

Usuaris, entitats i professionals: renovar-se o morir

Xavier Pelegrí Viaña





◀ Foto: Juan Carlos Lacalle

Després de trenta anys que se'ns anunciés que l'estat del benestar era insostenible per a l'economia i que s'havia de desmuntar, ha resultat que el que és insostenible és aquest model econòmic que propugna el capitalisme salvatge. Encara podem donar gràcies d'aquesta incipient, pobra, trista i dissortada xarxa de protecció social que hem aconseguit fins ara; si no, la desfeta seria pitjor. Ara vivim una nova ofensiva que, a base de retallades socials, persegueix el mateix propòsit que fa trenta anys: diluir l'estat del benestar. Aquest text vol evidenciar què està representant aquesta involució (si voleu en podem dir *crisi*, però recordem que el mot grec també vol dir *punt d'inflexió* cap al canvi),

Els que més pateixen aquesta situació són els usuaris dels serveis socials, no només els que ja n'eren usuaris abans de la crisi sinó tots els que s'hi han anat sumant en els darrers cinc anys com a conseqüència del seu sobtat i vertiginós empobriment.

fixant-nos especialment en la intervenció social que fan els i les professionals del treball i l'educació social.

Començo subscriuint totalment les paraules del professor Ramon Morell en aquest

Sabem que, com més desigual és una societat, menys cohesionada serà i tindrà més probabilitats de generar confrontació entre els seus membres.

mateix número, en què argumenta que les necessitats socials tenen un creixement que no s'atura ni en els moments de creixement econòmic. Així ho hem vist en la darrera dècada amb fenòmens com la immigració, la dependència de les persones grans, els canvis en l'estructura familiar, etc. Quan augmenten les necessitats de la població més vulnerable, fruit de la crisi financera i de l'esclat de la bombolla immobiliària, s'aprofita per posar en el primer lloc de les prioritats un problema endèmic, consentit i estimulat fins aleshores: el dèficit públic. És l'excusa perfecta per no invertir més en protecció social. S'imposen com a únic camí possible les retallades en serveis públics i la pujada d'impostos –les dues coses discriminant el 99% de la població–. Aquest és, molt resumit –i potser simplificant massa, l'estat de la qüestió que ens ha portat a la penúria del moment actual.

Quines conseqüències s'estan esdevenint d'aquesta situació –i marquen tendència de futur– per als serveis socials? Organitzaré la reflexió entorn dels tres grans destinataris d'aquesta contrapolítica social: els usuaris dels serveis socials, les entitats del tercer sector, i els i les professionals de l'acció social.

1. Com malviure més persones, amb menys

No hi ha cap mena de dubte que els que més pateixen aquesta situació són els usuaris dels serveis socials, no només els que ja n'eren usuaris abans de la crisi sinó tots els que s'hi han anat sumant en els darrers cinc anys com a conseqüència del seu sobtat i vertiginós empobriment. Fins i tot –i sense fer concessions a la demagògia– s'hi pot incloure la majoria de la població que conformen les classes populars i mitjanes, que, encara que no hagin arribat a situacions extremes, han vist reduïts molts dels elements d'inclusió social: el treball, els ingressos, l'habitatge, la salut –física o psíquica–, els drets socials, etc.

No cal recordar –intueixo que estem gairebé tots en contacte amb la intervenció directa– les casuístiques que s'estan produint i que fan augmentar la indignació de les persones honestes: desnonaments, llars sense cap membre en actiu, llars que han esgotat totes les prestacions, aquells que s'han hagut de reagrupar a casa dels pares, els infants que no tindran material escolar o menjador a l'escola, la gent gran dependent a qui no arriba la prestació, etc. La llista podria ser interminable. Les causes d'aquestes problemàtiques provenen, unes, de la mateixa recessió econòmica i, en no generar creixement, restringeixen els ingressos pel treball; i les altres, del dèficit públic, ja que, per saldar-lo, es retallen els serveis i s'apliquen aportacions extraordi-

nàries als particulars que fan augmentar els seus nivells de despesa.

