

De todo, quedaron tres cosas:  
la certeza de que estaba  
siempre comenzando,  
la certeza de que  
había que seguir  
y la certeza de que sería  
interrumpido antes de terminar.

Hacer de la interrupción un camino nuevo,  
hacer de la caída, un paso de danza,  
del miedo, una escalera,  
del sueño, un puente,  
de la búsqueda...un encuentro. Fernando Pessoa

"la creatividad implica huir de lo obvio, lo seguro y lo previsible para producir algo que, al menos para el niño, resulta novedoso". (Guilford,1978)

## El gusto es mío

Cada día desde que nos levantamos podemos sentir y percibir el sabor de la vida, de las relaciones, de nuestro trabajo, de la comida o de cualquier otra cosa que nos rodea; sin embargo, a veces corremos tanto en lo cotidiano, nos ahogamos en la rutina que hasta el sentido y la sensibilidad perdemos ante nuestras obligaciones terminamos respondiendo a lo "urgente" y lo inmediato.

El sentido del gusto es una vieja metáfora del placer, de lo más íntimo y personal de nosotros mismos. Korsmeyer en un original libro titulado "El sentido del gusto, comida, estética y filosofía" afirma que, además de provocar placer físico, el comer y beber son acciones con un importante valor simbólico y estético en la vida de las personas. El reto es desafiar al dolor, a la angustia, a los efectos de la crisis, a la ansiedad y a la preocupación que estas situaciones nos provocan o lo que es peor, a la frustración y aún a apatía profesional aparentemente neutra e indolora, que nos separa del sabor de la vida y del gusto por el ejercicio de la práctica de lo social.

Me confieso "disfrutona" a la hora de paladear todo tipo de sabores pero casi más a la hora de *prepararlos*. Muchas son las reflexiones que juntos podemos hacer acerca de la elaboración de estos sabores y del resultado del banquete. En el resultado final han participado políticos, técnicos, ciudadanos, administración, sociedad civil y empresas. Todos en distinta medida somos responsables del gusto, del mal gusto o de los disgustos de esta preparación, desde su elaboración hasta el momento de probarlo. Todos somos cocineros y comensales en un entramado común que a menudo disgregamos en compartimentos estancos situados más en nuestras configuraciones mentales y académicas que en la realidad social cotidiana.

## Sinsabores

Tras una década de crecimiento económico continuado los distintos estudios sobre pobreza, exclusión y condiciones de vida no se muestran muy benévulos con los resultados. Las diferencias económicas y sociales no han disminuido y otros indicadores como el fracaso, el absentismo o el abandono prematuro del entorno educativo no son mucho mejores. Los ciudadanos que en los últimos meses se han acercado a los distintos centros de servicios sociales han crecido al mismo ritmo que el desempleo.

Paralelamente, en la literatura profesional, en los Congresos y en nuestros centros de trabajo, al tiempo que se consolidaba la más o menos frágil red de servicios sociales, se ha ido detectando un creciente malestar profesional por la limitada eficacia y eficiencia de las políticas sociales y las intervenciones sociales. Cansancio, desencanto, bajas laborales son algunos elementos cada vez más habituales entre los profesionales. Parece que no corren buenos tiempos en esta coyuntura socioeconómica para pensar en un crecimiento ilimitado de los recursos económicos que vayan dando respuesta a las viejas pobreza y a las nuevas necesidades sociales. Ante esta situación podemos rebelarnos en las conversaciones cotidianas contra el poder político por la escasez de recursos financieros, en una queja permanente como si de un mantra se tratase. Podemos pensar en cómo resistir “temporalmente” esperando tiempos mejores o el fin de la crisis. Quizá sea éste un momento inexcusable para repensar nuestras intervenciones, reflexionar sobre y con las personas que acuden a los servicios sociales, incluso incluir en este análisis a otros ciudadanos que no lo hacen. En esta sociedad compleja y paradójica en la que las personas somos cada vez más homogéneas en nuestra forma de vestir, en nuestros hábitos de consumo, en la que a cada vez más nos afectan de forma similar los vaivenes económicos y políticos en casi todo el planeta, donde se ha globalizado casi todo, el individuo se reivindica a sí mismo en una aparente lucha de derechos individuales y autodeterminación. El nuevo sujeto, aparentemente distanciado de “los Otros”, de lo común, de lo político y de lo colectivo en una progresiva falta de apego y adhesión, en el que las instituciones tradicionales como el estado, el empleo, la justicia o los servicios públicos, la iglesia o los partidos se viven con cierta sospecha y desconfianza (Lipovetsky). Según Bauman, parece que se queda atrás la *modernidad sólida* para vivir en una *modernidad líquida*. En esta fase de transición sería conveniente reformular las preguntas, las necesidades, los recursos y nuestra identidad profesional presente.

## Variedad de sabores

Tradicionalmente se distinguen cuatro sabores: Dulce, amargo, ácido y salado.

### Amargo

Nuestra vida, nuestra sociedad y nuestra intervención están llenas de momentos en los que esos sabores están presentes, solos o combinados. Es tarea personal y colectiva mezclarlos de la forma más adecuada en cada

momento para obtener el mejor sabor y el mayor placer para nuestros sentidos.

