Raza” reconocen que es su aspecto físico y la idealización que se tiene de una persona que vive en la calle, como delincuente, lo que suscita esta emoción.

Mientras que el público usuario también indica que esta emoción nace por el aspecto físico de los faquires y por la asociación a la figura de delincuente; también señala que el motivo del miedo es la inseguridad que actualmente se vive en la ciudad.

Es real que existe un sentimiento de inseguridad en la ciudad⁸⁷. Sin embargo, una persona de población callejera, cometa o no un delito, se asocia al prototipo de delincuente. Este aspecto indica la previa construcción social de la imagen del delincuente, una imagen que merece miedo y que se asocia a la persona “diferente”, extraña, pobre, es hombre y es joven (Tello, S. f: 5). Esta última característica asociadas al sexo de la persona que provoca miedo se pudo observar porque esta emoción sólo fue referida en las técnicas desarrolladas o con la presencia de los hombres del grupo de “la Raza”. Además, esta emoción se hizo presente aunque no se utilizara el palabreo agresivo”.

Siguiendo a Bericat (2012), el miedo se conforma por sentimientos como “la preocupación, la ansiedad, el pánico, el terror o el horror, que difieren tanto en contenido como en intensidad” (Bericat, 2012: 8). El miedo es una emoción que indica la exposición al peligro y la posibilidad de un suceso indeseable. En este caso, el público usuario refiere sentir miedo por un posible robo o daño físico por parte de los pobladores callejeros.

De acuerdo a Barbalet (1998. Citado por Bericat, 2012), otra característica del miedo, es que emerge de la “vulnerabilidad e insuficiencia relativa del poder del individuo respecto a otro elemento del mundo” (Bericat, 2012: 8). Siguiendo este planteamiento y de acuerdo a las observaciones y a los relatos de ambos

⁸⁷ Véase. <https://www.animalpolitico.com/2019/10/cdmx-aumento-delitos-homicidio-robo-feminicidio/> (consultado el 13 de octubre de 2020).

actores, se puede afirmar que mediante el miedo provocado, voluntaria o involuntariamente, los pobladores callejeros logran paccionarse, por un instante, como la figura que ejerce el poder en la relación.

Acerca del dolor que refiere el público usuario, esta es una sensación que sólo se presentó en la técnica de faquir; las y los usuarios comentan sentir dolor en dos formas; por una parte, al ver el impacto del cuerpo con los vidrios, hay quienes refieren que pueden imaginar y recordar el dolor físico cuando se han cortado. Sin embargo, el público también asocia el dolor a la condición de la persona, mencionan que sienten dolor al observar que las personas de población callejera recurren a prácticas de alto riesgo, al no contar con recursos ni oportunidades para realizar otra actividad. Este tipo de dolor se refiere al dolor social (Scribano, 2007), éste se habilita ante la percepción del sufrimiento ajeno y del resquebrajamiento de los modos de vivir socialmente aceptados (Scribano, 2007). Aquí lo que duele es la situación de la persona, más que las heridas por los vidrios del faquir.

Otras de las emociones que emergen de la percepción del sufrimiento ajeno y que fueron mencionadas por el público, son la tristeza y la angustia. La angustia también fue una emoción referida sólo en la técnica de faquir y se asocia a la percepción de los posibles daños que puede causar el show a las personas de población callejera, mientras que la tristeza, emerge por la concepción de las actividades a las que se expone la población callejera, como un destino inevitable. Esta percepción se puede apreciar en el siguiente relato de un usuario (de aprox. 45 años) que retribuyó el acto de faquir desarrollado por Ruth.

Flor- ¿Qué emoción sintió cuando vio el acto de la mujer?

Usuario- De angustia, siente uno que se va a cortar con los vidrios, y pues de saber, que es lo que tiene que andar haciendo para comer y para que coma su hijo [...]. Pero igual, lo entendemos, de todos modos ella va a seguir en lo mismo, va a tratar de subsistir de lo mismo.

La tristeza también emerge cuando el público usuario percibe y comprende la falta de redes sociales y las trayectorias de vida de las que, comúnmente, provienen las personas de población callejera, así como la reproducción de estas trayectorias en sus hijos:

Flor- ¿Usted qué piensa del acto de la mujer?

Usuaría- Pienso que ella es una persona que ha sufrido mucho, viene a la mejor de una familia desintegrada

Flor- ¿y eso que le causa? ¿Qué siente?

Usuaría- ¡Tristeza, mucha tristeza! porque pues trae a su niño y siento que están solos, ahí, en malas condiciones... me nace apoyarlos (Usuaría aprox. 40 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Ruth).

De acuerdo a los relatos de las y los usuarios, consideran que el faquir es un acto desesperado por conseguir dinero, en el que la población callejera se pone en riesgo y atenta contra su cuerpo. Sólo un usuario, de aproximadamente 60 años, que retribuyó el acto de José, Héctor y Manuel, reconoció el faquir como un show que implica habilidades corporales; este usuario no refiere angustia, ni dolor.

Resulta importante señalar el aspecto de las y los niños que demuestran gran interés y asombro por la técnica de faquir, y la relación de estas expresiones con el aprendizaje social de las emociones, pues en comparación con las usuarias que suelen cerrar los ojos y apretar los dientes para evitar las emociones dolorosas, los y las niñas que expresan dicho interés, no demuestran dolor ni tristeza en sus rostros.

Este aspecto indica el aprendizaje de la vida afectiva, “aprendizaje social que le señala al individuo lo que debe sentir y como debe sentir” (Bolaños, 2014: 186).

Para finalizar este apartado, es necesario señalar que el faquir es la técnica que más emociones y atención provoca en el público usuario. La combinación de las múltiples emociones que moviliza el faquir se abordará más adelante.

3.2.3 Asombro y miedo en la técnica de barra: el estigma permanece

La barra, es un “show de gimnasia” (José, 39 años, faquir) que consiste en hacer diversas acrobacias en los pasamanos paralelos de los vagones del Metro. La barra, se presentó como una modificación de la técnica de faquir con barra, a la cual quitaron el show de los vidrios, dejando y aumentando las acrobacias en las barras paralelas.

Esta modificación se presentó como una alternativa ante los arrestos que implicaba la visibilidad de portar los vidrios⁸⁸. Asimismo, las personas de población callejera optaron por esta técnica para ya no lastimarse el cuerpo con los vidrios del faquir, lo que a su vez, impactó en las emociones del público usuario. Al respecto, las personas del grupo de “la Raza” refieren que el público ya no mostraba angustia y dolor como en la técnica de faquir.

Sobre los motivos y los efectos de la transición del faquir a la barra, Andrés, de 38 años, quien actualmente es acróbata, comenta lo siguiente:

Andrés- A mi casi no me laten los vidrios porque te lástimas más; me gusta más la barra porque hago ejercicio y la gente no ve tanto así...no causas angustia. Cuando ven un show chido hasta dicen: “¡no ma!”

Flor- ¿la angustia del faquir por qué es?

Andrés- porque te cortas... te ven todo cortado [...] Lo ves en la cara de la gente, con el faquir hasta cierran los ojos, y con la barra ahí hasta andan de lelas [observadores], aunque luego si te ven feo, como si fueras la rata [ratero].

En el relato de Andrés se puede notar el cambio emocional de la angustia al asombro a partir del reconocimiento de habilidades corporales en las personas del grupo de “la Raza”, y por realizar diversas acrobacias que implican fuerza física y destreza para movilizarse en un espacio reducido. Pero también, el relato de Andrés, señala la permanencia del estigma de delincuente con el que ya eran percibidos los hombres faquires.

En el caso de las mujeres que han realizado y realizan la técnica de barra, a los anteriores motivos para transitar del faquir a la barra se suman motivos familiares; por ejemplo, Gudelia y Adriana comentan que el principal motivo para dejar el faquir fueron sus hijas, quienes constantemente les cuestionaban por las cicatrices de sus cuerpos. En el caso de Adriana, su hija de 4 años, con quien subía a los vagones a “faqurear”, comenzó a imitar el acto de faquir con otros objetos:

...ya después mi hija quería jugar a ser faquir, ponía cosas y se acostaba y pues yo no quería que mi hija lo hiciera (Adriana, 38 años, ex faquir, ex acróbata, actualmente cantante).

⁸⁸ No obstante, algunos de los integrantes que aun realizan el faquir, buscaron la forma para ocultar los vidrios en bolsas oscuras y mochilas.

Actualmente, son dos mujeres del grupo de “la Raza” las que realizan la técnica de barra, sus compañeros mencionan que el show de barra realizado por mujeres es impactante, pues no es común observar a una mujer hacer este tipo de actividades en el Metro. Esta percepción también fue referida por usuarios que retribuyeron la técnica.

Si bien, las personas que realizan la técnica de barra reconocen el desarrollo de habilidades corporales y emocionales que implican las acrobacias, y mantienen el orgullo que nace desde la técnica de faquir, aún permanece la exposición del palabreo en el que refieren estar en situación de calle. Aunado a ello, la percepción del público usuario se sigue enfocando en signos corporales que ubican como códigos del estigma de la población callejera, como la vestimenta y los tatuajes. Dicha exposición y percepción del estigma mantiene el miedo que anteriormente ya existía en el faquir, como una emoción mediante la cual ambos actores intercambian significados y retribuciones.

A continuación se describirá brevemente la presentación de la técnica de barra, desarrollada por Gudelia en el rol de la persona que hace las acrobacias y Héctor en el rol de la persona que lleva el palabreo.

02 de enero del 2020

Me reuní con el grupo de “la Raza” a las 2 de la tarde. Cuando llegué charlé con Héctor, quien me comentó que ese día no consiguió botellas para los vidrios del faquir, y por ese motivo decidió unirse con Gudelia para trabajar en equipo. Les pregunté si podía acompañarles, a lo que accedieron.

La rutina para ingresar al vagón es la misma que en todas las técnicas, siempre entramos al final de las y los pasajeros. Cada que entramos a un nuevo vagón Héctor sostiene las puertas para que alcancemos a entrar.

Al ingresar en el primer vagón, jugué el rol de una usuaria más ubicándome en un extremo para observar; mientras, Gudelia y Héctor se posicionan en medio del vagón; Gudelia se quita el chaleco que porta debajo del cual tiene un una playera sin mangas, le entrega el chaleco Héctor, después, pide permiso a un usuario que se encuentra de pie en el pasillo, el cual no se niega y se hace a un lado.

Enseguida se levanta una pareja de usuarios con su hijo de aproximadamente 7 años, un señor con su hija de aproximadamente 4 años, y un señor de aproximadamente 70 años. Al parecer se levantan para evitar el acto, pues cuando salimos de ese vagón alcance a notar que la pareja de usuarios con el niño y el señor de aproximadamente 70 años, no descendieron del vagón.

Gudelia se posiciona en uno de los extremos de los pasamanos que funcionan como barras paralelas; en ese momento, la mayoría del público usuario observa a Gudelia con atención como preparándose para ver el acto; enseguida, Gudelia se impulsa y se sujeta con manos y pies de las barras paralelas y comienza a realizar

por tres veces seguidas la acrobacia que han denominado “la araña”. Mientras tanto, Héctor, quien se encuentra recargado en una de las puertas centrales del vagón, dice el siguiente palabreo con una voz fuerte y grave:

“Hola que tal familia, disculpa la molestia que te venimos ocasionando en tu bendito pasaje, como podrás ver, mi carnalita y yo no contamos con un cantón, con una familia, nos quedamos en la calle; mi carnala hace un poquito de barra, más que nada para ganarnos cualquier moneda bien, mira, honradamente; si se puede que nos apoyes te lo vamos agradecer. Recuerda que en la forma del pedir está el dar y en el dar está la bendición, y lo que se da de corazón al corazón regresa. Pásala chido, que tengas bonita tarde a donde quiera que vayas. Cualquier bebida, alimento, mira, cualquier moneda que nos puedas regalar: un peso, cincuenta centavos”.



Ilustración 22 Usuarios se levantan de su asiento para no presenciar la técnica de barra

A diferencia de la técnica de faquir ninguna persona cierra los ojos; una usuaria de aproximadamente 40 años mira con extraños e intriga las acrobacias de Gudelia.

Fuente: Toma propia. 2 de enero del 2020

En cuanto Gudelia termina la primera ronda de tres “arañas” se dirige al extremo derecho del vagón para realizar de nuevo otra ronda de tres acrobacias; la mayoría del público usuario sigue con discreción el acto; un usuario que se encuentra a un lado de Héctor, observa su celular y en ningún momento voltea a ver el show.

Al finalizar la segunda ronda de acrobacias, Gudelia, quien demuestra una actitud activa, de mucha energía, regresa al extremo izquierdo del vagón; en su recorrido por el pasillo solicita, sin timidez, las retribuciones al público usuario, se dirige a cada una y uno de los pasajeros mirándoles, les señala mientras les dice: *“con todo respeto, nos apoyas con una moneda, nos apoyas con una moneda....”*. Cuando logra una retribución responde, diciendo: “que Dios te bendiga”

Por su parte, Héctor se dirige al usuario que se encuentra a su lado, lo toca del brazo y le solicita la retribución, el usuario voltea y mueve la cabeza diciendo que no. Héctor camina hacia el extremo derecho del vagón, e igual que Gudelia, solicita las retribuciones mirando directamente a los ojos a las y los usuarios.

Al salir del vagón, Héctor nos convida de un pan de dulce, la única retribución que recibió.

Gudelia y Héctor repiten los mismos roles en los siguientes vagones, y la respuesta del público usuario es casi la misma: hay quienes observan con discreción, quienes se hacen a un lado para evitar ser golpeados por Gudelia, y quienes ignoran el acto.

En una ocasión tomo asiento como una usuaria más. En el momento en que Gudelia pasó arriba de mí realizando las acrobacias en los pasamanos, pude sentir muy cerca su cuerpo, a esa cercanía se suma el ruido que emerge cuando Gudelia sube sus pies a los pasamanos, y las vibraciones que se sienten en el vagón por el peso de Gudelia.

En cuanto a las retribuciones, son aproximadamente tres usuarias/os por vagón, las que colaboran con dinero o alimentos. Ese día logre entrevistar a los dos usuarios que retribuyeron el acto de Gudelia y Héctor.

En dos vagones seguidos, Gudelia y Héctor no obtuvieron ninguna retribución. En una de esas ocasiones, antes de descender del vagón, Héctor se dirige al público usuario con un tono de voz alto y en forma sarcástica les dice: *“recuerden, no intenten hacer esto, y menos en el Metro, porque la gente no da dinero, ustedes lo acaban de ver”*. Ninguna de las y los usuarios responde de forma verbal a los reclamos de Héctor. (Diario de campo, 2 de enero del 2020).

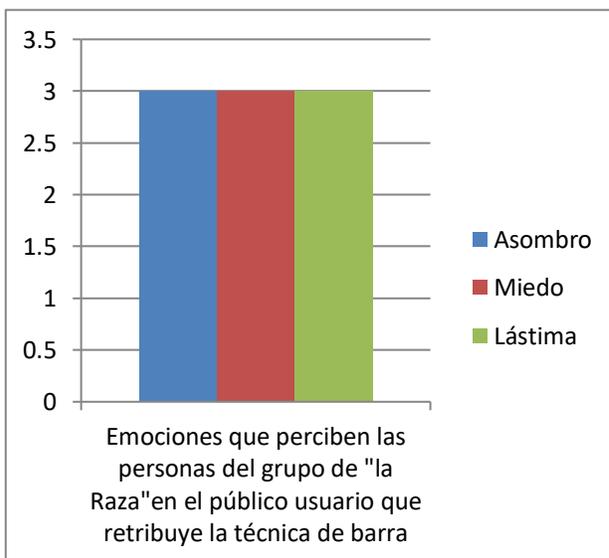


Ilustración 23 Mujer realizando acrobacia denominada "araña" en la técnica de barra

La anterior descripción demuestra que, efectivamente, la expresión de angustia y dolor por parte del público usuario se ha sustituido por un mayor interés para

Fuente: Toma propia 2 de enero del 2020

observar la técnica. Como se podrá observar enseguida, en las respuestas del público usuario, frecuentemente aparece el asombro, ya no aparece la lástima, e incluso, uno de los usuarios refiere agrado:



Personas que realizaron la técnica	Emociones referidas por el público usuario en la técnica de Barra
Eliazar y Axel	Miedo , compasión, depresión, asombro , molestia
Diego y Mauro	Asombro , inseguridad, agrado , sorpresa
Gudelia y Héctor	Inseguridad, miedo , asombro , empatía, compasión

El usuario que expresa agrado por el show de barra presentado por el equipo de Diego y Mauro, comenta que decidió retribuir la técnica porque observó en Diego habilidades físicas al realizar las acrobacias:

...hay cosas que si te sorprenden, pues eso no lo había visto, se notó que le echo ganas el muchacho, tiene la habilidad de hacer cosas que otros no hacen, por eso le di, porque le echa ganas (Usuario, aprox. 55 años).

Este usuario también comenta que retribuye otras técnicas como el faquir. Sin embargo, ahí la emoción no es agrado, refiere que no le gusta que se lastimen su cuerpo para obtener dinero, y que ha notado en los cuerpos de las personas faquires, que buscan la retribución de su acto para usar el dinero en “alguna droga”, pues “se ven demacrados de la cara” (Usuario, aprox. 55 años).

Otro de los usuarios, quien retribuyó el acto de Gudelia y Héctor, a partir del asombro logra identificar las habilidades físicas del acto de barra realizado por una mujer:

Me asombra porque no es normal, casi, normalmente, es un hombre el que lo hace; bueno, ahorita que lo estaba viendo, me asombró por su condición física, me quede pensando; “¿yo lo podré hacer?”, pero básicamente fue eso. Digo, ella le ha de invertir, todos de alguna forma tienen su talento, ella lo tiene. Está bien... ahora sí que bien ganado (Usuario, aprox. 40 años).

Este reconocimiento de habilidades aleja a la técnica de barra del aspecto humillante que, comúnmente, se atribuye y se encuentra en la mendicidad y sus tipologías (Simmel, 2014 [1908]; Fabre 1996; Matta 2007; Serna, 2014). Incluso, la actitud de los tres equipos en los que se realizaron las observaciones fue una actitud de orgullo, más que de humildad; cuando realizan las acrobacias, algunos de los integrantes se miran a sí mismos, como demostrando el reconocimiento de su fortaleza, no evocan a la tristeza, y el tono de voz que utilizan no es afligido.

Sin embargo, como señalan ambos actores, aún persiste la compasión y el miedo, emociones que emanan de la dualidad víctima/delincuente del estigma de la población callejera, el cual se expone en el palabreo de los tres equipos.

Como ya antes se ha mencionado, los signos corporales, identificados por el público usuario como signos de peligrosidad, evocan el sentimiento de

inseguridad. Esta sensación se podrá leer en los siguientes fragmentos de las entrevistas realizadas a usuarias y usuarios que retribuyeron la técnica de barra en los tres equipos:

Flor- ¿Qué sentiste cuando viste el acto de las personas?

Usuario- Pues al principio pues sí... como que daba una sensación fea, pero ya después que transcurría lo que hacían, ya se me hacía normal

Flor- ¿Qué emoción te causó esa sensación fea?

Usuario- Como inseguridad

Flor- ¿Será miedo?

Usuario- Sí, pero sólo al principio, ya después se quita eso, y también es como impacto, porque no es normal que una mujer lo haga.

Flor- ¿Por qué es el miedo o inseguridad?

Usuario- Por su forma... por así decirlo, porque al momento que se acercan como que intimidan (Usuario, aprox. 22 años, retribuyó la técnica de barra desarrollada por Gudelia y Héctor).

Flor- ¿Ustedes qué sintieron cuando vieron el acto de los chavos que acaban de entrar?

Usuaría- Al inicio como que te espantas, porque no lo esperabas, y como que si te intimidan por su forma de decir las cosas, pero cuando ves el acto ya sabes que no te van hacer nada.

Usuario- Es que ahorita la ciudad ya es muy peligrosa (Pareja de usuarios, aprox. 27 y 29 años, retribuyeron el acto de barra desarrollado por Diego y Mauro).

Flor- ¿Usted qué sintió cuando vio el acto de los chavos?

Usuario- Inseguridad

Flor- ¿Por qué?

Usuario- Vienen dos, y el vagón sólo, y por la inseguridad que se vive en la ciudad. En segundo, es un poco mental, la cuestión de que son chavos de la calle también te proporciona esa inseguridad, pero va la contra: ¿por qué los quieres apoyar?

Flor- ¡Aja!

Usuario- También pues... por buena onda "sabes que: toma" en eso andan ¿no? (Usuario, aprox. 60 años, retribuyó el acto de barra desarrollado por Eliazar y Axel).

Las tres respuestas anteriores concluyen en señalar que la técnicas de trabajo emocional se presentan como una alternativa para evitar que la población callejera termine delinquiendo, pues la imagen, el palabreo y su actitud de seguridad, un tanto impositiva, o lo que un usuario refiere como "la forma en la que se acercan", se perciben desde la representación de las personas de población callejera como posibles delincuentes. Dicha percepción, evoca el miedo como una de las emociones que motivan la retribución por parte del público usuario, con el fin de evitar que el pobre no se convierta en un peligro para la sociedad (Simmel, 2014 [1908]). De esta manera, ambos actores contribuyen al mantenimiento del orden

social a partir de la premisa de que las y los pobladores callejeros no actuaran de forma violenta, siempre y cuando el público usuario reciba y retribuya sus técnicas de trabajo.

Cabe destacar que la sucesión de emociones en la técnica de barra, al igual que el faquir, se compone de un encuentro de emociones que incluye a la compasión. Este aspecto se abordara más adelante.

A diferencia de las demás poblaciones mendicantes en el STC Metro, el miedo se presenta como una forma de relación única entre el público usuario y la población callejera; al preguntarle al público usuario sobre las emociones que les generaban las actividades mendicantes de otras poblaciones dentro del Metro, el miedo sólo apareció en el faquir y la barra. El miedo en las técnicas de trabajo emocional de la población callejera, funciona como un dispositivo que permite la retribución material, y a la vez, es utilizado por las personas del grupo de "la Raza" para el manejo emocional y de la situación, pues como anteriormente se ha señalado, es mediante el palabreo agresivo" o amable, que pueden modular entre el miedo, la tristeza y la compasión.

Referente a la sucesión emocional, como se puede observar en la gráfica de barras y en la tabla de las respuesta del público usuario, el miedo no es la única emoción que emerge en la relación de ambos actores; los mismos signos que legitiman a las personas del grupo de la "Raza" como pobladores callejeros, también evocan la necesidad de aliviar la carencia y el sufrimiento social que expresa esta población. En ese sentido, la compasión también se hace presente como una emoción que incita la retribución material.

