

# CONGRESO TRABAJO SOCIAL MADRID

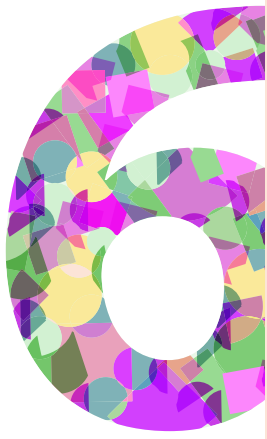
---

trabajo social hoy:  
una profesión,  
múltiples ámbitos



Madrid, 16 y 17 de Marzo de 2016

## PONENCIAS Y COMUNICACIONES



## JUNTA DE GOBIERNO

<b>Decana:</b>	Dña. Mar Ureña Campaña
<b>Vicedecano:</b>	D. Daniel Gil Martorell
<b>Secretaria:</b>	Dña. Agustina Crespo Valencia
<b>Tesorera:</b>	Dña. Isabel López Serrano
<b>Vocales:</b>	Dña. Gema Gallardo Pérez
	Dña. Ruth Elena Mendoza García
	Dña. M <sup>ª</sup> José Planas García de Dios
	Dña. Laura Ponce de León Romero
	D. José Ignacio Santás García

## EQUIPO DEL COLEGIO

Purificación Baños Ruiz, M<sup>ª</sup> Dolores Cano Morales, Raquel López Rufo, M<sup>ª</sup> de Gracia Ruiz López, M<sup>ª</sup> Victoria San Sotero Sanz, Ana María Sánchez Fernández, Rosa Serrano Pinedo y M<sup>ª</sup> del Mar Vázquez Lavela.

Apoyo técnico 6<sup>º</sup> Congreso: Tamara García García



## EDITA

Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social  
y Asistentes Sociales de Madrid  
Evaristo San Miguel, 4 Local. 28008 Madrid  
Tel. 91 521 92 80  
Fax 91 522 23 80  
[colegiados@comtrabajosocial.com](mailto:colegiados@comtrabajosocial.com)

## DISEÑA Y MAQUETA

Ángel Sirvent Encabo  
[angel\\_s80@hotmail.com](mailto:angel_s80@hotmail.com)

ISBN: 978-84-608-6370-0



## CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN EN POLÍTICAS SOCIALES

Fernando Fantova Azcoaga  
fernando@fantova.net

“Debe notarse bien que no hay otra cosa más difícil de manejar, ni cuyo acierto sea más dudoso, ni se haga con más peligro, que el obrar como jefe para introducir nuevos estatutos. Tiene el introductor por enemigos activísimos a cuantos sacaron provecho de los antiguos estatutos, mientras que los que pudieran sacar el suyo de los nuevos no los defienden más que con tibieza. Semejante tibieza proviene en parte de que ellos temen a sus adversarios que se aprovecharon de las antiguas leyes, y en parte de la poca confianza que los hombres tienen en la bondad de las cosas nuevas hasta que se haya hecho una sólida experiencia de ellas. Resulta de esto que siempre que los que son enemigos suyos hallan una ocasión de rebelarse contra ellas lo hacen por espíritu de partido; no las defienden los otros más que tibiamente, de modo que peligra el Príncipe con ellas”

Nicolás Maquiavelo, *El Príncipe*

### Resumen

La intervención contiene algunos conceptos, análisis y propuestas elaboradas a partir del estudio de lo producido por las comunidades de conocimiento de referencia y de la sistematización de la experiencia de trabajo en intervención, gestión y política social.

Se parte del análisis del actual momento de las políticas sociales como momento de (amenaza y) oportunidad para las disciplinas y profesiones de la intervención social (como el Trabajo Social) en un contexto de crisis de los cuidados y crisis de los sujetos (entre otras) que pone a las políticas sociales en la tensión de, simultáneamente, recalibrarse y reconfigurarse en el nivel macro y tornarse más personalizadas, empoderantes, relacionales y comunitarias en el nivel micro.

Se postula que estar a la altura de esa (amenaza y) oportunidad pasa fundamentalmente por más y mejor conocimiento para una intervención social de mucho

más valor añadido y de mucho mejor posicionamiento ante la ciudadanía y los diversos agentes relevantes. Por tanto, un conocimiento que permita una potente innovación tanto tecnológica como social.

Se revisan tendencias de referencia y buenas prácticas en gestión del conocimiento e innovación y se hace un análisis crítico del discurso de la innovación (en especial de la innovación social) para terminar planteando algunas propuestas estratégicas de hibridación entre diferentes disciplinas, trabajo sectorial e intersectorial, tecnologías para la intervención social y dinámicas de innovación\*.