No es posible reflexionar sobre el sistema o el espacio social, cultural, político o económico. Sobre el acceso al empleo, la precariedad laboral, la situación de las hipotecas o los modelos de familia, la cobertura en la situación de dependencia o de las múltiples vulnerabilidades, hablando de “los usuarios”, “los políticos”, como si del lado de la mesa del profesional no hubiera inestabilidad laboral, familias reconstituidas, mayores dependientes, ideologías o como si la forma de intervenir socialmente que tenemos no fuera inclusiva o excluyente, como si no constituyese en sí misma un acto complejo que repercute y conforma un entorno personal y social concreto, tanto para el ciudadano y su familia, como para el técnico y para la misma institución o la localidad en la que esta situación se da.

Cada intervención social concreta es un elemento más de un complejo entramado de intersubjetividades que a través del hecho comunicativo, pone en juego valores, relaciones de dependencia o autonomía, modelos de organización y en el que se entretajan factores de carácter estructural, contextos sociales, subjetividades, imaginarios visibles e invisibles que se retroalimentan. El despacho es un microcosmos en el que, desde una perspectiva sistémica, el profesional no es ajeno a una representación colectiva sobre la inclusión social, sobre la sociedad y la vida que sostiene y marca la dirección de la respuesta, induce comportamientos y conforman expectativas individuales (García Roca). Antes y durante la entrevista el ciudadano y el profesional llevan a su espalda una abultada mochila de referentes sobre sí mismos, con experiencias vividas, sobre la persona que tiene en frente, su entorno familiar y local, el contexto institucional en el que se produce la entrevista, sobre la sociedad, las expectativas futuras y la relación que se establece en ese contexto de ayuda. En el despacho se reúnen una gran variedad de ingredientes que se cocinan de forma muy variada y se degustan sabores de muy variada procedencia y forma de elaboración.

En el inicio de la relación de ayuda casi siempre hay un cierto sabor amargo en la persona que acude, algunas veces también en el profesional. Para transformarlo es imprescindible el uso de la narrativa para poder comprender la realidad, el contexto y la interpretación del mismo que hace el sujeto.

Desde una perspectiva constructivista, buena parte de lo que sabemos y creemos es fruto del lenguaje con el que comprendemos y transmitimos nuestras percepciones. Sobre una misma realidad se dan puntos de vista diversos, pudiendo ser todos válidos. Al hablar el ciudadano y el profesional vamos creando una realidad conjunta y podemos crear y modificar nuestra identidad. Es una identidad procesual y múltiple que retocamos continuamente en función del contexto, de las circunstancias de nuestra interacción y de las características y expectativas del interlocutor. Puedo ser mujer, nacional, trabajadora social, hija, jugadora de tenis, mayor, simpática, reservada, pareja... Hasta el infinito.

A menudo me pregunto qué tipo de realidad construimos en el contexto de los servicios sociales. Se trata de una relación significativa, con una interacción dinámica, en la que somos transformados como seres humanos cargados de

experiencia y que vamos facilitando encontrar un sentido y el gusto por la tarea. El centro de servicios sociales es **un lugar** que facilita una dimensión identificatoria positiva, relacional e histórica o es un **no -lugar** (término arquitectónico utilizado para designar esos lugares en donde no hay identidad, ni vínculos directos entre el que lo ocupa y el lugar mismo) Un espacio donde eres anónimo, donde nada te afecta.... en términos del autor del término Marc Augé:

*"Si un lugar puede definirse como lugar de identidad, relacional e histórico, un espacio que no puede definirse ni como espacio de identidad ni como relacional ni como histórico, definirá un [no lugar]."*

Algunos ejemplos de estos lugares:

- Los espacios de circulación: autopistas, áreas de servicios en las gasolineras, aeropuertos, vías aéreas...
- Los espacios de consumo: super e hipermercados, cadenas hoteleras
- Los espacios de la comunicación: pantallas, cables, ondas con apariencia a veces inmateriales".

## Ácido.

No hay muchas dudas respecto al actual imaginario social vigente que genera narrativas desde las que las personas se evalúan y juzgan a sí mismas y que suprime las voces de los que viven en situación de extrema vulnerabilidad. Existe una tendencia **hacia la nada a largo plazo** que corroe la confianza, la lealtad y el compromiso mutuos. (Bauman) En ella, parece que la desigualdad, las situaciones de exclusión y la vida vienen determinadas sin que ni los ciudadanos ni los profesionales podamos hacer nada para subvertir ese orden absoluto.

Es imprescindible generar contextos de ayuda en los que podamos explorar **narrativas alternativas**, en los que identifiquemos las narrativas tóxicas y colaboremos en construir tanto en los elementos formales e informales de nuestra organización como en el entorno local un sentimiento de responsabilidad pública, recíproca y comprometida para defendernos de esa fatalidad, que termina generando frustración; posiblemente ira y hostilidad contra la sociedad, la política, la tarea profesional y, finalmente, contra el propio ciudadano.

