

Els professionals dels serveis socials bàsics en temps de crisi

Professionals of Basic Social Services in times of crisis

Xavier Pelegrí Viaña,¹ Cecilio Lapresta Rey,² Rafael Allepuz Capdevila³ i Pere Enciso Rodríguez⁴

Resum

Aquest article neix d'un estudi molt més ampli que porta per títol *Nova i vella pobresa a les comarques de Lleida. Percepció des dels serveis socials*.⁵ D'entre les variables que s'hi van estudiar entorn de les conseqüències que està comportant la recessió econòmica, aquí retem compte dels aspectes que toquen més de prop els professionals⁶ de primera línia: com veuen la situació, com els afecta, amb quines estratègies l'afronten, etcètera.

Davant el molt que ja s'ha escrit sobre l'afectació de la crisi en l'àmbit social i el posicionament dels professionals dels serveis socials, aquest article aporta una mirada més empírica, producte de la participació de més de 60 professionals que treballen sobre el territori i que, a més, recull majoritàriament la idiosincràsia del medi rural, de treball més dispers, dut a terme per uns equips més petits i amb menys dotació de recursos.

Paraules clau: Professionals, pobresa, crisi econòmica, serveis socials.

Per citar l'article: PELEGRÍ VIAÑA, Xavier; LAPRESTA REY, Cecilio; ALLEPUZ CAPDEVILA, Rafael i ENCISO RODRÍGUEZ, Pere. Els professionals dels serveis socials bàsics en temps de crisi. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2015, n. 204, pàgines 125-135. ISSN 0212-7210.

¹Treballador social i doctor en Antropologia. Professor de la Universitat de Lleida. xpelegri@geosoc.udl.cat

²Doctor en Sociologia. Professor de la Universitat de Lleida. clapresta@geosoc.udl.cat

³Doctor en Economia. Professor de la Universitat de Lleida. rafael.allepuz@econap.udl.cat

⁴Doctor en Administració i Direcció d'Empreses. Professor de la Universitat de Lleida. pere.enciso@econap.udl.cat

⁵Llibre dels mateixos autors, en procés d'edició pel Servei de Publicacions de la UdL.

⁶Per no sobrecarregar el text, usem el genèric per referir-nos tant als com a les professionals.

Abstract

This article is part of a much larger study entitled *New and old poverty in the counties of Lleida. Perception from social services.*⁷ Among the variables that were studied concerning the consequences of the economic downturn, here we consider the aspects strongly relevant to the front line professionals: how they see the situation, how they are affected, what strategies they use, and so on.

Considering the ample works that have already been written about the implications of the crisis in the social area and the positioning of social service professionals, this article provides a more empirical view, result of the participation of more than 60 professionals working in the territory and which also reflects the idiosyncrasies of the rural environment, of the more dispersed work performed by smaller teams and with less resources allocated.

Key words: Professionals, poverty, economic crisis, social services.

Introducció

Després de set anys de viure immersos en un estat permanent de malestar social, per causes ja prou conegudes però de conseqüències encara no del tot previsible, en aquesta introducció ens podem estalviar recordar les referències al context de crisi econòmica i social. El cas és que, interessats a estudiar-ne els efectes, l'any 2012 ens vam decidir a emprendre una recerca focalitzada en la pobresa econòmica de la demarcació de Lleida, per tal de copsar com havien anat canviant dimensions com el treball, els ingressos, la cobertura de necessitats o la integració social des d'abans del col·lapse (2008) fins aleshores.

La metodologia mixta –quantitativa i qualitativa– que vam emprar va tenir amb una part ineludible de dades numèriques (val a dir que molt menor que la que preteníem en principi, a causa de les dificultats d'obtenir-les que ens vam trobar de part de les administracions) però, sobretot, es va nodrir d'un conjunt molt més extens i consistent d'aportacions qualitatives. La principal (i valuósíssima) font d'informació amb què vam comptar fou la dels professionals dels equips bàsics de serveis socials, que a la demarcació de Lleida se circumscriuen a les àrees bàsiques majoritàriament de l'Administració comarcal (12 en total), amb l'única excepció de l'àrea bàsica de la mateixa capital

⁷ Book by the same authors, currently in the publishing process by the Publications Department of UdL.

