

Emociones en una política social en contexto de pandemia por COVID-19: dimensiones del enojo

Emotions in a social policy in the context of the COVID-19 pandemic: dimensions of anger

Andrea Dettano

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)
Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM), Buenos Aires, Argentina

andreadettano@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9985-6690>

Rebeca Cena

Centro de conocimiento, Formación e Investigación
en Estudios Sociales (Cconfines)

Consejo Nacional de Investigaciones
Científicas y Técnicas (CONICET), Villa María, Argentina

rebecena@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5006-1261>

Fecha de recepción: 19 de julio del 2024

Fecha de aceptación: 3 de diciembre del 2024

Cómo citar:

Dettano, Andrea y Rebeca Cena. 2025. Emociones en una política social en contexto de pandemia por COVID-19: dimensiones del enojo. *Revista Reflexiones*. 104 (2). DOI 10.15517/ rr.v104i2.60996

Resumen

Introducción: el contexto de pandemia global del Covid-19 en el año 2020 puso a funcionar diferentes intervenciones estatales que buscaron reducir las dificultades para acceder a ingresos. Dentro de las estas, en Argentina comenzó a funcionar el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE). La gestión y el acceso a este atravesó varios obstáculos y generó diferentes emociones, observadas a partir de la realización de una etnografía virtual en un grupo de la red social Facebook.

Objetivo: este escrito desarrolla desde la sociología de los cuerpos/emociones, cómo el enojo se despliega entre los receptores de una política social.

Resultados: El enojo es producto del desajuste entre expectativa y vivencia, ante arbitrariedades y funcionamientos irregulares en la implementación. Presenta, además, un carácter vinculante y solidario, que se comparte en busca de empatía y reafirmación. Por último, aparece motivado ante las valoraciones de merecimiento/no merecimiento de los subsidios, así como también en lo referido a los políticos y gobernantes que los gestionan.

Conclusión: surge el interrogante acerca de la potencialidad que posee el enojo entre los receptores de políticas sociales como insumo para revisar los procesos de intervención estatal.

Palabras Clave: Sars-Cov 19; Emociones; Estado; Redes Sociales; Políticas Públicas.

Abstract

Introduction: The context of the global COVID-19 pandemic in 2020 put into operation different state interventions that sought to reduce the difficulties in accessing income. Among these, the Emergency Family Income (IFE) began to operate in Argentina. The management and access to this went through several obstacles and generated different emotions, observed from the realization of a virtual ethnography in a group on Facebook.

Objective: This paper develops from the sociology of bodies/emotions, how anger unfolds among the recipients of a social policy.

Results: Anger is the product of the mismatch between expectation and experience, in the face of arbitrariness and irregular functioning in the implementation. It also presents a binding and supportive character, which is shared in search of empathy and reaffirmation. Finally, it appears motivated by the assessments of merit/non-deservingness of the subsidies, as well as about the politicians and rulers who manage them.

Conclusion: The question arises about the potential of anger among social policy recipients as an input to review state intervention processes.

Keywords: Sars-Cov 19; Emotions; State; Social Media; Public Policies.

Introducción

La pandemia del COVID-19 significó diferentes formas de aislamiento según los países, así como una batería de intervenciones estatales tendientes a compensar las pérdidas de ingresos (Greer, Jarman, Falkenbach, Massard da Fonseca, Raj y King 2021). Para el caso argentino, la emergencia sanitaria implicó la pérdida de empleos, caída de los ingresos, reducción en el consumo de algunos grupos de alimentos por parte de los hogares, así como diferentes formas de endeudamiento, lo que escenifica un contexto de crisis donde las formas establecidas de alcanzar la subsistencia se vieron amenazadas.

Este marco conflictual reactualizó esa falla estructural que interpela las condiciones de realización de la vida individual y social, en tanto expresión de la cuestión social. La centralidad que anteriormente asumieron las políticas sociales en el abordaje de esas problemáticas se vio exacerbada por el contexto pandémico, lo que implicó la afectación de la vida. Esto se manifestó, regulando los conflictos y sus expresiones, y orientándose hacia la generación de consensos sociales. De este modo, la dimensión corporal/emocional emerge como categoría central interpretativa al calor de los conflictos sociales en el contexto de crisis. Por un lado, en términos de lo que Donzelot (2007), denomina “pasiones políticas”, abordar la cuestión social implica hacer frente al desencanto y el temor. En segundo lugar, las problemáticas expresión de la cuestión social y sus abordajes, a partir de las intervenciones estatales, se originan, se orientan y afectan a cuerpos/emociones sintientes.

En el Siglo XXI, las políticas sociales poseen algunos rasgos característicos, a saber, su carácter vertebrador, su masividad, su bancarización y monetarización, su despliegue en el mundo digital/virtual, su presencia intergeneracional en las poblaciones receptoras, así como sus pervivencias, en tanto se superponen y sostienen intervenciones a través del tiempo.

Tal como señalan diferentes investigaciones, las emociones constituyen una arista central en los estudios sobre las intervenciones estatales. Se encuentran presentes en los diseños de las políticas sociales e inciden en los procesos de implementación. Ello da cuenta de cómo las intervenciones impactan sobre aspectos materiales y simbólicos y afectan los cuerpos/emociones en toda su complejidad (Tonkens, Grootegoed y Duyvendak 2013; De Sena y Scribano 2020; Dettano y Cena 2021; Cena y Dettano 2022; Betzelt y Bode 2022; Jupp 2022). Las políticas sociales suponen así la configuración de cuerpos/emociones a partir de su inscripción en la vida cotidiana. Tal como señala Agnes Heller:

«en todas las épocas, los seres humanos tienen tareas. Deben producir según las prescripciones y posibilidades de un modo de producción particular, deben producirse a sí mismos y al organismo social en el que nacieron, y dentro de todo esto, deben resolver más o menos tareas individuales. Es primariamente función de esas tareas qué tipos de sentimientos se forman, con qué intensidad y cuándo y cuáles de ellos vienen a ser dominantes» (1980, 229).

Es a partir de la organización de tareas que, en las sociedades se configuran, como dirá la autora «mundos sentimentales» (Heller 1980, 230). Dichas tareas conforman modos de vida que son desigualmente valorados en la sociedad. Es el hacer de los sujetos lo que modela estos mundos sentimentales, organizados en base a prescripciones y normas. Además, son las múltiples determinaciones que los sujetos “soportan” como la edad, el género, el nivel educativo y de ingresos lo que influencia y compone esta vida emocional (Schieman 2006). De esta forma, en estructuras sociales como las del Siglo XXI —marcadas por la extensión de las tecnologías de la información y la comunicación, la heterogeneidad del mercado de trabajo, la masividad de las intervenciones estatales orientadas a atender las

situaciones de pobreza o desempleo— las múltiples estratificaciones y desigualdades hacen parte de los mundos de la vida, habilitando diferentes posiciones que organizan mundos emocionales complejos, superpuestos y cambiantes.

