

La acción socioeducativa de base

TEMA 7: ***Nuestra acción (1): La acogida***

Para la Iglesia la opción por los pobres es una categoría teológica antes que cultural, sociológica, política o filosófica. (...) Estamos llamados a descubrir a Cristo en ellos, a prestarles nuestra voz en sus causas, pero también a ser sus amigos, a escucharlos, a interpelarlos y a recoger la misteriosa sabiduría que Dios quiere comunicarnos a través de ellos.

La alegría del Evangelio (198). Francisco

Para una reflexión inicial

1. ¿Cómo te has sentido cuando has hecho una larga cola para recibir un sobre en correos, o para que te atiendan en una oficina? ¿Fue diferente cuando te encontraste con una persona amable
2. Cuando una persona entra en el lugar de acogida, ¿cuál es nuestra mirada? -de aprobación, de rechazo-. ¿Cuál es nuestra primera actitud? -cercana, respetuosa o distante, juzgadora-. ¿Qué lenguaje solemos utilizar? -de reproche, censor o de aceptación, comprensión-. ¿Cómo es nuestro pensamiento?

Desarrollo del tema

En estos dos próximos temas presentamos los distintos momentos de la acción socioeducativa. En este nos centramos en la acogida. De la calidad de cómo la hagamos dependerá que podamos hablar de inicio de un proceso. Se trata de una tarea de equipo, que en cada Cáritas decidirá composición y cualidades para el óptimo desarrollo de cada tarea.

La importancia de una espera activa

La acogida empieza por un espacio de espera, que intentaremos sea lo más agradable, es como el recibidor de nuestra casa, buscamos belleza, armonía y confort que no está reñido con sencillez. Tenemos que pensar cómo pueden estar las personas que acuden a Cáritas y esperan, y esperan en busca de esperanza. Cuando nos enfrentamos con una situación difícil, desconocida, que nos coloca en una posición de vulnerabilidad, necesitamos recibir un plus de humanidad. Pensemos cómo son nuestras salas de espera, cómo recibimos a la persona, o cómo la atendemos cuando llama por teléfono para solicitar una cita, nuestro tono, comentarios, formas de invitar a una entrevista.

Podríamos habilitar una salita de espera acogedora para quienes la quieran utilizar, donde ofrecer algo caliente en tiempos fríos, sentarte y consultar la prensa, o revisar folletos de asociaciones que organizan actividades culturales. Y, si fuera posible, la presencia de personas voluntarias para conversar, escuchar un chiste, un «¿cómo te va?», un «a mí también me ha pasado y se me ocurrió ... », un «cuenta con nosotras para ... ». Recordemos, también si fuera posible, la importancia de buscar un espacio adecuado y diferenciado para las niñas y niños cuando las familias acuden con ellos, con algunos juguetes o libros infantiles.

Pondremos especial atención en cómo llegan las personas, cómo se encuentran. Si vienen en familia observaremos cómo se tratan, qué relación establecen. Informaciones valiosas en este contexto informal que nos ayudará a comprender aquello que las personas traen consigo.

En aquellas parroquias o centros donde la afluencia de personas está siendo abundante y los equipos no pueden atender con la calidad que se precisa, podemos pensar en un sistema de citas previas. Nos parece una manera de respetar a la persona, ya que evitamos esperas innecesarias, además de facilitar nuestra organización interna, podemos dedicar el tiempo que cada quien necesita, así estamos minimizando situaciones que nos puedan producir estrés y tensión por ambas partes.

La acogida acompañada, un proceso de puertas abiertas

Es posible que nos encontremos con personas que llaman varias veces a nuestras puertas y nos descubramos con un pensamiento del tipo: «¡Si ya le hemos dado unas cuantas oportunidades! ¡otra vez por aquí!». O que sea la primera vez que acuden y nos dejemos llevar por la primera impresión: « ¡Qué pintas trae...!». Estas y otras cuestiones nos exigen una mirada interior, una revisión permanente. La palabra acogida habla de espacio familiar, de «invitar a alguien a casa», de ofrecer la sensación «te estábamos esperando». Acoger es distinto de recibir la demanda que presenta la persona, valorarla y darle curso. Implica una vinculación con la persona, no únicamente con sus problemas.

En Cáritas nos referimos a ese momento privilegiado de encuentro entre personas, donde unas vienen con la tensión de una dificultad en el camino, con la angustia que genera un problema sin resolver, y otras están en actitud de escucha y respeto, ofreciendo el tiempo necesario y el apoyo, no tanto desde lo que tenemos sino desde lo que somos, para que puedan encarar la situación que les trae, de una manera nueva, acompañada y comunitaria.