Pero ¿cuáles son los elementos estructurantes en la construcción de la identidad del ciudadano intervenido y del profesional en este camino de incertidumbre y complejidad? Por una parte, un enfoque en el que podamos corroer esa noción de identidad absoluta y única para introducir una transformación procesual en el que vayamos pudiéndonos identificar con múltiples posibilidades rescatadas desde la experiencia personal de competencia. Por otra parte, se trata de recuperar los sistemas más amplios en los que se mueve la persona como la familia, como el sistema escolar, los sistemas de ayuda informal, el trabajo, la ideología o la cultura.

El trabajo prestacionista en el despacho se ha convertido en insuficiente por limitado y limitador. No tiene sentido una intervención social que olvide el entorno y el contexto, que no incorpore vínculos sociales significativos para el sujeto y que, por fragmentada, sea parcial, superficial y no facilite un reconocimiento del sujeto con sus imaginarios, sentimientos, subjetividades y racionalidades, que no incorpore una red para construir un cambio en el que la persona sea protagonista.

En un modelo exclusivamente recursista el sujeto y el profesional perdemos nuestra condición de autores y agentes de sí mismos y nuestro entorno, de cocineros y comensales. El protagonista de esta relación termina siendo el proceso administrativo o el interventor municipal. Nuestra identidad se va limitando a actores institucionales de reparto, a meros pinches en una cocina en la que tenemos un papel más bien triste y reducido, en la que somos destituidos de la condición de sujetos y nos definimos, exclusivamente, por la situación/problema (pobres, marginados, excluidos, sin hogar) o por la relación respecto a la institución de ayuda (usuario, trabajador, funcionario, profesional, voluntario). En este modelo quedan fuera casi todas las capacidades, habilidades, posibilidades, así como la creatividad, los procesos cognitivos, afectivos, relacionales, nuestro contexto y la influencia mutua.

Son muchos los efectos perversos de este modelo. Bauman afirma que una de las características de esta modernidad es que el poder actual se basa menos en la capacidad de controlar los espacios y la personas y más de la capacidad de desresponsabilizarse de la gestión de los espacios y de la sociedad; un poder que reside en no sentirse obligado más que en la capacidad de obligar. Así, los profesionales corremos el riesgo de pasar de la desesperanza al conformismo, de dejar de actuar y de buscar posibilidades creativas. El fatalismo se convierte en un cerrojo ideológico que mitifica a las dimensiones estructurales, económicas o institucionales y “permite” dejar de realizar las tareas transformativas, colaboradoras y creadoras inherentes a la responsabilidad profesional. El fatalismo se convierte una realidad social, objetiva, más que en una actitud personal y subjetiva. La introyección del fatalismo es el fruto de la experiencia propia ante este discurso dominante. Posiblemente, se convierte es un síndrome personal, pero está correlacionado psíquicamente con determinadas estructuras sociales. No puede haber democracia, justicia o una sociedad inclusiva cuando hay desesperanza en el funcionamiento de las instituciones y es en esto último en lo que se debe trabajar; “La desesperanza se produce en circunstancias invalidantes, cuando el poder se dirige al mundo más que a uno mismo. Y la amenaza implica invalidación de los constructos nucleares sobre uno mismo y se experimenta cuando las personas se vuelven conscientes de que pueden necesitar cambiar sus constructos más nucleares sobre sí mismo” (Viney, 1996).

Apostar por la responsabilidad o el compromiso ético y social tiene una doble dirección: hacia el ciudadano como sujeto de derechos y deberes y hacia uno mismo como constructor de esta sociedad o, al menos, de un entorno concreto y de un proyecto de felicidad personal. Supone la búsqueda y preocupación por construir una respuesta entre todos y para todos a los retos de futuro y un mundo mejor.

Mauro Rodríguez Estrada une los términos de creatividad y ética en un análisis sobre la tarea profesional:

“Profesión y oficio son algo muy diferente; no enfocan el hacer en sí, sino su relación al entorno humano. Conllevan siempre *referencia a los demás*. Los términos *profesión* (de *pro* + *fateri* = hablar o actuar hacia delante, hacia el entorno), y *oficio* (de *ob* + *fácere* = hacer algo al encuentro de alguien) aluden a un contexto social, lo cual les da connotaciones éticas. Un puesto de trabajo puede enfocarse de tres maneras:

1- como un mero horario por cumplir:

"Mi trabajo consiste en estar de tal a tal hora en esta oficina, o en esta aula..."

2- como un determinado paquete de actividades

3- como un haz de valores por realizar

El primero es de una superficialidad lamentable; es la actitud del burócrata irresponsable. El segundo se enfoca demasiado en los "qués", sin dilucidar bien los "porqués". Sólo el tercer enfoque llega al meollo del asunto y ubica al trabajo como actividad humana. Cuanto más el trabajo de una persona se enfoca en valores, tanto más se inscribe en la esfera ética y tanto más se abre a la expresión genuina del sujeto y a la creatividad” (*Creatividad y Sociedad*, nº5. 2004)

Dulce

Tras este paseo reivindicando el empoderamiento del ciudadano y del profesional voy a intentar buscar algunas oportunidades para ejercer nuestras capacidades y habilidades.