En este escrito, dentro del abanico de sentires que involucró el contexto pandémico, nos proponemos explorar el enojo como una emoción asociada a la gestión, la participación y la recepción de una política social masiva creada a propósito de dicho contexto: el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE). El enojo es producto de la interacción social (algo que se hace o no en el vínculo personal con otras personas) y emerge como valoración de una situación que es sentida como injusta. Es una forma de comportamiento orientado hacia aquello con lo que estamos enfadados que no se remite a estados internos o individuales. De esta manera, la cuestión social, los problemas y políticas sociales muestran un “caleidoscopio” a partir del cual se comienza a tematizar una emoción extendida, reiterada y reforzada en el contexto pandémico, es decir, el enojo en el marco de la recepción de políticas sociales.

Mundos emocionales y política social en pandemia

Las emociones son un elemento que aparece de forma reiterada en el tránsito por las intervenciones estatales, dado que éstas dialogan con las condiciones materiales de existencia. En contexto de pandemia y emergencia sanitaria, al caudal de intervenciones estatales en funcionamiento —de transferencias de ingresos, laborales, alimentarias, habitacionales, entre otras— se suman a aquellas directamente involucradas en la atención o contención de las problemáticas que traería aparejada la imposibilidad de salir a trabajar y obtener ingresos, tal como se alude desde diversos documentos oficiales (CNCPS 2021).

Dentro de las diferentes intervenciones puestas a funcionar (como el aumento de las partidas presupuestarias a comedores y merenderos, el congelamiento de tarifas y regulación de los precios máximos de servicios esenciales, incremento del monto transferido a receptoras de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social, entre otras medidas), se encontró el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), el cual se implementó a través de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). El IFE consistió en una transferencia monetaria de 10000 pesos¹ dirigida a personas trabajadoras informales, desocupadas, monotributistas² de las primeras categorías, receptores de algunos programas sociales, prestaciones contributivas y algunas situaciones de empleo. Tuvo tres ediciones discontinuas que se fueron anunciando a medida que se extendía el período de aislamiento y alcanzó a 8,9 millones de personas (ANSES 2020).

La implementación del IFE se dio de manera enteramente virtual, reforzando una tendencia que ya venía observándose en las políticas sociales vinculada a las formas de comunicación pública vía redes sociales de los organismos estatales y a la creación de espacios de comunicación entre personas destinatarias (Criado 2022). Estos espacios de

¹ 59.3 % del salario mínimo, vital y móvil.

² Régimen simplificado de pago de impuestos al que pueden acceder los contribuyentes.

diálogo entre personas destinatarias en diferentes redes sociales en este caso Facebook—suscitaron cientos de miles de consultas y comentarios desplegados, permitiendo observar un entramado de sentires o mundos sentimentales (Heller, 1980) que dan cuenta de las prácticas llevadas adelante para efectivizar el cobro de la prestación y las dificultades que se van presentando en esa tarea.

En el análisis del IFE como una política social masiva se ha observado cierta familiaridad o complementariedad entre los sentires de la población receptora como la incertidumbre, la espera, un pasaje por la desconfianza (De Sena y Dettano 2021; Cena 2022; De Sena et al. 2024), arribando al cansancio y al enojo. Se han identificado diferentes dimensiones de la incertidumbre vinculadas a la imposibilidad de establecer certezas sobre un calendario establecido de cobro, los modos de gestión y el acceso y la continuidad de la prestación. Las constantes dudas han llevado a los potenciales receptores a acudir a las redes sociales en busca de información a la vez que transitan todos los canales disponibles de consulta.

La incertidumbre se genera y refuerza no solo por la cantidad y superposición de dudas sobre cómo acceder, sino también al cotejar con otras personas algunos aspectos del subsidio que resultan arbitrarios o contradictorios (Dettano y Cena 2021). En estrecha conexión, surgen las diferentes alusiones a la espera, como lo que se debe hacer, lo que conviene hacer y lo que no queda otra que hacer para alcanzar la prestación. Saber esperar al gestionar una política social aparece como una actividad y disposición que las personas beneficiarias conocen y manejan exhibiendo su tránsito en el pasado por intervenciones estatales: “saben” de la espera. El transcurso de la espera no aparece como un momento pasivo sino como un tiempo cargado de haceres, como gestiones y consultas intragrupo para sobrellevar otros sentires que produce, como el enojo y el cansancio; al tiempo que la espera se renueva en relación con el futuro: ¿habrá otro pago de la prestación? ¿Se creará un nuevo programa? (Cena y Dettano 2022).

El mapa emocional que se despliega a propósito de la gestión de una intervención masiva de la pandemia en Argentina visibiliza unas tramas de sentires, donde incertidumbres y esperas se superponen junto con el enojo, la impotencia y el cansancio que produce el no saber y el no poder construir certezas. Dicho mapa se vincula con lo que Scribano (2020) ha denominado ecologías emocionales, las cuales aluden a un grupo de emociones que acontecen en un “campo cromático similar”, caracterizadas por su conexión, familiaridad y proximidad y se dan a propósito de un contexto específico: la recepción de políticas sociales en pandemia.

Los diferentes desarrollos sobre el enojo nos reconducen a reflexionar sobre las relaciones de poder, así como sobre los espacios ocupados por los sujetos en la estructura social. Tal como sucede con la vergüenza, el enojo alude a configuraciones sociales basadas en relaciones desiguales (Vergara 2009). La vivencia de este último aparece vinculada a estratificaciones, jerarquías socialmente establecidas y al ejercicio de poder, por lo que su

estudio advierte sobre los procesos implicados en la conformación del estatus social. Tal como se desarrolla en los próximos apartados, el enojo puede fomentar relaciones de dominación o puede transformarlas, por lo que se la ha catalogado como una emoción política (Holmes 2004; Velasco Domínguez 2016).

Para Schieman (2006) la pregunta ¿qué podemos aprender sobre la vida social estudiando el enojo? cobra importancia, ya que si bien podrían estudiarse dimensiones del enojo que involucren a las neurociencias, las interacciones sociales continúan teniendo relevancia, al organizar el contexto, las condiciones y las formas de su expresión y definición. Así el autor sostiene que «como sociólogos, nuestros objetivos implican la descripción de esas condiciones sociales y sus roles en la activación, curso, expresión y manejo del enojo como proceso» (Schieman 2006, 495).