Algunes de les repercussions que té aquesta situació per als usuaris i la població en general són les següents:

■ AUGMENT DE LA DESIGUALTAT SOCIAL

La nostra societat, malgrat promulgar constitucionalment la igualtat formal dels seus membres, en el pla real sembla haver acceptat un cert grau de desigualtat si aquesta es genera per raons de capacitat, de mèrit o de responsabilitat. Però l'abisme entre rics i pobres cada vegada és més gran. Sabem que, com més desigual és una societat, menys cohesionada serà i tindrà més probabilitats de generar confrontació

entre els seus membres. Com que la crisi i la desfeta que aquesta provoca no afecten idènticament totes les capes socials, és lògic deduir que, de la recessió, en sortiran més afectats els que menys seguretats i recursos tinguin, mentre que els que l'han causada no en sortiran sinó reforçats. Fets com regatejar el subsidi de 400 euros dels aturats i permetre sous milionaris als directius d'entitats financeres que han rebut ajudes públiques fan que la fractura social es faci més gran, amb el consegüent risc que això comporta. La fractura social també és horitzontal, perquè, entre els que es troben en situació de precarietat, també sorgeix més competència pels recursos escassos, i la població autòctona veu l'immigrant com una amenaça, i augmenta la xenofòbia.





▲ Foto: Gerson Díaz Bolaños

■ AFEBLIMENT D'ESTRUCTURES SOCIALS BÀSIQUES

A les persones més febles, amb qui s'acarnissa la crisi, l'afectació els portarà llargues i pregones ferides morals per la gravetat a la qual s'està arribant i pel llarg període que, malauradament, l'hauran de patir. Les seqüeles poden afectar diversos àmbits –el personal (trastorns mentals), el familiar, el veïnal, etc.–, i com a resultat suposen una pèrdua dels referents que necessitem per estructurar les nostres vides. Les relacions familiars i socials es deterioren de forma proporcional a la pèrdua de les seguretats bàsiques. Darrerament, hem vist assalts a supermercats, ocupacions d'habitatges i, fins i tot, suïcidis que són sense cap dubte una seqüela de la crisi. També és cert que es pot redreçar

aquesta tendència incentivant les capacitats personals i col·lectives de resiliència, d'ajuda mútua i solidaritat, de conscienciació i creativitat, d'austeritat i sostenibilitat, etc. A nivell de la societat, es posen en joc els valors i les actituds, el comportament social, tant en negatiu –egocentrismes de supervivència– com en positiu –mobilització social, xarxes ciutadanes, denúncia al carrer. Les crisis, com deia, poden ser positives perquè obliguen a reaccionar, però el preu per a algunes persones potser serà excessiu.

■ PÈRDUA O RETROCÉS DELS DRETS SOCIALS

Una de les conseqüències que em sembla més greu és que, amb l'excusa de la crisi, es retallin drets socials que s'han aconseguit



amb tants anys de lluita. Un exemple paradigmàtic és la *renda mínima d'inserció* (popularment, PIRMI). Tot i les ganes, m'abstindré de fer-ne una anàlisi global perquè seria massa llarg, però vull portar a col·lació que amb la Llei 5/2012¹, la RMI ha deixat de ser un dret subjectiu com s'establia a l'anterior Llei 10/1997. Igual ha passat amb altres prestacions econòmiques garantides per a tothom que en tingués necessitat. Per tant, no és només que se suspengui temporalment l'ajuda econòmica, el més greu és que deslegalitzen un dret que potser no es recuperarà més. La conseqüència és tornar a l'assistencialisme que volia superar l'estat del benestar. En altres casos, s'han endurit els requisits fins a extrems que només poden tenir-ne dret els casos més greus, amb la qual cosa, a més de restringir el dret d'una majoria d'usuaris, s'aconsegueix desvirtuar les finalitats que es perseguien. Per exemple, deixant de pagar la quota de la Seguretat Social de l'ajut per a *cuidadors familiars de persones amb dependència*.

2. L'estratègia de l'escanyapobres

Qualsevol anàlisi sobre els serveis socials demostra que les entitats del tercer sector presten una porció molt important dels serveis i prestacions. El tercer sector social

de Catalunya ocupa més de 100.000 professionals, i destina el 80% dels pressupostos a costos laborals. La majoria d'aquestes entitats sense ànim de lucre depenen del finançament que reben de les administracions públiques mitjançant contractes, convenis i subvencions per mantenir els serveis que presten. En època de crisi prolongada

A nivell de la societat, es posen en joc els valors i les actituds, el comportament social, tant en negatiu com en positiu.

com la que estem patint, aquesta dependència dels fons públics fa entrar les entitats en una cadena de transferència del dèficit de la qual sempre surt perdent la baula més feble. Dit més clar, les administracions públiques, ja deficitàries per si mateixes, no troben millor manera de disposar d'uns quants milions i guanyar temps que escanyar les entitats socials, que els fan la feina. Això s'ha manifestat en els darrers mesos mitjançant tres tècniques descarades:

¹ Llei de mesures fiscals i financeres (DOGC, 6094, de 23 de març).

