

## ¿Cómo responder a la crisis desde nuestras parroquias?

### II.

## **CUIDANDO MUCHO LA ACOGIDA**

Como Iglesia nos encontramos ante una misión compleja y esperanzada: **ESTAR AL LADO DE LOS QUE SUFREN**. No podemos solucionar todas las necesidades económicas, pero tenemos otros “bienes” que, además, se multiplican cuando más se ponen en práctica: la acogida, la ternura, el encuentro, la escucha, la compasión por el prójimo, el trato que dignifica, que valora, que acompaña, que hace de su situación una vivencia única ... en definitiva el Amor.

El tiempo, el cariño y las palabras, llenan de valor la tarea de los voluntarios, cristianos que ponen su corazón en la misión de hacer realidad el amor de Dios por los más pequeños. Son la presencia significativa de la Iglesia en la exclusión y el dolor.

## PARA TRABAJAR ESTE DOCUMENTO

### Personalmente

1. Haz un momento de oración: ofrecete al Padre para ser un instrumento de su amor.
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. Señala aquellos aspectos más positivos de la acogida que estamos haciendo en la Cáritas Parroquial
  - b. En qué aspectos crees que tiene que mejorar la acogida de la Cáritas Parroquial para que responda a lo leído.
  - 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 Cáritas Parroquial.
2. Revisión de la puesta en práctica de los pasos a dar para conseguir una atención digna e integral.
3. Aclaraciones: Cada miembro del grupo presenta aquellas dudas que le hayan surgido en la lectura del documento.
4. Aspectos en los que habría que avanzar para que nuestra acogida responda a cómo la entendemos en Cáritas: puesta en común y diálogo de los aspectos que ha descubierto cada miembro del grupo.
5. 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" y "La acogida" de Cáritas Diocesana de Zaragoza y "La Acogida" de Cáritas Diocesana de Valencia.

## **LA ACOGIDA COMO SEÑA DE IDENTIDAD DE CÁRITAS**

Acoger a las personas en situación de necesidad o desfavorecidas es una opción institucional y personal que nos sitúa en el centro de la lucha contra la pobreza y la exclusión. **Acoger a las personas es una acción a favor del respeto de los derechos humanos y la dignidad de las personas y a favor también de una profunda transformación** que necesita nuestro mundo y nuestra sociedad para recobrar el sentido de la justicia y de solidaridad.

Así pues **una de las características principales de Caritas, en su trabajo con las personas que se encuentran en situación de pobreza, es la ACOGIDA** con todo lo que ésta supone.

La acogida es ante todo un primer encuentro interpersonal (entre personas en igualdad de condición, entre “hermanos”).

Con frecuencia nuestra máxima preocupación es recoger la suficiente información en torno a la demanda que nos realizan, conocer todos los recursos sociales posibles para orientar adecuadamente, es decir, **CENTRARNOS EN EL PROBLEMA** que la persona plantea porque sentimos que esa es nuestra máxima responsabilidad y tarea: resolver problemas en su mayoría en torno a necesidades básicas de alimentación, vivienda o subsistencia.

Pero tenemos que tener en cuenta que el aislamiento y la indiferencia son uno de los sentimientos más dolorosos para una persona. Somos por naturaleza seres relacionales, seres sociales, y nuestra naturaleza humana se rebela contra el aislamiento, la soledad y la indiferencia. En la sociedad en que vivimos son muchos los que se sienten olvidados, apartados, abandonados a su suerte.

Ante esta realidad, la Comunidad Cristiana siempre ha estado llamada a **crear espacios humanizadores e integradores**. El *grupo de acogida* de Caritas Parroquial, como representante de la Comunidad, tiene la tarea de devolver a la persona la vivencia de que para alguien todavía cuenta, de que lo que le ocurra en su vida importa a otros, de que no está sólo en su dolor, hay alguien que va a estar ahí para **acompañarle y ayudarle a salir del pozo** en el que está. En la acogida **NOS CENTRAMOS EN LA PERSONA**.

## **¿QUÉ ES LA ACOGIDA?**

Acoger es abrirse al otro, salir de nosotros a su encuentro, escucharle y que sienta que comprendemos su situación y estamos dispuestos a ayudarle sin juzgarle, acompañándole en el camino de salida de su situación.

La acogida personal eleva al otro, le hace sentirse persona y esto es ya el comienzo de su integración, mientras le ayudamos a que supere los mecanismos que le han llevado a la exclusión.

Por tanto, se trata de un **proceso activo de escucha y comunicación para comprender mejor la situación de la persona acogida y poder responder adecuadamente a sus demandas y necesidades**. Así, algunos de los criterios que tendremos que tener en cuenta para realizar una buena acogida son: capacidad de análisis y observación, actitud empática, escucha activa, realizarla en un lugar digno y respetar la intimidad, hacer protagonista a la persona de su cambio desde el comienzo del proceso.

**La acogida no es sólo la primera entrevista o visita que realizamos.**

La acogida es esa primera fase de acercamiento a la persona hasta que encauzamos sus peticiones adecuadamente. A lo largo de esta fase de encuentro personal pueden darse varias entrevistas o visitas a su domicilio, algún encuentro informal, etc.

En esta primera fase iniciamos un diálogo que **debe crear vínculos y sentar las bases de un proceso** en el que se irán implicando las personas, la institución y la comunidad. De la calidad de la acogida depende la calidad de la relación que se establecerá entre ellas, y los beneficios que aportará a todos: tiene que llegar a ser un momento privilegiado de diálogo sobre las expectativas de la persona, una búsqueda de referencias personales y sociales (“alguien con quien hablar”, “alguien que escuche”) o nuestro ofrecimiento de apoyo (“ir al encuentro”).