Para Hansberg (1996), el enojo, junto con la admiración y el resentimiento son emociones reactivas personales y las sentimos frente a actitudes que tienen hacia nosotros otros seres humanos. Para la autora, las personas se enojan por acciones, omisiones o sucesos que desearían que no hubieran sucedido. El enojo y las emociones reactivas «requieren de un sistema complejo de relaciones personales, de las exigencias y las expectativas que estas relaciones suponen, de su manifestación o su no manifestación en la conducta...» (153). Los contextos influyen e inciden sobre los procesos de cualquier estado emocional y el enojo, por lo tanto, no es una excepción; profundizar su estudio permite observar aquello que es considerado injusto, qué es vivido como una ofensa, quiénes son los que cometen injusticias o faltas que despiertan enojo. Esta cobra lugar allí donde se evidencia un desancraje entre lo que se espera de la situación y lo que se experimenta (Holmes 2004). Tal como puede advertirse, implica siempre un acto cognoscitivo, donde se juzga si una situación o evento resulta disgustante para la persona implicada. Con todo lo dicho, analizar esta emoción producida a partir de la gestión y recepción de una política social permitirá visibilizar a los actores que hacen parte de esta, los obstáculos, las prácticas y los tiempos que involucra.

Tal como señalan López Carrascal (2016, 82-83) y Hansberg (1996), «...emociones como enojo, enfado, cólera, furor, ira, rabia, resentimiento e indignación, difícilmente pueden distinguirse unas de otras. Así como hay quienes consideran que se diferencian sólo en cuanto a su intensidad: tener rabia es estar muy enojado, y cólera e ira se definen en los diccionarios como enfado o enojo muy violento (Hansberg 1996), hay quienes sostienen que se diferencian por su estructura evaluativa...». Desde las definiciones clásicas de enojo o ira, se sostiene que son una expresión genérica atribuible a un conjunto de emociones como la frustración, el resentimiento, culpa, entre otras que se vivencian a partir de la participación en procesos cuyos resultados no coinciden con los deseados (Schieman 2006; Velasco Domínguez 2016).³ A su vez, las posibilidades de experimentar enojo, así como los modos de

³ Se decidió establecer un recorrido teórico sobre la emoción del enojo, dadas las múltiples apariciones, comentarios y publicaciones de las personas destinatarias de enojo y, en algunos casos expresado con el vocablo “bronca”, como expresiones suscitadas por la participación en el IFE. Diferentes desarrollos exhiben un tratamiento similar de diferentes expresiones como ira, enojo, resentimiento, rabia. No se establecen como

conducirlo o expresarlo, y los objetos que lo motivan se distribuyen de manera diferencial de acuerdo a las jerarquías, posiciones y roles socialmente establecidos.

En los ejemplos trabajados por Schieman (2006), en los ámbitos laborales, familiares y domésticos, diferentes situaciones pueden despertar enojo ante la incompatibilidad entre las expectativas y el comportamiento. Además de los diferentes contextos e interacciones en donde el enojo puede aparecer, es conceptualizado como un proceso, que incluye su activación, curso, gestión, expresión y consecuencias. Tal como señalan y ejemplifican diversos estudios, enojo e ira pueden ser emociones destructivas a la vez que pueden movilizar a las personas a transformar las condiciones no deseadas de su vida, enfrentar dichas circunstancias y perseguir rupturas o modificaciones. Así, «el proceso social de la ira, puede llevar a reiterar o a ir trastocando las estructuras de poder asimétricas, al igual que las conformaciones identitarias involucradas. Si un individuo situado en un alto estatus (nivel objetivo de poder) recurre al enojo, reitera las relaciones de dominación. En cambio, si un individuo de estatus bajo desea ascender, la ira puede operar para subvertir ciertas pautas del orden establecido» (Velasco Domínguez 2016, 343-344).

En el mismo sentido, Nurit Shabel (2019) identifica la expresión del cansancio y la “bronca” en función del malestar percibido y las injusticias experimentadas por los grupos sociales. Identifica cómo la “bronca” emerge ante la sensación de injusticia, cómo convive con otros sentires, como la frustración y el cansancio, así como reconocer a otros como pares en el sentimiento de malestar.

En la misma línea de lo argumentado por Velasco Domínguez (2016) y Nurit Shabel (2019), se encuentra el trabajo de Silva (2021) que posiciona al enojo en términos de reconocimiento -de determinadas situaciones experimentadas como injustas- y rescata su eficacia política, al ser un motivador crucial de la acción colectiva. La centralidad de experimentar enojo y que éste sea reconocido implica que otros coincidan en la evaluación de la situación que lo generó. De este modo, la necesidad de reconocimiento apunta a una modificación de la definición y evaluación de la situación que originó enojo, y no necesariamente a una retribución.

En resumen, el enojo es el resultado de circunstancias en las cuales un individuo pierde poder y estatus, donde sus expectativas no se concretan y donde las circunstancias objetivas se vivencian como injustas. Es una emoción que puede ser pensada de manera procesual, partiendo de un objeto o situación que la origina o motiva con un particular curso o manera de expresión. Sus expresiones no siempre persiguen una ruptura o subversión del orden establecido, sino que también pueden orientarse hacia el reconocimiento y legitimación de otros pares.

sinónimos (varían según intensidades) pero se las engloba como emociones resultado de la participación en procesos cuyos resultados no coinciden con los deseados.

Metodología

Para el cumplimiento de los objetivos de este artículo implementamos una etnografía de lo virtual tomando como entorno para la observación un grupo de Facebook de personas nucleadas en relación con el IFE. Este se denominaba “ANSES IFE” y tenía un carácter público. Para la selección de esta estrategia se han considerado las transformaciones identificadas en las políticas sociales a partir de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación e internet (Weinmann y Dettano 2020; Cena 2022) y el despliegue de entornos donde personas interesadas en las políticas sociales se encuentran e interaccionan como grupos de WhatsApp, Facebook, Blogs, canales de YouTube, Twitter (Sordini 2017; Cena 2024; Dettano 2024).

Dichos entornos persiguen la difusión de información acerca de políticas y programas sociales —en este caso el IFE— y concentran, en un amplio caudal de interacciones diarias, el despliegue de dudas y consultas que son respondidos de forma participativa por quienes integran y hacen parte de esos grupos.

Para el caso bajo análisis, las personas destinatarias participan en el Grupo de Facebook, comparten inquietudes y saberes sobre cómo gestionar el acceso a la política social más masiva de la pandemia, constituyendo un ir y venir entre el sitio web oficial de ANSES, las redes sociales, los aplicativos para el cobro, las llamadas telefónicas al organismo, al banco, en tanto canales posibles para la gestión de la prestación. Esto permite situar las prácticas cotidianas en un mundo por definición *onlife*, entendiendo que las vidas dentro y fuera del ciberespacio configuran una única vida social donde se superponen—desbordando lo geográfico y lo presencial—un conjunto de mundos de la vida, sociabilidades y vivencialidades (Van Dijck 2016; Scribano 2017; Gómez Cruz y Ardèvol 2013).

