

La acción socioeducativa de base

TEMA 8: ***Nuestra acción (2): Los procesos de acompañamiento***

El amor a la gente es una fuerza espiritual que facilita el encuentro pleno con Dios hasta el punto de que quien no ama al hermano «camina en las tinieblas» (1 Jn 2, 11), «permanece en la muerte» (1 Jn 3, 14) y no «no ha conocido a Dios» (1 Jn 4, 8) (...) Cada vez que nos encontramos con un ser humano en el amor, quedamos capacitados para descubrir algo nuevo de Dios. Cada vez que se nos abren los ojos para reconocer al otro, se nos ilumina más la fe para reconocer a Dios

La alegría del Evangelio (198). Francisco

Para una reflexión inicial

1. Piensa por unos minutos alguna experiencia que te hayas sentido acompañada ¿Cómo fue?, ¿Quién te acompañó?, ¿Qué destacarías?
2. ¿Por qué es importante desarrollar con las personas que acuden a nosotros procesos de acompañamiento?



Desarrollo del tema

Continuando con la presentación de los distintos momentos de la acción socioeducativa profundizamos en el acompañamiento. Recordemos que tanto para la acogida, como para este momento, disponemos del apoyo del equipo de trabajo social de Cáritas

QUÉ ES: Nos aproximamos al concepto

Las personas además de recibir determinadas prestaciones o servicios básicos también precisan de apoyo personalizado, de un acompañamiento, sabiendo que éste no es una contraprestación, sino un complemento al que acceder si quieren. La relación de acompañamiento no puede ser impuesta.

Acompañar es caminar al lado de, respetando cada ritmo, el propio y el ajeno, unas veces iremos con un pasito por delante y otras por detrás, según las necesidades de cada realidad. Por tanto nos exige una relación personal continuada, de estar, escuchar y comprender a la persona para facilitar que sea ella misma quien se escuche y comprenda su realidad, y desde aquí descubra y movilice sus recursos internos. Proceso que nos invita a valorar el camino recorrido no tanto la meta, a reconocer cada logro por pequeño que sea, sabiendo que puede haber retrocesos que nos invitan a estar con mayor presencia y acompañamiento en la forma que la persona lo necesite. Y esto requiere tiempo marcado básicamente por los ritmos individuales de cada persona.

Aunque el proceso de acompañamiento se inicie con una persona tendremos la visión de su familia y de su entorno, con la posibilidad de abrir cauces de comunicación, en el caso que no los hubiera y que sean beneficiosos para ambas partes. El acompañamiento busca apoyar el **desarrollo integral de las personas** y esto nos lleva a un cambio en nuestro papel respecto a lo que veníamos haciendo:

- Dejamos de ofrecer soluciones rápidas, para estar al lado de y colaborar en la activación de sus capacidades y potencialidades.
- Buscamos la complementariedad entre los tipos de funciones y apoyos que podemos ofrecer a la persona en pro de su desarrollo.
- Trabajamos tanto en *espacios formales como informales*, esto supone salir al encuentro, salir de los centros y despachos, no esperar a que lleguen y transitar por los espacios donde están y se relacionan las personas.
- Aprendemos a «saltarnos el guion», ya que convivimos con la incertidumbre, con lo inesperado que la vida nos va ofreciendo.

La responsabilidad del proceso de acompañamiento descansa en el equipo no en la persona que directamente está acompañando, se trata pues, de un compromiso colectivo y compartido más que de una responsabilidad individual. Por este motivo, las decisiones relevantes sobre el proceso se toman con la persona y con el resto del equipo. La acompañante es el puente entre ambas partes. La relación de confianza se genera entre las personas directamente implicadas. Con el objetivo de respetar y proteger la intimidad, sabiendo que disponemos de mucha información y muy delicada, compartiremos en el equipo solo aquella que sea estrictamente necesaria para alcanzar nuevos objetivos y acciones, valorar situaciones complejas, etc.

