

Los profesionales de los servicios sociales básicos en tiempos de crisis

Professionals of Basic Social Services in times of crisis

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

Resumen

Este artículo nace de un estudio mucho más amplio que lleva por título *Nueva y vieja pobreza en las comarcas de Lleida. Percepción desde los servicios sociales*.⁵ Entre las variables que se estudiaron en torno a las consecuencias que está comportando la recesión económica, aquí damos cuenta de los aspectos que tocan más de cerca a los profesionales⁶ de primera línea: cómo ven la situación, cómo les afecta, con qué estrategias la afrontan, etcétera.

Frente al mucho que ya se ha escrito sobre la afectación de la crisis en el ámbito social y el posicionamiento de los profesionales de los servicios sociales, este artículo aporta una mirada más empírica, producto de la participación de más de 60 profesionales que trabajan sobre el territorio y que, además, recoge mayoritariamente la idiosincrasia del medio rural, de trabajo más disperso, realizado por unos equipos más pequeños y con menos dotación de recursos.

Palabras clave: Profesionales, pobreza, crisis económica, servicios sociales.

Para citar el artículo: PELEGRÍ VIAÑA, Xavier; LAPRESTA REY, Cecilio; ALLEPUZ CAPDEVILA, Rafael y 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.

¹Trabajador social y Doctor en Antropología. Profesor de la Universitat de Lleida. xpelegri@geosoc.udl.cat

²Doctor en Sociología. Profesor de la Universitat de Lleida. clapresta@geosoc.udl.cat

³Doctor en Economía. Profesor de la Universitat de Lleida. rafael.allepuz@econap.udl.cat

⁴Doctor en Administración y Dirección de Empresas. Profesor de la Universitat de Lleida. pere.enciso@econap.udl.cat

⁵Libro de los mismos autores, en proceso de edición por el Servei de Publicacions de la UdL.

⁶Para no sobrecargar el texto, usamos el genérico para referirnos tanto a los como a las profesionales.

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.

Introducción

Después de siete años de vivir inmersos en un estado permanente de malestar social, por causas ya suficientemente conocidas pero de consecuencias aún no del todo previsibles, nos podemos ahorrar en esta introducción recordar las referencias al contexto de crisis económica y social. El caso es que, interesados en estudiar los efectos de dicha crisis, en 2012 nos decidimos a emprender una búsqueda focalizada en la pobreza económica de la demarcación de Lleida, para captar cómo habían ido cambiando dimensiones como el trabajo, los ingresos, la cobertura de necesidades o la integración social desde antes del colapso (2008) hasta entonces.

La metodología mixta –cuantitativa y cualitativa– que empleamos contó con una parte ineludible de datos numéricos (cabe decir que mucho menor que la que pretendíamos en principio, debido a las dificultades de obtenerlas que nos encontramos de parte de las administraciones) pero, sobre todo, se nutrió de un conjunto mucho más extenso y consistente de aportaciones cualitativas. La principal (y valiosísima) fuente de información con la que contamos fue la de los profesionales de los equipos básicos de servicios sociales, que en la demarcación de Lleida se circunscriben a las áreas básicas mayoritariamente de la Administración comarcal (12 en total), con la única excepción del área básica de la propia capital de Lleida.

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).

Se añadieron, para ampliar la visión, tres entidades de iniciativa social (Cáritas, Cruz Roja y Arrels) que trabajan especialmente con personas empobrecidas. Cada equipo se ha identificado en el texto con un acrónimo.⁸

La técnica empleada fue organizar un grupo de discusión en cada sede del equipo, con el número de profesionales que ellos mismos designaron, procurando, siempre que fuera posible, la participación al menos de los dos perfiles básicos: trabajo social y educación social. La presencia de los jefes no fue controlada porque lo que se priorizó fue la experiencia cotidiana en la atención personal de los ciudadanos, más que la institucionalización más o menos bienintencionada de las políticas sociales. El guión utilizado para conducir el debate era suficientemente dúctil como para ajustarse a las diversas situaciones dispares, tanto en lo socio-económico de cada realidad como a la propia idiosincrasia del área básica y el equipo básico de servicios sociales.