El trabajo de campo se realizó en un grupo de Facebook, entre los meses de agosto y septiembre de 2020. El mismo alcanzó durante ese período aproximadamente 200000 miembros y presentaba un alto flujo de interacciones diarias, aspecto significativo de un entorno virtual (Dettano y Cena 2020). La observación consistió en un registro diario de publicaciones del grupo seleccionado en uno de los períodos de pago del IFE. El muestreo de las publicaciones y comentarios se realizó según el criterio de máxima variación, tratando de obtener la mayor diversidad de atributos entre nuestras unidades de observación⁴. Ello supuso la realización de grillados por la mañana y otro luego de las 18 h, que debido a las características del entorno permitía rastrear publicaciones realizadas antes de los cortes temporales para ingresar al grupo. En cada turno se seleccionaron dos publicaciones y se archivaron el 10% de los comentarios de cada una atendiendo a criterios de paridad de género.

⁴ Este criterio muestral se encuentra en sintonía con el objeto de estudio abordado vinculado al tratamiento de *small data*, aunque sin desconocer los debates y discusiones entre *small* y *big data* en Ciencias Sociales (Meneses Rocha 2018).

El criterio para la selección de las publicaciones se vinculó con los objetivos de este escrito, el cual es explorar el enojo como una emoción asociada a la gestión, la participación y la recepción de una política social masiva creada a propósito de dicho contexto: el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE). Se ha realizado un registro por un período de 21 días, lo que permitió grillar 84 publicaciones y 454 comentarios.

La utilización de una matriz de grillado permitió el abordaje de las interacciones que se daban en el entorno, generando una primera clasificación de los intercambios, su registro y guardado. Los grupos de Facebook constituyen entornos virtuales muy dinámicos donde, por ejemplo, una publicación pasa de cero a miles de comentarios en minutos. La cantidad de información generada, la velocidad de los intercambios, así como los saberes que circulan en el entorno analizado, han requerido de una estrategia de registro que combinó la construcción de una matriz, la generación de capturas de pantalla de las publicaciones seleccionadas y la elaboración de una bitácora.

El cuaderno de campo —o bitácora—, además de recoger nuestras experiencias, pareceres y análisis provisorios durante el momento de registro, también contribuyó en la validez de nuestras observaciones. Como señalan Ardèvol *et al.* (2003), estas narraciones en primera persona iban permitiendo dar sentido a las interacciones observadas. Lo recogido allí, nuestras propias impresiones del recorrido del entorno y sus interacciones fueron una pista para observar emociones vinculadas al enojo, peleas, discusiones y conflictos.

Uno de los elementos registrados en la bitácora es que los propios entornos de observación en Facebook presentan “reglas de interacción”, donde sus administradores indican los fines del grupo, así como aquellas conductas a evitar o prohibidas. Los insultos y las agresiones aparecían en varias oportunidades como formas de vincularse que no son bienvenidas en estos entornos, al mismo tiempo que se desincentivaba la venta de productos y servicios y, así compartir datos personales, con el propósito de evitar estafas o fraudes.

Estos aspectos fueron volcados en nuestra bitácora. Se alertaba sobre la ansiedad, la repetición de consultas, las agresiones y los conflictos que se iban tejiendo en los hilos de conversación. Allí, los participantes hacen preguntas, se ayudan respondiendo, pero también despliegan formas de ver el mundo y se aleccionan sobre cómo es correcto/incorrecto comportarse y actuar al ser beneficiario, lo que va generando identificaciones, así como tensiones y discusiones.

En esos hilos de conversación, se superponen diferentes expresiones: la palabra escrita, las imágenes y los íconos/emojis. Ardèvol *et al.* recuperan cómo si bien el carácter textual de las interacciones predomina, aparecen otros modos de comunicarse que representan diferentes emociones, acuerdos, formas de dar “pie” o permitir que el otro continúe su relato. Para los autores, el uso del lenguaje se ve condicionado por el espacio donde la comunicación se produce, por lo que en los *chats*, publicaciones y comentarios se

da un “empleo económico del lenguaje” (2003, 11), utilizando emojis, símbolos y abreviaciones ⁵, que aceleran el ritmo de las conversaciones.

Siguiendo a Scribano (2001) el proceso de interpretación de los resultados supuso tensionar la relación concreto-abstracto a partir de las siguientes fases: observación del fenómeno y organización en matriz de análisis, construcción de categorías temáticas y descripción en función de mediación teoría-dato, y afirmaciones interpretativas como resultado de la discusión de los resultados a la luz de los antecedentes. La importancia de explicitar el proceso involucrado en el tratamiento de los datos radica en que éstos aparecen como garantía de las interpretaciones realizadas, de modo que pueda ponerse en escena el paso desde el documento hacia las proposiciones descriptivas y desde éstas a las interpretativas, en tanto diversos niveles de análisis (Scribano 2001).

En estos entornos multimediales, sus diferentes elementos conviven, suscitan y potencian diferentes estados emocionales (Serrano Puche 2016). Particularmente, el entorno Facebook ofrece diferentes posibilidades de interacción: la publicación de imágenes, de texto y las expresiones de reacciones, como los *likes* o “me enoja”, “me divierte”, “me entristece”, “me importa”, entre otros posibles (Papacharissi 2009). Esto en vinculación con la palabra escrita ha permitido observar los mundos o ecologías emocionales aludidas, donde enojo, incertidumbre y espera -entre otros sentires- se presentan de manera superpuesta, se refuerzan en la identificación, así como dan lugar a conflictos y evaluaciones de la situación que en muchos casos difieren.

Resultados y discusión: diferentes dimensiones del enojo

El análisis sociológico de las emociones implica un abordaje que de cuenta de su complejidad: advirtiendo que no se producen de modo estanco o escindido, sino que unas conviven con otras, se solapan, se refuerzan. Tal como señala Schieman (2006) el contexto en el que la vida se produce y reproduce como la ocupación, el nivel educativo y los ingresos, exhiben fuentes de estatus, desigualdad y recursos que vinculan a los individuos con formas de organización social y cultural que inciden en la vida emocional. En este apartado se abordan tres ejes analíticos, que dan cuenta de los sentidos o dimensiones que el enojo asume en la recepción de una política social: 1) el enojo como producto del desajuste entre expectativa y vivencia, ante arbitrariedades y funcionamientos irregulares en la implementación de la política social; 2) un carácter vinculante y solidario, al poner en común el malestar en busca de empatía se refuerza al ser compartido; y 3) como resultado de las

⁵En este escrito se conserva la forma en que los usuarios han decidido manifestar sus intervenciones en el entorno. Para garantizar el anonimato recuperamos las publicaciones y comentarios asignando un código alfanumérico a cada participación.

lógicas y valoraciones acerca del merecimiento/no merecimiento de los subsidios, así como también en lo referido a los políticos y gobernantes que los gestionan.

