



EL ARTE DE ACOMPAÑAR / NOS

**MODELO Y METODOLOGÍA DE LOS
PROCESOS DE ACOMPAÑAMIENTO.**

**EL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO
INTEGRAL**

Facilita la coordinación y redacción final Maria Martínez Rupérez. Equipo de
Inclusión. SSGG de Caritas española.

Con el apoyo del Equipo Técnico Mixto de Caritas Española

EL ARTE DE ACOMPAÑAR / NOS

MODELO Y METODOLOGÍA DE LOS PROCESOS DE ACOMPAÑAMIENTO. EL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL

1. Presentación. El arte de acompañar-nos

- ✓ La necesidad de acompañar-nos en un mundo de fuertes injusticias sociales
- ✓ Cómo surge esta idea
- ✓ De un proyecto individual a un compromiso comunitario....

2. Por qué abordar el acompañamiento en los procesos de desarrollo integral. Aproximación a los conceptos clave. Brújula del SABER

- ✓ Acompañar. Proceso. Desarrollo integral. Participación

3. Los procesos de acompañamiento, entre el arte, la ciencia y el derecho. Algunos criterios brújula de nuestro SENTIR

- ✓ El arte en los procesos de acompañamiento
- ✓ Los procesos de acompañamiento, un derecho
- ✓ Entre el arte y el derecho, quienes están invitadas en esta relación
- ✓ La circularidad en los procesos de acompañamiento
- ✓ La cualidad del silencio... en la escucha interior
- ✓ La importancia del lenguaje, vehículo de relación
- ✓ El camino, los procesos

4. Nosotras, las personas. Algunos criterios brújula de nuestro SER

- ✓ Qué nos hemos de plantear como personas acompañantes. Nuestra misión
- ✓ Y esta misión se concreta en... Objetivos
- ✓ Qué cualidades necesitamos para hacer del acompañamiento una relación positiva, de crecimiento mutuo
- ✓ Qué podemos ofrecer para facilitar el camino de la otra persona
- ✓ Cómo elegimos a la persona acompañante
- ✓ Cuándo se produce el cambio de la persona acompañante
- ✓ Necesidad y posibilidades del trabajo en equipo
- ✓ Qué responsabilidades tienen los equipos en este proceso
- ✓ Las exigencias del trabajo en red

5. En el marco de los procesos, una herramienta: Los planes de acompañamiento integral -PAI-. Brújula de nuestro HACER

- ✓ Principios inspiradores dirigidos al desarrollo integral
- ✓ Los procesos de acompañamiento y las distintas intensidades
- ✓ Tiempos y espacios en los procesos de acompañamiento
- ✓ Los PAI, herramienta de apoyo para el seguimiento de los procesos de desarrollo
- ✓ Quienes participan en la elaboración, desarrollo y seguimiento del PAI
- ✓ Dimensiones a reforzar en los procesos de acompañamiento
- ✓ La metodología que integra y da sentido. Proceso que proponemos

6. Escenario que facilita el desarrollo de los procesos de acompañamiento. Brújula de nuestra ESTAR

- ✓ La cultura organizativa de nuestra Institución
- ✓ El territorio, la comunidad, las Caritas parroquiales
- ✓ Caminando nuestras palabras: la organización de nuestros recursos

1.- Presentación

Cómo surge esta idea

Fue en el curso 2008/2009 cuando empezamos a gestar la idea del acompañamiento desde el silencio de la mirada, de la escucha, del abrazo, que nos implica y nos emociona, nos mueve y conmueve, porque lo que le pasa al otro ser humano que entra en mi mundo de relaciones me afecta y compromete. Y porque sólo se puede dar un verdadero acompañamiento desde una relación de igualdad, en el respeto mutuo, en el caminar juntas donde cada quien recorre su sendero y aprehende aquello que necesita, unas veces como acompañante, otras como acompañada, sabiendo que la vida nos trae oportunidades donde experimentar esta circularidad.

Soñábamos con diseñar, con vivir un espacio de reflexión formativa que nos llevase a dotar de contenido, a concretar desde la sistematización de las experiencias vividas, del recorrido formativo compartido, qué entendemos por procesos de acompañamiento para el desarrollo integral como impulso para la emancipación, la participación, la incorporación social.

Vislumbrábamos los procesos de acompañamiento con el objetivo del desarrollo personal donde posibilitar la individuación -el descubrimiento del Ser único, en el camino del aprendizaje y la madurez-, y la socialización de la persona que posibilite la participación, primero en el propio proceso personal, en las relaciones socio-comunitarias que gestamos en nuestros entornos, como en la participación ciudadana política en la búsqueda colectiva del bien común.

Y en este caminar surgieron varias propuestas para socializar, profundizar y seguir nutriéndonos. Una de ellas fue, en 2010, con la organización de varios seminarios-talleres en la escuela de verano de Caritas Española como en otros espacios de Caritas diocesanas. El siguiente paso fue compartir esta experiencia y contrastarla con otras miradas y enfoques con las personas que han participado en el equipo técnico mixto de acompañamiento y participación, espacio donde hemos acogido las distintas formas de entender y acercarnos a los procesos de acompañamiento y llegado a un consenso, fruto de ello, es el material que tienes en tus manos.

La necesidad de acompañar-nos en un mundo de fuertes injusticias sociales

Los procesos de acompañamiento en clave comunitaria están en relación con un estilo que pretende armonizar y dar sentido a nuestro ser y sentir, a nuestro hacer y estar, como personas que participamos en la construcción de un mundo más justo y a través de nuestros diferentes compromiso en Caritas y en otros espacios de convivencia y participación.

Caritas tiene como misión estar al lado de las personas más vulnerables, más empobrecidas. En este documento queremos compartir una manera de estar al lado de, que lleva a una toma de conciencia y un cambio de mirada y de posición personal para poder ver al otro ser, como un ser sagrado, un ser espiritual. Combinación de ciencia y arte, de análisis y sentimientos, de razón y corazón, con la que os vais a encontrar en estas páginas.

La exclusión es un fenómeno dinámico y ha de ser analizada como un proceso, no como una condición, resultado de itinerarios que llevan a las personas desde una situación más o menos integrada a zonas de vulnerabilidad social y más tarde, si no se desarrollan programas adecuados de protección y promoción social, a zonas de exclusión.

Por tanto, es un proceso social de separación de un individuo o un grupo respecto a las posibilidades laborales, económicas, políticas y culturales a las que otros sí tienen acceso y disfrutan (Giner, Lamo y Torres, 1998). Esta separación puede tener diferentes causas (no sólo económico-laborales) y manifestaciones (no sólo la pobreza). La exclusión supone dejar fuera de las dinámicas e intercambios sociales y de los procesos de participación a determinadas personas incluso cuando éstas, en ocasiones, aparezcan situadas en el núcleo mismo de la sociedad. No acceso a los derechos, a las oportunidades vitales y a la plena consecución de la ciudadanía.

En este sentido, la exclusión social es el destino común de situaciones originarias distintas que se entrelazan y complementan. Por un lado, la precariedad económica producida por el desempleo, por otro, el distanciamiento de las pautas y valores culturales socialmente compartidos y, finalmente, la pérdida de vínculos y relaciones sociales cercanas. Cada una de estas situaciones se retroalimenta generando un círculo vicioso de deterioro y sufrimiento.¹

En un mundo de fuertes desigualdades sociales, se abre aún más la brecha con la situación de crisis que estamos viviendo. Desajustes, desorientación, falta de horizontes, de espacios verdes.... y un mundo en el que observamos por un lado como se mantiene el desorbitante gasto militar y por otro, se recortan en derechos fundamentales como en educación o sanidad, el control económico sobre lo sociopolítico y, que trae como consecuencia, la falta de independencia, la no sostenibilidad de modelo productivo caduco basado en los intereses financieros, del mercado, en la competitividad desgarrada, a la vez que se mantiene a las grandes entidades expoliadoras en el rescate del capital, dejando en la más absoluta desprotección a las personas, a los sectores más frágiles de la población. Escenario que nos hace salir al encuentro de otras alternativas sostenidas en el bien común, generadoras de esperanza, de utopía, desde el poder de lo pequeño, de lo local, de lo comunitario.

La superación de los procesos de empobrecimiento y exclusión social nos llevan inevitablemente a la imagen de los procesos de participación y de incorporación social, con la intención de movilizar las actuaciones, recursos y políticas sociales necesarias para conseguir tales objetivos.

¹ Los datos provisionales del INE nos hablan de un 26,8% de personas en situación de pobreza y exclusión social. Con una tasa de desempleo superior al 26%. Aumenta la pobreza severa: la evolución del porcentaje de hogares sin ingresos, pasan de algo más de 300.000 a mediados de 2007 a más de 630.000 en 2012. Informe Foessa, 2013.

Y en esta relación entre “donde estoy” y “donde quiero estar” situamos el acompañamiento a los procesos de desarrollo personal, hoy más que nunca, recobran todo el sentido, en un tiempo convulso de pérdida de valores, de no encontrar el sentido a tanto “sin sentido”. Acompañamiento que se centra en el Ser y en el manejo de los recursos internos para que desde una reflexión crítica nos ayude a situarnos de otra manera en este contexto sociopolítico, como individuos y desde nuestra capacidad organizativa como colectivo.

El derecho al acompañamiento está recogido en distintas leyes y normativas autonómicas, así como en algunas carteras de servicios sociales. Y desde la exigencia de recuperar la responsabilidad pública en la protección y promoción social de las personas más vulnerables y la colaboración subsidiaria entre éstas entidades y aquellas de carácter privado.

Acompañamiento donde se combinen los diferentes recursos de atención al desarrollo y/o a la recuperación personal y a los procesos de apoyo a la autonomía, en el acceso a los derechos sociales fundamentales (protección social y garantía de ingresos mínimos cuando sea necesaria, procesos formativos, empleo digno, participación).

En este contexto queremos visibilizar las situaciones de empobrecimiento, de exclusión, de falta de oportunidades vitales que, especialmente, están sufriendo las mujeres, en la mayoría de los casos, sostén fundamental del cuidado familiar y el trabajo doméstico, cuando no se une duplicar su jornada laboral con algún tipo de empleo fuera del hogar. Nos exige una especial atención en los procesos de acompañamiento a las mujeres teniendo presente las características propias de género y las situaciones de fragilidad en contextos deprimidos.

Arte y ciencia se relacionan pensando en las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad o exclusión social y que se acercan a Caritas solicitando algún tipo de ayuda. Acompañando desde una nueva actitud. La propuesta innovadora de la que hablamos ahonda en nuestro modelo de acompañamiento dando un “pasito más” en el compromiso con nuestras hermanas y hermanos.

En el proceso de acompañamiento, las personas acompañamos y somos acompañadas al mismo tiempo por quienes acompañamos. Acompañante y Acompañada se acompañan durante el proceso. Sí, lees bien. Somos al mismo tiempo acompañantes y acompañadas, ambas, porque, entre otras cosas, crecemos y maduramos juntas lo que nos deja el corazón henchido de mutua gratitud. Ambas “nos somos” indispensables para transformarnos y seguir caminando tras las huellas de Jesús. Es por tanto una relación bidireccional, sinérgica, una comunicación desde el Ser, entre corazones. Y todas somos llamadas a compartir un tiempo del camino desde esta actitud: personas contratadas, personas voluntarias y participantes.

De un proyecto individual a un compromiso comunitario....

Ciertamente éste ha sido el proceso, de una semilla que nacía en la soledad y la oscuridad de la Madre Tierra y que ha ido despertando, creciendo con la

fuerza de los astros, del agua, del viento, de la Luz, en el intercambio de energías, de saberes..., en el arte de acompañarnos, gracias a:

Matxalen Somoza, Gloria Rivas, por esta intensa experiencia de alianza, de compartir compromiso, risas, sueños, pensamientos. Fruto de todo ello, este material.

Noelia, Marta, Loreto, Almudena, Zoraida y Minerva, por la confianza que ha sido el motor para que de un proyecto individual hayáis sido copartícipes de un compromiso comunitario.

Los equipos de dirección de Caritas Diocesanas de Sevilla, Salamanca, Burgos, Bilbao, Mallorca, Asturias y Castellón por hacer posible esta experiencia confederal.

Paco Cristóbal, presencia serena y facilitadora de este proceso.

Y la asociación Bizitegi por sentir que “caminan sus palabras”, su trabajo ha sido fuente de documentación e inspiración para la elaboración de este material.

Mariano Macho, Koldoby Velasco por la vivencia del arte de acompañarnos y la oportunidad de teorizar sobre ello.

Pues, sin más preámbulos, os invitamos a adentrarnos en estas páginas con un sencillo y antiguo instrumento, una brújula, que oriente y de sentido a nuestros pasos, poniendo todos los sentidos en juego, y desde la parte ir hacia un todo integrado. Por ello brújula para el **saber** que se armonice con el **sentir**, comprendiendo las claves fundamentales en lo profundo, que nos pone en contacto con una forma de estar con el otro ser humano, hablamos del arte. Brújula para adentrarnos en el **ser**, ponemos el foco en quienes hacen posible el encuentro, las personas que estamos convocadas en esta relación. Brújula que nos acompañe en nuestro **hacer**, con el diseño y desarrollo de unos procesos y con una metodología que se concretan de los planes de acompañamiento integral. Y por último una brújula que facilita nuestro **estar**, que nos ayuda a caminar nuestras palabras, que aborda la cultura organizativa.

2.- Por qué abordar el acompañamiento en los procesos de desarrollo integral. Aproximación a los conceptos clave

El Modelo de Acción Social -MAS- de Caritas Española presenta el acompañamiento de procesos de desarrollo integral como la clave esencial para organizar y desarrollar metodológicamente nuestra acción.

Las palabras acompañar, acompañamiento, integral o proceso son referencias constantes en nuestro planteamiento cuando hablamos de nuestro modelo de intervención social. Es decir, solemos utilizarlas para describir aquello que hacemos con las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social para facilitar que superen sus dificultades. Es posible que hasta este punto del discurso la mayoría de las personas comprometidas en Caritas estemos de acuerdo: en Caritas acompañamos a las personas. Lo que aún nos queda por consensuar, y este documento pretende ser una orientación para ello, es de que manera realizamos ese “acompañamiento”, cual es su metodología y esto que implica en la organización de nuestros recursos.

