

propuesta metodológica



La entrevista

en la acogida y
acompañamiento
en Cáritas

edita: **Cáritas Diocesana de Oviedo**

C/ González del Valle, 5 • 33003 – Oviedo

teléfonos 985.20.80.23 / 985.20.80.89

 info@caritas.as

 www.caritas.es/asturias

 facebook.com/caritasdeasturias

I. La entrevista en el proceso de acogida y acompañamiento en Cáritas	3
II. ¿Cuáles son los principios en los que se sustentan las técnicas que vamos a desarrollar?	5
III. La entrevista.	6
IV. Momentos de la entrevista.	7
Nos presentamos y presentamos a Cáritas	7
Conocimiento de la persona	8
Conocimiento de la situación que le trae a Cáritas	10
La pausa	11
Despedida y cierre	12
V. Algunas técnicas para usar durante el acompañamiento.	14
La pregunta milagro.	14
Pregunta ante situaciones muy duras.	15
Escalas de avance.	15
Utilización de tareas entre sesiones.	16
Recibir información sobre la entrevista.	17
Preguntar por la mejoría.	18
El poder de los elogios.	19
Cómo actuar ante situaciones difíciles.	20
VI. ¿Cuánto dura el proceso de acompañamiento?	21
VII. Antes de terminar...	22

«Debido al constante dinamismo de los acontecimientos sociales, bien sea por factores de carácter demográfico, tecnológico, económico o financiero, vivimos en una sociedad inmersa en un cambio continuo y permanente, y sometida a una crisis cíclica.

Estos cambios y situaciones de crisis nos exigen respuestas a nuevos retos, frente a los cuales estamos obligados a realizar un determinado análisis que nos permita abordar los problemas con alternativas nuevas»

Documento Marco de Intervención con Personas en grave situación de Exclusión Social

En nuestra condición de cristianos necesitamos siempre tener como criterio orientador la buena noticia del Evangelio. Pero, en circunstancia más complejas y dolorosas como pueden ser las del presente, nos urge volcar la atención de mente y corazón en Jesús de Nazaret, en quien se hizo patente la mirada de Dios. Todos tenemos experiencia de cuan distintas pueden ser las formas de mirar y de ser mirados. Hay miradas indiferentes, irrespetuosas, inquisidoras.... Y hay miradas alentadoras, cómplices, comprensivas, llenas de ternura....

«He visto la opresión de mi pueblo en Egipto, he oído sus quejas contra los opresores, me he fijado en sus sufrimientos» (Ex 3,7) «Jesús, mirándole, sintió cariño por él y le dijo...» (Mc 10,21)

En la mirada de Cristo se percibe la profundidad de un amor infinito, sin medida y condición, que toca las raíces más profundas de nuestro ser. Por eso Él debe ser siempre nuestro criterio primero y fundamental a la hora de acoger a las personas que a nosotros acuden o a la hora de salir a su encuentro.

Muy bien podríamos decir, haciendo referencia al texto de la Carta a los Hebreos: *«De muchos modos miró Dios en el pasado al mundo y al hombre; hoy nos ha mirado en el Hijo» (Hb 1,1-2)* Dios no solamente habló al hombre, también lo miró, lo contempló, y Jesús es esa mirada entrañable, benevolente, misericordiosa y paterna.

En Cáritas tenemos que ahondar y asumir esa mirada profunda, personal y cordial porque nos ayudará a superar superficialidades, desconfianzas, dudas y a orientar e iluminar nuestra acción.

Nuestro Modelo de Acción Social, bebiendo de esta fuente inagotable de verdad y de sentido, asume una metodología centrada en el acompañamiento de las personas en sus procesos de crecimiento, fijándose más en los caminos que en las metas. Por esa razón necesitamos medios concretos que faciliten nuestro hacer en el día a día con las personas y los grupos.

Cuando uno recibe de su entorno refuerzos positivos, cuando uno es reconocido en sus capacidades y fortalezas, cuando una persona se siente valorada y comprendida en sus esfuerzos para superar lo que está viviendo, esta persona cree en sí misma de tal modo que se activa en ella un sentimiento de superación, creatividad y automotivación, que le permite ser capaz de superar las mayores dificultades y adquirir herramientas para el futuro.

Es esencial, pues, que todos los miembros de Cáritas, dejándonos renovar personalmente por la manera que Jesús tenía de acercarse a las personas, mirarlas y acogerlas, sepamos partir siempre del reconocimiento de las capacidades y fortalezas, habilidades y recursos personales y relacionales que se dan en toda persona, por muy ocultas que en ocasiones estén.

En nuestras manos se pone una alta responsabilidad. Se nos pide acompañar, no como una actividad, sino como un modo de ser y estar, en el que las personas, mediante una relación cercana y acogedora ofrecida por nosotros, puedan recuperar la confianza en sí mismas y la dignidad, y ser capaces así de superar las dificultades en que se encuentran.

Este es el motivo por el cual elaboramos este material que nos va a ayudar a facilitar el encuentro con las personas y a mantener una línea de actuación común para todas las personas que formamos Cáritas. Para ello, teniendo muy presente el actuar de Jesús de Nazaret, concretado en nuestro Modelo de Acción Social, hemos tomado los métodos de la Terapia Sistémica. La adaptamos y cogimos prestada de ella todos aquellos elementos que nos eran útiles, teniendo claro cuál es nuestro papel de acompañantes que, responsablemente, deseamos hacer nuestro trabajo con los mejores conocimientos pero, sobre todo, dando lo mejor de nosotros mismos.

