

ANTE AL RETO DE LA INSEGURIDAD, ¿ES POSIBLE REVOLUCIONAR EL ESTADO DEL BIENESTAR?

HILARY COTTAM

Innovadora, emprendedora social y autora de *Radical Help: How we Can Remake the Relationships Between us and Revolutionise the Welfare State* (Little Brown, 2018)

Stan vive en el corazón de Londres, en Westminster. Tiene unos 90 años, sirvió en la guerra, ama la música y es un gran aficionado al fútbol. Desde su casa, con las ventanas abiertas, se puede escuchar el bullicio distante de la calle, pero Stan está completamente solo. Al igual que millones de personas mayores en Europa, solo habla con alguien una vez a la semana. Anhela una buena compañía y necesita un poco de ayuda.

Ellen vive en un barrio duro y degradado. Como muchas de las madres con las que suelo trabajar, tiene dos teléfonos móviles: uno, para el pequeño grupo de personas en las que confía, y el otro, para mantener a raya a lo que ella llama «lo social». Ella y su familia tienen un entramado complejo de dificultades: falta de trabajo, deudas y un historial de violencia doméstica, con unos hijos que han sido expulsados de la escuela. Si utiliza dos teléfonos móviles es para esconderse, porque teme que «lo social» se lleve a sus hijos, y lo que quiere es que el Estado de bienestar la deje en paz.

En este mundo hay personas increíbles que trabajan dentro de nuestros sistemas de bienestar: profesores, enfermeros, médicos, trabajadores sociales, cuidadores. Los profesionales con los que trabajo son gente totalmente entregada a su labor, que con demasiada frecuencia, están agotados por intentar hacer su trabajo dentro de un sistema cuyas reglas,

límites y condiciones son completamente inadecuados para los desafíos actuales.

Nuestros sistemas de bienestar, que fueron brillantes tiempo atrás, están hoy desfasados. Diseñados en una era distinta de la actual, ya no nos sirven para vivir bien, y esto sucede por tres razones.

En primer lugar, porque nos enfrentamos a problemas nuevos, como la soledad de Stan, la compleja pobreza de Ellen, una epidemia de enfermedades crónicas que absorbe el 70% del presupuesto del sistema de salud, la inmigración o la fragilidad del planeta, etc. Y no son problemas que puedan encararse mediante sistemas industriales de mando y control. Son de una naturaleza distinta. Exigen un nuevo enfoque basado en la colaboración abierta y esto requiere el diseño de nuevos sistemas que permitan la participación.

En segundo lugar, nuestras sociedades están experimentando cambios socioeconómicos profundos y rápidos. El mundo para el que se diseñó nuestro Estado de bienestar –uno de familias nucleares blancas donde las mujeres eran el puntal no remunerado del hogar y las comunidades– ya no existe. La cuestión de quién debe asumir hoy los cuidados es solo una de las crisis resultantes de esta transformación.

Y la tercera razón por la que nuestro Estado de bienestar resulta inoperante, la más

Vivimos en un contexto de incertidumbre radical donde no pueden anticiparse los resultados y el énfasis en el riesgo agota la atención humana y la confianza

profunda, es la naturaleza y el aumento de la pobreza moderna. La pobreza se está agravando y adopta nuevas formas. La economía digital está ampliando la brecha económica entre nosotros, y esta diferencia de ingresos se traduce en una fractura a nivel geográfico y en la conexión personal. Los ricos se concentran en unos pocos códigos postales. No vivimos cerca unos de otros. No asistimos a las mismas cosas. Ya no nos conocemos. Sentimos que caminamos sobre un terreno inestable y esto nos hace alejarnos aún más unos de otros.

En la actualidad, la pobreza tiene que ver con el dinero y el aumento de la desigualdad, pero también es una cuestión de relaciones. La investigación social muestra que son, sobre todo, nuestras relaciones y nuestra red de conocidos lo que predecirá nuestras oportunidades en la vida: qué tipo de trabajo obtendremos, cómo será nuestra salud y quién nos cuidará en nuestro final. Son desafíos que resultan familiares para Stan y Ellen, pero no para la mayoría de los responsables políticos.

Cuando se concibieron nuestros estados de bienestar, sus diseñadores, ante la devastación del período de posguerra y los desafíos que planteaba la transición a una economía industrial, se plantearon una gran pregunta: ¿qué necesitamos para prosperar? Como respuesta crearon sistemas de salud, de educación y de apoyo económico que ayudaron a los ciudadanos a articular sus vidas dentro de las economías industriales.