- **Primera**, acumulant un ingent deute amb el tercer sector que al novembre passat, a l'Associació Empresarial de la Iniciativa Social de Catalunya, els representava

rències per a polítiques actives d'ocupació a Catalunya, que afectarà els centres especials de treball (CET) i les entitats d'inserció laboral. Alhora, encara no s'ha aconseguit el traspàs a Catalunya dels recursos provinents de la casella del 0,7% de l'IRPF, malgrat la sentència del Tribunal Suprem que obliga l'Estat a dur-lo a terme².

Amb aquest panorama a l'esquena, quina repercussió és previsible per a les entitats socials en un futur pròxim? Aventurem un itinerari correlacionat identificant diferents exponents:

■ PÈRDUA DE QUALITAT I TANCAMENT DE SERVEIS

Les retallades de fons públics han comportat un augment de la solidaritat ciutadana, i les entitats també han reaccionat demanant préstecs personals, utilitzant les partides d'inversió o venent-se patrimoni. Però això té un límit. Les entitats hauran de començar a reduir despeses en aspectes materials o en dedicació del personal, que comportarà irremissiblement una pèrdua de qualitat de l'atenció que oferien fins ara i que es traslladarà a la qualitat de vida dels usuaris: pujarà la ràtio d'usuaris per professional; hi haurà activitats que no es podran fer, material

Les administracions públiques (...) no troben millor manera de disposar d'uns quants milions i guanyar temps que escanyar les entitats socials, que els fan la feina.

més de 54.000.000 d'euros, i entre totes les entitats de la Taula del Tercer Sector, el conjunt de les administracions públiques els devien prop de 900 milions.

- **Segona**, l'impagament, aquest mes de juliol, per part del Departament de Benestar Social i Família, dels imports previstos per al funcionament de centenars de centres i serveis. A causa d'això, una part important dels treballadors del sector s'han quedat sense cobrar la nòmina.
- **Tercera**, per reblar el clau, la retallada prevista de 256 milions d'euros (un 56%) per part de l'Estat en les transfe-

2 Dades recollides d'info@social.cat [31 d'agost de 2012].



▼ Foto: Sergi Bernal

que no es podrà renovar, productes que potser s'hauran de racionar, etc. En últim terme, si seguim en caiguda lliure, les entitats més febles, amb menys capitalització, segurament les més petites i incipients, es veuran abocades a tancar serveis. Si això arriba a passar, encara suposaria un perjudici més gran per als milers de persones vulnerables o excloses usuàries d'aquestes entitats. En el cas dels CET i les entitats d'inserció laboral, per exemple, perillaria el model d'inserció laboral propi de Catalunya, perquè no només impactaria sobre els treballadors actuals,

sinó sobre el dret de treballar de les persones amb discapacitat o trastorn mental, cosa que s'afegiria a les actuals limitacions per a accedir al mercat de treball.

■ DESLEGITIMACIÓ I FALLIDA D'ENTITATS

Si segueixen les retallades del finançament públic i la dificultat d'aconseguir crèdit a un interès assumible –perquè els costos ja no els sufraga l'administració deutora–, s'iniciarà una cadena de descrèdit que deslegitimà el model de prestació de serveis existent. L'escanyament econòmic de les entitats provocaria retards en els pagaments

▼ Foto: Antonio Benítez



a proveïdors i creditors, tensions greus de tresoreria que podrien portar a situacions d'insolvència, a haver de fer “expedients de regulació d'ocupació” i, finalment, al tancament de les entitats que no poguessin resistir la pressió. El que està en risc és el fet que la col·laboració públic-privat es pugui seguir fonamentant sobre els actuals estàndards de confiança. En situacions desesperades augmenta la competència entre les mateixes entitats del tercer sector per

aconseguir concerts amb les administracions, fent baixes temeràries i pagant-ho amb la disminució de la qualitat del servei. O davant la impossibilitat de tornar els crèdits³, a més de la consegüent pèrdua de prestigi difícilment recuperable, l'entitat es veuria immersa en processos judicials que encara li dificultarien més poder-se'n sortir, i acabaria havent d'anar a un concurs de creditors que tacaria la seva reputació en l'entorn corporatiu.