**Palabras clave:** Conocimiento, Innovación, Política Social, Intervención Social, Innovación Social, Estrategia.

**Key words:** Knowledge, Innovation, Social Policy, Social Intervention, Social Innovation, Strategy.

### Contexto

Intentaríamos un resumen muy sintético del contexto en el que nos ubicamos (de la mano de Manuel Castells, Ulrich Beck o Anthony Giddens) refiriéndonos a la globalización económica (catalizada en buena medida por los avances de la sociedad de la información y el conocimiento y expresada en gran medida en una economía cada vez más financiera) que ha incrementado enormemente las oportunidades para el bienestar de algunos grupos de seres humanos en el mundo, pero que, a la vez, ha ensanchado las desigualdades y ha multiplicado una serie de riesgos económicos, sociales y medioambientales crecientemente interconectados y complejos y cada vez más difíciles de anticipar y abordar. Un proceso de globalización económica que, a escala mundial, ha impulsado y ensanchado la pujanza de la esfera del mercado frente a las esferas comunitaria, pública o de la iniciativa social.

Esa dinámica de globalización y mercantilización resulta productiva, crea riqueza y, a la vez, contribuye a la movilidad geográfica, transmisión de la información y cambio cultural de las personas y a una individualización de sus trayectorias, de modo que mucha gente puede desembarazarse de determinados controles y estructuras conyugales, familiares o sociales pero, a la vez, pierde vínculos de apoyo, bienes relacionales, solidaridades colectivas o claves de identidad. Y ello ocurre, en un momento, precisamente, en el que las mejoras en desarrollo tecnológico, atención sanitaria y calidad de vida, entre otros factores, hacen que se incremente el número y longevidad de las personas con limitaciones importantes en su autonomía funcional, a la vez que permiten (fundamentalmente a las mujeres) ejercer un control cada vez más eficaz de la natalidad.

El Estado y la Democracia siguen siendo una herramienta imprescindible (entre otras cosas de protección social) pero, en muchos momentos, ese instrumento resulta torpe y se ve desbordado, por decirlo así, por arriba y por abajo. Por arriba, desde el poder opaco e inmenso de determinados agentes económicos, generándose dinámicas de corrupción y deslegitimación que van colocando a las personas con responsabilidad política bajo la consideración,

\*Este texto, en algunos pasajes, reutiliza, remezcla y reelabora fragmentos anteriores del autor, de documentación citada en la bibliografía o colgada en fantova.net.



muchas veces, de “élites extractivas” (Acemoglu y Robinson, 2012) por parte de sociedades progresivamente más refugiadas en la vida privada. Por debajo, por la complejidad de nuevos riesgos y procesos sociales de nuestra vida cotidiana a los que no sabe cómo responder y por las crecientes exigencias, en ocasiones desde claves consumistas, de las personas beneficiarias y trabajadoras de los servicios y políticas públicas.

En este relato se subrayan dos elementos que resultan especialmente relevantes para el diseño de políticas sociales: la centralidad de la crisis de los cuidados y el subrayado acerca de la crisis de los sujetos que, en su dialéctica y en sus pactos, alumbraron el Estado de Bienestar. Tanto los fenómenos de más largo aliento como la crisis de los últimos años afectan a las políticas sociales y, por eso se ha hablado de la “doble crisis del Estado de Bienestar” (Taylor-Gooby, 2013). Seguramente, en todo caso, las amenazas externas hacen mella en las debilidades internas e interactúan con una serie de “efectos perversos, apropiaciones indebidas y riesgos morales de las políticas sociales” (Moreno, Luis, 2012: 89). Cabría preguntarse en qué medida el Estado de Bienestar llega a unos límites cuantitativos (por la cantidad de solidaridad que está dispuesta a aceptar el electorado) o cualitativos (por la capacidad del Estado de dar respuesta a determinadas necesidades) sin caer en bucles de colonización o paradojas sistémicas (dobles vínculos o trampas sistémicas).

## ¿Qué políticas sociales?

Un conocimiento honesto y un compromiso profesional con las políticas sociales han de ser conscientes de su capacidad para contribuir a la construcción de los sujetos sociales y para estar en el corazón del contrato social, del consenso político que nos constituye como comunidad ciudadana. En ese punto, la Política Social sabe que es, legítimamente, objeto de controversia política e ideológica pero, a la vez, intenta presentarse con ciertos perfiles que aspirarían a ser respetados y asumidos por el mayor número de agentes políticos y orientaciones ideológicas que sea posible. Si tuviéramos que identificar esos perfiles que necesita hoy la Política Social, los resumiríamos con tres palabras. Tres palabras que describen o caracterizan la política social en clave universal, integral y comunitaria (Fantova, 2014).

