

## USUARIS, ENTITATS I PROFESSIONALS: RENOVAR-SE O MORIR

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, pobre, trista i dissortada xarxa de protecció social que hem aconseguit fins ara, sinó 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*) fixant-nos especialment en la intervenció social que fan els/les professionals del treball i l'educació social.

Començo subscriuint totalment les paraules del professor Ramon Morell en aquest 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'imposa com a únic camí possible les retallades en serveis públics i la pujada d'impostos (ambdues discriminant en contra del 99% de la població). Aquest és, molt resumit (i simplificant potser 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 contra-política social: els usuaris dels serveis socials, les entitats del tercer sector, i els/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 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– es pot incloure a 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 que no els arriba la prestació, etc. La llista

podria ser interminable. Les causes d'aquestes problemàtiques provenen, unes de la pròpia recessió econòmica i que, en no generar creixement, restringeixen els ingressos pel treball, i les altres del dèficit públic que, per saldar-lo, es retallen els serveis i s'apliquen aportacions extraordinàries als particulars que augmenten els seus nivells de despesa.

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

- 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, quan més desigual és una societat, menys cohesionada serà i tindrà més probabilitats de generar confrontació entre els seus membres. Com la crisi i la desfeta que provoca no afecta idènticament a totes les capes socials, és lògic deduir que d'aquesta en sortiran més afectats els que menys seguretats i recursos disposin, mentre que els que l'han causada no en sortiran sinó reforçats. Fets com regatejar el subsidi de 400 € dels aturats i permetre sous milionaris als directius d'entitats financeres que han rebut ajudes públiques porten a que la fractura social es faci més gran, amb el consegüent risc que això comporta. La fractura social és també horitzontal doncs, 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.
- Afebliment d'estructures socials bàsiques. A les persones més febles en qui s'acarnissa la crisi, l'afectació els portarà llargues i pregones ferides morals per la gravetat a la que 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., que 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, ocupar habitatges i, fins i tot, suïcidis que són sense cap dubte 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 algunes persones potser serà excessiu.
- Pèrdua o retrocés dels drets socials. Una de les conseqüències que em semblen més greus 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 treure a col·lació que amb la Llei 5/2012<sup>1</sup>, la RMI ha deixat de ser un dret

---

<sup>1</sup> Llei de mesures fiscals i financeres (DOGC, 6094 de 23 de març)

subjectiu com s'establia en 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 es 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 puguin 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 el 80% dels seus pressupostos els destina a costos laborals. La majoria d'aquestes entitats sense afany de lucre, depenen del finançament que reben de les administracions públiques via contractes, convenis i subvencions per mantenir els serveis que presten. En època de crisi prolongada com la que estem patint, aquesta dependència de fons públics, fa entrar a les entitats en una cadena de transferència del dèficit de la qual sempre en surt perdent la baula més feble. Dit més clar, les administracions públiques, ja deficitàries de per si, no troben millor manera de disposar d'un quants milions i guanyar temps, que escanyar les entitats socials que els hi fan la feina. Això s'ha manifestat en els darrers mesos mitjançant tres tècniques descarades:

- Primera, acumulant un ingent deute amb el tercer sector que al novembre passat, a l'Associació Empresarial de la Iniciativa Social de Catalunya els hi representava més de 54.000.000 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 del qual, una part important dels treballadors del sector s'han quedat sense cobrar la seva nòmina.
- Tercera, per reblar el clau, la retallada prevista de 256 milions d'euros (un 56%) per part de l'Estat en les transferències per a polítiques actives d'ocupació a Catalunya que afectarà als Centres Especials de Treball (CET) i a les entitats d'inserció laboral. Alhora, i malgrat la Sentència del Tribunal Suprem que obliga l'Estat, no s'ha aconseguit encara el traspàs a Catalunya dels recursos provinents de la casella 0,7% de l'IRPF<sup>2</sup>.

