

«Molts polítics exacerben la dominació simbòlica dels demandants d'ajudes amb el seu discurs»

Vincent Dubois és professor de Sociologia i Ciències Polítiques a l'Institut d'Estudis Polítics de la Universitat de Strasbourg i membre del laboratori SAGE, un grup de recerca sobre societat i governabilitat a Europa. També és l'autor d'*El burócrata y el pobre*, una recerca sobre les oficines de serveis socials franceses feta a *street-level* que, vint anys després de publicar-se, és una autèntica referència en la matèria.

Joan Canela

Fa 20 anys que vosté va escriure *El burócrata y el pobre*. Què ha canviat des de llavors?

Moltes coses i cap. Et podria donar les dues respostes i les dues serien veritat. Una gran part de la meua recerca és encara vigent. Per exemple, l'asimetria en la relació entre funcionaris i demandants, la violència simbòlica i la dominació de la institució, la necessitat social de ser escoltats o tenir consell dels demandants... Totes aquestes coses es mantenen igual que fa vint anys.

També hi ha hagut canvis importants, òbviament, i el més gran ha suposat un retrocés important. Quan vaig fer la recerca, totes les oficines de benestar social estaven totalment obertes. El demandant

accedia directament a l'escriptori del funcionari i aquesta n'era l'entrada principal a l'Administració. Per descomptat, podies telefonar-hi, enviar-hi cartes, etc.; però la majoria de la gent més pobre, amb més dificultats i menys formació, tenia la possibilitat d'explicar-se davant d'algú que els escoltava. Avui, amb les noves formes de gestió, s'han tancat moltes oficines de serveis socials, especialment aquelles que es trobaven en llocs remots o a les perifèries urbanes, justament on viu la gent que més les necessita. Ara només hi ha oficines als centres de les ciutats, on l'accés és molt més complicat i, a més, s'hi ha anat introduint una sèrie de mecanismes de selecció de les visites: la cita prèvia, les gestions en línia, l'agent de seguretat que quan arribes a l'oficina t'envia a un ordinador on has d'introduir les dades... Tot això comporta un gran canvi que, a primera vista, podria semblar positiu, perquè en millora el servei i el fa més barat, però per a la gent més exclosa comporta una sèrie de dificultats importants.

Així, a grans trets, podríem dir que la fotografia general es manté semblant a la de fa vint anys, però la distància —simbòlica, però distància al cap i a la fi— entre els usuaris i els buròcrates ha augmentat.



FOTO: Joan Canela

Durant tot aquest temps, diria que les condicions de dominació simbòlica de què parla en el llibre han empitjorat o han millorat?

És difícil respondre a aquesta pregunta de manera resumida. En general, podríem dir que són pitjors, ni que siga pels canvis en el discurs sobre política assistencial. Els mitjans de comunicació, la classe política, l'opinió pública en general han anat enduint sensiblement les postures en una culpabilització creixent. Ara es parla obertament de ganduls, de paràsits... És una situació que, almenys a l'Estat francès, va fer un gir a partir de l'any 2000, amb l'arribada a la presidència de [Nicolas] Sarkozy.

Naturalment aquests discursos provenen de dalt, però es van filtrant cap avall. Inclús en una societat de classes, la gent comparteix un discurs; per tant, avui dia, anar a l'oficina de serveis socials és més humiliant que fa vint anys, quan vaig fer la recerca. L'acadèmia angloamericana —on aquest discurs té més recorregut— parla fins i tot del *welfare stygma*. Doncs aquí, això ja existeix i és cada vegada més profund.

Aquests discursos han avançat de manera paral·lela a polítiques molt dures de retallades i desmantellament de les ajudes socials. Fins a quin punt poden arribar?

No ho sé, però no crec que puguin arribar a eliminar-se totalment. Se'n redueixen costos, es posen més obstacles per accedir als beneficis, se n'externalitza el servei a organitzacions caritatives... Coses així. Tanmateix, ara per ara crec que és impossible que desapareguen del tot. Les xifres oficials parlen d'un 10 % d'atur [a l'Estat francès], però en realitat són més altes. Hi ha un sector de la població creixent sota el llindar de pobresa i no pots deixar-lo sense cap tipus d'ajuda social. És inimaginable, entre altres coses pels riscos que suposaria.

Unes retallades que arriben al mateix temps que un increment de les demandes.

Sí, és paradoxal. A partir de la crisi de 2008 s'ha multiplicat l'atur i també la demanda d'ajudes. Moltes oficines van quedar desbordades, però això no va produir cap canvi en les polítiques de ni cap reforma en la gestió.

Aquests discursos antiajudes socials i les retallades que els segueixen es fonamenten, en part, en la idea que el sistema d'assistència no funciona. Una crítica que en certa manera vosté comparteix.

El tema no és tant la crítica als serveis socials sinó a les estructures socials on se sustenta l'administració d'assistència i al paper que hi juga.

Quines haurien de ser les reformes necessàries perquè funcionaren millor?