De todas las dimensiones abordadas, en este artículo presentamos la parte que trata de los profesionales, como elementos determinantes de la atención que prestan los servicios sociales. Presentamos primero la percepción que tienen de los cambios que se han producido en su entorno y, en segundo lugar, los retos que la concepción anterior les provoca en su actuación profesional.⁹ Acabaremos dando cuenta de los sentimientos que experimentan y de los posibles mecanismos de apoyo a los que acuden para minorizar las tensiones a las que están sometidos. Todo ello con la intención de poner de relieve hasta qué punto la crisis

ha comportado efectos, todavía poco conocidos, en los recursos humanos de los servicios sociales.

Cambios en el entorno profesional

Es incuestionable que la nueva situación social a la que nos han llevado estos años de crisis ha influido mucho la visión de los profesionales y la forma de afrontar la realidad. Tampoco se puede obviar que el contexto macro y micro en el que los profesionales actúan condiciona ya veces determina en gran medida lo que es posible hacer. Dada la diferente envergadura, podemos estructurar claramente tres niveles de cambios que destacan los profesionales: en el primero veremos cómo la crisis está modificando la forma de intervención de las diferentes profesiones que actúan desde los servicios sociales básicos; en el segundo nivel se recoge la percepción de las presiones provenientes del entorno social; y en el tercero se trata todo lo que tiene que ver con los condicionantes atribuibles a las organizaciones donde se trabaja y al sistema de servicios sociales.

Una primera constatación que emerge con fuerza, de una manera u otra, es la gran influencia que han tenido estos años de crisis económica para cuestionar y, hasta cierto punto, trastocar los roles profesionales. Por ejemplo, se nos dice: “Estamos haciendo como una nueva figura: el trabajador social y el educador como recurso” ((SGR); “Ha sido un cambio en la manera de trabajar” (SOL). Por lo tanto, podríamos decir que al faltar los servicios o recursos materiales a los que se estaba acostumbrado, los profe-

⁹ El concepto de *reto* significa «hecho de provocar a alguien a un combate» (DIEC), por tanto, entendemos que está en sus manos hacer algo para intentar superarlo.

sionales han tenido que recurrir a su propia actuación, con lo que de algún modo han redescubierto la intervención más genuina: “Lo que hemos notado con la crisis es que si no te puedo ofrecer nada más, te ofrezco mi apoyo, la orientación”(NOG). “Hemos tenido que hacer un cambio de chip, volvemos al trabajo social de origen” (PSO).

Es muy interesante esta referencia a los orígenes de una de las profesiones mayoritarias en los servicios sociales como es la del trabajo social y cómo, habiendo pasado una larga época deslumbrados por la abundancia de recursos y enfocados a la gestión, ahora se recupera su verdadera esencia: “Hasta ahora la imagen era: trabajador social igual a expendedor de recursos, ahora estamos volviendo a lo que tiene que ser.” (SGR). Esto que se identifica como esencial es lo relacional, el valor añadido que aporta el profesional: “Lo que me he estado encontrando con mucha gente es que viene una primera vez y vuelve solo para poder hablar contigo” (PSO). Pero lo que no siempre es coincidente es como se materializa este cambio, qué acción se lleva a cabo cuando sólo se cuenta con el propio recurso como profesional. Parece que se configuran dos modelos de intervención, fruto de la percepción que se tiene y de la mayor o menor capacidad de asumir las presiones que conlleva la nueva situación de penuria.

Así pues, distinguimos un modelo que parece decantarse por tratar de compensar la ausencia de otros recursos solo con la contención del profesional: “Trabajar sin recursos es difícil y, a veces, te queda esa sensación de “¿para qué vengo?”. Te están contando una situación grave y tú, como mucho, le tienes que decir: nosotros solo te podemos ofrecer esto”(VAR); estrategia que

puede conllevar la sensación de no estar abordando el problema real que irremisiblemente pasa por la cobertura de las necesidades básicas. Visto desde otra perspectiva: “Es ayudar más asistencialmente, para que puedan subsistir. Las situaciones son tan delicadas que vas a lo básico y no puedes pedir prácticamente nada. Según qué tipo de trabajo, no lo puedes hacer.”(GAR).

