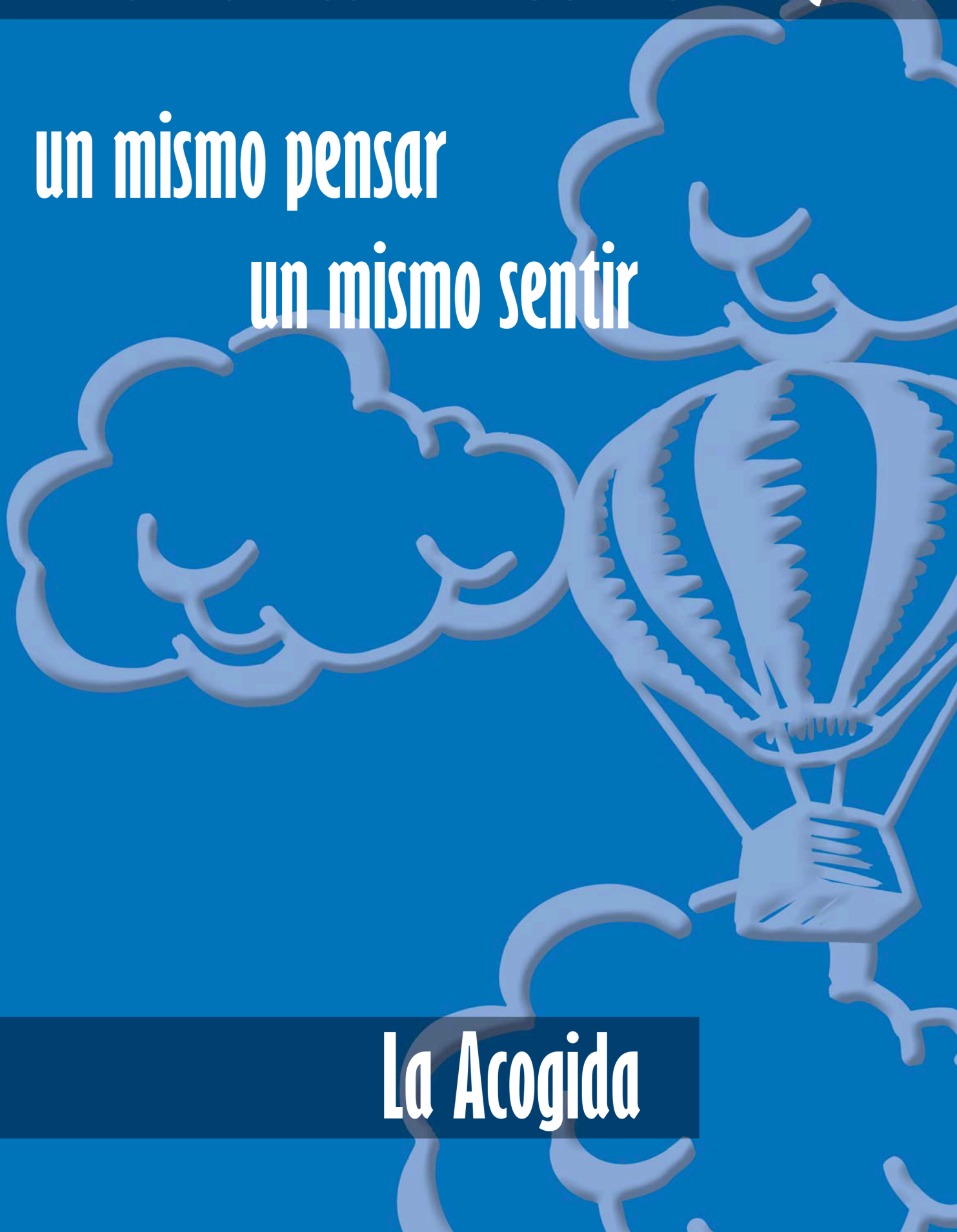


# ITINERARIO DE FORMACIÓN PARA LAS CÁRITAS PARROQUIALES

**un mismo pensar  
un mismo sentir**

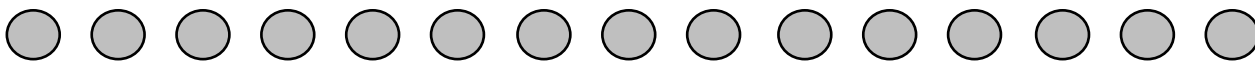
**La Acogida**



Edita:

Cáritas Diocesana de Valencia, 2017.  
Programa de Formación y  
Área de Animación Comunitaria

# ÍNDICE



- 1. **Para despegar**.....pág. 4
  
- 2. **Levantando el vuelo:** La Acogida en Cáritas Parroquial.....pág. 8
  - 2.1 Introducción
  - 2.2 Finalidad
  - 2.3 Estilo y actitudes
  
- 3. **Siguiendo el rumbo:** Elementos necesarios para hacer la Acogida.....pág. 11
  - 3.1 Previo a la Acogida
    - 3.1.1 Miembros
    - 3.1.2 Espacio y horarios
  
  - 3.2 ¿Cómo realizar una buena Acogida?
  - 3.3 Materiales
  
- 4. **Aterrizando:** La Acogida .....pág. 16
  - 4.1 La sala de espera
  - 4.2 Desarrollo de la Acogida
  - 4.3 Posterior a la Acogida
  - 4.4 Valoración de casos
  - 4.5 Fin del proceso de acompañamiento
  - 4.6 Para concluir



# 1- Para despegar



***Cuando realizamos la Acogida con las personas que vienen a Cáritas, debemos ser conscientes de que tenemos algo muy valioso entre las manos... algo sagrado: un ser humano.***

*Veamos los “cuidados” que requiere, para luego profundizar en cómo hacer la Acogida.*



**Símbolos internacionales para el manejo y tratamiento de contenidos valiosos**



**(Tratar con cuidado)**



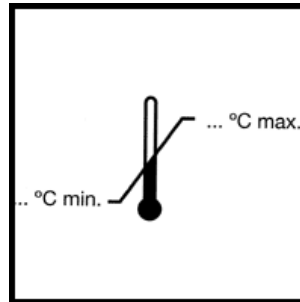
*Necesita de cuidado y acompañamiento fraterno. De personas que no le juzguen ni etiqueten. Sentir que su vida importa a alguien.*

**(Frágil)**



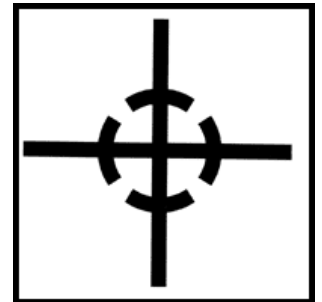
*Contiene emociones, sentimientos, vida interior, necesidad de aceptación y reconocimiento.*

**(Límite de temperatura)**



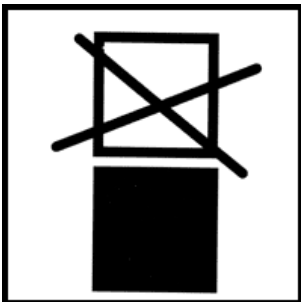
*Tratar con calidez, sin frialdad, con cercanía y confianza.*