⁸ Consell Comarcal del Segrià (SGR). Consell Comarcal de l'Alt Urgell (AUR). Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça (ARI). Consell Comarcal de Les Garrigues (GAR). Consell Comarcal de La Noguera (NOG). Consell Comarcal del Pallars Jussà (PJU). Consell Comarcal del Pallars Sobirà (PSO). Consell Comarcal del Pla d'Urgell (PLU). Consell Comarcal de La Segarra (SEG). Consell Comarcal del Solsonès (SOL). Consell Comarcal de l'Urgell (URG). Consell Comarcal de la Val d'Aran (VAR). Ajuntament de Lleida (LLC). Càritas Lleida (CAR). Càritas La Noguera (CAN). Creu Roja La Noguera (CRN). Arrels (ARR).

de Lleida. S'hi afegiren, per ampliar la visió, tres entitats d'iniciativa social (Càritas, Creu Roja i Arrels) que treballen especialment amb persones empobrides. Cada equip s'ha identificat en el text amb un acrònim.⁸

La tècnica emprada fou organitzar un grup de discussió en cada seu de l'equip, amb el nombre de professionals que ells mateixos designaren, procurant, sempre que fos possible, la participació com a mínim dels dos perfils bàsics: treball social i educació social. La presència dels caps no fou controlada perquè el que es va prioritzar va ser l'experiència quotidiana en l'atenció personal dels ciutadans, més que la institucionalització més o menys benintencionada de les polítiques socials. El guió utilitzat per conduir el debat era suficientment dúctil com per ajustar-se a les diverses situacions disperses, tant en allò socioeconòmic de cada realitat com a la idiosincràsia de l'àrea bàsica i l'equip bàsic de serveis socials.

De totes les dimensions abordades, en aquest article presentem la part que tracta dels professionals com a elements determinants de l'atenció que donen els serveis socials. Presentem primer la percepció que tenen dels canvis que s'han produït en el seu entorn i, en segon lloc, els reptes que la concepció anterior els provoca en la seva actuació professional.⁹ Acabarem donant compte dels sentiments que experimenten i dels possibles mecanismes de suport a què acudeixen per minoritzar les tensions a què estan sotmesos. Tot plegat amb la intenció de posar en relleu fins quin punt la crisi ha comportat efectes, encara poc

coneguts, en els recursos humans dels serveis socials.

Canvis en l'entorn professional

És inqüestionable que la nova situació social a què ens han portat aquests anys de crisi ha influït molt la visió dels professionals i la manera d'afrontar la realitat. Tampoc no es pot obviar que el context macro i micro en què els professionals actuen condiciona i de vegades determina en gran mesura allò que és possible fer. Atesa l'envergadura diferent, podem estructurar clarament tres nivells de canvis que destaquen els professionals: en el primer veurem com la crisi està modificant la forma d'intervenció de les diferents professions que actuen des dels serveis socials bàsics; en el segon nivell es recull la percepció de les pressions provinents de l'entorn social; i en el tercer es tracta tot allò que té a veure amb els condicionants atribuïbles a les organitzacions on es treballa i al sistema de serveis socials.

Una primera constatació que emergeix amb força, d'una manera o altra, és la gran influència que han tingut aquests anys de crisi econòmica per qüestionar i, fins a cert punt, trastocar els rols professionals. Per exemple, se'ns diu: "Estem fent com una nova figura: el treballador social i l'educador com a recurs" (SGR); "Ha sigut un canvi en la manera de treballar" (SOL). Per tant, podríem dir que en faltar els serveis o recursos materials als quals s'estava acostumat, els professionals han hagut de recórrer a la seva pròpia actuació, amb la

⁹ El concepte de *repte* significa «fet de provocar algú a un combat» (DIEC), per tant, entenem que està en llurs mans fer quelcom per intentar superar-ho.

qual cosa d'alguna manera han redescobert la intervenció més genuïna: "El que hem notat amb la crisi és que si no et puc oferir res més, t'ofereixo el meu suport, l'orientació" (NOG). "Hem tingut que fer un canvi de xip, tornem al treball social d'origen" (PSO).