Decimos, en primer lugar, que la Política Social se nos ha impuesto, al menos en alguna medida, como universal o universalista. Artefactos (como las políticas sociales realmente existentes en nuestro país o los de su entorno) con tal consumo de recursos y con tal ambición en su finalidad no pueden ser concebidos de otra manera. Recordando los principios de igualdad, equidad, solidaridad y excelencia, no cabe duda de que las políticas sociales, en alguna medida, son y deben ser entendidas como iguales para todas las personas. No pueden, sin traicionar su esencia, renunciar a su universalidad inclusiva. Deben entender y verificar, por tanto, el bienestar (y los diferentes bienes y dinámicas que promueven y protegen las diferentes políticas específicas y que conducen a él) como un bien público, como un bien que el Estado protege y promueve (al menos en alguna medida), para todas las personas, siendo capaz de personalizar su atención, de gestionar la diversidad, de segmentar o estratificar adecuadamente a la población y de incorporar incentivos.

Hablamos, en segundo lugar, de una política social integral, una política social estructurada. La fidelidad a la realidad y a la racionalidad nos lleva a identificar diversas políticas sociales (la política social general, las sectoriales, las transversales, las intersectoriales) pero, al estudiarlas y construirlas, sentimos con claridad la necesidad de relacionarlas, de entrelazarlas, de ensamblarlas. De ahí la utilidad de las metáforas de la arquitectura, sabiendo que de poco valen por sí mismas las columnas, las vigas o las riostras, si no se engarzan en un edificio bien armado y cimentado. En todo caso, queremos huir de atajos fáciles. La atención integral no se logra deconstruyendo o difuminando las políticas específicas.

El tercer y último rasgo que emerge en nuestro proceso de exploración y estudio de las políticas sociales es el de una política social de enfoque comunitario. Al examinar cada una de las políticas sectoriales, identificamos una pulsión compartida, una tensión común que reclama la incorporación del enfoque comunitario. Más allá de que las diferentes disciplinas que iluminan los procesos operativos de las políticas sociales o de que los consensos internacionales en materia de política social lo propugnen, entendemos que, hoy y aquí, la perspectiva comunitaria adquiere un valor especialmente estratégico para la innovación en políticas sociales. Los bienes relacionales han de formar parte importante de la ecuación y los cambios sociales nos obligan a preocuparnos por la sostenibilidad relacional tanto como lo debemos hacer por la sostenibilidad ecológica o económica, dentro del concepto general de sostenibilidad de la vida. Por eso hablamos de la sinergia entre lo público y lo común. Y proponemos una línea de innovación en políticas sociales que intente experimentar fórmulas y construir relatos en los que la gestión de los bienes como comunes agregue *fuerza y valor* a su gestión como bienes públicos. Es ésta una idea que aparece recurrentemente: iniciativas sociales ensanchando lo público como común y ayudando a las políticas sociales a encontrar más sinergia con los bienes relacionales, con nuestra capacidad y responsabilidad individual para cuidarnos y cuidar, para ayudarnos y ayudar; búsqueda, al final, de sinergias entre agentes que, por último, ayuden a la esfera del mercado a cumplir su función sin colonizar o destruir mundos que debe respetar.

El actual momento de las políticas sociales es, por todo ello, un momento de (amenaza y) oportunidad para las disciplinas y profesiones de la intervención social (como el Trabajo Social), porque la crisis de los cuidados y la crisis de los sujetos (entre otras) ponen a las políticas sociales en la tensión de, simultáneamente, recalibrarse y reconfigurarse en el nivel macro (con un nuevo modelo y posicionamiento de los Servicios Sociales en clave relacional, tecnológica y universal) y tornarse más personalizadas, empoderantes, relacionales y comunitarias en el nivel micro. Estar a la altura de esa (amenaza y) oportunidad pasa fundamentalmente por más y mejor conocimiento para una intervención social de mucho más valor añadido y de mucho mejor posicionamiento ante la ciudadanía y los diversos agentes relevantes. Por tanto, un conocimiento que permita una potente innovación tanto tecnológica como social.

## Marco y tendencias en gestión de la información y el conocimiento

En cualquier actividad económica –y de forma especial en el sector servicios– es fundamental la comunicación interpersonal. La obtención, tratamiento y transmisión de la información que supone la comunicación constituye en algunos casos la médula de las operaciones (como en una universidad o en un periódico, por poner dos ejemplos) o, en todo caso, una actividad de gran importancia (como en un restaurante o en una inmobiliaria, por poner otros dos).

Con independencia de la mayor o menor centralidad que pueda tener el procesamiento de información en las actividades operativas en cada sector de actividad, no es menor su relevancia en los procesos de gestión y de gobierno que necesariamente emergen a partir –y al servicio– de dichas actividades operativas. Según el modelo de gestión que hemos propuesto (Fantova, 2005), la información puede ser vista, al menos:

- Como un *contenido* de la comunicación que fluye en y para la coordinación de los agentes implicados.
- Como un *recurso* que es almacenado, gestionado y utilizado de la manera más eficiente posible.