Tabla 1: Dimensiones del enojo en receptores de políticas sociales durante la pandemia por Covid-19

Tabla 1: Dimensiones del enojo en receptores de políticas sociales durante la pandemia por Covid-19		
Dimensiones del enojo	Desajuste entre expectativa y vivencia	Es motivado por arbitrariedades y funcionamientos irregulares en la gestión de la política social que impiden u obstaculizan el acceso y permanencia de la población.
	Carácter vinculante y solidario	Tiene lugar a partir de la puesta en común de las situaciones que generan malestar y enojo, habilita la generación de empatía y el refuerzo del sentir enojo como una emoción legitimada y avalada por pares.
	Valoraciones sobre el merecimiento	Se da como resultado de la valoración referida a quienes reciben el subsidio y a quienes se desempeñan en la administración pública.

Fuente: elaboración propia

El enojo como un desajuste entre expectativa y vivencia, adviene al haber completado todas las acciones necesarias y exigidas en el diseño del programa y sin embargo no recibir el subsidio. Un conjunto de prácticas *online/offline* se despliegan sin alcanzar una respuesta o una solución ante la demora en el pago: llamar a la dependencia estatal, revisar las aplicaciones móviles para corroborar el depósito del dinero una y otra vez, consultar en los grupos de Facebook, entre otras.

El enojo —muchas veces también expresado con el vocablo “bronca” —emerge ante la sensación de injusticia y convive con otros sentires, como la frustración y el cansancio (Nurit Shabel, 2019). En la expresión, «*Lo q ahy q hacer x 10 Lukas*⁶» [sic] (DMG3008), se exhibe un cúmulo (o exceso) de actividades que, de acuerdo con los hilos de conversación, parecieran no asegurar el éxito en el acceso al subsidio en un contexto de aislamiento:

«Estoy re cansada de entrar y no poder cambiar la CBU⁷ !!! (JG10)

⁶ Se refiere a 10 mil pesos argentinos.

⁷ Cuenta Bancaria Uniforme.

YO ME GASTÉ LLAMANDO AL 130, ENTIENDO ESTARÁ SATURADO, PERO ME AGOTARON. SE ME GASTÓ EL DEDO, MARCANDO EL FAMOSO 130» [sic] (MSG1908)

La vida experienciada desde el mundo del no⁸ (Scribano 2010) implica que frente a situaciones que amenazan la propia reproducción se sienta enojo. Schieman (2006) menciona cómo la falta de dinero para garantizar diferentes necesidades genera irritabilidad e insatisfacción. Para hacer frente a ello, en el intento de gestionar y acceder al IFE, la escisión entre la expectativa —poder acceder al subsidio— y la vivencia —dificultades y obstáculos en el proceso de gestión—movilizan el enojo.

El compartir y exponer públicamente la propia experiencia en el cobro del IFE, experimentada desde el malestar -“te atienden mal”, “no te dan una respuesta”- y la imposibilidad de solución -“tengo depositado el dinero y no me figura en el banco”- habilita reacciones que refuerzan este abanico de sentires. Estas situaciones compartidas y puestas en común en los entornos analizados habilitan la emergencia del cansancio y el enojo, dado que implican acciones directas o indirectas que obstaculizan las posibilidades de reproducción de la vida en condiciones de escasez. De este modo, enojo y condiciones de producción y reproducción de la vida se encuentran en íntima vinculación:

Respuesta: «Yo tambien, me salta un pago actual en macro[banco] desde julio en mi anses⁹... fui al banco y nada no hay nada y me mandaron a hablar con la gente de Anses.. hasta ahora nose de q es ese pago actual..y no cobre el 2do ife ya q me dijeron q esperara q no hiciera tramite q me pagarian igual q la primera vez .. y sigo esperando 😞» [sic] (ATM10)

Respuesta: «Me pasa igual recién llamé anses y me dicen que tengo qué hablar con el banco que ellos me van a dar la posibilidad de cambiar el cbu ya me cansaron son unos 🤡 que juegan con la gente» (DM10)

Respuesta: «y cuando hablas o vas al banco te dicen habla a anses 🤔👉👉» (ML10).

Respuesta: «Me está pasando lo mismo no cobre ni julio ni nada me depositaron en un cbu inactivo y no pude cobrar ahora entró anses y me sigue saltando la fecha de cobró de julio no me da la opción de cambio de cbu no me llegó ningún mensaje ni mail es una estafa todo eso esa plata se la queda el anses otra vez nadie te soluciona nada» [sic](RR10).

«"LA VERDAD YA PERDI LAS ESPERANSAS DE COBRAR EL 2do IFE llame al 130 te atienden mal aparte de que no se escucha bien lo que dicen y me cansé desde junio que

⁸ Expresión utilizada para aludir a las múltiples negaciones que se hacen cuerpo como el no acceso a la vivienda, a la alimentación, al empleo, a la salud.

⁹ Administración Nacional de la Seguridad Social

tengo depositado el dinero y en el banco no figura ." Ver adjunta foto 1 y 2 » [sic] (1008FM).
«125 (me gusta 94) (me entristece 16) (me enoja 10) (me sorprende 3) (me encanta 1) (me divierte1)».

Respuesta: sii se pasan la pelota el uno al otro 🧑 Bronca impotencia ganas d 🤔 » [sic] (LS10).

«Yo cobre con la misma tarjeta de becas progresar,no ey tenido ningun problema con los 2 ifes y tmb ya se me actualizo la fecha de cobro.Pero hay mucha gente que no cobro ni el Ife 2 ,estos sinverguenzas de anses juegan con la.necesidad y preocupacion del pueblo,son de lo peor!!» [sic] (CC1908)

Sentir enojo y compartirlo, despertando otros sentires y juicios que lo refuerzan, contribuye a su reconocimiento como emoción válida en un contexto y legitimada por los pares. Es decir que, en la interpretación de la situación, otros comparten la evaluación del hecho experimentado como injusto y se legitima al reconocer a otros como pares en el sentimiento de malestar. Esto se visualiza por medio de comentarios o publicaciones repetidas, en las reacciones que la plataforma Facebook habilita, la cantidad de *likes* y la expresión de estados emocionales como “me enoja”. Adicionalmente, situaciones que no encuentran solución e implican un estado de incertidumbre —nadie te soluciona nada”, “cuando te atienden no te dan una respuesta” —generan impotencia, expresiones de enojo (emoji), de desaprobación (emoji) e incluso “ganas de llorar” (emoji). El enojo se orienta hacia la obtención de reconocimiento buscando que las valoraciones de las personas se compartan frente a aquello que motoriza el enojo (Silva 2021).

Tal como previamente hemos advertido, la “bronca” y el enojo se identifican y expresan en un contexto pandémico en tanto “medio” que posibilita comprender en dónde y desde dónde se viven este conjunto de prácticas, formando parte de ecologías emocionales (Scribano 2020). Se refuerzan y legitiman colectivamente como: a) emociones resultado de situaciones que guardan similitudes: “estamos en la misma”, “a mí también me pasa lo mismo”; b) producto del hilo de interacciones que sustentan y fortalecen el sentir, como comentarios y reacciones —me gusta, me enoja, me entristece—que suscita una publicación.

