

Antonio Madrid Pérez

Entre la dignidad y la humillación

María se está quedando sorda. Se apaña como puede con su escasa pensión y con las ayudas que recibe de los servicios sociales. Le hace falta un audífono, pero comenta que son muy caros. Con lo que tiene de pensión no le llega. Hay que comer y pagar los préstamos que ha pedido para ir trampeando. No sabe si pedir ayuda a los servicios sociales para comprar el audífono. Comenta: “ya me ayudan mucho”. No acaba de atreverse. Con la trabajadora social que había antes tenía más confianza, pero con las nuevas no sabe. Eso de pedir ayuda da mucho apuro.

Marta vive al día. Tanto ella como su pareja trabajan en lo que va saliendo. Tienen dos hijas. Siempre en la cuerda floja. Los servicios sociales le dieron una tarjeta monedero que le cargan cada mes desde el ayuntamiento. Es una ayuda para la compra de comida. Hace unas semanas ha pedido ayuda para comprar gasoil. Sin gasoil no hay agua caliente y no habrá calefacción este invierno. Ha pedido la ayuda a servicios sociales. Le han hecho preguntas porque no ven necesaria la compra del gasoil. Marta se ha sentido ofendida: “parece que desconfían de mí, sólo pido ayuda para lo básico”.

Para una parte de la población, estas vivencias se repiten continuamente. Son personas, la mayoría mujeres, que solicitan ayudas para tirar adelante. Se trata de personas silenciosas y silenciadas. Acuden a los servicios sociales gestionados desde las administraciones públicas, pero también a instituciones humanitarias como la Cruz Roja, u organizaciones eclesíásticas como Cáritas y cientos de entidades sociales.

Las previsiones son que, si se alarga la crisis económica incrementada por la pandemia, crecerá progresivamente el número de personas que va a necesitar ayuda. La construcción y defensa de la dimensión social del Estado ha estado caracterizada por una estructura de derechos que se ha visto debilitada en las últimas décadas. El modelo basado en derechos se separó de las ayudas cuya concesión se basaba en los criterios morales y políticos de la beneficencia. Tener derecho a una prestación o a un servicio supone, entre otras cosas, que la persona solicita y recibe lo que le corresponde por ley. La persona podía decir, y en parte todavía puede decir: solicito aquello a lo que tengo derecho.

A finales de mayo de 2020 se aprobó el ingreso mínimo vital. Ha quedado configurado como un derecho de la persona que es definido como: “una prestación dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que vivan solas o integradas en una unidad de convivencia, cuando se encuentren en una situación de vulnerabilidad por carecer de recursos económicos suficientes para la cobertura de sus necesidades básicas” (art. 1).

Se recomienda la lectura del preámbulo de la norma por la que se crea el ingreso vital, ya que compendia buenas razones a favor de la defensa de la necesidad de configurar como derecho la percepción de unos ingresos mínimos que permitan una vida digna. Entre estas buenas razones, algunas se centran en la dignidad de la persona que ve cómo pierde o hace tiempo que perdiósus medios de vida. Y otras buenas razones se centran en el interés colectivo. Por ejemplo, las desigualdades sociales y económicas, pasado un límite, generan infelicidad personal y colectiva (vid. Wilkinson y Pickett, *Desigualdad: Un análisis de la (in)felicidad colectiva*, Turner, 2009).

La creación del derecho a un ingreso mínimo vital es altamente positiva para muchas personas. Los últimos datos dicen que alrededor de 1 millón de personas ha solicitado el ingreso. El retraso en la tramitación de los expedientes, sumado a que una parte de los solicitantes no reúne los requisitos exigidos, hace que, pese a las agilizaciones de tramitación introducidas, las prestaciones de ingreso mínimo vital estén llegando con retraso. La importancia de un *retraso* no recae en el lapso de tiempo transcurrido, sino en la situación en la que se halla la persona que necesita la prestación. Una cosa es el retraso en la llegada de un libro, o de un autobús, y otra muy distinta es el retraso de una prestación económica de la que depende la atención de necesidades básicas.

Las personas que se ven forzadas a tramitar ayudas (a *echar los papeles*) quedan inmersas en un circuito que funciona con una lógica propia. En ocasiones, si la persona tramita directamente la prestación, la primera dificultad está en entender qué se le pide: qué documentos ha de presentar, cómo los tienes que presentar, qué formulario es el correcto, con qué aplicación informática hay que congraciarse... Este primer paso se va a poder finalizar con éxito siempre que la persona cumpla dos requisitos: entender la farragosa terminología administrativa y, en segundo lugar, saber utilizar con cierta solvencia el ordenador y algunos programas informáticos. Ya sea mediante teléfono móvil u ordenador, las personas se ven tendencialmente excluidas si no están familiarizadas con el uso administrativo de estos dispositivos. Para percibir esta dificultad en la tramitación de solicitudes por vía telemática, se puede hacer un experimento: solicite una prestación para ver con qué tipo de obstáculos se encuentra. Con frecuencia, tanto la normativa, como los procedimientos administrativos diseñados, se ajustan antes a una lógica interna de la administración que a lo que necesitan las personas que se hallan en situación de necesidad.

En otras ocasiones, que son muchas, personas como María o Marta solicitan hora y hablan con empleados públicos (administrativos/as y trabajadoras sociales principalmente que con frecuencia se ven desbordadas) que les asesoran y gestionan en todo o en parte sus solicitudes. Tanto por la vía telemática, como cuando las personas son atendidas personalmente, una parte de la vida de estas personas que solicitan prestaciones y/o ayudas queda en manos ajenas. La posibilidad de atender determinadas necesidades básicas (alimentos, pago de suministros, transporte, ayudas al alquiler, ropa, ERTes, ayudas vinculadas a la dependencia, atención domiciliaria...) va a depender de la gestión que se haga de *su caso*.

Richard Sennet resumió lo que podía suponer esta experiencia con estas palabras: “En el sistema de protección social, la gente toma plena conciencia de la ardua cuestión de la igualdad cuanto tiene la experiencia de que sus derechos a la atención de otros residen exclusivamente en sus problemas, en la realidad de su desvalimiento. Para ganar respeto, no hay que ser débil, no

hay que padecer necesidad” (*El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*, Anagrama, 2003, p. 13).

Para la parte de la población que no tiene más remedio que solicitar prestaciones y ayudas sociales, el *gobierno real* lo ejercen los y las empleados/as públicos/as que gestionan sus solicitudes. Lo más cercano, lo más inmediato humano son estas personas. Marta o María es posible que nunca conozcan en persona a un alto cargo de la administración, ni mucho a un miembro del Gobierno o del Parlamento, ya sea estatal o autonómico.

Uno de los ejercicios de poder más directo que pueden percibir, para bien y para mal, es la interacción con las personas y con los sistemas anonimizados que toman decisiones que les afectan íntimamente. Y ante los cuales, como anotaba Sennet en el libro citado, las personas se sienten en ocasiones tratadas como si no fueran auténticos seres humanos. O, podemos añadir, como si tuvieran que pedir perdón por algo.

La desigualdad, así como las estructuras sociales y administrativas que genera, dificulta uno de los requisitos básicos de la cohesión social: la posibilidad de reciprocidad, de reconocimiento y de colaboración entre las personas. Si antes de la pandemia, la lucha contra los factores que generan desigualdad ya era importante, la situación de pandemia ha incrementado la urgencia de esta lucha.