Suele ser la primera toma de contacto con la persona o la familia a través de una primera solicitud de ayuda, información o asesoramiento. En estos momentos iniciales lo importante es la relación entre dos personas, y esto depende en gran parte de nosotras: crear un clima agradable donde se sienta en confianza, respetada, escuchada, comprendida, aceptada, valorada y, desde aquí, pueda expresar qué le pasa, por qué acude a este espacio. Es nuestra gran misión y también nuestro reto cómo estar cerca sin agobiar

¿Qué podemos ofrecer en este encuentro con el otro ser? La respuesta a esta cuestión se corresponde con el concepto que tengamos de acogida y con el estilo de relación que deseemos mantener. Desde nuestra perspectiva, estilo y actitud que tiene que ver con:

— Lo primero que ofrecemos es la posibilidad de encontrarnos, de escucha y comunicación. **No es tanto dar, como dar-nos.**

— Desde esta relación, pretendemos **ser un apoyo**, tranquilizar, reducir tensión y angustia, aligerar la sensación de mochila pesada a la espalda.

— Buscar los *enganches*, qué les interesa, cuáles son sus motivaciones e inquietudes y desde aquí **mostrar nuevos horizontes.**

— Que a través de una escucha activa, la persona se escuche, **tome conciencia de qué le está pasando** y pueda hacerse con una **nueva narración**, de re-describir, de volver a relatar su historia desde otras claves, con un nuevo enfoque resiliente, donde fortalecer los aspectos positivos, que con toda seguridad ha vivido.

— Y con esta nueva **mirada centrada en los recursos internos** pueda afrontar las situaciones con otra actitud. De esta manera, estamos reforzando la autoestima y la seguridad personal.

— **Crear un clima de confianza** que permita que emerjan las necesidades profundas que a veces aparecen solo de manera velada tras las demandas expresadas inicialmente. Cuidaremos la acogida, tanto en el inicio, saliendo al encuentro, saludando, presentándonos; como en la despedida, con una breve síntesis de lo acordado; debería ser lo suficientemente afectuosa que invite a volver, o a concertar otra cita si fuera necesario.

Las entrevistas proponemos que sean ágiles, que la persona se sienta cómoda y con ganas de seguir viniendo. De estos primeros contactos, de la relación que hayamos generado, del apoyo que haya encontrado, puede depender que decida o no hacer un proceso de desarrollo personal.

Necesitamos clarificar las expectativas, si vamos a iniciar un proceso la relación ha de estar clara desde el principio. Nos interesa saber qué espera la persona de Cáritas, preguntaremos por su motivación para acudir a este servicio. Debemos incidir en la idea que Cáritas no solo se limita a apoyar con medios materiales, también pretendemos otras opciones que van dirigidas a promover el bienestar personal y familiar y mejorar las condiciones de vida.

Pondremos especial atención al lenguaje que utilizamos, tanto el verbal como el no verbal. Dejaremos claro que si se siente molesta o en algún momento no desea hablar sobre algún tema o responder a alguna cuestión, tiene todo el derecho a hacerlo.

A lo largo de las entrevistas se irán recogiendo los datos necesarios para cumplimentar las fichas de forma rigurosa e iremos archivando toda la documentación que aportan. Informaremos a las personas de la obligatoriedad de su consentimiento por escrito para ambas tareas -recogida y archivo- según la Ley Orgánica de Protección de Datos del 15/1999, desde los datos más básicos -nombre y apellidos, DNI, teléfonos...-, como la documentación que adjunta -informes laborales, familiares, empadronamiento, nóminas, justificantes de ingresos y gastos, etc.-. Es un derecho que tienen a la protección de su privacidad.

Una vez que la persona ha sido acogida y dispone de la información necesaria, la invitaremos, si no lo ha hecho previamente, a que acuda a los servicios sociales, con varios objetivos:

- Conocer y que les reconozcan sus derechos.
- Que las administraciones se hagan cargo de sus obligaciones.
- Analizar posibilidades de colaboración y mutuo apoyo.
- Y si fuera necesario, disponer de la información objetivada para realizar la reclamación oportuna.

Siempre que sea posible, evitaremos dejar a la persona o a la familia sin atención, sin ofrecer alternativas. En el caso de no encontrarnos, de no ser su momento para el inicio de otros pasos, agradeceremos su asistencia y quedaremos a su disposición dejando la puerta abierta para que puedan acudir cuando lo deseen

Para el diálogo en el grupo.

1. Aclaraciones y dudas.
2. ¿Cómo organizamos la espera de las personas que acuden a nuestra Cáritas Parroquial?, ¿Se trata de un espacio acogedor y agradable?
3. En nuestra acogida, ¿cómo estamos teniendo en cuenta las claves presentadas en el tema?
4. ¿Cómo podemos mejorar la espera de las personas teniendo en cuenta la propuesta del tema? ¿Qué primeros pasos vamos a dar?
5. ¿Qué cambios o mejoras nos proponemos hacer en nuestra acogida para que se aproxime a los planteamientos del tema?