Si bien, algunos de los integrantes del grupo han intentado alejarse del discurso agresivo, y han transitado a la barra como una forma de cambiar el miedo, el dolor y la angustia que provoca el faquir; aún existen elementos que exponen y se asocian al estereotipo de la población callejera (Pérez JM. 2003). Aunado a ello, la percepción del público usuario se arraiga al reconocimiento del estigma, más que al reconocimiento de habilidades corporales. De este modo, el estigma permanece a partir del aspecto idealizado de la figura de delincuente que evoca al miedo, desde el cual, el público usuario materializa los estereotipos de

pobreza y peligrosidad (Goffman, 1959: 24) en la información social que presentan las personas de población callejera en la técnica de barra.

3.2.4 Tristeza e impotencia por las cantantes

En el canto como una técnica de trabajo emocional, la persona se presenta en medio del escenario en el vagón, comienza a cantar una canción, -por lo regular son temas del género musical balada, banda y rock urbano- sin ningún instrumento, recorre el vagón distribuyendo su canto, al finalizar, expresa un palabreo en el que señala los motivos de su presencia y la solicitud de apoyo.

Algunos miembros del grupo como Roberto, Oscar y José refieren que han desempeñado, temporalmente, la técnica de cantar en los micros y autobuses de transporte público. Actualmente, sólo Karla y Adriana -quienes también han ejercido la técnica de faquir- se dedican a esta técnica.

Sobre la técnica de cantar, ninguna de las personas del grupo de “la Raza” refiere el orgullo y la valentía que genera el faquir y la barra. No obstante, Adriana menciona que es una actividad que le gusta realizar, y para ambas (Karla y Adriana), la técnica de cantar se ha presentado como una opción de trabajo dentro del Metro ,en la que se reducen los riesgos físicos del faquir y de la barra, y en la que pueden tener con ellas a sus hijos mientras cantan; Karla trabaja con su hijo de 2 años, a quien envuelve con una cobija que ata a su espalda, y Adriana carga a su hijo de 3 años mientras realiza la técnica de cantar.

Adriana menciona que una de las ventajas de ésta técnica es que puede cargar a su hijo mientras trabaja, debido a que anteriormente, cuando practicaba la técnica de barra y faquir tenía que dejar a su hijo de pie o sentado en los asientos del vagón, lo cual implicaba que en cualquier momento el niño se callera o se golpeará. Estas son experiencias que Adriana ha presenciado con los hijos de sus compañeras; señala que la situación más frecuente es cuando el tren se frena y los niños se caen y/o golpean con las puertas de los vagones.

En cuanto a la gestión y el manejo de emociones con el público, ambas refieren que aprendieron a manejar la vergüenza en sus anteriores actividades económicas, en las que se desempeñaron como vendedoras ambulantes (vagoneras) de otras líneas del Metro.

Karla menciona que la producción de emociones en el público usuario se concentra en tres elementos: 1) el palabreo, en el cual exponen vivir o haber vivido en la calle 2) la letra de la canción. Al respecto, Karla comenta que el tema de la canción determina emociones como la tristeza:

...depende el tema de la canción, las canciones tristes, llegan al corazón afligido y como que la gente se apaga, se agüita ¿no?, pero si dan (Karla, 27 años, cantante).

Karla comenta que cuando inició en la técnica de cantar, entonaba temas del género musical rock urbano⁸⁹ “canciones que eran de chavos de la calle” (Karla, 27 años). Con el paso del tiempo, consideró necesario cambiar de canciones y de género musical, debido a que notaba aburrimiento en los rostros del público usuario. De este modo, se adaptó a canciones y géneros musicales que estuvieran de moda, por ejemplo, actualmente canta un tema musical que constantemente reproducen en las estaciones de radio dedicadas al género musical “banda”. Este tema se titula “a través del vaso”.

Adriana refiere que ella no busca evocar la tristeza en el público, y prefiere entonar canciones que considera son del agrado del público, por ejemplo, baladas. Sin embargo, como se apreciará más adelante en los resultados emocionales, la presencia de los hijos de ambas cantantes es un factor que moviliza la tristeza en el público usuario. 3) En este sentido, los hijos de ambas participantes- y en general los hijos de las mujeres de población callejera- representan un elemento de información social y de movilización de emociones, por lo regular de tristeza, al percibir un destino de pobreza y desigualdad de oportunidades para la niñez de la población callejera. Igualmente, algunos usuarios comentan que les causa tristeza saber que la situación de las mujeres es más difícil por ser madres solteras.

A pesar de que los hijos de Adriana y Karla no aparentan condiciones de deterioro físico o desnutrición, no tienen aspecto desaliñado y ellos no realizan la técnica, son uno de los detonantes emocionales que promueven la retribución a una escena que expresa sufrimiento social; la presencia de los niños en las

⁸⁹ Este es un género musical que varios de los integrantes de la población callejera, que anteriormente pertenecieron a las generaciones de los llamados “niños de la calle”, han adoptado como parte de su identidad. Canciones como “la máquina del PVC” de José Luis y “Quién te cantara” del grupo Interpuesto. (Diario de campo, 2019).

actividades económicas de la población callejera, expresa la falta de redes de apoyo para el cuidado de sus hijos y la falta de oportunidades laborales enfocadas en la condición de madres solteras de la mayoría de las mujeres de ésta población (CNDH; El Caracol A.C., 2019). Esta situación se puede leer en los siguientes relatos de Karla y Adriana.

...yo como madre soltera no dejo tan fácil el Metro, porque en ningún trabajo me van aceptar con mis hijos; ahorita me apoyan con mi hija, pero el día que se me acabe el apoyo también me la voy a traer (Adriana, 38 años).

...no he podido conseguir un trabajo en donde me acepten con mi hijo o que me permita salir cuando él necesita algo (Karla, 27 años).

Cómo se puede leer, la situación de madres solteras de población callejera también impacta en su permanencia en las actividades económicas dentro del STC Metro. Al respecto, Karla comenta que cuando ha ingresado a otros empleos, no encuentra la flexibilidad para poder cuidar a su hijo, termina renunciando o la despiden del empleo, y regresa al trabajo emocional en el Metro, una opción en la cual obtiene ingresos y puede cuidar de su hijo mientras trabaja.

Los relatos de las mujeres del grupo de "la Raza" indican que la presencia de sus hijos no está destinada a la explotación de la imagen de los niños; aunque ellos son parte de la movilización de emociones.

Por todo lo anterior, el Metro sigue siendo la opción más viable para la obtención de recursos económicos de las mujeres de población callejera, a pesar de las constantes amenazas que refieren, por parte de los grupos policiacos del STC Metro, para quitarles a sus hijos y remitirlos al DIF⁹⁰ (charla con Adriana, 28/12/2019; charla con Karla, 2/01/2020; charla con Ruth 8/03/2020).

A continuación se muestra un abreviado descripción de la técnica de cantar desarrollada por Adriana en compañía de su hijo de tres años:

7 de diciembre del 2019

Abordamos el Metro en la estación Aragón. Al subir al vagón, Adriana carga a su hijo.

En cuanto a la apariencia de Adriana y su hijo, ambos portan una vestimenta limpia, no expresan el estereotipo idealizado de una persona de población callejera.

⁹⁰ Sistema Nacional para el desarrollo integral de la familia

Una vez que se cierran las puertas del vagón, Adriana comienza a entonar la canción titulada “cama y mesa” del cantautor Roberto Carlos, mientras recorre el pasillo del vagón.

El vagón se encuentra con 15 usuarias/os (aproximadamente) todas/os van sentadas/os. A diferencia de las otras técnicas, el público usuario no muestra demasiado interés y no reflejan tantas expresiones faciales; dos mujeres que se encuentran platicando siguen con su charla sin voltear a ver a Adriana, y un joven de aproximadamente 22 años mira a Adriana por algunos segundos.

Al terminar de cantar, Adriana dice el siguiente palabreo:

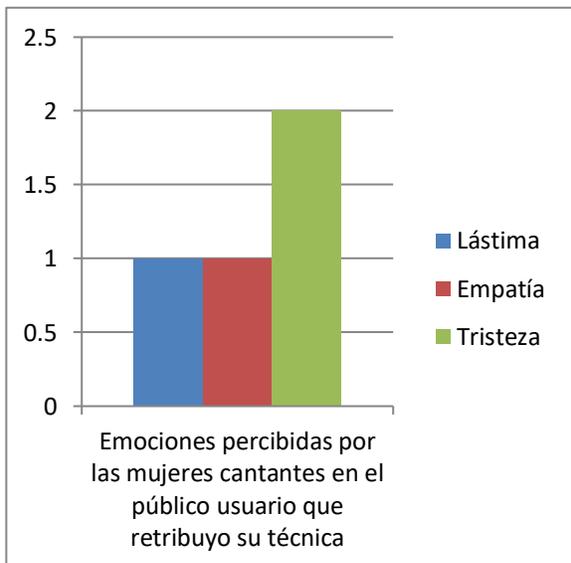
“Hola, qué tal, gente bonita, disculpa la molestia te vengo ocasionando, como podrás ver soy una persona que ha vivido y crecido en el mundo de la calle, pero mira, hablarte de la calle no quiere decir que yo quiero faltarte el respeto. Si te nace apoyarme con una moneda, la cual yo ocupo para poder calzar, comer. Si gustas y deseas apoyarme que mi padre te lo multiplique, que llegues con bien a casita, y que tengas buena noche. Muchas gracias”.

Posteriormente, Adriana se acerca con cada usuaria/o, diciendo: *“Hola, que tal, buena noche, con todo respeto, ¿gustan apoyarme con alguna moneda?, algún alimento, alguna bebida. Gracias”.*

Un usuario (de aproximadamente 60 años) retribuye el acto de Adriana, con algunas monedas, lo mismo sucede con el joven, de aproximadamente 22 años, que en algún momento observo a Adriana.

Adriana se sienta por un instante y estira uno de sus brazos, expresa un gesto de cansancio por cargar a su hijo.

Como se podrá apreciar en la siguiente tabla, las respuestas de las y los usuarios entrevistados refieren la tristeza que evoca la presencia de los hijos de ambas cantantes. Esta percepción también fue señalada por Karla y Adriana.



Personas que realizaron la técnica	Emociones referidas por el público usuario en la técnica de Cantar
Adriana en compañía de su hijo de 3 años	Tristeza, felicidad, empatía, impotencia
Karla en compañía de su hijo de 2 años	Tristeza, compasión, impotencia

Sobre la percepción de la lástima, está es una emoción que sólo menciona Karla y que Adriana rechaza.

También se puede observar que en la tabla de respuestas del público usuario, aparece la felicidad cómo una emoción sentida por el acto de Adriana. Esta emoción fue referida por el usuario, de aprox. 22 años, quien indica el siguiente motivo de su felicidad:

Me genera felicidad porque yo estoy estudiando música, en realidad me gusta mucho la música, y siento bonito que hagan ese tipo de cosas, porque en realidad me llenan a mí, y es una forma honrada de generar.

El enlace emocional que el joven usuario refiere hacía el acto de Adriana, también se nutre de empatía, debido a que el usuario menciona identificarse con el esfuerzo que Adriana realiza para cantar en público. No obstante, a pesar de la felicidad y la empatía como catalizadores de la retribución, el joven usuario también refiere la sensación de la mezcla de empatía y tristeza, como uno de los códigos que le hace comprender la situación de Adriana y de su hijo:

...siento un poco de tristeza porque es difícil, yo he estado en esa situación alguna vez, de no tener dinero, no me refiero a no tener un hogar, pero es complicado que te haga caso la gente, más si es algo así como cantar, me ha tocado cantar... Entonces siento empatía por eso, y también tristeza por el niño...siento que cuando somos niños no tenemos nada que ver con esto, no tenemos la culpa de nada, entonces... pues yo prefiero apoyar más a las personas que tienen niños.

Al igual que este usuario, las dos usuarias que retribuyeron el acto de Adriana y de Karla, mencionan que la tristeza es, principalmente, por la presencia de los niños en el trabajo emocional.

Sobre la empatía, una de las usuarias indica sentir irse identificada porque también es madre y considera que Adriana hace lo posible por sacar adelante a su hijo.

Como se ha revisado a lo largo de esta investigación, las técnicas de trabajo emocional y el intercambio que desencadenan se enmarcan el orden de interacción del vagón. De este modo, la carga emocional, específicamente de tristeza, que algunas y algunos usuarios señalan, se reduce a la retribución monetaria como una forma de paliar las carencias de la población callejera; debido

a la situación en el vagón y las pautas de interacción entre público usuario y las personas de población callejera, las y los usuarios no pueden expresar estas emociones más allá de la retribución material.

Dicho obstáculo, desencadena la impotencia como uno de los efectos de la sensación de dolor social. “Este dolor produce minusvalía y descontrol. El “no puedo” y el “no está a mi alcance” se elaboran en la iteratividad de la experiencia del sufrir” (Scribano, 2007: 7). La impotencia fue una emoción expresada por dos de las usuarias que retribuyeron la técnica de cantar, quienes refieren que les gustaría hacer más para cambiar la situación de las cantantes, pero no pueden.

Una de ellas comenta que no encuentra otra manera, que no sea mediante la retribución material, para acercarse a esta población, y que le daría pena intentar otras formas de interacción en el vagón. Aunado a ello, menciona sentir incertidumbre por no saber cómo vayan a responder las personas de población callejera si intentará otras formas de interacción.

Usuaría- Siento como impotencia de decir: “realmente no puedo hacer mucho por ella”, o sea, no puedo cambiar su situación, como darle una casa, o darle un trabajo, y si yo pudiera ayudarla de otra forma, lo haría, pero me daría pena.

Flor – ¿por qué te daría pena?

Usuaría - Pues no sé, luego hasta cuando quieres comprar algo con los que pasan vendiendo, como que te da pena, porque aunque no parezca la gente va bien atenta de todo, y también me daría pena de que ella me rechace... o no sé cómo vaya a reaccionar, que tal si se ofende.

Flor- y si pudieras acercarte a ella ¿cómo la apoyarías?

Usuaría-Tal vez si yo conociera algún programa que los apoye o de algún trabajo, pues le diría.

En general, la sucesión emocional que expresó el público usuario que retribuyó la dramatización de Adriana y de Karla, se compone de empatía, tristeza, compasión, e impotencia. La impotencia es una emoción que sólo apareció en las técnicas desempeñadas por mujeres en compañía de sus hijos.

Los anteriores relatos demuestran que las técnicas de trabajo emocional siguen siendo la forma más común de socializar entre la comunidad de usuarias y usuarios del Metro y las personas de población callejera.

Como se abordara más adelante, la compasión es una emoción presente en las sucesiones emocionales del público usuario que retribuyó las cuatro

técnicas de trabajo emocional. Esta es una emoción de suma importancia, puesto que es la que da paso a la retribución material.

3.2.5 “En la forma del pedir está el dar”: variación emocional de acuerdo a la técnica de trabajo.

La presentación de los resultados emocionales que se ha esbozado en cada técnica de trabajo, permite apreciar que el vínculo entre las personas del grupo de “la raza” y el público usuario de la línea 5 se teje de más de una emoción. De este modo, se puede ubicar que en las cuatro técnicas existe una sucesión emocional (Fragoso, 2020), la cual puede iniciar con la sorpresa, seguida del miedo, pasar por la angustia, después por la compasión y finalmente recaer en un estado de satisfacción y alivio, o de impotencia.

Es importante señalar que dichas sucesiones no se dan de forma mecánica, como señala Fragoso (2020: 45): “Una sucesión [...] está mediada por situaciones específicas y matizada por contextos y singularidades de tiempo, de espacio y de los sujetos”

Como se presentará a continuación, la experiencia emocional del público usuario se determinan a partir de tres elementos: 1) la técnica de trabajo emocional; 2) las características de las personas que realizan las técnicas de trabajo, como el sexo y la edad; 3) la percepción del estigma victima/delincuente de la población callejera (Pérez R., 2012).

Se comenzará por señalar las siguientes sucesiones emocionales (Fragoso, 2020) que caracterizan a cada técnica de trabajo, de acuerdo a las emociones expresadas por el público usuario:



Cantar	Empatía	Tristeza	Empatía emocional	Compasión	Impotencia
---------------	---------	----------	-------------------	-----------	------------

En las sucesiones emocionales se ha incluido la empatía, considerando que esta es una capacidad mediante la cual se puede percibir y sentir el sufrimiento ajeno (o lo que sea que sienta o exprese la otra persona) (Haidt, 2003). Como se podrá leer en el transcurso de este apartado y en el siguiente, la empatía fue nombrada por el público usuario como uno de los motivos de su retribución. Aunado a ello, se ha incluido la empatía emocional, pues como se ha planteado en el análisis teórico, este es el tipo de empatía que conecta con la compasión y mediante el cual se comprende la situación de la otra persona. Este aspecto también fue referido por el público usuario, y se presenta como una diferenciación de la lástima y la compasión (esta diferencia y las características de la empatía emocional se desarrollara con mayor detalle en el apartado de la compasión).

Siguiendo a Matta (2007), la lástima es una emoción que surge a partir de la percepción de una situación, que socialmente, se ha definido como una situación de sufrimiento. En el Diccionario de la Real Academia Española (2021), la lástima es definida como una emoción que se da, que se causa a través del lamento y que promueve la compasión. Mientras que el diccionario del español de México (2021) define la lástima como la sensación de compasión, piedad o tristeza.

Por lo tanto, sentir lástima y compasión incluye sentir tristeza, sufrimiento, y de acuerdo a Haidt (2003), también incluye sentir angustia por la situación del otro. De ahí que las sucesiones emocionales incluyan al menos una de estas emociones.

Es relevante observar que en las sucesiones emocionales referentes al faquir y la barra, existe la conjunción de las emociones que emergen de ambas percepciones del estigma de la población callejera (víctima/delincuente), como lo indica el miedo y la compasión en una misma sucesión.

Con respecto a lo anterior, de acuerdo a las personas del grupo de "la Raza", el faquir es la técnica que moviliza más emociones por la concentración de

estímulos visuales, auditivos y, principalmente, por la exposición al riesgo físico de cortar su cuerpo con los vidrios. Asimismo, comentan que la movilización de diversas emociones que legitiman su condición de necesidad, es necesaria para llamar la atención del público usuario del Metro; la gente necesita ver un show impactante y doloroso para que éste sea retribuido materialmente. Tal como menciona Adriana, con un tono de indignación, sobre la eficacia que tiene el faquir para el aumento de retribuciones en comparación con la técnica de cuenta cuentos -que en ocasiones realiza-.

...yo tuve ese pedo [problema] cuando llegué aquí, porque a mi casi no me daban con el cuento, como que no estaban acostumbrados al cuento, y cuando faquireaba nos daban más varo, entonces a mí me encabronaba y decía: “¡vale madres, pinche gente culera, le gusta más ver que mis carnales se corten que escuchar cultura, pinches ojetes!” (Adriana, 38 años, ex faquir y ex acróbata, actualmente cantante).

En efecto, la combinación de un show llamativo, que causa asombro, pero que a la vez causa miedo, dolor y tristeza, genera un alta atención por parte del público usuario que intenta mantener una *actitud blasé* (Simmel, 1986). Asimismo, esta escena que produce dolor social (Scribano, 2007) acredita a las personas de población callejera como acreedoras al socorro (Simmel, 2014 [1908]), al demostrar que no cuentan con otras oportunidades para acceder a los recursos más básicos para su sobrevivencia, pero este mismo aspecto también les acredita ante el público usuario, como delincuentes potenciales.

Desde la múltiple movilización de emociones dolorosas que causa el faquir, esta técnica es percibida por el público usuario, más que como un show que requiere habilidades, como un signo de necesidad, como la expresión más clara de la pobreza a la que se enfrenta esta población y como la evidencia de una trayectoria de vida permeada de sufrimiento, la cual les ha moldeado como una población resistente al dolor y a diversos tipos de riesgos. Tal como refiere una usuaria que retribuyó el acto de faquir desarrollado por Martín.

...pienso que no tienen otra opción y tiene que estarse lastimando” (Usuaría, aprox. 28 años).

Como se observará a continuación, la identificación de signos de necesidad fue el primer movilizador emocional para la retribución material de las técnicas de trabajo, seguido de acompañar la petición con alguna actividad, es decir, que las personas no sólo pidieran dinero verbalmente.

De acuerdo a la pregunta: de las personas que ha visto en el Metro, que piden dinero ¿a quienes le da?, siete usuarias y usuarios respondieron que retribuyen materialmente a las personas que hacen algún show, como señala la siguiente usuaria de aproximadamente 23 años, que retribuyó el acto de faquir desarrollado por Ruth en compañía de su hijo:

Flor- ¿A quiénes si les das?

Usuaría- A los que si hacen algo. Quién sólo llega y dice: "Oye Dame una moneda" pues no, es como que: "güey aunque sea gánatela, haz algo, ponte a cantar o algo"

Mientras que ocho usuarias y usuarios refieren que retribuyen a quien sea, siempre y cuando su economía se los permita. Sin embargo, al igual que otras doce usuarias y usuarios, destacan que la principal valoración que realizan para retribuir la técnica de trabajo son los signos de carencia y necesidad en la persona. Esta valoración se puede apreciar en la respuesta de una pareja de usuarios que también retribuyó el acto de Ruth. Al preguntarles sobre la técnica de barra mencionan lo siguiente:

"ellos si tiene fuerza para trabajar. Si se ve que no están tan mal, no les damos [...] Los que hacen ejercicio luego vienen bien vestidos. (Usuario, aprox. 45 años; Usuaría, aprox. 40 años).

La barra es una de las técnicas que se aleja de la movilización de tristeza y de ofrecer una imagen humillante de la población callejera. Fue en ésta técnica y en la de cantar en las cuales el público usuario señaló que el motivo de su retribución se nutrió del reconocimiento de las habilidades de las personas para hacer las acrobacias y para cantar, más que de la percepción de signos de carencia y necesidad, aunque estos también estuvieran presentes.