Creemos que es importante clarificar nuestras imágenes y pensamientos alrededor del acompañamiento para poder planificar adecuadamente la acción que desarrolle ese acompañamiento, pues pensamiento y acción se vinculan y retroalimentan de esta manera a una determinada concepción de la realidad le corresponde una forma de hacer determinada.

Vamos a desarrollar una serie de conceptos clave para ayudarnos en la comprensión de la pregunta: ¿Qué queremos decir cuando señalamos que nuestro modelo de intervención social está basado en el acompañamiento de procesos de desarrollo integral? Por ello adentrémonos en los vocablos acompañar, proceso y desarrollo integral.

Acompañar

Comparte la raíz etimológica de compañero: “com-panio”, el prefijo con (com antes de p, b) quiere decir “al mismo tiempo que”, y panio quiere decir “pan”. Así la palabra “com-pañero” nos refiere a que dos o más personas se encuentren juntas compartiendo el mismo pan. Por tanto compañero es aquel con el que compartes habitualmente el pan, y si compartes el pan, compartes la vida, la conversación, los desafíos, los proyectos.

Parece que tiene sentido utilizar la palabra acompañamiento cuando lo que hagamos tenga que ver con la idea de compartir el pan y la vida, algo que para nosotros tiene un significado precioso y lleno de simbolismo. Jesús, el gran acompañante, parte y comparte su pan de vida, y nos acompaña en el camino de las dificultades, de la incertidumbre, como a los de Emaus. Si partimos de una lectura creyente sobre el acompañamiento, es el mismo Jesús quien nos muestra como deben ser nuestros valores y nuestras actitudes, cuando iniciamos la tarea de acompañar a las personas en situación de exclusión social.

El MAS nos habla de que nuestro acompañamiento, tiene que ser “cómo y con Cristo” y nos dice que en realidad Él es el gran acompañante, nosotros sólo

somos sus manos y sus pies, contribuyendo con nuestro actuar a la puesta en práctica del amor de Dios, a la construcción de su Reino. Por tanto la raíz de nuestro acompañamiento debe beber de las actitudes, del propio hacer de Jesús con las personas a las que iba acompañando en su caminar por los pueblos y aldeas...

...Jesús reconoce la dignidad de hijos e hijas de Dios a todas las personas con las que se encuentra, primer elemento indispensable para iniciar un acompañamiento.

...Jesús opta en sus “acompañamientos” por las personas más excluidas de aquella sociedad. Personas con lepra, gente que vivía en los sepulcros, mujeres que ejercían la prostitución...

...Jesús acompaña sus momentos de crisis y dificultad:
“Camino de Emaús”, permanece a su lado el tiempo necesario y luego desaparece.

...Jesús entabla diálogos con las personas, les escucha atentamente y mantiene una relación de reciprocidad con ellas “Samaritana”...

...Jesús les otorga la responsabilidad en la acción de salvarse:
“Ve a la piscina y lávate”...

...Jesús no les juzga, les acepta incondicionalmente:
“Ni él ni sus padres pecaron”...

...Jesús cree firmemente en sus potencialidades, en sus capacidades para salir de la situación, y es auténtico con sus circunstancias:
“Levántate, coge tu camilla y anda”...

...Jesús les invita a la participación y a la transformación social:
“Anda y haz tu lo mismo”...

...Jesús acompaña en las necesidades y en el sentido, va abriendo camino a un encuentro con el Padre, como aliento y estímulo para la vida:
“Sed perfectos como vuestro Padre celestial es perfecto”...

...Jesús no espera a que acudan a Él, es Él quien se adelanta, quien sale al encuentro de los que están en las orillas del camino:
“Que quieres que haga por ti”...

Acompañar no es...

Establecer una relación terapéutica, aunque pueda tener estos efectos. Si bien es verdad que un conocimiento de ciertas nociones psicológicas, como la escucha del sentimiento, la empatía, los mecanismos de defensa, la transferencia, etc., son herramientas útiles en manos de una persona que acompaña experimentada, también lo es que no debe convertirse en una psicoterapia, puesto que tanto en sus objetivos como en su metodología son

realidades distintas. El acompañamiento se basa en la idea de reciprocidad, de diálogo permanente, orientado hacia un camino conjunto.

Realizar un seguimiento. La idea de seguimiento evoca una relación en la que la persona “usuaria” es un objeto paciente, sometido a una observación periódica por parte de un profesional. Es la o el profesional quien sigue, trata, vigila y controla a la persona afectada. Se habla de “casos”.

Dirigir. No se trata de imponer la experiencia o ciencia que se supone debe existir en el acompañante. Es indudable que en el proceso de acompañamiento si se realiza adecuadamente puede existir un reflejo del acompañante, pero no será nunca de carácter directo e impositivo, sino sugerente e indirecto, transmitido mediante la sintonía, la acogida, la empatía o la cercanía del acompañante de manera que más pudiera hablarse de un influjo de contagio o por ósmosis. La idea de acompañamiento parte del convencimiento y la confianza en la responsabilidad de la persona para intentar organizar sus propias estrategias, de utilizar los recursos a su alcance de forma eficaz. Siendo consciente de las dificultades que pueden presentar algunas personas en determinados momentos, para lograr con éxito este propósito.

Aconsejar. Uno de los errores más frecuentes que suelen cometerse en el acompañamiento es su equiparación con el consejo, que solemos emitir muchas veces de una manera rutinaria, estereotipada y repetitiva, basándonos en nuestra propia experiencia, o en la ciencia o conocimiento que pensamos poseer, o en “casos” que hayamos podido resolver en otras ocasiones, sin tener en cuenta que la persona es única lo que convierte a sus circunstancias relacionales en un hecho único e irrepetible del que necesariamente deberá de partir el acompañamiento.

No es el consejo derivado de nuestra experiencia lo que se pretende, sino el acompañamiento de la suya, por esta razón no hay una sola manera de acompañar puesto que son muy distintas las situaciones y muy variado el itinerario evolutivo de las personas.

Decidir su proceso de manera independiente. Remolcar, empujar, provocar sin contar con la persona. Y si lo es orientar, asesorar, motivar, ofrecer nuevas perspectivas.

Una técnica. El dominio de una técnica no garantiza la calidad de un acompañamiento, aunque pueda ser un buen instrumento en manos de un buen compañero de camino que comprende, acoge y anima.

Tampoco puede ser una tutela. Esto supone otro tipo de relación.

En el ámbito de la acción social Acompañar es...

Según el **diccionario** “ir con alguien, estar con alguien, hacer compañía, participar en un sentimiento o alegría de otro”. Acompañamiento, “arte de la armonía. Persona o conjunto de personas que acompañan a una partitura subordinada a la melodía principal”.

Una definición consensuada por varios equipos de profesionales de distintas entidades, coordinado por **EAPN de Navarra** (2012), “el método de intervención profesional temporal, de intensidad variable, basado en el derecho de la ciudadanía a una relación de ayuda o atención social personalizada, partiendo de una relación proactiva y de confianza y mediante el diseño conjunto de un itinerario individualizado de incorporación y con objetivos acordes a las necesidades, debe posibilitar una oportunidad de mejora o reducción de daños. Debe estar encaminado al desarrollo de las potencialidades y capacidades de la persona y al descubrimiento y reinterpretación de la situación en clave de cambio, tomando el protagonismo del propio proyecto social”.

Desde una **perspectiva humanista y cristiana** acompañar supone emprender un camino de autoconocimiento junto con la persona con la intención de ir creciendo, madurando, disfrutando del proceso de la vida. Es redescubrirse a una misma (quién es y quién quiere ser) sus compromisos (qué hace) y la presencia de Dios en su vida (su sentido de trascendencia, su misión). Y por ello...

- ✓ Una forma de entender las relaciones con las personas y a las personas, en un plano de igualdad y desde unas relaciones de buen trato.
- ✓ Una manera de interconectar a la persona consigo misma y con el entorno para facilitar su proceso de autoconocimiento, de maduración, de autonomía. Partimos de la convicción que la persona es la responsable de su proyecto vital.
- ✓ Caminar al lado de la persona respetando su ritmo, aprendiendo a mirar, a escuchar, a sentir, a contactar con la otra persona. Esto supone suspender el juicio, no desplazar, no juzgar, escuchar con la mente y corazón abierto, desde una actitud de amor incondicional, de aceptación plena.
- ✓ Aceptar otras valoraciones, dejarse interpelar, contrastar, aceptar ir al encuentro sin exigencias, ni ideas preconcebidas.
- ✓ Ponernos en un escenario de “si puedo”, de provocar intentos, experiencias significativas que fortalezcan la autoestima, la seguridad, que nos hagan caminar en la búsqueda, en la incertidumbre. Por eso la persona que tiene la misión de acompañar es facilitadora, puente, mediadora...

Proceso

El acompañamiento tiene una clave esencial para comprenderlo y definirlo, esta clave se sitúa en la comprensión del hecho como un proceso, en clara diferencia a lo que hasta ahora hemos venido denominando itinerarios de inserción. Frente a la linealidad de los itinerarios de inserción nos hemos de situar en un modelo en espiral, formado por distintas etapas no lineales pero sí progresivas y continuadas.

Cuando se inicia una relación de acompañamiento con una persona ésta es el elemento central y todo debe girar alrededor de las decisiones y pequeños pasos que la persona va tomando en función de las capacidades que va desarrollando. Pero también se realiza un trabajo de acompañamiento alrededor de los retrocesos o bucles que pueden interpretarse como señales de

fracaso en un modelo lineal, pero que son incorporados como un elemento más del proceso en un modelo en espiral. Además con la particularidad de que ese avance y retroceso puede no ser homogéneo en todas las dimensiones del desarrollo humano. Estar al lado (acompañar) esos avances y retrocesos es entender que el desarrollo humano se explica en clave de proceso y no en clave de itinerario lineal.

La tabla siguiente nos muestra sintéticamente las diferencias entre los dos modelos.

MODELO	Importa...	Criterios de...	Se apoya en...	El centro es...
Itinerarios de inserción	Meta Linealidad de las fases	Cantidad	Las carencias	El recurso
Procesos de desarrollo	Caminar Etapas en espiral	Calidad	Las potencialidades	La persona

Desarrollo integral

Si acompañamos procesos de desarrollo, ese desarrollo tiene que realizarse en todas las dimensiones de la persona, por tanto lo definiremos como desarrollo integral. Acompañar no es una acción que pueda centrarse en elementos parciales de la persona, sino que tiene que abarcar todas las dimensiones (física, cognitiva, psicológica, social y espiritual).

El desarrollo humano sólo puede serlo si lo es de “toda” la persona. Cuando hablamos de acompañar procesos de desarrollo integral, lo hacemos entendiendo el desarrollo integral, también desde la perspectiva de la doctrina social de la Iglesia tal y como lo presenta el papa Pablo VI en la encíclica *Populorum Progressio*, que recientemente ha actualizado Benedicto XVI en *Caritas in Veritatem*. Para Pablo VI el auténtico desarrollo humano “debe ser integral, es decir, promover a todos los hombres y a todo el hombre”. Por tanto nuestros acompañamientos a luz de la doctrina social de la Iglesia deben abarcar de manera unitaria a la totalidad de la persona en todas sus dimensiones. Así nos lo presenta el MAS cuando se refiere a que el acompañamiento se ha de desarrollar desde la triple perspectiva de las necesidades, el sentido y la participación.

Necesidades. El ser humano tiene una serie de necesidades que son siempre las mismas en todos los contextos y culturas. Estas necesidades las comprendemos más allá de la subsistencia y la protección, reconociendo que también están presentes en el ámbito del afecto, el entendimiento, la libertad, el ocio, la participación, la creación, la identidad y la espiritualidad. Aquello que cambia según el modelo social dominante es el modo de satisfacer las necesidades, el “satisfactor”. Nuestro acompañamiento debe posibilitar que las necesidades de las personas se realicen, por que las entendemos como potencialidades, no como meras carencias. En la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, son también potencialidades y, más aún,

pueden llegar a ser recursos. La necesidad de participar es potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de recibir afecto, pero también de darlo.²

Sentido. Nuestro acompañamiento tiene que propiciar que las personas se hagan preguntas sobre el sentido de su vida, sobre aquello que les motiva a vivir cada día y les da fuerza y aliento para superar las dificultades del camino. Descubrir esta motivación interior, para algunas personas vinculada a su experiencia de filiación trascendente, el saberse hijas e hijos amados, será el motor para activar todas las potencialidades a desarrollar en el proceso de acompañamiento.

Participación. Acompañar la participación es colaborar para que las personas se hagan protagonistas de su vida y facilitar su empoderamiento para que tomen las decisiones y den los pasos necesarios, superando así sus dificultades. Pero también es hacerles sentir que todo lo que piensan, hacen y dicen es importante para ellas y para los demás, y que por tanto es necesaria su participación responsable en el centro, en el barrio, en la sociedad. Es reconocer que todas las personas tienen capacidades para comprometerse en la mejora de su situación y de su entorno y animarles a que las pongan en práctica.

Así pues, acompañamos desde una concepción sistémica, sabiendo que al tocar una de las dimensiones estamos modificando el conjunto. Una intervención integral con las personas en situación más grave de exclusión tiene que tener en cuenta todas las dimensiones vitales y sociales que configuran la persona.

Hemos de poner especial cuidado en no confundir *integralidad* con *totalidad*. Desde nuestra acción somos referentes para la persona, pero no la única referencia. No somos los únicos que nos relacionamos e influimos en la persona, ya que estamos en continuo intercambio de experiencias, sentimientos y valores con el mundo.

Participación

El acompañamiento, por tanto, se centra y desarrolla en el proceso de promoción humana, siendo, junto con las necesidades y el sentido, la participación, uno de los ejes fundamentales. Participación que nos sugiere creación, construcción colectiva, y también caminar en la incertidumbre. Así pasamos de “usuario”, “cliente”, “beneficiaria”, “consultante”, “entrevistada” al concepto de persona participante, subrayando la dignidad, la corresponsabilidad, la capacidad de analizar, de aportar, debatir y sobre todo decidir.

La participación de las personas en situación de exclusión se convierte en una referencia ineludible en todos los niveles de nuestra acción. Es una exigencia metodológica porque en el mundo de lo social las posibles soluciones están en el

² MANFRED MAX-NEEF; ANTONIO ELIZALDE; MARTIN HOPPENHAYN. 1998. Desarrollo a escala humana. Coedición acordada por Nordan e Icaria para su distribución en España.

mismo proceso y sólo advienen a través de la implicación de los participantes. Es un requerimiento antropológico y ético porque la persona se constituye en relación con las otras personas. Es también una obligación política si pretendemos constituir y reconstruir una ciudadanía incluyente. Y por último, siendo “principio y fundamento” es un manantial teologal porque “toda la vida social es expresión de su inconfundible protagonista: la persona humana” (Compendio DSI nº 106).