Cada equipo de Cáritas parroquial ha de ser consciente de sus capacidades, fuerzas y tiempos para saber hasta dónde puede incidir en los acompañamientos, y que en

la mayoría de las situaciones este no sustituye otros procesos que deben realizar profesionales desde los servicios sociales, los servicios públicos de empleo, etc. Debemos acompañar a la persona en su proceso, y desde aquí se nos abren otras posibilidades, otras dimensiones que están relacionadas con el ejercicio de sus derechos: desde la acogida podemos acompañar la búsqueda de empleo animando y apoyando a la persona, viendo cómo le ha ido en sus citas con el INEM, o en visitas médicas complicadas, o ante una situación de impago de su vivienda...

Desde esta óptica de los derechos, acciones en nuestras Cáritas Parroquiales que complementan no que sustituye la responsabilidad y las competencias propias de las administraciones públicas.

CON QUIÉN: Criterios para una selección

Para entrar en estos procesos estamos pensando en personas y familias en situación de vulnerabilidad o de exclusión que han sido atendidas en nuestros servicios de acogida y que:

- Hemos mantenido una relación previa.
- Apreciamos un buen enganche con los equipos de acogida.
- Tienen a Cáritas como referencia para consultar dudas, solicitar información o asesoramiento y también acuden por iniciativa propia a compartir novedades, inquietudes.
- Observamos interés, disponibilidad para iniciar un proceso de trabajo individual y/o colectivo.
- Han acudido con regularidad a las citas y entrevistas sugeridas.
- Muestran una actitud de confianza con la presencia de una persona acompañante y con interés para profundizar en su situación.
- Están asentadas de manera estable en el entorno de nuestros recursos.

Algunos criterios excluyentes que nos pueden ayudar en la adecuada selección de personas y familias:

- Existencia de algún trastorno en la salud mental que no sabemos cómo manejar, bien porque no tienen diagnóstico y por tanto tampoco tratamiento, o aún con tratamiento, están pasando por una fase complicada.
- Problemas de consumos abusivos y adicciones no tratadas, o con diagnóstico pero viviendo una fase aguda.
- Situaciones de violencia intrafamiliar graves.
- Y aquellas otras que se puedan presentar y que el equipo no sabe cómo acompañar.

En estos casos es conveniente explorar otras posibilidades de derivación a centros o personas especializadas, teniendo presente que priorizaremos los servicios públicos y

recordando el papel que tienen las administraciones de garantizar los derechos fundamentales.

CÓMO: Una propuesta metodológica

Un criterio fundamental de estos tiempos para dedicar a la persona, a la familia, es «el co» porque queremos contar en todo momento con ella, en:

- Acercamiento y entrada al proceso.
- Co/valoración socioeducativa.
- Co/elaboración y consenso del plan de acompañamiento.
- Despedida y fin del proceso de acompañamiento.

Acercamiento y entrada al proceso

Buscaremos los enganches que nos faciliten entrar en relación (qué le gusta hacer en su tiempo libre, comida preferida...), temas que, poco a poco, y si la persona está dispuesta, nos lleven a un conocimiento cada vez mayor (cómo se siente, qué dificultades vive actualmente, cuáles son sus logros, qué retos se ha planteado...). Dedicaremos el tiempo necesario a la toma de conciencia de lo que está pasando, a profundizar en aquello que no nos deja avanzar, a ampliar horizontes y motivar hacia el cambio.

Presentaremos de una manera sencilla en qué consiste el **proceso de acompañamiento**:

- Qué objetivos iniciales nos planteamos.
- Posibles acciones a desarrollar a corto y medio plazo y de recursos que se pueden utilizar, con el propósito de ofrecer una respuesta ágil, en la medida que podamos, a las necesidades planteadas por la persona o familia.
- Condiciones y a qué nos comprometemos cada parte.
- Con qué tiempos estimados contamos.
- Quién es la persona acompañante.

