

«Muchos políticos exacerban con su discurso la dominación simbólica de los solicitantes de ayudas»

Vincent Dubois es profesor de Sociología y Ciencias Políticas en el Instituto de Estudios Políticos de la Université de Strasbourg y miembro del laboratorio SAGE, un grupo de investigación sobre sociedad y gobernabilidad en Europa. También es el autor de *El burócrata y el pobre*, una investigación sobre las oficinas de servicios sociales francesas hecha a pie de calle que sigue siendo una auténtica referencia en la materia veinte años después de su publicación

Joan Canela

Hace veinte años que escribió *El burócrata y el pobre*. ¿Qué ha cambiado desde entonces?

Muchas cosas y ninguna. Podría darte dos respuestas y las dos serían verdad. Una gran parte de mi investigación está aún vigente. Por ejemplo, la asimetría entre funcionarios y solicitantes, la violencia simbólica y la dominación de la institución, la necesidad social que tienen los solicitantes de ser escuchados o recibir consejo... Todas estas cosas se mantienen igual que hace veinte años.

También ha habido, desde luego, cambios importantes; el mayor de los cuales ha supuesto un retroceso notable. Cuando hice la investigación, todas las oficinas de bienestar social estaban completamente abiertas. El solicitante accedía directamente al escritorio del funcionario, y este era la entrada principal a la Administración. Por supuesto, se podía telefonar, enviar cartas, etc., pero los solicitantes más pobres, la mayoría con más dificultades y menor formación, tenían la posibilidad de explicarse por sí mismos delante de alguien que les escuchara. Hoy en día, con las nuevas formas de gestión, se han cerrado muchas oficinas de servicios sociales, sobre todo las que se encontraban en lugares remotos o en las periferias urbanas, precisamente donde vive la gente que más las necesitaba. Ahora solo hay oficinas en los centros de las ciudades, donde el acceso es más complicado, y además se han ido introduciendo una serie de mecanismos de selección de las visitas: la cita previa, las gestiones on line, el agente de seguridad que cuando llegas a la oficina te envía a un ordenador donde tienes que introducir los datos... Todo ello supone un gran cambio que a primera vista podría parecer positivo, que mejora el servicio y lo hace más barato, pero que a la gente socialmente más excluida le supone una serie de dificultades importantes.

Así, a grandes rasgos, podríamos decir que la fotografía general se mantiene parecida a la de hace veinte años, pero que la distancia (simbólica, pero distancia a fin de cuentas) entre los usuarios y los burócratas ha aumentado.

En el tiempo transcurrido, ¿diría que las condiciones de dominación simbólica de las que habla el libro han empeorado o han mejorado?

Es difícil responder a esta pregunta de forma resumida. En general se podría decir que son peores, aunque solo sea por los cambios en el discurso sobre política asistencial. Los medios de comunicación, la clase política, la opinión pública en general, han ido endureciendo sensiblemente las posturas hacia una culpabilización creciente. Ahora se habla abiertamente de gandules, de parásitos... Una situación que, al menos en Francia, dio un giro a partir del año 2000, con la llegada a la presidencia de Sarkozy.



FOTO: Joan Canela

Naturalmente estos discursos brotan de arriba, pero se van filtrando hacia abajo. La gente comparte un discurso incluso en una sociedad de clases, de modo que ir hoy a la oficina de servicios sociales es más humillante que hace veinte años, cuando realicé la investigación. En los estudios angloamericanos, donde este discurso tiene más recorrido, llegan a hablar del *welfare stygma*. Eso ya existe aquí, y cada vez es más profundo.

Esos discursos han avanzado paralelamente a políticas muy duras de recortes y al desmantelamiento de las ayudas sociales, ¿hasta qué punto pueden llegar?

No lo sé, pero no creo que las ayudas puedan llegar a eliminarse por completo. Se reducen costes, se ponen más obstáculos para acceder a los beneficios, se externaliza el servicio a organizaciones caritativas... Cosas así. Pero por ahora creo que es imposible que desaparezcan del todo. Las cifras oficiales hablan de un 10% de paro (en Francia), pero en realidad son más altas. Hay un sector creciente de la población por debajo del límite de la pobreza al que no puedes dejar sin ningún tipo de ayuda social. Es inimaginable, entre otras cosas por los riesgos que supondría.

Unos recortes que llegan paralelos a un incremento de las demandas.

Sí, es paradójico. A partir de la crisis de 2008 se ha multiplicado el paro y también las solicitudes de ayudas. Muchas oficinas quedaron desbordadas, pero ello no produjo cambio alguno en las políticas de reducción y reforma en la gestión de las mismas.

Estos discursos contra las ayudas sociales y los recortes asociados se fundamentan en parte en la idea de que el sistema de asistencia no funciona. Una crítica que en cierta medida usted comparte.

El tema no es tanto la crítica a los servicios sociales en sí, sino a las estructuras sociales sobre las que se sustenta la administración de asistencia y qué papel desempeña en estas estructuras.

¿Qué reformas se necesitarían para que funcionara mejor?

Es una cuestión difícil y muy interesante. Pero hay algunas cosas sencillas que se podrían realizar inmediatamente y a un coste relativamente barato. Por ejemplo, facilitar el acceso a los beneficios sociales, ampliar los criterios, universalizar esos beneficios, establecer ingresos universales... Creo que esa sería la vía.