De este modo, se puede observar que la forma del pedir se determina por la demanda de signos de necesidad por parte del público usuario. Es decir, la persona de población callejera tiene que legitimar su condición de "pobre

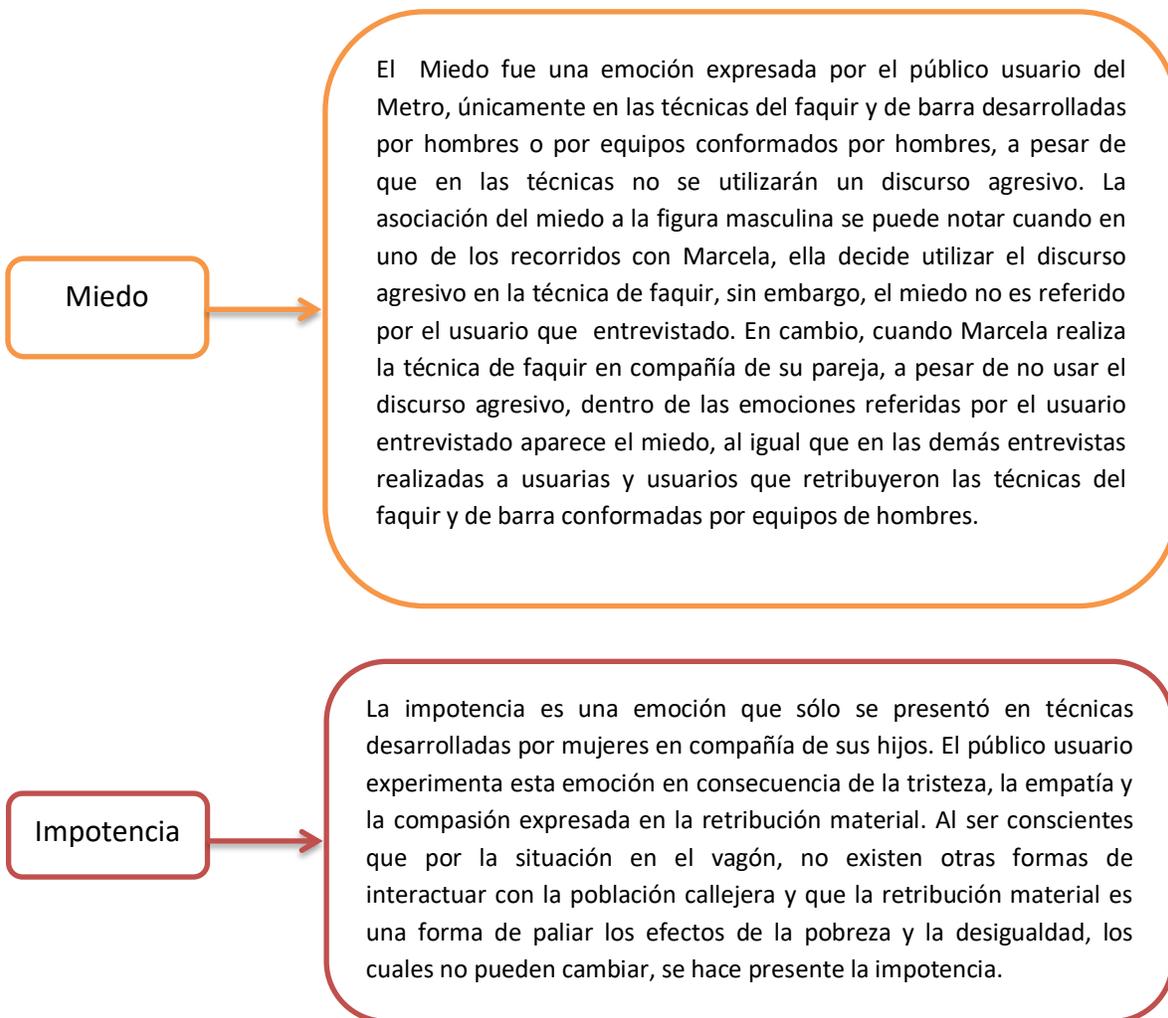
merecedor” (Himmelfarb, 1988), mediante la movilización de emociones asociadas al sufrimiento. Asimismo, el otorgamiento de mayores retribuciones (la forma del dar) se determina por la realización de técnicas que demuestren alejarse de la ociosidad.

En cuanto al miedo como una emoción que teje la relación entre ambos actores en la técnica de la barra y el faquir, las personas del grupo de “la Raza” reconocen ocupar el miedo con el que previamente han sido estigmatizadas desde la figura de delincuentes, es decir, existe un “agenciamiento de las estructuras sociales [...] que se concreta mediante la dramatización” (Matta, 2007: 6). Dicha dramatización, consiste en tomar una actitud agresiva y en el uso del palabreo agresivo". Esta forma de dramatización está dirigida, principalmente, a dar miedo para recibir sumisión.

Sin embargo, el peso que tiene el miedo como una forma estructural de relacionarse con las personas pobres, en este caso con la población callejera, es aún más evidente cuando el público usuario entrevistado refiere sentir miedo, a pesar de que en los recorridos de trabajo con las personas del grupo de “la Raza” -a excepción de Marcela- ningún integrante hiciera uso del discurso y la actitud que se considera agresiva.

Esta permanencia del miedo deja en claro el peso que tiene el estigma como un sistema de relaciones que, previamente, determina las situaciones que se consideran dignas de miedo, al igual que las situaciones que ameritan tristeza, angustia e impotencia.

Algunas condicionantes que intervienen en la construcción y la sensación de dichas situaciones tienen que ver con el sexo de la persona que realiza la técnica y con la presencia de los hijos de las personas de población callejera en las técnicas de trabajo. A continuación se puede leer que el miedo y la impotencia fueron dos emociones que se determinaron en mayor medida por las condicionantes mencionadas.



Esta variación emocional por las condicionantes relacionadas al sexo de la persona, a la presencia de sus hijos y a la técnica ejercida, también tuvo impacto en las retribuciones materiales, debido a que fueron las técnicas desarrolladas por mujeres acompañadas de sus hijos, las que obtuvieron el mayor número de retribuciones (7-8) por vagón, a diferencia de las técnicas que no se integraron por niños y que se conformaban por hombres, en las cuales, la mayor retribución por vagón fue de cuatro (ilustración 24).

De este modo, es posible observar la construcción social sobre los sucesos y las poblaciones que requieren mayor empatía, y en consecuencia, mayor compasión.

Retomando los portes de Schmitt y Clark (2006), quienes a su vez citan a Wallerstein (2004), la retribución de compasión en las técnicas de trabajo emocional se rige por el principio de vulnerabilidad, es decir, la expresión de compasión se extiende a los miembros de la sociedad que se consideran más frágiles, por ejemplo: niños, mujeres, ancianos, personas con discapacidad e indígenas (Schmitt y Clark, 2013).

En este sentido, las percepciones y respuestas emocionales del público usuario emergen de sus “atribuciones de cuán responsables son los demás por sus propias dificultades” (Schmitt y Clark, 2006). Esta atribución de responsabilidades se puede notar en las respuestas emitidas por las y los usuarios del Metro, quienes resaltan la diferencia emocional cuando en las técnicas están presentes los hijos de las mujeres de población callejera y cuando las técnicas son realizada por hombres que se encuentran en edad productiva (15 a 64 años).

En el siguiente fragmento de la entrevista a una pareja de usuarios (de aprox. 45 y 40 años) que retribuyó la técnica de faquir desarrollada por Ruth en compañía de su hijo de cuatro años, se puede apreciar el principio de vulnerabilidad por sexo y por edad:

Flor- ¿A los que hacen Barra, les dan?

Usuario- No, porque ellos si tiene fuerza para trabajar. Si se ve que no están tan mal, no les damos [...]

Flor- Cuándo es un hombre el que pide ¿cambia la emoción?

Usuario- Ahí cambia, los hombres pueden trabajar, dedicarse a otra cosa

Usuaría- Se ven jóvenes y fuertes también

Flor- Entonces ¿cuándo es hombre, qué sienten?

Usuario- Pues no lo pelo, como indiferencia

Flor- Ah... y entonces en la mujer es angustia

Usuaría- Por el niño

Flor- ¿y si no trajera el niño?

Usuario- Pues igual le daría, porque no es tan común ver que una mujer haga eso, pero siempre un hijo causa más... tristeza

Este fragmento expresa que a los hombres se les suele responsabilizar de su condición de pobreza e "improductividad".

A esta noción de responsabilidad se suma la imagen de peligrosidad con la que socialmente se ubica a los sectores pobres y la concepción cultural que considera a los hombres más propensos a actuar con emociones asociadas a la

agresividad, como la ira (Hochschild, 1983; Schmitt y Clark, 2006). En efecto, el público usuario expresa sentir miedo, únicamente en técnicas desarrolladas por hombres de población callejera.

No obstante, como señalan Schmitt y Clark (2006), ante la combinación de principios como el de vulnerabilidad y el de responsabilidad, es probable que se produzca una "ambivalencia de emociones" o "emociones encontradas" (Schmitt y Clark, 2006).

La ambivalencia emocional explica la presencia del miedo, la tristeza y la compasión, en la sucesión de emociones de las técnicas de faquir y barra desarrolladas por equipos integrados por hombres, quienes también son percibidos como vulnerables por su situación de pobreza, de carencia y de falta de oportunidades.

Específicamente, en la técnica de faquir se presenta un encuentro emocional que va desde el miedo, la tristeza, la angustia, la lástima y la compasión. Dichas emociones permiten conocer la influencia y la ambivalencia de los preceptos morales de la sociedad, las diversas emociones que se pueden producir una misma interacción, y no sólo pensar las relaciones sociales en las que participa la población callejera desde el miedo, el rechazo, la indiferencia, o, la tristeza la lástima y la compasión, sino como una "fluctuación del alma"⁹¹ que evoca emociones contradictorias en una misma interacción.

Asimismo, los anteriores hallazgos demuestran que las formas del pedir se encuentran relacionadas a la construcción del estereotipo víctima/delincuente, del cual, las personas de población callejera son conscientes y a partir de ello, logran modular la presentación de su persona con el público usuario para evocar la emoción que concuerde con la situación.

La producción emocional que realizan las personas de población callejera es importante para la respuesta del público usuario. Dicha producción se concentra en la elección de la técnica de trabajo y en elementos del palabreo, como el tono de voz, los consejos que otorgan, las moralejas que menciona, la

⁹¹ Término designado por el filósofo Baruch Spinoza para referirse a la experiencia de afecciones contrarias (Fragoso, 2020)

mención de la posibilidad de que actúen como delincuentes, y su corriente (amable o agresivo).

Sin embargo, en el caso de los hombres de población callejera, las emociones del público usuario suelen determinarse, en mayor medida, por las exceptivas que emergen del estigma encaminado a la figura de delincuente. Este aspecto sobrepasa la intención de generar o no generar miedo.

En cuanto a la variación emocional por sexo, ésta indica que la forma del pedir también se construye a partir de las emociones que ordinariamente se asocian a hombres y mujeres.

A partir del principio del principio de vulnerabilidad y de los datos recolectados, se puede concluir que, efectivamente, las emociones tienen una construcción social previa, desde la cual se designa que situación o que atributos de la persona son dignos de, miedo o de tristeza. De esta manera, la persona que contenga y ponga en escena más elementos que socialmente se perciban a través de emociones como la tristeza y la angustia, -las cuales conectan directamente a la compasión- evocará mayores retribuciones en su forma del pedir. Lo anterior indica que existe una construcción previa del tipo ideal de situaciones que ameritan compasión (Serna, 2019), situaciones que sólo pueden ser leídas (y sentidas) mediante las emociones que despierta la exposición del estigma.

Los resultados emocionales y las retribuciones del público usuario, señalan que el tipo ideal de la escena de sufrimiento social al que otorgan su compasión, es la presentación de la técnica de faquir, desarrollada por una mujer de población callejera, en compañía de su hijo, con el uso de un palabreo amable”, el cual recita con un tono de voz afligido, y en el que expresa con detalle su situación de carencia y la necesidad de comprar los productos más indispensables para su hijo, como leche.

En estos términos, como bien señala Serna (2019), la presentación agrupada de signos de carencia en los actos mendicantes que suceden en los vagones del Metro, evocara un clima emocional (Collins, 2004. Citado por Serna, 2019) de notable compasión en el público usuario; clima emocional que no sólo es posible sentirlo como usuaria espectadora, y verlo en los rostros serios y las miradas reflexivas del público usuario, sino que “se expresa en las monedas que le dan los usuarios, como el espectador del teatro que se agota en palmas ante la excelencia del actor” (Serna, 2019: 12).



Ilustración 24 Técnica de faquir desarrollada por una mujer en compañía de su hijo

Fuente: Toma propia 25 de diciembre del 2019

3.2.6 La retribución material como expresión de la compasión del público usuario del Metro

Como se ha podido esbozar en el apartado anterior, la relación afectiva que se teje entre las personas de población callejera y el público usuario retribuyente se compone de una sucesión de emociones (Fragoso, 2020) que varía de acuerdo a la técnica de trabajo y a las características de la o las personas que la desarrollan.

A pesar de estas variaciones, es importante resaltar la presencia de la compasión como una de las emociones que finaliza la sucesión emocional del público usuario en las cuatro técnicas de trabajo, y la cual juega un papel fundamental para la retribución material del trabajo emocional.

Ante la presencia y la importancia de la compasión en el trabajo emocional, en este apartado se describirá su función en los intercambios emocionales de ambos actores.

Primero, es pertinente señalar la diferencia entre dos emociones que suelen asociarse al mismo significado: compasión y lástima.

Matta (2007) señala que la lástima es una emoción que se da a partir de la presentación de signos que se asocian al sufrimiento y que son retribuidos socialmente. Desde esta concepción, se entiende que la lástima y las emociones que la anteceden, como la tristeza y la angustia, son dadas por las personas que realizan la técnica de trabajo emocional. Según el diccionario del español de México (2021), sentir lástima significa sentir tristeza por alguien, por lo que le sucede a alguien, pero sentir lástima no implica, necesariamente, actuar sobre la percepción del sufrimiento ajeno.

Siguiendo a Schmitt y Clark (2006) la emoción que evoca la necesidad de actuar y aliviar el sufrimiento ajeno es la compasión. En este sentido, la empatía, la lástima y las emociones que la anteceden en la sucesión, promueven a la compasión.

A partir de lo anterior, se puede definir a la compasión como una emoción que surge por la percepción y afectación del sufrimiento o dolor de otra persona, y que desencadena “el deseo concomitante de promover su alivio” (Webster' s, S.f. Citado por Haidt, 2003: 869).

En términos de intercambio, la compasión se presenta como la devolución a las emociones otorgadas por la población callejera en sus técnicas de trabajo.

Sobre los componentes de la compasión, la empatía juega un papel determinante, pues una o un usuario podría recibir y percibir una escena de sufrimiento social, y optar por evadir la técnica de trabajo o no tener la necesidad de retribuirla.

En ese sentido, la empatía para la compasión se hace necesaria, ésta permite no sólo percibir el sufrimiento ajeno sino que evoca la “capacidad de sentir lo que sea que siente otra persona” (Haidt, 2003: 869).

No obstante, como señalan Schmitt y Clark (2006), la compasión requiere de una *empatía emocional*, es decir, no sólo ser consciente de que una persona atraviesa por ciertas dificultades, sino “comprender la situación de otro” (Schmitt y Clark, 2006: 460).

De acuerdo a estos mismos autores, la empatía emocional se diferencia de otros dos tipos de empatía: 1) Empatía cognitiva, ésta “es simplemente una conciencia de que otra persona está teniendo dificultades” (Schmitt y Clark, 2006: 470). Por ejemplo, en el vagón durante la técnica de faquir, se pueden observar usuarios/os que expresan ser consientes del dolor que implica esta técnica, hay quienes reflejan asombro y quienes cierran los ojos para evitar ver el acto, las y los usuarios demuestran ser afectados, sin embargo, el desenlace de dicha conciencia y afectación se concentra en evitar visualmente el acto, tal como menciona Haidt (2003), ante la angustia por la angustia del otro, algunas personas tomaran medidas para escapar de las emociones dolorosas.

De esta manera, se evita el segundo tipo de empatía identificado por Schmitt y Clark (2006): 2) Empatía física. A partir de esta empatía es posible experimentar una sensación dolorosa “al ver el deplorable del otro” (Schmitt y Clark, 2006: 471). Por ejemplo, en la técnica de faquir algunas y algunos usuarios entrevistados comentan que al ver el show sienten el dolor de los vidrios cuando chocan con el cuerpo de la persona, y recuerdan algún suceso de su vida en el que se han cortado accidentalmente, tal como refiere un usuario, de aproximadamente 24 años, quien retribuyó la técnica de faquir desarrollada por Marcela en compañía de su pareja:

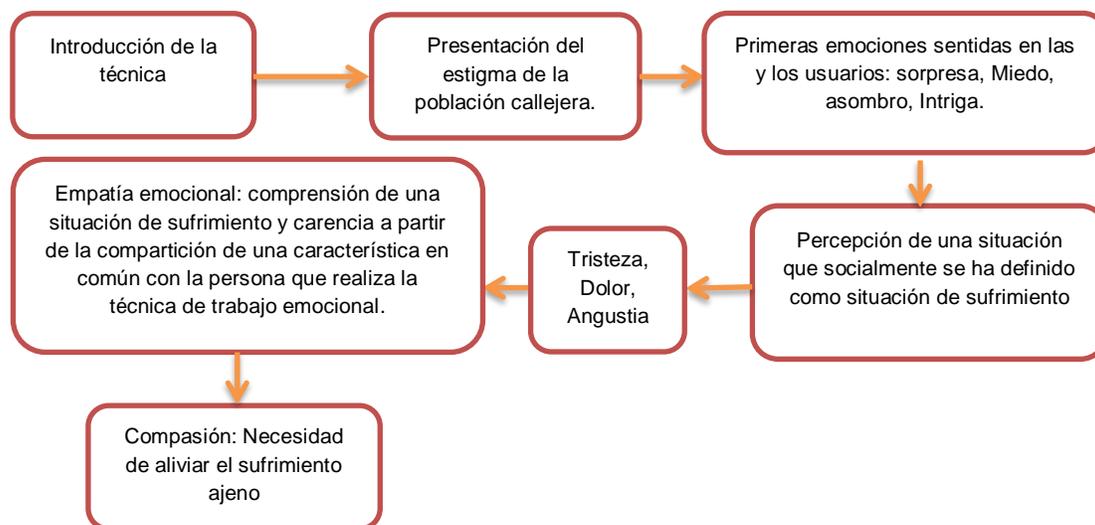
...hay un riesgo en todo ¿no?, pero si veo más riesgoso eso de los vidrios, porque pues yo me he cortado con vidrios, entonces... me imagino el dolor que han de sentir cuando se cortan.

No obstante, en el testimonio de este mismo usuario, se puede detectar que el motivo de su retribución radica en la tercera forma de empatía descrita por Schmitt y Clark (2006): 3) Empatía emocional, o sea, la aprensión de la situación de carencia que lleva a las personas de población callejera a realizar técnicas como el faquir. Como se podrá leer más adelante, esta empatía surge cuando el público usuario reconoce que comparte un aspecto en común con las personas de población callejera.

Es a partir de la percepción de carencia que se evidencia la efectividad de la exposición del estigma. Tal como refiere Adriana, no sería lo mismo observar un

show de faquir en un programa de la televisión, en el cual no se exhibe el estigma de la población callejera, a un show de faquir dentro de los vagones del Metro, en que la sensación de dolor que experimenta el público usuario trasciende del aspecto físico al aspecto social, es decir, se presenta el dolor social (Scribano, 2007).

De este modo, es posible sintetizar el proceso emocional que evoca a la compasión, como se muestra a continuación.



En el proceso de la compasión se puede leer que la compartición de un elemento en común con la población callejera, es una cualidad de la empatía emocional. En el público usuario entrevistado, esta cualidad fue expresada por 13 personas, quienes mencionan que el motivo de su retribución es la empatía que nace de haber experimentado situaciones de carencia económica, o de desempeñar el rol de madre o padre de niñas y niños que se aproximan a la edad de los hijos de las mujeres del grupo de “la Raza”.

Los siguientes testimonios de las entrevistas realizadas al público usuario ejemplifican dicha identificación de características en común:

En mi caso, es más la empatía, cuando yo la vi [a Marisol] me reflejo a mí, porque yo tengo una niña como de la edad de su hijo (Usuario, aprox.35 años, retribuyó la técnica de palabreo desarrollada por Marisol).

Yo también pase eso, que no tienes ni para comer, y pues a veces te aguantas el hambre, pero, bueno, no llegue a pedir en el Metro, pero si se sufre, y pues hay

personas que no lo sufrieron y dicen: “¿pues para que la ayuda?” (Usuaría, aprox. 60 años, retribuyó la técnica de faquir desarrollada por Martín).

Es a partir de la comprensión de las situaciones de carencia o de paternidad y maternidad, que el público usuario del Metro demuestra el afecto y el haber recibido las técnicas de trabajo, por medio de la empatía emocional, la cual les permite responder mediante la compasión como un canal encaminado a la acción, con el cual buscan paliar la situación de resquebrajamiento social, situación que no sólo pueden presenciar dentro del vagón, sino que también pueden sentirla.

De esta manera, la compasión se presenta como una emoción moral que se vincula al bienestar, “los intereses de la sociedad o de otras personas” (Haidt, 2003: 855), y desde la cual se “produce el desplazamiento de la preocupación por y de mi subjetividad hacia otro; el otro es el que me constituye en este resquebrajamiento que produce el sufrimiento” (Scribano, 2007: 7). Es decir, sufro con el otro, al sentirme afectado por su dolor que también es el mío.

En términos morales, este sufrimiento es producido por el resquebrajamiento de los modos sociales de vivir (Scribano, 2007), es decir, existe una distancia “entre las metas socialmente valoradas” (Scribano, 2007:13) y la forma de vida que ha adoptado la población callejera, en consecuencia de procesos de desigualdad social.

Sin embargo, es importante mencionar que la ambivalencia emocional, que anteriormente se observó en técnicas como el faquir y la barra, emerge de una ambivalencia moral que enlaza el principio de vulnerabilidad y de responsabilidad (Schmitt y Clark, 2006) como dos juicios desde los cuales se evalúa y se siente la puesta en escena del trabajo emocional de la población callejera. Desde esta ambivalencia moral, también es posible identificar en las respuestas del público usuario entrevistado, que la responsabilidad del quebrantamiento de los aspectos normativos (Ariza, 2016) recae de forma individual en las personas de población callejera, como si fuera únicamente, la decisión de ellas llevar a cabo otras formas de vida.

Al finalizar la entrevista con el público usuario, la percepción hacia la población callejera se inclina hacia el principio de vulnerabilidad. Ante la pregunta ¿Usted qué propondría para este grupo de personas?, la mayoría de las y los

usuarios reconocen que las instituciones sociales, principalmente el Estado, la familia y la comunidad no han actuado responsablemente, en cuanto a la promoción de una vida digna para esta población.

En los siguientes relatos se puede notar la percepción de resquebrajamiento social como un asunto que compete al gobierno, la familia y la comunidad:

...es deprimente que en nuestro país tengan que pasar este tipo de cosas, siento que podrían encontrar algo mucho mejor, pero te digo, hay otras circunstancias por las cuales no puedan encontrar otra cosa [...] luego entre nosotros mismo no nos apoyamos (Usuaría, aprox. 45 años, retribuyó el acto de barra desarrollado por Eliazar y Axel).

se ve que es una persona que ha sufrido mucho, viene a la mejor de una familia desintegrada (Usuaría, aprox. 55 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Ruth).

yo creo que el gobierno y las autoridades no hacen mucho, entonces, pues queda en el día a día, seguir la chamba, tanto ellos como uno; nada más queda en eso y pues aportar un peso, comida y agua... (Usuario, aprox. 24 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado Marcela).

Este último fragmento indica la responsabilidad social⁹² que emerge en la comunidad de usuarias/os del Metro cuando la obligación moral del Estado no es cumplida (Simmel, 2014 [1908]: 473).

