

Investigación y conocimiento para la intervención social: tareas pendientes

Conferencia de Fernando Fantova en el Congreso de Servicios Sociales Básicos (Barcelona, 23 de octubre de 2014)

La mas antigua tradición científica es la de traicionar tradiciones (Jorge Wagensberg)

Se nos ha pedido una reflexión sintética y propositiva–basada en la inmersión en la dinámica de producción y gestión de conocimiento para la intervención social– acerca de la investigación que necesitamos y podemos hacer, hoy y aquí en –o en torno a– nuestros servicios sociales. Para ello daremos tres pasos: intentar seleccionar algunas claves de lo que pueden ser buenas prácticas en investigación y conocimiento en cualquier sector de actividad; analizar a grandes rasgos la situación en el ámbito de los servicios sociales y la intervención social en nuestro entorno; y terminar con algunas propuestas estratégicas abiertas al debate de la comunidad de aprendizaje representada en este congreso. Para ampliar los contenidos y referencias de esta breve intervención remitimos a fantova.net.

Buenas prácticas en producción y gestión del conocimiento

Desde un cierto conocimiento directo de varios ámbitos de actividad y con apoyo en referentes en la materia (Bunge, 1982; Innerarity, 2011), afirmaríamos que la principal clave para la producción y aplicación de conocimiento *riguroso y relevante* (Schön, 1998) en un sector de actividad tiene que ver con el dinamismo potente y sinérgico de diferentes tipos de conocimiento, todos ellos necesarios. Nos referiríamos al menos a los siguientes:

- El conocimiento filosófico, moral o ético, elaborado y consensuado – suficientemente– en una comunidad de referencia que construye y comparte unos principios y criterios.
- El conocimiento conceptual y teórico que se produce, contrasta y perfecciona mediante la investigación científica (más o menos descriptiva, participativa, evaluativa, experimental o cuantitativa, por citar algunos adjetivos) que procesa y produce evidencia empírica.
- La técnica o método, la tecnología o metodología (tangible o intangible), entendida como aplicación del conocimiento científico o como sistematización de la experiencia y que puede ser evaluada, a su vez, científicamente, al contrastarse en la práctica de su aplicación.

- El *saber hacer*, el conocimiento experiencial y práctico que se perfila y verifica en la acción –con componentes, muchas veces de competencias blandas, intuición e inteligencia emocional– y sobre el que se reflexiona críticamente, convirtiéndose en *saber experto*.
- Las soluciones creativas e innovadoras (tecnológicas y sociales) que nacen frecuentemente de la experiencia práctica iluminada o impulsada por propuestas teóricas o tecnológicas.

Es razonable que estos tipos de conocimiento estén encarnados o representados, en alguna medida, por diferentes agentes e instituciones con cierto grado de especialización. Sin embargo, lo que caracteriza los ámbitos sectoriales más exitosos parece ser el equilibrio o sinergia entre dichos agentes y tipos de conocimiento, el respeto y la tracción mutua entre ellos; el encuentro, colaboración, mezcla o hibridación entre las diferentes personas e instituciones en redes interactivas, con territorios, nodos o momentos presenciales y con dinámicas virtuales y extendidas en el tiempo y el espacio. Se trata de *ecosistemas cognitivos* en los que universidades y otras instituciones formativas, centros de investigación o documentación, *think tanks*, centros tecnológicos, empresas, consultoría, asociaciones, profesionales, ciudadanía y otros agentes interactúan intensa y sistemáticamente.

Lo que dicen los estudios sobre dichas redes de conocimiento es que los procesos de construcción, gestión, transferencia y utilización del conocimiento no son lineales sino reticulares e incluso caóticos. También, que son importantes las condiciones de posibilidad y caldos de cultivo (quienes ven lejos suelen ir *a hombros de gigantes*) pero que los procesos no son necesariamente incrementales y previsibles, debiendo abrirse favorecedoramente a la creatividad y la genialidad. No hay sólo un elemento tractor (*driver*) pues importan tanto la tracción de la necesidad y la demanda identificada (o en parte creada) por el marketing como el empuje de los avances científicos y técnicos. Sabiendo que puede funcionar el *efecto mariposa* y la *movida* puede empezar en cualquier punto del sistema, siempre que éste esté suficientemente poblado, organizado, interconectado y vivo.

En dichos ecosistemas se da también un equilibrio entre el cultivo y fortalecimiento de cada una de las diferentes ciencias, disciplinas, profesiones o áreas de conocimiento y las dinámicas de multi, inter y transdisciplinariedad. A la hora de visualizar el encuentro e hibridación entre ciencias, disciplinas, profesiones y áreas de conocimiento, cabría hacerlo en un sentido horizontal y en un sentido vertical. En un sentido horizontal, entre disciplinas más vinculadas a las actividades operativas de cada sector (por ejemplo, la medicina, el trabajo social o la arquitectura). En un sentido vertical, entre disciplinas más vinculadas a cada nivel (micro, meso y macro) de responsabilidad (por ejemplo, dentro del ámbito educativo: la pedagogía, la organización escolar y la política educativa).