És força interessant aquesta referència als orígens d'una de les professions majoritàries en els serveis socials com és la del treball social i com, havent passat una llarga època enlluernats per l'abundància de recursos i enfocats a la gestió, ara es recupera la seva veritable essència: "Fins ara la imatge era: treballador social igual a expenedor de recursos, ara estem tornant al que ha de ser." (SGR). Això que s'identifica com essencial és allò relacional, el valor afegit que aporta el professional: "El que m'he estat trobant amb molta gent és que ve una primera vegada i torna només per poder parlar amb tu" (PSO). Però el que no sempre és coincident és com es materialitza aquest canvi, quina acció es du a terme quan només es compta amb el propi recurs com a professional. Sembla que es configuren dos models d'intervenció, fruit de la percepció que es té i de la major o menor capacitat d'assumir les pressions que comporta la nova situació de penúria.

Així doncs, distingim un model que sembla decantar-se per mirar de compensar l'absència d'altres recursos només amb la contenció del professional: "Treballar sense recursos és difícil i, de vegades, et queda aquella sensació de 'per a què vinc?'. T'estan explicant una situació greu i tu, com a molt, li has de dir: nosaltres només et podem oferir això" (VAR); estratègia que pot comportar la sensació de no estar abor-

dant el problema real que irremissiblement passa per la cobertura de les necessitats bàsiques. Vist des d'una altra perspectiva: "És ajudar més assistencialment, perquè puguin subsistir. Les situacions són tan delicades que vas a lo bàsic i no pots demanar pràcticament res. Segons quin tipus de treball, no el pots fer." (GAR).

L'altre model s'inclina més per fer un treball diferent, més col·lectiu: "Ara es treballa molt a nivell comunitari. Estem tornant als principis de la professió, aquesta crisi ens està reconduint la nostra feina" (SGR). Un tipus de treball col·lectiu i col·laboratiu que s'adapti a cada context i a la idiosincràsia de la població: "Amb el projecte d'horts sí que anem fent tombos per potenciar les seves habilitats, per buscar allò que no tenen i ajudar-los" (PJU); o fomentant la promoció més que la mera assistència: "Ara apostem per tot el tema laboral, vam començar amb formació bàsica, i ara l'estem especialitzant" (CAN).

Però la principal dificultat que existeix per adoptar aquesta metodologia alternativa al treball assistencial clàssic és la pròpia formació: "necessitaríem un treball comunitari més potent, i els treballadors socials no estem preparats, no tenim eines per treballar..., però és que ja no les tenim a nivell d'estar formats nosaltres" (CRN), la qual cosa evidencia una de les grans mancances de la professió que hauria d'interpel·lar igualment les universitats. Altres també addueixen la dificultat de fer passos en aquesta direcció, atribuint-ho a imponderables que provenen de la pròpia entitat: "Ho hem intentat però ens costa molt perquè no tenim ni els recursos ni el temps" (NOG).

No és qüestió de fer una divisió radical entre ambdós models, sinó de copsar

que hi ha dues sensibilitats que es conjuguem alhora i comporten contradiccions en els equips sobre què fer: “És fàcil de dir-ho, però no tot s’acaba amb els diners; les ajudes econòmiques són importants, però és com la vida mateixa, necessitem els diners i altres coses” (PLU). Aquestes altres coses que –com diu la cita anterior– també són necessàries es concreten en actuacions que donen lloc a determinades línies de treball. Una d’aquestes, que apareix com a aglutinadora de moltes de les altres, és la que podríem anomenar el canvi de xip que ha de fer la pròpia població demandant vers l’assumpció de la seva situació en lloc de traspasar-la al professional com si ja no fos responsabilitat pròpia. Aquí la paraula clau és **compromís**, més enllà de l’ajut que se li pugui donar: “La persona que truca a la nostra porta ha de fer un canvi de mentalitat [...] hem de fer molt treball de dir nosaltres podem donar l’ajut econòmic però tu t’has de comprometre a això” (VAR).

També hi ha qui va més lluny i porta a col·lació que aquest canvi de mentalitat ha de ser per no tornar a caure en els paranyes que la societat ens crea. Aquí el concepte que surt és més radical encara, l’empoderament (i per ambdues parts): “hem d’ajudar la gent a canviar la mentalitat, s’ha de viure d’una altra manera; ens hem d’empoderar, i la nostra feina seria empoderar la gent, perquè prengui consciència d’aquest poder i l’exerceixi” (CRN).