- Transformada –en buena medida– en conocimiento, como un activo estratégico.

Los impresionantes avances de las tecnologías de la información y de la comunicación están transformando radicalmente el funcionamiento en muchos sectores de actividad:

- Multiplicando la capacidad de procesamiento de información (con manejo cada vez más inteligente –inteligencia artificial– de grandes cantidades de datos –*big data*–).
- Integrando de formas innovadoras, flexibles y ágiles esas actividades operativas (por ejemplo de prestación de servicios) con actividades de gestión (como diseño, marketing o producción de conocimiento) y de gobierno (como transparencia informativa, deliberación o toma de decisiones).

Los mantras que escuchamos en esos procesos de innovación tecnológica, organizativa, social y política serían los siguientes:

1. El acceso abierto y el procomún colaborativo.
2. La interoperabilidad, intersectorialidad e interdisciplinariedad.
3. El funcionamiento distribuido y descentralizado en red.
4. La cocreación y coproducción con participación de la persona usuaria.
5. La hibridación de diferentes tipos de conocimiento.
6. La tracción recíproca, colaboración y sinergia entre los agentes portadores o constructores de esos tipos de conocimiento.
7. Los sistemas tan ligeros, sencillos, intuitivos, visuales, accesibles y amigables como sea posible.
8. La intervención, la gestión y la política basada en la evidencia y el conocimiento.

El conocimiento, el saber, se construye en redes y comunidades en las que necesariamente han de encontrarse personas y organizaciones con perfiles, posiciones y funciones diferentes, cada una de las cuales puede estar más centrada en alguno de los eslabones de la cadena de valor de la gestión del conocimiento. Reivindicamos, por tanto, el estatuto epistemológico de los diversos tipos de saberes: ciertamente de aquel (más teórico o más aplicado) que viene producido por procesos de investigación científica, de base empírica; y también del conocimiento tecnológico o metodológico que surge en los procesos de aplicación o utilización del conocimiento científico y que puede convertirse en innovación cuando es acogido y metabolizado profesional y socialmente.

Subrayamos, asimismo, el valor del saber que procede de la reflexión desde la práctica, recordando a Schön cuando afirma que “el estudio de la reflexión desde la acción tiene una importancia clave. El dilema del rigor o la relevancia puede ser resuelto si podemos desarrollar una epistemología de la práctica que sitúe la resolución técnica del problema dentro del contexto más amplio de una indagación reflexiva, muestre cómo la reflexión desde la acción puede ser rigurosa por propio derecho, y vincule el arte de la práctica, en la incertidumbre y el carácter único, con el arte de la investigación del científico” (Schön, 1998: 73). Si a las políticas sociales corresponde el conocimiento contenido o generado por las disciplinas y ciencias sociales, parece especialmente apropiada para este ámbito afirmar que “amplias zonas de la práctica presentan situaciones problemáticas que no se prestan a la ciencia aplicada” (Schön, 1998: 269). Por ello entendemos que el conocimiento técnico y la consiguiente innovación se forman también por sistematización a partir de la práctica y el saber hacer (*know how*).

Por otro lado, Demetrio Casado recuerda que “el conocimiento científico goza, en nuestra cultura, de muy alto aprecio como referencia para la acción. Pero la ciencia no nos revela el deber ser de las cosas. Los objetivos finales de las acciones formales por bienestar no se encuentran en los conocimientos científicos, sino que hemos de inventarlos a partir de la ideología” (Casado, 2005: 16), haciendo referencia al conocimiento que se contiene en los principios y valores de aplicación más general o específica. Sin olvidar la aproximación estética, el acercamiento intuitivo, el acceso directo a cualidades de lo real mediante una inteligencia –en buena medida– emocional.

Es natural que, entre las personas y organizaciones implicadas en un área de conocimiento, haya una cierta división del trabajo. Parece lógico que el profesorado universitario o de otras instituciones académicas (como los miembros de institutos de pensamiento o *think tanks*), además de formar a su alumnado o audiencia, esté especialmente volcado en la investigación que procesa y produce evidencia y en la elaboración de conocimiento teórico, básico o aplicado. Pareciera normal, también, que profesionales de la consultoría o la asesoría y personas con responsabilidades técnicas o directivas que formulan y evalúan políticas beban de la documentación o literatura científica que los anteriores producen y, a la vez, sistematicen sus reflexiones a partir de la práctica elaborando conocimiento de carácter más técnico (tecnológico, metodológico) e innovador. Con las anteriores personas y organizaciones, a su vez, debieran interactuar quienes toman parte directamente en los procesos de decisión e implementación de las políticas con su saber hacer y su capacidad de reflexionar desde la práctica, aplicando y nutriendo los consensos técnicos o filosóficos de referencia; y, *last but not least*, completaría el cuadro el conjunto de la ciudadanía, portadora también de saberes.

