Cáritas
Diocesana de Valladolid
Programa de
Formación de Agentes

FORMACIÓN PERMANENTE DE LAS CÁRITAS PARROQUIALES

La acción socioeducativa de base

TEMA 6: Criterios y tipos de relación en el proceso

A veces, el exceso de necesidades y lo limitado de sus propias actuaciones le harán sentir la tentación del desaliento. Pero, precisamente entonces, le aliviará saber que, en definitiva, él no es más que un instrumento en manos del Señor; se liberará así de la presunción de tener que mejorar el mundo -algo siempre necesario- en primera persona y por sí solo. Hará con humildad lo que le es posible y, con humildad, confiará el resto al Señor. Quien gobierna el mundo es Dios, no nosotros. Nosotros le ofrecemos nuestro servicio solo en lo que podemos y hasta que Él nos dé fuerzas».

Deus Cáritas est. Benedicto XVI

Para una reflexión inicial

1. ¿Qué cualidades deberíamos de tener las personas que estamos en los equipos de acogida?.
2. En nuestro equipo, ¿tenemos presente los gestos, actitudes y comportamientos que permiten llegar a la persona y entablar una relación?

Desarrollo del tema

Continuamos profundizando en los elementos que hacen posible y dan sentido a nuestra acción socioeducativa.

Nos preguntábamos en el tema 5: ¿Qué necesitamos para estar cerca del otro ser humano? Y nos respondíamos: necesitamos personas y equipos, espacios, tiempos y metodos. Este último aspecto seré el contenido del presente tema. Profundizaremos en el cómo desarrollar el proceso de acogida y acompañamiento.

Apuesta por procesos de desarrollo integral

El equipo de acogida y acompañamiento es el referente, quien invita a la persona o familia a replantearse su camino, a descubrir juntas nuevos objetivos, presenta opciones formativas o aquello que cada realidad requiera. Organiza su plan de trabajo estableciendo diferentes días y horarios, en función de sus posibilidades y con el objetivo de facilitar la atención de las personas. Además contempla un tiempo para la gestión de la información y coordinación entre los distintos equipos de Cáritas y de otras entidades con quienes estamos colaborando.

En ocasiones estamos ante temas muy delicados que afectan a las personas de manera profunda, esto nos exige la **máxima discreción**, para ello generaremos espacios seguros para compartir la información –dentro y fuera del equipo, derivaciones o tramitación de gestiones, será aquella estrictamente necesaria– con un **acuerdo de confidencialidad** para respetar la privacidad. Y siempre con el permiso explícito de la familia o persona.

Y en el equipo tomaremos la opción de **un trabajo que prime la calidad**: será mejor acompañar a personas en *procesos de desarrollo integral*, que repartir ayudas puntuales de manera generalizada e indiscriminada.

Importancia del consenso de criterios

Cuando haya que consensuar ayudas para cubrir necesidades básicas, nos puede facilitar la tarea preguntarnos qué tipo de acción dignifica más a la persona, aquella que facilite recuperar su dignidad y autoestima, esto nos lleva a decidirnos siempre por lo mejor. Y cuando sea posible priorizaremos el economato antes que la bolsa de alimentos, el vale antes que el economato, la ayuda en metálico antes que el vale.

Para aquellas Cáritas Parroquiales donde se está concentrando la pobreza en sus barrios y están compaginando cantidad con calidad, o donde los equipos en este momento no tienen la posibilidad de desarrollar estos procesos de acompañamiento, aunque nos limitemos a repartir ayuda, el tipo de relación que se establece es diferente cuando lo hacemos con criterios claros: el cómo y desde dónde lo hacemos. Esto nos lleva a un cambio de mirada, a una conversión personal.

Cuestiones prácticas

— Dedicar tiempo en los equipos a debatir y consensuar objetivos, criterios y acciones. Cuando trabajamos con personas no podemos estar lanzando distintos mensajes que confundan o desorienten.

— Desde el acuerdo de confidencialidad seremos muy cuidadosas en la información que solicitamos y cómo la manejamos, trasladando, en su caso, aquella estrictamente necesaria.

Tipos de relación que nos podemos encontrar en los procesos de acogida y acompañamiento

Cuando con la persona o la familia hemos mantenido los primeros contactos con la intención de resolver algún problema (información laboral, asesoramiento jurídico...) o solicitar una ayuda (económica o en especie) hemos iniciado los primeros acercamientos donde podemos invitar a otro tipo de relación que supere el binomio demanda-oferta, generando un clima que nos lleve a un encuentro más cercano.