3.- Los procesos de acompañamiento, entre el arte, la ciencia y el derecho.
Algunos criterios brújula de **nuestro SENTIR**

“Cuando el individuo es libre de elegir tiende a valorar aquellos objetos, experiencias y objetivos hechos para su propia supervivencia, crecimiento y desarrollo”.

Carl Rogers

El arte en los procesos de acompañamiento

La capacidad del acompañamiento define la calidad del encuentro. Nos aproximamos al concepto de acompañamiento desde un caminar junta a la otra persona, tay y como hemos visto en el apartado anterior.

Acompañamos desde el primer momento que escuchamos intentando ponernos en la otra piel, en una primera acogida o encuentro, en la escucha profunda de las demandas, los intereses, las expectativas.

Acompañar de manera incondicional es una forma de amar. Significa que no va vinculado a la estancia en un recurso, al paso por un proyecto o a un tiempo determinado previamente establecido. Sólo podemos acompañar desde el respeto, la confianza y la libertad, aun cuando no compartamos las opciones o decisiones que proponen.

Acompañar en la confusión e incluso en el error nos reconcilia de manera natural con las limitaciones humanas y con la confianza de saber que se desea actuar con corrección aunque se de la posibilidad de elegir el camino equivocado. Cuando las fuerzas desaparecen necesitamos apoyos para la recuperación, para reorientarnos y abrirnos a nuevas posibilidades en la búsqueda de sentido. Para ello, aprovecharemos los momentos oportunos, las etapas positivas, conectaremos con otras experiencias y oportunidades que la persona haya vivido y nos sirvan de motivación y apoyo.

Acompañar en la esperanza, en el convencimiento de la capacidad de transformación personal, de superación. Y esto actúa por contagio, si creo en ti y te hago sentir el reconocimiento a tus recursos personales, a tu valía, a tu capacidad, se van a activar mecanismos de funcionamiento en esta dirección. Sólo desde aquí se puede hacer este camino.

Acompañar en momentos puntuales o ante necesidades concretas. O podemos estar en procesos más largos. En cualquier caso, se nos requiere una presencia, y una presencia afectiva. Estar con todos los sentidos, atenta y abierta, en el presente mío y de la otra persona, y estar con el corazón, sintiendo que este ser me importa y que su crecimiento está vinculado con el mío. Sus preguntas en algún momento me pueden ayudar a mis propios interrogantes, su reflexión a mis pensamientos y sus decisiones a valorar mis opciones.

Más adelante nos referiremos a las distintas intensidades, a diferentes fases por las que puede pasar estos apoyos, sabiendo que no tienen porqué seguir

un orden, ya que estará en relación con el proceso vital que está viviendo cada persona.

Por todo ello, hablamos de arte, la persona acompañante tiene que saber poner en juego los distintos modos de estar, estilos, saberes y técnicas que cada situación requiera. Y el arte está en saber conjugar qué y en qué momento. En lo sutil del encuentro auténtico se nos desvelan las claves del cómo estar, no respondiendo a mis necesidades sino a lo que demanda, a lo que necesita la otra persona. Una vez más nos coloca en el camino del crecimiento, del aprendizaje compartido, aprender a amar no desde lo que yo necesito darte sino desde lo que tú necesitas recibir.

Presentamos una imagen gráfica de lo que estamos queriendo señalar en la relación madre/padre e hija/hijo. De bebé la relación es una díada, la distancia física es mínima entre ambas figuras, pero ésta se va dilatando en la medida que los niños crecen, y esto forma parte de un aprendizaje. Por parte de los más pequeños necesitan escuchar su propia necesidad y poderla expresar, ya no requieren ser cogidos de la mano, su seguridad no depende de la presencia próxima del adulto, sino que va naciendo de su interior, si se han dado las condiciones necesarias. Por la parte adulta, la enseñanza que nos ofrecen, una vez más, es la auténtica escucha de la necesidad de la otra persona, y en la medida que van adquiriendo confianza, soltar riendas para que se den las circunstancias favorables para un crecimiento sano.

Los procesos de acompañamiento, un derecho

Las personas tienen derecho a recibir determinadas prestaciones o servicios básicos y, también, el derecho al apoyo personalizado. Teniendo presente que la ayuda personalizada (el acompañamiento) no es una contraprestación. Se trata de un derecho complementario al que poder acceder si la persona así lo decide.

La palabra derecho deriva de la voz latina "direction", que significa "un lugar a donde se va", y para "ir" cada persona tiene el "deber y el derecho" de elegir "a dónde va y con quien". Por tanto, la relación de acompañamiento no puede ser impuesta, en el caso de no entendimiento, debemos disponer de la posibilidad de un cambio de acompañante si fuera necesario. De la misma forma la persona acompañante tampoco tiene que continuar en una relación donde existan dificultades o incompatibilidades con la persona acompañada. Ya hemos señalado que para que exista una relación de acompañamiento debe producirse un encuentro auténtico entre las personas que interactúan.

Entre el arte y el derecho, quienes están invitadas en esta relación

Partimos que todas las personas somos en parte maestras, en parte alumnas, y que en la dinámica de las relaciones que establecemos, aunque estemos en la parte del escenario de acompañar los procesos de otras personas, habrá momentos en esta relación que nos sentiremos acompañadas, escuchadas, y con fuertes aprendizajes por parte de aquellas personas a quienes estamos acompañando. Y esto pasa en cualquier tipo de relaciones que establecemos, familiares, profesionales, sociales. Una frase ilustrativa en el pensamiento de

Helder Cámara: “Nadie es tan pobre que no tiene nada que ofrecer, ni tan rico que no tiene nada que recibir”.

Por tanto, en la relación de acompañamiento nos encontramos con dos personas: la acompañante y la acompañada, pudiendo cambiar estos papeles en función del desarrollo del proceso. Dos personas con proyectos propios, diferenciándoles que una tiene capacidad de ponerle nombre, de desarrollarlo y la otra, acaso, todavía no.

Respecto a **la persona acompañada**, nos podemos preguntar qué significa ser acompañada, que supone dejarse acompañar. En estos interrogantes descubrimos que necesitamos dejar el espacio y el tiempo para meterse, para meternos en la relación y desde aquí ir planteándonos pequeños objetivos que produzcan los cambios que estamos buscando. La persona que se siente frágil, que pasa por momentos de incertidumbre, de soledad, de no encontrar el sentido, se planteará “buscar salidas al laberinto” en la medida que se sienta acompañada, con la cercanía y la presencia que brinda la oportunidad de compartir miedos, vacilaciones, interrogantes.

Supone partir de las capacidades de las personas, del descubrimiento de sus potencialidades. Por eso nos proponemos utilizar un lenguaje apreciativo, propositivo y positivo, que ponga en valor cualidades y potencialidades.

Si tuviéramos que definir la función de **la persona acompañante** lo podríamos hacer como lo haría la persona acompañada: “es una persona que me entiende, sabe ponerse en mi lugar, puedo recurrir a ella cuando la requiero, me ayuda a descubrir qué necesito realmente, me facilita el camino hacia recursos de mi entorno, le preocupa mi futuro, debatimos, analizamos juntas y tenemos acuerdos, pactos, compromisos a desarrollar.

Desde este enfoque es probable que sea necesario nuevas enseñanzas o al menos reprogramaciones, en especial aprender a mirar a la otra persona -no es un problema o un caso-. Aprender a escuchar, a ejercitarnos en silenciar nuestras ideas, recuerdos, convicciones referidas a nuestro papel profesional. A abrirnos a una relación nueva, no de ayudante/ayudado, sino de compañeras de camino.

La tarea del acompañante es orientar la toma de decisiones, animar la realización de pequeños pasos, proponer ideas y ser el hilo conductor, el referente que posibilite un acompañamiento en el proceso de desarrollo. Ella es parte de la red que sostiene, que ofrece cobijo a las diferentes visiones parciales de los diferentes ámbitos profesionales, para dar lugar a una visión mayor e integrada que se complementan y refuerzan en el propósito de ir alcanzando los objetivos propuestos. Es quien hace de puente con esa red, utilizando una imagen, es como la dirección de una orquesta que facilita una melodía donde todos los instrumentos suenan con armonía.

Debe darse una relación de complementariedad personal entre la persona que acude en búsqueda de apoyo y las personas que acompañan, basada en una aceptación y confianza mutua. La relación ha de ser clara, al igual que los

mensajes que transmitimos, evitando todo aquello que pueda confundir o desorientar a la persona.

La circularidad en los procesos de acompañamiento

Cuando hablamos de las personas como el centro de nuestro acompañamiento, queremos decir justamente eso, la persona, todas las personas, en el centro de nuestra relación, no solamente aquellas en situación de vulnerabilidad, también quienes forman parte de nuestros equipos, estén contratadas o sean voluntarias, tengan la responsabilidad de animar la formación de un taller, la gestión de la limpieza, la administración, o la dirección.

Cuando nuestra relación está basada en relaciones de igualdad los procesos de acompañamiento tienen un carácter circular, en algún momento del camino acompañamos y nos acompañan. La persona voluntaria es acompañada por el equipo de trabajo de referencia del centro o proyecto donde desarrolla su actividad. En otro momento, las personas voluntarias más veteranas acogen y acompañan a las más recientes. Los profesionales son acompañados por otros miembros del equipo, sean contratadas o voluntarias. En la interrelación seguimos compartiendo, aprendiendo, creciendo.

En definitiva nos plantea la creación de una red de acompañamiento, de relaciones tejida con distintos hilos entrelazados. Basada en la mutua ayuda ya que todos los seres estamos en permanente cambio y evolución.

Señalar que esta circularidad también se puede observar en el cambio de papel de personas que han sido acompañadas y tras un recorrido personal ocupa otro lugar siendo acompañantes en otros procesos.

La cualidad del silencio... en la escucha interior

Tener confianza en la persona, saber que tenemos dones y capacidad y que además somos portadoras de semillas que están por despertar, y que pueden germinar en el momento más inesperado, nos pone en una posición saludable en los procesos de acompañamiento.

Al igual que saber que en muchas ocasiones, las personas tenemos las respuestas, sabemos qué necesitamos, pero nos falta espacios de silencio interior, de escucha profunda, que nos aleje de tanta distracción, ruido y espectáculo. Por eso es importante generar espacios de silencio, de tomar la opción de preguntar y de escuchar, cuando la persona esté en disposición de expresar.

El silencio es un buen aliado para adentrarnos en los procesos de autoconocimiento y revisión en esta construcción permanente del ser humano. Este es un eje que vértebra una relación sana y positiva, de aquí su importancia en la toma de conciencia de todas las personas que estamos en este tipo de tareas. Autoconocimiento que nos lleva a reconocer nuestros dones y capacidades y también nuestras dificultades y debilidades, sabiendo que podemos iniciar un camino de escucha personal, de fortalecimiento y

anclaje interior, de aprender el manejo de las emociones de manera adecuada...

Esto tiene una triple importancia, por una parte, en el silencio se despierta mi auto-observación, aliada de mi autoconocimiento, elementos que me facilitan y acercan a la observación y el conocimiento de la otra persona. En todas aquellas profesiones que tienen que ver con relaciones de crecimiento y despertar, tenemos la exigencia ética de dar lo mejor de nosotras, de poner en juego todas nuestras capacidades alineadas con la vida y el bienestar, de aquí la importancia de los procesos de autoformación permanente. Y por último, es un buen camino para transitar hacia el crecimiento personal y la felicidad interior.

Silencio que nos hace comprender que como figuras acompañantes tenemos un papel secundario, el protagonismo lo tiene la persona. Consigna cognitiva que ha de pasar de la cabeza ha formar parte de cada uno de nuestros gestos, actitudes, comportamientos cotidianos. Una vez más, nos requiere adentrarnos en un proceso personal, donde el ego esté trabajado, no necesitamos focos, la luz es para la persona con quien estamos.

La importancia del lenguaje, vehículo de la relación

En cada encuentro se produce una relación, dependiendo del sentido que para mí tenga la otra persona, la relación se establecerá de manera diferente. Y esto lo podemos observar a través del lenguaje que utilizamos.

Si pensamos y nombramos a las personas como “usuarias”, “beneficiarias”, o si utilizamos otros términos como personas participantes; o hablamos de los “sinhogar”, “los pobres”, “los excluidos”, o si nos referimos a ellas como personas en situación de exclusión. En cada uno de estos ejemplos podemos observar y mejor aún, sentir, las diferencias que nos provoca cada concepto, y que relación mantiene con nuestra actitud, nuestros comportamientos y como se concretan en la relación que se gesta.

La persona no es el problema o la situación de dificultad que padece, si así fuera, tendríamos una visión reduccionista y simple de la realidad. Por esto conscientemente hemos querido alejarnos de aquel tipo de lenguaje que etiqueta a la persona, que la reduce e intenta controlar desde un síntoma, una enfermedad, un problema, que facilita el estigma y dificulta la relación que deseamos mantener.

Atención especial queremos poner con la utilización de un lenguaje inclusivo, que nos permita visibilizar la situación de fragilidad en la que se encuentran muchas mujeres, a veces por el hecho de ser mujer, otras por pertenecer a determinadas culturas, o por estar en una situación de emergencia o de exclusión social. Y aunque esto está cambiando en los últimos tiempos, todavía en la mujer recae el peso de ser la proveedora de cuidados, del trabajo doméstico y del sostén de la familia.

Cuando la persona nos vestimos con el “traje profesional” -soy trabajadora social, psicóloga, educadora...-, o con otro tipo de etiquetas como “persona

voluntaria, directora, coordinador, técnica...” nos colocamos en una tarima desde donde tenemos una perspectiva de la relación, de las personas, de la comunicación. Otra perspectiva muy diferente es sentir que la formación adquirida, la experiencia acumulada o la responsabilidad que asumimos en un determinado puesto de trabajo, la ponemos al servicio, lejos de engordar nuestro ego nos sirve para acompañar con el co-razón, esto es, la diáda del estar cerca, de estar presente con el corazón y la razón.