Es necesario que se produzca una hibridación o mestizaje entre las diferentes formas de conocimiento. Además, este carácter híbrido y mestizo del conocimiento en Política Social no sólo tiene que ver con tipos de conocimiento en función de su posición en la cadena de valor. Tiene que ver también con disciplinas, con métodos, con teorías y con áreas de interés (más científico o más profesional) diversas y diferentes en su grado de amplitud o especialización. Para pensar y hacer Política Social necesitamos aportaciones del trabajo o la educación social, el derecho, la sociología, la pedagogía, las ciencias de la salud, la ciencia de la administración o de la gestión, la economía, la psicología, la historia, la filosofía, la geografía, la estadística y la ciencia política. El conocimiento útil acerca de las políticas sociales es un conocimiento híbrido, mestizo y, por tanto, no basta que se construya con materiales de diversas disciplinas sino que es necesario que dichas aportaciones se complementen, interactúen y se modifiquen recíproca y conjuntamente. Este conocimiento más que multidisciplinar será interdisciplinar. Y más que interdisciplinar, en algunos casos, transdisciplinar.

En *La democracia del conocimiento*, Daniel Innerarity se refiere a los “aprendizajes de segundo orden” o “reflexivos”, señalando que “se trata de aquellas transformaciones que cuestionan los criterios, los paradigmas y los marcos” (Innerarity, 2011: 193) y que “las mayores innovaciones [se producen] en espacios híbridos de reflexión y acción” (Innerarity, 2011: 61).

## Innovación

Y continuara Innerarity recordando que “mientras que la innovación premoderna era concebida como desviación, exorcizada como heterodoxia o admirada como genialidad, las sociedades modernas se constituyen institucionalizando la producción de la novedad” (Innerarity, 2011: 227). Se ha de recordar la importancia original y la vigencia actual de la visión de la innovación que, desde el campo de la economía, realiza Joseph Schumpeter, quien la expresa en términos de *destrucción creativa* o *destrucción creadora*, muy unida a la capacidad disruptiva de las personas emprendedoras y las empresas en los mercados.





Como recuerdan Javier Echevarría y Lucía Merino, durante mucho tiempo el paradigma dominante de comprensión de la innovación tenía un carácter lineal, de suerte que de la investigación científica venía el desarrollo tecnológico y de éste la innovación (y se habla, por tanto, de I+D+i). Por otra parte, “el paradigma dominante, de origen schumpeteriano, concebía a la sociedad como un ámbito donde las innovaciones se difundían, pero en ningún caso como un agente potencialmente innovador” (Echevarría y Merino, 2011:1032). Podríamos decir que esa visión lineal se ha visto superada por una concepción según la cual se producen sinergias complejas entre los procesos y tipos de conocimiento antes mencionados (intuitivo, filosófico, científico, tecnológico, innovador y práctico).

Cuando se habla de *innovación social* se está hablando de una parte de la innovación, es decir, que el adjetivo social pretende servir para diferenciar la innovación denominada social del resto de la innovación o de otros tipos de innovación. Desde las instituciones europeas se define la innovación social como “el desarrollo y la implementación de nuevas ideas (productos, servicios y modelos) para dar respuesta a necesidades sociales y crear nuevas relaciones o colaboraciones sociales. Representa nuevas soluciones a demandas sociales emergentes que afectan al proceso de las interacciones sociales. Está dirigida a mejorar el bienestar humano” (European Commission, 2013: 6).

Cabría decir que la referencia al bienestar nos permitiría remitir la innovación social a aquel sector de la actividad económica que estaría cubierto por la llamada *política social o acción pro bienestar*. Podría entenderse que, del mismo modo que la Política Social es una parte de la política pública (o que las políticas sociales son una parte de las políticas públicas), la innovación social sería una parte de la innovación (o que las actividades, iniciativas o proyectos de innovación social constituyen una parte de las actividades, iniciativas o proyectos de innovación). Nos hallaríamos ante una convención –discutible– según la cual unas necesidades humanas y ámbitos de actividad económica (y las correspondientes políticas públicas) –como, por ejemplo, las que tienen que ver con la agricultura o la industria– no son sociales y otras –como las relacionadas con la sanidad y los servicios sociales, para poner otros dos ejemplos– sí serían *sociales*. Lo mismo valdría, entonces, para las innovaciones correspondientes, de modo que podría entenderse, al parecer, que las innovaciones *tecnológicas* –a diferencia de las *sociales*– son las que aceptan al mercado como juez supremo y tienden a tener, por tanto, significado o impacto *económico* (en la economía de mercado, se entiende). Aparecería entonces lo social como instancia alternativa, como juez alternativo para reconocer el valor (que sería entonces social y no, por tanto, o no sólo *económico*) a unas determinadas innovaciones o a la innovación, en general, como proceso. Sin embargo, desde esa misma reflexión podemos entender que no hay razón para que una innovación de tipo tecnológico y con valor económico no pueda ser, a la vez, social.

