

Quan Joan Tresserra va decidir-se a estudiar graduat social, encara no era una carrera gaire coneguda, quasi bé ningú no sabia quina era la seva funció, però ell n'estava del tot convençut i no hi va haver res que el fes canviar d'idea: **"Suposo que la vocació em ve una mica pel meu pare, que sempre s'havia dedicat a les assegurances; de fet, jo també vaig començar en aquest camp."** Però les pòlisses no l'entusiasmaven i va preferir el dret laboral: **"L'any 1981 vaig iniciar la meva feina com a assessor laboral i fiscal. Vam començar amb un embrió molt petit, perquè només hi havia una branca que estava molt desenvolupada, i la resta ha anat creixent amb el pas del temps."** I és que en aquests vint anys en Joan i els seus companys han anat traçant un camí a poc a poc però amb passos fermes: **"La dinàmica de les empreses i de les necessitats que s'han anat creant ha fet que donéssim més serveis, perquè anys enrere, per exemple, el tema fiscal era pràcticament residual, les petites empreses quasi no hi entraven, però ara és bàsic que tinguin la fiscalitat i la comptabilitat al dia."** S'ha introduït també, en altres qüestions, com el finançament: **"A vegades em demanen consell en aquest sentit, i intento ajudar a trobar la millor solució possible."** Hi ha temes, en canvi, pels quals no sembla estar gens interessat: **"Tinc la titulació necessària per treballar en l'administració de finques i el sector immobiliari però, malgrat que la gent m'ho demana, no estic disposat a fer-ho, de moment, perquè el que a mi m'interessa és continuar en l'àmbit de l'assessorament empresarial, el que vull és seguir especialitzant-me en aquesta direcció."**

Consolidar una oficina com la seva no ha estat senzill, però en Joan ha comptat amb molt bons col·laboradors: **"Jo no he estat mai sol en aquesta evolució de l'empresa, darrere hi he tingut el personal, la meva esposa i la meva germana, que treballen amb mi com també ho havia fet el meu pare, fins que li va arribar el moment de la jubilació."** Sigui com sigui, en Joan és molt conscient que el capital humà és fonamental a la seva empresa i també a les dels seus clients: **"Per més ordinadors que tingui, sense la col·laboració de les persones no me'n sortiria."** D'això, els empresaris sembla que en són cada vegada més conscients, però encara cal fer molta pedagogia en alguns sectors: **"Les empreses de serveis ja estan convençudes de la importància del factor humà perquè les coses els vagin bé, però hi ha sectors amb mà d'obra menys qualificada en què no s'hi dona gaire importància, i és aleshores quan parlem de sous baixos i condicions de treball força precàries."** I aquesta és una de les raons perquè una empresa disposi d'un bon assessor laboral: **"Sovint la meva feina consisteix a convèncer l'empresari que el contracte temporal és l'excepció, la norma hauria de ser que el contracte fos indefinit."** Però hi ha un cert recel dels empresaris a deixar-se aconsellar en aquest sentit: **"Pensen que, quan faran fixa una persona, començaran els problemes, i el cert és que no és així, que això només passa en casos aïllats, i que no hi ha de tenir cap mena de por."** Ara bé, la conflictivitat entre empresari i treballador encara és força habitual: **"Bona part dels problemes que solucionem diàriament són petits conflictes entre les dues parts. He viscut enfrontaments molt de prop i sempre he treballat per intentar evitar que tinguin conseqüències importants."** En Joan, doncs, coneix la conflictivitat

de molt a la vora, i és que tant s'encarrega de la defensa d'un empresari com d'un treballador: **"Els graduats socials hem de ser molt bons negociadors, perquè part de la nostra tasca és fer de mediadors entre les parts en conflicte, atès que tots pensen que tenen la raó i costa que arribin a un acord."** A vegades, però, no queda cap altre remei que anar a judici: **"Jo opino que gairebé sempre és aconsellable arribar a un acord, perquè les conseqüències d'una sentència no són mai clares i a vegades pot ser que no agradin a cap de les dues parts; en canvi, un pacte els pot deixar a tots més tranquils."** De fet, de punts per negociar n'hi ha molts: **"Són bastants els elements que s'han de tenir en compte, i el que també és important és el factor temps, perquè a sang calenta la gent diu moltes coses, però després tant una part com l'altra és van asserenant i se n'obliden una mica."** Per això, no és estrany que acabin demanant a en Joan que sigui ell mateix qui decideixi el que és millor: **"Arriba un moment que et donen llibertat total per fer el que vulguis."**

D'altra banda, cal tenir present que un bon assessorament evita en moltes ocasions presentar-se davant del jutge: **"De conflictes, en porto més de treballadors que d'empreses, perquè els empresaris que són clients meus no solen tenir massa problemes, i penso que és pel fet que els donem un bon assessorament. Els meus companys i jo intentem fer entendre que la prevenció és fonamental."** Per tot plegat, la confiança és fonamental: **"El contacte personal que mantinc amb els clients és part de la meva feina, vénen i s'asseuen a explicar-me els problemes que tenen, perquè necessiten que me'ls faci meus, que ells se'n puguin desprender una mica i que els torni la tranquil·litat. No m'ha interessat mai l'agressivitat com a forma de captar clients, jo no he fet publicitat en cap moment, em satisfà que vinguin al despatx perquè algú els l'ha recomanat i m'agrada mantenir aquest tipus de relació."** Del que es tracta, doncs, és de fidelitzar la clientela: **"Prefereixo tenir un client que em doni pocs diners però que em duri molts anys, que no pas perdre'l al cap de tres mesos. A més, solen entrar al despatx per un tema concret i, un cop coneixen la teva manera de treballar, et van confiant altres qüestions que també els preocupen."** El paper de l'assessor, però, no és mai fàcil, i d'això ell n'és molt conscient: **"Així com en una botiga de mobles, surts amb una taula o un armari sota el braç, nosaltres només venem papers i impostos, i costa que els empresaris entenguin que el que fem és important per poder tirar la firma endavant."** De fet, cada vegada hi ha més gent que entén la feina de professionals com en Joan: **"Abans l'assessorament es veia com una despesa més que, si es podia, s'evitava, i ara ja et demanen estar ben informats, volen conèixer per què paguen i tenir la tranquil·litat que estan fent les coses ben fetes."** Però encara queda un llarg camí per recórrer, sobretot en temes tan d'actualitat com la prevenció de riscos laborals: **"Actualment, és una de les coses que més m'amoïna i que més intento fer veure als meus clients. Costa, però, que entenguin que és un problema real, que l'han de tenir en compte perquè pot comportar conseqüències molt greus, no solament pel que fa a les sancions, sinó també pels altres problemes que pot arribar a ocasionar un accident laboral."**



**“Per més ordinadors
que tingui, sense
la col·laboració de
les persones no
me’n sortiria”**

Joan Tresserra - Molins de Rei (Baix Llobregat)