En la llamada *sociedad del conocimiento*, las tecnologías avanzadas de la información y de la comunicación están, posiblemente, introduciendo cambios crecientes y nuevas potencialidades en la dinámica de producción y gestión del conocimiento que, sin duda, se mercantiliza y privatiza pero, a la vez, ve cómo

se abren posibilidades para dinámicas más abiertas y participativas. En ese contexto resultan fundamentales las políticas públicas y estrategias de país, capaces de construir y aprovechar ventajas competitivas, acertando tanto en las opciones de focalización sectorial como en la identificación y promoción de sinergias intersectoriales.

Situación de los servicios sociales y la intervención social

Vamos a referirnos ahora, de forma telegráfica, a nuestro análisis del ámbito de los servicios sociales y de las actividades de intervención social en nuestro entorno (remitiendo a otros trabajos en fantova.net para profundizar al respecto). Algunos fenómenos o tendencias relevantes serían:

- Un bajo reconocimiento social y político del ámbito de los servicios sociales, de su valor añadido y de su carácter técnico y profesional, con una comprensión difusa o distorsionada de su finalidad, que invisibiliza el interés universal del bien que pueden proteger y promover los servicios sociales.
- Un sector de actividad económica poco estructurado e identificable que contiene un sistema público frágil, fragmentado y residual, más vulnerable que otros a los recortes y a las regresiones a versiones asistencialistas, tecnocráticas o clientelares.
- Notables separaciones e incomunicaciones entre colectivos destinatarios, entre sectores de actividad, entre disciplinas científicas de referencia y entre organizaciones.
- Masa crítica de personas comprometidas con una importante dotación de capital humano e intelectual, fundamentalmente en forma de *saber hacer*, conocimiento tácito y cultura organizacional.
- Importantes oportunidades en un contexto de la que Castel llama *metamorfosis de la cuestión social* (De Robertis, 2012; Caride, 2004) que demanda transformaciones en la política social y la acción pro bienestar, a consecuencia de la crisis de los cuidados, la transición demográfica, el proceso de individualización y las transformaciones en lo relativo a los bienes y redes relacionales de carácter familiar y comunitario que afectan a la *sostenibilidad de la vida*.
- Experiencias innovadoras y buenas prácticas de giro relacional (Hepworth, 2010; Evers, 2014; Crepaldi, 2012) y participativo, de incorporación de nuevas tecnologías, de coordinación e integración intersectorial, de abordaje de nuevas necesidades y de aplicación del enfoque comunitario centrado en la persona, tanto en el sector público como desde la iniciativa social.
- Oportunidades en materia de conocimiento, con los grados universitarios de trabajo y educación social y con dinámicas innovadoras en la nueva *ecología del aprendizaje* (impulsada por la gestión de bienes comunes, la creación de prototipos y *living labs*, el trabajo en código abierto o las dinámicas colaborativas) (Rifkin, 2014).

Algunas propuestas que pudieran ser estratégicas en conocimiento e investigación para la intervención social

Tomando como referencia las buenas prácticas identificadas y la situación analizada, vamos a mencionar a continuación algunas posibles líneas de actuación para el ámbito de los servicios sociales y la intervención social. Se trata, en general, de tendencias y experiencias en curso, que hemos identificado en nuestro levantamiento de evidencia y que nos parecen estimables.

Apostamos, sin duda, por todo lo que contribuya a la construcción y visibilidad de una política pública –en los diferentes niveles de gobierno– de servicios sociales, coherente y conectada con las correspondientes políticas de ciencia y tecnología y enmarcadas –juntas– en estrategias territoriales que inserten a los servicios sociales como una pieza clave para la consecución de sociedades altamente competitivas de *bienestar mediterráneo* (resignificando la expresión) con calidad de vida, alta capacidad de creación de empleo, atracción de talento y retención de población, amigables con la formación de familias y comunitariamente cohesionadas y dinámicas. Entendemos que procede una inversión especial en servicios sociales básicos, como se hizo en su momento por la atención primaria en el sistema sanitario.

En ese contexto, desde el liderazgo y la prescripción en materia de conocimiento, se debe contribuir –a nuestro entender– a identificar la interacción (autonomía funcional e integración relacional) como objeto de los servicios sociales y las actividades de intervención social (que también se realizan en otros sectores), superando la visión de los servicios sociales como *camión escoba* inespecífico y residual y posicionándolos como servicios de alto valor añadido para todas las personas, absolutamente claves para la reordenación sectorial, transversal e intersectorial del sistema de bienestar. Estas líderes y prescriptoras deben *trasegar* constantemente entre los lugares donde sucede la intervención social realmente existente y las oportunidades más clásicas o más innovadores de investigación y, en general, de construcción de conocimiento homologable.

