

Seminario sobre innovación social en el ámbito de los servicios sociales

¿Cómo se podría caracterizar el espacio de intersección entre servicios sociales e innovación?

(reelaboración en febrero de 2014 de un documento de febrero de 2009)

Fernando Fantova
www.fantova.net

Desde mi punto de vista, para ubicar adecuadamente la cuestión de la innovación en el ámbito de los servicios sociales, hay que comprender la encrucijada estratégica y quizá existencial en la que este tipo de servicios se encuentra en esta época, al menos en España.

Cuando hablo de encrucijada estratégica y quizá existencial me refiero a que es posible que estemos asistiendo a un proceso de mutación de los servicios sociales, de modo que dejen de ser aquella *asistencia social* (inespecífica en cuanto a las necesidades a las que responde pero dirigida únicamente a colectivos considerados vulnerables) para convertirse en verdaderos *servicios sociales* (entendidos como servicios dirigidos a todas las personas, pero pertinentes tan sólo para unas determinadas necesidades, a mi entender las que tienen que ver con la interacción humana, entendida como el ajuste dinámico entre autonomía funcional e integración relacional).

Creo que algunos fenómenos que están ocurriendo en el ámbito de las políticas sociales y de la acción pro bienestar apuntan en esa dirección. En la medida en que se van universalizando (en el discurso y en parte en la práctica) los diferentes subsistemas o pilares de los sistemas de bienestar (educación, sanidad, empleo, garantía de ingresos...), en la medida en que los pretendidos colectivos vulnerables reivindican que todos los subsistemas o pilares sean universalmente accesibles, pierde sentido la conceptualización de los servicios sociales como *camión escoba* y éstos se ven impulsados a buscar un objeto propio, un bien a promover y proteger que pueda interesar a todo el mundo. En un contexto de incremento de las situaciones de dependencia funcional en las diferentes etapas del ciclo vital (y singularmente en las últimas) y de transformación, diversificación y fragilización de los vínculos (llamados informales) de carácter familiar y comunitario, los servicios sociales pueden encontrar una tarea suficiente y valiosa, a mi entender, en esa promoción y protección de la interacción humana de la que hablaba, una tarea que les es muy propia, por otro lado.

No quiero decir que esta transformación de la que hablo sea segura y esté exenta de riesgos de estancamiento, desviación, retroceso o fracaso. Creo que lo que estamos viviendo es la tensión entre las fuerzas que empujan a los servicios sociales en el sentido citado y aquellas que no lo hacen. En todo caso, si ese cambio del que hablo se estuviera produciendo o se llegara a producir creo que nos encontraríamos, en algún sentido, ante un gran fenómeno de innovación social, en la medida en que se trataría de un cambio significativo en la manera de entender y realizar la acción pro bienestar.

Estoy pensando en un círculo virtuoso entre las políticas de universalización de los servicios sociales, cambios organizativos capaces de aprovechar las economías de escala generadas por los cambios sociales y los procesos de universalización, e innovaciones tecnológicas capaces de hacer eficaces y eficientes a los servicios sociales ante los retos que se les presentan.

Los servicios sociales, entendidos tal como acabo de proponer, tienen como delicada misión interactuar con las capacidades personales para el desenvolvimiento cotidiano y con las dinámicas informales de relación familiar y comunitaria para prevenir, paliar o revertir situaciones de deterioro de ese preciado bien que es el equilibrio y ajuste entre nuestra autonomía funcional y nuestra integración relacional. Un preciado bien, por cierto, relativamente invisible y despreciado en una sociedad que lo ha dado por supuesto durante mucho tiempo y que ha considerado *bichos raros* a quienes no disfrutaban de él en plenitud.

En ese contexto los servicios sociales dejarán de ser apreciados por prestaciones, actividades o apoyos típicos de otros ámbitos (como el dinero para la subsistencia o el alojamiento, por poner dos ejemplos) y serán exitosos en la medida en que aporten un valor añadido específico que necesariamente tendrá que ver, a mi entender, con la protección y promoción de la autonomía funcional y la relacionalidad familiar y comunitaria. De rebote, este enfoque de la intervención social adquiere un significado político y económico, puesto que ayuda al conjunto del sistema de bienestar a explorar vías que le alejen de dos polos perversos en los que puede encallar: el asistencialismo insostenible que genera pasividad y dependencia o el residualismo minimalista que desprotege a grandes sectores de la población.

Ahí me parece que una de las claves para la evolución de las cosas va a estar en la innovación tecnológica en materia de intervención social, denominando aquí intervención social a la actividad operativa característica o propia de los servicios sociales, a las podríamos denominar actividades primarias o básicas de la cadena de valor. Creo que una serie de rápidos cambios sociales han abierto una *ventana de oportunidad* para una innovación social como la universalización de los servicios sociales. No cabe entender dicha universalización sólo en clave de política de incremento de la financiación pública de los servicios sociales sin comprender el reto que éstos tienen de especializarse sectorialmente, reinventarse tecnológicamente, coordinarse intersectorialmente y proyectarse transversalmente desde claves relacionales, participativas y comunitarias y transformadoras. Tal proyecto de innovación sería *innovación social* en un sentido muy profundo y completo, a mi entender.