Las consideradas como de *innovación social* suelen ser iniciativas de corte participativo, usualmente vinculadas a innovaciones tecnológicas y comunidades virtuales, impulsadas desde el trabajo en red y la hibridación entre tradiciones y realidades organizacionales (en clave muchas veces de emprendimiento social), planteadas a menudo como proyectos piloto o prototipos que pudieran luego llevarse a una escala mayor. Un ejemplo habitualmente utilizado sería el de los microcréditos impulsados inicialmente por Muhammad Yunus en Bangladés. Yunus, como economista académico interesado en procesos de desarrollo rural, crea una herramienta (un instrumento financiero) que, sin embargo, se revela en muchas ocasiones y contextos como más eficaz que otras formas, más clásicas, de las políticas sociales.

Otro ejemplo interesante sería el del mundo, el discurso, la comunidad y las herramientas del diseño (*design thinking*, la forma de pensar que se usa en el diseño), que extienden su influencia y aplicación, bajo la bandera de la innovación (y frecuentemente

de la innovación social), a *territorios* cada vez más lejanos de sus iniciales dominios. Los planteamientos del llamado *diseño social* ponen el énfasis en la escucha a las personas consumidoras, usuarias o destinatarias (*leading users*) y en general a todo agente (hablándose de innovación abierta, coproducción, y cocreación); promueven intencional, activa, colaborativa y reticularmente la creatividad; juegan con la visualización de los sistemas y las soluciones; y trabajan con procesos de prototipado y experimentación rápida (European Commission, 2013: 7).

La innovación social constituye, en todo caso, una corriente muy heterogénea con aportaciones que, frecuentemente, no se presentan en o para la comunidad institucional y profesional (más tradicional o estructurada) de las políticas sociales, como se comprobaba en una reciente revisión de literatura sobre innovación en servicios de bienestar en Europa (Crepaldi y otras, 2012: 6) o en el proyecto WILCO sobre innovaciones en bienestar a escala local a favor de la cohesión (Evers y otras, 2014).

Por otra parte, es bastante común que se afirme que “las innovaciones sociales son innovaciones que son sociales tanto en sus fines como en sus medios. Son innovaciones que no sólo son buenas para la sociedad sino que potencian la capacidad de los individuos para actuar” (European Commission, 2013: 6). Esto hace que se haya llegado a afirmar que el lugar privilegiado para la innovación social sólo es la sociedad civil o incluso la iniciativa social (o tercer sector), entendiendo que el sector público podría, más bien, promover o financiar la innovación social o incorporar sus desarrollos o mejoras. Se asocia muchas veces la innovación social con el emprendimiento social, con la empresa social, con la iniciativa social, con el tercer sector.

Esa es la perspectiva, por ejemplo, de Helmut Anheier y otras cuando afirman que “la idea básica subyacente es que las organizaciones no lucrativas son mejores en las innovaciones sociales que los gobiernos y los mercados” (Anheier y otras, 2014: 20). Según estos autores las estructuras y valores de las organizaciones del tercer sector las hacen muy apropiadas para la innovación social. Así, se refieren a su orientación a las necesidades y proximidad a las personas que presentan dichas necesidades, su posicionamiento de relación compleja con una diversidad de agentes interesados (*stakeholders*) o su ecología interna amigable e inclusiva (los términos utilizados para el resumen son nuestros). Luca Fazzi, sin embargo, cuestiona la que denomina *aproximación ontológica* a la cuestión de la innovación social y el tercer sector, en la cual es la propia definición de los conceptos la que los hace coincidir y señala que “la investigación empírica ha demostrado desde hace años que no basta ser empresa social desde el punto de vista formal para producir innovación y cambio” (Fazzi, 2014: 7).

Sea como fuere, tal como recuerdan Javier Echevarría y Lucía Merino, según el consenso predominante en las instituciones europeas, representado por el discurso de agentes como la Young Foundation o NESTA, (National Endowment for Science Technology and Arts), con precedentes canadienses, “las innovaciones sociales surgen en primera instancia de la sociedad civil” (Echevarría y Merino, 2011: 1 031). Y recuerdan que “Young Foundation fue un apoyo teórico importante para la estrategia política del primer ministro británico Tony Blair cuando creó la Cabinet Office of the Third Sector, que a su vez promovió el Social Enterprise Action Plan en 2006, uno de los grandes referentes en las políticas de innovación social, porque aplicó el concepto de empresa social” (Echevarría y Merino, 2011: 1 034).