Cuando dos personas se relacionan se da una influencia mutua, independientemente de la situación, papel o posición que cada una de ellas tenga. El aprendizaje que se desprende de una relación surge si estamos abiertas al encuentro. Nuestro compromiso se materializa por el interés de ver crecer a la otra persona, y éste crecimiento es parte del mío. Y desde una relación de confianza, construida en lo cotidiano se va gestando el vínculo, medio fundamental que nos lleva al encuentro auténtico entre dos seres humanos que nos permite abordar en profundidad qué me esta pasando y cómo puedo orientar mi camino para ser feliz.

El camino, los procesos

La pregunta que nos sugiere este epígrafe es ¿en dónde ponemos el foco de atención en el proceso, en el camino o en la meta-resultado? De la respuesta sincera que nos demos, va a depender el enfoque, el punto de partida y el desarrollo posterior de este recorrido. Nuestra perspectiva parte de una premisa fundamental, valoramos el camino, el recorrido y el movimiento que de éste va surgiendo.

Cada experiencia es única, cada proceso también. Las personas vivimos simultáneamente diversas situaciones, vivencias que se refuerzan entre sí, que van configurando nuestro proyecto vital, también tenemos experiencias que nos bloquean, que se superponen. Una vez más necesitamos dejamos espacio a la reflexión y la expresión libre, sin coartar con preguntas inoportunas, con gestos inadecuados que sugieran juicio o crítica.

Proceso nos lleva a la imagen de una cadena estructurada en eslabones, etapas significativas, que van encaminadas a la consecución de pequeños objetivos, que nos hacen superar dificultades, vencer resistencias y así nos vamos construyendo como personas, en la medida que nos van pasando cosas y tenemos la capacidad de lectura, revisión e integración de los hechos vividos. Hablar de proceso es referirnos a camino, a recorrido, a “ir andando”, idas y venidas, cambios. No hablamos de cambio, sino de cambios, a veces pequeños, incluso insignificantes... otras veces se produce cambios voluntarios, otros aparecen de manera involuntaria, unos eran previsibles, otros aparecen como efectos colaterales. La vida es un continuo cambio, fluir, ya lo decía Heráclito “panta rehi”, todo pasa, todo fluye.

Proceso, como hemos visto en el capítulo anterior, nos aleja de conceptos como recorrido lineal, fijo, continuo, ascendente o unidireccional. Y nos lleva a la imagen de una espiral o de una escalera de caracol, como punto de referencia que visibiliza en donde estamos y hacia donde queremos llegar, y así iremos organizando el encuentro entre ambos puntos. Cuando la persona

está en condiciones del “si puedo” y del “sí quiero”, es cuando siente la seguridad de dar este paso, de proponerse pequeños objetivos motivadores de aprendizajes.

Queremos señalar algunas de las cuestiones que nos puede facilitar poner el foco en el camino, la primera, tener presente a la otra persona, sus deseos, intereses, decisiones, aun cuando vayan en contra de lo que estamos pensando y proponiendo. Las resistencias al cambio es un mecanismo habitual del que nos tenemos que hacer cargo y analizar como lo manejamos, con alta probabilidad surgirá en algún tramo del camino.

La segunda, es tener la sensibilidad para saber colocarnos en las distintas posiciones que nos va a exigir este caminar juntas, una veces al lado, otras con un paso por delante, otras por detrás, siempre en la escucha de lo que la persona vaya necesitando. Con humildad, honestidad y sencillez para reconocernos -a nosotras mismas, en primer lugar- qué podemos ofrecer en cada uno de los momentos.

La tercera, es la flexibilidad, el cómo hacer el camino. La incondicionalidad de estar al lado de la otra persona se pone de manifiesto cuando ésta decide que no quiere seguir caminando, o que los senderos propuestos no son por los que quiere transitar. Estar dispuestas a mantener el silencio, la calma y los tiempos necesarios para que la persona tome conciencia de que le está pasando, si sus opciones son fruto de la observación o de una reacción. Nos sitúa en la reflexión sobre los límites del acompañamiento y en torno a la permanencia de nuestra presencia. En cualquier caso, nos exige mantenernos ahí, con el respeto a las decisiones y con la propuesta de acompañar otros aspectos, si así lo desean. La persona ha de saber que estamos.

En las primeras etapas de los procesos de acompañamiento nos hemos de plantear vivirnos mejor, aumentar nuestros niveles de bienestar en nuestra salud física y psicológica, simplificarnos la vida, no vivir en permanente tensión. A continuación trabajaremos para ocupar nuestro tiempo en ir a favor de nuestra felicidad, la mayoría de las ocasiones nos pasamos la vida boicoteándonos, poniéndonos barreras y dificultades, a nosotras y a las demás personas, después de tanto tiempo sumergida en situaciones de empobrecimiento y exclusión la desorientación puede ser grande. Progresivamente iremos trabajando las distintas áreas -lo veremos con mayor detalle en el capítulo 5- que están bloqueando la autonomía, el desarrollo. Apoyarnos en nuestras compañeras y equipos es otra forma de mantener la fortaleza emocional suficiente para acompañar procesos largos de intenso sufrimiento.

4.- Nosotras, las personas. Algunos criterios brújula de nuestro SER

“El que sólo quiere estar sin arrimo de maestro y guía será como el árbol que está sólo y sin dueño en el campo, que por más fruta que traiga, los viajeros (los que van de camino) se la cogerán y no llegará a la sazón.”

San Juan de la Cruz

Qué nos hemos de plantear como personas acompañantes. Nuestra misión

Tomamos como imagen el texto evangélico de San Lucas, 24 (13-35) donde se descubre la aparición a los discípulos de Emaus. “Jesús se puso a caminar con ellos y le preguntó, ¿qué os pasa que estáis tristes?

Para iniciar un camino conjunto, necesitamos primero conocer mi propio caminar, además de facilitarme mi propio autoconocimiento me ayudará a descifrar el enigma del caminar de la otra persona, de sus necesidades y sentimientos, de sus capacidades y posibilidades, de sus obstáculos y tropiezos. En este acercamiento cargado de respeto hacia el ser sagrado que representa la otra persona.

Sin estas claves en las que venimos reflexionando a lo largo de estas páginas no podemos hablar de “caminar acompañándonos”. Los caminos serían divergentes o en el mejor de los casos paralelos. El acercamiento por tanto no se puede realizar desde nuestra propia vivencia porque nuestro camino no es el de la otra persona. El esfuerzo pasa por una actitud de auténtica escucha que nos permita conocer la realidad de la persona. Entendemos por escucha “el arte de acoger a la otra persona y comprenderla descodificando adecuadamente su intención comunicativa”.

La persona que pasa por un tiempo de dificultad y que nos solicita ayuda es la responsable de su vida, es ella quien decide qué quiere y cómo quiere caminar, para ello necesita información, asesoramiento y es en este momento cuando entramos en diálogo, motivando hacia un proceso de cambio que aumente la calidad de vida, ofreciendo posibilidades, que en muchas ocasiones, pasa por estar cerca, por acompañar y sostener en momentos de incertidumbre, de miedo, de duda.

Como hemos comentado en otros momentos, a lo largo de nuestra vida podemos acompañar o ser acompañadas. En ambos casos el amor ocupa un lugar importante, como señala García Roca “comprende porque ama, y ama porque comprende”.

Además tiene que ver con un talante personal caracterizado por sentirme afectada por las vivencias, por el sufrimiento. Este talante debe colaborar a descubrir cada realidad para movilizar sus dinamismos positivos, sus capacidades y potencialidades, incluso cuando la realidad llega a ser desoladora.

La persona que acompaña no es quien va a resolver los problemas a la persona acompañada. Acompaña para que sea la persona quien salga de su situación habiendo crecido en el proceso propuesto. La persona acompañante ofrece estar ahí y aprender lo que también tenga que aprender durante este proceso. Algo les ha unido y son corresponsables recíprocamente cada cual para resolver lo que la relación les enseñe.

Así, partimos de un enfoque positivo que nos hace poner el acento en las potencialidades porque sólo desde aquí se pueden regenerar los tejidos fundamentales para ir trabajando la capacidad, la recuperación del poder personal. La persona que acompaña debe apoyarse en dispositivos rehabilitadores orientados a lograr la autonomía personal para recuperar aquellas facultades que dejaron de funcionar o que no tuvieron la oportunidad de aprender.

En este proceso de acompañar y ser acompañadas, es necesario un toque de utopía que ayude a ver la realidad soñando que pueden ser de otra manera. Sólo si somos capaces de imaginarnos los cambios estaremos en disposición de conseguirlos.

Nuestro acompañamiento aunque no se propone una meta fija y finalista, si que vislumbra un horizonte que ilumina el camino: la corresponsabilidad de la persona, su participación e ir dando los pasos necesarios para que su incorporación social no sean meras palabras. En situaciones de grave exclusión nuestra propuesta se dirigirá hacia la mejora de la calidad de vida, de su bienestar. Y en segundo lugar irá encaminada a que la persona se sienta que “forma parte de”, que es importante, y que sin ella, el micro-espacio donde habita no sería el mismo.

El acompañamiento requiere de una técnica, un camino de aproximación que acerque el punto en el que me encuentro y hacia donde quiero dirigirme. En el capítulo 5 detallamos una propuesta.

Como personas acompañantes que nos mantenemos cerca a la persona, que somos conocedoras de las situaciones por las que va pasando, por las encrucijadas de caminos, los obstáculos y los avances, nos coloca en un lugar privilegiado para ser el puente entre el equipo de trabajo o los distintos dispositivos en donde está la persona. Por ello, una labor importante es velar para que a la persona le lleguen los mensajes adecuados y adaptados a su capacidad, que apunten hacia el cambio. Esto supone ordenar las distintas intervenciones realizadas por los diferentes agentes que atienden a la persona, priorizando objetivos, estableciendo tiempos y estrategias, siempre con la corresponsabilidad y participación de la persona. Más adelante profundizamos en esta idea del equipo.

Y esta misión como se concreta en... Objetivos

Desde el encuentro sincero que abra posibilidades para que podamos establecer vínculos, donde nos podamos reconocer como seres únicos, nos planteamos algunos de los objetivos, brújula en nuestra relación:

- ✓ Nos interesamos por conocer en profundidad a la persona, sabemos de sus preferencias y gustos, fortalezas y debilidades, de las necesidades y puntos de apoyo de su contexto familiar y social.
- ✓ Buscamos las estrategias para que sea la persona quien tome las riendas de su vida, sea la protagonista y la interesada en buscar las mejores opciones, por eso promovemos su participación y la toma de iniciativa.
- ✓ Asumimos un encargo conjunto con la persona que acompañamos de elaborar un plan de trabajo que facilite marcar las etapas y objetivos que nos vamos a proponer en cada una de ellas. Juntas somos las encargadas de co-elaborar y consensuar un proyecto común. Veremos una propuesta en el capítulo 5.
- ✓ Tenemos la responsabilidad de seguir la evolución de la persona, dándonos los tiempos para poder evaluar conjuntamente -con la persona y/o otros profesionales implicados-, los pasos seguidos, analizar las posibles incidencias y buscar alternativas de mejora, proponiendo y priorizando objetivos y acciones ajustadas y adecuadas a cada situación. Registraremos los avances y también las dificultades que van surgiendo.
- ✓ Somos un nexo de unión profesional y personal entre la persona y la red de servicios del entorno que la acoge y atiende.
- ✓ Garantizamos la continuidad de la atención y velamos por que se den los mejores servicios y de calidad que favorezcan el desarrollo integral de la persona.
- ✓ Proporcionamos la información necesaria así como la coordinación con las personas que participan en el desarrollo del proceso.
- ✓ Además de mantener informada en todo momento a la persona, celebramos los avances y poner en valor los pequeños logros que va consiguiendo. Recogido en los informes que establezcamos.

Qué cualidades necesitamos para hacer del acompañamiento una relación positiva, de crecimiento mutuo

Es deseable que las personas que acompañamos contemos con una adecuada combinación de las siguientes actitudes y capacidades:

Actitudes:

- ✓ Respeto a la autonomía de la persona. Aceptación incondicional
- ✓ Creer en la posibilidad de avance, de cambio de las personas, no quedarnos en las etiquetas de “crónicos”, “últimos”, “pobres”, “enfermos”....
- ✓ Cercanía para conocer, conocer para comprender y comprender para podernos colocar en el lugar de la otra persona.
- ✓ Estar accesible, “de puertas abiertas”.
- ✓ Con una actitud sincera de escucha auténtica.
- ✓ Responsabilidad, sentido común, coherencia. Sabiendo estar en el lugar que nos corresponde en cada momento.
- ✓ Flexibilidad, saber adaptarse a los cambios según las necesidades o situaciones que se van presentando.
- ✓ Con una mirada crítica y autocrítica, desde la revisión permanente hacia dentro y hacia afuera.

- ✓ Sensibilidad y paciencia ya que los procesos de acompañamiento requieren tiempo.
- ✓ Apertura a los nuevos aprendizajes, a compartir nuevas experiencias.
- ✓ Humildad y fortaleza para ofrecer seguridad.

Capacidades:

- ✓ Reconocer mis límites y aceptarlos evitando desplazar mis dificultades en el acompañamiento. Saber cuándo podemos “estar al lado de” y cuando no.
- ✓ Madurez emocional.
- ✓ Empatía, saber ponerse en el lugar de la otra persona.
- ✓ Saber escuchar, poder acoger lo que la persona expresa, necesita.
- ✓ Capacidad de transmitir afecto.
- ✓ Saber comunicar, vincular, manejar las potencialidades.
- ✓ Saber reforzar, motivar, transmitir confianza.
- ✓ En los momentos que se necesite, saber poner límites.
- ✓ Asertividad y evitar contagio emocional.
- ✓ Tolerancia y tolerancia a la frustración.
- ✓ Saber consensuar, pactar.
- ✓ Saber trabajar en equipo.

Que podemos ofrecer para facilitar el camino de la otra persona

Las personas que acompañan desarrollan una importante labor, podríamos presentar como síntesis el establecer una adecuada combinación entre los diferentes tipos de apoyo psicosocial:

- ✓ Emocional: Empatía, afecto, amor, confianza...
- ✓ Tangible-Material: Dinero, comida, alojamiento, pago de servicios...
- ✓ Tangible-Instrumental: Conductas que directamente ayudan a la persona: cuidar, apoyar en un trabajo, tramitaciones burocráticas, acompañamientos...
- ✓ Cognitivo-Informativo: Información que se da a las personas para que ellas mismas puedan hacer frente a las situaciones problemáticas.
- ✓ Cognitivo-Evaluativo: Es un tipo de apoyo informativo, encaminado a que las personas sean capaces de verse a sí mismas y evaluar su situación: consejo, refuerzo positivo, intercambio de experiencias...

