

Un ecosistema de conocimiento e innovación para los servicios sociales

principales contenidos de la conferencia inaugural de la Escola d'Estiu de la Diputació de Barcelona que comienza el 8 de julio

Un ecosistema de conocimiento e innovación para los servicios sociales

@FantovaFernando #EEPPersones19

- 1. ¿Nos atrevemos a pensar los servicios sociales como un ámbito de actividad (rama o industria) necesitada urgentemente de reconversión y a contárselo a las personas con responsabilidad política que llegan?**
- 2. ¿Alguien tiene una idea más sugerente que unos servicios sociales dedicados a promover y proteger un bien público universal que podríamos llamar interacción (autonomía en decisiones y actividades diarias con apoyos familiares/comunitarios)?**
- 3. ¿Entendemos que dicha apuesta necesita que construyamos bastante conocimiento y tecnología que ahora no tenemos?**
- 4. ¿Identificamos en qué hemos de cambiar los agentes implicados e interesados en los servicios sociales para estar a la altura de este reto?**
- 5. ¿Nos imaginamos cómo sería nuestro trabajo si terminan por eclosionar los procesos de fragmentación y desprofesionalización de los servicios sociales?**

Partimos de una mirada sobre nuestros servicios sociales como un ámbito de actividad sometido a restricciones y demandas contradictorias. Posiblemente los servicios sociales de responsabilidad pública tienen un posicionamiento difícilmente sostenible y crecientemente ineficiente, dado en que están formateados, en buena medida, para racionar dinero para la subsistencia a personas en situación de emergencia económica y para hacerse cargo globalmente o casi globalmente de la vida de personas cuyas limitaciones funcionales y de relaciones primarias compromete su supervivencia (mayoritariamente mediante asistencia directa por parte de personal de baja cualificación).

Sin embargo, cabe imaginar una reconversión (no fácil pero sí factible) de los servicios sociales para ser una rama de actividad (una industria) reconocible por su capacidad para promover y proteger la interacción de todas las personas, definida ésta como la situación de equilibrio dinámico entre la autonomía funcional para las decisiones y actividades de cualquier persona en su vida diaria o cotidiana y los apoyos naturales con los que cuenta por sus relaciones primarias de carácter familiar o, en general, comunitario.

Esta propuesta de objeto para los servicios sociales (que va siendo adoptada en algunos lugares) hunde sus raíces en una parte de la realidad actual de los servicios sociales y pretende ser una guía para su reconversión en el marco de un rediseño transformador del sistema de bienestar dentro de una dinámica exploratoria de

construcción de renovados contratos sociales (en un contexto de crisis sistémica del contrato sociolaboral extractivo y patriarcal y su correspondiente Estado de bienestar). No es, desde luego, una apuesta segura, pero puede ser vista como una opción razonable. Fenómenos emergentes o resistentes como la crisis de los cuidados (especialmente de los prolongados y complejos), la soledad no deseada, la violencia de género, el maltrato intrafamiliar, la convivencia comunitaria conflictiva o la fecundidad inferior a la deseada invitan a valorar esta opción o apuesta como una de las posibles.

Sea como fuere, necesariamente, es una estrategia de reconversión que necesita apoyarse en el conocimiento y la innovación. Al modo de las personas con responsabilidad política que lideraron el proceso que condujo a llevar los primeros astronautas a la Luna, se propone la audacia política de entender que la misión de construir unos servicios sociales públicos que traten la interacción de todas las personas como un bien público justifica la implicación de los poderes públicos en la creación del conocimiento y el impulso a la innovación que necesitamos para dichos servicios sociales, pues no sabemos todavía lo suficiente como para tener dichos servicios sociales (aunque les dedicáramos mucho más dinero del que ahora les dedicamos).

¿Cómo podría ser esa reconversión basada en el conocimiento? En nuestros servicios sociales predomina el saber práctico o saber hacer y ello es en parte lógico pues cualquier servicio profesional es en buena medida saber práctico, saber hacer o saber experto. Hay también una buena dosis de saber ético (saber filosófico, saber ideológico, saber normativo, saber político). Sin embargo, cabe decir que en ese cóctel faltan en buena medida otros dos ingredientes: el saber científico y el saber técnico (tecnología). Comparativamente, podemos decir que nuestra intervención social está poco basada en la evidencia y es poco intensiva en tecnología. La tarea sería, entonces, sin perder y potenciando el saber práctico y el ético, incrementar la proporción y el impacto de la ciencia y la tecnología en el ámbito de los servicios sociales.