Otra de las emociones que en menor medida, pero no menos importante, refirió el público usuario como un canal hacía la compasión, fue la culpa. Las usuarias que señalan esta emoción (dos), reconocen que es el aspecto físico de las personas, principalmente de los hombres de población callejera, lo que les causa miedo, inseguridad y desconfianza; a la vez, admiten que mediante esas emociones son partícipes de la exclusión de esta población en otras formas de socialización.

Por ejemplo, una de las usuarias que retribuyó el acto de faquir desarrollado por José, Héctor y Manuel, comenta que si ella tuviera que darles empleo, no sería

⁹² Una persona “podría experimentar compasión por un mendigo a partir de la inferencia de que éste padece hambre, frío, enfermedades y tristeza. No obstante, aun cuando el agente identifique tales estados, su tendencia para aliviarlos podría estar determinada por una representación social aprendida que considere a los mendigos, por ejemplo, como la repercusión de un sistema social injusto, en cuyo caso tendería a ayudarlo” (Mercadillo et al., 2007, 4)

tan fácil, pues desconfiaría de ellos. Esta misma desconfianza, que priva de oportunidades a las personas de población callejera, conlleva al sentimiento de culpa en la usuaria, y posteriormente, a la compasión como una forma de paliar la desigualdad de oportunidades que ella misma reproduce, y de la que acepta no poder cambiar. El caso es un efecto de la minusvalía que produce el dolor social, efecto que antecede al estado de des-afección (Scribano, 20007), o al menos un intento de des-afección, que se produce ante la repetición constante de situaciones que expresan dolor social en la Ciudad, ante las cuales se desarrolla la actitud blasé (Simmel, 1986) como un mecanismo de defensa para evitar el dolor social y la culpa que este produce, como ya ha señalado la usuaria.

También sobre la culpa, otra usuaria, de aprox. 60 años, que retribuyó el acto de faquir desarrollado por Cesar, Fernando y Pablo comenta lo siguiente:

Usuaria - Hasta cierto punto la... la comunidad tiene la culpa, porque llega un momento en que uno mismo los rechaza...

Flor- ¿En los trabajos?

Usuaria-Pues sí, porque les siguen fomentado eso, en lugar de aceptarlos, porque, o sea, nadie es perfecto y de algún modo todos tenemos un... un vicio, un vicio, por así llamarlo. Pero hay vicios más fuertes que otros, desafortunadamente a ellos les toco eso... [...] Las cosas pasan por algo, sólo Dios sabe...

Este fragmento, además de la culpa, permite observar el juicio moral que moviliza a la compasión, el cual que emana del derecho al socorro (Simmel, 2014 [1908]) que le corresponde a la población callejera, al considerarla una población improductiva por sus condiciones de pobreza y de desventaja social; condiciones que suelen considerarse obra de dios, que acarrean un destino que sólo Dios puede cambiar y ante el cual, algunos usuarios/as comentan actuar desde las ordenanzas religiosas que indican la ayudar al prójimo, al pobre que sufre en la tierra, pero que recibirá justicia en el cielo. Como aquel fragmento de Lucas (6, 20-26) que enuncia: "dichosos los pobres, porque vuestro es el reino de Dios..." (PPC-Editorial.ES, 2014).

Desde esta lógica religiosa, el público usuario cumple la voluntad de Dios, mediante la compasión se despoja de sentimientos egoístas y reconoce el papel de ésta población como "pobres merecedores" (Himmelfrab, 1988). Pero a la vez,

invisibiliza los motivos estructurales que llevan a diversas poblaciones a la pobreza.

En el siguiente apartado se señalarán con más detalle los juicios morales que evocan a la compasión como una emoción dirigida a la acción prosocial (Haidt, 2003), y la influencia de preceptos religiosos que nacen del sentimiento de solidaridad, a partir del cual, el público usuario logran entretejer la red social de apoyo que en diversas ocasiones se ha quebrantado en las trayectorias de vida de las personas de población callejera.

De igual manera, “este restablecimiento de la norma o valor quebrantado” (Mercadillo et al., 2007) que promueve la compasión, se encamina a mantener el orden social dentro del vagón, en el cual la compasión en su expresión material, o sea la retribución monetaria o de alimento, se vuelve la posibilidad más cercana de interacción entre el público usuario y las personas de población callejera. Asimismo, la compasión, es la emoción socialmente aceptada de acuerdo a las reglas del sentir (Hochschild, 1983), al menos dentro del vagón.

Con relación a las reglas del sentir (Hochschild, 1983), un dato relevante que ya se ha venido comentando, fue el rechazo de la lástima como una emoción con la que se relacionan las personas del grupo de “la Raza” y algunas/os usuarios/as. De acuerdo a Matta (2007), la lástima es una emoción que se da a partir de signos de sufrimiento, de esta forma, quien recibe la lástima es capaz de percibir dichos signos. Sin embargo, también se percibe la diferencia de estatus social y la posibilidad de remarcar la jerarquía mediante acciones de humillación, discriminación y desprecio hacia la población callejera, disfrazadas de lástima (Schmitt y Clark, 2006).

Las personas del grupo de “la Raza” identifican la lástima como una emoción que motiva las retribuciones del público usuario. No obstante, a diferencia de la compasión, no están conformes con esa emoción, pues al igual que las y los ocho usuarios que también rechazaron la lástima, consideran que es una emoción que expresa desprecio, más que empatía o apoyo. Para las personas que rechazan la lástima, ésta representa percibir al otro como una persona que se puede humillar por su condición de desventaja, significa reconocer el fracaso del

otro como una derrota individual, más que social. Al respecto, una usuaria comenta lo siguiente:

Yo creo no se debe sentir lástima por nadie, la lástima es lo más feo que hay (Usuaría, aprox. 28 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Martín).

Las personas del grupo de “La Raza” también rechazan la lástima, porque ésta va en contra del orgullo y la superación de una situación de carencia, que intentan demostrar a partir del desarrollo de habilidades en las técnicas que realizan.

Sin embargo, son conscientes de su situación y de los efectos del estigma que se produce y reproduce en sus relaciones con el mundo social, lo cual también posibilita que el público usuario sea mediante la lástima.

El rechazo de la lástima por parte de ambos actores, deja en claro la influencia de la cultura emocional (Hochschild, 1983), a partir de la cual una emoción que conceptualmente no se define desde el desprecio y la humillación, en las interacciones de la vida social se le ha atribuido una connotación, incluso, hasta de insulto.

3.3 “En el dar está la bendición y lo que se da de corazón al corazón regresa”: Intercambios emocionales entre la población callejera y el público usuario del Metro

En este último apartado se describirán los intercambios morales y emocionales con los que se vinculan las personas de población callejera y el público usuario del Metro.

Se parte de la propuesta de Georg Simmel (2014[1908]) sobre la acción recíproca como la base de las relaciones sociales. Desde esta lógica, las personas de una sociedad se entrelazan en todo momento en que influyen y afectan con sus acciones a las demás personas y, a su vez, también se ven afectadas (Sabido y Zabludovsky, 2014: 30). Es decir, reciben una respuesta por parte de los otros, ante su influencia y sus acciones.

Para Georg Simmel (2014[1908]), el intercambio de cualquier tipo representa la forma más pura de la acción recíproca (Sabido y Zabludovsky, 2014: 29).

En el presente caso de estudio, vale la pena mencionar el intercambio de miradas con el que Simmel (2014[1908]) ejemplifica una de las formas inmateriales y más sutiles de relacionarnos entre personas; como ya se ha mencionado, dentro del orden de interacción (Goffman, 1959; 1991) en los vagones del Metro, la mirada desempeña un papel relevante, pues esta representa uno de los primeros vehículos de interacción en relaciones de anonimato (Sabido, 2019).

En el caso de las técnicas de trabajo emocional, mirar por un tiempo prolongado la técnica, demuestra de forma explícita haber recibido el acto de las personas de población callejera y, en efecto, mayor obligación moral de devolver el don (Mauss, 1979).

A partir de este ejemplo, se puede ubicar a las personas de población callejera no sólo como -ordinariamente se piensa- receptoras de donaciones. Si bien, por su condición de carencia y de desigualdades acumuladas, se han ubicado como personas que no tiene nada que ofrecer en los intercambios sociales (Cortina, 2017); en el caso de las técnicas de trabajo emocional, son las personas de población callejera quienes producen la posibilidad del intercambio mediante las emociones como un dispositivo de entrega (Matta, 2008).

Por ejemplo, en el palabreo como una técnica de trabajo o como un elemento de las demás técnicas, es mediante la exposición de un fragmento biográfico (Marta, 2007) que las personas de población callejera otorgan una parte de ellas, y de una realidad a la que algunas y algunos usuarios, difícilmente podrían tener acceso de otra forma, incluso, como menciona Marcela y Gudelia, otorgan una reflexión moral de lo que no deberían permitir que le suceda a generaciones futuras, al poner su forma de vida como un ejemplo:

le damos a la gente un consejo...luego hay niños que lo escuchan, y ya la mamá da una moneda (Gudelia, 29 años, ex faquir, actualmente acróbata).

yo les doy parte de mi show, les doy unas bonitas bendiciones, y más que nada, regalarles un mensaje para que ellos no traten mal a sus hijos, los cuiden....Es como ese que digo:

Este pequeño consejo de amigos les doy: si tienes hijos pequeños en casa, no los humilles, no los maltrates, para que el día de mañana no salgan de sus hogares y

tengan que llegar a las calles, tengan que sufrir hambre, frío, humillaciones. Que pasen una buena tarde y que Dios los bendiga (Marcela, 33 años, faquir).

Dentro de las frases y consejos que ofrecen al público usuario, también se encuentran las frases en forma de moraleja, que suelen intercambiar con el público, y mediante las cuales demuestran que a pesar de sus carencias son personas que se apegan y difunden los valores máspreciados de la sociedad, como la solidaridad y el rechazo a la avaricia y al egoísmo. Una de esas moralejas es la siguiente:

No es más rico el que tiene, sino el que tiene poco y lo comparte (José, 39 años, faquir)

Entendiendo que dichas moralejas y consejos -y en general la escena social que representan- sólo pueden ser sentidos por el público usuario mediante emociones, y retomando los relatos de ambos actores, se puede observar que el intercambio inicia cuando las personas del grupo de “la Raza” otorgan miedo, sufrimiento, tristeza y angustia; mientras que las y los usuarios fungen como receptores involuntarios. El efecto de éste don de emociones, no sólo se reflejara en quien las recibe, o sea, el público usuario, sino que habrá un efecto de regreso a quien da, como ya señalaba Simmel (2014 [1908]) dese la lógica de los afectos.

En consecuencia, el público usuario que recibe las emociones dadas, regresará compasión expresada en la retribución material, y la devolución del don por parte del público usuario, aun tendrá efectos emocionales en éste.

En esta tónica, se concibe el concepto de intercambio como un contrato social en el que los actores involucrados se relacionan a partir de la entrega y el despertar de emociones, las cuales obtienen un valor y significado de intercambio, previamente asignado desde una base moral. En dicho contrato, existen intereses y retribuciones en ambos polos de la relación (Matta, 2007), y la mayoría de las veces, este contrato se expresa con la materialización de sentimientos de orden moral, como la solidaridad.

Una vez que se ha señalado la estructura del intercambio emocional en las técnicas de trabajo, es necesario mencionar que este enlace emocional se enmarca en los valores simbólicos y morales que la sociedad otorga a la

obligación de responder a situaciones de resquebrajamiento social. En cuanto a los valores morales de la sociedad para socorrer a la población callejera, estos emergen de “la concepción que considera al individuo como el producto de su medio social” (Simmel, 2014 [1908]:468), y le confiere el derecho a solicitar del grupo una compensación de sus necesidades

En este sentido, la retribución material que desemboca la compasión del público usuario se enmarca en “el derecho del pobre”, el cual se establece como un signo solidario, de humanidad y que en su mayoría es un deber que se fundamenta en las instituciones religiosas y se traspasa a la comunidad (Simmel, 2014 [1908]). Siguiendo la propuesta de Simmel (2014 [1908], las personas somos concebidas como “humanas”, una vez que reconocemos al “otro” mediante los valores que tejen como “hilos



Ilustración 25 Usuario retribuye técnica de trabajo emocional

Fuente: Toma propia. 26 de diciembre del 2019

invisibles” (Simmel, 2014 [1908]) a la sociedad. Dichos valores, aunque no se puedan ver, se encuentran presentes en las formas sociales de la vida cotidiana y pueden ser percibidos a través de emociones como la compasión, la cual evita otras formas de relación con la población callejera (por ejemplo, el rechazo), reproduce la solidaridad como uno de los pilares que sostiene a la sociedad, y permite la sobrevivencia de la población callejera.

Los anteriores planteamientos se reflejan en los siguientes fragmentos de las respuestas del público usuario, en las cuales se puede notar claramente la influencia religiosa de socorrer a “el pobre” (Simmel, 2014 [1908]):

Flor- ¿y a todas las personas que hacen ese tipo de actos, solicitando un apoyo, les da?

Usuaría - Sí, mis hijos y yo así somos, somos cristianos adventistas, entonces yo les he inculcado que debemos ayudar a nuestros semejantes (Usuaría, aprox. 40 años, retribuyó la técnica de faquir desarrollada por Ruth).

Este fragmento muestra la retribución material como un acto de enseñanza hacia los hijos, una forma de relación social dese la solidaridad, que se transmite de generación en generación. Es mediante esta enseñanza de “ayudar a nuestros semejantes”, que se educa para sentir compasión.

Mientras que la siguiente respuesta, igual de corte religioso, muestra la conciencia que tienen las y los usuarios del alcance de su retribución, al no poder cambiar la situación de las personas de población callejera, pero aun así, contribuyen a mantener el vínculo con ésta población desde la compasión, ante la percepción de una situación desigual:

Flor- ¿por qué decidió apoyarla?

Usuario acompañado de su pareja- Pues para que se ayude... así nos tocó vivir a veces, a la mejor a nosotros no, pero nosotros somos creyentes, yo vengo cada año a la villa⁹³, y para nosotros se nos hace injusto que sea esto... que sea así la vida, pero igual lo entendemos, de todos modos ella va a seguir en lo mismo va a tratar de subsistir de lo mismo (Usuario, aprox.45 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Ruth).

Al preguntarle a un usuario que retribuyó el acto de barra, desarrollado por Ezequiel y Axel, ¿Por qué decidió apoyar a las personas? la respuesta del usuario también muestra contenido religioso que motiva a la compasión, y a la vez, expresa el punto de partida de la retribución material desde “el deber”, es decir, “el motivo de la limosna reside en la significación que tiene para el que la da” (Simmel, 2014 [1908]: 470). Esta es la respuesta que expreso el usuario:

Por ayudar, ayudar al prójimo, que si se lo gastan en droga, en comida, en lo que sea eso ya no es problema mío, uno colabora de buena fe. (Usuario, aprox. 55 años).

Esta última respuesta permite dar paso al efecto simbólico que trae la retribución material, no sólo para quien la recibe, sino también para quien la da.

⁹³ Efectivamente, el usuario parecía dirigirse o venir de la basílica de Guadalupe, transportaba con él un cuadro de la virgen de Guadalupe.

En algunas y algunos usuarios, dicho efecto, aún mantiene la connotación religiosa, como se puede apreciar en la siguiente respuesta de un usuario que retribuyó con comida, la técnica de palabreo desarrollada por Marisol en compañía de su hijo:

Usuario- Me gusta ayudar a las personas, más cuando traen niños, no es tanto por la persona, es por los niños

Flor- ¿Qué sientes después de haberla apoyado?

Usuario- Es como una.... una acción buena de mi parte, me gusta ayudar a las personas, no sé, a la mejor no es con dinero, pero si tengo algo de comida ya sea una manzana, o en este caso que le di unas tortas, lo hago por bondad. Como dice el dicho: "dios proveerá", "hoy te toca a ti mañana me toca a mí" [...] A mí me gusta ayudar a la gente con lo que yo tengo, y ya el de allá arriba me proveerá (Usuario, aprox. 35 años).

Así como este usuario, hubo otros más, que aunque no refieren el aspecto religioso, mencionan sentir tranquilidad y satisfacción después de hacer un acto que consideran de bondad, y por ayudar a los demás:

Flor- Una vez que entregas las monedas ¿cómo te sientes?

Usuario - Pues me siento tranquilo, porque con mucho o poco los estoy ayudando. Porque a veces podemos estar en situaciones parecidas pero no lo aparentamos [...] Siento un bienestar de que les pude dar algo, porque la sociedad está acostumbrada al egoísmo; hay que darse cuenta, abrirse un poco, darse cuenta de la necesidad, y pues apoyar. Ya sé que todos estamos espantados por la inseguridad pero no siempre es así [...]. Si tú lo das de corazón, pues ya queda más bien en ti... te sientes muy bien y si el otro te lo agradece, y lo sabe recibir, pues que mejor, si no, pues igualmente queda el bien en ti (Usuario, aprox. 24 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Marcela en compañía de su pareja).

Me gusta mucho ayudar a las personas, como que siento que tengo que compartirles algo de lo que tengo, si puedo, porque, pues tengo un trabajo y me va bien, y es lo que hago en mi trabajo⁹⁴, ayudar a la gente, eso me da satisfacción (Usuaría, aprox. 28 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Martín).

Los efectos de satisfacción y bienestar en el público usuario, demuestran que el intercambio del que son partícipes se trata de un intercambio emocional y simbólico que emerge de códigos morales, mediante los cuales, aceptan que no pueden cambiar la realidad de las personas de población callejera, pero contribuyen al mantenimiento del orden social a través de la compasión como la forma ideal (Cortina, 2017) de socializar con las personas de esta población.

⁹⁴ La usuaria refirió que trabaja en el sector salud

En este sentido, más que bienes materiales, el trabajo emocional y los intercambios que surgen en él, se encaminan a producir bienes sociales.

La autogratisfacción simbólica que expresa el público usuario, se presenta como un efecto de la compasión, dota de valor a las relaciones, y en consecuencia, genera compromiso y solidaridad dentro de la relación (Lawler y Thye, 2006). El ejemplo más claro del valor de esta relación, es el bienestar que a ambas partes les produce la retribución material, lo cual también desencadena un apego afectivo a la relación. Sobre este apego, Adriana, José, Andrés y Marisol, comentan que existen usuarias y usuarios a quienes ya conocen, pues frecuentan la línea 5, y constantemente retribuyen sus técnicas de trabajo emocional con alimentos o con dinero.

Desde los anteriores hallazgos, se puede afirmar que a diferencia del sentido peyorativo que algunas personas entrevistadas atribuyen a la lástima, y ante la ruptura que existe entre la sociedad convencional y la población callejera, la compasión se presenta “como una ofrenda que no sólo afirman el valor social del receptor, sino fortalece y suaviza las interacciones humanas” (Schmitt y Clark, 2006: 447).

Otro ejemplo emocional que destacó en las respuestas de las y los usuarios, fue el intercambio que se teje mediante el miedo desencadenado ante la percepción de las personas de población callejera como delincuentes.

Los siguientes fragmentos señalan que la retribución material también se encamina al mantenimiento del orden social, pero en este caso, como ya mencionaba Simmel (2014 [1908]), la limosna o la retribución también se otorga con el fin de impedir que “el pobre” utilice medios violentos para acceder a los recursos económicos, en este caso, la retribución no se hace “por amor al pobre sino por consideración a la sociedad (Simmel, 2014 [1908]:471):

...prefiero darles algo a que algún momento en la calle me quiten mis cosas (Usuaría, aprox. 28 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Martín).

...quieras o no, es un apoyo para ellos, porque si no hacen eso, puede que aumenten más los índices de... de... ¿cómo se puede decir?... por así decirlo, de robo, porque quieras o no, hay mucho desempleo y ese es un motivo de que yo estaría a favor de que los dejen laborar, es preferible que ellos se dediquen a esas

actividades. (Usuario, aprox. 22 años, retribuyó el acto de barra desarrollado Gudelia y Héctor).

...preferimos darles para que no anden robando, la verdad, porque sabemos que es la única actividad de donde obtienen ingresos (Pareja de usuarios, aprox. 27 y 29 años, retribuyeron el acto de barra desarrollado por Diego y Mauro).

Referente a las anteriores respuestas, algunas y algunos usuarios también indican un alivio por evitar que las personas de población callejera delincan. En este caso, el intercambio se concentra en la unión de ambos actores en un contrato moral, en el cual, los hombres de población callejera no actuaran como comúnmente se piensa (delincuentes), siempre y cuando reciban y retribuyan sus actos.

Para finalizar este capítulo, es importante señalar la función de la reciprocidad indirecta (Cortina, 2017) como un catalizador de la empatía emocional hacia la compasión. La reciprocidad indirecta se refiere al retorno esperado de cualquier acción “pero ese retorno no siempre tiene que proceder del beneficiario, sino que bien puede venir de otros” (Cortina, 2017: 53). La reciprocidad indirecta emerge de preceptos morales, como el que Schmitt y Clark (2006) llaman “la regla de oro de la beneficencia”, dicha regla es la siguiente:

“En todo momento, haz a los demás lo que te gustaría que te hicieran a ti” (Schmitt y Clark, 2006, 476).

La reciprocidad indirecta como una pauta social, se pudo detectar en las respuestas del público usuario entrevistado, al mencionar que en algún momento de su vida se encontraron en una situación de carencia en la cual fueron socorridos por alguien más. Los siguientes fragmentos ejemplifica esta referencia de la reciprocidad indirecta:

...siento que todos, a veces tenemos, no tenemos, así es la vida. Bueno, yo cuando he pasado por una situación difícil, hay quien me ayuda de alguna forma (Usuario, aprox. 40 años, retribuyó el acto de barra desarrollado por Gudelia y Héctor).

...hay de todo, lastima, solidaridad, empatía, hay digamos humanismo, esa es la palabra, hay humanidad, todos somos humanos y por muy jodido que uno este, a veces hasta el más... el más contrario o hasta a tu enemigo lo ayudas, porque nunca sabes si vas a necesitar de ellos (Usuario, aprox. 45 años, retribuyó el acto de faquir desarrollado por Marcela).

De esta manera, el público usuario espera y devuelve la solidaridad que algún día recibió, se integra al engranaje de solidaridad de la sociedad (como más adelante comenta Héctor), el cual permanece todos los días en el STC Metro, con los tres usuarios por vagón que retribuyen las técnicas de trabajo emocional de la población callejera, y que mantienen el deber moral, a pesar del contexto urbano que reclama una *actitud blasé* (Simmel, 1986).

Tal como señala Marcel Mauss (1979), sobre la permanencia del valor sentimental, que aún sobrevive en las sociedades actuales, a pesar del valor venal del sistema capitalista. Es desde este valor sentimental que las y los usuarios poseen un sentido de los demás y de una realidad social desigual; a través de este sentido, logran vincularse mediante códigos y emociones morales (Mauss, 1979:159), “no hablamos ya de términos legales, hablamos de hombres porque son ellos, es la sociedad, son los sentimientos del hombre de carne y hueso los que han actuado siempre en todas partes” (Mauss, 1979: 250).

