

Edita:

Cáritas Diocesana de Valencia, 2003
Departamento de Formación

Bibliografía empleada:

- | *Con los pies en la tierra*, Ed. Cáritas Española, 2001
- | *Acogida*, Ed. Cáritas Valencia, 1999
- | *La Acogida*, Ed. Hijas de la Caridad, 1999
- | *Los Servicios de Atención Primaria*, Ed. Cáritas Española, 1988
- | *Manual de Trabajo Social*, M^a José Escarpín, Ed. Amalgama 1992
- | *Relación de ayuda, Acción Social y Marginación*, José Carlos Bermejo, Ana Martínez, Ed. Centro de Humanización de la Salud, Religiosos Camilos, 1996

1 - Para despegar



A un psicólogo que tenía consulta en un hospital le enviaron un joven de 14 años que desde hacía un año no pronunciaba palabra y estaba internado en un orfanato. La historia de este joven llamado David era bastante traumática. Su padre murió cuando él era pequeño. Vivió con su madre y su abuelo hasta hacía un año, momento en el que murió su abuelo, y al poco tiempo también perdió a su madre en un accidente.

Cuando llegó a la consulta se sentó mirando las paredes, y se quedó sin hablar. Estaba pálido y nervioso. El psicólogo no podía hacerlo hablar. Comprendió que el dolor del muchacho era tan grande que le impedía expresarse, y por más que le dijera algo, servía de poco.

Optó por sentarse a su lado en silencio, acompañando su dolor. Y poco tiempo después, dio por terminada la consulta. Cuando el muchacho se levantó para marcharse, el psicólogo le puso una mano en el hombro diciéndole: “Si quieres ven la semana próxima... Sólo quiero que sepas que no estás solo en tu dolor”. El muchacho lo miró... y se fue.

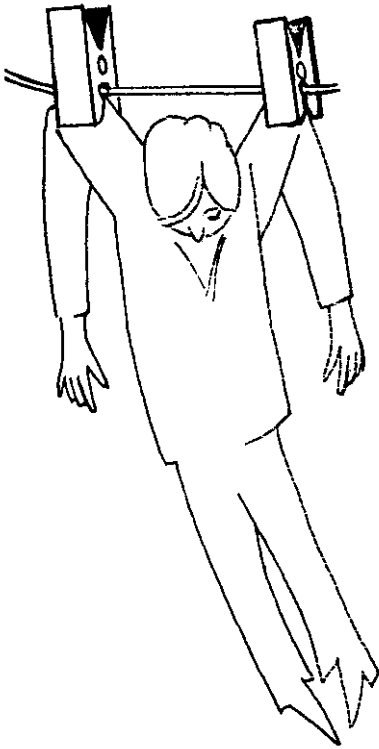
Cuando volvió a la semana siguiente, el psicólogo lo esperaba con un juego de ajedrez. Así pasaron varias semanas sin hablar, pero él notaba que David ya no parecía nervioso y su palidez había desaparecido.

Un día, mientras David estaba absorto en una jugada de ajedrez, el psicólogo miraba la cabeza del muchacho pensando sobre lo poco que los hombres saben acerca del misterio del proceso de curación de la mente humana. En esos momentos, de pronto, David alzó la vista, y mirándole... dijo: “Le toca mover”.

Ese día empezó a hablar, hizo amigos en la escuela, ingresó en un equipo de ciclismo y comenzó una nueva vida, su vida. Posiblemente el psicólogo le dio algo, pero también aprendió mucho de él. Aprendió que el tiempo hace posible lo que parece dolorosamente insuperable; a estar presente cuando alguien lo necesita; a comunicarnos sin palabras. Basta un abrazo, un hombro para llorar, una caricia; un corazón que escuche.

Comentamos:

1. ¿Qué te ha parecido esta historia real?
2. ¿Cuál es la actitud o cualidad fundamental que descubres en el psicólogo para tratar con David?
3. ¿Qué puede aportar esta historia para los que realizan la acogida en una Cáritas?
4. ¿Según vuestra opinión qué puntos básicos deberían estar presentes a la hora de hacer una buena acogida a una persona que acude a vosotros?



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 Cáritas, 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.

¿QUÉ ES LA ACOGIDA?

1. Definición de Acogida

La acogida es un momento privilegiado de encuentro entre dos personas, para compartir, para poner en comun una necesidad y buscar juntos alternativas de resolución. El primer paso de un largo camino a recorrer que tiene su punto de partida en una necesidad humana y su punto de llegada en la satisfacción de esa necesidad.