Para prosperar en este siglo, necesitamos partir de un nuevo acuerdo. Un acuerdo que empiece por reconocer que estamos llevando a cabo nuestra propia transición, en el marco de una revolución tecnológica, la crisis ecológica y nuevas demandas de justicia. Necesitamos nuevas formas de cui-

darnos unos a otros, nuevas formas de vivir bien con el don de vidas más largas, nuevos modos de prevenir la aparición de enfermedades crónicas, nuevas formas de ayudar a prosperar a las familias y a los jóvenes.

Durante las últimas dos décadas, en Gran Bretaña y más recientemente en Escandinavia, he estado trabajando en diferentes comunidades y gobiernos para diseñar nuevas maneras de entender el bienestar. Mi punto de partida no es intentar entender cómo arreglar lo que está roto, sino esa otra pre-

gunta: ¿qué necesitamos para prosperar hoy?; un trabajo que empieza en casa de Stan o en la cocina de Ellen.

Como resultado de este nuevo enfoque se han creado nuevos servicios que han prestado apoyo a decenas de miles de individuos: las personas mayores están envejeciendo bien dentro de sus comunidades, las familias con necesidades complejas ya no dependen de los servicios sociales, los jóvenes están co-

nectados y prosperan, hemos prevenido y gestionado enfermedades crónicas fuera del sistema médico. Cada una de estas soluciones cuesta menos y crea mejores resultados sociales. Y cada servicio conecta a los ciudadanos entre sí, porque está diseñado para ello, pues son sistemas que son más fuertes cuantas más personas recurren a ellos.

En *Radical Help* describo seis principios que, de aplicarse y, si se les dota de recursos, nos permitirían transitar de los sistemas de bienestar del siglo XX –desgastados, transaccionales y disfuncionales– a los sistemas de apoyo del siglo XXI –compartidos, relacionales y generativos–. Estos principios ya se han puesto a prueba en diferentes entornos y han demostrado su capacidad para lograr una transformación, y podrían usarse como una fórmula de diseño para inducir la transición de los viejos cuidados a los nue-

Nuestros sistemas de bienestar, que fueron brillantes tiempo atrás, están hoy desfasados

vos. De manera resumida, estos principios son los siguientes:

Primero: recuperar el sentido del propósito, crear una gran visión. Necesitamos contar una historia nueva que conecte con los corazones y las mentes de los ciudadanos.

Segundo: necesitamos aumentar nuestras capacidades. Los sistemas actuales son un intento costoso y complejo de administrarnos y repararnos. Necesitamos incrementar las capacidades básicas que todo ciudadano del siglo XXI precisa: relaciones fuertes, salud física y mental, capacidad de aprender continuamente y de hacer un buen trabajo, y un sentido de nuestro lugar en la comunidad.

Tercero: los sistemas del siglo XXI están en todas partes. El diseño del siglo XXI debe alejarse de la idea industrial de que los sistemas sociales surgen a partir de derechos abstractos o de una fuerza laboral con más certificados, y caminar hacia la valorización de la conexión y el apoyo humanos.

Cuarto: necesitamos conectar diferentes tipos de recursos. La economía social es grande, pero los recursos son escasos porque hemos establecido límites artificiales entre diferentes presupuestos y los medios privados, y hemos permitido la extracción ilimitada de esos recursos por unos pocos inversores globales. Los cuidados del siglo XXI deben basarse en una nueva economía social en la que se reinviertan los excedentes.

Quinto: debemos crear posibilidades. Nuestros diseños y nuestra manera de pensar se han visto obstaculizados por una mentalidad basada en el riesgo, pero la investigación –incluida la de los economistas ortodoxos– muestra cada vez más que los modelos basados en el riesgo no son apropiados. Vivimos en un contexto de incertidumbre radical donde no pueden anticipar-

se los resultados y el énfasis en el riesgo agota la atención humana y la confianza y, por consiguiente, amplifica el riesgo.

Sexto –y es el más importante–: nuestro compromiso debe consistir en cuidar de todo el mundo, con independencia de la etapa de la vida en la que estemos o de nuestro lugar en la sociedad. Las democracias dependen de esa sensación de ser atendidos y del vínculo entre nosotros.

Al igual que nuestros predecesores del siglo XX, una vez más nos enfrentamos a la agitación y el desorden. Al igual que ellos, debemos atrevernos a pensar a lo grande y preguntarnos de nuevo cómo podríamos iniciar una transformación que llegue a cada

ciudadano. *Radical Help* muestra que tenemos la evidencia sobre la que podemos empezar a construir.

Las democracias dependen de esa sensación de ser atendidos y del vínculo entre nosotros