**(Centro de gravedad)**



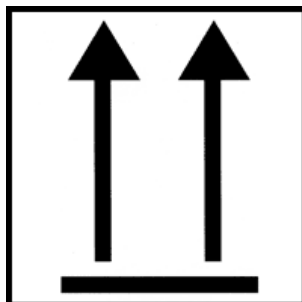
*Necesita la comunicación interpersonal. Que establezcan con ella una relación humana de calidad. Es central para su funcionamiento.*

**(No apilar)**



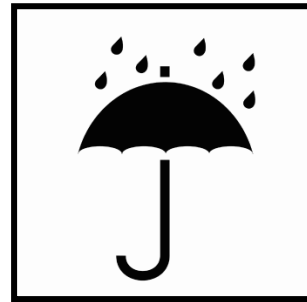
*Necesita acompañantes que, en lugar de estar por encima, le ayuden desde la cercanía, la escucha y la comunicación respetuosa.*

**(Hacia arriba)**



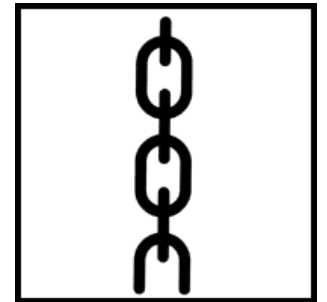
*Necesita acompañantes que le estimulen y le ayuden a crecer sacando lo mejor de sí mismo, sus capacidades ocultas.*

**(Proteger de inclemencias)**



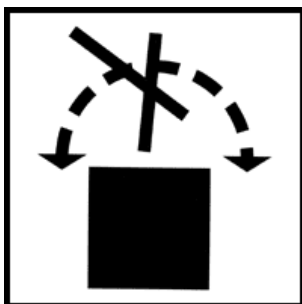
*Necesita que le aporten medios, recursos, caminos, orientaciones que le ayuden a superar la problemática que sufre, con su implicación y esfuerzo.*

**(Izar de aquí)**



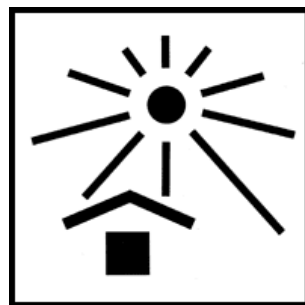
*Necesita que le ayuden a levantar los Derechos que tiene tumbados, vulnerados, para poder disfrutarlos plenamente.*

**(No rodar, voltear)**



*No manejarlo a nuestra voluntad y criterio, sino hacerle partícipe y protagonista de las decisiones que hay que tomar, y los caminos a recorrer para resolver su problemática.*

**(Proteger de la intemperie)**



*Necesita espacios comunitarios donde integrarse, relacionarse, convivir y aportar.*

Según estas diez indicaciones sobre cómo “manejar” este “material” tan sensible como es el ser humano... ¿cuál es nuestra primera valoración sobre cómo estamos atendiendo a las personas en la Acogida?



**PUNTO DE PARTIDA:** (Modelo de Acción Social de Cáritas)

***La persona como CENTRO:***

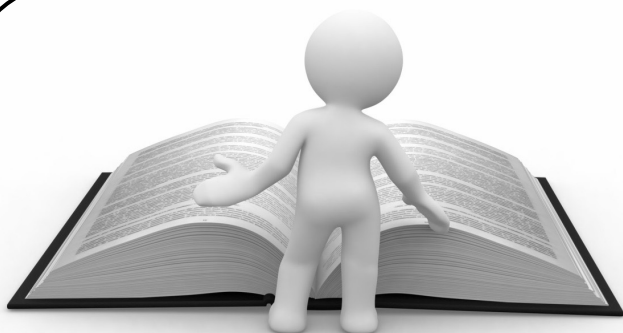
*“LA PERSONA, en tanto poseedora de la máxima dignidad posible, en tanto ser integral y social y en proceso de hacerse en la sociedad y de hacer sociedad, se torna en eje y **CENTRO FUNDAMENTAL DE NUESTRA ACCIÓN...** Somos Hijos de Dios, creados a su imagen y semejanza, y en esa experiencia radica el sentido más profundo de nuestra dignidad: **LO HUMANO ES SAGRADO**. Por consiguiente, todas las personas y cada una de ellas poseen una **dignidad radical**. Son un fin en sí mismas, y nada está por encima de esa condición.”*

**PUNTOS DE REFERENCIA:** (Magisterio de la Iglesia)

1. *Nuestro compromiso no consiste exclusivamente en acciones o en programas de promoción y asistencia; lo que el Espíritu moviliza no es un desborde activista, sino ante todo una atención puesta en el otro «**CONSIDERÁNDOLO COMO UNO CONSIGO**». Esta atención amante es el inicio de **una verdadera preocupación por su persona, a partir de la cual deseo buscar efectivamente su bien** (Evangelii Gaudium nº 199).*
2. *El verdadero amor siempre es contemplativo, nos permite **servir al otro** no por necesidad o por vanidad, sino **porque él es bello, más allá de su apariencia. El pobre, cuando es amado, «es estimado como de alto valor»**, y esto diferencia la auténtica opción por los pobres de cualquier ideología, de cualquier intento de utilizar a los pobres al servicio de intereses personales o políticos. **Sólo desde esta cercanía real y cordial podemos acompañarlos adecuadamente en su camino de liberación** (Evangelii Gaudium nº 199).*
3. *Todo ser humano es objeto de la ternura infinita del Señor, y Él mismo habita en su vida. **Más allá de toda apariencia, cada uno es inmensamente sagrado y merece nuestro cariño y nuestra entrega. Por ello, si logro ayudar a una sola persona a vivir mejor, eso ya justifica la entrega de mi vida. ¡Y alcanzamos***

plenitud cuando rompemos las paredes y el corazón se nos llena de rostros y de nombres! (Evangelii Gaudium nº 274)

4. El **ACOMPAÑAMIENTO** a las personas **es básico** en nuestra acción caritativa. **Es necesario “estar con” los pobres – hacer el camino con ellos– y no limitarnos a “dar a” los pobres recursos** (alimento, ropa, etc.). El que acompaña se acerca al otro, toca el sufrimiento, comparte el dolor. “Los pobres, los abandonados, los enfermos, los marginados son la carne de Cristo”. **La cercanía es auténtica cuando nos afectan las penas del otro, cuando su desvalimiento y su congoja remueven nuestras entrañas y sufrimos con él. Ya no se trata solo de asistir y dar desde fuera, sino de participar en sus problemas y tratar de solucionarlos desde dentro.** Por eso, si queremos ser compañeros de camino de los pobres, necesitamos que Dios nos toque el corazón; solo así seremos capaces de compartir cansancios y dolores, proyectos y esperanzas con la confianza de que no vamos solos, sino en compañía del buen Pastor (Iglesia Servidora de los Pobres nº 47).
  