Aplicar un modelo de *tracción a las cuatro ruedas* donde se impulsan a la vez los diferentes tipos de conocimiento antes identificados (filosófico, científico, tecnológico y práctico, por resumirlos) en el que cada uno de los agentes (una doctoranda universitaria, un investigador de un *think tank*, una consultora experta o un profesional de la atención directa) se preguntan sistemáticamente por el encaje, tracción, apalancamiento, difusión e impacto de su iniciativa en una completa cadena de valor que va desde la ciencia básica a la práctica evaluada, pasando por la evaluación independiente y la intervención basada en la evidencia y superando progresivamente los *reinos de taifas* antes identificados (Gough, 2013; SIIS, 2011).

La ética del cuidado o las dinámicas participativas, tan propias del mundo de la intervención social deben permear las actividades de investigación y gestión del conocimiento (Maya, 2010; Vilar, 2013), generando procesos inclusivos donde se vea, especialmente, por la voz, la autonomía y el poder de las personas y, en especial, de aquellas en situación de mayor vulnerabilidad o

exclusión. La contribución a que finalmente suceda la experiencia relacional, en parte intuitiva e irrepitable, de acompañamiento inclusivo será siempre la prueba del nueve de la investigación y el conocimiento para la intervención social (Aliena y Fombuena, 2012).

Para terminar, nos atrevemos con una apuesta más personal que puede soñar extraña (pero que sentimos que *ahora toca*), con la invitación a cuestionar heterodoxamente, incluso a *traicionar* hasta cierto punto ciertas ideas profundamente instaladas en nuestro mundo mental: la idea de que nos ocupamos de la globalidad (holística, integral, transversal, compleja) de la persona; la idea de que nos ocupamos, básicamente o en primera instancia, de problemas, sufrimientos o conflictos; la idea de que somos quienes nos encargamos de la marginación o exclusión social; la idea de que nos ocupamos necesaria y fundamentalmente de colectivos vulnerables; la idea de que nuestra actividad tiene especialmente que ver con la transformación, el cambio o la justicia social; la idea de que nuestra actividad tiene una calidad o cualidad ética o moral especial (que no tienen otras); la idea de que compartimos, además de un conocimiento científico y una práctica profesional, una determinada ideología. No hay tiempo aquí para desarrollar esta reflexión, pero posiblemente en esas ideas, junto a valiosas *pepitas de oro* que habrá que conservar y recuperar, hay algo de dogma incuestionado que constituye, posiblemente, el principal obstáculo que podemos y debemos remover, hoy y aquí, para avanzar en lo que tiene que ver con la investigación y el conocimiento para la intervención social.

Alguna de la bibliografía revisada

- ALIENA, Rafael y FOMBUENA, Josefa (2012): “Bolonia, la universidad científico-técnica y los zorros que quieren ser erizos” en SOBREMONTÉ, Emma (edición): *Epistemología, teoría y modelos de intervención en Trabajo Social*. Bilbao, Universidad de Deusto, páginas 325-334.
- BUNGE, Mario (1982): *Ciencia y desarrollo*. Buenos Aires, Siglo Veinte.
- CARIDE, José Antonio (2004): “¿Qué añade lo ‘Social’ al sustantivo ‘Pedagogía’?” en *Pedagogía Social*, segunda época, número 11, páginas 55-85.
- CREPALDI, Chiara y otras (2012): *Work Package 1. Literature review on innovation in social services in Europe (sectors of Health, Education and Welfare Services)*. Bologna, Istituto per la Ricerca Sociale.
- DE ROBERTIS, Cristina (2012): “Evoluciones metodológicas del trabajo social en los nuevos contextos” en *Azarbe*, número 1, páginas 39-48.
- EVERS, Adalbert y otras (2014): *Social innovation for social cohesion. Transnational patterns and approaches from 20 European cities*. Giesen, WILCO.
- FANTOVA, Fernando (en prensa): *Diseño de políticas sociales. Fundamentos, estructura y propuestas*. Madrid, CCS.

- GOUGH, David y otras (2013): *Learning from research: systematic reviews for informing policy decisions*. London, Nesta (Alliance for Useful Evidence).
- HEPWORTH, Dean y otras (2010): *Direct Social Work Practice. Theory and skills*. Belmont, Brooks/Cole.
- INNERARITY, Daniel (2011): *La democracia del conocimiento*. Barcelona, Paidós.
- MAYA, Isidro (2010): "De la ciencia a la práctica en la intervención comunitaria. La transferencia del conocimiento científico a la actuación profesional" en *Apuntes de Psicología*, volumen 28, número 1, páginas 121-141.
- RIFKIN, Jeremy (2014): *La sociedad de coste marginal cero*. Barcelona, Paidós.
- SCHÖN, Donald (1998): *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona, Paidós.
- SIIS (2011): *Atención comunitaria y atención centrada en la persona: revisión de estudios de coste-efectividad*. Donostia-San Sebastián, Fundación Eguía Careaga.
- VILAR, Jesús (2013): *Cuestiones éticas en la educación social*. Barcelona, UOC.

Bilbao, a 29 de septiembre de 2014