El conocimiento de cada realidad va a ser el indicador que oriente nuestra atención, con varias posibilidades, sabiendo que no son lineales ni rígidas. A saber:

• ***Respuesta a las demandas concretas de carácter material***

Como apoyo a necesidades básicas en alimentación e higiene, vivienda, educación, salud, podemos ofrecer una ayuda puntual acordada con la persona, con fecha de finalización en función de la valoración que se haya realizado, y con la perspectiva de abrirnos a otras posibilidades relacionadas con los afectos, con enganchar en otros vínculos que nos permita superar la ayuda material y profundizar en el encuentro.

Nos podemos encontrar con varias tentaciones: «Tener y dar» de manera indiscriminada, o aun, por minimizar dificultades, quedarnos inmóviles o ir a mínimos ante las necesidades que nos pueden superar. También creernos que no disponemos de alternativas y mirar hacia otro lado, y no reflexionar en los equipos, buscando juntas otras opciones.

En este contexto debemos considerar qué papel juegan las ayudas materiales. Nos han de servir como elemento de motivación y soporte para que la familia pueda plantearse un proceso de desarrollo.

Es necesario «quitarnos el peso» de la obligación, de ofrecer ayudas materiales a toda persona que acude a Cáritas sin una valoración previa, o de recoger todo lo que nos llega de grandes superficies comerciales o empresas que quiebran u otras que nos dan sus excedentes. Estas realidades pueden ser un obstáculo que nos desvía de nuestros objetivos y criterios, por ejemplo alimentos que no son de primera necesidad o que se alejan de una nutrición equilibrada y saludable, o productos con una fecha de caducidad muy cercana y en grandes cantidades, que nos obliga a un reparto de urgencia e indiscriminado, entorpeciendo el acompañamiento que estamos haciendo a las familias

Cáritas no es un centro de distribución de alimentos, de ayudas puntuales, además sabemos la complejidad que supone organizar y distribuir éstos, por estas razones deberíamos derivar a otras entidades que sí se dedican a esto de manera específica.

Por otra parte, no podemos olvidar el dolor que nos estamos encontrando con el tipo de realidades –a veces al límite– que están viviendo las familias que llegan a Cáritas a solicitar algún tipo de apoyo, las necesidades que a veces nos superan, no solo nuestra capacidad de respuesta (parroquias saturadas) sino también de cómo abordar y coordinar todas ellas, sabiendo que nos movemos en un escenario donde es fácil perderse, con pluralidad de criterios y razonamientos. Por ello, necesitamos discernir y hacerlo en clave del Evangelio.

• *Derivación acompañada y coordinada*

Ante realidades que requieran una intervención específica (trastorno mental, consumos abusivos, malos tratos,...) procederemos a una derivación, bien a recursos propios o de otras instituciones públicas o privadas. Se puede hacer mediante un sistema informal (llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, etc.), aunque nuestra opción es realizarlo mediante un protocolo sencillo. Para ello necesitamos conocer las entidades que trabajan en la zona, puede ser útil disponer de un dosier o guía de recursos.

Cuando la persona se encuentre en una situación de fragilidad que le dificulte o le impida acceder a otros recursos por sí misma, buscaremos los apoyos necesarios para que se sienta segura y acompañada.

Respetar el consentimiento firmado (Ley Orgánica de Protección de Datos del 15/1999) e informar siempre a la persona, a la familia de la derivación de sus datos a la nueva entidad.

• *Invitación a un proceso de acompañamiento*

Somos conscientes de la dificultad que nos podemos encontrar en los equipos de Cáritas Parroquiales ya que algunas personas y familias no vienen solicitando un proceso de acompañamiento, sino que vienen con una demanda concreta, y se trata de convertir dicha demanda en proceso y, en ocasiones, cuesta trabajo y nos exige formación.

Nuestra intención es motivar procesos de mayor recorrido, para ello necesitamos disponer de las condiciones adecuadas por parte del equipo y contar con el consentimiento y voluntad de las personas implicadas, para marcarnos objetivos en la dirección de nuevos aprendizajes, recuperar hábitos, plantearnos compromisos individuales y colectivos que afectan a otras personas de la familia.

En el siguiente tema profundizamos en los distintos momentos de los procesos de acompañamiento. De cómo hagamos la acogida dependerá que podamos hablar del inicio de un proceso, de aquí la necesidad de poner conciencia y rigor, y que pasa necesariamente por hacer en equipo. Equipos que en cada Cáritas decidirá su composición y cualidades necesarias para el óptimo desarrollo de cada tarea.

Para el diálogo en el grupo.

1. Aclaraciones y dudas.
2. Nos planteamos las preguntas clave para repensar qué hacemos y cómo lo hacemos (Ver ANEXO)
3. Las ayudas materiales, ¿en qué medida responden a las características que deben tener? (Ver ANEXO)
4. ¿Qué cambios tenemos que dar en nuestro equipo para acompañar a las personas en procesos de desarrollo integral?

