

SENTIMENTS DESNONATS

Els afectats per un desnonament hipotecari solen passar per un procés molt negatiu a nivell psicològic i emocional. Ara, un estudi realitzat per l'escola de negocis ESADE, en col·laboració amb Càritas Mallorca, evidencia que els afectats pateixen col·lapse emocional i desenvolupen estrès posttraumàtic.

TEXT: LAURA LÓPEZ

POR, FÀSTIC, RÀBIA I PLOR són les quatre emocions més viscudes, sobretot en relació amb les clàusules abusives, les cartes del banc, l'augment de quotes, la pressió pels pagaments, la citació judicial i el lliurament del pis. Quant als sentiments, els que més sorgeixen en el procés són tristesa, ansietat, mal humor, desànim i abatiment. Tot això va acompanyat de la pèrdua d'identitat que està associada a la pèrdua de treball i de la llar, la pèrdua de l'esperança i la indefensió.

Aquests són alguns dels resultats que es van donar a conèixer el passat 19 de març i que s'extrauen d'un estudi dirigit per Juan Ramis-Pujol, professor del departament de Direcció d'Operacions i Innovació de ESADE. L'estudi sospesa elements econòmics, de gestió del procés de desnonament, sociològics i psicològics; a més, s'han estudiat vuit casos en profunditat i es detallen les emocions i els sentiments que s'associen a aquests moments crítics del desnonament.

EMOCIONS I SENTIMENTS

«La paraula *indefensió* és la que defineix més bé la situació dels afectats desnonaments hipotecaris, i en cas que no es tanqui correctament el procés la situació és d'autèntic drama», assenyala Ramis. Després d'entrevistar els afectats per a l'estudi, Ramis ha pogut comprovar que en un primer nivell deixen de poder resoldre els problemes pràctics de la vida, «és el moment en el qual la situació precària emocional comença a afectar el pensament i la capacitat d'acció», puntualitza. En un segon nivell, «el món se'ls esfondra, perden els punts de referència bàsics que ens ajuden a tots a situar-nos en la vida». Aquestes dues fases les denomina Ramis «doble col·lapse». Per a les entrevistes, també va utilitzar el mapa d'emocions i el de sentiments perquè els afectats poguessin escollir les que havien viscut en els diferents moments del procés.

Des de l'experiència de la Plataforma d'Afectats per l'Hipoteca (PAH), Montserrat García, portaveu de la PAH de Badalona i també afectada per un desnonament, diu que la majoria de persones que s'apropen a demanar ajuda se senten culpables i fracassades per no poder pagar, «sobretot la gent que té avaladors, ja que el deute recau sobre ells». En aquesta localitat barcelonina compten amb un psicòleg voluntari que atén qualsevol persona que ho necessiti: «el que fem és el que anomenem "alcohòlics anònims"; en cada assemblea ens reunim tots en rotllana i cadascun explica el seu cas i entre tots intentem aconsellar. Si hi ha un cas de gent que manifesta idees suïcides, el psicòleg parla amb ells, però la tècnica en grup ens va bastant bé», explica; i afegeix: «el més important de la nostra tasca a la plataforma és la unió de les persones i l'apoderament. Es triga molt temps a aconseguir coses, però cada dia aconseguim petites victòries i això a la gent l'apodera molt. La unió fa la força».

EL MÉS IMPORTANT DE LA NOSTRA TASCA A LA PLATAFORMA
ÉS LA UNIÓ DE LES PERSONES I L'APODERAMENT

Montserrat García

El Miquel és un dels molts mallorquins afectats per el desnonament i que va col·laborar amb Ramis com a afectat en l'estudi. En el seu cas va tenir moltes sensacions creuades; «primer, incredulitat, perquè no creus mai que puguis arribar a una situació d'aquest tipus, tens la sensació d'estar vivint una pel·lícula de la teva pròpia vida». També afirma que ha desenvolupat estrès i depressió a causa de tot el procés. «Si algú en aquesta situació et diu que no l'ha afectat psicològicament, menteix; una casa no només són quatre parets, i si te la treuen et quedes al carrer. Tot això et produeix molta angoixa i depressió, entre altres coses».

LA PARAULA *INDEFENSIO* ÉS LA QUE DEFINEIX MÉS BÉ
LA SITUACIÓ DELS AFECTATS PELS DESNONAMENTS HIPOTECARIS

Juan Ramis-Pujol

EL PROCÉS

El procés de desnonament hipotecari s'inicia quan la persona deixa de pagar la hipoteca, que és quan el banc fa una denúncia d'execució hipotecària que es resol en procés judicial tancat. Com que no es pot pagar el deute del pis, el banc procedeix a subhastar l'habitatge i, si ningú l'adquireix, el banc es queda el deute pel 60% de la taxació. Si la persona ha agafat advocat d'ofici, li queda per pagar el deute de la diferència de la taxació, més els interessos. Si no l'ha agafat, com que ha perdut el judici ha de pagar els costos de l'advocat contrari. Moltes vegades, si el banc veu que hi ha poca diferència en el que ha de pagar el deutor, en concepte de costos judicials diu que són 100.000 euros o més; llavors la família es queda sense pis, amb el deute del judici i amb el pagament de la diferència de la taxació», explica García. Després, quan se subhasta el pis, el jutjat dóna un termini de cinc dies hàbils per entregar les claus. Si no s'entreguen es fa el llançament de l'habitatge, que és el desnonament.