Cabe decir, en todo caso, que, posiblemente, en la innovación social, ni están todos los que son ni son todos los que están. Posiblemente, la debilidad principal que tendrían las propuestas de la innovación social reside en su limitada conexión con las aportaciones y métodos de la tradición o la comunidad de pensamiento, investigación y práctica sobre Política Social y acción pro Bienestar. Esto hace que las aportaciones de la innovación social no sean



siempre tan rigurosas (ni en ocasiones tan novedosas) como sería deseable. Por otra parte no es infrecuente que las propuestas de la innovación social tengan un carácter mercantilizador o remercantilizador de la política o intervención social, debido, posiblemente, al frecuente origen o encuadramiento empresarial de las personas que las hacen. No es inusual un salto sin red desde el pensamiento sobre gestión empresarial al pensamiento sobre política pública o intervención social, sin suficiente conciencia acerca de la necesidad de hacerse cargo, intelectual y disciplinadamente, de los requerimientos que supone cambiar de cancha de juego. Ello no quiere decir, sin embargo, que no exista “una visión societaria y no-utilitarista de la innovación social” (Etxezarreta y otras, 2015: 9) de perfil u orientación autogestionaria y solidaria.

## Algunas propuestas estratégicas

Para terminar, apoyándonos en lo desarrollado hasta el momento, nos atreveremos a someter a debate algunas recomendaciones o propuestas dirigidas a la comunidad profesional de la intervención social (especialmente Trabajo Social), expresadas quizá de forma poco matizada, como parte de un necesario y deseado diálogo.

Y empezaremos diciendo que entendemos que las disciplinas y profesiones de la intervención social (especialmente, en España, trabajo social, educación y pedagogía social y psicología de la intervención social) deben alinear, unir y multiplicar sus esfuerzos de producción y gestión del conocimiento para la construcción de una intervención social despojada de enfoques residuales y tics asistencialistas, orientada resueltamente a la protección y promoción de la interacción (autonomía funcional e integración relacional) de todas las personas. Ello permitirá fortalecer el sector de los Servicios Sociales y reordenar sus relaciones intersectoriales con otras ramas o pilares de la Política Social. Las y los profesionales de la intervención social deben rentabilizar en términos de conocimiento tanto su posición central en el sector de los Servicios Sociales como su necesaria presencia en otros sectores de actividad y el diálogo y colaboración interdisciplinar que se da desde ambos tipos de situaciones.

Si el objeto de la intervención social es la interacción; si el bien que los Servicios Sociales buscan proteger y promover es ese delicado equilibrio humano entre lo que somos capaces de hacer en nuestro desenvolvimiento cotidiano y los cuidados, apoyos y relaciones familiares y comunitarias; si hacer intervención social es prevenir, paliar o revertir desajustes o desacoplamientos en ese terreno (promoviendo autonomía o red y compensando o complementando con cuidados o apoyos profesionales las limitaciones correspondientes), entonces cabe decir que las tecnologías para la autonomía en el entorno y para la información y la comunicación están llamadas a transformar el núcleo duro del proceso operativo de intervención social, que están llamadas a colocarse en el corazón de la Prestación de Servicios Sociales (Carretero, 2015).

Lejos de pensar que las oportunidades de innovación (tanto tecnológica como social) se levantarán sobre las cenizas de la autonomía de las personas, de las redes primarias, de las organizaciones voluntarias y de la responsabilidad pública, las iniciativas de emprendimiento y desarrollo tecnológico y social en este ámbito deben apostar por el fortalecimiento y sinergia entre autocuidado, apoyos comunitarios y autogestión solidaria en un terreno de juego necesariamente dibujado, a nuestro entender, por una política pública garante de derechos universales. En ese sentido la innovación en intervención y políticas sociales es, necesariamente, innovación en el mix de bienestar y la sinergia entre agentes.

La comunidad profesional tradicional de la intervención social (notablemente encuadrada en actividades de responsabilidad pública de bajo valor económico añadido y referenciada en gran medida a silos disciplinares y colectivos poblacionales percibidos como estancos) debe salir de su zona de (no) confort e ir al encuentro de agentes e iniciativas de emprendimiento e innovación tecnológica y social capaces de generar las experiencias autoges-

tionarias y las empresas emergentes (*startups*) capaces de dar respuesta a los importantes desafíos planteados. La construcción del sector económico de los Servicios Sociales y de su sistema público se necesita mutuamente. La construcción del Sistema Público de Servicios Sociales y la de una comunidad proactiva y sostenible se dinamizan recíprocamente.