És una qüestió difícil i molt interessant. Però hi ha algunes coses senzilles que sí que es podrien implementar immediatament i amb un cost relativament barat. Per exemple, facilitar l'accés a les ajudes socials, ampliar els criteris per a accedir-hi, universalitzar aquestes ajudes, establir estàndards a escala internacional, fins i tot algun tipus de sistema d'ingressos universals... Jo crec que aquesta seria la via.

Justament el camí contrari a l'actual.

Sí, exactament el contrari. [Riu] Però és un punt interessant a debatre. Quan vaig fer el meu estudi és quan començaven a implementar-se les polítiques que tendien a eliminar la universalització de les prestacions per a dirigir-les a sectors concrets i lligar-les a certes condicions. Un procés paral·lel a una gestió més individualitzada, «cas per cas», menys col·lectiu i que no ha millorat l'eficiència de les polítiques socials.

Imagine que a l'Estat francès la situació és molt diferent, però si a mi em preguntaren per un canvi substancial en els sistemes d'assistència socials dels últims vint anys, el primer que em vindria al cap seria la gran arribada d'immigrants —molts dels quals són usuaris potencials d'aquests serveis—, que, en bona part, ha condicionat el debat sobre la qüestió.

Fa vint anys ja teníem un gran nombre d'immigrants a l'Estat francès, però això no té per què suposar cap condició per al debat sobre els serveis socials. Potser és més aviat als Estats Units, on gran part d'aquestes ajudes socials estan dirigides de manera expressa als afroamericans; el nostre sistema és totalment diferent, molt més universal. Amb tot, sí que és cert que el discurs polític i mediàtic ha creat la imatge dels immigrants com a beneficiaris privilegiats de les ajudes, però no crec que la qüestió migratòria supose un element de canvi substancial en el conjunt del sistema.



FOTO: Joan Canela

Tornant al tema de la dominació simbòlica dels serveis socials —un dels aspectes que he trobat més interessants de la tesi—, fins a quin punt aquest és un objectiu desitjat pel sistema o és una conseqüència inherent a altres causes?

En sociologia sempre és difícil veure una intenció explícita. La recerca no va de males persones que volen exercir una dominació o no. És estructural. És cert que a una microescala hi ha individus que exerceixen un poder i ho fan de diferent manera segons el seu caràcter, la seua consciència o d'altres aspectes. Hi ha gent que reflexiona, que té empatia i tracta de limitar —o autolimitar— aquesta dominació. Tanmateix, no tothom fa aquest treball i moltes vegades qui té menys poder és qui l'utilitza de manera més despòtica, potser perquè tampoc no és conscient que el té, ja que és difícil adonar-se'n quan penses que ets «l'últim de l'últim mico».

Com és possible canviar aquest model?

Cal actuar contra les estructures socials. Mira, posaré un exemple que potser és més fàcil d'entendre, ja que tots hi hem passat: el sistema escolar. Aquest també va sobre una dominació simbòlica, no? La relació entre mestres i alumnes, l'actitud dels primers i com es parla als segons, la distància que es marca entre ambdós... Són fets que amplien o redueixen la dominació simbòlica i que en les últimes dècades han evolucionat cap a una clara reducció. Tots aquests casos són equiparables als serveis socials i s'hi podrien prendre mesures similars. Per què no?

També hi influeix la desuniversalització del servei, ja que l'actitud —o la predisposició, en podríem dir— dels funcionaris canvia en certa manera quan desapareixen els demandants de classe mitjana, amb qui podrien sentir-se més identificats, i només queden aquells dels sectors més exclosos.

La pregunta següent és obligada: interessa fer-ho?

La línia majoritària no va en aquesta direcció, precisament perquè la idea és mantenir-ne el control. D'altra banda molts polítics exacerben aquesta dominació simbòlica amb el seu discurs. És el que s'anomena el racisme social. Quan [Emmanuel] Macron, president francès, diu que el sistema de benestar social costa molts diners a les famílies de classe mitjana i que manté una gent que no són res, aquest discurs esdevé la forma més dura de dominació simbòlica.

Si aquest és el discurs que s'emana des de les instàncies més altes de l'Estat, difícilment penses que hi ha una voluntat política de disminuir els mecanismes de dominació sinó al contrari. I ja he dit abans que no vull entrar en termes d'intenció, però el fet que aquests discursos siguin compartits des del cim de l'estructura genera una propensió a la resta de nivells.

En el llibre també descriu les estratègies i els mecanismes de qui demana ajudes per a subvertir o reduir aquesta dominació. Com funcionen?

La meua anàlisi és relacional, no es tracta d'un exercici unilateral del poder de dalt a baix sinó més aviat en línia amb les tesis de Michel Foucault. És una relació, sí, però si una de les parts de la relació no pot fer res, no té gens de poder; això és només coerció. Naturalment, però, els demandants no són només víctimes passives, tenen algunes tàctiques, determinats tipus d'habilitats, experiències... fins i tot quan els veus davant de l'escriptori molt atents, dient que sí a tot i extremadament educats —la qual cosa seria fàcilment interpretable com a signe de dominació—. Tanmateix, quan els entrevistes t'adones que és una tàctica, una fórmula per a accedir més ràpidament a millors ajudes. En alguns casos, els senyals externs de dominació van més enllà del que aparenten.