Justamente el camino contrario al actual.

Sí, exactamente el contrario [ríe] pero es un punto interesante para debatir. Cuando estaba en plena investigación, justo comenzaban a aplicarse ciertas políticas con el objetivo de eliminar la universalización de las prestaciones y dirigirlas más bien a sectores concretos y ligadas a ciertas condiciones. Un proceso paralelo a una gestión más individualizada, «caso por caso», y menos colectiva, que no ha mejorado la eficiencia de las políticas sociales.

Imagino que en Francia la situación es muy diferente, pero si a mí me preguntaran cuál ha sido el cambio sustancial en los sistemas de asistencia social en los últimos veinte años, lo primero que me vendría a la cabeza sería la gran llegada de inmigrantes, muchos de ellos usuarios potenciales de estos servicios, lo que en buena medida ha condicionado el debate sobre la cuestión en nuestro país.



FOTO: Joan Canela

Hace veinte años ya teníamos en Francia un gran número de inmigrantes, pero ello no tiene por qué suponer condición alguna para el debate sobre los servicios sociales. Quizá más en Estados Unidos, donde gran parte de estos beneficios sociales están dirigidos de forma expresa hacia los afroamericanos, pero nuestro sistema es completamente diferente, mucho más universal. Sin embargo, es cierto que el discurso político y mediático ha creado la imagen de los inmigrantes como beneficiarios privilegiados de las ayudas, pero no creo que la cuestión migratoria suponga un cambio sustancial en el conjunto del sistema.

Volviendo al tema de la dominación simbólica de los servicios sociales, uno de los aspectos que he encontrado más interesantes de la tesis es hasta qué punto es este un objetivo deseado por el sistema o una consecuencia inherente a otras causas.

En sociología siempre es difícil distinguir una intención explícita. La investigación no va de malas personas que quieren, o no, ejercer cierta dominación. Es estructural. Es cierto que en un determinado micronivel hay individuos que ejercen un poder y lo hacen de forma diferente según su carácter, su conciencia, o lo que sea. Hay gente que reflexiona, que tiene cierta empatía y trata de limitar (o autolimitar) esta dominación. Pero no todos hacen ese trabajo, y muchas veces quien tiene menos poder es quien lo utiliza de forma más despótica, porque quizá tampoco se da cuenta de lo tiene: es difícil darse cuenta de ello cuando piensas que eres el último mono.

¿Cómo es posible cambiar ese modelo?

Es preciso actuar contra las estructuras sociales. Pondré un ejemplo que quizá resulte más fácil de entender, puesto que todos hemos pasado por ello: el sistema escolar. En él también encontramos una dominación simbólica, ¿no? La relación entre maestros y alumnos, la actitud de los primeros

y cómo hablan a los segundos, la distancia que se marca entre los dos grupos... Son cosas que amplían o reducen la dominación simbólica y que en las últimas épocas han evolucionado hacia una clara reducción. Todos estos casos son equiparables a los servicios sociales y se podrían adoptar medidas semejantes en estos últimos. ¿Por qué no?

También influye la desuniversalización del servicio, ya que la actitud (o la predisposición, podríamos decir) de los funcionarios cambia en cierto modo cuando desaparecen los solicitantes de clase media, con los que podrían sentirse más identificados, y solo quedan los de los sectores más excluidos.

La siguiente pregunta es obligada: ¿hay interés en hacerlo?

La línea mayoritaria no va precisamente en esa dirección, porque la idea es mantener el control. A otro nivel, muchos políticos exacerbaban esa dominación simbólica con su discurso. Es lo que se llama racismo social. Cuando Emmanuel Macron dice que el sistema de bienestar social cuesta mucho dinero a las familias de clase media y que mantiene a gente que no son nada, está articulando un discurso que representa la forma más dura de dominación simbólica.

Cuando este es el discurso que nos llega de las instancias más altas del Estado, difícilmente puede pensarse que haya una voluntad política de disminuir los mecanismos de dominación, sino más bien al contrario. Ya he dicho antes que no quiero entrar en cuestión de intenciones, pero el hecho de que esos discursos sean compartidos desde la cima de la estructura genera una propensión a la dominación en el resto de niveles.

En el libro también se describen las estrategias y los mecanismos de los solicitantes de ayuda para subvertir o reducir esa dominación. ¿Cómo funcionan?

Mi análisis se relaciona, no en un ejercicio unilateral del poder de arriba abajo, sino más bien en línea con las tesis de Michael Foucault. Es una relación, sí, pero una de las partes de la relación no puede hacer nada, no tiene ningún poder: es simplemente coerción. Pero naturalmente los solicitantes no son víctimas pasivas sin más. Tienen algunas tácticas, ciertas habilidades, experiencias... Puede que los veas muy atentos delante del escritorio del burócrata, diciendo «sí» a todo, extremadamente educados (lo que sería fácilmente interpretable como signo de dominación), pero cuando los entrevistas, te das cuenta de que es una estrategia para acceder más rápidamente a mejores beneficios. En algunos casos las señales externas de dominación son más de lo que aparentan.