Del mismo modo, las personas de población callejera son conscientes del contrato solidario al que pertenecen, y que reproducen, cuando en ocasiones les ha tocado cambiar de rol, y son ellas quienes apoyan con comida o ropa a algún miembro de su grupo.

Al igual que el público usuario, las personas de población callejera se inscriben y conocen los preceptos religiosos que guían las emociones con las que se relacionan. Tal como se puede leer en el siguiente fragmento de la charla con Héctor:

...muchos te apoyan porque es de corazón, yo me imagino que sienten chido, satisfacción; porque yo cuando les he regalado a las personas, siento chido. Cuando tu ayudas a las personas las personas te ayudan a ti, es un engrane, tú te portas bien y Dios es chido contigo, tú te portas culero (mal) y Dios es culero contigo; ¡esto es bien sencillo!, tu das y te dan [...] algunos te dan porque se los heredaron, por ejemplo, tú eres católica por herencia... (Héctor, 36 años, faquir).

A partir de la descripción de los intercambios morales, emocionales y simbólicos que desatan las técnicas de trabajo emocional de la población callejera, es posible apreciar en una de las frases que comúnmente utilizan las personas de ésta población en su palabreo”, una enseñanza moral de la reciprocidad indirecta,

y del intercambio como un contrato mediante el cual se mantiene el orden social. Dicha frase es la siguiente:

“En la forma del pedir está el dar y en el dar está la bendición, y lo que se da de corazón al corazón regresa”

En esta frase se puede percibir la influencia religiosa de una recompensa divina al apoyar a las personas pobres de la sociedad, a la vez, se apunta al intercambio simbólico entre ambos polos de la relación, y al finalizar, se ubica una metáfora sobre lo que, ordinariamente, se piensa del corazón como la sede de las pasiones o emociones (Descartes, 2015 [1649]; Depraz, 2012); en este caso, el corazón se refiere a la obligación moral que en todo momento nos hace sentir a través del otro.

Asimismo, mediante este “corazón moral” valoramos las situaciones dignas de compasión, siempre teniendo en cuenta el contrato solidario en que todas y todos estamos inscritos.

Son las emociones que nacen de la obligación moral, las que responden al intercambio en el trabajo emocional y las que mantienen el esqueleto de solidaridad de la sociedad.

De igual modo, esta frase que se entrega en forma de moraleja, indica la reciprocidad como el hilo invisible que teje toda relación social (Simmel, 2014 [1908]): el afectar y ser afectados (Simmel, 2014 [1908]), entre el dar, recibir y devolver (Mauss, 1979) en los intercambios emocionales que desata la puesta en escena de la miseria de la sociedad.

Capítulo IV. Hacia la intervención social

Actualmente, la exploración del tema de las emociones y las actividades económicas de la población callejera, en general y específicamente en el trabajo social, no tiene antecedentes. Esto no quiere decir que el trabajo social no tenga presencia en ambos temas. Sin embargo, como en otras disciplinas, son temas que se han explorado de forma aislada.

Por lo anterior, en este apartado se pretende señalar los aportes de esta investigación para el estudio de las emociones desde el trabajo social, el estudio de las problemáticas que atañen a la población callejera, y algunas pistas para futuras estrategias de intervención social, a partir de los hallazgos de esta investigación (algunos de ellos no se tenían contemplados) y de la contradicción entre el orden jurídico que busca erradicar las técnicas de trabajo emocional de la población callejera y el orden moral, desde el cual el público usuario del Metro responde con humanidad ante la percepción de una situación de resquebrajamiento social.

En primer lugar, es importante señalar que la orientación del campo de estudio y de intervención sobre las emociones, en trabajo social se ubica en tres ejes. En el primero, se encuentran los estudios sobre el papel de las emociones en la intervención social; trabajos como los de Riaño, et al. (2018) y Cuatero (2018) enfatizan en el desgaste emocional de las y los trabajadores sociales, derivado de la relación sujeto- sujeto que requiere el ejercicio profesional, y en la contradicción emocional que deviene de la formación profesional, pues por un lado se nos enseña a tejer un vínculo de confianza y empatía, -con el sujeto, grupo o la comunidad de intervención- inspirado en la concepción humanista de T.S (Ander-Egg, 2012), pero a la vez, se nos moldea con un pensamiento objetivo y racional, desde el cual, la y el profesional en T. S. deben gestionar sus emociones (Marzan y Varas, 2010) y “no debe dejarse permear de la carga emocional” del sujeto de intervención (Riñao, et al., 2018). Esta contradicción, sumada a la desproporción de los grupos –reducidos- de T. S. para atender diversas problemáticas de grandes grupos poblacionales, que demandan acompañamiento, asistencia e

intervención, genera un dilema y un desgaste emocional, principalmente de empatía (Schmitt y Clark, 2006; Cuatero, 2018).

Ante esta situación, los estudios de las emociones desde el trabajo social se han concentrado en un segundo eje, que abarca el interés por la inteligencia emocional como una herramienta para que la y el T.S. reconozca, comprenda y maneje sus emociones y las del sujeto de intervención (Ramos, et al. 2019; Evangelista, 2020).

El tercer y más reciente eje de estudio de las emociones desde el trabajo social, se aproxima a los fundamentos de la sociología de las emociones. Este eje, a pesar de no tomar como referente teórico las bases de la sociología de las emociones, retoma algunos teóricos de la sociología como a Erving Goffman (1959) y Agnes Heller (1979), y tiene como objeto de estudio las emociones en las interacciones sociales y su influencia en las formas de organización social y política (González, 2011).

En el tercer eje, las propuestas de intervención se encaminan al reconocimiento y el cambio de emociones negativas, como la culpa el miedo y la vergüenza, que interfieren con la plena participación comunal de algunos actores sociales. Un ejemplo, es el trabajo de González (2011), quien destaca el aprendizaje cultural de las emociones en una comunidad Mixe (Oaxaca), y la influencia del miedo y la vergüenza como obstáculos para la participación de las mujeres Mixes en la toma de decisiones de la comunidad.

La presente investigación se inscribe en el tercer eje de estudio de las emociones desde el trabajo social. A partir de este eje, se propone la incorporación de la sociología de las emociones como la base teórica, que permitirá al trabajo social conocer la realidad social a partir del estudio de las emociones, así como el uso político y social de éstas, para cualquier intervención que se pretenda realizar sobre esta dimensión.

Asimismo, se hace necesario subrayar el aspecto relacional de las emociones, ya que al ser producto de las interacciones cotidianas, emergen de los modos de organización y funcionamiento de las sociedades (Rosas, S.f.).

En este sentido y siguiendo los hallazgos de la presente investigación, es preciso comenzar a construir el campo problemático de intervención desde trabajo social (Rosas, S.f.), partiendo de la cercanía afectiva entre la población callejera y el público usuario del Metro, cercanía que se funda en el mantenimiento del sentimiento de solidaridad como uno de los valores que organizan y permiten la existencia de la sociedad, ésta a la vez, se presenta como un mecanismo para aliviar (a corto plazo) la manifestación de una problemática social (pobreza) que al no ser atendida por el Estado, recae en los ciudadanos (Simmel, 2014 [1908]).

Este mecanismo de solidaridad se ha intentado modificar en diversas ocasiones, mediante campañas que buscan erradicar los mercados populares dentro del STC Metro (Serna, 2019), entre ellos los mercados emocionales de la mendicidad; dejando, una vez más, la responsabilidad de esta compleja problemática en el público usuario (Serna, 2014:200), y etiquetando a las personas que realizan dichas actividades, como un incómodo problema al que hay que eliminar.

De tal modo, las campañas publicitarias de erradicación del comercio popular buscan construir una imagen negativa de las poblaciones que realizan alguna actividad económica (informal) dentro del STC Metro. Desde dicha construcción las personas mendicantes se presentan como el problema, lo cual expresa una visión fragmentada de la compleja cuestión social que involucra a estas poblaciones, pues como se ha demostrado en este y otros trabajos (Beteta, 1931; Pérez R. 2012; Serna, 2014) la mendicidad es un síntoma de la pobreza, falta de oportunidades y de un “mercado de trabajo que [...] excluye y [...] segrega” (Serna, 2019: 355) a las poblaciones más desfavorecidas y vulnerables, tal como se ha señalado con las narraciones de las personas de población callejera en esta investigación.

Si bien, las retribuciones del público usuario no solucionan a fondo los problemas que atraviesan a la población callejera, se considera que las campañas de erradicación promueven el sentimiento de rechazo y, por lo tanto, acciones de discriminación hacia esta población.

Por otro lado, desde las acciones dirigidas por el gobierno de la Ciudad de México, se ha criminalizado a esta población a partir de la política de “cero tolerancia” en contra del comercio popular. Esta política se ha concentrado en el aumento de los grupos policiacos y los operativos para erradicar las actividades de comercio informal, entre las cuales se encuentran los mercados emocionales de la mendicidad (Serna, 2020), dentro de las instalaciones del Metro. Dicha política se ha visto reflejada en el aumento de las detenciones arbitrarias hacia las poblaciones o comerciantes, el aumento de la tarifa de las multas⁹⁵ y la imposición de sanciones, como la privación de la libertad por 13 o 36 horas, con el fin de prohibir las actividades económicas que realizan diversas poblaciones dentro del Metro (Serna, 2019).

Al respecto, se coincide con Serna (2014) sobre la falta de responsabilidad del Estado en la atención y solución de la pobreza, al considerar que estas poblaciones son el problema, un problema que invade el espacio público y que es superable desde su erradicación superficial.

Prueba de ello emerge de los relatos de las personas del grupo de “la Raza”, quienes comentan que posterior a la sanción (ya sea multa, desalojo, o detención) por realizar actividades económicas dentro del Metro, ninguna institución se ocupa de su caso laboral y, por lo tanto, regresan a las actividades en el Metro como la única opción que les provee de recursos.

A partir de lo anterior, se entiende que para las personas de población callejera, la mendicidad resulta un problema, ante la constante criminalización de la que son objeto, pero, paradójicamente la mendicidad también se presenta como una solución a las exclusiones del campo laboral y como una forma de integrarse a las interacciones cotidianas de la sociedad.

Mientras que para el público usuario, la mendicidad se presenta como una expresión de la pobreza, un malestar que puede ser sentido como propio, al identificarse como seres sociales, en “el otro”, lo cual sólo puede ser posible a partir de un motor emocional que surge en la interacción.

⁹⁵ De acuerdo a los relatos de las personas del grupo de “la Raza”, las multas han aumentado de \$87 que llegaron a pagar, a \$200 que prefirieron no pagar y cumplir una detención de 13 horas.

Una vez que se han sintetizado las tres perspectivas de los principales actores implicados en el trabajo emocional de la población callejera dentro del STC Metro, y para continuar con la definición del campo problemático -antes de llegar a las propuestas del público usuario y de la población callejera- es importante mencionar las políticas públicas dirigidas a esta población, así como la presencia de un cuarto actor que interviene en las problemáticas de la población: las Organizaciones de la Sociedad Civil.

Por Parte del Estado, la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO) es la encargada de la coordinación y ejecución de políticas públicas dirigidas a la inclusión social de grupos prioritarios de atención, entre los cuales se encuentra la población callejera. Algunas de las acciones dirigidas a esta población se concentran en la canalización a diversos albergues que les proveen la satisfacción de necesidades básicas, como vivienda, espacios para cubrir necesidades de higiene y alimentos. También cuentan con capacitaciones para el aprendizaje de carreras técnicas. Sin embargo, no cuentan con programas de inclusión laboral, que tome en cuenta las características de esta población.

Mientras que en algunas Organizaciones de la Sociedad Civil y en algunas empresas (El Caracol A.C.; Mi valedor; Pixza) cuentan con proyectos de inclusión laboral que toman en cuenta las características de esta población. No obstante, debido a las reducidas vacantes en las empresas, a los diversos proyectos que atienden las OSC y a los reducidos grupos de personal que laboran en ellas, estas instituciones no logran cubrir la demanda laboral de la población callejera.

Es importante mencionar que algunas circunstancias de la población callejera y ciertas características de las acciones de inclusión laboral de los tres organismos anteriormente abordados, se presentan como obstáculos para la inclusión efectiva de esta población. Por ejemplo, que las mujeres de población callejera no cuenten con redes de apoyo para el cuidado de sus hijos mientras ellas trabajan y que los programas de inclusión laboral no brinden servicio de guardería; en algunos programas existen rangos de edad para ingresar; se requiere acta de nacimiento, Identificación de elector, comprobante de domicilio, secundaria como escolaridad mínima y el acceso a algún equipo de cómputo para

realizar el trámite⁹⁶; no existe pago por las capacitaciones, y al necesitar recursos para sobrevivir al día, las personas regresan a las técnicas de trabajo emocional; consumo problemático de drogas; y la deserción de los programas por parte de la población callejera, al enfrentarse a otros escenarios que rompen con su estilo de vida y al no presentar las habilidades sociales para permanecer en el programa⁹⁷.

Referente a los programas e instancias (como albergues) de la SIBISO, dirigidas a la asistencia de esta población, los miembros del grupo se reusan a asistir a estos espacios. Algunas de las mujeres, madres solteras, que aun presentan consumo problemático de drogas y que aún viven en la calle con sus hijos, comentan que no les gustaría asistir a una intuición del gobierno, por temor a que les quiten a sus hijos, ante la situación de dependencia al consumo de sustancias.

Mientras que otros miembros del grupo comentan que al asistir a dichas instancias, con frecuencia se implican en riñas con otros integrantes de población callejera; se roban entre ellos mismos; perciben una actitud despectiva por parte del personal de las instituciones; las instalaciones son precarias, y en algunas ocasiones llegan a dormir en el suelo (cuando el albergue se satura), lo cual prefieren hacer en la calle, un espacio en el que pueden desarrollar un modo de vida al que se han arraigado y, principalmente, un espacio en el que construyen un hábitat, una identidad y en el que establecen relaciones familiares (Pérez R., 2012; Martínez, 2018).

Aunado a ello, en las estancias se perciben como sujetos pasivos y de intervención, por lo tanto, no obtienen el reconocimiento ni la identidad que generan con su grupo de calle. En la calle, la integración “informal” o fuera de las normas establecidas (jurídicas y sociales), que le permite a la población callejera crear una identidad colectiva, evaluada a través de otro sistema de normas y

⁹⁶Este es el caso del programa “Fomento al Trabajo Digno”. Véase. <https://www.trabajo.cdmx.gob.mx/> y <https://tramites.cdmx.gob.mx/inicio/ts/769/0>

⁹⁷ Asociado a ello, se suma la falta de personal en ambos organismos para atender las diversas problemáticas que se intersecan con el tema laboral de la población callejera, y las instalaciones precarias e insuficientes de los centros de asistencia de la SIBISO (Diario de campo, septiembre de 2019; Charla con ex encargada de la coordinación de atención emergente del Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias, 24/09/2019).

valores (Pérez R., 2012), evoca el orgullo como un sentimiento que remarca la fortaleza por sobrevivir a situaciones de adversidad. La identidad, el sentimiento de orgullo y los lazos familiares son elementos que mantiene el arraigo callejero.

Por otro lado, en esta investigación se corrobora que “el abandono de la calle se facilita cuando existe una relación negativa con ésta” (Pérez R., 2012: 240). Esta relación es expresada por las personas del grupo de “la Raza” con emociones, como el miedo y la indignación, ante los peligros que representa la vida en la calle, el desarrollo de técnicas de trabajo emocional dentro del Metro, las situaciones de discriminación y humillación, y los obstáculos a los que se enfrentan para cambiar su realidad.

A partir de lo anterior, es necesario hacer énfasis en el estudio de la realidad social desde una dimensión emocional; en este caso, es posible detectar que el arraigo y la separación de la vida en la calle y de las técnicas de trabajo emocional, también se encuentran permeados de procesos emocionales que demandan entender el campo problemático desde la experiencia y la voz de los actores, “que logren imponer su voz [...] más que imponerles modos de integración” (Pérez R., 2012: 248).

En esta lógica de escuchar la voz de los principales actores involucrados en las técnicas de trabajo emocional, se realizó un ejercicio que pocas veces promueven las instancias gubernamentales (Pérez R., 2012; CDHDF, 2014): escuchar desde ambos actores (personas de población callejera y público usuario) su percepción, sus demandas y sus propuestas en cuanto a las situaciones de sufrimiento social que se perciben en el trabajo emocional, como un efecto de la problemática laboral de la población callejera. Dichas propuestas se puntualizan de la siguiente manera:

Personas del grupo de “la Raza”

- “Que los policías no nos estén sacando” (Marcela, 33 años, faquir).
- “Que no nos quieran acusar de algo que no hicimos” (José, 39 años, faquir).

- Tener un lugar en donde dejar a mis hijos, para poder buscar otro trabajo (Ruth, 36 años, faquir; Adriana, 38 años, cantante; Karla, 27 años, cantante; Andrés, 38 años, acróbata).
- “Que no nos amenacen con quitarnos a nuestros hijos” (Ruth, 36 años, faquir; Karla, 27 años, cantante).
- Conocer opciones laborales.
- Tener apoyo integral en tema de consumo problemático de sustancias.

Público usuario

- Conocer otras formas en las que una pueda acercarse para apoyar a las personas.
- Que cambien las actividades que ponen en riesgo su salud, como el faquir, por la venta de algún producto en los vagones del Metro.
- Que el gobierno les apoye.
- Que promuevan y rescaten el talento que tienen las personas de población callejera y se traspase a otros espacios que les alejen de los riesgos a los que se exponen.

A partir de la escucha y documentación de estas propuestas, se considera que las intervenciones desde trabajo social deben concentrarse en dar respuesta a estas peticiones y en generar alternativas que incidan en las políticas públicas, que atiendan el tema laboral de la población callejera de forma integral, que se alejen de promover el estigma víctima/delincuente de la población callejera, que reconozcan las habilidades de la población, y que promuevan los lazos de empatía y solidaridad de la sociedad, tal como lo ha planteado Cortina (2017): educar la moral hacia la empatía; caso contrario al fomento del miedo, el rechazo y la discriminación, que han promovido las campañas publicitarias que se dirigen a la erradicación del comercio popular y los mercados emocionales (Serna, 2020) dentro del STC Metro y, específicamente, en el caso de la población callejera, la actual Estrategia Nacional de Prevención de Adicciones que difunde y refuerza “estereotipos peligrosos” (Salazar y Zwitter, 2020) y revictimiza a esta población.

A continuación se enuncian algunas pistas para la intervención social:

- Es necesaria la modificación de emociones como el miedo y la aversión, desde las cuales se nos enseña a relacionarnos con la población callejera y a reproducir el estigma de delincuente sobre estas personas. Dicha modificación abarca desde el ámbito micro social, en el que se han creado figuras representativas de la población callejera que fomentan el miedo, por ejemplo, el robachicos (García, 2019). Si se tiene en cuenta que las políticas públicas son productoras de subjetividades, es necesaria la modificación de las representaciones sociales en el ámbito macrosocial, desde el cual se produce y reproduce el estigma de la población callejera, lo cual también fomenta miedo, rechazo y discriminación hacia esta población.
- La reproducción de las relaciones que emergen a partir del estigma víctima/delincuente de la población callejera, podrá modificarse en cuanto se generen alternativas laborales que reconozcan y fomenten las habilidades (algunas de ellas artísticas) de esta población, que ofrezcan otros espacios laborales que les alejen de los constantes riesgos de criminalización, y que les escuchen y les reconozcan como actores con la capacidad de promover sus propios procesos de cambio. “Como lo afirma Merche (2002: 49), las personas en situación de exclusión y marginación social ‘son susceptibles de jugar un papel activo en la resolución de su situación de exclusión, lo cual requiere que se reconozca su capacidad para actuar y por ende, su igual dignidad’” (Pérez R., 2012: 246).
- Este reconocimiento de habilidades a partir de la inclusión laboral y de la participación activa de la población callejera, es el propósito de algunas OSC y empresas (El Caracol A.C; Mi valedor; Pixza), las cuales han logrado un vínculo de confianza con la población callejera, un vínculo que se diferencia del rechazo y la desconfianza de la población hacia las instituciones gubernamentales⁹⁸. En este

⁹⁸ Este rechazo también se nutre por las acciones de higienismo social dirigidas por instancias gubernamentales, en las que desalojan los campamentos en lo que habitan las personas de población callejera y a las personas, de forma violenta, con el uso de la fuerza policiaca (Pérez JM.; 2003CDHDF, 2014; Diario de campo 8 de octubre del 2019, 9 de enero del 2020). En la Ciudad de México una de las acciones de limpieza social más contundentes, fue el desalojo de más de 200 personas de las cuales “60 fueron trasladadas a una bodega dos semanas para evitar que estuvieran a la vista” (Publicación digital Animal Político 14/02/2016) por la ruta que seguiría el Papa Juan Pablo II en su visita a la Ciudad de México en 2002

sentido, se propone el trabajo en conjunto entre las OSC y las instituciones gubernamentales. Así como la eliminación de toda por parte de las instancias gubernamentales que atente contra la vida y la dignidad de la población callejera.

- También es importante reconocer al público usuario del Metro como actores de cambio. A partir de este reconocimiento, es necesario promover otras formas de relación entre la población callejera y el público usuario, que mantengan los lazos de empatía y solidaridad. Una de ellas es creación y difusión de colectivos en los cuales las personas pueden colaborar en la satisfacción de necesidades básicas de la población callejera, con la donación de ropa, productos de higiene personal, como toallas femeninas, alimentos, libros, etc. La difusión de la existencia de estos colectivos deberá ser el objetivo de las campañas publicitarias con relación a la población callejera.
- La propuesta sobre cambiar las actividades mendicantes por la venta de algún producto, también resulta conveniente para las personas de población callejera, comentan contar con las habilidades para esta actividad. Sin embargo, quienes rentan algún espacio de vivienda (como habitaciones de hotel), necesitarían de un respaldo económico, pues de acuerdo a sus experiencias pasadas, en ocasiones, para rentar algún lugar tenían que ocupar la inversión de su mercancía y, en consecuencia, regresaban al trabajo emocional. Aunado a ello, los riesgos de criminalización por la realización de actividades económicas dentro del Metro no disminuirían.

Por lo anterior, es urgente que las acciones que emergen de la política de “cero tolerancia” en contra del comercio popular, se alejen de la criminalización de estas poblaciones, y se encaminen a implementar estrategias de intervención que se enfoquen en la creación de “otras opciones laborales que trasciendan la contemporánea precariedad del empleo que caracteriza al mercado de trabajo en México” (Serna, 2019: 358). En este sentido, es importante considerar la necesidad de que los programas de inclusión laboral, específicamente para las

(Pérez JM, 2003). Véase. <https://www.animalpolitico.com/2016/02/para-limpiar-ruta-del-papa-en-la-cdmx-desalojaron-a-40-personas-en-situacion-de-calle/> (consultado 2 de diciembre del 2020)

madres solteras de la población callejera, incluyan la inscripción a estancias para el cuidado de sus hijos.