«Hola gente miren a mí me paso esto anses me dio la opción de modificar el cbu i ingrese el cbu nuevo hace 2 semanas ingrese el cbu nuevo que me dio el banco provincia pero hoy ingrese y me sigue saltando el cbu inactivo y yo necesito La Plata vivo solo hago changas cerca a los vecinos pero siempre no hay changas y me cuesta las paso mal es feo prohibirse de un kilo de pan cuesta y todavía no cobre ni el 2do ife» [sic] (adjunta dos capturas de pantalla) (EG1908) (Me gusta 20) (Me enoja 1) (Me encanta 1)

Respuesta: «A mi me paso lo mismo. No c que hacer»[sic] (JLG19)

«Yo fui tres veces al banco provincia y no me quisieron pagar ahora voy a ir otra ves yo no tengo trabajo no es mucho, pero tengo que pagar los impuestos. el gas.el agua ensima que

me la rebuscó por trabajar la luz me vino \$4500 la verdad se aprovechan de la necesidad de la gente. Una porquería» [sic] (MV19)

«Llamas no te atienden, consultas online y la página saturada, te cambian las fechas no te avisan, el msj nunca llega, y entiendo que es algo que viene de arriba pero un ife de 10mil cada dos meses, de emergencia no tiene nada hay gente que ni el primero cobro. Cuando te obligaron a quedarte 100 días encerrados en casa, una vergüenza!. 🤔» (2508LL)

En este contexto de análisis, el enojo se presenta como sentir vinculante y solidario. Vinculante porque trama y unifica experiencias similares en relación con el cobro del subsidio. Es decir, liga las experiencias de un número masivo de receptores del IFE que muestran un patrón: el desajuste entre expectativa y vivencia. Solidario porque despierta adherencias, es una emoción que se expone, se refuerza y es legitimada por otros frente a una “causa común”. El enojo despierta empatía cuando se considera un sentir apropiado y cuando el grupo de pares comparte la valoración sobre la situación como merecedora de enojo (Silva 2021). En otras palabras, genera resonancia empática (Vermot 2014) dado que se instancian juicios evaluativos que coinciden acerca de los factores que posibilitaron la situación concebida como injusta.

Otras situaciones y narraciones que suscitan el enojo de los receptores tienen que ver con la aparición de otros actores que participan, influyen y hacen parte de la política social. Si anteriormente sosteníamos que una de las dimensiones del enojo es el ser solidario y operar de manera vinculante, también genera enfrentamientos y escisiones. El enojo entre pares involucra desde el juicio moralizante sobre el destino dado a los fondos, hasta la clasificación y división entre quienes merecen y no merecen el subsidio, la construcción de un “ellos” y un “nosotros”.

La política social que estamos analizando fue de un alcance masivo (De Sena 2011) pero no universal, a la vez que implicó discontinuidades en su desembolso mensual y en la población receptora -quienes recibieron el primer desembolso IFE no necesariamente recibieron el 3ero-. Esta segmentación irregular en los pagos y en la población es objeto de enfrentamiento por parte de quienes “disputan” por el acceso a los subsidios transferidos que siempre son percibidos como fugaces y escasos (De Sena y Dettano 2020).

El enojo muestra también un perfil moralizante y aleccionador. Si en algunas circunstancias sentir enojo es reforzado de manera colectiva, aquí se presenta como objeto de controversia: quienes participan de la interacción no coinciden en la valoración de la situación. La percepción de la injusticia o inequidad en la transferencia de los ingresos “a ellos sí y a mí no” constituye uno de los incitadores del enojo en términos de Schieman (2006) para quién percibir inequidad, desigualdades u obtener menos de lo que uno siente que merece, contribuye a la provocación del enojo; conduce a experimentar un estado de injusticia que también fomenta estados de frustración e ira. El enojo, entonces, será evaluado como injusto o no y, por lo tanto, qué puede o no despertar enojo, obedece también a una

particular distribución de las relaciones de poder. Estas estructuran en qué contextos este sentir es considerado apropiado y frente a qué objeto (Silva, 2021).

«por que el estado no estudia los casos hay familias que los cobran hasta 6 y otras que realmente la necesitan y no se la dan por que la gente que trabaja en anses son unos ineptos no saben no hacen y no les importa pero vallan los. Conocidos y veran como lo cobran la corrupción en este país desde el primero hasta el último eslabón son corruptos» (ER11).

«Que bronca da leer que yo no cobro nada y los que cobran se compran celulares» [sic] (MM11).

«Hola grupo quiero consultar una duda que tengo mi patrona me quiere blanquear¹⁰ cuidó una abuelita yo cobro asignación por mi hija la pregunta es pierdo el IFE si me blanquea me afecta en los beneficios que tengo las leo gracias» (Me gusta 63) (Me divierte 19) (Me encanta 2) (Me importa 2) (Me sorprende 1) (ABJK16).

«Trabaje y acepte el blanqueo y deje los 10.000 para gente que realmente lo necesita que realmente no tiene nada no aga gula de lo que le da el estado con los impuesto que pagamos todos me da mucha bronca eso y asi estamos no me blanque porque pierdo el plan pierdo los 10.000 la verdad su consulta totalmente egoista la verdad» (11 me gusta) [sic] (MO16).

«eso me parece muy malo de parte del gobierno. El ife es para personas q no tienen nada como yo no tienen porque darle a gente q cobra un sueldo 🙄🙄🙄» [sic] (SMB16)

En los mundos emocionales configurados en el intento de gestionar y acceder al IFE, si el enojo se refuerza en el compartir las experiencias, también se acrecienta al calor de discusiones y conflictos que se van generando entre los miembros del grupo. Si como veíamos algunos conflictos y enojos se organizan ante la evaluación de las conductas ajenas o del merecimiento ajeno, otro tipo de conflictos y desencadenantes también emergen. Luego de señalar una y otra vez la fuerte necesidad de la prestación monetaria, aparece un posible actor al cual se debería dirigir el enojo: “los gobiernos”, “los políticos”, “los de arriba”. Estos actores, no solo tienen una obligación, porque “son empleados públicos” y “se roban el dinero”, sino también son quienes han ordenado y reglamentado las condiciones de aislamiento ante la pandemia.

Las jerarquías establecidas socialmente, habilitan distribuciones emocionales específicas. Mientras los receptores reiteran la urgencia y la necesidad de la prestación monetaria en un contexto de aislamiento, se enfatizan las diferencias de estatus con estos otros agentes a los que se reclama, o hacia quienes se sugiere que debería orientarse el conflicto. Si sostenemos que la frustración, el resentimiento, la culpa, el enojo, se vivencian a partir de la participación en procesos con resultados no deseados, también sostenemos que, en muchos casos, esto se atribuye a otros cuya posición y estatus está por encima del propio. En un estudio realizado durante 2001 en Argentina, la crisis social, económica y política implicó diversas prácticas —como la migración— que movilizaron situaciones de enojo

¹⁰ Alude a la posibilidad de registrar el empleo en la seguridad social.