Amb aquest panorama a les esquenes, 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

---

<sup>2</sup> Dades recollides de [info@social.cat](mailto:info@social.cat) [31 d'agost de 2012]

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 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 pels milers de persones vulnerables o excloses usuaris 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 al treball de les persones amb discapacitat o trastorn mental, que s'afegiria a les actuals limitacions per a l'accés 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'iniciaria una cadena de descrèdit que deslegitimaria el model de prestació de serveis existent. L'escanyament econòmic de les entitats provocaria retards en els pagaments 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 que la col·laboració públic-privat es pugui seguir fonamentant sobre els actuals estàndards de confiança. En situacions desesperades augmenta la competència entre les pròpies 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 crèdits<sup>3</sup>, a més de la consegüent pèrdua de prestigi difícilment recuperable, l'entitat es veuria immersa en processos judicials que encara li dificultarien més el poder-se'n sortir i acabaria havent d'anar a un concurs de creditors que tacaria la seva reputació en l'entorn corporatiu.
- Segmentació de la protecció i retorn a la beneficència. El final previsible pel tercer sector d'aquesta davallada catastròfica –si res 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 mitjanes que poden fer un esforç addicional per a l'accés 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 els serveis socials) tendirà a optar per la via mercantil tot i reivindicant posteriors reduccions fiscals per l'estalvi de despesa pública, mentre 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

---

<sup>3</sup> 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.

suport inestimable que ara no es fidelitza atenent al servei públic que presta mentre que, 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 en 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 centres<sup>4</sup>. 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. La qual cosa, 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 augmentos pactats segons l'increment de l'IPC anual, i ara la pèrdua d'una paga extra. S'ha vingut justificant per 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 sers humans que els pateixen? Si hi pensem, trobarem que en surten afectats, al menys, en aquests tres aspectes.

- Major pressió assistencial amb precarietat de recursos. La primera repercussió, que porta ja un temps produint-se, 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 amb que, en lloc de tenir provisions extres per dóna'ls-hi 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 que no s'hi pot comptar doncs, des de fa més d'un any, pràcticament no s'aproven cap de les peticions que presenten els serveis socials bàsics. D'igual manera es pot dir d'altres prestacions garantides que han desaparegut (per infant a càrrec) o que s'ha reduït considerablement la seva acció protectora com les prestacions per dependència que porten un retard considerable i 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 és tracta d'una escalada a la que no s'hi veu sortida, és lògic que el/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 contenció 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

---

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

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 sigui que tots vivim circumstàncies tant personals com familiars diferents i no tenim el mateix grau de resiliència, podríem veure augmentar el síndrome de burnout, les somatitzacions, les baixes per depressió, etc. En aquests casos, el clima organitzacional i els suport que es pot donar dintre de l'equip, acostuma 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 professionals poden arribar a l'extrem de veure amenaçat el 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, és més, sortir-ne a buscar en tota activitat que hom es senti preparat, o capaç de preparar-se, per fer. Els professionals *junior* amb una inserció precària, discontinua o a temps parcial, seran el següent graó en veure perillar el seu interinatge si l'organització pot prescindir-ne i distribuir-ne la seva càrrega entre la resta de la plantilla. La pèrdua del treball, fins i tot tenint experiència, sabem que s'agreuja segons l'edat, el sector i la formació addicional. D'aquí que creixi la formació tot buscant adquirir competències que afegixin valor al currículum. És parla de "reinventar-se" però sense deixar de ser el que s'és caldria anomenar-ho "versionar-se". Als professionals fixes dels que 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 em comentat al principi, l'anul·lació de drets pot semblar un hoste però que "ha vingut per a 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 a Espanya només un 10% de la població adulta treballa en els serveis de l'Estat del benestar (sanitat, educació, serveis socials...) a Suècia és un 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'atur<sup>5</sup>.

Xavier Pelegrí Viaña

Professor de la Universitat de Lleida

xpelegri@geosoc.udl.cat

---

<sup>5</sup> Vicenç Navarro, "¿Por qué los salarios son tan bajos?" a Nuevatribuna.es de Viernes, 31 de agosto de 2012