¿Cómo elegimos a la persona acompañante?

Cuando la persona tiene la intención de iniciar cambios en su vida o al menos expresa cierta motivación para ello, debería tener la oportunidad de un acompañamiento, con una presencia que vele por las distintas etapas del proceso, desde el momento en que se incorpora a nuestros proyectos o centros hasta que finalice su participación en ellos. Los equipos de trabajo son los encargados de analizar que personas son las más adecuadas para hacer esta labor. Una acompañante no se impone.

Tendremos en cuenta la personalidad, individualidades y estilos que entran en comunicación. Lo importante es asegurar la compatibilidad en la relación. Comunicación entendida desde una dimensión dinámica y flexible, ya que puede pasar por variadas y diferentes etapas, y así ir modificando el estilo de la relación que se necesita en cada momento, en ocasiones más directivo y

exigente, o más permisivo y ocupando un segundo plano, y siempre, acogedor y cercano. Todo un reto, como decíamos un arte, ya que es el propio proceso y su evolución quien va marcando el ritmo y estilo.

Benedicto XVI en la encíclica Deus Caritas, al hablar del perfil específico de las personas que están al servicio de aquellas otras que sufren las injusticias, el rechazo, la discriminación, señala que es preciso que sean competentes profesionalmente, que sepan hacer lo más apropiado y de la manera más adecuada, dedicando una atención que sale del corazón, para que pueda experimentar su riqueza de humanidad.

Ligado a la competencia profesional requerida, el reconocimiento laboral que mejor se ajusta a las funciones descritas en el perfil de acompañante son aquellas diplomaturas o licenciaturas en las ciencias sociales de relación que están en la atención directa de los centros y servicios. Queremos analizar con más detalle, la conveniencia de que cumplan un papel de acompañantes aquellas personas que están contratadas con la categoría profesional de cuidadora, ya que este perfil profesional excluye algunas de las funciones propias que han de desarrollar, si bien nos parece adecuado valorar cada situación particular en relación con las capacidades y dones individuales.

Desde el conocimiento en profundidad de cada situación nos exige ir adecuándonos de manera creativa y flexible, unas veces con una figura acompañante principal será suficiente, otras será necesario figuras de acompañamiento secundario o de apoyo, con tareas puntuales que refuercen estos procesos, en este contexto, las personas voluntarias y las Caritas parroquiales tienen un papel fundamental, como redes proveedoras de apoyo.

Será el equipo de acompañantes (personal contratado, voluntario y redes) quienes tendrán que garantizar una “hoja de ruta coherente”, es decir, un plan de atención unificado y coherente que guíe las actuaciones de todos los agentes que acompañan con distintos roles, los distintos aspectos y momentos del proceso.

Cuándo se produce el cambio de la persona acompañante

Según por las etapas que vamos pasando puede darse la necesidad de un cambio de persona de referencia, tanto ésta como el equipo han de mantenerse a la escucha para ser ágiles y tomar las decisiones adecuadas. Ante los posibles cambios, cuidar y cuidarnos por los sentimientos que pueden aparecer en las dos partes de la relación, en torno a la pérdida, el abandono, el sentirnos rechazadas o no reconocidas, valoradas...

Recomendable mantener una situación de diálogo, de ponernos en el lugar de la otra persona, de reconocer los sentimientos que se puedan generar, facilitando los tiempos para la toma de conciencia, para la expresión y poco a poco ir trabajándolos mientras se plantea la sustitución de acompañante.

Hay diferentes situaciones que pueden motivar el cambio de esta figura, describimos algunas por las que podemos pasar en los procesos de acompañamiento:

- ✓ Cuando se ha finalizado el proceso de la persona en nuestro centro.
- ✓ Cuando la persona pide directamente el cambio, con motivos argumentados.
- ✓ La existencia de una relación inadecuada que no está facilitando los objetivos que teníamos planteados, dificultades como la falta de respeto, no saber poner límites, identificaciones excesivas, etc.
- ✓ Cuando se muestra una clara incompatibilidad de caracteres entre la persona acompañada y acompañante. Esto es algo que debe detectarse pronto y actuar en consecuencia.
- ✓ El desgaste de la persona que acompaña ante la vivencia continuada de dificultades que no logran resolver, o el cansancio en el acompañamiento de una persona concreta, por pasar por un momento vital complejo....
- ✓ La evolución del proceso vital, que puede requerir un acompañamiento con otras características más acordes a la exigencia de la situación actual.

Cuando se ha finalizado el proceso de la persona en algún centro o proyecto, el proceso de acompañamiento puede continuar en la calle, en otro centro o en otro espacio... y puede mantenerse esa persona acompañante como referente de la persona acompañada y por tanto, el apoyo emocional que venía proveyendo se mantenga a pesar de que la persona acompañada haya finalizado su estancia en el centro.

Es deseable mantener como persona acompañante de referencia aquella que haya sido elegida por la persona acompañada esté ésta en el centro o no, salvo distorsiones en el proceso de acompañamiento (y no por distorsiones de carácter organizativo).

Necesidad y posibilidades del trabajo en equipo

Empecemos por preguntarnos ¿qué entendemos por “equipo”? Las características básicas de un equipo son interacción, interdependencia, tamaño pequeño, objetivos compartidos de rendimiento, funciones y roles diferenciados, responsabilidad mutua en relación con los resultados e identidad compartida. Para que un grupo de personas se transforme en un equipo es necesario favorecer un proceso de “puesta en acción” de las citadas características.

El acompañamiento requiere energía, atención, contrastes. Por eso trabajamos en el contexto del equipo multiprofesional al que pertenecemos, ya que tenemos la referencia de la persona como un ser integral y la necesidad de incorporar, de acompañar todos los ámbitos -biológico, cognitivo, psicológico, espiritual- que sean necesarios para un desarrollo completo. Esto nos exige la visión, colaboración y coordinación del equipo.

Se trata de poder analizar, de poder cruzar visiones sobre las situaciones por las que pasan las personas y las formas de trabajo que se plantean, de contar con alguien que acoja las emociones que las relaciones de proximidad con personas que sufren provocan. Si nos ocupamos de la globalidad, si tenemos en cuenta la totalidad de la persona, es fácil que nos sintamos responsables únicos de la persona. El equipo es el espacio donde a su vez sentirse

acompañado en la tarea, al tiempo que nos ayuda a resituar las responsabilidades compartidas y a limitar las pretensiones.

Consideramos importante velar porque los equipos cumplan ciertos criterios, según las funciones a desempeñar.

- ✓ Formados en los procesos de exclusión y sensibles a esta situación.
- ✓ Equipos multidisciplinares, para garantizar un trabajo en las áreas que necesite la persona (social, médica, psicológica, educativa, etc.), y que en ocasiones estarán compuestos por profesionales que pueden exceder la frontera de nuestro recurso o proyecto. Conscientes de la importancia del trabajo en equipo y del respeto a la intervención interdisciplinar-transdisciplinar, pues es indispensable que todos trabajemos con la persona en el mismo sentido, que junto a ella la orientemos y marquemos objetivos acordes con su proceso y con la responsabilidad que pueda asumir.
- ✓ Coherentes con el modelo de acompañamiento propuesto, es decir que se visualice en las acciones del equipo, si el centro es la persona, la no partición de ésta en sus diferentes ámbitos, ver todo en conjunto. Podemos tenerla como centro pero no somos coherentes si cada profesional la atiende desde su parcela.
- ✓ Que definan entre sus miembros un acompañante de referencia que canalice y aglutine la información del equipo o equipos que intervienen, coordinando junto a ella su proceso.
- ✓ Dónde el organigrama de funcionamiento parta de relaciones horizontales que generan corresponsabilidad.
- ✓ Y al servicio del proceso de acompañamiento de la persona, en este sentido contemplaremos a las Caritas parroquiales como una dimensión más del acompañamiento y nos implicaremos con otras redes e instituciones, que puedan contribuir a generar participación y autonomía con las personas.

La combinación de cada perfil profesional (educación social, enfermería, trabajo social, pedagogía, psicología...) y según el tipo de prestaciones que se dan en cada proyecto o centro (centro de día, centro residencial, centro de atención múltiple...) genera un sistema organizativo en el que las funciones de cada quien están definidas y diferenciadas. Es importante detenernos en buscar la mejor opción, valorar formación y capacidades complementarias en relación con las necesidades de las personas acompañadas.

Algunas de las oportunidades que nos brindan esta mirada e intervención compartida, en común entre la función profesional y el desarrollo del papel de acompañante son:

- ✓ Tenemos la necesidad de analizar la realidad de modo global, poniéndonos en el lugar de otros profesionales y acogiendo las otras miradas y sensibilidades, devolviendo un mapa de situación integrado por las distintas visiones. Esto nos flexibiliza, nos aporta perspectivas y enfoques diferentes, en definitiva, enriquece el proceso y a las personas que participamos.
- ✓ También debemos mirar la realidad con la humanidad y la humildad de personas que estamos abiertas a nuevos aprendizajes, en

proceso de formación permanente, pues, ¿lo tenemos todo aprendido? Estar dispuestas a valorar las distintas aportaciones, a recibir aquellos aprendizajes que se nos irá revelando en la relación con las personas que forman parte del equipo.

- ✓ Con esta perspectiva, la persona, además de ser una igual a mí, es una aliada, una compañera de camino, otra parte del equipo.
- ✓ Nos amplía nuestro perfil profesional, ya que combinamos distintas funciones, nos encontramos con distintas situaciones, personas..., nos aporta riqueza y flexibilidad.
- ✓ En esta clave de aprendizajes permanentes, estamos expuestas a tomar diferentes posiciones, según las situaciones que se nos van presentando, desde estar cerca de la persona sosteniendo en un momento difícil, hasta impulsar y/o coordinar acciones, consensuar propuestas... nos aporta diversidad, fortaleza.
- ✓ Este proceso de colocarnos en la “piel de las otras personas” nos ubica en un escenario de amplitud de visiones, enfoques, que facilita la comprensión y la cohesión de los equipos y la complementariedad en las intervenciones.

Qué responsabilidades tienen los equipos en este proceso

La persona que acompaña es el puente entre la persona y el resto del equipo o equipos, por tanto representa una voz común y única. Se ha tomado el tiempo necesario para recoger información, valorar y analizar, buscar las mejores estrategias que se ajusten a las necesidades y expectativas del proceso y de las personas. Por tanto, es la persona visible del servicio o recurso de Caritas.

La responsabilidad última del proceso de acompañamiento descansa en el equipo, se trata de un compromiso colectivo y compartido más que una responsabilidad individual. Por este motivo las decisiones relevantes sobre el proceso de acompañamiento de la persona se toman con ella y con el resto del equipo.

Así, la designación y la organización del trabajo de las personas acompañantes será competencia del equipo que asume la responsabilidad del apoyo a la persona. Por ello deben darse las condiciones para el desarrollo de equipos multiprofesionales donde se sumen las fuerzas, se complementen las competencias, se humanicen las relaciones.

Éstas pueden ser algunas claves que nos facilite este camino:

- ✓ La primera es el cultivo de un clima de confianza mutua, respeto y mutua valoración, equipos cuyos criterios de convivencia se basan en el buen trato, para cada persona y para el conjunto del equipo.
- ✓ Deben velar por el bienestar de la persona acompañante, ofreciendo sostén en momentos difíciles y estar con la disposición de celebrar aquellos otros que merecen ser festejados.
- ✓ Los equipos han de ofrecer a cada persona la autonomía y la libertad necesarias para llevar a cabo su labor de manera creativa y satisfactoria.

- ✓ Capaces de aportar visiones diferentes, de contrastar las distintas opciones en la búsqueda del bien común y de proponer alternativas que apunten hacia la mejor estrategia y en la misma dirección.
- ✓ Trabajarnos en la clave de la sinceridad y la asertividad, que regulen el estilo de trabajo de la persona que acompaña: eliminando protagonismos excesivos, implicaciones personales inadecuadas, sentimientos de propiedad sobre los procesos de acompañamiento...
- ✓ En definitiva, es un espacio de aprendizaje mutuo y coordinación, de manera que cada una de las personas pueda ser ella con libertad, sin “trajes ni etiquetas”, complementando miradas, aportando “lo que nos falta”, lejos de la competitividad y rivalidad que tanto hacen sufrir a las personas y los equipos.

La exigencia de tejar redes comunitarias

Como estamos observando, los procesos de acompañamiento no pueden ser una acción aislada, intervienen distintas personas, recursos y a veces entidades implicadas. En el trabajo en red...

- ✓ Las personas y entidades se conocen mutuamente y buscan aquello que les une, su propósito es sumar esfuerzos, complementarse.
- ✓ Se comparte la filosofía de trabajo, las competencias han de ser complementarias.
- ✓ Cada entidad sabe qué hace el resto de entidades. Se lleva una agenda común de trabajo donde cada una es conocedora de los objetivos específicos que aborda el resto.
- ✓ Se relacionan para incidir de forma conjunta en el proceso de acompañamiento, abordando los problemas que van surgiendo y la valoración de las posibles acciones.
- ✓ Confían y se ponen en valor mutuamente, hay apoyo, refuerzo.
- ✓ Se da un intercambio fluido de informaciones, intervenciones y seguimientos.
- ✓ Se trabaja conjuntamente y lideran procesos de coordinación de manera pactada.

Cuando nos referimos a las redes comunitarias, no solo pensamos en contextos formales, también cobra especial importancia los espacios informales y cómo generamos vínculos, encuentros en cada uno de ellos y entre ellos.

Necesitamos estrechar lazos, posibilitar espacios de coordinación en el territorio, concretar compromisos de la comunidad en estos procesos de acompañamiento, donde aquellas personas que han superado sus dificultades, puedan mantener los procesos de recuperación.