5. **Abramos nuestros ojos para mirar las miserias del mundo, las heridas de tantos hermanos y hermanas privados de la dignidad, y sintámonos provocados a escuchar su grito de auxilio. Nuestras manos estrechen sus manos, y acerquémoslos a nosotros para que sientan el calor de nuestra presencia, de nuestra amistad y de la fraternidad.** Que su grito se vuelva el nuestro y juntos podamos romper la barrera de la indiferencia que suele reinar campante para esconder la hipocresía y el egoísmo (Misericordiae Vultus nº 15).



De estos textos ¿con qué frases te quedas para guiarte en tu labor de Acogida en Cáritas?  
 ¿Cuáles son las que más te inspiran y estimulan?

# 2- Levantando el vuelo



## 2. LA ACOGIDA EN CÁRITAS PARROQUIAL

### 2.1. Introducción

Cuando hablamos de acogida tenemos que pensar que es un momento y un espacio de gran importancia para Cáritas y que, por tanto, debemos cuidar con especial atención ya que es nuestra puerta de entrada. A través de la Acogida las personas llegan a nosotros con la esperanza de sentirse acompañados y ayudados.



Es en este momento cuando se inicia un camino que se recorre conjuntamente, donde lo primero que se ofrece es la posibilidad de encontrarnos. Donde no se trata tanto de *dar*, sino de *darnos*.



Si pensamos en la raíz etimológica de acompañar, hablamos del compañero con el que se comparte habitualmente el pan. Un aspecto que para nosotros tiene un gran significado y simbolismo ya que Jesús compartió su pan de vida y acompañó en el camino de las dificultades a todas aquellas personas que necesitaron de su apoyo.

Por ello, es el propio Jesús el que nos indica cómo deben de ser nuestros valores y actitudes cuando iniciamos la tarea de acompañar a las personas en situación de empobrecimiento y exclusión social.

### 2.2. Finalidad

La finalidad de nuestra acción es acompañar a la persona en su proceso centrandolo la atención en los "caminos" más que en las "metas".

Muchas y diferentes son las situaciones que envuelven a la persona que llega a nuestra acogida: por un lado, situaciones de vulnerabilidad donde la persona nunca hubiera pensado que tendría que acudir a un servicio de acogida y, por otra, situaciones de exclusión donde la pobreza hay que entenderla en su significado más amplio.



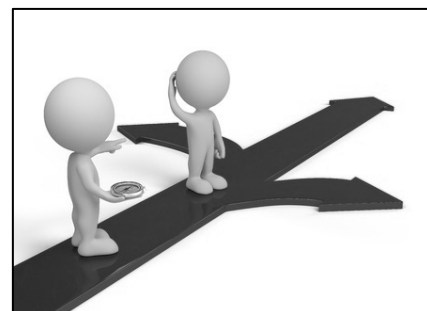
Por ello, la acogida debe de ser un tiempo y un espacio que se debe cuidar, especialmente para conseguir que se dé un encuentro cercano y humano. Un encuentro entre dos personas por el que se inicia un proceso de relación de ayuda basado en la escucha, la aceptación, el respeto y la empatía.



Es un proceso donde coexisten tres momentos fundamentales: recibir y acoger a la persona, ofrecer una atención personalizada y, si se dan las circunstancias adecuadas, iniciar un camino conjunto acompañado. Por ello, es preciso trabajar en clave de proceso educativo, que comienza con la acogida, que nos permite atender las necesidades básicas de las personas para poder iniciar un camino promocional, acompañando procesos de recuperación personal.

Acoger es abrirse al otro, salir a su encuentro, escucharle y que sienta que comprendemos su situación y que estamos dispuestos a ayudarle sin juzgarle caminando junto a él.

Es un momento privilegiado de encuentro entre personas, para compartir, para poner en común una necesidad y buscar juntos alternativas de resolución.



### 2.3. Estilo y actitudes



El Modelo de Acción Social orienta la acción de Cáritas. Este modelo simboliza la unidad entre identidad, ser, pensamiento y acción, en definitiva muestra un camino para encarnar la buena noticia en nuestro tiempo.

Además el modelo pretende provocar en todos los miembros de Cáritas que vivan su labor cotidiana con una actitud de reflexión continua sobre su acción:

- La persona como centro: la persona, como poseedora de la **máxima dignidad** posible, como ser integral y social, en proceso de hacerse en la sociedad y de hacer sociedad, es el eje y **centro fundamental de nuestra acción**.
- Es una experiencia comunitaria: el **generar espacios de acogida**, humanización y encuentro reclama que **la comunidad entera**, y no un grupo ha de encarnarse y comprometerse con la causa de los más débiles.

- También **apostar por lo no-rentable**, la comunidad cristiana ha de habilitarse para la **inversión en lo “inútil” que la sociedad excluye** como sobrante. Apostar por el desarrollo desde los últimos exige optar **apostar por los bienes inmateriales** e ir más allá de la eficacia y de la eficiencia.
- Es necesario **analizar la realidad**, pero hemos de hacerlo con pupila creyente **con los ojos de Dios, desde el lugar del pobre**. Una mirada compasiva, que reconoce al otro, que es capaz de universalizarse y que nos implica.
- **Acompañamiento**: establecer una relación en un plano de igualdad y desde unas relaciones de buen trato donde caminemos al lado de la persona respetando su ritmo promoviendo un proceso de autoconocimiento, de maduración y de autonomía.
- **Trabajar desde las capacidades y las potencialidades** acompañando procesos: nuestro modelo de acción opta por un método centrado en el acompañamiento a los procesos de crecimiento de las personas y de las comunidades, lo cual **centra la atención en los caminos** y no en las metas.
- **Desarrollo integral**: debemos plantear una acción que sea consciente de que cuando se actúa sobre una parte se está afectando al conjunto de la persona y, por tanto, hay que tener presente todas las dimensiones de la persona.
- **Nuestra acción ha de abrir caminos** e invitar a otros a ponerse en marcha y **trabajar con otros en red**.
- Una **acción entendida como diálogo entre sujetos**: todo el mundo hace, en Cáritas **no hacemos “por”, si no que hacemos “con” los otros**. Las relaciones son bidireccionales y, por tanto, se produce un intercambio, **aprendemos y enseñamos, ofrecemos y recibimos. Todos somos protagonistas**.



¿Qué subrayarías de este apartado como ideas fundamentales que hay que tener en cuenta en vuestra acogida?

¿Qué retos os plantea como equipo de Cáritas?



## 3- Siguiendo el rumbo

### 3. ELEMENTOS NECESARIOS PARA HACER LA ACOGIDA

#### 3.1. PREVIO a la Acogida:

##### 3.1.1. Miembros

###### a. Participante

Llamaremos participante a la persona que viene a acogida para solicitar nuestro apoyo. Participante, porque **su función debe ser activa**, es decir, con nuestro acompañamiento, debemos hacer **que sea la propia persona quien tome las riendas de su vida** y sea consciente de que sus decisiones y sus capacidades son su principal riqueza: su motor de empuje.