El otro modelo se inclina más por hacer un trabajo diferente, más colectivo: “Ahora se trabaja mucho a nivel comunitario. Estamos volviendo a los principios de la profesión, esta crisis nos está reconduciendo nuestro trabajo “(SGR). Un tipo de trabajo colectivo y colaborativo que se adapte a cada contexto ya la idiosincrasia de la población: “Con el proyecto de huertos sí que vamos dando tumbos para potenciar sus habilidades, para buscar lo que no tienen y ayudarles”(PJU); o fomentando la promoción más que la mera asistencia: “Ahora apostamos por todo el tema laboral, empezamos con formación básica, y ahora la estamos especializando” (CAN).

Pero la principal dificultad que existe para adoptar esta metodología alternativa al trabajo asistencial clásico es la propia formación: “necesitaríamos un trabajo comunitario más potente, y los trabajadores sociales no estamos preparados, no tenemos herramientas para trabajar..., pero es que ya no las tenemos a nivel de estar formados nosotros”(CRN), lo que evidencia una de las grandes carencias de la profesión, que debería interpelar igualmente a las universidades. Otros también aducen la dificultad de dar pasos en esta dirección, atribuyéndolo a imponderables que provienen de la propia entidad: “Lo hemos intentado pero nos cuesta mucho porque no tenemos ni los recursos ni el tiempo” (NOG).

No se trata de hacer una división radical entre ambos modelos, sino de captar que hay dos sensibilidades que se conjugan a la vez y conllevan contradicciones en los equipos sobre qué hacer: “Es fácil decirlo, pero no todo se acaba con el dinero; las ayudas económicas son importantes, pero es como la vida misma, necesitamos el dinero y otras cosas”(PLU). Estas otras cosas que –como dice la cita anterior– también son necesarias se concretan en actuaciones que dan lugar a determinadas líneas de trabajo. Una de ellas, que aparece como aglutinadora de muchas de las otras, es la que podríamos denominar el cambio de chip que tiene que hacer la propia población demandante hacia la asunción de su situación en lugar de traspasarla al profesional como si ya no fuera responsabilidad propia. Aquí la palabra clave es **compromiso**, más allá de la ayuda que se le pueda dar: “La persona que llama a nuestra puerta debe hacer un cambio de mentalidad [...] tenemos que hacer mucho trabajo de decir nosotros podemos dar la ayuda económica pero tú tienes que comprometerte”(VAR).

También hay quien va más lejos y saca a colación que este cambio de mentalidad debe ser para no volver a caer en las trampas que la sociedad nos crea. Aquí el concepto que sale es más radical aún, el empoderamiento (y por ambas partes): “tenemos que ayudar a la gente a cambiar la mentalidad, se debe vivir de otra manera; debemos empoderar, y nuestro trabajo sería empoderar a la gente, para que tome conciencia de este poder y la ejerza”(CRN).

Un segundo conjunto de percepciones de los profesionales se puede aglutinar en torno a ciertas actitudes que se encuentran más o menos extendidas en la sociedad y que, la situación que arrastramos ha agudizado y

devuelto a la actualidad. Un ejemplo de ello es la sensación de que la crisis ha supuesto un retroceso en la concepción que se tiene de la actuación profesional: “Hay una presión por todas partes, estamos volviendo a la beneficencia de nuevo” (SGR). Beneficencia en cuanto a la acción, e indefinición en cuanto a las funciones: “Venimos de una historia en la que la asistenta social es la que sirve para todo y enseguida te quita el problema” (VAR); esto quiere decir que hay que superar todavía lo que podríamos llamar una cierta banalización de la profesión y redimensionar lo que realmente se le puede exigir.

Entre otras cosas, esto tiene que ver con cómo se administran los recursos en la parte que corresponde a los profesionales, ya que a menudo es el escenario en el que los intereses entran en conflicto cuando los bienes son escasos. Con la crisis es lógico que ciertas presiones hayan aumentado, y a veces se pone en cuestión la acción de los profesionales: “Todo el mundo se atreve a juzgar si nuestras actuaciones son las correctas o no, y eso sí que me disgusta” (PLU). Esto ocurre especialmente si afecta al diagnóstico social: “Nosotros vemos la necesidad de una manera y el resto de población la ve de otra”, y el plan de acción correspondiente: “Una necesidad es una necesidad, pero hay muchas maneras de abordarla”(NOG), porque toca directamente el núcleo del poder profesional.