Quien llega a la acogida está fuera de la comunidad, excluido socialmente. Las personas que sufren o están necesitadas tienden a aislarse y agobiarse, y es, en ocasiones, mucho el tiempo que han sufrido en soledad hasta dar el primer paso de buscar caminos de salida a través de la ayuda.

La palabra acogida habla de espacio, de casa, de lugar, de «admitir a alguien en casa », y trasladándolo a la acción de los voluntarios, estamos refiriéndonos a la «casa», que es la comunidad, donde mirando y valorando juntos la necesidad planteada, acogeremos a las personas para que puedan encarar su necesidad de una manera nueva y comunitaria. Hablar de acogida, es hablar de comunidad.



Sintetizando:

- | Es un encuentro humano que tiene valor en sí mismo.
- | Es el encuentro privilegiado de dos o más personas que en un ambiente concreto, y a través de la escucha y la relación interpersonal establecen una serie de relaciones.
- | Es una relación activa, personalizada, de comunicación que, desde el respeto y la aceptación, tiene como finalidad compartir, poner en común una necesidad, buscar juntos alternativas de solución.
- | Es un momento importante del proceso de integración de una persona necesitada.

2. Funciones de la Acogida

***O*freceder 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”...

***D*ar 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”.

***D*isminuir el sufrimiento:** Toda relación humana es curativa, es sanadora, es capaz de despertar las potencialidades dormidas de la persona.

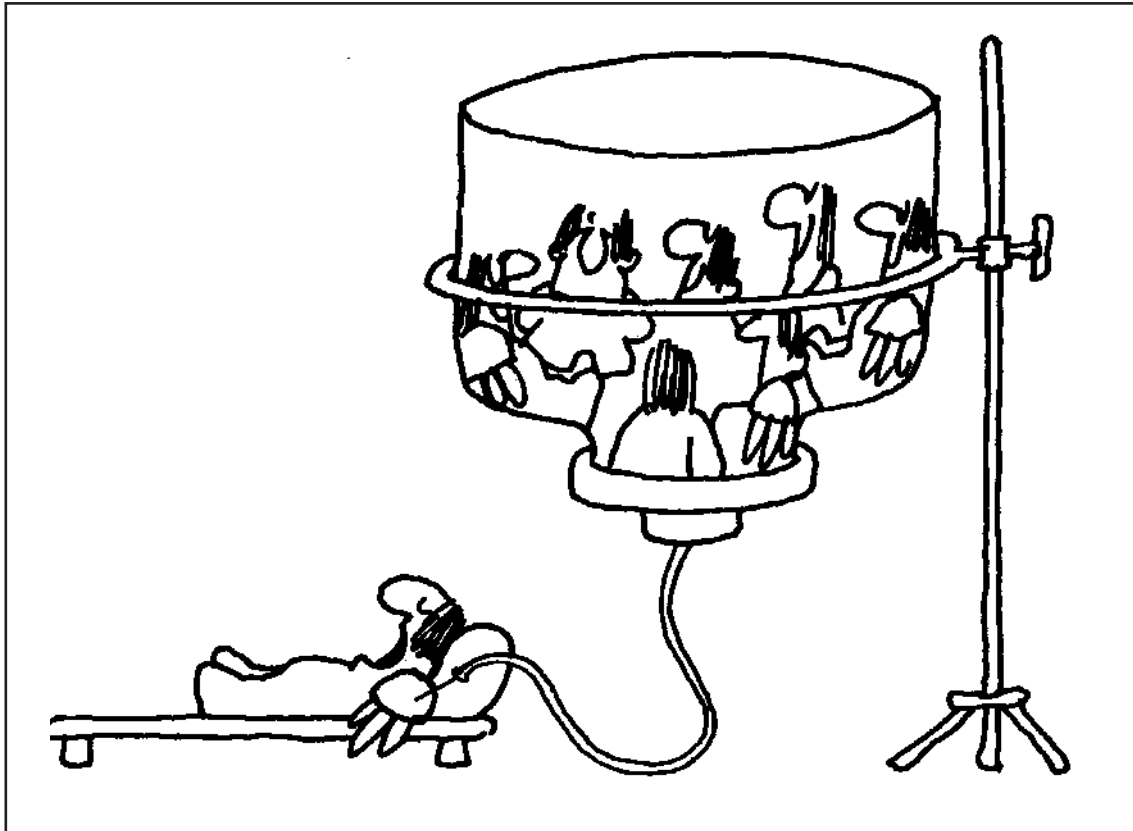
***F*ortalecer aquellos aspectos positivos:** Una acogida bien hecha devuelve a la persona una visión de sí misma no tan deteriorada en su totalidad, sino con posibilidades internas de poder afrontar su realidad. El sufrimiento viene acompañado de un mecanismo de defensa, que es la negación. Acoger significa debilitar ese muro infranqueable mientras se sufre, y devolver la confianza reforzando lo positivo.