ANEXO: ACERCA DE LAS AYUDAS MATERIALES

Algunas reflexiones para facilitar el **discernimiento sobre el papel que juegan las ayudas materiales**:

- Cáritas como expresión del amor a Dios, que se manifiesta en amor al prójimo y en dar la buena noticia con la palabra y con la vida, construyendo el Reino.
- Comunidad que se deja afectar por que se reconoce con todas sus posibilidades y también con sus limitaciones.
- Y desde el estar cerca, el sentirnos parte de, participar de una búsqueda común de alternativas que impulse la auto-organización, el mutuo apoyo, donde recuperar la esperanza, la alegría, el sentido vital.

Algunas **preguntas clave** que nos pueden facilitar **repensar qué hacemos y sobre todo cómo lo hacemos**:

- ¿Nos estamos convirtiendo en simples distribuidores de ayudas materiales o hacemos algo más? O deberíamos hacer algo más...
- ¿Estamos «acompañando» a las personas o son simples «usuarias»? ¿hay algo que deberíamos cambiar en ese sentido?
- ¿Tenemos en cuenta que las personas además de portadoras de obligaciones son receptoras de derechos?
- ¿Acompañamos a las personas en la información y el acceso a sus derechos?
- ¿Cuál es la acción y el efecto de Cáritas respecto al conjunto de la comunidad parroquial? ¿Es multiplicador y transformador? ¿O somos un grupo más sin incidencia?
- ¿Nuestra acción en Cáritas parte de un compromiso que tiene alguna repercusión en nuestra vida? ¿Hay algo que debiéramos revisar?
- ¿Estamos compartiendo vida y esperanza con quienes sufren?

Para que formen parte de un acompañamiento **las ayudas materiales tienen las siguientes características**:

- ✓ **Entendidas en la globalidad de situaciones complejas** donde se están vulnerando derechos fundamentales como el acceso a una vivienda, a un empleo digno, a una educación y sanidad pública y de calidad, a unas prestaciones sociales, etc. En este sentido, los alimentos son una ayuda puntual que Cáritas puede ofrecer en una situación límite, pero no debe convertirse en una práctica habitual de nuestra acción.
- ✓ **Enmarcadas en un proceso** una ayuda potencia su objetivo en la relación, en un tiempo compartido, al servicio del desarrollo individual y familiar. Siendo un medio y

no un fin, una mediación para llegar a lo auténtico, al Ser. Se añade un plus de humanidad, de proximidad, de solidaridad.

- ✓ **Que dignifiquen la relación** y por tanto a las personas que la integran. Las formas nos dotan de contenido, hemos de ser especialmente cuidadosas, no podemos «dar» de cualquier forma, cualidades como el tacto, la sensibilidad, la discreción, facilitará que la persona se sienta respetada, valorada, recupere el estatus de ciudadana. Discreción y normalidad son dos buenos aliados.

- ✓ **Que promuevan la responsabilidad y la participación** de la persona como autora de su vida, buscaremos formas de hacer y proyectos donde sea ella quien decida, en aspectos cotidianos y básicos como la elección de su compra o de la manera de vestir y también, en otras cuestiones que tienen que ver con procesos vitales.

- ✓ **Que nos lleven a un proceso educativo** ya que nos podemos encontrar con personas que necesiten fomentar su autocuidado, su responsabilidad, su discernimiento en decisiones cotidianas, en descubrir y valorar qué es lo necesario y qué lo superfluo, y para ello necesite un acompañamiento que le invite a nuevos aprendizajes, a otros horizontes.

- ✓ Y con todo, **nos faciliten la toma de conciencia, la denuncia y el diálogo** como cauce para la búsqueda de alternativas. Sistematizar la realidad que estamos acogiendo –recepción de demandas, tipo de ayudas...– nos ha de servir también para darnos cuenta y visibilizar un modelo socioeconómico y político que genera pobreza y fuertes desigualdades, que las situaciones de pobreza son una responsabilidad pública y política, y que sistemáticamente las administraciones no están cumpliendo con sus obligaciones, **Cáritas debe denunciar e invitar a una mayor comunicación que nos conduzca a pactos donde cada quien asume su parte de responsabilidad**.

Situaciones a mejorar

— Centrar la entrevista en lo económico, en lo material.

— Dar una ayuda sin conocer a la persona o bajo el criterio de «como lo tenemos...».

— No escuchar las necesidades profundas de las personas.

— Dar indiscriminadamente: solicitan el pago de un recibo y se van con un kilo de arroz.

— Pedir una información innecesaria o desproporcionada al tipo de ayuda que se puede conceder.