3 Es calcula que el deute que suporten actualment les entitats socials els suposa un cost financer estimatiu de 100 milions d'euros, l'1,83% del seu pressupost total.



▼ Foto: Xavier Saragossa



■ SEGMENTACIÓ DE LA PROTECCIÓ I RETORN A LA BENEFICÈNCIA

El final previsible per al tercer sector d'aquesta davallada catastròfica –si res no l'atura– podria ben bé ser la desaparició de l'actual model públic de serveis socials. El govern ha donat prioritat a resoldre el dèficit arraconant la feble política social existent, i està deixant sola la iniciativa social, que naufraga en un mar encrespant de necessitats. Per això, l'afebliment de la intensitat protectora facilita una major irrupció del sector privat per guanyar mercat en les classes mitja-

nes que poden fer un esforç addicional per accedir als serveis. La ruptura de la confiança ciutadana en el sistema públic condueix a crear i consolidar les dobles xarxes: qui pugui pagar-ho –sigui la salut, l'escolaritat o bé els serveis socials– tendirà a optar per la via mercantil, reivindicant posteriors reduccions fiscals per l'estalvi de despesa pública, mentre que qui no pugui pagar-ho quedarà relegat a una atenció assistencial de segon ordre, com ha estat sempre la beneficència. El tercer sector ha vingut fent de ventafocs del sector públic, li ha donat un suport

inestimable que ara no es fidelitza atenent el servei públic que presta, mentre que,

El govern ha donat prioritat a resoldre el dèficit arraconant la feble política social existent, i està deixant sola la iniciativa social, que naufraga en un mar encrespat de necessitats.

amb la seva desfeta, es donen arguments per fomentar la privatització encoberta dels serveis més rendibles.

3. Com fer més, amb molt menys

Els tercers a patir les conseqüències d'aquesta crisi fiscal i econòmica són els professionals i empleats dels serveis socials que formen els equips de treball, presten els serveis o atenen els usuaris

en els centres⁴. Aquí voldria posar èmfasi en el fet que les persones a qui es confia l'atenció de la població malmesa per la crisi són, elles mateixes, víctimes de les retallades que limiten la seva acció. I això, d'entrada, diu molt de com pensen alguns que s'ha de sortir de l'atzucac.

En els darrers anys hem vist com es prescindia de mestres interins en les escoles, de personal sanitari en els hospitals, de personal tècnic dels serveis socials a l'administració local o a la Generalitat i a les organitzacions concertades o col·laboradores d'aquelles. També hem vist com, als que no els perillava el lloc de treball, els tocava patir la rebaixa del sou, la congelació dels augments pactats segons l'increment de l'IPC anual, i ara la pèrdua d'una paga extra. Tot plegat s'ha vingut justificant per a l'aparent benefici que suposava, primer –es deia–, ser funcionari; després, treballar per l'administració, i, finalment, rebre, d'alguna manera, fons públics.

Algú pot pensar que aquests atacs no comporten conseqüències per als éssers humans que els pateixen? Si hi pensem, trobarem que en surten afectats, almenys, en aquests tres aspectes:

4 Com ens va recordar l'Enrique Sacanell a les 9es Jornades de Serveis Socials Bàsics, els professionals no podem oblidar que és gràcies a molta altra gent que podem dur a terme la nostra tasca amb una certa dignitat.



▼ Foto: Marisol Garrido



■ MÉS PRESSIÓ ASSISTENCIAL AMB PRECARIETAT DE RECURSOS

La primera repercussió, que ja fa un temps que es produeix, s'esdevé d'un augment de les persones que s'han empobrit. Quan aquesta població acudeix més que abans als serveis socials, els professionals que donen la cara es troben que, en lloc de tenir provisions extres per donar-los suport, molt al contrari, se'ls retallen i escatimen els pocs coixins que podrien esmorteir la caiguda. Així ha passat amb la renda mínima d'inserció, que, de ser

un últim recurs per a moltes famílies, ha esdevingut una prestació amb la qual no es pot comptar, perquè, des de fa més d'un any, pràcticament no s'aproven cap de les peticions que presenten els serveis socials bàsics. El mateix es pot dir d'altres prestacions garantides que han desaparegut –per infant a càrrec– o que se n'ha reduït considerablement l'acció protectora, com les prestacions per dependència, que porten un retard considerable i de les quals cada vegada minva més la cobertura.