5.- En el marco de los procesos, una herramienta: Los planes de acompañamiento integral. Brújula de nuestro HACER

“Quiero que me oigas sin juzgarme
Quiero que opines sin aconsejarme
Quiero que confíes en mí sin exigirme
Quiero que me ayudes sin intentar decidir por mí
Quiero que me cuides sin anularme
Quiero que me mires sin proyectar tus cosas en mí
Quiero que me abracés sin asfixiarme
Quiero que me animes sin empujarme
Quiero que me sostengas sin hacerte cargo de mí
Quiero que me protejas sin mentiras
Quiero que te acerques sin invadirme
Quiero que conozcas las cosas mías que más te disgusten
Quiero que las aceptes y no pretendas cambiarlas
Quiero que sepas que HOY cuantas conmigo...
Sin condiciones”

Jorge Bucay “Cartas a Claudia”

Principios inspiradores dirigidos al desarrollo integral

Recordad que en el capítulo 2 abordamos el concepto de desarrollo integral. Aquí nos vamos a detener en los elementos comunes que deben inspirar el proceso de desarrollo integral de cada persona, independientemente de las herramientas elegidas.

Nos construimos mediante la interacción con las demás personas, por tanto somos responsables de facilitar y promover el acceso a vínculos sanos, con las personas acompañantes, con su familia y con su contexto relacional. Por ello es fundamental la actitud relacional de quien acompaña, su capacidad de “engancharse” con la persona proporciona confianza y seguridad, escenario que facilita el encuentro, el vínculo.

Es necesario aprovechar al máximo el tiempo que se tiene para acompañar, para incidir constructivamente en el proceso socializador y de desarrollo de la persona acompañada.

El concepto de intervención socio-educativa, donde se enmarca los procesos de acompañamiento, lleva implícita la idea de dinamismo, movilidad, creatividad. La sociedad, la persona son una realidad cambiante y los equipos educativos son el contexto social cotidiano más cercano a muchas de las personas que acompañamos. Por tanto, también es necesario trasladar esta idea de dinamismo al acompañamiento, pero ¿cómo?

- ✓ Tomando las decisiones sistemáticas convenientes en cada momento.
- ✓ Buscando la forma de llevar a término estas decisiones de la manera más eficaz y satisfactoria posible.
- ✓ Definiendo un conjunto de objetivos operativos y jerarquizarlos, teniendo presente que pueden surgir objetivos no planificados.

- ✓ Marcar un tiempo estimado para desarrollar las decisiones tomadas.

Esta planificación implica la definición de un proceso operativo más o menos secuenciado desde el que poder plantear las diferentes fases de acción.

El dinamismo metodológico implica la necesidad de movernos constantemente en los parámetros de reflexión / planificación / evaluación / reflexión que, al ser el proceso “cosa de dos”, lo traducimos por co-reflexión / co-planificación / co-evaluación... entre la persona acompañante y acompañada, siempre que ésta última esté en disposición para ello.

La unidad de criterios es una necesidad fundamental, que no radica tanto en las personas acompañantes sino en la necesidad que tienen las personas acompañadas de recibir mensajes unificados. Un equipo de trabajo (personal contratado, voluntario, redes, etc.) llega a serlo cuando el conjunto de personas deciden conjugar su praxis alrededor de una filosofía, de una forma de hacer común, pactada por todas ellas que se traduce en un discurso unívoco que, a pesar de serlo, no deja de tener presente las diversas individualidades que lo conforman.

En el proceso de acompañamiento es importante la función tutorial que en algunos momentos podemos ejercer, además de centralizar y dotar de coherencia al conjunto de la intervención realizada por los distintos agentes.

La necesidad de sistematizar, evaluar y supervisar la intervención socio-educativa deriva directamente de la consideración de las ciencias sociales, que a pesar de su carácter social, no deja de ser ciencia y que por tanto se ha de desarrollar bajo las premisas del método científico: diagnóstico, hipótesis, planificación, ejecución y evaluación. Esto nos facilitará que la clave del trabajo sea el acompañamiento del proceso y no la urgencia de los acontecimientos. Lo analizamos con mayor detalle más adelante en la propuesta metodológica.

Acompañar desde lo cotidiano, aprender a vivir extrayendo de cada momento y circunstancia todas las posibilidades que éstas pueden aportar para crecer, disfrutar, madurar. A veces esto nos llevará a dejar la programación “aparcada” porque “se cuelan” acontecimientos vitales -un nuevo amigo, una pérdida, una buena noticia...-.

La participación de la persona acompañada en este proceso es el reconocimiento del derecho de todo ser humano a tomar parte en las decisiones que afectan a su vida. La participación no es condescendencia de la persona acompañante sino una cuestión de derecho que debe estar guiada por las necesidades objetivas de la persona acompañada y por las significaciones subjetivas que estas necesidades tienen para ésta.

La actuación de la persona acompañante, a pesar de ir dirigida a compensar aquellas necesidades objetivamente diagnosticadas, tiene que estar muy presente como viven las personas acompañadas sus propias necesidades y trabajar desde esa perspectiva evitando “patologizar” o poner en clave de “problema” aquello que la persona acompañada no identifica o vive como tal.

Por tanto, el sentir de la persona acompañada es el primer elemento que marca el estilo metodológico de la intervención. Validar este sentir es lo que da sentido al principio de participación.

La participación implica también compaginar la programación con la espontaneidad dentro del dinamismo relacional lo que conlleva una metodología y herramientas de carácter general (por ejemplo, un modelo de plan de acompañamiento) que en la práctica cotidiana se personaliza con cada persona y en cada proceso.

Los procesos de acompañamiento y las distintas intensidades

Las situaciones que conducen a la exclusión son múltiples y complejas, tienden a acumularse tanto en el ámbito personal como en territorios determinados, y en la mayoría de los casos son consecuencia de procesos de deterioro iniciados desde hace mucho tiempo, por tanto las posibilidades de mejora estarán dirigidas a medio y largo plazo. No es fácil salir de la exclusión sin apoyos específicos.

Todo esto nos indica que tenemos que buscar formas de acercamiento que nos permitan compartir el camino. En el inicio de la relación de acompañamiento, partimos de dónde está la persona y no de dónde debería estar con relación a algún ideal o criterio. Manteniéndonos alerta a las necesidades y los ritmos que van surgiendo, porque acelerar los procesos nos puede llevar a conseguir más nuestros propios deseos que a satisfacer una necesidad profunda de la persona acompañada.

Los procesos de toma de conciencia y posteriormente de dirigir los pasos hacia algún tipo de cambio son una realidad compleja y entran en juego numerosos factores personales, familiares, del contexto, estructurales, que se pueden convertir en factores de protección o de dificultad.

Teniendo presente todo ello plantearemos diferentes niveles e intensidades en los procesos de acompañamiento en función del momento vital y de las vivencias de cada persona:

- ✓ Acompañamiento de carácter preventivo. Prevención entendida como reducción de riesgos esto supone salir al encuentro, a la vida, a la calle. Y también, en el sentido de reducción de daños no esperar a que una situación se cronifique.
- ✓ Acompañamiento de intensidad media con acciones dirigidas a la promoción personal y desde un apoyo social moderado.
- ✓ Acompañamiento de intensidad alta con acciones dirigidas al desarrollo personal, la participación y la incorporación social. Con un apoyo social intensivo.

Los procesos de acompañamiento pueden atravesar por numerosas fases e intensidades. En el inicio del proceso es muy probable que la persona no se pueda sostener y necesite el máximo soporte, hecho que nos exige una presencia más activa y apoyar con más energía la situación que está viviendo, con la vocación de ir tomando cada vez un papel menos relevante, más

silencioso, menos directivo. La imagen sería como la de una sombra que dependiendo de la luz tiende a desaparecer.

La intensidad del acompañamiento será de distinto nivel según el momento o la situación que esté viviendo la persona, antes o después de un brote en una patología, de una pérdida y de su duelo, de una crisis, etc. Ello nos obliga a tener dentro de nuestro repertorio de acompañamiento diferentes estilos para aplicarlos según las necesidades de la persona acompañada, desde un estilo más directivo a un estilo más flexible recordando que en cualquier caso, somos siempre melodía acompañante y no instrumento principal y por tanto, nunca podremos “suplantar” la voluntad de la persona acompañada...

El trabajo de las personas acompañantes es clave para la dirección que tomen los procesos de acompañamiento, aunque nuestro horizonte estará orientado a conseguir el máximo nivel de autonomía, de desarrollo que cada persona pueda alcanzar. No hay un máximo ni un mínimo establecido, sino que el punto de partida y de llegada lo irá marcando cada persona. De aquí la importancia de respetar los ritmos, capacidades, tiempos y momentos.

En este escenario queremos destacar la figura de las personas voluntarias como un apoyo fundamental en los procesos de acompañamiento tanto de corto como de largo recorrido, así como del papel de las Cáritas parroquiales como red proveedora de apoyo, por ejemplo apoyo emocional, acompañamiento a gestiones, acoger en fiestas o celebraciones en la parroquia, facilitar avales o ser intermediario con propietarios de vivienda, ofrecer un aval de carácter legal para las personas inmigrantes...

Tiempos y espacios en los procesos de acompañamiento

Los tiempos han de ser orientativos o estimados dependiendo de la situación y evolución de la persona, pero en cualquier caso los períodos que el proceso requiera. Tiempos para disponer de un co-diagnóstico lo más completo donde se recojan los ámbitos analizados, la co-elaboración del plan de acompañamiento y el consenso final y el seguimiento de los acuerdos.

La frecuencia del acompañamiento varía según cada proceso individual y las necesidades que vayan surgiendo.

Respecto a los espacios, son todos aquellos que se puedan disponer para asegurar un encuentro de calidad, desde aquellos más informales -en distintas zonas de los centros o servicios o afuera de ellos- a otros lugares dedicados específicamente a entrevistas, talleres. Pensando tanto en las personas acompañadas, como con sus familiares o con las redes en las que participan.

Nuestros recursos pueden ser unos espacios privilegiados para la vida, para el renacer. Los recursos son mediaciones donde lo que cuenta no es sólo lo que hacemos sino cómo lo hacemos, vivimos y sentimos. En esta concepción, la clave no está en la calidad de los recursos, las técnicas o instrumentos, sino en quién los gestiona. La referencia es la persona que acompaña, por eso debemos fraguar un modo de trabajo que nos humanice, un talante, una

manera de ser y de estar con las personas. Podemos tener un edificio, unas salas con todas las prestaciones, con todos los servicios, pero “sin alma”.

Nuestra presencia se expresa en los espacios habitados, por esto ponemos atención en el cuidado de cada uno de ellos, como dice un aforismo oriental “como es adentro es afuera”. El orden, la limpieza, la belleza...- es una proyección del cuidado propio, es un espejo de cómo me siento, de cómo quiero hacer sentir a la otra persona, de qué lugar dejo a la otra persona, de cómo me quiero relacionar. El permitir hacer propio el espacio nos facilita el vivir nuestro espacio interior, pero también nuestro espacio relacional. El encuentro humano precisa de un lugar acogedor que nos haga crecer, que potencia nuestra presencia, nuestra participación. Esto forma parte del proceso de desarrollo personal, es un aliado.

La organización y distribución del espacio, así como la decoración no es algo secundario, por el contrario conforman todo un entorno de “energía” que afecta a quienes están en él. Por eso necesitamos espacios oxigenados, llenos de energía, que faciliten el encuentro, las relaciones, los sueños, la ternura, el entusiasmo, el humor, la alegría, la creatividad...

En el acompañamiento de los procesos hay lugar para muchos acontecimientos -un abandono, una recaída, una separación de la pareja, una muerte, superar un acontecimiento significativo, un nuevo encuentro con alguien que nos importa...-, estos se pueden vivir como elementos que nos pueden distraer de nuestras programaciones o como algo imprevisto que se nos regala nuevas oportunidades de aprendizaje, en sintonía con lo que va aconteciendo, con la vida, con el cotidiano. Un modo de trabajo que pone en valor los pequeños detalles, el ocuparnos de las pequeñas cosas, el poner presencia en lo que hacemos, todo ello va generando un clima de confianza que estamos buscando.

Los planes de acompañamiento herramienta de apoyo para el seguimiento de los procesos de desarrollo

Los planes de acompañamiento son una herramienta, y como tal han de entenderse, son un soporte para que la persona acompañada tome conciencia de dónde está y poco a poco, a dónde quiere o puede llegar, ya que lo puede ver plasmado en un papel y recurrir a él siempre que lo requiera, para así recordar acuerdos, hacer su seguimiento, etc. Por parte de las personas que acompañan, necesitamos objetivar nuestro trabajo para analizar el sentido de nuestro acompañamiento, para saber si estamos consiguiendo lo propuesto o nos estamos desviando, y conocer así, el impacto de nuestras acciones.

Herramienta que recoge la realidad de la persona, su situación actual, por tanto planes que le pertenecen, así participa en todo el proceso de elaboración y consenso, desde la identificación de las situaciones que no le dejan avanzar, que están bloqueando su crecimiento, hasta plantear los objetivos que dirijan los acuerdos propuestos, a la manera de ir valorando y celebrando los logros adquiridos, teniendo presente en cada momento la realidad que la persona está viviendo.

Llegar a estos objetivos nos supone, a las personas acompañantes, un conocimiento en profundidad del momento vital por el que está pasando la persona, sus dificultades y necesidades, pero queremos dar un paso más, para poner el foco de atención en sus capacidades, las descubiertas y aquellas que están por manifestarse, son los puntos de apoyo donde sostenemos toda intervención. Y con todo, ser conscientes de qué podemos ofrecer.

Los planes de acompañamiento están marcados por su carácter flexible, adaptados a las distintas circunstancias por las que pasa la persona. Nos sirve para valorar el camino, viendo el paisaje, dando sentido a los elementos que van surgiendo, en forma de alianzas, posibilidades, nuevos encuentros, y también de los baches, de las curvas, de las encrucijadas que nos podamos encontrar y las decisiones que debemos tomar. Acompañamos analizando junto con la persona cada posibilidad, que gana y que pierde, para ello es importante que tomemos distancia afectiva, que podamos objetivar las situaciones para evitar juicios de valor e interpretaciones.

Proponemos que el plan recoja los distintos ámbitos que responden a las necesidades detectadas, con un mismo objetivo trabajado desde las distintas áreas y de manera complementaria en cada equipo o recurso, según las actividades o funciones que son propias de su misión, pero siempre con la misma finalidad que recoge el plan, dando sentido, colaborando a esta intervención integral. Por ejemplo, podemos trabajar el apoyo a los aprendizajes cognitivos, actitudinales y emocionales para posicionarse con la madurez necesaria ante las situaciones que tenga que afrontar, desde lo social, psicológico, educativo etc.