Un segon conjunt de percepcions dels professionals es pot aglutinar entorn a certes actituds que es troben més o menys esteses en la societat i que, la situació que arrosseguem ha aguditat i retornat a l’ac-

tualitat. Un exemple d’això és la sensació que la crisi ha comportat un retrocés en la concepció que es té de l’actuació professional: “Hi ha una pressió per tot arreu, estem tornant a la beneficència un altre cop” (SGR). Beneficència quant a l’acció, i indefinició quant a les funcions: “Venim d’una història en què l’assistenta social és la que serveix per a tot i de seguida et treu el problema” (VAR); això vol dir que encara cal superar el que podríem anomenar una certa banalització de la professió i redimensionar el que realment se li pot exigir.

Entre altres coses, això té a veure amb com s’administren els recursos en la part que pertoca als professionals, atès que sovint és l’escenari en el qual els interessos entren en conflicte quan els béns són escassos. Amb la crisi és lògic que certes pressions hagin augmentat, i de vegades es posa en qüestió l’acció dels professionals: “Tothom es veu amb cor de jutjar si les nostres actuacions són les correctes o no, i això sí que em disgusta” (PLU). Això passa especialment si afecta al diagnòstic social: “Nosaltres veiem la necessitat d’una manera i la resta de població la veu d’una altra”, i al pla d’acció corresponent: “Una necessitat és una necessitat, però hi ha moltes maneres d’abordar-la” (NOG), perquè toca directament el nucli del poder professional.

La comparació entre la població immigrada i l’autòctona quant a beneficiar-se dels recursos ja és un clàssic de la recriminació als professionals, però amb la crisi els retrets ja es donen entre els propis autòctons: “ara ha vingut gent d’aquí i el discurs també és negatiu, perquè a aquest que jo conec li donen i a mi no em donen res” (VAR). Però les acusacions d’afavorir més

els immigrants no han reculat, ans al contrari. El que ha canviat és que, al haver-hi menys recursos per una major població amb necessitats, ha augmentat la competència entre els nouvinguts: “Ara, fins i tot entre els immigrants, ens diuen ‘ajudes més aquest col·lectiu que l’altre’” (PLU).

Un altre aspecte del mateix fenomen que ha suposat un repte per als professionals ha estat la provisió dels recursos bàsics, sobretot alimentaris. D’una banda, la pressió de grans sectors empobrits de la societat i la urgència amb què es requeria una resposta que no arribava del sector públic va portar que fos la pròpia societat la que passés al davant en l’organització d’un ventall d’iniciatives. Com algú va dir, han aconseguit ‘posar de moda la solidaritat’, i en aquest aspecte són sovint les entitats socials les més crítiques: “En aquest sentit la societat està encantada, ‘ja soc solidari, ja he donat’” (CRN) i les que donen alternatives més eficaces perquè coneixen el tema, i són també les que gestionen aquesta moda solidària: “Ara per exemple fan la cursa solidària i donaran aliments; i penses ‘ostres! doneu-nos diners! que el que necessitem són diners per pagar altres coses: productes de neteja, talls de llum...” (CAN).

En definitiva, ens quedem amb unes paraules eloqüents que poden sintetitzar el descontentament dels serveis socials sobre com ha estat la seva capacitat per gestionar la crisi, alhora que es mostra que existeixen altres estratègies que no han reeixit massa en les nostres comarques. Aquest és un dels principals –si no el més gran– desafiament que viuen els professionals:

“I que encara estiguem contents i satisfets d’haver posat en marxa un projecte així [de

repartiment d’aliments]. Jo penso que realment la gent no s’ha de morir de gana (jo preferiria anar-hi que morir-me de gana), però la gent hauria de tenir valors per anar als supermercats i triar el que volgués, amb un control de begudes alcohòliques i coses així, però dignificador de la persona, i no ho podem fer perquè no hi ha recursos. I segur que no hi hauria cap assistent social que estigues en desacord amb això...” (CRN).

El tercer tipus de canvis de l’entorn són els que els professionals aprecien en relació amb les seves pròpies organitzacions i amb el conjunt del sistema. “Cada vegada tenim el pressupost més reduït.” (SGR). Aquest podria ser el mantra més repetit entre els professionals dels serveis socials (i de tots els sistemes de l’Estat de Benestar). “Les retallades que hi ha hagut porten que hi hagi més angoixa, els usuaris et fan una demanda a la qual no pots respondre.” (NOG). Sembla que són els professionals de les administracions els especialment descontents amb el paper que els ha tocat fer en aquesta crisi, els de les entitats socials estan més avesats a dinàmiques més austeres i, alhora, a respostes més proactives.