Cabe mencionar que las amenazas de separación familiar por parte de los grupos policiacos del STC Metro, lejos de erradicar las actividades económicas ejercidas por las madres solteras de esta población, orillan a las mujeres a tomar medidas extremas, como dejar solos a sus hijos en los espacios que rentan, lo cual pone en diversos riesgos a sus hijos (Charla con Karla, 19/09/2020).

Es evidente que no se puede atender de forma individual la situación de las madres solteras de población callejera y la presencia de sus hijos en las técnicas de trabajo emocional; dicha presencia, en diversas ocasiones es señalada como explotación infantil (Serna, 2019). Es importante entender que la compañía de los niños durante las actividades económicas dentro del STC Metro, refleja la reproducción de falta de oportunidades y la falta de redes de apoyo para las mujeres de población callejera. Incluso, ante la pobreza como un destino para los hijos de estas mujeres, el trabajo emocional en el Metro se presenta como el aprendizaje de su futuro oficio, al no contar con otros capitales⁹⁹.

Además, la mayoría de las madres solteras del grupo y algunos de los padres, han creado un vínculo de cariño hacia sus hijos, el cual les ha impulsado a abandonar el consumo de sustancias psicoactivas y a transitar de la vida en las calles a espacios más seguros para sus hijos y ellas (Charla con Ruth 25/12/2019; Charla Karla 27/12/2020; Charla con Adriana 28/12/2020; Charla con Andrés 15/12/19; Charla con Cecilia 1/02/2020).

- La cercanía que existe en algunos puntos de reunión de la población callejera y los diversos negocios que se instalan en la vía pública, ha permitido que algunas personas de población callejera se integren a las actividades económicas dentro de estos comercios, incluso, ha fomentado el emprendimiento de negocios propios de esta población (específicamente puestos de productos de segunda mano) (Diario de campo, febrero 2020). A partir de este dato, es posible considerar la

⁹⁹ La reproducción de la pobreza en los hijos de las mujeres de población callejera, se nutre de diversos factores, como la permanencia de la vida en la calle, deserción escolar, discriminación en espacios educativos, carencia de los recursos más esenciales (agua, alimento, servicios de salud), y el consumo y adicción temprana a sustancias psicoactivas (CDHDF, 2014; Diario de campo 2019-2020).

promoción de la permanencia y el crecimiento de los pequeños negocios impulsados y dirigidos por las personas de población callejera.

- Resulta importante el papel que desempeña la y el trabajador social en las prácticas de estigmatización y de rechazo, ya que, es común que sean uno de los profesionales¹⁰⁰ que reproducen acciones de discriminación y maltrato hacia la población callejera (Pérez JM. 2003; Pérez R.,. 2012; Charla con Cecilia 29/12/2019; Charla con Andrés 15/12/2019), así como la reproducción del estigma, mediante comentarios peyorativos¹⁰¹ hacia esta población (Charla con trabajador social del Centro de Valorización y Canalización de la Secretaria de Inclusión y Bienestar Social, 16/10/2019).

Ante esta situación, se detecta la importancia de atender las emociones que nacen del estigma y que se reproducen en la relación entre las y los trabajadores sociales y las personas de población callejera.

Sin generalizar la labor y las relaciones que establecen las y los profesionales en trabajo social, pero tomando como punto de partida los hallazgos de esta investigación, la expresión de la cuestión social en las complejas problemáticas que atraviesan a la población callejera, y la poca participación del trabajo social en la producción de conocimiento sobre temas relacionados a la población callejera¹⁰², la última pista de intervención (fundamental para el trabajo social) es la permanencia de una o más prácticas profesionales, que ofrezcan y generen conocimiento sobre las diversas problemáticas de esta población, desde la propia experiencia de sus integrantes y de los actores con los que se relacionan; que fomenten la creación de un perfil específico de la y el profesional en trabajo social que se aleje de reproducir el estigma de dicha población y de las

¹⁰⁰ Al igual que en la relación entre el paciente de población callejera y el médico (Brito, 2012) “en la relación sujeto-trabajador social, tradicionalmente se ha planteado que esta relación ha sido de subordinación. Esto es así en la medida en que se transfiere al trabajador social una fuerza —poder—, bajo la cual es él o ella quien tiene la posibilidad, capacidad de emitir un juicio, de establecer el o los problemas o la necesidad que tiene la persona —usuario beneficiario de las políticas públicas— y sobre todo, también, es quien tiene el poder para establecer las causas y las posibles consecuencias de dicha situación” (Falla, 2015: 359).

¹⁰¹ Comentarios que emiten odio y asco, como: “odio a los indigentes” “apestan bien feo”, o insultar a alguien diciéndole que es un vagabundo, que es de la calle (Comentarios emitidos por un trabajador social del centro de valorización y canalización de la Secretaria de Inclusión y Bienestar Social, 16/10/2019).

¹⁰² De acuerdo a la revisión de “trabajos de titulación cuya temática estudia la población sin hogar para el periodo 2008-2013”, realizada por Peralta (2017), trabajo social representa sólo un %2 de estos trabajos.

poblaciones que se encuentran en condiciones de pobreza; que se encaminen al reconocimiento de las habilidades de la población callejera; que fomenten su participación en sus propios procesos de cambio; y que se enfoquen en propuestas de intervención para los habitantes de calle que mantienen un arraigo a ella, para las personas que buscan transitar de la vida en la calle, y la población en riesgo de vivir en la calle, ya que este último grupo no suele tomarse en cuenta en los programas sociales, pues no cuenta con el deplorable necesario que lo hace acreedor de intervención social.

En este sentido, la intervención más inmediata se requiere en la formación profesional del trabajo social. Para ello, es importante tener en cuenta que “cada problemática tiene ciertas particularidades por lo que un trabajador social debe tomarlas en consideración para decidir intervenir en ellas o no” (Campos y García, 2006: 140).

Conclusiones

Flor- Si pudieras decirle algún mensaje a la gente por medio de esta entrevista ¿Qué le dirías?

Gudelia- Que no nos cataloguen mal, que nosotros tenemos un corazón igual que ellos, bendiciones, échenle ganas, y algún día nos veremos (acrobata, 29 años).

En esta investigación se describieron los procesos sociales que hacen de la mendicidad una forma de trabajo emocional y un intercambio social, a partir de la producción de emociones que emerge del estigma con el que es percibida la población callejera.

Los relatos de las personas de población callejera, señalan la configuración de la mendicidad como una forma de trabajo para las poblaciones que por sus carencias han sido excluidas del sistema de producción.

A partir de esta configuración, se propone conceptualizar las actividades económicas y emocionales que realiza la población callejera como, “técnicas de trabajo emocional”, ya que estas actividades, además de proveer recursos materiales para la sobrevivencia de esta población, se presentan como una actividad moralmente aceptada, en la cual esta población obtiene reconocimiento, genera identidad, se inserta a los intercambios de la sociedad y ocupan un rol en ella, como personas acreedoras del socorro de la sociedad (Simmel, 2014 [1908]). Desde una dimensión emocional, todo lo anterior sólo puede ser posible, mediante la producción de emociones con un valor social de retribución, que emerge del crédito generado por la presentación del estigma que anteriormente les ha desacreditado como personas funcionales para el sistema de producción.

Dicha presentación suele acompañarse del ofrecimiento de algún espectáculo (show), como el faquir, la barra, y cantar. Es preciso mencionar que el faquir se presenta como una técnica de trabajo con la cual, la población callejera busca aumentar la atención y las emociones del público usuario del Metro y, por lo tanto, las retribuciones materiales.

Ante la pregunta de investigación ¿qué papel juegan las emociones en el vínculo afectivo entre las personas de población callejera que practican la mendicidad –como un trabajo emocional- y los receptores de la misma (usuarios

del Metro de la Ciudad de México)?, los hallazgos revelan que las emociones se encuentran presentes en cuatro momentos:

En primer lugar, las personas de población callejera gestionan emociones como la vergüenza, el miedo y el dolor en la presentación de sus técnicas de trabajo, y el objetivo de su actuación es producir emociones como asombro, miedo, tristeza, angustia y compasión. Esta producción de emociones (consciente o inconsciente) emerge de las expectativas que el público usuario del Metro, y en general la sociedad, tiene sobre la actuación de las personas de población callejera. Las expectativas que la sociedad tiene de la población callejera y la producción de emociones con las que socializan, es aprendida por las personas de esta población durante su carrera moral (Goffman, 2006) como habitantes de la calle, dicha carrera se encuentra marcada por situaciones de discriminación.

Es durante la carrera moral, que las personas de población callejera aprenden las emociones que producen su presencia y su actuación, y la modulación que pueden realizar de estas.

El palabreo”, en sus dos modalidades (amables y agresivas), se presenta como uno de los elementos con el que las personas de población callejera pueden modular, en mayor medida, el miedo, la tristeza y la lástima que otorgan al público usuario. Ambas modalidades generan eficacia emocional, pues las emociones producidas se enraízan en la dualidad víctima/delincuente con la que es percibida la población callejera. Además, en el palabreo” suelen entregar enseñanzas y frases en forma de moraleja, las cuales se presentan como símbolos morales con los que la población callejera refiere “llegara al corazón” del público usuario y, en efecto, movilizar las retribuciones materiales

Asimismo, otros elementos de la presentación de la persona (Goffman, 1959) como la apariencia (los tatuajes, la complexión, la ropa que visten), el sexo, y la presencia de los hijos de las mujeres de población callejera, también abonan a la modulación de emociones y de retribuciones materiales. Estos elementos también se conforman como códigos que justifican la solicitud de apoyo, y mediante los cuales, el público usuario evalúa que tan acreedoras son las personas de miedo, tristeza o compasión (o las tres), tal como señala Castel

(1997: 42), “el pobre más digno de movilizar la caridad es aquel cuyo cuerpo exhibe la impotencia y el sufrimiento humano”.

A pesar de que las personas de población callejera atraviesen por diversas circunstancias de desventaja social, siguiendo los relatos de la población callejera y la metáfora teatral de las interacciones sociales en Goffman (1959), el vagón del Metro se presenta como un escenario en el que ofrecen su acto; por lo tanto, al ser ellas quienes dirigen y modulan las emociones, son quienes tiene mayor control del grado de interacción en la situación, y quienes deciden el rumbo emocional de ésta. Por ejemplo, las personas de población callejera pueden potencializar el miedo con el que socialmente se les percibe, como una forma de solicitar las retribuciones a su acto, o también pueden bromear y comportarse sarcásticos con el público usuario, cuando creen que es necesario. Mientras que el público usuario responderá de acuerdo al rumbo de la interacción.

En este sentido, las técnicas de trabajo emocional resaltan la agencia con la que cuentan las personas de población callejera, mediante el uso político del estigma (Serna, 2020).

De igual forma, son las personas de población callejera quienes inician el intercambio social, al otorgar un repertorio interpretativo (Matta, 2008) que es percibido mediante emociones. De este modo, el público usuario no sólo descifra la dramatización de una escena de resquebrajamiento que se presenta en su viaje, sino que pueden sentirla.

Las emociones que las personas de población callera refirieron entregar y modular en sus técnicas de trabajo emocional, son: asombro, sorpresa, miedo, tristeza y lástima. También comentan la intención de producir suspenso, como una forma de llamar la atención del público.

En segundo lugar, las emociones juegan un papel relevante en la interacción que desencadena el trabajo emocional, al ser el motor que moviliza la reflexión moral en los usuarios y también el resultado de dicha reflexión.

De esta manera, el valor y el sentir de las emociones del público usuario no surgen de forma espontánea, estos elementos están contruidos por un valor asociado al crédito que merecen las situaciones de carencia, necesidad (Matta,

2008) y resquebrajamiento social. Dicho crédito, sólo puede ser percibido mediante emociones como el miedo y la compasión.

Las respuestas del público usuario, señalan que la religión y la reciprocidad indirecta (Cortina, 2017) se presentan como dos de los fundamentos morales que les dirigen a sentir la necesidad de aliviar el sufrimiento social que exponen las personas de población callejera, es decir, el público usuario siente compasión a partir de preceptos morales. De igual forma, existe una previa construcción de las situaciones de sufrimiento social que ameritan compasión.

El público usuario del Metro refirió remunerar, en mayor medida, las técnicas de trabajo que reúne varios signos de sufrimiento social, de pobreza y vulnerabilidad. De acuerdo a sus relatos y a las observaciones realizadas, el tipo ideal de técnica al que entregan su compasión, es la técnica de faquir, desarrollada por una mujer de población callejera en compañía de su hijo, con la presentación de un palabreo amable”, en el que expone vivir en la calle, no tener un empleo, carecer de estudios, de redes de apoyo, y la necesidad de obtener los recursos más indispensables para su hijo.

El faquir, al ser un acto que contiene una alta exposición al riesgo físico, al dolor, y por la alta producción visual y auditiva que genera en el vagón, fue la técnica que generó mayor atención y que movilizó la sucesión de emociones más extensa en el público usuario.

Asimismo, fue posible detectar que las técnicas desarrolladas por las mujeres de población callejera en compañía de sus hijos, producen mayor angustia, tristeza, dolor social (Scribano, 2007) y compasión, debido a que los niños de esta población son percibidos como un sector vulnerable, que se enfrenta a un destino injusto, el cual ellos no han elegido (Schmitt y Clark, 2006).

Con respecto a la construcción social del tipo ideal que produce miedo, el público usuario señaló la presencia de esta emoción, únicamente, cuando la técnica fue desarrollada por hombres de población callejera o cuando el equipo se conformaba por hombres.

La asociación del miedo con la figura masculina, emerge de la concepción emocional que considera a los hombres, más propensos a actuar con emociones

asociadas a la agresividad, como la ira (Hochschild, 1983; Schmitt y Clark, 2006). Aunado a ello, existe una fuerte representación social de los hombres de población callejera como delincuentes reales o potenciales (Pérez, 2012). Mientras que las mujeres de población callejera se perciben como personas vulnerables y frágiles.

El aspecto físico de los hombres de población callejera (los tatuajes, la complexión delgada, la expresión del rostro) y el palabreo”, fueron los primeros códigos identificados por el público usuario, como transmisores de miedo, a pesar de que en ninguna de las observaciones se utilizara el palabreo agresivo”.

No obstante, la combinación de códigos que evocan al miedo, pero a la vez, generan dolor social, provocan una ambivalencia emocional (Schmitt y Clark, 2006), que inicia con el miedo, pasa por la tristeza, la empatía, y llega a la compasión. Esta última emoción se hizo presente como el trasfondo de la retribución material en las cuatro técnicas de trabajo emocional.

La compasión se presenta como una emoción moral, mediante la cual, el público usuario intenta anestesiar el dolor que le causa percibir el resquebrajamiento de la sociedad. Asimismo, la compasión es la forma social legítima, para interactuar con la población callejera en los vagones del Metro, y es mediante ella, que se logran mantener los lazos de solidaridad de la sociedad. Es preciso señalar que la compasión se presenta como una de las *reglas del sentir* (Hochschild, 1983) ante una situación de carencia y necesidad, y que su expresión permanece dentro de los vagones del Metro, a pesar de la predominante *actitud blasé* (Simmel, 1986) que se pudo observar en público usuario.

Uno de los componentes de la compasión, que destacó en la respuesta del público usuario, fue la empatía. Las respuestas del público, indican la sensación de empatía emocional (Schmitt y Clark, 2006) cuando éste se identifica en la compartición de alguna característica con la población callejera, por ejemplo, haber padecido en algún momento de su vida los efectos de la pobreza, o compartir el rol de madre o padre de niños que se aproximan a la edad de los hijos de las mujeres de población callejera.

A diferencia de la empatía física (Schmitt y Clark, 2006), la cual se pudo observar en las expresiones de algunas usuarias, quienes cerraban los ojos y apretaban los dientes, como una forma de expresar y evitar el dolor que causa el acto de faquir; la empatía emocional (Schmitt y Clark, 2006), se presenta como un vehículo necesario para la compasión, debido a que este tipo de empatía indica la comprensión de la situación de pobreza, sufrimiento, carencia y necesidad que expresa la población callejera. De esta manera, se considera que la empatía física se concentró en evitar las emociones dolorosas del acto.

En un tercer momento, las emociones no sólo impulsan al intercambio moral entre la población callejera y el público usuario, sino que también se presentan como elementos que se intercambian.

En un inicio, son las personas de población callejera quienes otorgan la posibilidad del intercambio, a partir de la producción emocional mediante el ofrecimiento de su técnica de trabajo, de fragmentos biográficos (Matta, 2007) y de consejos y enseñanzas morales que otorgan en el palabreo”. Estos elementos se presentan como códigos emocionales con un valor de cambio, y se expresan en “el dar” de emociones como el miedo, la tristeza, la angustia y la lástima.

Ante la recepción de las emociones que se otorgan en la técnica de trabajo, el público usuario expresa sus afectos en la devolución de emociones, como la compasión.

El intercambio de afectos emocionales que desencadenan las técnicas de trabajo, se inscribe en la reciprocidad como la base de las relaciones sociales (Simmel, 2014 [1908]), y el valor de las emociones que se intercambian se fomenta desde la cultura y la educación emocional en la infancia (Hochschild, 1983); estas dos dimensiones se guían por la dualidad víctima/delincuente del estigma de la población callejera. Al respecto, los relatos de ambos actores y las observaciones realizadas, revelan que el público usuario que se acompaña de sus hijas/os, orienta el aprendizaje social de las emociones que deben sentir sus hijas/os, para responder a los intercambios con la población callejera, ya sea desde la devolución de compasión, rechazo o indiferencia.

Desde la perspectiva de los intercambios sociales, se pudo observar que existen reglas de interacción dentro del vagón, las cuales indican el grado de compromiso al recibir la técnica de trabajo emocional, por ejemplo, una mirada prolongada de la técnica de trabajo, implica demostrar que se ha recibido el acto intencionalmente y, por lo tanto, se tiene que demostrar mayor compromiso para retribuir la técnica de trabajo.

Asimismo, el sentir y expresar de emociones también se rigen por los preceptos morales de socorrer a “el pobre” (Simmel, 2014 [2008]) con el fin de evitar que este se convierta en un peligro para la sociedad. Este último hallazgo se ubica en el miedo que refieren algunas y algunos usuarios, ante la presencia de la población callejera en el vagón, y al mencionar que prefieren retribuir la técnica para que no “anden robando”.

El orden de interacción (Goffman, 1959; 1991) dentro del vagón también es un elemento que determina la expresión emocional, debido a que, la mayoría de las veces, el desprecio o rechazo de las técnicas de trabajo no se expresa más allá del rostro y de la indiferencia que demuestran algunos usuarios; mientras que la aceptación de la técnica no se expresa más allá de la compasión. Este último hallazgo es señalado por algunas usuarias, quienes mencionan sentir impotencia al no poder actuar más allá de la retribución material ante el dolor provocado por la situación de las mujeres de población callejera y sus hijos, y al no poder interactuar con esta población de otra forma. Este dato, indica los afectos emocionales que trae de regreso la retribución material, un hallazgo que no se tenía contemplado en los supuestos hipotéticos, y el cual da paso a la cuarta función de las emociones en los intercambios que desencadenan las técnicas de trabajo emocional de la población callejera.

En un cuarto momento, se reveló que las emociones también se presentan como el resultado de los intercambios emocionales. El público usuario expresó que después de retribuir el trabajo emocional, existen efectos como la sensación de satisfacción y tranquilidad por colaborar con una respuesta solidaria ante la situación de desventaja social de la población callejera. La sensación de satisfacción emerge como una autoigratificación (Schmitt y Clark, 2006) por

contribuir a las formas de socialización moralmente aceptadas; este aspecto se pudo notar en las respuestas del público usuario, quien mencionó: practicar con frecuencia la retribución material a diversas técnicas de trabajo emocional, que es una práctica que les agrada realizar, y que su retribución emerge desde un deber moral, que al cumplir les genera bienestar.

De igual forma, algunas y algunos usuarios refieren que esta sensación de satisfacción y bienestar, se nutre de recompensas simbólicas ligadas a la religión, es decir, que Dios les recompensará su buena acción.

El público usuario que no indica una recompensa divina, menciona que existe una recompensa social, que no podrán obtener en ese momento, pero que construyen al fomentar los hilos de solidaridad que tejen a la sociedad. Esta recompensa indirecta se pudo notar en las enseñanzas morales mencionadas por el público usuario, con frases como: *“hoy por ti mañana por mí”* o *“manos que dan nunca están vacías”*. Resulta interesante señalar que las personas de población callejera también otorgan enseñanzas morales en el palabreo que utilizan, con frases como: *“no es más rico el que tiene mucho sino quien tiene poco y lo comparte”* o la frase que señala los preceptos morales de las emociones, que han guiado a esta investigación: *“en la forma del pedir está el dar y en el dar esta la bendición, y lo que se da de corazón al corazón regresa”*.

Esta última frase indica la producción y la reproducción de las formas del pedir que socialmente se retribuyen a partir de la construcción de las situaciones que son dignas de tristeza, miedo y compasión, lo cual indica la influencia de la presentación del estigma víctima/delincuente para la movilización de emociones en el público usuario, de acuerdo a la actuación; asimismo, señala los efectos sociales, o religiosos en forma de bendición, que trae consigo la reciprocidad indirecta (Cortina, 2017). Esta reciprocidad se inscribe en la metáfora de un “corazón moral”, desde el cual se reproducen las acciones de solidaridad y al que siempre regresan.

La reciprocidad indirecta del “corazón moral”, se puede notar cuando las personas del público usuario mencionan haber experimentado alguna situación difícil (por ejemplo, de carencia de recursos), en la cual hubo alguien que las

apoyó, alguien que sintió compasión por ellas; de esta forma, el público usuario regresa la compasión y la solidaridad que algún día recibió.

El anterior hallazgo indica la presencia de una conexión moral que sólo puede tejerse mediante emociones que se dan, se reciben y se devuelven (Mauss, 1979) entre ambos actores, al compartir los mismos códigos morales.

De este modo, las moralejas que otorga la población callejera en su discurso se presentan como un elemento que moviliza la reflexión moral en el público usuario, al recordar el alto valor que tienen emociones como la compasión y sentimientos como la solidaridad, para la existencia de la sociedad. Desde estos hallazgos, vale la pena evocar otra de las moralejas que otorga la población callejera: “las palabras vale más que el dinero”, efectivamente, en este caso, el intercambio solidario en el que se involucran ambos actores, se concentra en producir bienes sociales, más que bienes materiales. Tanto personas de población callejera como personas del público usuario expresan el alto valor de los bienes sociales que reproduce el sentimiento de solidaridad, ante la contradicción de una sociedad urbana que reclama una *actitud blasé* (Simmel, 1986) y un orden jurídico que criminaliza y promueve el rechazo hacia la población callejera.

