

¿Cómo responder a la crisis desde nuestras parroquias?

I.

PRESTANDO UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL

Las personas que acuden a Caritas solicitando apoyo, más allá de la demanda concreta que realizan, necesitan sentirse escuchados, comprendidos, respetados... acogidos. El incremento de familias solicitando apoyo no puede hacernos perder este horizonte que debe presidir toda nuestra intervención. Es importante, en tiempos de crisis, recordar el sentido de nuestra acción (nuestra misión) que nos marca el horizonte y ayuda a discernir en lo cotidiano si nuestro acompañamiento a cada persona es el adecuado.

PARA TRABAJAR ESTE DOCUMENTO

Personalmente

1. Haz un momento de oración: preséntale al Padre las personas con las que te encuentras en la Acción de Caritas.
2. Lectura personal, con boli y lápiz para anotar:
 - a. Cosas que no entiendo.
 - b. Ideas que me han parecido muy importantes.
3. Reflexión personal (siempre después de haber leído el documento):
 - a. Valora con sinceridad de 1 a 5 la atención que prestas y presta en su conjunto la Caritas Parroquial
 - b. En qué aspectos crees que tiene que mejorar la atención de la Caritas Parroquial para que sea más digna e integral.
 - c. Qué propones para lograr esa mejora.

En el grupo

1. Comenzar con una oración, pidiéndole al Padre algo concreto en relación con las personas que estamos atendiendo en nuestra Caritas Parroquial.
2. Aclaraciones: Cada miembro del grupo presenta aquellas dudas que le hayan surgido en la lectura del documento.
3. Aspectos en los que habría que avanzar para crecer en una atención más digna e integral: puesta en común y diálogo de los aspectos que ha descubierto cada miembro del grupo.
4. Elegimos dos de esos aspectos en los que necesitamos avanzar y concretamos que es lo que vamos a hacer para conseguirlo.

NOTA: Para la elaboración del presente documento se han utilizado los materiales "Para seguir caminando en tiempos difíciles" de Caritas Diocesana de Zaragoza y "Propuestas operativas para una intervención integral desde las Caritas Parroquiales" de Caritas Diocesana de Málaga.

¿QUÉ ENTENDEMOS POR UNA ATENCIÓN DIGNA?

ATENCIÓN PERSONALIZADA

La acogida debe transmitir respeto y reconocimiento. Es **atención única a la persona y su situación**. Es indispensable que renovemos en cada acogida, visita o encuentro, nuestra actitud para favorecer que la persona acogida perciba afecto y comprensión.

Recordarnos una vez más, que acogemos PERSONAS (singulares, con vivencias únicas, con su propia trayectoria vital...), personas con dificultades, pero ante todo personas.

La **escucha activa** y personal, que dignifica, debe ser la herramienta esencial de nuestra atención. Una escucha serena, que además de tiempo requiere una actitud vital y sincera de quien escucha. Esta experiencia dignifica a quien escucha y a quien es escuchado, y es toda una oportunidad para aprender y crecer juntos.

Las propuestas de apoyo y/o acompañamiento serán también únicas y personalizadas, adecuadas a su realidad y a sus posibilidades. Ante demandas o problemas similares no sirven respuestas iguales, porque la vivencia, el entorno, las potencialidades y las dificultades de cada persona, de cada familia... son diferentes.

SER ACOMPAÑANTES

Lo que define nuestro ser y hacer es estar “junto a”, caminar al lado, con el otro, apoyando su proceso vital.

Actuar con objetivos claros hará posible alcanzar resultados. Debemos conocer el horizonte de nuestra acción, esta no necesariamente debe ser grande, a veces podemos ayudar en un proceso personal escuchando, otras, con apoyos económicos puntuales, otras, ayudando a asumir situaciones nuevas, otras, reconociendo valías, informando... Lo importante no es lo mucho o poco que podamos aportar a un proceso personal, sino conocer el horizonte de nuestra aportación.

La actuación implica conocer, analizar y valorar cada situación, a través de encuentros, visitas, en coordinación con otras entidades que también están interviniendo. El apoyo no meditado (sin conocer, analizar, ni valorar) puede resultar perjudicial, actuando con la mejor voluntad podemos dar lo que no ayuda, podemos dejar de escuchar lo realmente importante, podemos dejar de acompañar en lo que la persona necesita.

CREER EN LA PERSONA

El respeto y reconocimiento a la persona implica estar atento a descubrir y movilizar sus capacidades, a aprender con él, a escucharle y dejarnos interpelar, evitando relaciones basadas en el dar, donde el otro sólo tiene espacio para recibir.

Sólo podemos ayudar a la persona si creemos en ella. Reconocer y estimular sus capacidades, es la única forma posible de ayudar a crecer, a ser autónomo y protagonista de su propia vida. Debemos estar atentos para trabajar desde el reconocimiento, evitando actitudes que anulan, que provocan dependencia, valorar su derecho a decidir, a tener su propio criterio. No somos nosotros los que sabemos y el otro el que debe aprender, no decidimos unos y asumen otros: juntos compartimos y decidimos.

RECONOCIMIENTO DE DERECHOS BÁSICOS

La justicia social debe ser nuestro horizonte. **Nuestra acción debe ayudar a reconocer derechos** y hacer posible que estos sean una realidad. Creemos que la cobertura de necesidades básicas debería ser una garantía para todo ciudadano como lo son actualmente la sanidad y la educación.

