

Controlar els pobres

Ds, 19/02/2011 per La puntada

[La puntada](#)



Darrerament he tingut ocasió d'escoltar alguns comentaris poc favorables als treballadors socials: que haurien d'aixecar el cul de la cadira i anar a visitar els domicilis de les persones que atenen per poder comprovar si els ajuts dels Serveis Socials són merescuts o no ho són; que abans de fer els tràmits per pagar subministraments haurien de comprovar si malgasten l'aigua o el llum, perquè algunes factures són elevades; que sovint es donen ajuts a persones que tenen molts recursos econòmics.

Tots tres comentaris ja són un clàssic i penso que responen a una voluntat d'aprofitar els recursos des del sentit comú. Però francament crec que caldria anar una mica més a fons.

En primer lloc, els treballadors socials en general no tenen pas gaire temps "d'aixecar el cul de la cadira", pobres. Llargues cues i llistes d'espera, molta angoixa a entomar i molt pocs recursos per donar-hi resposta. Una situació de crisi que abasta molts aspectes fonamentals de la vida pretén resoldre's de vegades amb uns Serveis Socials ja de per si col·lapsats i que, evidentment, només poden aportar solucions parcials i esmorteir els cops.

En segon lloc, jo entenc que el paper dels treballadors socials és ajudar a pensar, a organitzar-se, a prendre decisions, a canviar hàbits, a adonar-se dels propis recursos personals... amb el suport dels recursos socials, econòmics o educatius de què es disposi. Perquè no són pas simples dispensadors de recursos o tramitadors d'ajuts. És una tasca on la comunicació és bàsica i on una bona relació de confiança mútua és imprescindible, on cal anar al pas de les persones, respectant la seva llibertat, on cal tenir present que cada persona és única i té necessitats diferents, sovint dins d'un mateix entorn familiar.

Cal escoltar molt, cal aprendre a detectar els riscos, els problemes, i, com en tantes altres professions, convé més acompanyar que dirigir. I tot això requereix temps i empatia.

I aquest lent treball de fons cal combinar-lo sovint amb actuacions d'urgència per fer front als daltabaixos a què la gent més vulnerable està sotmesa. I encara de vegades convé prendre decisions dures: separar infants d'un entorn maltractador; incapacitar persones que ja no poden fer-se càrrec d'elles mateixes... I un llarg

etcètera.

Des d'aquest punt de vista, doncs, exercir una funció de "controlador" social no ajuda gaire a anar endavant. D'una banda perquè no estic segura que els recursos que costaria pagar un "visitador" no costessin més que els escassos ajuts que es donen a la gent, i de l'altra, perquè això ofegaria qualsevol possibilitat d'avançar en altres camps. A part que molts "pobres" saben perfectament quin és el nostre llenguatge, què ens agrada o què no, i són perfectament capaços, si és que ens volen enganyar, de continuar fent-ho. Perquè són pobres, però no tontos.

Crec en les visites a domicili quan cal: quan algú està malalt, quan hi ha una situació de molt de risc per a algú de la família, quan convé conèixer l'entorn per iniciar un servei en el propi domicili, o per raons pràctiques quan cal accedir a algun recurs per a la millora de l'habitatge o de l'equipament. Però sempre de bon rotllo, amb hora donada prèviament. Una bona observació ja et permet veure moltes coses de la vida de la gent, dins i fora del domicili, malgrat els intents de "maquillatge" de l'habitatge de moltes famílies.

De fet és cert que una família desorganitzada tendeix a fer mal ús dels subministraments, tant si és rica com si és pobra i que cal corregir-ho, però en tots dos casos... O només en els pobres? S'ha de fer des de Serveis Socials? Perquè quan s'atén una família que presenta molts problemes -econòmics, laborals, de relació...-cal prioritzar i no sempre el consum desafortat és una prioritat al costat d'altres problemes.

Una cosa semblant es podria dir en relació al coneixement exhaustiu dels recursos econòmics de la gent que s'adreça als Serveis Socials. En un país on l'economia submergida floreix i està molt arrelada, qui ha de controlar aquesta situació: els treballadors socials o Hisenda? Qui fa més mal a l'erari públic? els pobres? Quan no es permet que moltes persones en edat i situació de treballar tinguin els permisos que els exigeixen per fer-ho, què esperen que facin? Quin sisè sentit hem de desenvolupar els treballadors socials per poder valorar l'import de les "estafes"?

És molt evident que els recursos s'han d'administrar correctament i és possible que alguns treballadors socials hi recorrin a la lleugera. A mi em preocupa més quan els treballadors socials no exerceixen una altra funció professional que per a mi és bàsica: detectar les necessitats de la gent, fer-les públiques, visualitzar les situacions de pobresa, fer propostes de millora i de nous recursos. Això, que és molt important, sovint és molt difícil de fer quan es treballa en una administració pública, perquè sovint significa explicar-se molt, motivar... i potser enfrontar-se al responsable polític de torn.

D'altra banda, aquesta professió, com les que s'hi assemblen, solen participar de la precarietat de les persones que atenen. Es fan projectes i contractes molt a curt termini, no es valora prou l'experiència (he pogut veure com gent acabada de sortir de la facultat era col·locada en llocs que requereixen experiència i qualificació, amb la qual cosa no es fa prou bé la feina i es crema un professional). Sovint se'ls posa enfront de situacions molt dures, com és ara la crisi, mentre alguns "experts i assessors" elaboren diagnòstics... i només diagnòstics, és clar.

Penso que fer costat a qui pateix la crisi ha de significar ser conscient també de la limitació dels nostres ajuts. Quan dediquem tants esforços als bancs d'aliments,

hem de pensar que resolen -si és que ho resolen- només una part de les necessitats de la gent. Correm el risc de retornar a l'assistencialisme i d'oblidar que cal fer canvis en profunditat. A mi m'escandalitza que una entitat com la Caixa prioritzi dins de la seva obra social el suport al Banc d'Aliments. En lloc de fer això, i amb els recursos amb què compta, superiors als de moltes administracions públiques, no hauria d'aplicar una política més humana i social amb les hipoteques? No hagués hagut d'evitar especulacions econòmiques arriscades? No manté ben pagada en els seus Consells i Fundacions gent "decorativa" com, fa quatre dies, la Infanta?

I és que el control social i econòmic només s'aplica als pobres.

Mercè Solé és treballadora social