Sería conveniente que las necesidades básicas estén cubiertas o al menos sea un objetivo de nuestro plan de acompañamiento.

En todo momento es importante estar disponible para un encuentro fácil, pero acaso ahora sea aún más significativo: tiempo para compartir algún acontecimiento que está viviendo, miedos que puedan surgir, clarificar dudas. La persona, la familia no se ha de sentir sola, además de nuestra presencia, facilitaremos la vinculación a la vida del centro, de la parroquia, de la comunidad, motivando a participar en alguna actividad programada.

Los procesos de acompañamiento tienen un componente importante de mediación social, en el sentido de posibilitar, acercar y mediar con los recursos a los que algunas personas tienen

dificultad para acceder (acompañar al médico, a la gestión de un alquiler...), alejándonos del significado de control que ha tenido esta práctica durante años.

Co/ valoración socioeducativa

Cuando la persona o la familia decide intentar hacer cambios es cuando nos planteamos tener un conocimiento de su situación con mayor profundidad: qué circunstancias les rodean, qué sueños se plantean, cuáles son sus fortalezas... La comprensión de su realidad nacerá cuando se consolide una relación de confianza y en esta, pueda compartir con sinceridad su información vital.

Escuchamos, observamos, recogemos información para conocer y que nos permita superar una visión superficial, y así poder acceder y comprender las causas profundas que han generado la situación que está viviendo la persona o familia. Conocemos para comprender y porque comprendemos podemos aceptar y amar al otro ser.

Una vez realizados los primeros encuentros se elaborará una valoración basada en la demanda que se solicita, en la documentación recogida y en la observación realizada por el equipo.

Buscamos una mirada integradora de la persona que nos facilite un acompañamiento no solo a aspectos o áreas independientes –psicológica, social, salud, educativa...–, sino al ser en su globalidad, donde contemplemos la observación de las dificultades, necesidades, pero también y de manera especial, las capacidades y potencialidades con las que cuenta, los puntos de apoyo que posee tanto individuales como familiares. Y con ello disponer de la mayor objetividad para ofrecer el acompañamiento que más se adecue a cada realidad.

La co-valoración es un procedimiento que a partir de la recogida y ordenación sistemática de determinados datos e informaciones en las áreas que hayamos establecido previamente, nos permite identificar una situación en profundidad. Buscaremos una manera sencilla para realizar una valoración conjunta con la persona o familia, utilizando expresiones claras y adaptadas a su comprensión. Para la persona puede ser un tomar conciencia de qué le está pasando, hacerse cargo de su situación y, desde aquí, decidir hacia dónde se quiere dirigir.

En el proceso de co-valoración señalamos en síntesis los siguientes pasos:

- Recogida de información de aquellas áreas que necesitamos conocer y potenciar en su desarrollo personal y bienestar (psicológica, educativa, laboral, económica, social, jurídica, salud...) mediante entrevista, observación directa, acopio de documentación.
- Análisis e interpretación de la información recibida
- Presentación de la valoración realizada a la persona o la familia.
- Escucha y recogida de su propia valoración, sus impresiones, sugerencias.
- Elaboración de un informe que recoja esta co-valoración.
- Consentimiento para seguir avanzando y entrar en la elaboración conjunta del plan de acompañamiento personalizado.

Co/elaboración y consenso del plan de acompañamiento

El plan de acompañamiento es un instrumento que ha de estar apoyado en una relación personalizada, donde se ha generado la suficiente confianza para establecer un vínculo que facilite proponer, motivar, seguir creciendo e ir asumiendo cada vez nuevos compromisos. Ha de estar adaptado a las capacidades y al momento personal y abierto a las novedades e imprevistos que vayan surgiendo.