A partir de esta contradicción social y jurídica, es necesario pensar en el estudio de la emociones y de las problemáticas que atraviesan a la población callejera, desde el trabajo social, en aras de generar propuestas de intervención social, sin destruir los lazos de solidaridad de la sociedad y sin reproducir las formas emocionales negativas (desprecio, odio, asco), como lo han venido haciendo las campañas publicitarias dirigidas a la erradicación de las prácticas mendicantes dentro del STC Metro (Serna, 2014; 2020), así como la actual Estrategia Nacional de Prevención de Adicciones.

Para futuras investigaciones e intervenciones sociales se debe tener en cuenta que la intervención profesional del trabajo social en el ámbito gubernamental “responde a una racionalidad instrumental de la acción social del estado” (Rosas, S.f.: 2), la cual se enfoca en intervenir en las problemáticas sociales bajo la premisa de que estas son transitorias y superables (Rosas, S.f.). En tal sentido, se ha construido a la población callejera como el problema, sin

tomar en cuenta que son las problemáticas sociales las que atraviesan diversas dimensiones de la población callejera, y que estas problemáticas se expresan y reproducen como el resultado agravante de la cuestión social (Rosas, S. f.).

Ante este panorama se retoman los aportes de Margarita Rosas (S.f.), quien señala que la intervención social no depende únicamente de la o el trabajador social, ya que ésta:

es parte de un trabajo colectivo en el marco del conjunto de las relaciones sociales [...]. En tal sentido lo que el profesional debería tener como herramienta es la competencia teórica para comprender los términos en los cuales se desarrolla su intervención. Este proceso de comprensión vinculado al análisis de la cuestión social le posibilitará rescatar el carácter político que toda intervención social tiene, condición que facilitará las bases de otra lógica de intervención profesional (Rosas, S.f.: 4).

De este modo, se propone pensar en estrategias de intervención que respondan al tema laboral de la población callejera, de forma integral, ante las diversas problemáticas que enfrentan, por ejemplo, la falta de redes de apoyo en el caso de las mujeres madres solteras de esta población; que se alejen de problematizar a la población callejera como una “disfunción superable” (Rosas, S.f.: 3) ; que mantenga los lazos de solidaridad de la sociedad y, principalmente, pensar en otras formas de intervención en las que el trabajo social se involucre desde su formación profesional con la población callejera, para evitar la reproducción de prácticas encaminadas a la discriminación y el etiquetamiento negativo por parte de las y los trabajadores, desde las relaciones que se tejen a partir del asco, el odio y el rechazo hacia esta población.

Para finalizar, se mencionaran los hallazgos que no se tenían contemplados en los supuestos hipotéticos de esta investigación, pero que resultan importantes para el estudio de las emociones y de las problemáticas que atraviesan a la población callejera.

- Diversos estudios abordan la lástima como la principal emoción que enlaza a las personas mendicantes y a las personas que retribuyen esta práctica. Sin embargo, en esta investigación la lástima fue una emoción que rechazaron las personas de población callejera y el público usuario del Metro, al considerarla

como una emoción que remarca la jerarquía social, y que se utiliza para humillar y desprestigiar al otro.

- El público usuario que comparte alguna característica con la población callejera (situaciones de escasez de recursos, maternidad y paternidad), se siente más trastocado por la presentación de las técnicas de trabajo emocional y expresa la empatía emocional (Schmitt y Clark, 2006) como un canal hacia la compasión.
- A pesar de que el público usuario, en general, expresa ser afectado por las técnicas de trabajo emocional de la población callejera, el dolor social que producen estas técnicas no siempre se retribuye, existe la posibilidad de que se presente la “hipertesia” (Simmel, 1977, citado por Sabido, 2019) como una forma de sentir la situación de las persona de población callejera, de manera intensa, ante esta sensación, se tomara distancia para evitar emociones dolorosas. Además, existe la posibilidad de naturalizar las fuentes del dolor social, lo cual “conduce hacia un estado de des-afección” (Scribano, 2007: 7).
- La literatura sobre el tema de mendicidad, indica que las personas mendicantes expresan una actitud de humillación y sufrimiento, para la movilización de emociones y, por lo tanto, la movilización de retribuciones. No obstante, las personas de población callejera expresaron, en mayor medida, una actitud de orgullo al realizar técnicas como el faquir y la barra, por ser un espectáculo que requiere de habilidades corporales, y que no cualquiera puede realizar. Este orgullo se presenta como una forma de rescatar la dignidad, que en diversas ocasiones han perdido en su trayectoria de vida. Asimismo, el orgullo mantiene el apego a la vida en la calle, ya que éste se presenta como un efecto por haber sobrevivido a diversas situaciones de riesgo y adversidad.
- La época del año es un factor que determina las reglas de sentir y la expresión emocional del público usuario. Esto se pudo detectar en la respuesta de ambos actores, quienes señalan, que es en navidad cuando existe mayor compasión por las poblaciones que han sido excluidas del sistema de producción.
- Los preceptos religiosos siguen siendo un camino que guía la moral y las emociones del público usuario.

- Ambos actores no suelen platicar sobre sus experiencias emocionales, lo cual en diversas ocasiones obstaculizó el reconocimiento (verbal) de las emociones sentidas.
- La adopción de diversas técnicas de trabajo emocional, refleja los diversos aprendizajes de las personas de población callejera, y la adaptación a las circunstancias históricas, contextuales y emocionales. En este sentido, es preciso mencionar que la reciente pandemia de la enfermedad COVID-19, también ha impactado en la adopción de nuevas técnicas de trabajo emocional de la población callejera, y en la presencia de nuevas poblaciones, en el trabajo emocional, que se enfrentaron al desempleo.

Actualmente, después de la entrada de fase tres por la contingencia sanitaria, en el marco de la pandemia, de abril del 2020 hasta junio del mismo año se cerraron diversas estaciones del STC Metro en sus doce líneas. La línea cinco fue el trayecto en el que más estaciones se cerraron (5). Ante el cierre de estaciones y el aumento de los grupos policiacos dentro del Metro, las personas del grupo de “la Raza” han optado por ocupar los camiones del servicio de transportes eléctricos de la CDMX, con una nueva técnica de trabajo emocional, en la que exponen un palabreo” similar al de las técnicas anteriores, limpian los pasamanos del camión y entregan gel antibacterial al público usuario a cambio de una cooperación voluntaria. Asimismo, algunos vendedores ambulantes del Metro y personas que ya habían transitado del trabajo emocional en el Metro a otros empleos, se sumaron a esta nueva técnica, al ser despedidas de sus anteriores empleos.

Estos datos quedan pendientes por explorar con mayor profundidad, para entender las secuelas que ha dejado la pandemia en el campo laboral, y su expresión en el aumento y las nuevas técnicas de trabajo emocional; lo cual demuestra, como ya lo han señalado las narraciones de la población callejera, que son factores como la desigualdad social, el desempleo, la pobreza, la discriminación, entre otros, lo que lleva a las poblaciones más desfavorecidas a hacer de la mendicidad un trabajo, un intercambio de las emociones que emergen del estigma.

Referencias

- Ader-Egg, Ezequiel (2012). "Cualidades, capacidades y actitudes vitales que expresan el Perfil Profesional de un Trabajador Social inspirado en una concepción humanista" . *Interacción y Perspectiva Revista de Trabajo Social*, Vol. 40, No. 1, pp. 47-79.
- Alarcón, Areli (2016). La permanencia de la mendicidad en la Ciudad de México. En Óscar Contreras, & Hugo Torres (coord.), *Memorias del 5 Congreso Nacional de Ciencias Sociales* (págs. 362-374). Consejo Mexicano de las Ciencias Sociales, Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara.
- Alder de Lomnitz, Larissa (2016). *Cómo sobreviven los marginados*, México, Siglo XXI.
- Ameigeiras, Aldo (2006). El abordaje etnográfico en la investigación social. En Irene Vasilachis (Coord.), *Estrategias de investigación cualitativa* (págs. 107-152), Barcelona, Gedisa.
- Ariza, Marina (2016). La sociología de las emociones como plataforma para la investigación social. En Marina Ariza (Coord.) *Emociones, afectos y sociología Diálogos desde la investigación social y la interdisciplina* (págs. 7-36), México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de investigaciones Sociales.
- Augé, Marc (1998). *El viajero subterráneo. Un etnólogo en el metro*, Barcelona, Gedisa.
- Becker, Howard (2010). *Outsiders hacia una sociología de la desviación*, Buenos Aires, Siglo XXI.
- Bencomo, Tania (2008). "El trabajo visto desde una perspectiva social y jurídica" . *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 7, julio- diciembre, 2008, pp. 27-57.
- Bericat, Eduardo (2012). "Emociones" en *Sociopedia*. Recuperado el 12 de julio de 2019, de <https://www.isa-sociology.org/es/publicaciones/publicaciones-digitales-isa/sociopediaisas>
- Bericat, Eduardo (2000). "La sociología de la emoción y la emoción en la sociología". *Papers: Revista de Sociología*, 62, pp. 145-176.
- Beteta, Ramón (1931). *La mendicidad en México*. México, Beneficiencia Pública.
- Bolaños, Leidy (2016). "El estudio socio-histórico de las emociones y los sentimientos en las Ciencias Sociales del siglo XX". *Revista de Estudios Sociales* , No 55, enero-marzo, pp 178-191.
- Bourgois, Philippe (2010). *En busca del respeto: vendiendo crack en el Harlem*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Brito Nisaly (2012). *Después de Dios los médicos...Discriminación contra mujeres callejeras en el hospital materno infantil Inguarán de la Ciudad de México*, tesis de maestría en derechos

humanos y democracia, México, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sede académica México.

Campos, Diana, & Galicia, Cecilia. (2006). *Factores que intervienen en la deserción de niños y jóvenes adictos en situación de calle, de los procesos de rehabilitación institucionales*, tesis de licenciatura en trabajo social, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social.

Carballeda, Alfredo (14 de Julio de 2016). "Problemas sociales y trabajo social". Recuperado el 26 de Julio del 2020,: <https://www.youtube.com/watch?v=VH4hyVcMZyY>

Carneiro, Karine, Rodríguez, Patricia, & Tovar, Marcela. (2020). Notas editoriales. *Revista Colombiana de Sociología*, Vol 43, No. 2, julio-diciembre, 2020, pp. 11-19.

Castañeda, Luz Flaviana (2007). *Interacciones sociales en los vagones del Metro de la Ciudad de México (línea 2)*, tesina de licenciatura en sociología, México, Universidad Autónoma Metropolitana

Castañeda, Luis Fernando. (2016). *Usuarios del Metro en la Ciudad de México: cuerpos compartiendo el espacio*, tesis de maestría en antropología social, México, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social.

Castel, Robert. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires, Paidós.

Cátedra Alfonso Reyes, (15 de Junio de 2020). *Conversación en vivo con el atropólogo francés David Le Breton. Los rostros en tiempos de pandemia: mascarillas pantallas y lazos sociales*: <https://www.facebook.com/CatedraAR/videos/707363000096321/>

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2014). *"Situación de los derechos humanos de las poblaciones callejeras en el Distrito Federal 2012-2013"*, México, CDHDF.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos, El caracol A. C. (2019). *Diagnóstico sobre las condiciones de vida, el ejercicio de los derechos humanos y las políticas públicas disponibles para mujeres que constituyen la población callejera*. México, CNDH.

Consejo para prevenir y Eliminar La Discriminación de la Ciudad de México, "Pobreza, principal causa de discriminación". Recuperado el 17 de Septiembre de 2020, de [copred.cdmx.gob.mx:http://data.copred.cdmx.gob.mx/comunicacion-social-y-prensa/pronunciamientos/pronunciamientos-2015/pobreza-principal-causa-de-discriminacion/](http://data.copred.cdmx.gob.mx/comunicacion-social-y-prensa/pronunciamientos/pronunciamientos-2015/pobreza-principal-causa-de-discriminacion/)

Cortina, Adela (2017). *Aporofobia, el rechazo al pobre un desafío para la democracia*. Barcelona, Paidós.

- Cuatero, M. Elena (2018). "Desgaste por empatía: cómo ser un profesional del trabajo social y no desfallecer en el intento". *Revista Cuaderno de Trabajo Social*, 11 (9), pp. 9-31.
- Cuellar, Tania (2019). *Afectividad y emociones en el servicio doméstico en la Ciudad de México: estudio de caso*, tesis de licenciatura en sociología, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- De La Garza, E. (2020). "El enfoque del trabajo no clásico", *Apuntes sobre el futuro del trabajo*, No 1, enero 2020, Seminario sobre Trabajo y Desigualdades, México, El colegio de México, pp. 1-5.
- De La Garza, E. (S.f.). ¿Qué es el trabajo no clásico?, recuperado el 26 de octubre de 2020, de <http://www2.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/TrabajoNoClasico.pdf>
- De La Vega, Teresa (1999). "Divinos mendigos". *Arys: Antigüedad: religiones y sociedades*, No2, pp. 227-238.
- Depraz, Natalie. (2012). "Delimitación de la emoción. Acercamiento a una fenomenología de la emoción". *Investigaciones fenomenológicas*, No 9, pp. 39-68.
- Descartes, René. (2005). *Las pasiones del alma*. México, Biblioteca EDAF.
- Domínguez, Olivia (2010). *Trovadores posmodernos. Músicos en el Sistema de Transporte Colectivo Metro*, México, Universidad Nacional Autónoma de México.
- El Caracol (2019). *Disonancias capítulo 12, tercera temporada: El trabajo en poblaciones callejeras*. Obtenido de <https://www.facebook.com/elcaracolac/videos/2012473595726096/>
- El Caracol A. C., México, Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de <https://elcaracol.org.mx/>
- Estrada, Flor (2020). La inseguridad laboral de los faquires en el Metro de la Ciudad de México (Inédito). En Fiorella Mancini (Coord.), México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales.
- Fabre, Miguel (1996). "La plaza del pilar de Zaragoza: escenario de indigencia y mendicidad". *Acciones e Investigaciones Sociales*, pp. 87-100.
- Fabre, Miguel (2000). *De transeúntes, vagos y mendigos: un estudio sociológico de la indigencia en Zaragoza en el tránsito de siglo*, tesis doctoral, Zaragoza, Universidad de Zaragoza, Departamento de psicología y sociología.
- Falla, Uva (2016). "La intervención como forma de poder en el trabajo social". *Tabula rasa*, No. 24, pp. 349-368.

- Farías, Fernando (2012). "El Trabajo Social y los Campos Disciplinarios de las Ciencias Sociales en Chile". *Cinta Moebio*, No. 50-60.
- Ferguson, Kristin (2002). La migración de los niños hacia la calle en el micro, meso y macrosistemas una revisión teórica. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y humanidades*, Vol. 12, No. 2, julio- diciembre, 2002, pp. 87-113.
- Fernández, Juan Manuel (2000). "La construcción social de la pobreza en la sociología de Simmel". *Cuadernos de Trabajo Social* , No. 13, pp. 15-32.
- Fernández, Sergio (2007). "Los orígenes de la Beneficencia. Humanismo cristiano, Derecho de pobres y Estado Liberal". *LA RAZÓN HISTÓRICA. Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas*, No. 1, pp. 12-30.
- Ferrante, Carolina (2015). "Discapacidad y mendicidad en la era de la Convención ¿postal del pasado?" *Revista de Ciencias Sociales*, No. 68, mayo- agosto, 2015, pp. 151-176.
- Fragoso, Perla (2020). "Sobre el odio de género y la misoginia feminicida". En Marina Ariza, *Las emociones en la vida social: miradas sociológicas* (págs. 35-70). México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales.
- Fromm, Erich (1970). *Marx y su concepto del hombre*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Gaceta oficial de la Ciudad de México, Ley de cultura cívica*. (2019). Gobierno de la Ciudad de México .
- García, Florencio; Pablo Asunción; Fontanet Dámaris (1996). "Transeuntismo retribuido en la zona centro de Zaragoza". *Acciones e Investigaciones Sociales*, pp. 272-290.
- García, María Elena (15 de Agosto de 2019) "La historia de un lobo que jamás devoro a nadie", México, *Revista Mi valedor*. Recuperado el 24 de Junio de 2020, de <https://www.mivaledor.com/2019/08/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares*, México.
- Gimenéz, Gilberto (2012). El problema de las generalizaciones en los estudios de caso. *Revista: Cultura y representaciones sociales*, Año 7, No. 7, pp. 40- 62.
- Goffman, Erving (1959). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Amorrotu.
- Goffman, Erving (1991). El orden social y la interacción. En Erving Goffman, *Los momentos y sus hombres* (págs. 91-98). Buenos Aires, Paidós.

- Goffman, Erving (2006). *Estigma la identidad deteriorada*. Madrid, Amorroutu.
- González, Ligia (2011). *Relación entre expresión de emociones con la identidad étnica Mixe y su repercusión en la organización social-comunalidad*, tesis de maestría en Trabajo Social, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Graziano, Mária Florencia, Lejarraga, Agustina, & Daniela, Grillo. (2005). *¿Prácticas laborales o prácticas mercantiles de la mendicidad? Los vendedores ambulantes/mendigos del subte de la ciudad de Buenos Aires*. Buenos Aires: Septimo congreso nacional de estudios sobre el trabajo, Buenos Aires.
- Gundermann, Hans (2001). El método de los estudios de caso. En María Luisa Tarrés (coord.), *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (págs. 251-288). México, Miguel Ángel Porrúa.
- Haidt, Jonathan (2003). Las emociones morales. En R. Davidson, Scherer, & H. Goldsmith (Coords.), *Manual de ciencias afectivas* (págs. 852-879). Oxford, Oxford University Press.
- Hernández, Rafael (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones pedagógicas*, No. 23, pp. 187-210.
- Hochschild, Arlie (1983). *The managed heart commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Holland, Janet (2007). Emotions and research. *Social Research Methodology*, 10: 3, pp. 195-209.
- Infobae. (1 de Abril de 2014) "El idioma emocional del rostro humano tiene 21 expresiones", Infobae, Argentina, <https://www.infobae.com/2014/04/01/1554262-el-idioma-emocional-del-rostro-humano-tiene-21-expresiones/>. Recuperado el 11 de Octubre del 2019.
- Instituto Nacional de Estadística Geografía (2005), *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo 2005*, Aguascalientes, INEGI.
- Lawler, Edward., & Thye, Shane. (2006). Social Exchange Theory of Emotions. En Jan Stets, & Jonathan Turner (Coords.) *Handbook of the sociology of emotions* (págs. 296- 320). University of California, Springer.
- Le Breton, David (2012) "Por una antropología de las emociones". *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, No. 10, Año 4, diciembre 2012-marzo 2013, pp. 69-79.
- Lorenzo, María Dolores (2018). "El análisis de la pobreza y la campaña contra la mendicidad en la Ciudad de México, 1929-191", México, Universidad Nacional Autónoma de México", *Historia Mexicana*, pp. 1677-1724.

- Lucchini, R. (1996). *Sociología de la supervivencia. El niño y la calle*, México, Universidad de Fibourg, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Mancini, Fiorella (2017). *Asir Incertidumbres. Riesgos y subjetividad en el mundo del trabajo*. México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales, El Colegio de México.
- Martin, Norman (1985) "Pobres, mendigos y vagabundos en la Nueva España: Antecedentes y soluciones presentadas. *Estudios de historia Novohispana*, No. 8, pp. 99-126.
- Martínez, Mónica (2018) "*De la calle fui... Poblaciones callejeras en la Ciudad de México*", tesis de maestría en sociología política, México, Instituto de investigaciones DR. José María Luis Mora.
- Marzan, Melissa, & Nelson, Varas (2006). "Las dificultades de sentir: el rol de las emociones en la estigmatización del VIH/SIDA". *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, (4), Art.2.
- Matta, Juan Pablo (2007). *El lado oscuro de la limosna: Análisis sociocultural de la dualidad limosna/lástima como variación del intercambio*, tesis de licenciatura en Ciencias antropológicas orientación Antropología Social, Buenos Aires, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Departamento de Antropología Social.
- Matta, Juan Pablo (2008). "Fronteras del concepto de intercambio; pertinencia epistemológica del concepto de intercambio para el análisis de la relacionalidad lástima-limosna", IX Congreso de Antropología Social, Argentina, Universidad Nacional de Misiones.
- Matuk, Silvia (2004). "Rosas Pagaza, M. (2001): La intervención profesional en relación con la cuestión social. El caso del trabajo social" . *Cuadernos de Trabajo Social* , Vol. 17, pp. 308-309.
- Mauss, M. (1979) Ensayo sobre los dones, Motivo y forma de cambio en las sociedades primitivas. En Marcel Mauss, *Sociología y Antropología* (págs 155-258), Madrid. Tecnos
- Mella, Orlando (2000). Grupos focales ("Focus Groups"). Técnica de investigación cualitativa. *Documento de trabajo N°3*.
- Mercadillo, Roberto, Díaz, José, & Barrios, Fernando (2007). Neurobiología de las emociones morales. *Salud Mental*, Vol. 30, No. 3, pp. 1-11.
- Monsiváis, Carlos. (1995). *Los rituales del caos*. México, Era.
- Negrete, Rodrigo (2011), "El indicador de la polémica recurrente: la tasa de desocupación y el mercado laboral en México". *Realidad, Datos y Espacio Revista internacional de estadística y geografía*, Vol 2, No. 1, Enero- Abril, 2011, pp. 145-168.