Pues bien, posiblemente, el mayor problema que tenemos en este momento para ello es la fragmentación del ecosistema de agentes, de la (deseable) comunidad de conocimiento para los servicios sociales. Dicha fragmentación es fundamentalmente de dos tipos:

- Fragmentación o separación entre las disciplinas o áreas de conocimiento en las que se forman las profesionales que trabajan en los servicios sociales: entre las grandes disciplinas presentes en la universidad (trabajo social, educación social y psicología), entre la formación universitaria y la formación que se obtiene en otras instituciones; entre las comunidades (colegios) profesionales, entre las asociaciones científicas y así sucesivamente.
- Fragmentación o separación del conocimiento en función de los colectivos poblacionales en los que tradicionalmente (y, en buena medida, actualmente) se ha estructurado la atención de los servicios sociales, segmentos de población que estructuran buena parte de la prestación de servicios sociales, especialmente en las organizaciones del tercer sector y las privadas.

Frente a los agentes que tienen incentivos o inercias para mantener la fragmentación, es débil la acción de agentes que, como determinados Departamentos (o partes) de instituciones públicas, ciertas organizaciones dedicadas al conocimiento (observatorios, centros de estudios, consultoras o divulgadoras) u otras, sí toman el conjunto del ámbito como referencia. Además,

aquí se produce el problema de la ambigüedad o confusión en cuanto al perímetro de actividad que se identifica (a veces más amplio, a veces más restringido, a veces sesgado, por la polisemia de la palabra “social”) y también las confusiones o ambigüedades en lo que tiene que ver con la distinción y conexión entre el conocimiento sobre la cadena básica de valor o actividad operativa (intervención social), sobre la gestión y sobre el gobierno (y las disciplinas correspondientes).

En este contexto, algunas propuestas estratégicas para avanzar podrían ser:

1. Potenciar en las personas con responsabilidad política en materia de servicios sociales la conciencia de la necesaria reconversión tecnológica con base científica de los servicios sociales.
2. Priorizar la investigación, diagnóstico, estratificación y evaluación que ayude a identificar las necesidades, recursos, capacidades y efectos que corresponden al objeto específico de los servicios sociales (no cabe integración horizontal si previamente no hay identidad como rama).
3. Apoyar la innovación tecnológica y social que permita visualizar y visibilizar los servicios sociales como rama, su impacto preventivo y su integración horizontal con otros ámbitos de actividad (singularmente vivienda/urbanismo y salud) en la comunidad y el territorio.
4. Favorecer los espacios de encuentro y colaboración entre referentes y productoras de conocimiento de las distintas disciplinas/profesiones y colectivos poblacionales.
5. Impulsar dinámicas tripartitas en las que participen proveedoras, instituciones políticas y agentes especializados en conocimiento.
6. Conectar las dinámicas locales de investigación, desarrollo e innovación en servicios sociales con las dinámicas internacionales generales de ciencia y tecnología desde apuestas de país.

La alternativa a unos servicios sociales como rama especializada en un objeto (necesidades/capacidades) de valor universal y de alto valor añadido sobre la base del conocimiento científico y la innovación tecnológica es, posiblemente, su disgregación en y la absorción o subordinación de diferentes partes de los actuales servicios sociales con predominio, posiblemente, del racionamiento de prestaciones económicas (para la subsistencia material, para el alojamiento o para los cuidados primarios o profesionales, fundamentalmente) basadas en criterios administrativamente objetivables (sin mediar, por tanto, diagnóstico o evaluación ni prescripción facultativa).

Como en aquel chiste, da la impresión de que en el sistema de bienestar vamos a setas o a Rolex, es decir, o a autoridad pública y criterio técnico basados en el conocimiento científico y técnico legitimado o a la entrega (tendencialmente racionada) de dinero en función de requisitos administrativamente comprobables. En ambos casos cabe la digitalización, por cierto.

Por eso, posiblemente, los servicios sociales se juegan su supervivencia y, lo que es más relevante, su aportación de valor en la construcción de un ecosistema sinérgico y eficiente de conocimiento e innovación.

Referencias

(Clicando en el título se accede al texto.)

[Construyendo un ecosistema de conocimiento para la intervención social y los servicios sociales](#)

[Gestión de la información y el conocimiento para el desarrollo de los servicios sociales](#)

[Construyendo la intervención social](#)

[Por una estrategia compartida de conocimiento e innovación en materia de cuidados, intervención social y servicios sociales](#)

[La definición y colaboración de las profesiones de la intervención social](#)

[Innovación en servicios sociales: dibujando un marco con pistas](#)

[Colaboración y alianzas multiagente en las estrategias del tercer sector de acción social](#)

[El cambio estratégico en los servicios sociales desde la base: las cinco emes](#)

Fernando Fantova | fantova.net | **2 de julio de 2019**