**La acogida es la actitud, el talante de cercanía y encuentro con el otro que nos permite iniciar una relación entre iguales y mantenerla.**

## **FUNCIONES DE LA ACOGIDA**

- **Ofrecer una posibilidad de comunicación:** Cuando se tiene con quién compartir una dificultad o necesidad, cuando se establece el puente de la comunicación, se facilita que la persona vea la situación desde otro punto de vista. Acoger es decirle a otra persona a través de la actitud: “Tú cuentas para alguien”, “Tú me importas”...
- **Dar seguridad:** La seguridad que se necesita para afrontar una necesidad es una fuerza necesaria para contrarrestar tanta fragilidad. Es fortalecer un dinamismo vital clave, que sin él, el problema seguirá sin ser asumido por la persona, porque, al pesar tanto, se ve imposible de afrontar. Es decirle: “Tú podrás afrontarlo”.

- **Disminuir el sufrimiento:** Toda relación humana es curativa, es sanadora, es capaz de despertar las potencialidades dormidas de la persona.
- **Fortalecer aquellos aspectos positivos:** Una acogida bien hecha devuelve a la persona una visión de sí misma no tan deteriorada en su totalidad, sino con posibilidades internas de poder afrontar su realidad. El sufrimiento viene acompañado de un mecanismo de defensa, que es la negación. Acoger significa debilitar ese muro infranqueable mientras se sufre, y devolver la confianza reforzando lo positivo.
- **Cambiar de actitud frente al problema:** Mientras no se tiene una alternativa, el dolor hace que la persona que sufre se aferre a él porque no le encuentra salida. Es muy difícil, casi imposible, diríamos, que una persona pueda salir de una situación si no tiene una alternativa. Acoger cumple la función de dar alternativas, de crear oportunidades, de apostar por una salida.
- **Es reforzar la autoestima personal:** El concepto que cada persona tiene de sí misma viene dado por cómo la ven los demás, por cómo consigue sus objetivos y cómo se percibe a sí misma. Es fácil comprender que quien viene a la acogida, tenga la autoestima personal muy deteriorada. Será nuestra función ofrecer una posibilidad de que se vea a sí misma reflejada en otros «espejos». (Cuando nos miran con buenos ojos nos sentimos buenos.) La relación humana tiene ese secreto. Puede crear valor y esperanza allí donde no la había.
- **Clarificar expectativas,** si vamos a proponerles seguir juntos y acompañarles en un proceso que les permita mejorar su situación, desde el principio la relación debe estar muy clara:
  - La forma de abordar la situación va a implicar acuerdos y compromisos compartidos, de un modo tal que el protagonismo es suyo desde el principio.
  - Es importante explicarle a la familia, especialmente si viene por primera vez, nuestra forma de trabajar: formamos parte de un equipo que es quien decide, tenemos un procedimiento, ....
  - Evitar falsas expectativas.

## **ACTITUDES Y HABILIDADES PARA LA ACOGIDA**

Una acogida bien realizada es una valiosa escuela de descubrimiento mutuo, en ella debemos desarrollar una serie de actitudes y habilidades:

**La escucha:** implica hacer el esfuerzo de comprender a la persona, de comprender sus sentimientos y sus vivencias, su percepción de la realidad y sus expectativas ante ella; descubrir sus dificultades (causas

y gravedad de las mismas), las posibilidades y los propios recursos que tiene para poder superarlas. Para ello hay que dar tiempo a la persona para expresarse y manifestar interés por lo que cuenta: la persona debe sentirse en confianza y respetada, debe poder relajar las tensiones, los miedos y las inseguridades provocadas por las dificultades por las que atraviesa.

Para poder escuchar, debemos hacer abstracción de nuestros prejuicios y estereotipos, ser conscientes de nuestros pensamientos, emociones y sentimientos, y no hacer juicios de valor. Tendremos que estar muy atentos a no responder desde nosotros y desde nuestro sistema de valores (lo que pensamos, lo que creemos, ...) sino desde el interés de la persona acogida, dando la información útil, proponiendo las acciones necesarias, ... descubriendo cuáles son sus propias referencias.

**La igualdad:** significa que tenemos que establecer relaciones de corresponsabilidad y de cooperación, sabiendo y aceptando que tenemos que entendernos a pesar y por encima de nuestras diferencias culturales y de vivencias, siendo capaces de romper entre nosotros el “poder de la mesa de despacho”.

**El realismo:** atañe a los recursos disponibles, personales e institucionales, nos hace reconocer los límites de nuestras posibilidades de acción.

Igualmente las personas acogidas deben reconocer sus límites y confrontarlos con sus expectativas. Todo esto no debe oponerse a las posibilidades de innovación, ni bloquear nuestra capacidad de “dar la vuelta” a las dificultades: toda debilidad es una oportunidad.

**Hemos de ser conscientes de que no podemos resolver los problemas de todas las personas por mucho que nos pese** (imposibilidad de obtener permisos, falta de perspectivas laborales, dificultades para el acceso a una vivienda...).

## **CAUCES PARA LA ACOGIDA**

- **La persona** que realiza la acogida es muy importante; debe ser cercana, sencilla, discreta, preparada para acompañar a la persona y hacerla protagonista de su historia, con habilidad para la entrevista, sabiendo que debe descubrir las potencialidades de la persona, conocer los recursos sociales, etc.
- **El espacio:** Tener un lugar con luz, ordenado, agradable, que favorezca la cercanía, el plano de igualdad y la confidencialidad.
- **Los materiales:** teléfono, fichero, informes sociales, guías de recursos, etc, para conocer la realidad y seguir el proceso.