***C*ambiar 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.

***E*s 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.

Situarnos en un plano de igualdad y con actitudes abiertas de no enjuiciar. Una persona o comunidad será acogedora en la medida en que se deje interpelar. El juicio crea distancia. La aceptación incondicional acerca, iguala desde la diversidad.



3. Necesidades de la persona acogida

- | Ser escuchada.
- | No ser invadida en su intimidad.
- | Ser respetada.
- | Decidir por sí misma, ser protagonista de su propia vida.
- | No ser juzgada.
- | Tratar confidencialmente su problema.
- | Ser tratada como persona única, con características propias.
- | Expresar libremente los sentimientos, sean positivos o negativos.
- | Ser aceptada por el sólo hecho de ser persona, independientemente de las debilidades, cualidades, problemas, comportamientos,...
- | Obtener una respuesta, aunque no sea la definitiva al problema planteado.

4. 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..



Actividad:

- | Subraya y comenta con el grupo las frases que tú creas más importantes de este apartado.
- | ¿Qué dificultades o retos se te plantean a la hora de afrontar la tarea de la Acogida en tu Cáritas Parroquial?

2 - Levantando el vuelo



*T*odas las personas tenemos una parte «sana» (capaz de encontrar alternativas hacia la vida, hacia la resolución de nuestras propias necesidades) y una parte «herida» capaz de ser lastimada, de sufrir, de no ser capaces de resolver una necesidad que llega. Tener confianza en la parte sana de la persona que acogemos es un punto de partida clave para todo el proceso.

*L*a herida de todo ser humano sólo reacciona ante su poder de curación. Éste es otro punto de partida clave para el proceso de inserción que comienza en la acogida. Cuántas veces tenemos que acompañar y esperar a que la persona herida descubra su poder de curación. Esto es devolverle la confianza, esto es reforzarle sus «dinamismos vitales», esto es acogerla: *favorecer que llegue a ser su propio sanador*.

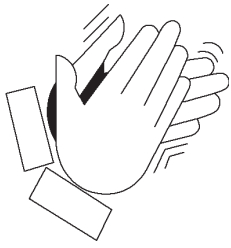
1. ¿CÓMO ACOGEMOS?

1.1. Peligros que se dan en nuestra Acogida

- | Encasillar a las personas; lo que hace que cualquier cosa que digan sirva para confirmar más la opinión que de él teníamos.
- | Seleccionar lo que más nos conviene del mensaje y centrarnos más en los sentimientos.
- | Juzgar a la persona a medida que va hablando.
- | Desarrollar un profesionalismo que se centra sólo en las técnicas y en el buen hacer y olvida el necesario equilibrio entre firmeza/ternura; ser/hacer; técnico/testigo;...
- | Tratar de cubrir las carencias del otro desde nuestros propios recursos (personales o institucionales) es una acción asistencial y paternalista; con ello movemos nuestros recursos, pero no a la persona que tenemos delante.
- | Que surjan sentimientos de impotencia o de frustración que hagan creer que no hay posibilidades de cambio en la persona que acompañamos en la acogida.
- | Que intentemos imponer un ritmo más rápido sin respetar el que lleva la propia persona.
- | Que en la entrevista se corte continuamente la conversación para corregir o reconducir el tema.
- | Que se caiga en la rutina.
- | Curiosidad: Interesarnos más por la intimidad de la persona que por el mensaje que nos quiere transmitir.
- | Sermón: Esperar a que termine de hablar para ofrecerle un servicio de consejos y recetas.
- | Agresividad: Cuando se espera que el otro cometa un fallo para atacarle.
- | Superioridad: Escuchar desde el poder, desde el dar, “yo soy el que doy y tú el que necesita mi ayuda”.