La comparación entre la población inmigrante y la autóctona en cuanto a beneficiarse de los recursos ya es un clásico de la recriminación a los profesionales, pero con la crisis los reproches ya se dan entre los propios autóctonos: “ahora ha venido gente de aquí y el discurso también es negativo, porque a este que yo conozco le dan ya mí no me dan nada”(VAR). Pero las acusaciones de favore-

cer más a los inmigrantes no han retrocedido, al contrario. Lo que ha cambiado es que, al haber menos recursos para una mayor población con necesidades, ha aumentado la competencia entre los recién llegados: “Ahora, incluso entre los inmigrantes, nos dicen ayudas más a este colectivo que al otro”(PLU).

Otro aspecto del mismo fenómeno que ha supuesto un reto para los profesionales ha sido la provisión de los recursos básicos, sobre todo alimentarios. Por un lado, la presión de grandes sectores empobrecidos de la sociedad y la urgencia con la que se requería una respuesta que no llegaba del sector público llevó a que fuera la propia sociedad la que pasara por delante en la organización de un abanico de iniciativas. Como alguien dijo, han conseguido “poner de moda la solidaridad”, y en este aspecto son a menudo las entidades sociales las más críticas: “En este sentido la sociedad está encantada, ya soy solidario, ya he dado” (CRN), y las que dan alternativas más eficaces porque conocen el tema, y son también las que gestionan dicha moda solidaria: “Ahora por ejemplo hacen la carrera solidaria y van a dar alimentos; y piensas ¡ostras! ¡dadnos dinero! que lo que necesitamos es dinero para pagar otras cosas: productos de limpieza, cortes de luz...”(CAN).

En definitiva, nos quedamos con unas palabras elocuentes que pueden sintetizar el descontento de los servicios sociales sobre cómo ha sido su capacidad para gestionar la crisis, al tiempo que se muestra que existen otras estrategias que no han tenido demasiado éxito en nuestras comarcas. Este es uno de los principales –si no el mayor– desafío que viven los profesionales:

“Y que todavía estemos contentos y satisfechos de haber puesto en marcha un

proyecto así [de reparto de alimentos]. Yo pienso que realmente la gente no se tiene que morir de hambre (yo preferiría ir allí que morirme de hambre), pero la gente tendría que tener vales para ir a los supermercados y escoger lo que quisiese, con un control de bebidas alcohólicas y cosas así, pero dignificador de la persona, y no lo podemos hacer porque no hay recursos. Y seguro que no habría ningún asistente social que estuviese en desacuerdo con eso...” (CRN).

El tercer tipo de cambios del entorno son los que los profesionales aprecian en relación a sus propias organizaciones y al conjunto del sistema. “Cada vez tenemos el presupuesto más reducido.” (SGR). Este podría ser el mantra más repetido entre los profesionales de los servicios sociales (y de todos los sistemas del Estado de Bienestar). “Los recortes que ha habido llevan a que haya más angustia, los usuarios te hacen una demanda a la que no puedes responder.” (NOG). Parece que son los profesionales de las administraciones los especialmente descontentos con el papel que les ha tocado hacer en esta crisis, los de las entidades sociales están más acostumbrados a dinámicas más austeras y, al mismo tiempo, a respuestas más proactivas.

Sobre esta limitación, una primera puntualización que hay que hacer tiene que ver con la incertidumbre que crea a los profesionales la indeterminación de los recursos con que pueden contar para trabajar: “Hay épocas al año que no te dejan hacer gasto hasta que no está autorizada”(URG); “El tema del dinero nos condiciona muchísimo, nos llega en septiembre u octubre y nos pasamos los primeros nueve meses del año que no podemos hacer nada, y luego se tiene que gastar todo. Esto es una vergüenza. No tie-

ne ninguna coherencia ni sentido. Llevamos años diciéndolo y no cambia nada”(NOG). No es un fenómeno nuevo, pero la celeridad de respuesta que requieren las necesidades básicas a cubrir ha puesto muy de manifiesto la nula capacidad de reacción (ya no digo de prevención) que arrastra la Administración pública de este país en cualquiera de sus niveles.