(Vermont 2014). Estas emociones se inician con la frustración por la incapacidad de acción frente a la percepción de su caída como clase social, frente a la pérdida de trabajo, de ingresos, así como de los ahorros que trajo aparejada la crisis de 2001. Frustración, tristeza y enojo aparecen para Vermont (2014), no solo ante la transformación de la situación objetiva de los sujetos —pérdida de estatus social— sino también al percibir el comportamiento de los políticos como repetitivo, circular e indigno.

«NO PELEEN!!! HAY QUE TOMAR CONCIENCIA DE QUE SI ESTAMOS EN ESTAS CONDICIONES ES POR "LOS "GOBIERNOS DE TURNO NO CREAN TRABAJOS DIGNOS Y EN BLANCO, HAY QUE DESPERTAR Y EMPEZAR A EXIGIR A LOS POLITICOS, PARA ESO ESTAN, SON EMPLEADOS PUBLICOS QUE COBRAN POR HACER NADA» [sic] (VV2808)

«Xq se enojan cuando preguntan X el ife.?? Ustedes saben cuánto ganan los políticos? ? Nosotros los pobres y trabajadores ganamos miserias. Mientras que un político se llena los bolsillos de dinero» [sic] (YG28)

«Ufff opino lo mismo. Lpm!!! Tantas vueltas dan!!! Aparte no es sólo lo que cobran, sino tmb lo que se roban!!!» [sic] (AA28)

Previamente, se ha advertido que el enojo se inscribe en determinadas relaciones de poder y, que en tanto emoción política, puede reforzar o erosionar su distribución diferencial. Adicionalmente, si el enojo es el resultado de circunstancias en las que un individuo pierde poder y estatus, emerge “otro actor” que es responsabilizado por esa pérdida y que puede resarcir la situación que ha motivado ese sentir: “si estamos en estas condiciones es por los “gobiernos de turno”, “hay que despertar y empezar a exigir a los políticos”, “miremos al de arriba que se la roba toda”.

Conclusiones

El contexto pandémico implicó, entre otros riesgos, la amenaza a la vida y las posibilidades de subsistencia, con particular énfasis en los contextos de pobreza y desempleo. Ello supuso la escenificación de una trama de sentires que -junto a la incertidumbre, la espera y el cansancio- se mostró extendido y generalizado: el enojo.

Diferentes objetos despiertan o suscitan el enojo, cada contexto señala diferentes modos de expresión y canalización que lo legitiman y le otorgan validez. Es generado por las acciones de otros, cuando estas son consideradas como incorrectas; cuando se percibe un suceso o hecho como injusto o cuando atentan contra la identidad o el propio estatus. Cobra lugar ante la amenaza percibida, ante la distancia entre expectativas y resultados. El enojo advierte acerca de las posiciones ocupadas en la estructura social, las cuales permiten o imposibilitan la capacidad de acción para modificar el estado de cosas.

Revisar los recorridos y desarrollos científicos sobre el enojo nos permitió advertir los contextos, prácticas y expectativas mutuas que originan y modelan esta emoción. Estudiar el enojo en relación con las intervenciones estatales añade un plus; da cuenta de las posiciones y tramas que se organizan en los intentos por acceder a diferentes subsidios. Qué o quiénes son los que despiertan el enojo, dónde y cómo se canaliza, qué elementos lo refuerzan o disminuyen en entornos virtuales como los grupos de Facebook. En los estudios sobre esta emoción, aparece como capaz de modificar el orden existente, las posiciones e inequidades que la movilizan.

El enojo que despierta la gestión e intentos de acceso al IFE en pandemia nos organiza el interrogante en torno a qué suscita este sentir, que, si bien no es homogéneo, advierte acerca sentimientos de injusticia e inequidad, de evaluaciones sobre el merecimiento de las prestaciones y la disputa por el acceso, así como sobre aquellos actores que aparecen como responsables del estado de situación. Ahora bien, el recorrido por los diferentes elementos que motivan y acrecientan esta emoción, nos deja algunos interrogantes sobre su alcance y potencialidad: el enojo que resuena en estos grupos ¿subvierte algún orden o situación? ¿Es la “resonancia empática” y la legitimación sentida con otros el límite?

Contribución de las personas autoras

Las personas autoras participaron por igual en todas las fases de la investigación como en la redacción de este artículo.

Apoyo Financiero

Este artículo se ha realizado en el marco de proyectos colectivos financiados por las siguientes instituciones:

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, Argentina.

Universidad Nacional de Villa María, Argentina.

Universidad Nacional de La Matanza, Argentina.

Referencias

Administración Nacional de la Seguridad Social. 2020. Boletín IFE I-2020: Caracterización de la población beneficiaria. Dirección General de Planeamiento – julio 2020. <http://observatorio.anses.gob.ar/archivos/documentos/Boletin%20IFE%20I-2020.pdf>

Ardèvol, Elisenda, Bertrán, Marta, Callén, Berta y Pérez, Carmen María. 2003. «Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea». *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, (3), 72-92.

Betzelt, Sigrid y Bode, Ingo. 2022. «Emotional regimes in the political economy of the ‘welfare service state’. The case of continuing education and active inclusion in

- Germany». *Working Paper*, No. 178/2022. Berlín: Institute for International Political Economy Berlin.
- Cena, Rebeca. 2022. «Políticas sociales, confianza y desconfianza: exploraciones desde las sensibilidades en contextos de desigualdad». En *Sensibilidades, subjetividades y pobreza en América Latina*, compilado por De Sena, A. y Herrera, J., 67-88, CLACSO: Buenos Aires.
- Cena, Rebeca, 2024. «Bienestar móvil. Las intervenciones estatales en el capitalismo de plataforma: políticas sociales y aplicaciones móviles» En *Políticas Sociales y Emociones en la era digital*, compilado por De Sena, A., 23-44, Estudios Sociológicos Editora: Buenos Aires.
- Cena, Rebeca y Dettano, Andrea. 2022. «About Waiting: A Reading from Social Policies and Emotions in the Context of a Pandemic». *Social Policy & Society*, Vol.22- Issue 3. pp. 531 – 544. DOI: <https://doi.org/10.1017/S1474746422000331>
- CNCPS. 2021. Medidas de Emergencia Frente a la Pandemia Resumen Ejecutivo. Disponible en:
https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/09/politicas_de_emergencia_resumen_ejecutivo.pdf
- Criado, Juan Ignacio. 2022. «Tecnologías y políticas sociales en América Latina». *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 2(15), 153-157. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n15.2022.252
- De Sena, Angélica. 2011. «Promoción de microemprendimientos y políticas sociales: ¿Universalidad, focalización o masividad?, Una discusión no acabada». *Pensamento plural*, (8), 37-63.
- De Sena, Angélica y Dettano, A. y Cena, R. 2024. «Social policies and their links with trust distrust». *Poverty, Emotions and State Interventions. Before and After the COVID-19 Pandemic*. 69-84. New York: Nova Science Publishers. <http://dx.doi.org/10.52305/DVLB6774>
- De Sena, Angélica; Dettano, A. 2020. «Atención a la pobreza y consumo: las intervenciones del “no alcanza”». En *Topografías del consumo*, compilado por Dettano, A., 139-178, Estudios Sociológicos Editora: Buenos Aires.
- De Sena, Angélica y Scribano, Adrián. 2020. *Social Policies and Emotions: a look from a global south*. Palgrave Macmillan.
- Dettano, Andrea. 2024. «Difundir información del IFE en el mundo digital: actores y espacios de la política social en Youtube». En *Políticas Sociales y Emociones en la era digital*, compilado por De Sena, A., 129-154, Estudios Sociológicos Editora: Buenos Aires.