“El conformismo y la desesperanza profesional instalados en la conciencia de los sujetos, no representan el fin, sino el momento propicio para iniciar una propuesta transformadora que permita resolver los problemas frente a los cuales por años nos hemos mantenido como espectadores o hemos tomado medidas equivocadas e insistido en ellas”. (Los miembros del grupo Enlazador de Mundos y Elena Bastías. B Universidad Católica de la Santísima Concepción).

Una posible **reformulación del estilo recursista de intervención social** es aproximarnos hacia una forma más integral en la intervención socioeducativa, a través de la construcción de nuevas narrativas sociales de la realidad que nos ayuden a responder en esta situación de crisis estructural y modificar esta sociedad excluyente desde sus cimientos, para que las personas en una situación de mayor vulnerabilidad vayan tomando conciencia de ser sujetos multidimensionales, más allá de las categorías de usuarios, clientes, consumidores, parados, trabajadores, inmigrantes, gitanos o jubilados.

García Roca nos propone recuperar valores, que están bajo sospecha de ser poco científicos, tales como la **creatividad, la imaginación, el deseo** y podemos añadir el **humor**, con el fin de mirar de una forma nueva la realidad del individuo en su entorno (modelo ecológico) sobre la base de una transformación cultural. Para ser capaces de analizar nuestro contexto desde estos parámetros, construir realidades viables y descubrir posibilidades de transformación no advertidas.

**Decidir hacer**, abandonar el fatalismo y la desesperanza aprendida, como única forma de empezar a transformar la realidad “En toda acción revolucionaria hay un acto de fe, la certeza de que el mundo puede transformarse, de que el hombre tiene el poder de crear algo nuevo y de que nosotros somos responsables personalmente de tales cambios” (Garaudy). El compromiso radical no es irracional, pero depende más de lo que creemos y consideramos posible hacer. Decidimos hacer porque creemos que es posible (Imanol Zubero). “Son cosas chiquititas...actuar sobre la realidad y cambiarla aunque sea un poquito, es una manera de probar que la realidad es transformable” (Galeano, E).

**Imaginar futuros posibles.** Cambiar la forma de mirar para no acostumbrarnos a considerar la exclusión y la precariedad realidades inmutables. Buscar el inédito viable (Paulo Freire) mantener una voluntad de sostener una visión en la que la vida y el deseo tengan espacio desde un optimismo sostenido, buscar posibilidades de transformación que no eran percibidas construyendo imaginarios colectivos en los que participen, ciudadanos, profesionales de distintos ámbitos, políticos, a modo de nichos ecológicos en los que sembrar y madurar alternativas culturales.

**Construir seguridades alternativas.** Uno de los principales obstáculos del cambio es el miedo que produce perder nuestras seguridades. El orden provoca adhesión y el desorden cansa. Es preciso generar redes que construyan entramados de seguridad que no exijan heroicidades. No podemos transformar nada sin aliarse con la ternura, la razón cordial, la afectividad y sin vínculos que generen seguridades psicológicas. Promover alianzas entre los distintos servicios, técnicos, agentes sociales y ciudadanos. Facilitar la cohesión y la activación de vínculos. Generar espacios de confianza en nuestra intervención. Crear equipos de trabajo reflexivos para analizar y supervisar las intervenciones.

**Voluntad y perseverancia.** “Somos lo que hacemos, pero sobre todo lo que hacemos para cambiar lo que somos” (Galeano). La realidad no se transforma por el mero hecho de querer cambiarla. El voluntarismo sin realismo no permite diseñar estrategias eficaces de transformación. Ignorar la dura realidad o caminar como francotiradores agota. Sabernos limitados, conocer las limitaciones del entorno, de los presupuestos y de los recursos

para trabajar desde la eficiencia y la racionalidad. No todo es emoción. Prepararnos para procesos largos, para la incertidumbre, los errores y los efectos no deseados de nuestras intervenciones “La paradoja se encuentra en las entrañas de la intervención social, de acciones buenas nacen resultados malos y de intervenciones erróneas buenos resultados” (García Roca). Todo lo que merece realmente la pena requiere gran esfuerzo y mucho trabajo. No nos movamos entre el todo o nada. Hacemos enfermar nuestra competencia personal al centrarnos solo en los errores y dificultades pasando por alto los pequeños éxitos y oportunidades. Soportar el esfuerzo y recuperarse del fracaso. Conseguir una autonomía correcta respecto a la situación

**Mirada capacitadora.** Solo si miramos desde las capacidades y de las potencias podemos construir algo. Toda necesidad lleva en sí misma la fuerza de una potencia. El reconocimiento como sujeto para trabajar con y junto a la persona. No podemos construir nada desde la carencia. Cuidado con confundir la necesidad con la deficiencia personal. Ser capaces de mirar más allá de lo obvio de las situaciones problema, más allá de la necesidad. Dedicar más tiempo a fortalecer y escuchar los éxitos. Facilitar lo lúdico el crear espacios para entrenar los recursos personales y la multidimensión de cada persona en su contexto. Crear dinámicas que empoderen e incluyan la participación real y no solo teórica de los ciudadanos. Las respuestas e intervenciones estereotipadas estigmatizan, generan sensación insignificancia y pueden llegar a humillar.