Todo ha de estar recogido en el plan de acompañamiento, los contenidos y la metodología de cómo hacerlos operativos, los recursos y personas que van a participar, la descripción de las funciones y competencias de cada servicio y de las personas que van a comprometerse en cada tarea.

Por tanto, los planes de acompañamiento integral nos dan la posibilidad de:

- ✓ Disponer de un soporte que nos facilita visibilizar el camino que estamos recorriendo, informar, valorar, priorizar, disfrutar, celebrar...
- ✓ Priorizar los objetivos a corto y medio plazo, de una manera estratégica y consensuada.
- ✓ Valorar en qué medida se cumplen o no los objetivos que nos hemos propuesto, para conocer así la evolución de los procesos.
- ✓ Facilitar la revisión y seguimiento, de cara a reforzar aquellos aspectos que están ayudando a la consecución de los logros señalados o diseñar otras nuevas estrategias más adaptadas.

Quienes participan en la elaboración, desarrollo y seguimiento del plan de acompañamiento integral

Como estamos proponiendo, se trata de una tarea compartida y trabajada desde la corresponsabilidad del equipo, en especial buscando la alianza de la persona en la participación y el compromiso en su propio proyecto vital. Desde la detección de necesidades, los objetivos propuestos a trabajar, al propio desarrollo y seguimiento de estos acuerdos. Persona acompañada y

acompañante son una diada, y aunque la primera es la protagonista, el entusiasmo por alcanzar los objetivos propuestos son mutuos. Juntas, caminamos hacia la búsqueda de los mayores niveles de satisfacción personal y de bienestar. La imagen podría ser una escalera sin peldaños y una estantería que queremos alcanzar, iremos colocando los escalones, poco a poco, a medida que nos encontremos con la seguridad para ir subiendo una altura más de la escalera, adaptando ritmos, adecuando tiempos.

En situaciones de grave exclusión es la persona que acompaña la responsable de impulsar estos procesos, de recoger la información necesaria que nos facilite conocer a la persona, comprender sus acciones y reacciones, por el momento vital que está pasando y plantearnos las mejores opciones de búsqueda de su bienestar. También lo es de contrastarla con la mayor discreción y respeto, en muchos momentos estamos manejando información confidencial. Las diferentes fuentes en las que nos podemos apoyar para esta recogida pueden ser:

- ✓ En primer lugar, la escucha de información de primera mano por parte de la persona interesada, qué elaboración hace de su presente, qué relación mantiene con su pasado, cuáles son sus sueños y expectativas, que motivación expresa para el cambio, etc.
- ✓ La escucha de su entorno familiar y/o social. Supone una información que complementa y amplía la visión que tenemos de la persona, ofreciéndonos un contraste interesante.
- ✓ Si tenemos apoyo de alguno de los miembros de la familia o de su entorno más próximo es importante acordar qué pueden ofrecer y cómo se pueden comprometer.
- ✓ La escucha de profesionales de programas o recursos donde está o ha pasado la persona, se trata de volcar la información relevante desde los distintos servicios donde ya ha sido valorada o tratada, en nuestra Institución o en otros dispositivos de la red socio-comunitaria.

Vemos conveniente establecer cuándo y cómo revisar el plan, estimando un calendario aproximado. Como propuesta planteamos ir haciendo paradas durante el camino, para revisar y contrastar juntas la evolución de los objetivos recogidos, para introducir las medidas correctoras o las mejoras necesarias. Con esto pretendemos no trabajar en la crisis o en los momentos “problema” sino implicados en un proceso de continuidad donde podemos encontrarnos con momentos de recaídas, o de crisis. Utilizar estas “paradas” para reforzar y alentar en períodos de desánimo o debilidad, contrastar y analizar las dificultades, celebrar y felicitar por los esfuerzos realizados y los logros conseguidos, por pequeños que sean. Subrayamos la idea de evaluación continua ligada a esa corresponsabilidad en el proceso de la persona acompañada y acompañante.

Dimensiones a reforzar en los procesos de acompañamiento

Empezamos recordando las cuatro necesidades básicas que nos ayuda a entender cuales son las dimensiones clave a trabajar en el acompañamiento. Entendemos que no están jerarquizadas como nos mostraba la pirámide de Maslow, sino que todas ellas se relacionan como vasos comunicantes sin necesidad de esperar a cubrir unas para tener necesidad de ocuparnos de

otras. El conjunto de estas necesidades deben ser atendidas para que las personas puedan sentirse bien y alcanzar el bienestar. Se pueden resumir en:

- ✓ De carácter físico-biológico.
- ✓ Cognitivas (mentales y culturales).
- ✓ Emocionales y afectivas (necesidad de comprender, expresar, compartir emociones, autorregular las emociones, seguridad emocional, afecto, estima...).
- ✓ De participación (confluencia de las necesidades sociales y las emocionales) y autonomía progresiva.

Junto con las necesidades vitales aparece el concepto de derechos sociales básicos, derecho al trabajo, a una protección social suficiente, a una educación de calidad, a una vivienda digna y adecuada, a la salud, a un medio ambiente protegido y a la participación social.

De la confluencia de las necesidades básicas y los derechos sociales se obtienen las necesidades organizadas en tres grandes "cajones":

- ✓ Necesidades relacionadas con los medios para la subsistencia (vivienda o alojamiento; garantía de ingresos; participación en el mercado de trabajo; de protección social).
- ✓ Necesidades relacionadas con las relaciones para la subsistencia (vínculos y relaciones afectivas; relaciones de convivencia adecuadas, de apoyo social para la vida cotidiana,...).
- ✓ Necesidades relacionadas con el desarrollo y promoción de los recursos personales (información, formación, apoyo social para un adecuado desempeño de competencias y habilidades sociales; protección de la salud).

De mirar qué hay dentro de estos tres grandes cajones de necesidades se obtendrán las dimensiones y áreas a trabajar con la persona acompañada y al mismo tiempo, estas áreas nos servirán como base para definir unos indicadores o medidores de proceso y de resultado que nos permita afinar y mejorar en el acompañamiento que estamos desarrollando.

Debemos tener presente las reacciones de las personas que ante situaciones similares, pueden ser heterogéneas en función de la capacidad de resistencia frente a los factores de desprotección y exclusión, y a sus estrategias personales para superar las situaciones de riesgo accediendo y usando recursos específicos.

Por tanto, intervenir sobre la capacidad de resistencia y sobre las estrategias personales de afrontamiento de las personas acompañadas será clave para la mejora de la situación.

La capacidad de resistencia de las personas depende directamente de:

- ✓ Recursos personales, competencias y habilidades sociales y los dinamismos vitales como la autoestima, motivación y sentido de vida o el ejercicio de la responsabilidad sobre la propia vida.
- ✓ Apoyo social que la persona necesita para la satisfacción de sus necesidades básicas. Proviene de redes primarias (familiares y no

familiares) y redes secundarias (comunitarias e institucionales). Deben ser relaciones realmente proveedoras de apoyo, es decir, no basta con que existan sino que deben participar directamente en la mejora de la situación de la persona acompañada para ser consideradas como apoyo.

Es fundamental actuar en estas dos dimensiones (capacidad de resistencia y recursos personales). Si los indicadores en ambas dimensiones muestran simultáneamente valores de privación o carencia, será difícil que mejore su situación si no mejoran estos aspectos. Por tanto es imprescindible sistematizar la intervención en estas dimensiones para organizar el acompañamiento, ir valorando su eficacia durante el proceso, introducir las medidas correctoras pertinentes y medir su contribución a la mejora de la situación.

Si se dieran valores de privación o carencia simultáneamente en indicadores sobre la capacidad de resistencia y recursos personales y además en aspectos como autonomía económica, autonomía para la vida cotidiana por la situación de alojamiento/vivienda, autonomía a nivel orgánico funcional, autonomía cognitiva, podemos afirmar que la persona se encuentra en situación de exclusión³.

Por tanto, en nuestra intervención, nuestros instrumentos o herramientas guía (co-diagnóstico, elaboración del plan de acompañamiento integral, co-seguimiento, co-evaluación...) deberá contener estas dimensiones para ser trabajadas con la persona acompañada de modo organizado.

Resumiendo

Las dimensiones a sistematizar (elaborar indicadores que nos faciliten medir si la situación de la persona mejora o no) priorizadas por orden de importancia para la intervención son:

- Red de apoyo. Ámbito personal
- Recursos personales. Ámbito personal
- Autonomía económica (ingresos, situación laboral, acceso y disfrute de los derechos sociales...). Ámbito económico/laboral/residencial/social.
- Autonomía para la vida cotidiana (alojamiento y vivienda). Ámbito convivencial.
- Autonomía a nivel orgánico funcional (salud...). Ámbito socio sanitario.
- Autonomía cognitiva (para pensar, actuar...). Ámbito personal.

Metodología que integra y da sentido. Proceso que proponemos

Como bien sabemos, la exclusión social conlleva de forma inevitable daños de variable intensidad, con la disminución o la pérdida de capacidades y habilidades, por ello necesitamos una metodología dónde los procesos de acompañamiento contemplen e incida en el desarrollo de esas capacidades y habilidades que las personas han perdido o no han podido desarrollar.

³ Instrumento técnico común de valoración de la exclusión social Gobierno Vasco. IOK, Laboratorio de trabajo Social, 2011.

La intervención ha de ir encaminada a aquellas necesidades que de manera objetiva se han identificado durante la relación de acompañamiento sin olvidar las significaciones subjetivas que estas necesidades tienen para la persona acompañada. La finalidad sería buscar métodos compensadores que aligeren o satisfagan sus necesidades potenciando sus capacidades para afrontarlas.

La clave para idear la estrategia de acompañamiento está en ayudar a la persona acompañada a conectar con sus capacidades, aspectos positivos y momentos felices vividos, porque para rehacer su vida tendrá que basar sus estrategias de afrontamiento en todo ello. Además se tendrá en cuenta la diversidad de necesidades, de formas de manifestarse, de formas de afrontarse por parte de la persona acompañada, de la acompañante, de la familia, del contexto.

Es necesario consensuar técnicas, estrategias, herramientas o instrumentos de apoyo metodológico en el equipo (diarios, registros de información, registros de evaluación...). Desde este planteamiento, el presente documento propone el uso de un instrumento de valoración, la elaboración de un plan de acompañamiento y un método de evaluación ligado a dicho instrumento.

La sencillez y el fácil manejo son los mejores aliados para cualquier diseño de proceso que queramos establecer, por ello proponemos una estructura flexible con unos criterios mínimos, que debe ajustarse a los distintos servicios y recursos donde se vaya a implementar. Estructura con los siguientes momentos parada e instrumentos a utilizar en cada una de ellas:

- ✓ Inicio del proceso. Acogida y co-valoración: Descripción de cómo se encuentra la persona en la fecha que se pretende iniciar un proceso de acompañamiento. Herramienta diagnóstica para valorar la situación de partida.
- ✓ Descripción de objetivos y acuerdos. Co-planificación y desarrollo: Descripción de cómo le gustaría a la persona estar en un plazo de tiempo co-establecido. Elaboración de un plan de acompañamiento integral, donde se incorporen los objetivos acordados mutuamente y unos indicadores para acompañar, valorar la evolución.
- ✓ Valoración de progreso. Co-evaluación: Descripción de cómo se encuentra la persona al evaluar los resultados del plan.

Insistimos en la idea que es un “tiempo de parada” enmarcado en el trabajo profesional y que responde a un proceso abierto y flexible, al servicio de la persona, como instrumento, como medio que facilita tomar el pulso del momento en que se encuentra el proceso de acompañamiento.

Acogida y co/valoración

Estamos en un tiempo de reflexión, en donde proponemos el co/diagnóstico de la situación de partida desde un enfoque multidisciplinar, analizando qué le pasa a la persona y porqué. Aclarando que según la capacidad de la persona le llevará a distintos grados de implicación en su valoración, siendo conocedoras de esto, el equipo acompañante tendrá que garantizar la máxima participación. Escucharemos a la persona qué valoración hace de su vivencia e informaremos de los pasos que sugerimos de manera comprensible a cada

situación. En la toma de conciencia de su propia realidad radica una de las claves del acompañamiento para iniciar un proceso de cambio.

El objetivo que nos marcamos en esta etapa es recoger toda la información posible a través de una entrevista estructurada y en profundidad sobre diversas dimensiones de la situación de la persona (relacional, social, personal, residencial y económica/laboral...) para diagnosticar la situación como de vulnerabilidad o exclusión (leve, moderada, grave). Así entendida, la situación de exclusión se transforma en categoría diagnóstica.

Vulnerabilidad y exclusión forman parte de un proceso de alejamiento de los estándares medios de bienes, recursos relacionales, materiales y personales de la sociedad de pertenencia. Medir el grado de alejamiento nos da pistas para elaborar juntas, persona acompañante y acompañada, una “hoja de ruta” que nos acerque a los estándares medios. Como estamos reiterando, conocemos para proponer una intervención encaminada a aligerar o satisfacer las necesidades de la persona, identificadas en esta parte del proceso, a través de una valoración.

Por tanto una herramienta diagnóstica que nos sirve para identificar cual es el contenido del acompañamiento, sobre qué aspectos vamos a trabajar con la persona, qué acordamos y que posteriormente plasmaremos en el plan de acompañamiento integral, y cuáles de estos aspectos vamos a medir. Por la amplitud y complejidad de todo proceso de valoración debe de estar en manos de un equipo interdisciplinar.

Teniendo presente la valoración realizada, contemplando las distintas áreas, los recursos estarán al servicio de los procesos y los objetivos planteados, así estudiaremos que tipo de recurso, servicio o proyecto responde a lo que la persona necesita, compartiendo esta información con ella, y dando las orientaciones y explicaciones que solicite o sean necesarias para que comprenda el camino que pretendemos iniciar.

Co/planificación

Una vez realizado la co-valoración, las necesidades identificadas se recogerán en un plan de acompañamiento integral donde podemos encontrar:

- ✓ La(s) dimensión(es) a trabajar. Por ejemplo, redes de apoyo o empleo, autonomía económica...
- ✓ Las acciones a realizar
- ✓ Los plazos estimados
- ✓ Los indicadores de evaluación de las acciones.

Estructura que queda reflejada en el plan de acompañamiento integral en el que se establecerán conjuntamente los objetivos y acuerdos propuestos, así como los plazos para el desarrollo y los indicadores que nos indiquen el grado de consecución. No trabajaremos con metas o finalidades porque al ser demasiado lejanos es difícil que sean ajustados, y porque pueden resultar demasiado vagos e inespecíficos, nos servirán como horizontes que guíen nuestros pasos.