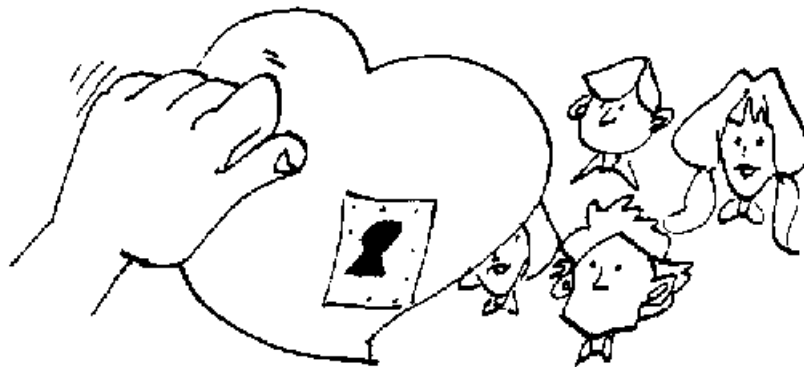
1.2. Aciertos que se dan en nuestra Acogida



- | La capacidad de análisis y observación.
- | La actitud de empatía.
- | Escuchar activamente.
- | Recibir a la persona en un lugar digno, respetando su intimidad.
- | Descubrir en el otro que es una persona y acompañarla en su proceso.
- | Creer que la persona puede cambiar y hacerla participe y protagonista de su cambio.
- | Coordinarse y trabajar en equipo.
- | Devolver a la persona sus derechos antes de exigir deberes.

1.3. La Acogida y la comunicación

La comunicación es un proceso en el que están implicados *el mensaje y el medio* a través del cual emitimos. El medio es siempre equívoco. Con un beso traicionó Judas a Jesús. El medio era equívoco, ya que generalmente un beso tiene otros significados. En la acogida se da esta realidad también, ya que dijimos que es un momento de encuentro privilegiado: hay un mensaje, emitido a través de un medio, y *en la transmisión suele haber «ruidos»*.



Por ejemplo: un niño, con su comportamiento conflictivo con sus compañeros está comunicando agresividad y violencia. Pero realmente el mensaje oculto que el niño quiere transmitir podría ser: «quíereme», «tengo rabia», «a mí me pegan» y el ruido que interfiere es la agresión. Si sus educadores sólo escuchan el *ruido*, utilizarán la *represión*, la amenaza, el castigo como método, aumentando la agresividad y la violencia. Si son capaces de profundizar más allá del ruido, podrán *descubrir el mensaje* y empezar a comunicar desde la comprensión. Detrás del ruido siempre habrá que descodificar el mensaje. Es lo que ocurre con las actitudes conflictivas que algunas personas muestran cuando acuden a Cáritas para solicitar ayuda. Quieren llamar así la atención para que les hagan caso.

Tengamos en cuenta que al ser la acogida un encuentro humano, habrá que tener presentes también nuestros ruidos y nuestros mensajes. *Acoger entonces será comunicar, escuchar los mensajes, más allá de los ruidos*. Esa es la comprensión humana. Comprender no quiere decir estar de acuerdo con el ruido, sino ser capaces de ir más allá de lo que aparece como urgente,

para profundizar en lo importante. Un buen encuentro quita ruidos, los interpreta y se ocupa de los mensajes.

Quizá el primer ruido que haya que desbloquear es el que la persona en necesidad se creó para sí misma, para evitar escuchar el mensaje, porque de escucharlo sería demasiado doloroso, y su única defensa disponible es la negación de lo que le ocurre. Mientras el ruido esté cumpliendo una función defensiva será necesario respetarlo. Cuando al encontrarse acogido, se sienta más fuerte y más confiado, podrá descartar lentamente sus ruidos para intentar ver el problema sin tantos miedos. Es decir, *que el primer paso es ayudar a ver, «despertar», que reconozca su propia realidad.*



1.4. La resistencia (o fortaleza interior) de las personas

La pobreza y el dolor humano que conlleva, produce un impacto en la persona que la padece. El impacto, la herida, variará en cada ser humano de acuerdo a su nivel de resistencia, es decir, según su fortaleza interior. Un mismo problema puede ser vivido de distinta manera por varias personas. A una le puede hundir y a otra le puede estimular a luchar, etc.

Es evidente que la pobreza y sus golpes dañan de manera muy diversa a las personas, a los grupos, y esta diferencia se debe no sólo a la intensidad del golpe, sino también y principalmente a la resistencia que puedan oponerle. El golpe del desempleo hiere más a un trabajador con escasa o nula cualificación laboral, que a un trabajador cualificado. Golpea más a una persona de sesenta años, que a una de treinta. Esto es evidente.