Será una guía que sirva de referencia a la persona «dónde está» y a «dónde quiere o puede llegar». De manera conjunta y corresponsable con la persona o familia y el equipo, decidimos:

- Áreas a trabajar.
- Objetivos que queremos conseguir, en relación con las áreas de trabajo que hayamos señalado.
- Acciones que nos parecen mutuamente las más adecuadas para llegar a los objetivos.
- Grado de intensidad y exigencia.
- Tiempos aproximados.
- Personas implicadas, con quién contamos. Contemplar que los recursos en los que apoyarnos pueden ser nuestros o de otras entidades y, desde aquí, trabajamos coordinadamente.

Cualquier decisión es el resultado de un pacto de mutuo acuerdo, en esto se basa nuestro proyecto común. Nunca puede ser una imposición. Los acuerdos son la clave que sostienen la relación de acompañamiento que se concretan en forma de pacto libre entre las partes, donde cada quien aporta, sugiere, hace algo en beneficio del proceso. Acuerdos que han de ser claros, explícitos, detrás de ello no hay deberes, castigos o reprimendas, ni hay una exigencia de contrapartidas (esto haría inviable la relación que nos estamos planteando). Debemos poner especial cuidado en el cumplimiento de los acuerdos por parte de la persona acompañante, para evitar que la persona se sienta defraudada, frustrada,

Despedida y fin del proceso de acompañamiento

Proponemos ir haciendo paradas durante el camino, estimando un calendario aproximado, para tomar el pulso de la evolución del proceso, compartir cómo nos estamos sintiendo, si el plan cumple con los objetivos que nos habíamos propuesto, si las actividades son las más adecuadas, analizar los avances y también los retrocesos, compartir los aprendizajes, valorar los esfuerzos y los logros conseguidos. Para ello nos ayudará contemplar el proceso con desapego, tomando cierta distancia.

A partir de la valoración y sugerencias de todas las personas implicadas, nos podemos encontrar con dos opciones: tendremos los elementos para introducir las mejoras que consideremos necesarias o para ir cerrando el proceso.

Saber que los procesos de acompañamiento tienen un principio y un fin nos ayuda a recolocarnos en la autonomía y la libertad de las personas, evitando generar dependencias que nos dificultan el crecimiento. Es importante transmitir, al igual que en los momentos iniciales, que seguimos estando ahí, que pueden contar con este servicio, las puertas siguen abiertas.

El proceso de acompañamiento puede finalizar por deseo de la persona, porque no esté dispuesta a llevar a cabo los compromisos adquiridos, o porque su situación haya mejorado y no necesite nuestro apoyo.

Recordemos que el tiempo que se ha de acompañar a una persona debe ser flexible, según las necesidades que vayan surgiendo.

CON QUÉ: Herramientas

En el acompañamiento podemos disponer de diferentes herramientas. El tipo que utilicemos dependerá de la persona acogida, del equipo de trabajo y del momento en el que se encuentra el proceso.

Las herramientas son medios o instrumentos que nos facilitan nuestra tarea. En cada encuentro interpersonal lo importante es centrarnos en el ser humano que tenemos delante, por ejemplo, en la primera entrevista dedicaremos más tiempo a la escucha que a rellenar la ficha, pedir la documentación, etc.

A modo de ejemplo posibles herramientas: la ficha social básica para la recogida de datos, diferentes hojas de registros de intervención, de ayudas, de procesos de acompañamiento, para las acogidas, las visitas, las entrevistas...

Para el diálogo en el grupo.

1. Aclaraciones y dudas.
2. ¿Estáis realizando o habéis realizado recientemente algún acompañamiento? ¿Cuál ha sido vuestra experiencia?
3. ¿Por qué es importante trabajar con método?
4. De lo leído, ¿Qué os parece que es lo más importante para mejorar en vuestro equipo el acompañamiento a las personas/familias?
5. ¿Qué cambios o mejoras nos proponemos hacer para que nuestro acompañamiento apoye el desarrollo integral de las personas?