Co/evaluación

Se valora el progreso para contrastar el grado de consecución de los objetivos del plan. Se realizará teniendo en cuenta los indicadores de desarrollo de las habilidades trabajadas, y la percepción que la persona tiene de su propio proceso, los avances y las dificultades que se va encontrando, reorientando o reorganizando todo aquello que sea necesario.

Lo deseable es realizar un contraste consensuado en los tiempos que se va a realizar, a través de un sistema organizado de tutorías. Proponemos que se realice al menos una evaluación de progreso hacia la mitad del proceso. Nos servirá para tomar el pulso, felicitar-nos por los logros obtenidos y, si observamos desviaciones, introducir las medidas correctoras oportunas. De este modo el plan será nuestra brújula para orientar los esfuerzos de la persona acompañante y acompañada.

En síntesis, una vez finalizado el proceso:

- ✓ Co- evaluaremos los objetivos del plan.
- ✓ Emitiremos un informe final de evaluación que registraremos en el expediente de la persona acompañada.
- ✓ Co- revisaremos el plan.
- ✓ Y estamos al servicio de aquello que vaya necesitando la persona, iniciar otra etapa en el camino, de cierre de proceso...

Llegado a esta fase queremos destacar la idea que después del tiempo compartido, de los vínculos creados, queremos seguir siendo presencia, espacio de encuentro, más allá de que la persona continúe o no con nosotros, esto nos exige incondicionalidad.

6.- Escenario que facilita el desarrollo de los procesos de acompañamiento. Brújula de nuestro ESTAR

Los procesos de acompañamiento no podríamos llevarlo a cabo si no contamos con una serie de elementos fundamentales que sirven de base al modelo que proponemos, y que a la vez vertebran la organización de nuestra institución. Empezando de lo macro a lo micro, nos referimos a:

- ✓ La cultura organizativa de nuestra Institución
- ✓ El territorio, la comunidad, las Caritas parroquiales
- ✓ Caminando nuestras palabras: la organización de nuestros recursos

La cultura organizativa de nuestra Institución

Nos apoyamos en la definición de cultura organizativa como “el conjunto de presunciones compartidas por las persona que integran la organización (teorías en uso o esquemas coherentes, compatibles y congruentes, implícitos que forman y configuran la dinámica organizacional), manifestadas en comportamientos propios de la organización (símbolos, lenguajes, etc.), que realmente orientan la conducta de los miembros de la organización y les permiten percibir, concebir, sentir y juzgar las situaciones y relaciones de forma estable y coherente dentro de esa organización”.

El acompañamiento es una “manera de estar” al lado de las personas, apostamos por un modelo que conlleva como valor implícito “el desarrollo de la persona”, ese valor debe ser compartido e impregnar a la Institución en su conjunto, por eso, proyectos, recursos y metodología, deben ser coherentes con el modelo de acompañamiento, de otra forma quedarían aislados no pudiendo formar parte de la dinámica Institucional.

Por tanto si la Institución opta por esta línea de trabajo e inicia una revisión a la luz de los documentos del Marco y del Modelo, está recorrerá todos los proyectos, servicios, recursos, y departamentos, porque realmente supone un cambio en nuestro modelo de funcionamiento y en la concepción de nuestros recursos, como venimos diciendo. Revisión que debe ser apoyada por la dirección, de otro modo sería inviable, puesto que supone cambios estructurales, en la mayoría de los casos, que de otra manera no podrían hacerse. Supone posicionarse ante situaciones mantenidas en el tiempo en relación a modelos de financiación, a la organización de los equipos, recursos y departamentos.

Por tanto, en muchos casos va a conllevar una evaluación de:

- ✓ La estructura Institucional con sus departamentos, áreas, equipos ha de plasmarse en un organigrama funcional, flexible para trabajar por procesos, no por departamentos “estanco” que parcializa la atención de la persona. Como estamos apuntando, el modelo de acompañamiento es una manera de entender las relaciones, en ese sentido debe ser extensible a las personas que trabajamos en Caritas marcando un determinado tipo de relación. Deben ser estructuras que favorezcan la “centralidad de la persona” y el desarrollo personal y laboral, para personas voluntarias y contratadas.

- ✓ Nuestra mirada a la realidad social. Nuestra mirada ahora está centrada en el desarrollo de las personas y en sus capacidades, no es una mirada que enfoca los problemas y en cómo solucionarlos desde fuera. Y también de cómo estamos respondiendo a las situaciones de pobreza, que está en relación con el modelo de financiación, líneas de trabajo, opciones institucionales.
- ✓ Nuestros recursos que complementan las distintas acciones, atendiendo a valorar si están al servicio del proceso vital por el que pasan la persona, si son abiertos, dignos, si son flexibles, si la organización está en función de la persona.
- ✓ Las personas que participan en nuestros recursos y en las Caritas parroquiales, personas contratadas y voluntarias, todas en comunión y comunicación con los procesos de acompañamiento y desarrollo.
- ✓ Los criterios de trabajo acordes con el proceso de desarrollo de las personas: flexibles, participativos, inclusivos, etc.
- ✓ Los procesos de evaluación y como se incorporan las aportaciones de las personas, y de aquí cómo se retoman y se marcan las prioridades.
- ✓ Los procesos formativos. Es importante incorporar éstos en la organización como un eje transversal y estratégico. Cómo entendemos la formación, para qué, en qué ámbitos se prioriza.
- ✓ Lugar que ocupa el acompañamiento en las Caritas parroquiales y la coordinación con los servicios específicos. Trabajo en red que se hace en este sentido y cómo se concibe en la Institución.
- ✓ Visibilizar las situaciones de denuncia, propuesta de modelo en procesos de acompañamiento en el trabajo en red.

El territorio, la comunidad, las Caritas parroquiales

La tarea de Caritas va más allá de acciones concretas, programas aislados, proyectos lejanos, la tarea de Caritas es construir comunidad. Estas acciones, programas, proyectos, serán válidos si nos sirven para construir comunidad y para facilitar el desarrollo y el bienestar de las personas.

Entendemos que el servicio a las Caritas Parroquiales desde los Servicios Generales de Caritas Diocesana, no es una acción más, no es un programa, sino que el servicio al territorio es transversal, el núcleo y el eje a partir del cual se desarrolla toda la cultura organizativa de Caritas en la Diócesis y de las actuaciones y servicios que se integran en cada uno de los departamentos.

Si las Caritas Diocesanas no se organizan tomando como base las comunidades parroquiales, no estamos siendo fieles a la experiencia vital de Jesús de Nazaret. Nuestra tarea como Iglesia, no es poner en marcha muchos programas, ni tener muchos centros, ni ofrecer muchos resultados, ni asegurarnos nuestra financiación, sino acompañar, estar cerca y compartir lo que somos y tenemos con nuestras hermanas y hermanos que están sufriendo situaciones de exclusión, tal y como hizo Jesús, el Señor. Por eso las estructuras diocesanas han de estar al servicio de aquellos que acompañamos y acogemos desde las Caritas parroquiales.

Apostar por el territorio con la idea de luchar por un futuro más digno, significa para Caritas una forma de entender el Sentir, el Ser, el Hacer y el Estar.

La Caritas Parroquial es el agente esencial de la acción de Caritas. Es el nivel básico y más cercano a la realidad de las personas y del territorio; y por ello la acción de las Caritas Diocesana debe partir de este nivel de cercanía, trabajo y organización. Esta afirmación condiciona nuestras prioridades, nuestro método y nuestra organización.

Uno de los objetivos principales de Caritas Diocesana, es el acompañamiento al territorio y a sus Caritas parroquiales, así como dotar de canales de participación a las estructuras intermedias, como arciprestazgos, vicaría.... El reto pasa por reflexionar y diseñar procesos en los que los diversos recursos y agentes -orientación, acogida, acompañamiento, formación, apoyo humano y técnico- estén coordinados e integrados en un planteamiento de acción global conjunta. Esta acción integradora exige aunar esfuerzos, priorizando objetivos, y determinando líneas comunes.

Carita diocesana exige actuaciones coherentes con el espíritu de la Institución. La diversidad es fuente de enriquecimiento cuando no significa aislamiento ni alejamiento y el crecer en proyectos comunes supone compartir (problemas y sensibilidades, información, recursos humanos...), pero también intervenir y acompañar desde un modelo consensuado y que responda a las necesidades reales.

Caminando nuestras palabras: la organización de nuestros recursos

Como está quedando de manifiesto el centro de toda nuestra Institución es la persona, no los recursos, su organización o el mantenimiento, si éstos no son espacios al servicio del proceso de acompañamiento de cada persona. Esto supone integrar el recurso no como ente aislado sino vinculado con toda la organización, como un eslabón de la cadena, en donde un enganche importante son las Caritas parroquiales en el antes, durante y después del proceso de desarrollo personal. Por tanto, el conjunto de la estructura organizativa de nuestra Institución al servicio de acompañar procesos, de trabajar por objetivos.

De aquí que el modelo de acompañamiento que proponemos exija unos recursos y proyectos al servicio de los procesos por los que pasan las personas por lo tanto será preciso conocer en profundidad en qué consisten los procesos de exclusión y garantizar el trabajo de determinados momentos importantes teniendo en cuenta que cada persona es única y que por lo tanto el acompañamiento también lo será, que el camino hacia la autonomía y el desarrollo personal será diferente, y la consecución de ésta, será la que cada persona pueda conseguir. Pero como acompañantes debemos exigirnos comprender el proceso, analizar necesidades y posibilidades, y así, preparar el camino. Por ello nuestros recursos deben ser:

Recursos que faciliten la estabilización. Este proceso es necesario cuando la persona se encuentra en situación de exclusión social grave, entendiendo como tal, una crisis mantenida, que conlleva estructuras sociales y familiares rotas e inexistencia de habilidades y redes que promuevan unos niveles

mínimos de calidad de vida, en el proceso de desarrollo personal, se ha de priorizar la estabilización, es decir, la recuperación y en algunos casos la adquisición de hábitos personales mínimos relacionados con la higiene personal y del habitat, la salud, la manutención, así, como el desarrollo/recuperación de habilidades cognitivas, emocionales, físicas y grupales, que servirán de soporte para iniciar procesos de desarrollo más complejos.

Recursos que dispongan de programas que contemplen la importancia el afrontamiento y superación de aquellas dificultades/conflictos que llevan a la persona a una situación de exclusión y hace que se mantenga en ella. Una vez alcanzada la estabilización, la persona puede seguir avanzando en su proceso, en la toma de conciencia de las causas que la han llevado y la mantienen en una situación de exclusión y/o en las vivencias que dificultan, impiden o bloquean su desarrollo. En este momento el desarrollo de habilidades sociales complejas (pedir ayuda, negociar, empatía, etc. habilidades específicas (tolerancia a la frustración, locus de control, reforzadores positivos, capacidad volitiva) y habilidades para la vida autónoma (compras, cocina, limpieza, ocio y tiempo libre, etc), son parte importante del proceso, puesto que facilitarán mayor grado de autonomía.

Recursos que desarrollen las habilidades prelaborales y para la empleabilidad. Nos encontramos con personas con escasa o nula experiencia laboral, con experiencia laboral discontinua, etc. En este momento del proceso se acompañará a la persona en esos “previos” que necesitan conocer para incorporarse a un entorno laboral: responsabilidad en la tarea, seguimiento de pautas, capacidad de aprendizaje, de adaptación. Para continuar con el desarrollo de habilidades laborales y competencias personales y actitudinales de cara a un empleo: motivación para el empleo, valor que se le concede al trabajo, etc.

Recursos flexibles. Desde la experiencia de Caritas y la trayectoria de trabajo que se ha ido desarrollando en las últimas décadas, podemos afirmar que, si bien la necesidad de alojamiento se ha venido manteniendo estable, la situación de las personas ha variado. Debemos repensar los criterios para que tengan un carácter inclusivo en el acceso y la permanencia en los recursos.

Transversalidad del recurso. Vamos hacia recursos abiertos para dejar de etiquetar a las personas según sus problemas. Son recursos para acompañar las situaciones que las personas viven no a los problemas o patologías. Centros y programas al servicio del acompañamiento de cada persona y su desarrollo. Es el proceso de acompañamiento el que crea la necesidad de recursos y no al revés, por tanto hablamos de recursos abiertos, exentos de etiquetas, con instalaciones dignas y adecuadas que respeten los momentos y procesos de las personas, espacios de intimidad, de ocio, de convivencia, etc.

Recursos vinculados con toda la Institución. Los servicios de atención específica, deben estar imbricados en el ser de la Institución, como un elemento más del proceso de acompañamiento a las personas, su conexión y relación con el resto de recursos y departamentos, es complementaria y

necesaria para estar al servicio de las personas. Los recursos tienen que crear vínculos con su comunidad de referencia.

Recursos que eviten la institucionalización. Consideramos importante la apuesta por recursos pequeños, que pongan en el centro de la actividad la vida cotidiana de las personas. Hemos intentado mantener el equilibrio entre recursos eficientes, donde se optimicen las energías invertidas, y recursos que se adapten a los procesos personales y no olviden ser espacios de referencia que respondan precisamente a una de las carencias esenciales de estas personas: la falta de vínculos.

Consideramos que los recursos y servicios acompañan procesos socioeducativos que impulsan a la persona a retomar el sentido vital, a buscar nuevas oportunidades. En definitiva, buscamos recursos que promuevan la autonomía de la persona, que sea capaz, después de haber hecho su proceso personal, de reiniciar su camino con bienestar y plenitud, fuera de la red de atención sociocomunitaria.

Bibliografía

Modelo y Metodología del Plan Individualizado general. Documento interno. Asociación Bizitegui. Abril. 2013.

El acompañamiento y los procesos de incorporación social. Guía para su práctica. Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social. Dirección de Bienestar Social. Abril 2001.

El acompañamiento y los procesos de incorporación social. Herramientas profesionales. Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social. Dirección de Bienestar Social. Abril 2001.

Construyendo relaciones. Intervención psicosocial con personas sin hogar. Asociación Realidades y Fundación RAIS.

Servicios sociales: integralidad, acompañamiento, proximidad, incorporación. Encuentro de expertos en Inclusión Social en Mérida IntegraACTÚA.

El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión. Red Navarra de lucha contra la pobreza y la exclusión social. 2011.