¿Por qué es importante este concepto cuando hablamos de acogida? Porque la acogida formará parte clave en esos contextos «habilitantes», «estimulantes» para la persona en necesidad. Hablamos sin dudar, que será *prioritario* para acompañar procesos de rehabilitación, *el campo de las resistencias, contribuir a aumentar los niveles de resistencia, levantar espíritus caídos, abrir caminos de esperanza, fortalecer voluntades para hacer frente a los problemas.* Se trata de hacer lo que decíamos al principio de este apartado: *acoger a una persona es devolverle la confianza, reforzar sus dinamismos vitales, favorecer que llegue a ser ella misma su propio sanador.*



ACTIVIDAD:

Describir un día de Acogida, desde que se abre la puerta

1. **¿Cuál es nuestro horario de Acogida? ¿A qué hora llega la gente? ¿Se forman colas? ¿Surgen conflictos en la espera?**

2. **¿Cómo es nuestro funcionamiento en estos aspectos...?**

- | Criterios que seguimos (periodicidad del reparto,...)
- | Fichas de Acogida y registro
- | Coordinación interna y externa
- | Despacho – Escucha

3. **¿Cómo es el comportamiento de las personas que acuden al servicio de acogida?**
¿Qué reacciones solemos tener ante esos comportamientos?

Puntos y peligros para reflexionar:

1. **D**ependencia - se consolida la rutina de pedir.
 - | ¿Son las mismas familias las que atendemos siempre?
 - | ¿Atendemos también a sus hijos/as cuando éstos ya se han hecho adultos?

2. **I**mpotencia.
 - | Caer en el activismo, sin momentos de distensión y sin poder estar en algún momento con las familias (persona) con el único objetivo que el de estar.
 - | Intentar imponer un ritmo más rápido porque hay una cola muy larga esperando el ropero/ bolsa.

2. ¿CÓMO REALIZAR UNA BUENA ACOGIDA?

2.1. Con unas actitudes



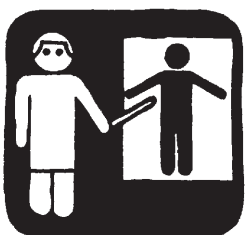
- ▮ **Respeto:** Valorar al otro como a uno mismo, no hacer imposiciones ni tomar decisiones por la persona que necesita ayuda.
- ▮ **Aceptación:** Aceptar al otro tal y como es, con sus características, limitaciones, ideas,...
- ▮ **Individualización:** Considerar a cada persona distinta a las demás, valorar cada situación, no generalizar ni juzgar el problema.
- ▮ **Confianza:** Creer en la capacidad de la persona para resolver sus problemas y para transformar la realidad.
- ▮ **Discreción:** Toda persona tiene derecho a que se respete su intimidad.

2.2. Con un estilo



- ▮ **Cercano y Realista:** Sin olvidar que los aspectos metodológicos, técnicos, materiales o de gestión son necesarios hoy, pero no únicos.
- ▮ **Sencillo:** A fin de que las respuestas que demos vengan marcadas por un testimonio creíble. Sólo así nuestro trabajo será auténtico y eficaz.
- ▮ **Promocional:** Orientando nuestra intervención hacia la promoción integral de la persona, de forma que ella pueda ser protagonista de su propio desarrollo personal.
- ▮ **En proceso:** Tratando no sólo de resolver de forma inmediata sus necesidades; ante todo, desde el primer encuentro, se debe preparar a la persona para su integración en la sociedad.
- ▮ **Global:** Colaborando con el Voluntariado y formando parte de las redes sociales, coordinándose con las instituciones públicas y privadas.
- ▮ **Abierto:** Con una mirada abierta, sabiendo que: la persona es mucho más que la demanda concreta; la demanda es mucho más que lo que pide explícitamente; lo que pide forma parte de una historia personal; la historia personal forma parte de una historia social.

2.3. Con algunos criterios



- ▮ Considerar a la persona como el eje de nuestras actuaciones, como un interlocutor que siente, piensa, que espera y que enriquece la vida: Todas las personas gozan de una dignidad inviolable, también los pobres.
- ▮ Partir de la realidad: Conocer las situaciones de pobreza que viven las personas, sus causas para poder trabajar desde lo que somos y tenemos, sabiendo descubrir el valor allí donde nadie apuesta.



- | Partir de las potencialidades y no de las carencias.
- | Hacer protagonista a la persona acogida, respetando su libertad y siguiendo un proceso educativo en el que asuma sus responsabilidades y transforme las situaciones.
- | Aceptar que hay límites, que mis valores no son los suyos, que hay “pasos atrás” y que no somos “salvadores”.
- | La coordinación y el trabajo en equipo: porque no estamos solos y porque nuestras acciones tienen una dimensión global.
- | Formación adecuada, para que todo lo que se realice sea eficaz y evaluable.