■ FRUSTRACIÓ INSTITUCIONAL AMB REPERCUSSIONS PERSONALS

Com a conseqüència de la situació que acabo de descriure i tenint en compte

que es tracta d'una escalada a la qual no es veu sortida, és lògic que el o la professional responsable es contagiï d'aquest malestar i covi un profund sentiment d'impotència. Quan es viuen diàriament situacions extremes i no s'hi pot aportar cap tipus de solució real i efectiva, quan la saturació de demandes només

dóna per fer con-
tenció però no cap altra intervenció social transformadora, sovint es passa a un qüestionament de la tasca i de l'organització on es treballa. D'aquesta llarga travessia pel desert, en pot sortir qüestionat tant el nostre rol professional –què estem oferint de profit a la gent– com l'entramat organitzatiu que suporta el sistema. D'altra banda, les retallades també afecten la vida laboral dels professionals i, com que tots vivim circumstàncies tant

personals com familiars diferents i no tenim el mateix grau de resiliència, podríem veure augmentar el síndrome d'esgotament professional, les somatitzacions,

les baixes per depressió, etc. En aquests casos, el clima organitzacional i el suport que es pot donar dins de l'equip acostumen a ser una teràpia força efectiva i econòmica contra les desmoralitzacions diàries.

■ PÈRDUA DE LLOCS DE TREBALL I RETROCÉS DELS DRETS SOCIALS

Finalment, *last but not least*, els profes-

sionals poden arribar a l'extrem de veure amenaçat el seu lloc de treball. Permeteu-me que comenci pels novells: els professionals recents o, fins i tot, els que en aquest moment estan a punt d'acabar el grau universitari i es troben un mercat de treball en recessió. Si no es té experiència, en un mercat saturat de titulars, els caldrà demostrar doblement la seva vàlua, no tancar-se a cap oportunitat; encara més, sortir-ne a buscar en tota activitat per a la qual se sen-

Els professionals que donen la cara es troben que, en lloc de tenir provisions extres per donar-los suport, molt al contrari, se'ls retallen i escatimen els pocs coixins que podrien esmorteir la caiguda.



tin preparats, o capaços de preparar-se, per fer. Els professionals *junior* amb una inserció precària, discontinua o a temps parcial seran el següent graó a veure perillar el seu interinatge si

l'organització pot prescindir-ne i distribuir-ne la càrrega entre la resta de la plantilla. La pèrdua de la feina, fins i tot tenint experiència, sabem que s'agreuja segons l'edat, el sector i la formació addicional. D'aquí que creixi la formació per adquirir competències que afegeixin valor al currículum. És parla de "reinventar-se" però sense deixar de

ser el que s'és, i caldria anomenar-ho "versionar-se". Respecte als professionals fixos dels quals no es pot prescindir, l'alternativa és la retallada dels drets laborals: més feina, menys sou; més hores, menys beneficis; més dificultats per fer formació; etc. Com ja hem comentat al principi, l'anul·lació de drets pot semblar un hoste, però que "ha vingut per quedar-s'hi".

En qualsevol cas, cal tenir clar que aquest oracle d'infortunis que us he aventurat, si amb més o menys exactitud arriben a succeir no serà perquè el

sector dels serveis socials sigui un superdotat en recursos humans i materials. Com diu Vicenç Navarro, mentre que a Espanya només treballa en els serveis de l'estat del benestar –sanitat, educació, serveis socials...– el 10% de la població adulta, a Suècia ho fa el 25%; si aquest percentatge

s'apliqués aquí, hi hauria cinc milions més de treballadors que, a més d'afavorir una major integració de les dones al mercat de treball, eliminaria pràcticament l'actual taxa d'atur⁵. **Q**

**Les retallades
també afecten la
vida laboral dels
professionals
i podríem veure
augmentar
el síndrome
d'esgotament
professional.**

⁵ Navarro, Vicenç. "¿Por qué los salarios son tan bajos?". A *Nuevatribuna.es* (31 d'agost de 2012).