Nuestra acción debe ir orientada en una triple dirección:

- **Ser mediación** para informar y orientar sobre los derechos sociales a los que pueden acceder las familias.
- **Detectar las carencias del “sistema social”** y las dificultades existentes, y transmitir este conocimiento para poder denunciar la situación ante la administración (denuncia institucional).
- **Impulsar acciones de denuncia** cuando estos derechos no se cumplan o no se contemplen. Habrá que saber cómo dar protagonismo a las familias, haciéndoles participe en la reclamación de sus derechos.

POTENCIAR EL COMPROMISO COMUNITARIO

Debemos **ser puente** entre situaciones personales y las posibilidades de apoyo que ofrece el entorno. Hay que evitar sustituir con nuestra acción, la ayuda cercana, la ayuda entre vecinos, la implicación de entidades, asociaciones y grupos más cercanos.

Debemos **ayudar a tejer la red social**, esa red que formamos todas las entidades. Para ello nuestras actuaciones no pueden ser atomizadas, sino que deben facilitar el encuentro, sumar esfuerzos, nunca restar.

En estos tiempos **el trabajo en clave de “red” nos ayuda a recuperar el sentido de lo comunitario** y evitar sentirnos “responsables” únicos

para abordar una situación tan compleja y difícil, que a todos nos supera.

¿ QUÉ ES UNA INTERVENCIÓN GLOBAL E INTEGRAL?

En una primera aproximación, cuando hablamos de intervención integral, o de globalidad, nos referimos a aquella intervención que, yendo más allá de la demanda, trata de **intervenir teniendo en cuenta la totalidad de los aspectos que influyen en la vida de las personas**, en su situación, buscando así la promoción y la inserción social de los mismos.

Esto nos lleva a dos consideraciones:

a) Desde una perspectiva de globalidad, desarrollaremos acciones en los **diferentes niveles de intervención**, de una manera coordinada, coherente y planificada:

- Individual
- Familiar
- Grupal
- Comunitaria

(Ej: Atención directa, intervención familiar, proyectos con determinados colectivos, como infancia, mujer, minorías étnicas..., proyectos comunitarios...)

b) Dentro de cada nivel de intervención, trataremos de que la intervención tenga un carácter global e integral, **teniendo en cuenta la multiplicidad de aspectos que influyen en la situación de las personas**. Por ejemplo, desde la atención directa, tendremos en cuenta su situación familiar, su situación en el barrio, y trataremos de desarrollar procesos en los que se toquen esos aspectos. Otro ejemplo: en una taller con mujeres (grupal), trataremos de tener en cuenta los demás aspectos (familiar, individual, situación en el barrio...).

Las actuaciones que desarrollemos tienen **como objetivo dar respuesta a las necesidades, no sólo económicas, sino también de participación, de educación, de salud, de entendimiento, de afecto, de ocio, de identidad, de libertad, de protección, etc, de los colectivos con los que trabajamos**. Si el ser humano persigue en cada momento dar respuesta a sus necesidades, nuestras intervenciones debemos concebirlas con la máxima capacidad de respuesta global en relación a las posibilidades que tienen en el momento y en relación a la mayor cantidad posible de necesidades, buscando como hemos dicho, ampliar las oportunidades de progreso de las personas.

Teniendo presentes las necesidades que hemos indicado, que toda persona tiene, y busca satisfacer, nuestra intervención debe tener en cuenta la situación global de la persona, familia, grupo o comunidad, realizando un análisis y valoración que abarque todos los aspectos que configuran la vida de las personas, y desde ahí plantear la intervención. Debemos pasar de un esquema de intervención DEMANDA - RESPUESTA, a una intervención integral, con perspectiva de globalidad. Así podremos colaborar en la promoción e inserción de las personas en situación de exclusión social.

A modo de Resumen:

1. Las respuestas **no pueden ser singulares**, sino desde planteamientos globales.
2. Las respuestas **no pueden ser puntuales**, sino desde el desarrollo de procesos, definidos y planificados.
3. Las respuestas no pueden venir exclusivamente de la iniciativa de una sola entidad, sino del **esfuerzo común** y organizado de las entidades y posibilidades que confluyen en un territorio.
4. Hay que promover y potenciar todas las posibilidades inherentes a toda **población y territorio**, fomentando así el protagonismo de los interesados.

Algunas consideraciones que surgen desde un planteamiento globalizador:

- Desde una perspectiva de globalidad, es importante incorporar la **prevención**, para trabajar sobre las causas con propuestas preventivas. Incidir en las causas para anticiparnos a las pobreza. La prevención es el primer elemento de la integración social.
- La globalidad de la acción exige **desarrollar las diversas tareas o funciones de Caritas**, y no limitarnos solamente a una de ellas (como sucede especialmente con el tema de la acogida). La organización de la Caritas parroquial debe estar en función de esto.

En nuestra intervención debemos desarrollar dos trabajos complementarios: **acciones con las personas o grupos** en situación de marginación, y **acciones con la sociedad** (crear condiciones para que la integración sea posible. Promover un tejido social solidario, recuperar el sentido del prójimo como próximo, etc.)