ELS POBRES D'ARA NO SÓN ELS QUE ES CONEIXEN TRADICIONALMENT,
ELS NOUS POBRES SOM NOSALTRES

Miquel Coll

La PAH és un dels recursos més valorats per les persones en procés de desnonament per l'ajuda que dóna. «Vaig demanar un préstec i el vaig pagar durant dotze anys, però em vaig quedar a l'atur i no vaig poder seguir-lo pagant», comenta el Miquel. La seva situació va empitjorar perquè pateix artrosis als dos malucs. I, encara que li han concedit el 33% de discapacitat i continua cobrant l'atur, «a casa som cinc persones que depenen del meu atur, que és de 682 euros al mes, però el proper mes se m'acaba i començaré a cobrar l'ajuda de 426 euros del Govern, i tot això s'agreuja perquè s'ha apujat l'aigua, la llum, el transport públic...». El Miquel va acudir a la PAH de Mallorca després de passar pels serveis socials, «on no vaig rebre cap tipus d'ajuda», segons diu, i després es va apropar a Càritas, on sí el van escoltar i el van intentar ajudar; però «el que jo necessitava era assessoria jurídica, i per això vaig acudir a la PAH».

L'AJUDA DE CÀRITAS I LA PAH

Un altre organisme que assenyala l'estudi i que també han valorat molt positivament els participants en les enquestes és Càritas. Margalida Maria Riutort, secretària general de Càritas Mallorca, comenta a *Joia Magazine* que en aquesta entitat estan vivint molta preocupació pel tema de l'habitatge, ja que «és un factor clau en el desenvolupament d'una família i la situació de desnonament està afectant molt emocionalment tot el nucli familiar». Segons Riutort, «el desnonament és una conseqüència claríssima de la pèrdua de treball i de poder adquisitiu». El procés que solen seguir a Càritas és el d'acompanyament; estudien cada cas a nivell individual i, «o bé es busca un habitatge alternatiu, o bé s'aconsegueixen ajuts econòmics per obtenir allotjament, amb la idea que hi hagi un mínim de sostenibilitat». Riutort assenyala la importància de l'acompanyament individual o familiar en aquest tipus de processos: «aquest acompanyament és molt important per a nosaltres perquè vol dir que comptem amb les capacitats de cada persona. És molt important que estiguem al costat dels afectats, però no dirigint-los, sinó acompanyant-los». Aquest servei l'ofereixen a través de tècnics professionals o voluntaris, i també tenen cursos de cuina, d'economia domèstica, d'aprofitament d'aliments i de recerca de feina. Però aquest organisme no només s'ocupa de desnonaments, sinó que atén qualsevol persona en situació de pobresa, així que l'ajuda psicològica que ofereix s'estén a totes les persones que tinguin problemes d'habitatge, incloses les desnonades.

A diferència de Càritas, la PAH pot ajudar específicament les persones en procés de desnonament. El primer que fa és acollir-los, parlar amb ells sobre el punt en què es troba la seva situació i fer-los veure que, segons descriu García, «no són culpables, que estem tots en la mateixa situació i que entre tots aconseguirem moltes coses». Després els revisen tota la documentació per veure què es pot fer. Segons García, atenen molta diversitat de casos: «si arriba una persona que ens diu que la desnonaran la propera setmana, l'únic podem fer és intentar parar el desnonament, però, si arriba una persona que sap que dintre de

dos mesos no podrà pagar la hipoteca, doncs es fan números, ho anem a plantejar al banc i mirem si el seu cas entra en la Llei de Guindos, en la qual ningú no acostuma a entrar perquè diu que si el teu pis val més de 120.000 euros no et poden concedir la dació en pagament». Aquesta plataforma no funciona només com a ajuda a l'afectat que acaba d'entrar, sinó que «els diem que nosaltres els ajudarem, però en la mesura que ells s'ajudin a ells mateixos; aquí som tots afectats, així que jo t'ajudo a tu però tu també m'ajudes a mi», especifica García.

ELS CULPABLES

Segons l'estudi dirigit per Ramis, els bancs generen una pressió excessiva sobre els afectats. «Això ve donat per la relativa força dels mateixos, que estan emparats per la llei, així com per la indefensió dels afectats. Aquesta pressió ha estat identificada com un dels esdeveniments que col·lapsen els afectats», explica. A més, les administracions públiques, segons Ramis, no han estat a l'altura de les circumstàncies, ja que els afectats haurien necessitat el seu suport. Així mateix, el poder executiu no ha sabut revertir a temps la situació d'indefensió.

ÉS MOLT IMPORTANT QUE ESTIGUEM AL COSTAT DELS AFECTATS,
PERÒ NO DIRIGINT-LOS, SINÓ ACOMPANYANT-LOS.

Margalida Maria Riutort

En el cas del Miquel, creu que no ha rebut la suficient informació per part de les administracions, una situació que s'ha agreujat pel desconeixement del llenguatge jurídic que utilitzen els bancs, l'administració i els jutjats. El Miquel explica que el banc no l'ha ajudat en res, al contrari, «va amb molta fatxenderia i prepotència; els serveis socials de l'ajuntament, el mateix, has d'estar en una indigència total perquè et facin cas». Admet que ell també té part de culpa en aquesta situació, però que els bancs «es van tancar en banda i no van voler escoltar absolutament res». Però el problema que el Miquel veu en això és que ha canviat el concepte de pobresa: «els pobres d'ara no són els que es coneixen tradicionalment, els nous pobres som nosaltres».

Un agreujant de la situació que pot afectar fins i tot més que els altres és el rebuig per part d'amics i familiars. García diu que s'ha arribat a barallar amb molts amics perquè «creuen que no vull pagar l'hipoteca i aquí està l'error, que hi ha molta gent que creu que primer s'ha de pagar l'hipoteca i després menjar»; fins i tot hi ha molts avaladors que no entenen que, si el seu avalat no pot pagar, el banc els vindrà a cobrar a ells.

L'EXPERIÈNCIA DELS AFECTATS