###### b. Agente

El agente es la persona que realiza la acogida. Su función es muy importante porque **va a ser la cara de la comunidad cristiana en la acogida**. Debe tener una actitud **cercana, sencilla, discreta**, preparada para acompañar a la persona y **hacerla protagonista de su historia, con habilidad para la entrevista** (escucha activa, empatía, resolución de conflictos...), sabiendo que debe **descubrir las potencialidades** de la persona, **conocer los recursos sociales...**

###### c. Equipo de voluntarios

En una Cáritas Parroquial puede haber varias personas voluntarias que formen parte del servicio de acogida, es por ello que debemos repartir las tareas de cada una para poder atender de manera más adecuada.

Un ejemplo de cómo pueden repartirse las funciones puede ser:

- 2 personas voluntarias para las entrevistas (de tal modo que la acogida se realice entre dos personas);
- 1 persona voluntaria para que se encargue de citar a las familias para la siguiente entrevista, así conseguiremos llevar una agenda de citas y llevar el servicio de forma ordenada;
- 1 ó 2 personas para acompañar en la sala de espera, organizar las colas...;
- 1 persona que se encargue de pasar el seguimiento al SICCE;
- 1 o varias personas que se puedan encargar de contactar con servicios sociales o realizar otras gestiones de acompañamiento como seguimiento, visitas a domicilio...



### 3.1.2. Espacio y horarios

El espacio en el que se ubique la acogida debe ser un lugar cuidado e íntimo, que garantice el anonimato de las personas que acuden. Debemos crear un ambiente agradable, que favorezca la cercanía, el plano de igualdad y la confidencialidad.



Debemos disponer de:

- una **SALA DE ESPERA**, en la que colocaríamos información que resulte interesante para los participantes (ofertas de trabajo, ofertas de piso/habitaciones, cursos, actividades de ocio, actos de sensibilización, ayudas que nos lleguen por email desde Cáritas Diocesana). En este espacio, también se puede preparar una zona especial para los niños. Debemos explicar a los participantes que los niños no pueden venir a la acogida, pero, si se ven en la tesitura de traerlos, este espacio permitirá que los niños puedan estar esperando mientras que la persona es atendida;
- un **espacio PARA PREPARAR LOS EXPEDIENTES**. En esta sala haremos el primer recibimiento, incluso podemos tener la agenda, para citar a las personas que se acerquen solicitando ser atendidas;
- un espacio donde podamos tener **un armario o archivador con llave** donde guardemos los expedientes cuando no los estemos utilizando;
- un **espacio acogedor para que la pareja de voluntarios realicen LA ENTREVISTA**, en una mesa redonda que denote cercanía entre las personas, pudiendo hacer una estancia más agradable colocando vasos y agua, algunos caramelos...;
- un **espacio para la REUNIÓN DE EQUIPO** donde, entre todas las personas voluntarias, podamos juntarnos para realizar el seguimiento de los casos y valorar las peticiones de ayuda.

*Nota: estos espacios no van a ser utilizados todos a la vez por lo que no es preciso disponer de tantas salas, sino que un mismo espacio puede tener varias utilidades en momentos de la semana u horarios diferentes.*

Debe fijarse el día de acogida y el horario, separado del día de reparto de alimentos, ropa u otras actividades de la Cáritas Parroquial. La acogida debe estar anunciada con un cartel en un lugar visible de la Iglesia y del lugar destinado a la acogida.





### 3.2. ¿CÓMO REALIZAR UNA BUENA ACOGIDA?

- La **actitud** del agente hacia el participante debe ser siempre **de respeto, aceptando al otro tal y como es** y *considerándolo una persona única*, sin caer en generalizaciones, *confiando en sus capacidades* para transformar la realidad y *respetando su intimidad*.
- Debe tener **un estilo cercano y abierto**, sabiendo que la persona es mucho más que una demanda concreta, **orientado a promocionar a la persona de manera integral**, de forma que ella pueda ser protagonista de su propio desarrollo personal.
- Contribuir a **eleva el nivel de autoestima del participante**, sin crear falsas expectativas, destacando lo positivo que observamos en el otro y entresacando aquello que sea transformable, fijando compromisos alcanzables y acompañando en los temores y desánimos, disculpabilizando y ofreciendo el tiempo necesario.
- **Escucha activa**, es necesario **escuchar el dolor físico y emocional** de las personas con las que estamos; esto nos ayudará a mantener una presencia cálida y empática que nos permitirá un intercambio de información más profundo y nos ayudará para poder realizar un mejor acompañamiento.
- **Preservar la confidencialidad**. Cuando una persona cuenta su situación personal lo hace dentro de un clima de confianza y espera que esta información sea tratada de manera confidencial, es decir, que quede entre la persona que lo cuenta y la que lo escucha.
- Usando un **lenguaje respetuoso**. Debemos usar un lenguaje que favorezca el encuentro, que nos permita acercarnos al otro. Es importante tomar conciencia de las expresiones discriminatorias que usamos ya que este tipo de lenguaje nos aleja de la persona.
- Poniendo en práctica la **aceptación incondicional** aceptando que cada persona tiene unos valores y unas creencias que le hacen ser como son. Desde el respeto y sin juzgar debemos aceptar sin condiciones todo el presente, el

pasado y el futuro de la persona, de su modo de expresarse y de vivir, sin reservas y sin juicios de valor.

- **La respuesta:** con frecuencia existe la tendencia a responder queriendo resolver los problemas del otro. Sin embargo, la respuesta que debemos ofrecer **tiene que ayudar a buscar, razonar y comprender juntos.** Tenemos que tener presente que podemos ofrecer lo que está en nuestras manos pero, también, que esa ayuda debe ser una herramienta que ayude a la persona en su proceso.
- **Ayudándoles a crecer en autonomía** ya que no debemos olvidar que es la persona a la que acompañamos la que debe decidir sobre los pasos que quiere dar y cómo hacerlo, pues debe ser protagonista de su vida.
- No perder de vista la importancia del **trabajo en equipo y de la formación continua creando espacios donde compartir** (ejemplo, una oración antes de la reunión), tomando decisiones en equipo, participando de la formación propuesta desde Cáritas Diocesana...
- **Cuidar el tiempo de acogida** puesto que no debemos imponer nuestro ritmo a la persona, es importante **dedicar el tiempo que necesiten para que se sientan acogidos.** Por ello, es importante que nos organicemos de manera que no estemos pendientes del tiempo que estamos con cada persona.



### 3.3. MATERIALES

- **Ficha Social de Acogida:** en ella recogeremos de manera general la información global de la persona (datos personales, composición familiar, formación, área laboral, ingresos...) y en la que firmarán la **Protección de datos de carácter personal**, que nos autoriza a almacenar y trabajar con los datos que el participante nos ha facilitado.
- **Hojas de seguimiento:** donde recogeremos las posteriores intervenciones realizadas con la persona participante y/o unidad familiar a lo largo del proceso.