El siguiente fenómeno –ligado con el anterior– es la dependencia financiera que existe entre las administraciones, materializada muchas veces en unos instrumentos (como son las subvenciones) muy inadecuados para ofrecer estabilidad y, encima, con grandes retrasos en los pagos, lo que trae problemas de tesorería a las administraciones más dependientes y débiles: “Dependemos de un Consejo Comarcal y este depende de subvenciones. Sabes que los habrá, pero en el mejor de los casos no lo cobrarán hasta después de tres años”(URG).

Quizás la consecuencia más punzante y amenazadora que viven los profesionales de la falta de recursos es cuando amenaza el propio salario, la permanencia de los puestos de trabajo o, incluso, la supervivencia de la entidad. Esto lo encontramos sólo, como es lógico, en las entidades sociales que han sufrido fuertes recortes, muchas han pasado estos años con la amenaza de no recibir la financiación comprometida por las administraciones, o de recibirlo con un considerable retraso, con los consiguientes problemas que esto les ha provocado. Cuando esto ocurre, la repercusión en el profesional es mucho más emocional, como evidencia muy bien este testigo:

“Que te digan ‘este mes no cobráis’ es duro; que lo digan y que no cobres. Después acabas cobrando, al final nunca hemos estado sin

cobrar, de momento todavía... pero sí que hemos tenido sustos. Un mes, que nos dijeron ‘este mes no cobráis’, cuando te dicen eso te impacta en propia piel. El hecho de que nuestra situación no sea estable, nosotros no somos funcionarios, y además si nuestra situación es muy precaria, de decir ‘puede terminar mañana’, esto hace que empatice mucho [con los usuarios], tal vez lo que le está pasando a él mañana te puede pasar a ti. Depende de la situación de cada uno, si tienes familia que te apoya..., pero nada es seguro” (ARR).

Retos para la actuación profesional

En este segundo apartado destacamos tres retos bastante significativos fruto de los cambios que acabamos de analizar y que han expuesto a los profesionales. El primero lo entendemos como un reto de posicionamiento profesional en la relación de ayuda; el segundo, en cambio, apunta hacia un cambio metodológico u organizativo en la forma de gestionar la atención; y el tercero hace hincapié en los ciudadanos-usuarios y plantea el reto de cómo asegurar su dignidad y contribuir a su empoderamiento a pesar de su situación.

Enlazando con la última cita del apartado anterior, ya hemos visto que, de diferentes maneras, se nos indica cómo, a raíz de la crisis, se ha producido un cambio fundamental en la población usuaria de los servicios sociales: “es un nuevo perfil de usuario, que no es el perfil de usuario de toda la vida”(AUR). Algunos abiertamente hablan de ‘nueva pobreza’ como el concepto que mejor define el conjunto de personas que no son las que tradicionalmente acudían a los

servicios sociales. Ahora abundan (en unos lugares más que en otros), personas que podríamos calificar de perfectamente ‘normalizadas’, con formación y un nivel de vida medio o medio-alto que han visto cómo, en un breve espacio de tiempo, perdían casi todo el su patrimonio fruto de las consecuencias empobrecedoras de la crisis: paro, cierre de empresas, pérdida de la vivienda, pérdida o agotamiento de los ahorros, etc.

Es en esta tesitura donde los profesionales se sienten interpelados de forma singular y directa porque “Te ves como reflejado. En esta situación cualquiera se puede encontrar”(PJU). Algunos profesionales, acostumbrados a no tener que temer por su futuro, que nunca habían transitado por la cuerda floja de la precariedad, ahora se sienten más identificados con los que les piden ayuda. Esto va más allá de la empatía que habían practicado, esto es reconocer su propia situación o la de los próximos (parientes y amigos) y confrontarla con algo diferente de lo profesional: “A nivel personal me chocó mucho cuando empecé a ver familias como yo; dices ‘podemos ser todos!’. Y otra cosa que te toca es que tú les dices a las familias que tienen que vivir con 400 €, y tú vas a comprar el sábado y ya te dejas 100”(SOL). Este es, por tanto, el primer reto que afrontan los profesionales: conjugar este tipo de proyección de sentimientos personales en la persona del usuario.