2.4. *Cómo contribuir a elevar el nivel de autoestima*



- | Destacar lo positivo que observamos y descubrimos. Entresacar todos aquellos aspectos que sean transformables.
- | No pedir en un primer momento ningún compromiso que sea imposible de llevar adelante.
- | Pedirle cualquier tarea, por pequeña que sea, que tenga segura posibilidad de resolver.
- | Comprender y acompañar en los temores y desánimos.
- | Ayudar a desculpabilizar. Las causas que provocan la situación son complejas y no se concentran solamente en las personales.
- | Ofrecer el acompañamiento necesario, el tiempo necesario para poder pasar de la situación de no saber algo a saber hacerlo.
- | No crear expectativas falsas.

2.5. *Intimidad y confidencialidad*

En la acogida, el respeto a la intimidad no constituye sólo una indicación metodológica, sino que tiene categoría de exigencia ética. Respetar la intimidad de alguien que sufre, se traducirá en actitudes concretas y debemos ser en ellas muy exigentes con nosotros mismos, tanto a nivel personal como a nivel del equipo de trabajo. Respetar la intimidad significa, entre otras actitudes:

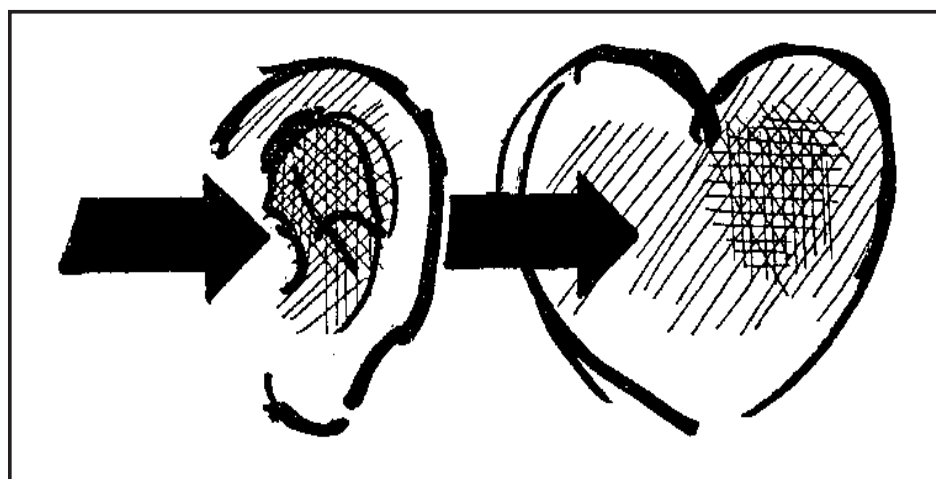


- | Obtener la información necesaria y la que la persona esté dispuesta a ofrecer, para actuar. El límite entre la pregunta hecha por necesidad y la otra hecha por curiosidad no está tan claro. Habrá que ser muy cuidadosos. El ritmo y la medida los pone la persona y no nosotros. Seremos sólo facilitadores, pero nunca violadores.
- | Ofrecer la información necesaria, sólo la que pueda recibir. Una información fuera de contexto o desmedida puede retrasar el proceso de recuperación, puede resultar una violencia a su humanidad.
- | La información obtenida se trabajará siempre en el ámbito de la confidencialidad. Tendremos que cuidar nuestro discurso en el equipo de trabajo, cuando estemos valorando la situación y con más razón fuera del equipo. La confianza puede verse defraudada si una información obtenida en un ámbito, aparece en otro y deformada.

- ▮ No podemos ser «controladores» de la ayuda o la asistencia ofrecida. Una cuestión es el seguimiento y otra muy distinta es la actitud de control. Algo no está marchando bien en el equipo, si nuestros mecanismos de «control» están reforzados. No podemos decidir por otros, si debemos acompañar a que decidan de una manera más eficaz para ellos mismos.
- ▮ No sacar la información de los contextos en los que fue ofrecida. La comunicación se deforma con mucha facilidad y cobra uno u otro significado según el contexto.