## **Salado**

Raramente los trabajadores sociales estamos fuera de una institución de ayuda. La forma en la que diseñemos y organicemos la misma condicionará la utilidad y la calidad de la intervención social. Analizar las características del sistema amplio de servicios sociales es también analizar nuestra práctica profesional. Recientemente el Ministerio de Educación, Política Social y Deporte ha publicado un estudio sobre los servicios sociales de atención primaria en España ante el cambio social, realizado a partir de las opiniones de los profesionales: “Propuestas ante los retos de futuro Los servicios sociales de atención primaria ante el cambio social” Joan Subirats Humet (director). En dicho estudio proponen las siguientes actuaciones

1. Un sistema de servicios sociales dinámico, con capacidad de adaptación a los cambios sociales
2. Un sistema de servicios sociales con capacidad anticipatoria y objetivos estratégicos
3. Un sistema de servicios sociales con enfoque multidimensional e integral
4. Un sistema de servicios sociales próximo y comunitario



5. Un sistema de servicios sociales con coordinación multinivel y transversal
6. Un sistema de servicios sociales que fomente la participación y corresponsabilidad entre todos los agentes

Me gustaría analizar algunos elementos que a mi juicio contribuirían a conseguir algunas de estas características.

- **La incorporación de las nuevas tecnologías de información y del conocimiento en la práctica profesional cotidiana, en la gestión de los servicios y en el uso de los ciudadanos como un nuevo derecho.** A menudo continuamos quejándonos de la frialdad de “las máquinas” pero pocos servicios públicos manejan tanta cantidad de información de carácter personal y deben someterse al control de la protección de dichos datos. Es frecuente la gestión pública de múltiples prestaciones y servicios que requieren de procedimientos administrativos para poder ser percibidas. Mucha es la información de interés para los ciudadanos que se tiene en los servicios sociales y por la que deben esperar para ser informados y se ven obligados a acudir al menos en otra ocasión para tramitar alguna de las prestaciones. La cantidad de horas y personas que requiere la gestión de tan enorme volumen de información y documentación implica un esfuerzo en ocasiones mayor que el destinado a intervenciones personales de carácter más especializado. Estar fuera de las tecnologías de la información tiene importantes desventajas para los ciudadanos y profesionales que continúan trabajando como hace varias décadas con una enorme pérdida de tiempo. Especial mención merecen las personas que viven con algún tipo de discapacidad y que las nuevas tecnologías les permitiría una vida cotidiana más sencilla, cómoda y segura, así como una incorporación al mundo laboral. Contribuir a formar parte de la red de relaciones de conocimiento y de información profesional es una puerta importante para construir unas nuevas narrativas más universales y ricas.
- **La creatividad como recurso y parte constitutiva de las metodologías de intervención** T.R. Villasante, habla de desborde

creativo, de convertir las ortodoxias en ortopraxis de incluir prácticas como la investigación acción participativa, el análisis reticular y todo aquello que contribuya a transformar a accionar haciendo responsables a los ciudadanos de sus propias condiciones de vida y protagonistas de las transformaciones necesarias para alcanzar la mejor calidad de vida posible. Metodologías que rompen lo establecido y se abren caminos nuevos en contextos concretos y en tiempo determinado. Especialmente interesante me parece la incorporación de narrativas con otros medios (visuales, artísticos, literarios tecnológicos) que son capaces de romper los esquemas de lo esperado y abren enormes posibilidades desde capacidades y sensibilidades exquisitas que una intervención tradicional ahoga. La incorporación del humor y del juego para trabajar situaciones de gran dureza.

- **Enfoques y conceptos fundamentales a desarrollar:**

El enfoque del proyecto de investigación-transformación articula las perspectivas del desarrollo comunitario e institucional a partir de concepciones de Creatividad y Complejidad y Emancipatorias, holísticas e integradoras del desarrollo humano basado en la participación para favorecer potencialidades de autogestión social que incidan en la vinculación e interconectividad de las dimensiones sociales, organizacionales, económicas y medioambientales, que tiendan a la posibilidad del mejoramiento de las condiciones de vida y la sustentabilidad del autodesarrollo social.

- Creatividad para la transformación social y el desarrollo humano

- Cultura de participación reflexiva-creativa

- Autogestión social-institucional-Actores sociales

- Autonomía-personal-grupal-institucional-comunitaria-

- (Autorrealización-Proyección vital-Persona reflexiva-creativa)

- Competencias humanas y profesionales reflexivas-creativas.

- Desarrollo comunitario sustentable –calidad de vida

Posibles Indicadores generales de desarrollo.

- Empoderamiento (capacitación, entrenamiento) de actores gestores.

- Desarrollo de competencias humanas en los distintos actores sociales.