Otro reto que apareció, y que nos contaban sobre todo las entidades sociales, fue que se ha producido una obligada priorización de los demandantes de atención social. Por un lado, el importante aumento de las personas con necesidad, las que requieren básicamente un tipo de ayuda material o económica, ha llevado a que los profesionales y entidades

hayan tenido que dotar de criterios bastante estrictos que les permitan discernir en qué y en quién invertir los escasos recursos con que cuentan para poder llegar a cuantas más personas mejor: “Un tiempo atrás sí entraban inmigrantes [con ingresos] por ejemplo de 1.000 €, y ahora si entran les haces sentarse en el despacho y les cuentas, mira pasa esto y esto, tenemos el criterio A, el B y el C; y dicen “gracias por habérmelo contado, te entiendo, me voy”(CAR). Las entidades públicas tienen, en general, menos margen de maniobra para hacer este cribado con el tiempo y calidez que sería necesario y se ven abocadas a cambiarlo por filtros o mecanismos que desincentiven la demanda.

Por otra parte, este aumento de la población más empobrecida representa para los profesionales tener que diversificar las estrategias de atención. Se constata que no se da abasto a intervenir a fondo con todos los usuarios, y esto hace que se centren más en los casos sociales y que no se generen respuestas más específicas a los que se les supone que tienen más posibilidades de salida por sí mismos: “A esta nueva pobreza no podemos dar respuesta, vienen una vez, los ayudas puntualmente, pero como ven que no puedes..., los perdemos. Nosotros nos quedamos con los que son pobres por causas sociales, que tienen estas problemáticas: economía sumergida, cosas así...”(SGR). Esto contradice *de facto* la tan proclamada universalidad de los servicios sociales que debería permitir la entrada a muchos otros estratos de la sociedad.

Sin embargo, esta estrategia de segmentación que prioriza a los más pobres se ve también reforzada desde la política social en la medida en que las ayudas no contemplan con suficiente agilidad las situaciones de po-

breza sobrevenida. Por ejemplo, cuando a las personas que tal vez están en una situación más incipiente de pobreza se las excluye de las prestaciones que les harían falta en el presente por causa de haber tenido suficientes ingresos en el pasado: “hay gente que necesita una ayuda y nos dicen ‘no es un caso social’. Las nuevas realidades de pobreza, las debemos atender desde las entidades para que [...] si valoran los ingresos que has tenido en el año anterior y no cuentan los que tienes ahora, para ellos no es un caso social”(CAN). Es sabido que la falta de trabajo y la consiguiente ausencia de ingresos no siempre son causa suficiente para tener derecho a determinadas prestaciones y hay que añadir razones que demuestren una situación extrema de marginación y exclusión.

El tercer conjunto de retos giran en torno a la consideración de los usuarios: la nueva pobreza de la que hablamos ha reavivado un antiguo concepto que nos remonta a cinco siglos antes, conocido como *pobreza vergonzante*. Eran tenidas como tales las personas que, siendo de linaje acomodada, el infortunio las había llevado a perder su estatus, pero aún así se resistían (a veces hasta el extremo) a adoptar las formas usuales de pedir caridad o aceptar atenciones de beneficencia. “Hay mucho estigma en los pueblos, prefieren ir con los padres... Lo primero que te dicen al venir es: esto no se lo dirás a nadie, ¿no?” (SGR).

De ahí que el reto para la actuación profesional sea cómo detectar esta pobreza oculta para que se pueda trabajar de forma preventiva, sin la exposición pública, íntimamente. “Nos cuesta llegar a la nueva pobreza que hay, sabemos que hay gente que necesita ayuda pero no nos viene, no la detectamos o no la sabemos ir a buscar” (CAN).