- c. **SICCE**: base de Datos de Cáritas, en la que deben introducirse los datos recabados en la entrevista y las intervenciones que se van realizando con las personas participantes.
- d. **Cuartilla con información acerca de la documentación que debe aportar el participante**. La entregaremos a las personas que soliciten ser atendidas en la acogida o a aquellas que tengan que renovar la documentación que se encuentra recogida en su expediente.
- e. **Agenda – calendario de citas**: donde anotaremos las citas de los participantes y nos servirá para repartir el horario de la acogida en diferentes atenciones, evitando así las largas esperas y excedernos en el tiempo asignado para la acogida.
- f. **Guía de recursos**: los agentes deben conocer los recursos sociales y que pueden ser de interés para las personas que acuden a las acogidas. Es por ello que es interesante disponer de una guía de recursos que poder consultar ante cualquier necesidad.
- g. **Localizador**: página web que cuenta con un buscador y en la que se puede obtener información acerca de parroquias, Cáritas Parroquiales, Centros Municipales de Servicios Sociales y otros recursos.
- h. **Documentos relativos a la vista a domicilio**: agenda de citas, guía de observación, entrevista o registro de la información obtenida...



¿Estáis de acuerdo en que todos los elementos que aparecen en este apartado 3º contribuyen a alcanzar una acogida de calidad, dignificadora de la persona?

¿Qué elementos de los que aquí se señalan ponéis en práctica ya en vuestra acogida?

¿En cuáles necesitáis mejorar?

¿Cuáles no hacéis?

¿Qué metas os queréis poner para este año y cómo lo vais a hacer para lograrlo?

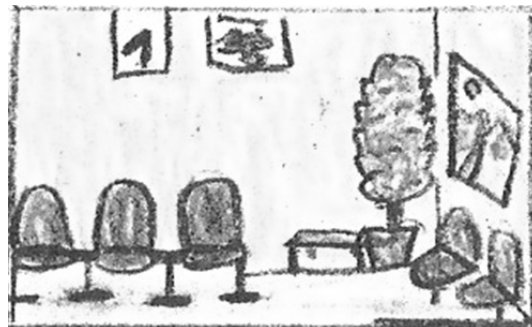
# 4- Aterrizando



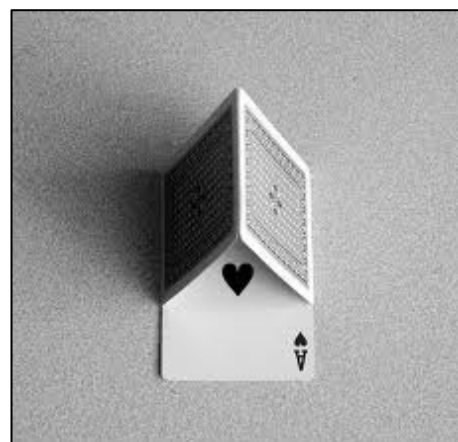
## 4. LA ACOGIDA

### 4.1 . La sala de espera

La sala de espera es la puerta de entrada a la Acogida, es el primer encuentro y contacto que tenemos con la familia y tenemos que ofrecer la calidez y cercanía necesarias para que la persona se sienta realmente acogida. Para que este primer encuentro sea cercano y humano, vamos a tener en cuenta una serie de aspectos:



- cuidar el ambiente, que el espacio sea agradable y acogedor para que la persona se sienta bien recibida;
- evitar que se creen colas y largas esperas garantizando así la intimidad de las personas que acuden;
- la presencia de un voluntario en la sala, que realice las siguientes funciones:
  - recibir a la persona. Si es la primera vez que acude, nos presentaremos y averiguaremos la dirección de empadronamiento, para saber si corresponde ser acogida en esta parroquia y evitar así una larga espera en caso de que pertenezca a otra parroquia. En este caso, le comunicaremos a qué parroquia pertenece y cuál es su horario de atención;
  - anotar en una hoja de registro el orden de llegada de las personas, asegurando así una atención regulada;
  - preparar los expedientes de las personas que recibe, para poder entregarlos a la pareja de personas voluntarias que van a realizar la acogida;
  - atender a los menores para que no entren a la acogida, acondicionando un rincón de la sala con una mesa pequeña y materiales para su entretenimiento.





## 4.2 Desarrollo de la acogida

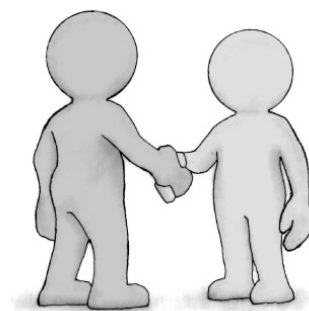
Este es el momento clave donde vamos a acoger a la persona, es el momento donde la persona va a exponer su situación personal y por ello tenemos que poner todos nuestros sentidos para poder escucharla y acompañarla. Es el momento de hacer sentir a la persona que para nosotros es importante y que vamos a estar a su lado durante todo el proceso.

Para ello, es importante seguir unos pasos y tener presentes algunos aspectos:

### a. Recibimos

Además de que la persona se sienta acogida desde el momento que entra por la puerta de Cáritas en la sala de espera, es fundamental que también sienta esa acogida en el momento de entrar en el despacho. Para ello, nos levantaremos y recibiremos a la persona que entra para ser atendida. Lo hacemos siempre con un estilo cercano y de respeto.

Si es la primera vez que acude, es interesante presentarnos y que la persona se presente, para poder dirigirnos a ella por su nombre, ofreciendo así un clima de confianza y cercanía.



### b. Escuchamos

Una vez finalizado el momento de la presentación, vamos a interesarnos por la persona y vamos a pedirle que nos cuente cuál es su situación y cuáles son sus necesidades. El objetivo de este momento, es conocerla, conocer su entorno familiar, su situación... Es importante dejar que la persona se exprese y cuente aquello que tenga necesidad. Si tenemos ocasión, podemos ir haciendo las preguntas que creamos convenientes para poder entender mejor aquello que nos está contando, pero siempre respetando la intimidad de la persona y no haciendo preguntas innecesarias.



### c. Dialogamos

Una vez la persona ha expuesto cual es la situación, nosotros vamos a explicarle más detenidamente quiénes somos y como trabajamos, aclarando los siguientes aspectos:



- explicamos que somos personas voluntarias de Cáritas y a qué parroquia pertenecemos;
- somos un grupo de voluntariado que trabajamos en equipo, donde compartimos el trabajo y tomamos las decisiones en conjunto;
- los recursos materiales con los que contamos, son los que aporta la comunidad cristiana de la parroquia;
- y lo más importante, que estamos aquí para acompañarle en este proceso vital ofreciéndole, no solo las ayudas materiales que tengamos, sino que también ofreceremos información, buscando juntos recursos que ofrezcan nuevas oportunidades, y sobre todo, disponibilidad para estar siempre aquí para escuchar y acompañar a las personas.