- Dettano, Andrea y Cena, Rebeca. 2020. «Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales». *Revista Tsafiqui*. (15), 57-72. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.814>
- Dettano, Andrea y Cena, Rebeca. 2021. «Políticas Sociales en contexto de pandemia: dimensiones de la incertidumbre acerca del Ingreso Familiar de Emergencia en Argentina». *Sphera Publica*, Vol.1, (21), 137-158 <http://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/415/14141477>
- Donzelot, Jacques. 2007. *La Invención de lo social: ensayo sobre el ocaso de las pasiones políticas*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Gómez Cruz, Edgar y Ardèvol, Elisenda. 2013. Ethnography and the field in media(ted) studies: A practice theory approach”. En A. Medrado (Ed.), *Westminster Papers in Communication and Culture*, 9(2), 27-46.
- Greer Scott, Jarman Holly, Falkenbach Michelle, Massard da Fonseca Elize, Raj Minakshi, and King Elizabeth. 2021. «Social policy as an integral component of pandemic response: Learning from COVID-19 in Brazil, Germany, India and the United States», *Global Public Health*, 16:8-9, 1209-1222. <https://doi.org/10.1080/17441692.2021.1916831>
- Hansberg, Olga. 1996. «De las emociones morales». *Revista de Filosofía*, Vol IX, N°16, 151-170.
- Heller, Agnes. 1980. *Teoría de los sentimientos*. Editorial Fontamara: México.
- Holmes, Mary. 2004. «Introduction: The Importance of Being Angry: Anger in Political Life». *European Journal of Social Theory*, 7(2), 123–132. <https://doi.org/10.1177/1368431004041747>
- Jupp, Eleanor. 2022. «Emotions, affect and social policy: austerity and Children’s Centers in the UK». *CRITICAL POLICY STUDIES*, VOL. 16, NO. 1, 19–35. <https://doi.org/10.1080/19460171.2021.1883451>
- López Carrascal, Luisa Fernanda. 2016. «Las emociones como formas de implicación en el mundo. El caso de la ira». *Estudios de Filosofía*, 53. 81-101.
- Meneses Rocha, María Elena. E. 2018. «Grandes datos, grandes desafíos para las ciencias sociales». *Revista mexicana de sociología*, 80(2), 415-444.
- Nurit Shabel, Paula. 2019. «“Porque nos daba bronca”. Las emociones en la producción de la acción política de niños/as en una casa tomada». *Revista de Antropología Social* 28(1), 117-135.
- Papacharissi, Zizi. 2009. “The virtual geographies of social networks: a comparative analysis of Facebook, LinkedIn and AsmallWorld”. *New Media & Society* 11.1-2:199-220.

- Schieman, Scott. 2006. «Anger». In *Handbook of the Sociology of Emotions*, compilado por E. Stets y Jonathan H. Turner, 493-515. Springer Science+Business Media, LLC.
- Scribano, Adrián. 2001. «Investigación Cualitativa y Textualidad. La interpretación como práctica sociológica». *Cinta de Moebio*, (11).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10101104>
- Scribano, Adrián. 2010. «Primero hay que saber sufrir...!!! Hacia una sociología de la 'espera' como mecanismo de soportabilidad social». En *Sensibilidades en juego: miradas múltiples desde los estudios sociales de los cuerpos y las emociones*, compilado por Scribano, A. y Lisdero, P., 169-192. CEA-CONICET: Córdoba.
- Scribano, Adrián. 2017. «Miradas cotidianas. El uso de Whatsapp como experiencia de investigación social». *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social* – *ReLMIS*, 7(13), 8-22.
<http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/207>
- Scribano, Adrián. 2020. «La vida como Tangram: Hacia multiplicidades de ecologías emocionales». *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (RELACES)*, 12(33), 4-7.
- Serrano-Puche, Javier. 2016. «Internet y emociones: nuevas tendencias en un campo de investigación emergente». *Comunicar*, vol. XXIV, núm. 46, pp. 19-26.
<https://doi.org/10.3916/C46-2016-02>
- Silva, Laura. 2021. «The Efficacy of Anger: Recognition and Retribution». En *The Politics of Emotional Shockwaves*, editado por Falcato, A., 27-55, Palgrave Macmillan, Cham: Switzerland.
- Sordini, María Victoria. 2017. «El uso de internet en relación a programas sociales». *Sapiens Research*, 7(2), 51-64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6535272>
- Tonkens, Evelyn, Grootegoed, Ellen, y Duyvendak, Jan Willem. 2013. «Introduction: Welfare state reform, recognition and emotional labour». *Social Policy and Society*, 12(3), 407-413.
- Van Dijck, José. 2016. *La cultura de la conectividad: una historia crítica de las redes sociales*. Siglo XXI Editores: Buenos Aires.
- Velasco Domínguez, María de Lourdes. 2016. «Emociones, Orden de Género y Agencia. Vergüenza e ira entre mujeres indígenas originarias de los Altos de Chiapas». En *Emociones, afectos y sociología: diálogos desde la investigación social y la interdisciplina*, coordinado por Ariza, M., 329-372. UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales: México.

- Vergara, Gagliela. 2009. «Conflicto y emociones. Un retrato de la vergüenza en Simmel, Elías y Giddens como excusa para interpretar prácticas en contextos de expulsión». En *Cuerpo(s), Subjetividad(es) y Conflicto(s) : hacia una sociología de los cuerpos y las emociones desde Latinoamérica*, compilado por: Figari, C. y Scribano, A., 35-52. Ciccus-Clasco: Buenos Aires.
- Vermot, Cecile. 2014. «Los sentimientos de pertenencia a la nación de los inmigrantes argentinos en Miami y Barcelona». *Boletín Onteaiken*, N°17, 30-45. <http://onteaiken.com.ar/ver/boletin17/art-vermot.pdf>
- Weinmann, Camila y Dettano, Andrea. 2020. «La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio». En *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*, compilado por Dettano, A., 147-170. Estudios Sociológicos Editora: Buenos Aires.