Lejos de pensar que se trata de resolver los problemas de las personas mayores (o de cualquier otro colectivo o segmento poblacional segmentado y segregado a la manera tradicional), la innovación tecnológica y social en este ámbito debe comprenderse cuanto antes como una herramienta al servicio de las relaciones intergeneracionales y de la gestión de la diversidad en una comunidad y una buena vida sostenible que se reinventa y se reconstruye sobre nuevas bases tecnológicas y sociales.

Las iniciativas emergentes del ámbito de la acción pro bienestar (con su capacidad de inversión y riesgo para aportar soluciones creativas de rápido crecimiento en escala) deben concentrar buena parte de su esfuerzo en facilitar el diálogo, la interoperabilidad, la recalibración y la integración entre los Servicios Sociales y otras políticas y ámbitos sectoriales (como la sanidad y la vivienda) al servicio de una intervención y políticas sociales centradas en las personas. Recuperamos y reinterpretamos la vieja idea de compactación de servicios y trabajo en red de agentes diversos en el territorio.

Especial importancia tendrá en este apartado de nuestra agenda la construcción de modelos de evaluación y sistemas de gobernanza en los que tengan voz (en expresión de Albert Otto Hirschman), las personas y, especialmente, las personas en situación de mayor vulnerabilidad o exclusión social. Si la Política Social, que busca la inclusión social, gestiona el conocimiento y las decisiones en forma excluyente, difícilmente va a tener efectos inclusivos. Esto, que debiera hacerse por razones éticas, viene urgido, cada vez más, por el puro instinto de supervivencia de un sistema democrático y un modelo social creciente o recurrentemente amenazado por la desafección popular; amenazado en realidad por agentes políticos crecientemente endogámicos y opacos que pervierten y, en ocasiones, secuestran los procesos de toma de decisiones en materia de Política Social.

Las y los profesionales de la intervención social, pese a la amenaza del eterno retorno del asistencialismo punitivo y la insignificancia residual, podemos encontrar en la apuesta individual y colectiva por un salto cualitativo en la dinámica de gestión del conocimiento e innovación tecnológica y social la herramienta y la ilusión necesarias para estar a la altura del reto presente y futuro de transformación de nuestro Sistema de Bienestar.

## Bibliografía

ANHEIER, Helmut y otras. (2014). *Social Innovation as Impact of the Third Sector*. Brussels, European Commission.

ACEMOGLU, Daron y ROBINSON, James. (2012). *Por qué fracasan los países*. Barcelona, Deusto.

CARRETERO, Stephanie. (2015). *Technology-enabled services for older people living at home independently: Lessons for public long-term care authorities in the EU Member States*. Sevilla, Joint Research Centre (Institute for Prospective Technological Studies).

CASADO, Demetrio (dirección). (2005). *Avances en bienestar basados en el conocimiento*. Madrid, CCS.

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.

ECHEVERRÍA, Javier y MERINO, Lucía. (2011). “Cambio de paradigma en los estudios de innovación: el giro social de las



políticas europeas de innovación” en *Arbor*, volumen 187 - 752, noviembre-diciembre, páginas 1 031-1 043.

ETXEZARRETA, Enekoitz y otras. (2015). *Innovación social, políticas públicas y economía social y solidaria*. Bilbao, REAS Euskadi.

EUROPEAN COMMISSION. (2013). *Guide to social innovation*. Brussels.

EVERS, Adalbert y otras. (2014). *Social innovation for social cohesion. Transnational patterns and approaches from 20 European cities*. Giesen, WILCO.

FANTOVA, Fernando. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid, CCS.

FANTOVA, Fernando. (2014). *Diseño de políticas sociales. Fundamentos, estructura y propuestas*. Madrid, CCS

FAZZI, Luca. (2014). *Imprenditori sociali innovatori. Casi di studio nel terzo settore*. Milano, Franco Angeli.

INNERARITY, Daniel. (2011). *La democracia del conocimiento. Por una sociedad inteligente*. Madrid, Paidós.

MORENO, Luis. (2012). *La Europa asocial. Crisis y Estado de Bienestar*. Barcelona, Península.

MOULAERT, Frank y otras. (2013). *The International Handbook on Social Innovation. Collective Action, Social Learning and Transdisciplinary Research*. Cheltenham, Edward Elgar.

MURRAY, Robin y otras. (2010). *The open book of social innovation*. London, NESTA/The Young Foundation.

SCHÖN, Donald. (1998). *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona, Paidós.

TAYLOR-GOOBY, Peter. (2013). *The Double Crisis of the Welfare State and What We Can Do about It*. London, Palgrave Macmill