Para ayudarnos durante la acogida, es conveniente tener un pequeño guion que pueda orientarnos para facilitar el diálogo con la persona:

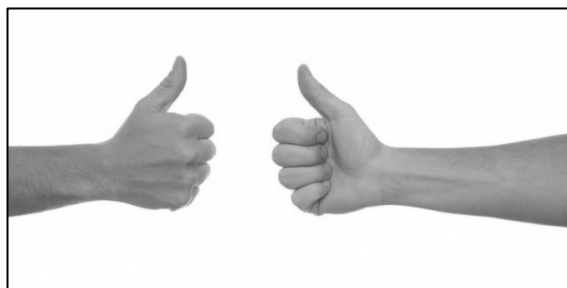
- Preguntas generales:
  - si ha acudido a Servicios Sociales;
  - sobre sus necesidades;
  - sobre sus estudios;
  - sobre sus familiares;
  - sobre qué acciones está llevando a cabo para la búsqueda de empleo.
- Preguntas específicas:
  - preguntas para generar conocimiento mutuo, para conocer cómo está viviendo la situación y así generar clima de confianza: nos interesaremos por sus sentimientos, por cómo está viviendo su proceso, por cómo se encuentra en relación a sus familiares...;
  - preguntas para conocer los objetivos personales: sobre sus perspectivas de futuro, sobre sus expectativas, sus opciones, sus deseos.

*Nota: es muy importante que tengamos en cuenta que el primer día no podemos pretender conocer a la persona y toda su situación familiar. Tampoco completar toda la ficha de acogida, lo importante es establecer el contacto y crear un clima de confianza.*

#### d. Proponemos

Tras conocer a la persona y comenzar a tener una primera visión de la situación, hablaremos con ella: “Después de haberte explicado cómo funciona Cáritas y conocerte un poco más, cuéntame en qué te puedo ayudar...” Así vamos a pedirle que nos concrete cuál es su demanda actual y conoceremos cuales son las expectativas que tiene.

Durante las siguientes entrevistas y respetando los tiempos de la persona, reflexionaremos con ella sobre cuáles serían los pasos a seguir para iniciar el proceso de cambio. Así elaboraremos junto con la familia un plan en el que estableceremos unos acuerdos y plantearemos una serie de acciones para llevar cabo.



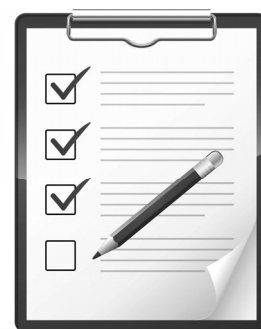
En este momento, es importante tener a nuestro alcance la guía de recursos para poder orientar e informar sobre los recursos adecuados a las necesidades y como acceder a ellos.

Al finalizar, le pediremos que firme la Protección de Datos (si es la primera vez que acude), le indicaremos la documentación que necesitamos que aporte, y le citaremos para el próximo día de acogida para dar una respuesta a su petición de ayuda. Aprovecharemos esta nueva visita para que nos cuente si ha comenzado a llevar adelante las acciones acordadas y continuar conociendo más a la persona.

*Nota: es importante que recordemos a la persona que las decisiones se toman en equipo y por ello es necesario que vuelva el próximo día.*

#### → ASPECTOS QUE HAY QUE TENER EN CUENTA:

- a. La acogida se realiza siempre en parejas, así una persona voluntaria puede ser la que recoja los datos en la ficha de acogida y el compañero el que se encarga de escuchar y atender a la persona. Podemos intercambiar los papeles en las siguientes acogidas para que no sea siempre la misma persona quien dirige la acogida.
- b. Atender sólo a las personas que residan en la demarcación territorial de la parroquia. A aquellas personas que no correspondan a nuestra demarcación, como se ha indicado anteriormente, se les informará cual es la Cáritas Parroquial a la que pertenecen.



- c. No es necesario completar la ficha de acogida el primer día que acude la persona, ni tampoco en el momento de la acogida. Podemos dedicar cinco minutos una vez la persona se ha marchado a completar los datos que recordemos y que podamos extraer de los documentos que ha aportado, y en las sucesivas entrevistas, iremos anotando los datos que tengamos incompletos y que vayamos conociendo de la situación familiar.
- d. Para poder favorecer un momento de encuentro personal, es importante evitar interrupciones durante la acogida que puedan distorsionar el momento.
- e. Ante situaciones de agresividad, no realizar la entrevista en ese momento y aplazarla para otro día.
- f. Es importante saber que no todas las situaciones urgentes requieren una respuesta inmediata. Tener una actitud paternalista y asistencialista puede crear falsas expectativas a la persona impidiendo que esta pueda avanzar en su proceso. El equipo debe establecer cuáles son aquellas circunstancias que deberán recibir una respuesta inmediata y los medios para responder a estas peticiones.
- g. Los menores no deben entrar en la acogida puesto que la persona que entra debe poder expresarse tranquilamente y de manera libre sintiéndose protagonista de nuestra atención. Por otro lado, debemos evitar espacios donde los niños puedan aprender actitudes y comportamientos que reproduzcan situaciones de pobreza.
- h. Debemos trabajar coordinadamente con otras organizaciones, asociaciones y con la administración pública, que puedan dar respuesta también a las necesidades de las personas. Debemos conocer los recursos con los que cuentan, los horarios y el lugar de atención para poder derivar a las personas. Para ello, sería interesante que una persona voluntaria se dedicase a elaborar y actualizar una guía de recursos locales, poniéndose en contacto con las distintas organizaciones que cuenten con recursos de los que las personas participantes puedan ser beneficiarias.
- i. Podemos contar con el apoyo de las coordinadoras de vicaría, de los técnicos y de los recursos y programas con los que cuenta Cáritas Diocesana.

### **4.3. Posterior a la acogida**

Una vez finalizada la acogida y cuando la persona ya se ha marchado, revisaremos la ficha de acogida, para ver si podemos añadir información y anotaremos también en la hoja de seguimiento los datos más importantes: la demanda de la persona, los acuerdos a los que hayamos llegado y qué día la hemos vuelto a citar, si ha habido algún cambio en su situación, a qué recursos se les deriva, etc.



#### 4.4. Valoración de casos

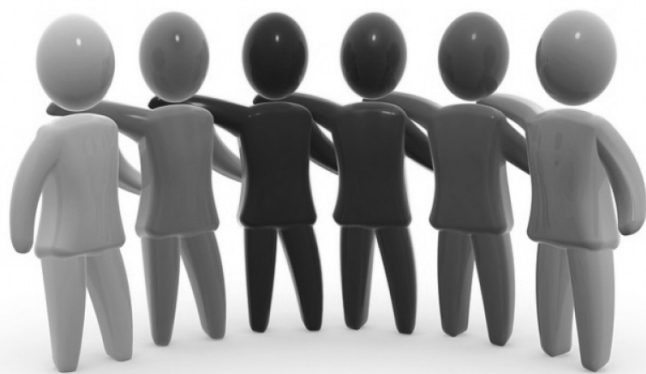
Tras finalizar la acogida y una vez se ha atendido a todos los participantes, es el momento de que el equipo se reúna, ponga en común y valore conjuntamente los casos.