Sobre aquesta limitació, una primera puntualització que cal fer té a veure amb la incertesa que crea als professionals la indeterminació dels recursos amb què poden comptar per treballar: “Hi ha èpoques a l’any que no et deixen fer despesa fins que no està autoritzada” (URG); “El tema dels diners ens condiciona moltíssim, ens arriben al setembre o octubre i ens passem els primers nous mesos de l’any que no podem fer res, i després s’han de gastar tots. Això és una vergonya. No té cap coherència ni sentit. Fa anys que ho

diem i no canvia res” (NOG). No és un fenomen nou, però la celeritat de resposta que requereixen les necessitats bàsiques a cobrir ha posat molt de manifest la nul·la capacitat de reacció (ja no dic de prevenció) que arrossega l'Administració pública d'aquest país en qualsevol dels seus nivells.

El següent fenomen –lligat amb l'anterior– és la dependència financera que hi ha entre les administracions, materialitzada moltes vegades en uns instruments (com són les subvencions) molt inadequats per oferir estabilitat i, a sobre, amb grans retards en els pagaments, la qual cosa porta problemes de tresoreria a les administracions més dependents i febles: “Depenem d'un Consell Comarcal i aquest depèn de subvencions. Saps que n'hi haurà, però en el millor dels casos no ho cobraran fins al cap de tres anys” (URG).

Potser la conseqüència més punyent i amenaçadora que viuen els professionals de la manca de recursos és quan aquesta amenaça el propi salari, la permanència dels llocs de treball o, fins i tot, la supervivència de l'entitat. Això ho trobem només, com és lògic, en les entitats socials que han patit fortes retallades, moltes han passat aquests anys amb l'amenaça de no rebre el finançament compromès per les administracions, o de rebre'l amb un retard considerable, amb els consegüents problemes que això els ha provocat. Quan això passa, la repercussió en el professional és molt més emocional, com evidència molt bé aquest testimoni:

“Que et diguin ‘aquest mes no cobreu’ és dur; que ho diguin i que no cobris. Després acabes cobrant, al final mai no hem estat sense cobrar, de moment encara... però sí que hem

tingut ensurts. Un mes, que ens van dir ‘aquest mes no cobreu’, quan et dinen això t'impacta en pròpia pell. El fet que la nostra situació no sigui estable, nosaltres no som funcionaris, i a més a més si la nostra situació és molt precària, de dir ‘puede acabar mañana’, això fa que empatitzis molt [amb els usuaris], potser el que li està passant a ell demà et pot passar a tu. Depèn de la situació de cadascú, si tens família que et recolza..., però res no és segur” (ARR).

Reptes per a l'actuació professional

En aquest segon apartat, destaquem tres reptes prou significatius fruit dels canvis que acabem d'analitzar i que han exposat els professionals. El primer l'entendem com un repte de posicionament professional en la relació d'ajuda; el segon, en canvi, apunta vers un canvi metodològic o organitzatiu en la manera de gestionar l'atenció; i el tercer posa l'accent en els ciutadans-usuaris i planteja el repte de com assegurar la seva dignitat i contribuir al seu apoderament tot i la seva situació.

Enllaçant amb la darrera cita de l'apartat anterior, ja hem vist que, de maneres diferents, se'ns indica com, a rel de la crisi, s'ha esdevingut un canvi fonamental en la població usuària dels serveis socials: “és un nou perfil d'usuari, que no és el perfil d'usuari de tota la vida” (AUR). Alguns obertament parlen de ‘nova pobresa’ com el concepte que millor defineix el conjunt de persones que no són les que tradicionalment acudien als serveis socials. Ara abunden (en uns llocs més que en altres), persones que podríem qualificar de perfectament ‘normalitzades’, amb formació

i un nivell de vida mitjà o mitjà-alt que han vist com, en un breu espai de temps, perdi en gairebé tot el seu patrimoni fruit de les conseqüències empobridores de la crisi: atur, tancament d'empreses, pèrdua de l'habitatge, pèrdua o esgotament dels estalvis, etc.