Las personas que viven las situaciones de penuria no sólo tienen vergüenza, a menudo también tienen miedo de las consecuencias que pueden sufrir si se enteran los profesionales, especialmente en el controvertido tema que hace referencia a la protección de los menores: “A veces nos ocultan que realmente no pueden comer. Muchas veces tienen a los niños avisados ??de que no digan que no están comiendo bien, por miedo a lo que podamos hacer.”(SGR).

Es a la hora de proporcionar ayuda de alimentos cuando aparecen las principales objeciones a que se conozca su situación. Esto exige de los profesionales encontrar las formas menos lesivas de proporcionales allí la ayuda: “A veces sientes llamarles a buscar un lote de alimentos cuando está todo el mundo. Le dices “ven a última hora” porque te duele que se encuentren...”(URG). Es necesario, por tanto, proporcionar ayuda sin perjudicar la dignidad de los usuarios, con imaginación y buen oficio pero, como también se reconoce, la solución ideal todavía queda lejos de las prácticas que comúnmente se llevan a cabo: “es algo tercermundista, la persona debería poder ir y comprar lo que quisiera. Aunque te diría más, lo ideal sería que pudieran ir a los supermercados normales con vales.”(CRN). Este tercer reto es posiblemente el más complicado de resolver.

Sentimientos de los profesionales y mecanismos de apoyo

Frente a estos retos y desafíos que hemos esbozado (además de otros que se han quedado en el tintero) cabía preguntarse: ¿cómo se sienten los profesionales? ¿qué sensaciones experimentan? ¿cómo afrontan el día a día? ¿cómo ven el futuro que les espe-

ra? Luego también nos fija con los recursos con que cuentan para soportar y encajar mejor estos estados de ánimo, pero empezamos por hacer un repaso a la lista de sentimientos y afecciones.

Las sensaciones más usuales (¿podía ser de otra manera?) tienden a ser negativas: “Tenemos un cierto agotamiento, desánimo. Un cierto decaimiento sí que lo llevamos. El único recurso que les podemos ofrecer [los ciudadanos] somos nosotros, y eso agota mucho”(PLU). Al mismo tiempo salen las razones de estas afecciones que concuerdan plenamente con lo que constatábamos en el primer apartado: “El hecho de no tener recursos también angustia bastante” (SGR). En definitiva, más allá de la particularidad de cada profesional o equipo, este estado de ánimo se puede extrapolar al conjunto del sistema de servicios sociales: “Quemaduras, con impotencia, todo va cayendo sobre los servicios sociales, todo va cayendo sobre nosotros” (URG).

Vale la pena pararnos un poco más en esta introspección que hacen algunos profesionales, para captar lo que las palabras a menudo no pueden reflejar con total claridad pero que se deja leer entre líneas: “A mí me genera mucha angustia. Son situaciones que me van llegando, ¿y qué hago?, ¿por dónde empiezo?, no les puedes ofrecer nada, y eso genera mucha angustia e impotencia.”(ARI). Los que trabajan con la población más excluida tienden a mostrar una repercusión más diferente sobre su trabajo. Adoptan una actitud que puede parecer fría pero que, en el fondo, es muy pragmática, fruto de un profundo discernimiento y de haberse tenido que acorazar frente a aquellas circunstancias que van más allá de lo que les es posible hacer:

“Nosotros hace mucho tiempo que estamos en esta situación, por lo tanto nuestras familias están en el mínimo del mínimo, y si han dejado de pagar la casa no nos preocupa porque no los podemos ayudar a pagarla, y si han dejado de pagar la luz y tienen una deuda de mil y pico euros, pues es que no podemos hacer nada más. Entendemos que no es lo que toca, entendemos que en principio debería preocuparnos, pero no podemos hacer nada más ya partir de ahí nosotros empezamos a intentar mantener el mínimo para que esta familia no se nos termine de derrumbarse. Pero a la vez de hablar tal vez hace que la situación nos resbale un poco” (CAR).