Es importante conocer la situación que plantea la persona participante, haber recogido los datos necesarios para valorar su situación y saber cuál es su demanda. En este punto, llega el momento de analizar el caso con toda la información que tenemos, conocer y valorar las causas que provocan la situación y decidir qué respuesta podemos dar a su necesidad.



En dicha reunión debemos tener en cuenta varios aspectos que desarrollaremos más concretamente en un cuaderno específico. Estos aspectos a grandes rasgos serían:

- identificar la demanda que hace el participante;
- hacer referencia a los problemas que nos manifiesta la persona;
- señalar los problemas que nosotros detectamos;
- identificar problemas principales y secundarios;
- plantearemos una serie de propuestas que posteriormente consensuaremos con el participante.



Después de todo lo visto hasta aquí en este apartado, ¿qué ideas, reflexiones, acciones, retos, etc... surgen?

#### 4.5 Fin del proceso de Acompañamiento

Nuestro acompañamiento tiene un principio y un fin. Si tanto participantes como voluntarios somos conscientes de ello, nos resultará más fácil situarnos dentro de este proceso y comprender cuál es el objetivo que se persigue.



Con el acompañamiento, se pretende apoyar el desarrollo integral de las personas y por lo tanto, capacitarlas de herramientas para que puedan ser autónomas e independientes. “Eternizar” las ayudas y el acompañamiento, no favorece que la persona sienta la necesidad de iniciar un proceso de cambio y, por lo tanto, que pueda alcanzar una plena autonomía.

Por ello, es importante pactar unos tiempos de acompañamiento que nos orienten en el proceso sin olvidar que podemos ser flexibles y adaptarnos a las necesidades de cada familia y situación.

Este proceso de acompañamiento puede finalizar por diversos motivos: que la situación haya mejorado y no necesiten nuestro apoyo, por deseo de la persona, porque han cambiado de localidad, porque no está dispuesta a llevar a cabo los compromisos adquiridos...

Cuando este momento llega y, una vez ambas partes clarificamos los motivos que nos llevan a poner fin al proceso de acompañamiento, es importante transmitirle a la persona que Cáritas continúa estando disponible y que aquí cuenta con un espacio y unas personas con intención de seguir apoyándole cuando lo necesite.



#### 4.6 Para concluir

# Acogida

Después de todo lo visto en este Cuaderno de la Acogida, ofrecemos estas palabras para que sean iluminadoras e inspiradoras de nuestro camino...



- *La Iglesia tiene que ser el lugar de la misericordia gratuita, donde todo el mundo pueda sentirse acogido, amado... (EG 114).*
- *La atención amante es el inicio de una verdadera preocupación por su persona, a partir de la cual deseo buscar efectivamente su bien... Solo desde esta cercanía real y cordial podemos acompañarlos adecuadamente en su camino de liberación. Únicamente esto hará posible que «los pobres, en cada comunidad cristiana, se sientan como en su casa» (EG 199).*
- *La Iglesia tendrá que iniciar a sus hermanos/as en este «arte del acompañamiento», para que todos aprendan siempre a quitarse las sandalias ante la tierra sagrada del otro (cf. Ex 3,5). Tenemos que darle a nuestro caminar el ritmo sanador de proximidad, con una mirada respetuosa y llena de compasión pero que al mismo tiempo sane, libere y aliente... (EG 169).*
- *Más que nunca necesitamos de hombres y mujeres que, desde su experiencia de acompañamiento, conozcan los procesos donde campea la prudencia, la capacidad de comprensión, el arte de esperar, la docilidad al Espíritu, para cuidar entre todos a las ovejas que se nos confían de los lobos que intentan disgregar el rebaño. Necesitamos ejercitarnos en el arte de escuchar, que es más que oír. Lo primero, en la comunicación con el otro, es la capacidad del corazón que hace posible la proximidad, sin la cual no existe un verdadero encuentro espiritual (EG 171).*

**ESCUCHA, POR FAVOR, LO QUE NO DIGO**

***No te dejes engañar por mí.  
 No te engañen mis apariencias.  
 Porque son solo una máscara,  
 tal vez mil máscaras, que me da miedo quitarme,  
 aunque ninguna de ellas me represente.  
 Aparento sentirme seguro,  
 que todo va de maravilla, tanto dentro como fuera;  
 aparento ser la confianza personificada,  
 poseer la calma como una segunda naturaleza,  
 controlar la situación y no necesitar de nadie.***



***Pero no me creas, te lo ruego.  
 Exteriormente puedo aparecer tranquilo;  
 sin embargo, lo que ves es una máscara.  
 Debajo, escondido, está mi verdadero yo  
 en la confusión, en el miedo, en la soledad.  
 Pero lo escondo. No quiero que nadie lo sepa.  
 Me invade el pánico  
 ante el solo pensamiento de mostrarlo.  
 Por eso necesito constantemente  
 crear una máscara que me oculte,  
 una imagen pretenciosa que me proteja  
 de la mirada perspicaz.  
 Pero precisamente esa mirada es mi salvación.  
 Mi única salvación. Y yo lo sé.***

***Mas, cuando viene acompañada de la aceptación,  
 del amor, entonces se convierte en lo único  
 que puede liberarme de mí mismo,  
 del mecanismo de barreras que he levantado;  
 lo único que puede asegurarme de algo  
 de lo que no logro convencerme a mí mismo:  
 de que en verdad tengo algún valor.  
 Pero esto no te lo digo. No tengo valor para ello.  
 Temo que tu mirada no venga acompañada  
 de la aceptación, del amor.  
 Temo, quizá, que puedas cambiar de opinión  
 sobre mí, que no me tomes en serio  
 y que tu sonrisa acabe matándome.***

***Tengo miedo, en el fondo, de no valer nada,  
 y de que tú te des cuenta y me rechaces.  
 Entonces sigo con mi juego de pretensiones desesperadas, con  
 apariencia de seguridad por fuera  
 y con un niño tembloroso por dentro.  
 Exhibo mi desfile de máscaras,  
 y dejo que mi vida se vuelva una ficción.  
 Te cuento todo lo que no cuenta nada  
 y nada de lo que en verdad es importante,  
 de lo que me atormenta por dentro.***

*Por eso, cuando descubras esta rutina,  
no te dejes engañar por mis palabras:  
escucha bien lo que no te digo,  
lo que quisiera decir, lo que necesito decir,  
pero no logro expresar.  
No me gusta esconderme, te lo confieso.  
Me encantaría ser espontáneo, honesto y sincero,  
pero tienes que ayudarme.  
Por favor, tiéndeme tu mano,  
aunque parezca ser lo último que deseo.*

*Tan solo tú puedes sacar a la luz mi vitalidad:  
siempre que eres amable, atento y solícito,  
siempre que tratas de comprender,  
porque me quieres, mi corazón palpita y renace.  
Quiero que sepas lo importante que eres para mí,  
y el poder que tienes de hacer emerger la persona que soy.  
Basta con que lo quieras.  
Te lo ruego, escúchame.  
Tan solo tú puedes derribar las barreras  
tras las que me refugio,  
tan solo tú puedes quitarme la máscara,  
tan solo tú puedes liberarme de mi solitaria prisión.  
¡No me ignores, por favor, no pases de largo!  
Ten paciencia conmigo.*