És en aquesta tessitura on els professionals se senten interpel·lats de manera singular i directa, perquè “Et veus com a reflectit. En aquesta situació qualsevol s’hi pot trobar” (PJU). Alguns professionals, acostumats a no haver de témer per llur futur, que mai no havien transitat per la corda fluixa de la precarietat, ara es senten més identificats amb els que els demanen ajuda. Això va més enllà de l’empatia que havien practicat, això és reconèixer llur pròpia situació o la dels pròxims (parents i amics) i confrontar-la amb quelcom diferent del que és professional: “A nivell personal em va xocar molt quan vaig començar a veure famílies com jo; dius ‘podem ser tots!’. I una altra cosa que et toca és que tu els hi dius a les famílies que han de viure amb 400 €, i tu vas a comprar el disabte i ja te’n deixes 100” (SOL). Aquest és, per tant, el primer repte que afronten els professionals: conjugar aquesta mena de projecció de sentiments personals en la persona de l’usuari.

Un altre repte que aparegué, i que ens explicaven sobretot les entitats socials, fou que s’ha produït una prioritització obligada dels demandants d’atenció social. D’una banda, l’important augment de les persones amb necessitat, les que requereixen bàsicament un tipus d’ajuda material o econòmica, ha portat que els professionals i entitats s’hagin hagut de dotar de criteris força estrictes que els permetin discernir en què i en qui esmerçar els escassos re-

ursos que tenen per tal de poder arribar a quantes més persones millor: “Un temps enrere sí que entraven immigrants [amb ingressos] per exemple de 1.000 €, i ara si entren els fas seure al despatx i els expliques, mira passa això i això, tenim el criteri A, el B i el C; i diuen ‘gràcies per haver-m’ho explicat, t’entenc, me’n vaig” (CAR). Les entitats públiques tenen, en general, menys marge de maniobra per fer aquest cribratge amb el temps i calidesa que caldria i es veuen abocades a bescanviar-ho per filtres o mecanismes que desincentivin la demanda.

D’altra banda, aquest augment de la població més empobrida representa per als professionals haver de diversificar les estratègies d’atenció. Es constata que no es dóna l’abast a intervenir a fons amb tots els usuaris, i això fa que se centrin més en els *casos socials* i que no es generin respostes més específiques en els que se’ls suposa que tenen més possibilitats de sortida per si mateixos: “A aquesta nova pobresa no hi podem donar resposta, vénen una vegada, els ajudes puntualment, però com que veuen que no pots..., els perdem. Nosaltres ens quedem amb els que són pobres per causes socials, que tenen aquestes problemàtiques: economia submergida, coses així...” (SGR). Això contradiu *de facto* la tan proclamada universalitat dels serveis socials que hauria de permetre l’entrada a molts altres estrats de la societat.

Tanmateix, aquesta estratègia de segmentació que prioritza els més pobres es veu també reforçada des de la política social en la mesura que les ajudes no contemplan amb prou agilitat les situacions de pobresa sobrevinguda. Per exemple, quan a les persones que potser estan en una si-

tuació més incipient de pobresa se les exclou de les prestacions que els caldrien en el present per causa d'haver tingut ingressos suficients en el passat: “hi ha gent que necessita un ajut i ens diuen ‘no és un cas social’. Les noves realitats de pobresa les hem d’atendre des de les entitats perquè [...] si valoren els ingressos que has tingut l’any anterior i no contenen els que tens ara, per a ells no és un cas social” (CAN). És sabut que la manca de treball i la consegüent absència d’ingressos no sempre són causa suficient per tenir dret a determinades prestacions i cal afegir-hi raons que demostrin una situació extrema de marginació i exclusió.

El tercer conjunt de reptes giren entorn a la consideració dels usuaris: la nova pobresa de la que parlem ha revifat un antic concepte que ens remunta a cinc segles abans, conegut com a *pobresa vergonyant*. Eren tingudes com a tals les persones que, essent de llinatge benestant, l’infortuni les havia portat a perdre el seu estatus, però tot i així es resistien (a vegades fins a l’extrem) a adoptar les formes usuals de demanar caritat o acceptar atencions de beneficència. “Hi ha molt estigma als pobles, prefereixen anar amb els pares... El primer que et diuen en venir és: això no ho diràs a ningú, no?” (SGR).