Por suerte, frente a este panorama que se ha dibujado más arriba, también son abundantes los apoyos y los mecanismos para compartir la situación entre los profesionales. El primer recurso en el que se piensa casi siempre es la supervisión profesional, que tanto integrada está en el imaginario del trabajo social pero, al mismo tiempo, tan poco extendida en la práctica cotidiana. No todos los equipos la tienen, pero los que la han conseguido están especialmente contentos: “Nosotros hacemos supervisiones para que salgan un poco todas estas cosas, es un espacio que nos va bien. Tenemos un apoyo que agradecemos y que necesitamos”(PLU); “Nosotros hacemos supervisión para mirar a ver cómo se puede plantear un caso, para que no haya tanta implicación emocional, mirar que no te afecte, porque también eres persona; sí que cada uno hace su tarea, pero se comenta el caso, se lleva en equipo, te sientes más protegido”(PJU).

Incluso los equipos que no disponen de supervisión tienen bastante clara su conveniencia y en qué les podría ayudar: “Sí que pienso que a nivel técnico necesitaríamos una su-

pervisión externa, que hace tiempo que hablamos, que buscamos propuestas compartidas con otras comarcas, pero que no tenemos. Es necesario, tanto a nivel profesional como de equipo nos iría muy bien. Esto se debe incorporar como algo básico dentro de la intervención de equipos de servicios sociales”(ARI). Otras rememoran la iniciativa del Colegio profesional y parece unánime la valoración positiva que hacen: “Finalmente la oferta de supervisión partió del Col·legi de Treball Social, no desde el Consejo. Las educadoras también se quisieron añadir”(NOG).

El otro mecanismo que se emplea con profusión es el apoyo que se proporcionan mutuamente los integrantes del propio equipo de trabajo, aunque éste sea reducido: “Lo hacemos con el equipo. Entre el trabajador social y el educador, comentarlo.”(URG). De entre lo que más se valora de los equipos se menciona la importancia de la unidad y la avenencia: “Como equipo, pienso que es un equipo bastante unido, no hay conflictos, somos un equipo bastante avenido”(NOG); el apoyarse en el abordaje de los casos: “Tendemos a poner en común el trabajo que vamos haciendo. Reuniones de apoyo o casos que a lo mejor te estancas, no ves hacia dónde tirar y esto se pone en común y entre todos miramos un poco”(ARI); “Nos apoyamos entre nosotros, si pasa algo con un caso lo cuentas”(AUR).

La formación también permite encontrar el apoyo de otros profesionales, así como la red que a menudo se crea con los profesionales de las entidades con las que se colabora. “Los cursos de formación te aportan tanto a nivel profesional como a nivel personal. Es muy importante, porque nuestro trabajo a nivel personal remueve muchas cosas”(NOG). “Nosotros lo que hemos

hecho es crear una buena red de profesionales, tanto desde el ámbito de las entidades como de la Administración. Poder compartir problemática. Esta es la clave que ha permitido que la gente esté trabajando con apoyo, porque realmente las situaciones que se viven son graves”(SEG).

También es bastante valorada la formación que podríamos llamar *ad hoc*, pues permite afrontar los retos técnicos de los profesionales en las circunstancias que estos viven: “Lo que nosotros valoramos es el tema de la formación. Tenemos supervisión y tenemos la formación a medida una vez al mes, que nos permite reflexionar sobre diferentes opciones, nos permite avanzar”(CAR). Esta formación es un recurso más que se suma a la supervisión pero que, a diferencia de ésta, no es centra tanto en aspectos de “tratamiento” sino en la organización del trabajo.

Para finalizar este resumen de una de las partes más significativas de la investigación, y para sacar algún tipo de conclusión o de colofón para este artículo, hacemos mención de una actitud de rebeldía que consideramos muy sana y que nunca debería perderse para seguir trabajando con dignidad en este campo tan difícil que es la lucha contra la pobreza y la exclusión:

“Puede que la gente se ha acostumbrado a que esto sea lo normal, pero nosotros no. En esta casa, ninguno de nosotros deja de sentirse rebotado por la mierda que estamos viviendo. Esto es muy bueno, que tanto los trabajadores como los voluntarios estemos interiormente indignados. El proceso de indignación en un momento se pudo traducir en un victimismo, qué mierda, una parálisis; pero hemos sido capaces, como entidad, de crear embargo, una indignación que propone, que resiste y es más una maratón, sabemos que estamos corriendo un maratón” (ARR).