- Efectividad autogestión social:

- **Una nueva red profesional, en el contexto de los servicios sociales, más transversal técnicamente con nuevos perfiles y conocimientos** Se trata de incorporar, además de los viejos compañeros de viaje como educadores, psicólogos o abogados, a informáticos, clowns, pintores, escritores, músicos, actores, deportistas de forma activa al equipo de trabajo para mejorar la inclusión social y para mejorar nuestras

habilidades y conocimientos que nos permitan tener un abanico amplio de posibilidades comunicativas. La empresa privada los lleva haciendo desde hace tiempo para reforzar la cohesión de los equipos de trabajo, para mejorar y ampliar las formas de comunicarse con los ciudadanos. Me preocupa especialmente la poca incidencia y metodologías que tenemos para trabajar la exclusión de adolescentes y jóvenes de hasta 25 años. Es esta una etapa vital decisiva para incorporarse al conjunto social y en la que se van gestando a veces los gérmenes de un proceso de exclusión y todo lo más que hacemos es delegar la intervención a los educadores sociales. Tenemos que mejorar sustancialmente la gestión de procesos internos para acortar tiempos de respuesta y evitar procedimientos desesperantes para todos.

## Dulce

*“...Somos coautores de estas narraciones de identidad; hemos estado inmersos desde siempre en la historia de nuestro pasado narrado y en múltiples contextos de nuestras construcciones narrativas. Mediante las narraciones del si mismo dotamos al mundo de sentido y a nuestra propia experiencia... somos una autobiografía que escribimos y reescribimos en forma constante al participar en las prácticas sociales que describimos en nuestras cambiantes narraciones y relatos (GOOLISHIAN, 1994, 297)*

Trabajamos y vivimos en un contexto social de crisis económica en el que mantenemos una relación cotidiana con las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad o en una situación de grave exclusión. Conocemos de primera mano las consecuencias de ese sufrimiento al tiempo que realizamos nuestra intervención con una limitación presupuestaria en una organización de los servicios sociales todavía frágil. Parece inevitable preguntarse si es esto lo que realmente queremos vivir, cada uno de nosotros puede vivirla como una víctima o como un protagonista del cambio.

Nuestra tarea es de largo recorrido y es imprescindible hacerla acompañado, con un equipo si es posible. Conocer nuestros límites y buscar apoyos en nuestra persona y en el exterior.

Es útil recordar que las personas y los colectivos somos constructores de significados. Los dignificados están mediatizados por la historia que contamos y vivimos. Hay narrativas limitadoras y otras liberadoras. Estas historias escriben y prescriben nuestra vida.

Somos sujetos de un espacio común que construye nuestra identidad y nos conforma como personas. Es nuestra forma de hacer y decir ante y con los otros lo que nos va a permitir un reconocimiento mutuo. Es importante que encontremos un significado a nuestra actividad, no podemos olvidar nuestras potencias y en la medida que nos amemos a sí mismos y a nuestro entorno podremos mantener el equilibrio personal.

Así, Jericó recomienda "invertir en formación técnica y emocional, de manera que uno salga fortalecido cuando esta crisis llegue a su fin". También es importante "cuidar el diálogo interno", es decir, "la forma y el contenido de lo que uno se dice a sí mismo durante el día". Dado que normalmente este diálogo es "inconsciente y negativo", Jericó anima a hacerlo "más consciente y positivo", un cambio "nada fácil", pero que "modifica por completo la manera de ver y de interpretar la realidad".

Es bueno ser consciente de los elementos protectores de los que nos debemos dotar para esta travesía: Cada vez toman más relevancia corrientes de psicología positiva, la inteligencia emocional, la creatividad, la resiliencia, el humor. Nos proponen técnicas y herramientas para resaltar lo posible, situarnos de cara al futuro con ambiciones y expectativas, recuperar el poder y reírnos todo lo que podamos, fundamentalmente de sí mismos.

La capacidad de convertirnos en ave fénix y resurgir de las adversidades, recuperarnos e incorporarnos a una actividad significativa es un aprendizaje en el que debemos movilizar nuestros afectos, inteligencia y relaciones.

Finalmente no olvidéis saborear todos lo que la vida nos ofrece, a ser posible en compañía.

**Mar Salvador Ávila**  
Trabajadora Social del Ayuntamiento de Alcobendas

## **Bibliografía**

Aliena Miralles, Rafael. Más allá del paradigma de los recursos: los servicios sociales, el trabajo social y sus retos / Rafael Aliena Miralles, José Vicente Pérez Cosín.- En: Acciones e investigaciones sociales, n. Extra 1 (2006), pag. 461.

Arambarri Escobedo, Pedro. Trabajo Social: conversaciones en la frontera/ Pedro Arambarri Escobedo.- En: Revista de servicios sociales y política social, n. 58 (2002), pags. 33-40

Arrieta Aranguren, Elisabet. El desarrollo comunitario como eje del concepto de ciudadanía en el contexto global-local actual :retos de actuación de las políticas municipales / Elisabet Arrieta Aranguren ; director, Imanol Zubero—Leioa : [s.n.], 2005

Barriga, Luis Alberto. Las buenas prácticas en la intervención social: convergencia entre sistematización y creatividad [recurso electrónico].- En: Jornadas sobre Trabajo social y ciudadanía: panorámica desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid (1. Madrid. 2004).