D’aquí que el repte per a l’actuació professional sigui com detectar aquesta pobresa oculta perquè es pugui treballar de forma preventiva, sense l’exposició pública, íntimament. “Ens costa arribar a la nova pobresa que hi ha, sabem que hi ha gent que necessita ajuda però no ens ve, no la detectem o no la sabem anar a buscar” (CAN). Les persones que viuen les situacions de penúria no sols tenen ver-

gonya, sovint també tenen por de les conseqüències que poden patir si se’n assabenten els professionals, especialment en el controvertit tema que fa referència a la protecció dels menors: “De vegades ens amaguen que realment no poden menjar. Molts cops tenen els nens avisats que no diguin que no estan menjant bé, per por al que puguem fer.” (SGR).

És a l’hora de proporcionar ajuda d’aliments quan apareixen les principals objeccions que es coneixen la seva situació. Això exigeix dels professionals trobar les maneres menys lesives de proporcionar-los l’ajuda: “De vegades et sap greu cridar-los a buscar un lot d’aliments quan hi és tot-hom. Li dius ‘vine a última hora’ perquè et sap greu que es trobin...” (URG). Cal, per tant, proporcionar ajuda sense perjudicar la dignitat dels usuaris, amb imaginació i bon ofici però, com també es reconeix, la solució ideal encara queda lluny de les pràctiques que comunament es porten a terme: “és una mica tercermundista, la persona hauria de poder anar i comprar el que volgués. Encara et diria més, l’ideal seria que poguessin anar als supermercats normals amb vals.” (CRN). Aquest tercer repte és possiblement el més complicat de resoldre.

Sentiments dels professionals i mecanismes de suport

Davant d’aquests reptes i desafiaments que hem esbossat (a més d’altres que s’han quedat en el tinter) cabia preguntar-se: com se senten els professionals? quines sensacions experimenten? com afronten el dia a dia? com veuen el futur que els espera? Després també ens vam fixar en els re-

cursos amb què compten per suportar i encaixar millor aquests estats d'ànim, però comencem per fer un repàs a la llista de sentiments i afeccions.

Les sensacions més usuals (podia ser d'altra manera?) tendeixen a ser negatives: “Tenim un cert esgotament, desànim. Un cert decaïment sí que el portem. L'únic recurs que els podem oferir [als ciutadans] som nosaltres, i això esgota molt” (PLU). Al mateix temps surten les raons d'aquestes afeccions que concorden plenament amb el que constàvem en el primer apartat: “El fet de no tenir recursos també angouxa bastant” (SGR). En definitiva, més enllà de la particularitat de cada professional o equip, aquest estat d'ànim es pot extrapolar al conjunt del sistema de serveis socials: “Cremades, amb impotència, tot va caient sobre els serveis socials, tot va caient sobre nosaltres” (URG).

Val la pena aturar-nos un xic més en aquesta introspecció que fan alguns professionals, per tal de copsar allò que les paraules sovint no poden reflectir amb total claredat però que es deixa llegir entre línies: “A mi em genera molta angouxa. Són situacions que em van arribant, i què faig?, per on començo?, no els pots oferir res, i això genera molta angouxa i impotència.” (ARI). Els que treballen amb la població més exclosa tendeixen a mostrar una repercussió més diferent sobre la seva feina. Adopten una actitud que pot semblar freda però que, en el fons, és molt pragmàtica, fruit d'un discerniment profund i d'haver-se hagut de cuirassar davant aquelles circumstàncies que van més enllà del que els és possible fer:

“Nosaltres fa molt temps que estem en aquesta situació, per tant les nostres famílies es-

tan al mínim del mínim, i si han deixat de pagar la casa no ens preocupa perquè no els podem ajudar a pagar-la, i si han deixat de pagar la llum i tenen un deute de mil i pico euros, doncs és que no hi podem fer res més. Entenem que no és el que toca, entenem que en principi ens hauria de preocupar, però no hi podem fer res més i a partir d'aquí nosaltres comencem a intentar mantenir el mínim perquè aquesta família no se'ns acabi d'ensorrar. Però a l'hora de parlar potser fa que la situació ens rellisqui una mica” (CAR).