2.6. Escuchar los sentimientos

En el proceso de comunicación no sólo se expresan ideas, conceptos, datos, sino que cada uno de ellos viene acompañado, teñido, contextualizado, por los sentimientos. Estos se manifiestan con mucha claridad en todo el lenguaje no verbal: gestos, tonos de la voz, posturas, miradas, vestimenta, sensaciones que nos produce. Aunque una persona esté callada, siempre comunica algo. Es imposible no comunicar. La escucha acoge todos estos aspectos, todos ellos completan la totalidad del mensaje y dan significado a lo que oímos del discurso. ¿Cómo favorecer este proceso de escucha?



- ▮ Estar disponibles interiormente para escuchar lo que nos comunican y no lo que queremos escuchar.
- ▮ Escuchar los sentimientos de la otra persona es reconocer cómo se está sintiendo. Escuchar también nuestros propios sentimientos, qué nos despierta esa persona, qué tenemos ganas de hacer con ella...
- ▮ Darle alguna señal de que la estamos escuchando a fondo. Mirarla a los ojos, resumir parcialmente lo comentado para ver si lo hemos comprendido bien.
- ▮ Hacer preguntas, ya que necesitamos información para seguir comprendiendo. Hacer preguntas es un arte que se va adquiriendo como toda habilidad. Las preguntas también tienen la función de generar reflexión, dudas, ayudar a interiorizar, ayudar a «darse cuenta».

- | Ser positivos y recompensantes para aumentar la motivación y ayudar a bajar las resistencias al cambio, los bloqueos, las rigideces. Ayudar a bajar el nivel de queja y protesta y acompañar en el plano de las propuestas.
- | Ayudar a pensar: «Piénsalo con calma, no te apures; hay varias alternativas.» Cuando padecemos un problema se oscurece el abanico de posibilidades de resolución. Escuchar activamente significa ver y poner en práctica los matices, las situaciones intermedias, los pasos necesarios para llegar al gran paso. Es poner en proceso a la persona.
- | Elegir el momento adecuado, el lugar idóneo y preparar la situación es también una consigna del arte de la escucha. La prudencia está en juego, la creación de circunstancias adecuadas facilitan la comprensión.
- | Ofrecer la información necesaria y oportuna es también el resultado de una buena escucha. Prestar atención a la situación pasada, pero ofrecer información sobre el presente y posibilidades de futuro. No quedarnos en el discurso teórico e impersonal, sino enviar mensajes al «yo», del estilo «tú podrás».
- | Saber guardar un equilibrio emocional ante la situación que está viviendo la persona que acompañamos en la acogida, para que no nos afecte de tal manera que nos hundamos con ella y no podamos darle la ayuda que precisa.

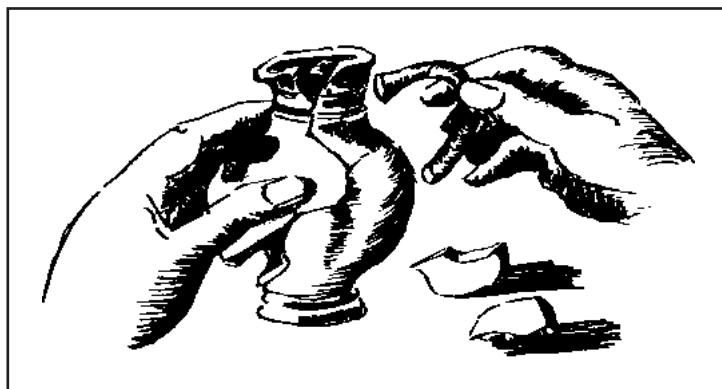
2.7. Técnicas para escuchar bien



- | Mantener el contacto de la mirada.
- | Indicar que se está comprendiendo el mensaje afirmando con la cabeza, comunicando un «sí».
- | No expresar inicialmente acuerdos o desacuerdos.
- | No llenar los silencios hablando nosotros inmediatamente, dejar las pausas que ponga la persona.
- | Evitar hablar de uno mismo, el centro es la otra persona.
- | Que las preguntas sean abiertas y que animen a seguir hablando.
- | Atender muy bien a los sentimientos que hay detrás de las palabras.
- | Utilizar palabras y frases empleadas por ellos.
- | Cuidar que el lenguaje sea accesible. Adecuar nuestro lenguaje a la otra persona.
- | No corregir continuamente a la persona porque se exprese mal.
- | Desarrollar la capacidad de empatía (ponerse en el lugar del otro). La comunicación debe estar basada en contenidos afectivos. La persona tiene que sentirse cómoda con nosotros y así crear la base de la relación.