*A veces parece que, cuanto más te acercas,  
tanto más me rebelo contra tu presencia.  
Es algo irracional, pero es así:  
lucho contra lo que necesito.  
¡Así es a menudo el ser humano!  
Pero el amor es más fuerte que toda resistencia,  
y ésta es mi esperanza. Mi única esperanza.  
Ayúdame a derribar estas barreras  
con tus manos fuertes, a la vez que delicadas,  
porque un niño es siempre algo muy frágil.  
¿Quién soy yo?, te preguntas.  
Soy alguien a quien conoces muy bien.*



Subraya las frases o expresiones que más te llamen la atención o creas más iluminadoras. ¿Qué mensaje quiere lanzarte este testimonio? ¿Qué está pidiendo a los que realizan el servicio de la acogida?

### 1 ...en la SALA DE ESPERA

<b>UNA PERSONA VOLUNTARIA</b>	Encargado de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- recibir a las personas que acudan Cáritas;</li> <li>- organizar turnos, agenda...;</li> <li>- preparar fichas.</li> </ul>
<b>SALA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- acogedora y cómoda;</li> <li>- con información interesante.</li> </ul>
<b>MATERIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tablón de anuncios;</li> <li>- agenda;</li> <li>- material infantil (<i>colores, dibujos, algún juguete</i>).</li> </ul>

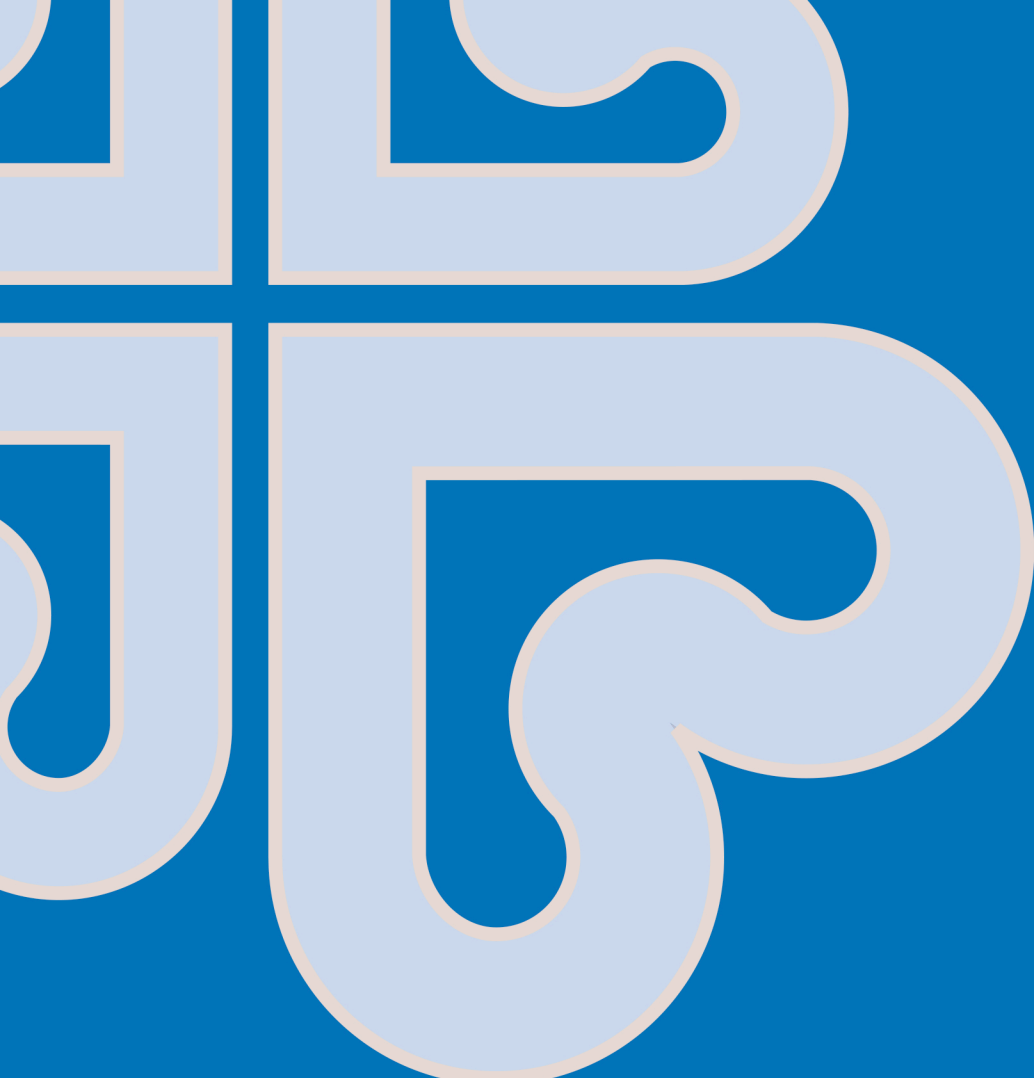
### 2 ...en la ACOGIDA

<b>DOS PERSONAS VOLUNTARIAS</b>	Encargados de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- realizar la entrevista al participante;</li> <li>- informar, orientar y derivar;</li> <li>- consensuar con el participante las acciones a llevar a cabo.</li> </ul>
<b>SALA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- acogedora;</li> <li>- en la que se cree un clima de cercanía y confianza;</li> <li>- privada (<i>que no sea de paso para, evitar que esté entrando y saliendo gente</i>);</li> <li>- con archivador en el que se guardan los expedientes bajo llave.</li> </ul>
<b>MATERIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ficha social de acogida;</li> <li>- hojas de seguimiento;</li> <li>- archivador cerrado;</li> <li>- expedientes;</li> <li>- cuartilla de la documentación que hay que presentar;</li> <li>- guía de recursos;</li> <li>- ordenador con Internet (SICCE, localizador...);</li> <li>- documentos relativos a la visita a domicilio.</li> </ul>

### 3 ...en la VALORACIÓN DE CASOS

<b>EQUIPO DE ACOGIDA</b>	Encargado de reunirse periódicamente y plantear acciones a llevar a cabo en casos concretos.
<b>SALA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- que resulte cómoda para llevar a cabo las reuniones;</li> <li>- privada.</li> </ul>
<b>MATERIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ficha social de acogida;</li> <li>- hojas de seguimiento;</li> <li>- guía de recursos;</li> <li>- ordenador con Internet (SICCE, localizadora...);</li> <li>- documentos relativos a la visita a domicilio.</li> </ul>





Plaza de Cisneros, 5 · 46003 Valencia  
Tel.: 96 391 92 05 · 96 392 52 76  
caritasvalencia@caritas.es  
www.caritasvalencia.org

Síguenos en:   