Per sort, davant d'aquest panorama que s'ha dibuixat més amunt, també són abundosos els suports i els mecanismes per compartir la situació entre els professionals. El primer recurs en què es pensa gairebé sempre és la supervisió professional, que tant integrada està en l'imaginari del treball social però, alhora, tan poc estesa en la pràctica quotidiana. No tots els equips la tenen, però els que l'han aconseguida n'estan especialment contents: “Nosaltres fem supervisions perquè surtin una mica totes aquestes coses, és un espai que ens va bé. Tenim un suport que agraïm i que necessitem” (PLU); “Nosaltres fem supervisió per mirar a veure com es pot plantejar un cas, perquè no hi hagi tanta implicació emocional, mirar que no t'afecti, perquè també ets persona; sí que cadascú fa la seva tasca, però es comenta el cas, es porta en equip, et sents més protegit” (PJU).

Fins i tot els equips sense supervisió tenen força clara la seva conveniència i en què els podria ajudar: “Sí que penso que a nivell tècnic necessitaríem una supervisió externa, que fa temps que en parlem, que busquem propostes compartides amb altres comarques, però que no tenim. És necessari, tant a nivell professional com

d'equip ens aniria molt bé. Això s'ha d'incorporar com una cosa bàsica dintre de la intervenció d'equips de serveis socials" (ARI). Altres rememoren la iniciativa del Col·legi professional i sembla unànime la valoració positiva que en fan: "Finalment l'oferta de supervisió va partir del Col·legi de Treball Social, no des del Consell. Les educadores també s'hi van voler afegir" (NOG).

L'altre mecanisme que s'empra amb profusió és el suport que es proporcionen mútuament els integrants del propi equip de treball, encara que aquest sigui reduït: "Ho fem amb l'equip. Entre el treballador social i l'educador, comentar-ho." (URG). D'entre el que més es valora dels equips es menciona la importància de la unitat i l'avinença: "Com a equip, penso que és un equip bastant unit, no hi ha conflictes, som un equip bastant avingut" (NOG); recolzar-se en l'abordatge dels casos: "Tendim a posar en comú la feina que anem fent. Reunions de suport o casos en què potser t'estanques, no veus cap a on tirar i això es posa en comú i entre tots mirem una mica" (ARI); "Ens recolzem entre nosaltres, si passa alguna cosa amb un cas ho expliquem" (AUR).

La formació també permet trobar el suport d'altres professionals, així com la xarxa que sovint es crea amb els professionals de les entitats amb qui es col·labora. "Els cursos de formació t'aporten tant a nivell professional com a nivell personal. És molt important, perquè la nostra feina a nivell personal remou moltes coses" (NOG). "Nosaltres el que hem fet és crear una bona xarxa de professionals, tant des de l'àmbit de les entitats com de l'Administració. Poder compartir problemàti-

ca. Aquesta és la clau que ha permès que la gent estigui treballant amb suport, perquè realment les situacions que es viuen són greus" (SEG).

També és força valorada la formació que en podríem dir *ad hoc*, ja que permet afrontar els reptes tècnics dels professionals en les circumstàncies que aquests viuen: "El que nosaltres valorem és el tema de la formació. Tenim supervisió i tenim la formació a mida una vegada al mes, que ens permet reflexionar sobre diferents opcions, ens permet avançar" (CAR). Aquesta formació és un recurs més que se suma a la supervisió però que, a diferència d'aquesta, no se centra tant en aspectes de "tractament" sinó en l'organització del treball.

Per acabar aquest resum d'una de les parts més significatives de la recerca, i per tal de treure'n alguna mena de conclusió o de colofó per aquest article, fem esment d'una actitud de rebel·lia que considerem molt sana i que mai no s'hauria de perdre per tal de seguir treballant amb dignitat en aquest camp tan difícil que és la lluita contra la pobresa i l'exclusió:

"Potser sí que la gent s'ha acostumat que això sigui el normal, però nosaltres no. En aquesta casa, ningú de nosaltres deixa de sentir-se rebotat per la merda que estem vivint. Això és molt bo, que tant els treballadors com els voluntaris estem interiorment indignats. El procés d'indignació en un moment es va poder traduir en un victimisme, quina merda, una paràlisi; però hem estat capaços, com a entitat, de crear això, una indignació que proposa, que resisteix i és més una marató, sabem que estem corrent una marató" (ARR).