- Olvera, Margarita, & Sabido, Olga (2007), "Un marco de análisis sociológico de los miedos modernos: vejez, enfermedad y muerte". *Sociológica*, año 22, No. 64, Mayo- Agosto, 2007, pp.119-149.
- Ortuño, Gonzalo, "Para 'limpiar' ruta del papa desalojaron a 40 personas en situación de calle", *Animal Político*, Ciudad de México, Recuperado el 2 de Diciembre de 2020, de : <https://www.animalpolitico.com/2016/02/para-limpiar-ruta-del-papa-en-la-cdmx-desalojaron-a-40-personas-en-situacion-de-calle/>
- Ospina, Angélica (2020). "Valer o no valer". Poder y estatus en rituales de socialización en varones que se inyectan drogas en Hermosillo, Sonora. En Marina Ariza (Corrd.), *Las emociones en la vida social: miradas sociológicas* (págs. 109-148). México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociológicas.
- Otoniel, Sergio, "Los faquires de la Raza", *Revista electronica Yaconic*, México. Recuperado el 3 de Abril de 2019, de: <https://www.yaconic.com/faquires-de-la-raza/>
- Paredes, Lorena (2018). *Libertad en tolueno Una experiencia de nacer, crecer, vivir y sobrevivir en la calle*, tesis de maestría en antropología física, México, Escuela Nacional de Antropología e Historia.
- Paz, Eduardo (2013). La sociedad del miedo y la inseguridad. La construcción de un modelo político y social penalizando la pobreza y la marginalidad . *Temas sociológicas* , No. 33, pp. 13-34.
- Pegoraro, Juan (S.f.). La relación del orden social. La criminalización de los pobres. En *Defensa Pública Garantía de Acceso a la Justicia*. www.corteidh.or.cr
- Pérez, Araceli (2012). " Adolescentes faquires". *Rayuela. Revista Iberoamericana sobre Niñez y Juventud en Lucha por sus Derechos*, Año 3, No. 5, Noviembre - Mayo, 2012, pp. 204-214.
- Pérez, Juan Martín (2003). "La infancia callejera: apuntes para reflexionar el fenómeno". *Revista Española de educación comparada*, 1-30.
- Pérez, Ruth (2012). *Vivir y sobrevivir en la Ciudad de México*. México, Plaza y Valdés.
- Pochetti, Irene (2012). Les enfants des rues à l'écran : la contribution du cinéma à l'émergence d'un modèle latino-américain. *Problèmes d'Amérique latine*, No. 85, 115-132.
- PPC- Editorial. España, 2014, TEMA 22- Dichosos los pobres. Recuperado el 29 de Marzo de 2021, de: <https://www.gruposdejesus.com/etapas/etapa-4-rasgos-de-jesus/tema-22-dichosos-los-pobres/>

- Ramos, Saily; Bernal, Yaneli; Serguey, Espinosa Serguey et al. (2019). "La inteligencia emocional en la formación de profesionales de Trabajo Social en Salud". *EDUMENCENTRO*, Vol. 11, No. 3, pp. 204-221.
- Redacción Animal Político. "CDMX registró un aumento de delitos del 5.9% en los últimos 10 meses", *Animal político*, Ciudad de México. Recuperado el 13 de Octubre de 2020, de: <https://www.animalpolitico.com/2019/10/cdmx-aumento-delitos-homicidio-robo-feminicidio/>
- Restrepo, Eduardo (2016). *Etnografía: alcances, técnicas y éticas*, Bogota, Enviñon Editores.
- Riñao, Leonardo; Torres, Leidy, & Vásquez, Mayra (2018). *Las emociones en la intervención de trabajo social con niños, niñas y adolescentes en situación de habitabilidad de calle en contextos institucionales de la ciudad de Bogotá*, trabajo de grado de licenciatura en trabajo social, Bogotá, Universidad de La Salle, Facultad de Ciencias económicas y sociales .
- Rodea Felipe. "Blinda GAM zonas de alto impacto delictivo, en frontera con Edomex", *El Financiero*, Ciudad de México. Recuperado el 26 de Agosto de 2020, de: <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/blinda-gam-zonas-de-alto-impacto-delictivo-en-frontera-con-edomex>
- Rosas, Margarita. (S.f.). *La intervención profesional en relación a la cuestión social: escenarios emergentes y estrategias de intervención*. Recuperado el 17 de septiembre de 2019, de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-017-082.pdf>
- Rosas, María Teresa (2019). *Sobrevivir en el espacio público. Población en situación de calle en el barrio de la Soledad, Merced, Centro Histórico de la Ciudad de México (2015-2018)*, tesis de maestría en estudios políticos y sociales, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Posgrado en Ciencias Políticas y Sociales.
- Ruiz, Alí. (S.f.). ¿Existe una cultura callejera?, México, Centro de ciencias de la complejidad UNAM; Instituto de Investigaciones Antropológicas UNAM. En http://bibliografiacalle.cl/wp-content/uploads/2018/10/Existe-una-cultura-callejera_.pdf
- Sabido, Olga. *Canal Instituto de Investigaciones Sociales*, 26 de Febrero de 2016, "Emociones, sentimientos y afectos en Georg Simmel: La "gran" y la "pequeña" sociología": <https://www.youtube.com/watch?v=EAEJhIH7I1w>
- Sabido, Olga (2019). "La sensorialidad capitalista en Karl Marx y Georg Simmel". *Dissonância: Revista de Teoria Crítica*, pp. 1-33.
- Salazar, Julio, & Switzer, Guus. "Estrategia Nacional de Prevención de Adicciones: una estrategia fallida" *Animal Político*, Plumaje, México. Recuperado el 28 de Octubre de 2020, de:

<https://www.animalpolitico.com/seguridad-justicia-y-paz/estrategia-nacional-de-prevencion-de-adicciones-cronicas-de-una-estrategia-fallida/>

- Schmitt, Cristopher., & Candace, Clark. (2006). Symphaty. En Jan Stets, & Jonathan H. Turner (Coords.), *Handbook of the sociology of emotions* (págs. 467- 486). University of california, Springer.
- Scribano, Adrián (2007). La sociedad hecha callo: conflictividad, dolor social y regulación de las sensaciones . En Adrián Scribano (Comp.), *Mapeando interiores. Cuerpo, conflicto y sensaciones* (págs. 118- 142) , Jorge Sarmiento Editor. P.P 118-142
- Secretaría del Desarrollo Social de la Ciudad de México. (2018). *Diagnóstico Situacional de las Poblaciones Callejeras 2017-2018*. México, SEDESO.
- Serna, Erick (2014). De la Sierra al Subterráneo. Los supuestos migrantes rurales de la Sierra Norte de Puebla y la economía de la mendicidad en el Metro de la Ciudad de México. En María Isabel Angoa, Alejandro Sánchez e Isaías Aguilar (Comp.), *Memorias 1° Congreso Internacional "Economía, Medio Ambiente y territorio". Caleidoscopio de la ciudad contemporánea*, México, Benemérita Universidad de Puebla, Puebla, pp. 176-200.
- Serna, Erick (2018). "De vagón en vagón. El empleo juvenil en comercio popular del Metro de la Ciudad de México". En Enrique Pérez(Coord.) , *Entre la oportunidad y la precariedad Jóvenes y mercados de trabajo en México* (págs. 99-116). Seminario de investigación en Juventud, México, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Serna, Erick (2020). "El comercio popular en el Metro de la Ciudad de México". *Apuntes sobre el futuro del trabajo*, No. 2, Seminario sobre Trabajo y Desigualdades, México, El colegio de México, pp. 1-6.
- Serna, Erick (2020). *Gobernar bajo la ciudad: etnografía sobre la gobernanza del comercio popular en el Metro de la Ciudad de México*, tesis de doctorado en estudios urbanos y ambientales, México, El colegio de México, Centro de estudios demográficos, urbanos y ambientales .
- Serna, Erick (2019). "La presentación del mendigo en el Metro cotidiano", ponencia presentada en el Congreso 2019 Sociedad Mexicana de Sociología, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 25 al 27 de septiembre del 2019.
- Simmel, Georg (1986). Las grandes urbes y la vida del espíritu. *Cuadernos políticos, Era*, No. 45 pp. 1-5.
- Simmel, Georg (2014). Estudio introductorio de Gina Zabudovsky y Olga Sabido. En Georg Simmel, *Sociología: estudios sobre las formas de socialización* (págs. 11-94), México, Fondo de cultura Económica .

- Simmel, Georg (2014). El pobre. En Georg Simmel, *Sociología: estudios sobre las formas de socialización* (págs. 467-482), México, Fondo de cultura Económica .
- Soto, Tania (2020). *Los discursos dominantes en la formación profesional de Trabajo Social. Caso: Escuela Nacional de Trabajo Social*, tesis de maestría en trabajo social, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Tello, Nelia (2013). La inseguridad, la violencia, el miedo, una espiral antisocial. En Leticia Cano (Coord.), *Pobreza y desigualdad social: Retos para la reconfiguración de la política social* (págs. 137-152), México, Díaz de Santos .
- TV Trabajo Social (2020). *Liderazgo e inteligencia emocional* . Mtro. Eli Evangelista Martínez. Obtenido de <https://www.facebook.com/elcaracolac/videos/2012473595726096/>

Anexos

Anexo 1 Operacionalización de los objetivos

Fundamento epistemológico: Sociología de las emociones			
Fundamento teórico Correlato y función social de las emociones en la mendicidad/Trabajo emocional de personas de población callejera			
Metodología Estudio de caso. Etnografía			
Objetivo general: Describir el papel que juegan las emociones en el vínculo afectivo entre las personas de población callejera que practican la mendicidad –como un trabajo emocional- y los receptores de la misma (público usuario del Metro de la Ciudad de México)			
Objetivos particulares	Categorías de análisis	Técnicas de investigación	Técnicas de ejecución
Caracterizar las técnicas de trabajo emocional ejercidas por la población callejera dentro de los vagones de la línea 5 del Metro de la Ciudad de México.	Situación laboral de las poblaciones callejeras.	Revisión bibliográfica y recuperación de la experiencia durante el voluntariado en el Caracol A.C., sobre la situación laboral de las personas de población callejera.	Elaboración de una matriz de las actividades económicas que realizan las personas de población callejera.
	Mendicidad como actividad socio-económica de las poblaciones callejeras	Revisión bibliográfica sobre el fenómeno y los tipos de mendicidad.	Descripción de las tipologías de mendicidad y las condiciones socio-históricas que la determinan como actividad económica moralmente legítima para ciertas poblaciones.
	El Metro como un escenario de mendicidad de las personas de población callejera.	Revisión bibliográfica sobre el fenómeno de la mendicidad y las interacciones sociales dentro del STC Metro. Etnografía en la línea 5 del Metro de la CDMX.	Descripción detallada de las técnicas de trabajo emocional ejercidas por las personas de población callejera del grupo de "la Raza" en la línea 5. Recuperación de la historia del grupo de "la

		Entrevistas semiestructuradas a personas de población callejera del grupo de "la raza".	Raza" y su vínculo con la línea 5 del Metro como un espacio de trabajo.
Identificar cuáles son las emociones que movilizan y expresan las personas de población callejera y los usuarios de la línea 5 del Metro a partir de la presentación y el uso del estigma de la población callejera en las diferentes técnicas de trabajo emocional.	Vínculo moral y emocional en las interacciones que surgen en la mendicidad	Etnografía en la línea 5 del Metro, Entrevista Semiestructurada al público usuario que retribuye de forma material el trabajo emocional de las personas del grupo de "la Raza"	Notas de campo sobre la interacción de personas del grupo de "la Raza" y usuarios de la línea 5 del Metro. Descripción de la situación. Extracción de las emociones que expresa el público usuario que retribuye el trabajo emocional
	Representaciones socio-históricas y emocionales de las poblaciones callejeras	Etnografía en la línea 5 del Metro Entrevista Semiestructurada al público usuario que retribuye de forma material el trabajo emocional del grupo de "la Raza". Entrevista Semiestructurada a personas del grupo de "la Raza".	Notas de campo que describan las reacciones del público usuario en el vagón al presenciar las diferentes técnicas de trabajo emocional del grupo de "la Raza". Señalar los motivos que refiere el público usuario para retribuir las diferentes técnicas de trabajo emocional. Señalar la percepción que tienen las personas del grupo de "la Raza" sobre su técnica de trabajo y las emociones que movilizan.

	Uso y presentación del estigma de la población callejera en el trabajo emocional	Etnografía en la línea 5 del Metro Entrevista Semiestructurada a personas del grupo de “la Raza” que realizan alguna técnica de trabajo emocional	Notas de campo sobre la observación de la presentación de las diferentes técnicas de trabajo emocional. Extracción de las emociones, experiencia y gestión emocional que expresan las personas del grupo de “la Raza”
Analizar de qué manera producen resultados socio-económicos las emociones que surgen en el vínculo entre las personas de población callejera del grupo de “la Raza” y el público usuario de la línea 5 del Metro de la CDMX, de acuerdo a la técnica de trabajo emocional	Preceptos morales en las emociones que se movilizan en la interacción entre las personas que realizan el trabajo emocional y los usuarios del Metro	Revisión bibliográfica sobre las emociones morales (compasión). Entrevista semiestructurada a usuarios de la línea 5 del Metro que retribuyen de forma material el trabajo emocional del grupo de “la Raza”	Descripción teórica sobre el correlato y la función social de las emociones. Descripción de los motivos para retribuir el trabajo emocional que expresa público usuario de la línea 5 del Metro.
	Valor de intercambio en las emociones. Emociones como vinculo en el intercambio social	Revisión bibliográfica sobre las teorías de intercambio social en las emociones. Entrevista semiestructurada al público usuario de la línea 5 del Metro que retribuye el trabajo emocional.	Descripción teórica sobre las emociones y el intercambio social. Descripción de motivos por los cuales, el público usuario retribuye el trabajo emocional. Detección de sucesión emocional en el público usuarios que retribuyen el trabajo emocional.

	<p>Elementos que potencializan el intercambio emocional y su expresión material de acuerdo a la técnica de trabajo emocional</p>	<p>Etnografía en la línea 5 del Metro Entrevista semiestructurada al público usuario de la línea 5 del Metro que retribuye el trabajo emocional Entrevista Semiestructurada a personas del grupo de "la Raza" que realizan alguna técnica de trabajo emocional.</p>	<p>Notas de campo sobre la interacción de personas del grupo de "la Raza" y usuarios de la línea 5 del Metro en las diferentes técnicas de trabajo emocional. Descripción de los motivos para retribuir las diferentes técnicas de trabajo emocional, que expresan los usuarios de la línea 5 del Metro. Descripción sobre la percepción que tienen los integrantes del grupo de "la Raza" sobre las diferentes técnicas de trabajo emocional. Identificación del tipo ideal de mendicidad que movilizó más retribuciones materiales.</p>
--	--	---	--

Anexo 2 Guía de observación

Fecha:

Hora:

Participantes:

Técnica de trabajo emocional que practican:

Estación (línea del Metro y dirección):

Vagón (Mixto o designado para mujeres):

Número aprox. de personas que abordan en el vagón:

Características de las personas que realiza la técnica de trabajo emocional: (edad, sexo, complexión)

Apariencia personal: (discapacidades, señas particulares, tatuajes, ropa que viste)

Discurso completo:

Presentación:

Desarrollo:

Despedida:

Emociones percibidas en el acto (actitud de la persona que realizó la técnica):

Actitud del público usuario durante la presentación del acto:

Emociones percibidas en el público usuario (miradas, acciones, expresiones del rostro):

Respuesta del público usuario al finalizar la técnica de trabajo:

Personas que retribuyen la técnica (número de personas y características):

Retribuciones (comida, dinero, objetos):

Respuesta de las personas que realizan la técnica de trabajo después de recibir las retribuciones:

Elementos que potenciaron la emocionalidad:

Elementos extras:

Influencia de la presencia de la investigadora durante la técnica de trabajo:

Fotografías:

Anexo 3 Guía de entrevista semiestructurada

Guía de entrevista semiestructurada dirigida a personas de población callejera del grupo de “la Raza”

Objetivo: conocer la gestión emocional que realizan las personas de población callejera en sus técnicas de trabajo dentro de los vagones del Metro y las emociones que perciben en el público usuario ante su técnica de trabajo.

a) Ficha de identificación de la persona

Nombre:

Edad:

Lugar de nacimiento:

Escolaridad:

Número de hijos/as:

Edad en la que salió de su casa:

Técnica de trabajo emocional que realiza actualmente:

Lugar en el que habita actualmente:

b) Breve trayectoria de vida y laboral

Motivo por el cual salió de su casa:

Cómo llegó al grupo de “la Raza”:

Primer empleo:

Línea del tiempo de empleos y sus características:

c) Metro, vagones y espacio público

Por qué realizar su trabajo emocional en el Metro; por qué en la línea 5; por qué en determinadas estaciones.

Intentó en otros espacios; diferencias entre distintos espacios y diferentes líneas:

d) Técnica de trabajo emocional que practica actualmente

Tiempo que lleva en la técnica de trabajo que actualmente desempeña:

Cómo la aprendió:

Cuáles fueron las emociones que sintió al realizar la técnica de trabajo y como las gestionó:

Experiencias relevantes de las emociones sentidas:

Motivos por los cuales decidió permanecer en esa técnica:

Cuál es la técnica de trabajo emocional que le agrada más y por qué:

Realiza su técnica solo (a) o acompañado(a) y por qué motivos:

Ingresos al día:

Cuántas horas dedica al día:

De que dependen mayores ingresos:

e) Percepción de su técnica de trabajo

Descripción de los materiales, la preparación y el desarrollo de su técnica de trabajo emocional:

Definición de su técnica como un trabajo (o no) y por qué motivos:

Como se siente al realizar su técnica de trabajo:

Que significa ser una persona que realiza determinada técnica de trabajo (faquir, barra, cantar, palabrear) en el Metro:

f) Modulación de emociones en la técnica de trabajo

Cuál es el discurso que utiliza:

Por qué utiliza ese discurso:

Cuáles son las emociones que busca transmitir al público usuario:

Cuáles son los elementos con los que puede modular o que intervienen en las emociones que transmite al público usuario (uso de los recursos: físicos, familiares, discursivos; por qué estos y no otros):

Valoración de los resultados del intercambio: por qué conviene más una técnica que otra; a qué horas; en qué vagones; con qué discursos; con qué emociones:

g) Percepción del estigma de la población callejera en la respuesta emocional del público usuario

Qué crees que piensa el público usuario de ustedes:

Qué emociones has notado en las y los usuarios del Metro cuando subes al vagón y comienzas a realizar tu trabajo:

Qué crees que sienten las y los usuarios del Metro cuando ven tu acto:

Motivos por los cuales percibes determinadas emociones:

En qué público percibes esas emociones:

Cuáles son las emociones que perciben del público que retribuye su trabajo:

Por qué crees que la gente decide apoyar tú trabajo:

Cuáles son las emociones perciben del público no otorgante:

Experiencias relevantes sobre las emociones que perciben del público usuario (carrera moral):

Opinión acerca de otras técnicas de trabajo emocional desarrolladas por la población callejera y por otras poblaciones dentro del Metro:

h) Hacia la Intervención social

Han pensado o intentado otras alternativas para obtener recursos; cuál fue su experiencia (sueldos, contratos, rechazo, discriminación, obstáculos, incertidumbre)

Cómo se vincula el ser mujer y madre con el ejercicio de las técnicas de trabajo emocional:

Experiencias de conflicto con los grupos policiacos:

Experiencias de conflicto con el público usuario:

Qué proponen ante los conflictos y los riesgos que implica el desarrollo del trabajo emocional dentro del Metro y ante su situación laboral:

Motivos de las personas que han abandonado el ejercicio del trabajo emocional en el Metro y la vida en las calles:

Cómo se imaginan en el futuro:

Si pudieran dar un mensaje por medio de esta entrevista ¿cuál sería?:

Guía de entrevista semiestructurada para el público usuario del Metro.

Objetivo: conocer la percepción del público usuario del Metro, sobre el estigma de la población callejera, a través de las emociones que movilizan las técnicas de trabajo emocional que realiza dicha población dentro de los vagones del STC Metro.

1. ¿Qué piensa del acto que realizaron (la) las personas que acaban de subir?
2. ¿Qué piensa de la persona que realizó el acto?
3. ¿Cuándo vio a las personas entrar al vagón, qué sintió?
4. ¿Qué emociones le causa ver el acto de (la) las personas?
5. ¿Por qué decidió retribuir su acto?
6. Después de haber retribuido el acto de (la) las persona que acaban de entrar ¿cómo se siente?
7. Los actos que realiza la población callejera en el Metro ¿Son un trabajo? ¿Por qué?
8. ¿A qué personas ha visto dentro del Metro que piden dinero o alimentos?
9. ¿A quiénes si les retribuye?
10. ¿Qué emociones le causan esas personas?
11. ¿Por qué si les da a esas personas?
12. ¿Aproximadamente, cuál es la cantidad con la que retribuye la técnica de trabajo?
13. ¿A quiénes no les da?
14. ¿Qué emociones le causan esas personas?
15. ¿Por qué no les da a esas personas?
16. Si usted pudiera proponer alguna alternativa para la situación de las personas que subieron a realizar el acto, ¿Cuál sería?

Anexo 4 Días de trabajo con el grupo de “la Raza”

Diciembre del 2019	Sábado 7. Inicé la charla con Marcela y conocí a la mayoría de los miembros del grupo. Acompañé a Oscar a trabajar. Entrevisté a los dos usuarios que retribuyeron la técnica de cantar de Adriana.
	Sábado 14. Acompañé a Cesar, Fernando y Pablo en la técnica de faquir y entrevisté a las dos usuarias que retribuyeron su técnica. Terminé la charla con Marcela.
	Domingo 15. Charla con Andrés.
	Sábado 21. Acompañé a Marcela y su pareja a trabajar en la técnica de faquir y entrevisté a un usuario que retribuyó la técnica de Marcela. Charla con José
	Lunes 23. Charla con Héctor.
	Miércoles 25. Charla con Ruth, la acompañé durante la técnica de faquir. Entrevisté a tres usuarios que retribuyeron el acto de Ruth.
	Jueves 26. Acompañé a Marcela a trabajar en la técnica de faquir, esta vez sin su pareja, entrevisté a la familia de usuarios que retribuyeron su técnica. Charla con José
	Viernes 27. Charla con Karla, entrevisté a una usuaria que retribuyó la técnica de cantar de Karla. Inicie charla con Diego
	Sábado 28. Charla con Adriana
	Domingo 29. Charla con Fernando
	Martes 31. Charla con Cesar. Continua charla con José

Enero 2020	Miércoles 1. Charla con Marisol. Entrevisté a una usuaria que retribuyó la técnica de palabreo de Marisol
	Jueves 2. Acompañé a Gudelia y Héctor en la técnica de barra. Entrevisté a los dos usuarios que retribuyeron la técnica de Gudelia y Héctor.
	Sábado 4. Acompañé a Marisol en la técnica de palabreo. Entrevisté al segundo usuario que retribuyó la técnica de Marisol. Charla con Antonio
	Sábado 11. Charla con Eliazar. Acompañé a Eliazar y Axel en la técnica de barra y entrevisté a los dos usuarios que retribuyeron su técnica
	Domingo 26. Charla con Diego. Acompañé a Diego y Mauro en la técnica de Barra y entrevisté a los dos usuarios que retribuyeron su técnica

Febrero 2020	Sábado 1. Charla con Cecilia. Continua charla con Héctor
	Lunes 3. Charla con Roberto
	Sábado 8 Charla con Oscar. Entrevisté a una usuaria que retribuyó la técnica de palabreo de Oscar
	Sábado 15. Charla en grupo con José, Fernando y Gudelia
	Sábado 23 Charla con Martín. Entrevisté a las dos usuarias que retribuyeron la técnica de faquir de Martín
	Domingo 29. Charla con Pablo

Marzo 2020	Viernes 6. Charla con Gudelia
	Domingo 8. Charla con Rogelio
	Sábado 14. Acompañé a José, Héctor y Manuel en la técnica de faquir y entrevisté a la familia de usuarios y una usuaria que retribuyeron la técnica de faquir

Anexo 5 Guía de expresiones emocionales en el rostro



Fuente: Diario digital Infobae “El idioma emocional del rostro humano tiene 21 expresiones”. Véase. <https://www.infobae.com/2014/04/01/1554262-el-idioma-emocional-del-rostro-humano-tiene-21-expresiones/> (consultado el 11 de octubre de 2019).