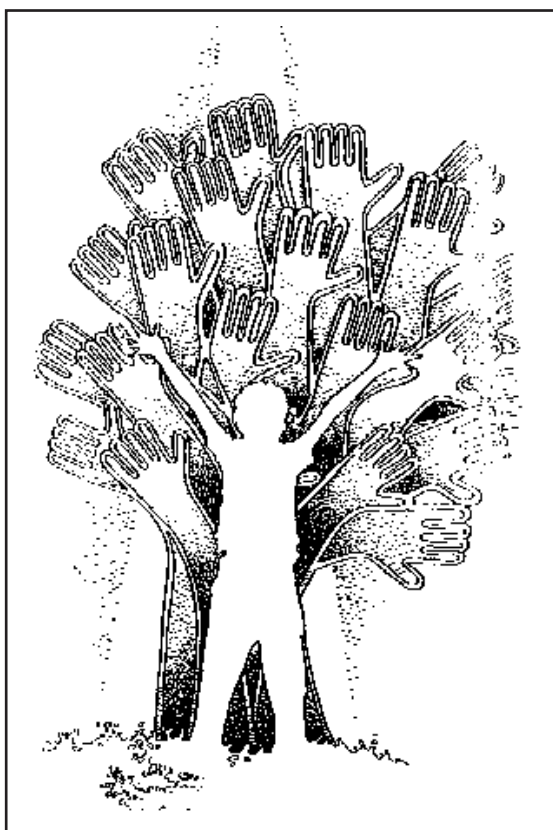
2.8. La Acogida como primer paso para la inserción

El *fin último* de toda acción que lucha contra la pobreza y la marginación es la *inserción*. Si este es el objetivo final, tenemos que ver con claridad cuáles son los pasos que favorecen llegar a esta meta, y cuáles son aquéllos que la retrasan o la obstaculizan o también pueden anularla.



Es necesario quitarle a la idea de acogida viejas connotaciones de sobreprotección y mal entendida ternura que no conduzcan a la independencia y a la libertad (autonomía). Nos gusta el concepto de «*catalizador*» porque es muy clarificador. Una sustancia catalizadora, en el mundo de las ciencias naturales, es aquella que «*acelera lo posible*».

Entendiendo así la acogida, podríamos, por analogía, comprenderla como un momento *catalizador de las posibilidades que cada persona y grupo tiene para salir de la situación en la que se encuentra, a partir de sus propios recursos* y acompañados por un contexto que los habilite y devuelva la confianza en que les será posible resolver sus necesidades.



Habrá que replantearse el concepto de recursos y retomar la certeza de que la primera y principal fuente de recursos es el «capital» humano. Nuestra acción podrá valorarse de mayor o menor calidad, en la medida en que se sepan *potenciar los recursos humanos* que están en juego.

El punto cero de la necesidad no existe. Nadie está absolutamente carente de todo. No tendría vida si fuese así. Aún es más, en momentos donde parece la vida estar tocando los niveles del punto cero, el momento anterior a la muerte, por ejemplo, es asombroso cómo, en muchas ocasiones, ese momento es de tal potencialidad que se resume en apenas unos minutos la vida entera con una notable lucidez.

Será entonces una tarea primordial del momento de acogida, el descubrir esos *puntos de luz*, de *potencialidad*, de *esperanza que se encuentran detrás de la sombra de la necesidad* y comenzar a partir de ellos.

Nos animaríamos a afirmar que para estar en momentos y espacios de acogida, *esta actitud es indispensable*. Quien no puede descubrir estas potencialidades no está tampoco capacitado para iniciar un proceso educativo que ayude a la persona a salir del pozo en el que está.

Será tarea fundamental del equipo que está en la acogida trabajar con más énfasis en las posibilidades ocultas, y no paralizarnos tanto en el cúmulo de carencias que cuando son tantas conducen automáticamente a la paralización y al asistencialismo.



ACTIVIDAD:

- Subraya y comenta con el grupo aquellas ideas que creas más importantes de este apartado 2.
- Lee el siguiente texto y busca las frases o expresiones que más te llamen la atención o creas más iluminadoras. ¿Qué mensaje quiere lanzarte este testimonio? ¿Qué se le está pidiendo al que tiene la tarea de realizar la acogida? ¿Qué “máscaras” son las más frecuentes?

Escucha, por favor, lo que no digo

*No te dejes engañar por mí.
No te engañen mis apariencias.
Porque son sólo 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 sólo 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 sólo tú puedes derribar las barreras
tras las que me refugio,
tan sólo tú puedes quitarme la máscara,
tan sólo 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:
luchó 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.
Soy cada persona que encuentras.
Soy tú mismo.*

(Anónimo)