Obtenido en la URL:

<http://www.munimadrid.es/UnidadWeb/Contenidos/Publicaciones/TemaServiciosSociales/JornadasTrabajoSocialYCiudadania/Ficheros/Intervencion.pdf> (visitada el 20 de marzo de 2009). Texto en PDF.

Bauman, Zygmunt. Amor líquido :acerca de la fragilidad de los vínculos humanos / Zygmunt Bauman ; [traducción de Mirta Rosenberg y Jaime Arrambide]-- 1 ed. En español, 2 reimpr-- Madrid, [etc.] : Fondo de Cultura Económica, 2006.- 201 p. ; 21 cm-- (Sección de Obras de Sociología)

Bauman, Zygmunt. El arte de la vida. Barcelona: Paidós, 2009.173 p.

Bell Adell, Carmen. Exclusión social: origen y características, Curso Formación específica en compensación educativa e interculturalidad para agentes educativos (Murcia 30 de Enero de 2002.) [Recurso electrónico], 2002.

Obtenido en la URL

[http://www.cprmar menor.com/compensatoria/Exclusion\\_social.pdf](http://www.cprmar menor.com/compensatoria/Exclusion_social.pdf) (visitada el 20 de marzo de 2009). Texto en PDF

Constructivism in psychotherapy. Español. Constructivismo en psicoterapia / Robert A. Neimeyer, Michael J. Mahoney (compiladores) ; [traducción de Angelina Aparicio]-- 1ª ed—Barcelona [etc.] : Paidós, 1998.- 411 p-- (Psicología, psiquiatría, psicoterapia ; 157)

Cubeiro, Juan Carlos. Creatividad y Economía del Conocimiento [recurso electrónico]. Foro SSME ( Services Science Management & Engineering) (3. Santander. 2008).

Obtenido en la URL <http://www.slideshare.net/UIMP20/cubeiro-ssme-creatividad-y-economia-del-conocimiento-presentation> (visitada el 20 de marzo de 2009). Texto en powerpoint.

Imber-Black, Evan. Familias y sistemas amplios: el terapeuta familiar en el laberinto / Evan Imber-Black—Buenos Aires : Amorrortu Editores, [2000].- 281 p.-- (Psicología.Terapia sistematica)

García Roca, Joaquín. La revancha del sujeto / Joaquín García Roca.- En: Documentación social.—N. 145 (abr.-jun. 2007).—p. 37-52“Globalización económica y solidaridad humana”/ Joaquín García

Roca.- En: La globalización y sus excluidos / [conferencias organizadas por el] Foro “Ignacio Ellacuría” Solidaridad y Cristianismo—Estella (Navarra) : Verbo Divino, 1999.

“Prólogo” /Joaquín García Roca.- En: La exclusión social y el estado de bienestar en España :[V Informe FUHEM de políticas sociales] / Fernando Vidal Fernández (director) ; [prólogo de Joaquín García Roca]-- Madrid : Icaria : FUHEM, 2006

Solidaridad y voluntariado / Joaquín García Roca-- 2ª ed— Santander : Sal Terrae, D.L. 1998.- 280 p. ; 21 cm-- (Presencia social ; 12)

“Exclusión social y pedagogía de la responsabilidad”/ Joaquín García Roca.- En: Otras culturas, otras formas de vida / Juan de Dios Ramírez-Heredia... [et al. ; edición al cuidado de Javier Torres Ripa]-- Bilbao : Universidad de Deusto, 2000.- p. 231-253.

“Las rutas que no se navegaron: memoria de los silencios”/ Joaquín García Roca.- En: Sal terrae: Revista de teología pastoral, Tomo 93, . n. 1088 (2005), pp. 309-320.

La condición humana y los relatos de vida/ Joaquín García Roca.- En: Iglesia viva: revista de pensamiento cristiano, n. 220 (2004).- pp. 9-24

Memorias silenciadas en la construcción de los servicios sociales / Joaquín García Roca.- En: Cuadernos de trabajo social, n. 19 (2006), pp. 197-212.

Paradigma de red y acción social / Joaquín García Roca.- En: Documentación social.—N. 129 (oct.-dic. 2002).—p. 13-38

Fantova, Fernando. Intervención social y construcción de redes / Fernando Fantova.- En: Documentación social.—N. 129 (oct.-dic. 2002).—p. 39-56

Fantova, Fernando. Nuevos modelos de gestión de los servicios sociales. [recurso electrónico]. En: Forum de Servicios Sociales. [1. Barcelona. 2007].

Obtenido en la URL:

[http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/Gesti%C3%B3n/Nuevos%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20servicios%20sociales%20\(2007\).pdf](http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/Gesti%C3%B3n/Nuevos%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20servicios%20sociales%20(2007).pdf) (visitada el 20 de marzo de 2009). Texto en PDF.

Fantova, Fernando. Intervención social y construcción de redes.- En: Documentación social, n. 129 (2002), pp. 39-56

La Investigación social participativa: construyendo ciudadanía [1] / Tomás R. Villasante, Manuel Montañés, Joel Martí (coordinadores) ; Tomás Villasante ... [et al.]-- [Barcelona] : El Viejo Topo, D.L. 2000

Korsmeyer, Carolyn. El sentido del gusto :comida, estética y filosofía / Carolyn Korsmeyer ; [traducción de Francisco Beltrán Adell]-- Barcelona [etc.] : Paidós, 2002.- 309 p. : il. ; 23 cm-- (Paidós Transiciones ; 38)

Llobet Estany, Marta. La creatividad social frente a la sociedad del riesgo.- En: Acciones e investigaciones sociales, n Extra 1 (2006), pag. 456.

Llobet Estany, Marta. La mediación comunitaria como práctica de creatividad social y de construcción de ciudadanía / Silvia Iannitelli Muscolo, Marta Llobet Estany, Elisabet Tejero.- En: Documentación social, n. 148 (2008), pp. 117-132

Martín Gutiérrez, Pedro. Redes y conjuntos de acción: para aplicaciones estratégicas en los tiempos de la complejidad social / Pedro Martín Gutiérrez, Tomás Rodríguez-Villasante Prieto.- En: Política y sociedad, vol. 44, n 1 (2007), pp. 125-140

Max-Neef, Manfred A. Desarrollo a escala humana : conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones / Manfred A. Max-Neef ; con colaboraciones de Antonio Elizalde y Martín Hopenhayn-- 3ª ed-- Barcelona : Icaria ; Montevideo (Uruguay) : Nordan-Comunidad, 2006.- 148 p. ; 22 cm-- (Icaria Antrazyt ; 66)

Montañés Serrano, Manuel. Metodología y técnica participativa. Barcelona: UOC, 2009.

Navarro, Jordi. El maltrato institucional: protesta con propuesta/ Jordi Navarro.- En: Revista de Educación Social, n. 6 (2007)

Navarro Pedreño, Silvia. Desde la red social: nuevos imaginarios y geografías en la intervención familiar/ Silvia Navarro Pedreño.- En: Revista de servicios sociales y política social, n. 58 (2002), p. 9-32

Navarro Pedreño, Silvia. Redes sociales y construcción comunitaria :creando (con)textos para una acción social ecológica / Silvia Navarro Pedreño-- Madrid : Editorial CCS, 2004.- 359 p. : gráf. ; 23 cm-- (Intervención social ; 6)

Navarro Pedreño, Silvia: "La construcción de historias comunitarias. Comunicación libre" Congreso de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. (8. Sevilla. 1996).- p. 393-409.

Navarro Pedreño, Silvia. Una noche más, Scherezade Más allá del método: imagina(C)ción y narra(c)ción en trabajo social /Silvia Navarro Pedreño.- En: Revista de servicios sociales y política social, n. 57 (2002).- p. 9-34

Prácticas locales de creatividad social : construyendo ciudadanía. 2 / Tomás Rodríguez Villasante, Manuel Montañés Serrano, Pedro Martín Gutiérrez, coordinadores ; [autores] Francisco Javier Garrido... [et al.]-- [2ª ed.]-- [Barcelona] : El Viejo Topo : Red CIMS, Red de Colectivos y Movimientos Sociales, D. L. 2003

Renes Ayala, Víctor. Realidad, pensamiento e intervención social/ Víctor Renes Ayala, Pedro Fuentes Rey, Esteban Ruiz Ballesteros, Germán Jaraíz Arroyo.- En: Documentación social, n 145 (2007), pp.. 11-36

Rodríguez-Villasante Prieto, Tomás. Seis saltos que practicamos por los caminos de la complejidad social/ Tomás Rodríguez-Villasante Prieto.- En: Política y sociedad, vol. 44, n. 1 (2007).- pp. 73-94

Rosales Vega, Cristina. Educación y creatividad. [recurso electrónico].

Obtenido en la URL:

[http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulos/pdf/2creatividad\\_yeducacion.doc](http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulos/pdf/2creatividad_yeducacion.doc)

(visitada el 20 de marzo de 2009)

Sennett, Richard. La corrosión del carácter /Richard Sennett.- En: Archipiélago: Cuadernos de crítica de la cultura, n. 46 (2001), pag. 125

Los servicios sociales de atención primaria ante el cambio social / Joan Subirats Humet (director); José Adelantado Gimeno... [et al.]-- [Madrid]: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones, [2007].- 157 p.

Trevithick, Pamela. Habilidades de comunicación en intervención social— Madrid : Narcea, D,L, 2002.- 308 p. ; 21 cm-- (Sociocultural (Narcea)

Zubero Beaskoetxea, Imanol. Solidaridad y participación socio-política/ Imanol Zubero Beaskoetxea.- En: Hacia una sociedad más solidaria / José María Mardones ... [et al.]-- Bilbao : Mensajero, D.L. 1998.- p. 79-87.

Zubero Beaskoetxea, Imanol. Buenos ciudadanos para una buena sociedad. La importancia de las instituciones intermedias [recurso electrónico]. En: Congreso: Familias construyendo ciudadanía.

Obtenido en la URL  
[http://www.fad.es/sala\\_lectura/C2007\\_MR2\\_Zubero.pdf](http://www.fad.es/sala_lectura/C2007_MR2_Zubero.pdf) [visitada el 22 de marzo de 2009]