Comenzamos...

¿Cuáles son los principios en los que se sustentan las técnicas que vamos a desarrollar?

Los principios que nos sustentan los podemos encontrar en el Modelo de Acción Social y también más concretamente en uno de los documentos que nos sirve de referencia en la tarea de Acogida y Acompañamiento en Cáritas.

«La acción social. Cuadernos de formación nº 65. El arte de acoger-nos en el encuentro interpersonal»

Estos **principios** son los cimientos, son la base sobre la que después construiremos con modos de hacer, herramientas, técnicas, estilos. Por ello hay que tenerlos en cuenta y desarrollarlos en la relación.

Principio 1

El Centro es la persona. No tanto el problema que nos presenta. Esto supone respetar sus puntos de vista, su educación, cultura... etc sin imponer nuestra forma de ver la realidad. Supone el respeto por sus ritmos. Es importante cambiar el punto de vista que muchas veces lo ponemos en el problema y en las carencias. Nuestro foco debe de estar en la persona y sus capacidades. Cualquier respuesta debe de adaptarse a ella.

Principio 2

Búsqueda de soluciones. La energía la pondremos en acompañar a la persona a superar la situación que está viviendo. Lo fundamental es acompañar activamente en la búsqueda de soluciones, ayudando a que descubra las

capacidades que tiene. Por ello, es necesario centrarse en las soluciones posibles no tanto en el origen de la situación.

Principio 3

El tipo de **relación** que se quiere mantener con la persona pretende ser: **cordial, cercana, informal**, con sentido del humor, y evitando tomar partido por algún miembro de la familia, todos pueden ser parte de la solución. Nuestra forma de atención debe respetar y cuidar la dignidad de la persona evitando que esta se sienta vulnerable.

Principio 4

Se busca la participación plena de la persona. Para ello es necesario reconocer y creer en las capacidades de la persona y en que está colaborando de la mejor forma que sabe hacerlo. Por ello es prioritario conocer su punto de vista y promover su participación e implicación. Es esencial que aproveche al máximo sus recursos personales. La dignidad de las personas se da por el mero hecho de ser persona y con la relación que se establece, debemos de potenciarla, al mismo tiempo que se genera **autonomía** para que la persona sea protagonista de su propio desarrollo y cambio.

Principio 5

Partir de una visión integral de la persona y de su entorno. Para ello es necesario aprovechar al máximo la red social que cada uno tiene. Los contactos personales; amistades, familia, vecinos... pueden ser un punto de apoyo muy fuerte para las personas. Hay que tenerlas en cuenta y saber aprovecharlas.

Principio 6

La importancia del lenguaje. Es necesario manejar con consciencia tanto el lenguaje **verbal** (lo que decimos con palabras) como el **no verbal** (lo que decimos con nuestro tono de voz, nuestra disposición corporal, la mirada...). El lenguaje va a ser lo que nos acerque o aleje de las personas y lo que nos va a permitir acompañar con respeto, cercanía y en una situación de igualdad.

Necesitamos estar centrados en:

1. Establecer metas y objetivos concretos, alcanzables, siempre acordados con la persona.
2. Intentar provocar pequeños cambios y que estos se mantengan, no grandes transformaciones.
3. Tener siempre en cuenta los logros que la persona ha alcanzado. Preguntar por aquello ha logrado respecto al último día.
4. Dar prioridad a actuaciones simples antes que complejas que normalicen su vida.

La entrevista

El proceso de acogida y acompañamiento comienza antes de la primera entrevista. Es importante no descuidar la sala de espera, el momento en que se da una primera cita, la atención telefónica...

Ahora nos vamos a parar para ir profundizando en los distintos momentos o partes que componen el modelo de entrevista que propone Cáritas. En este caso es una primera entrevista a una persona

que llega por vez primera a Cáritas y que no conocemos.

Por razones de organización, estos momentos los señalamos en un orden que, creemos, puede facilitar el encuentro. Pero también es cierto que **este orden puede ser modificado y debe aplicarse con la flexibilidad suficiente** para que las personas se sientan cómodas en la relación.

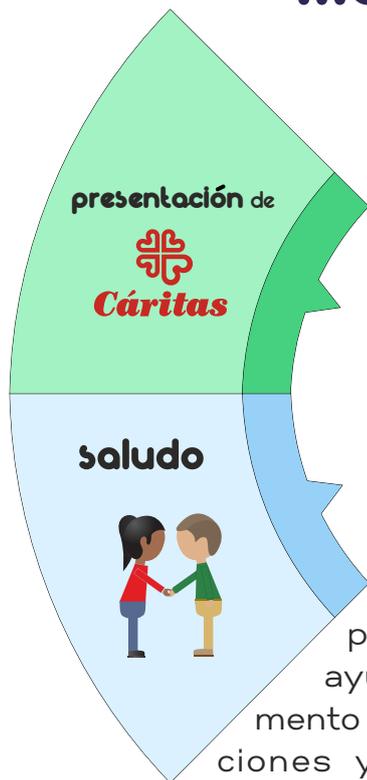
Lo importante es que todos los momentos de la entrevista se desarrollen. El orden de los mismos es secundario.

Cuando una persona acude por primera vez a Cáritas, a una entrevista, puede sentirse vulnerable e incómoda. Por ese motivo es importante que quienes reciben lo hagan de forma amable y acogedora, ayudándoles a sentirse cómodos, orientándoles sobre qué va a suceder en la entrevista e iniciando la creación de una cálida relación. Estos momentos iniciales son tan importantes que van a marcar el resto de la relación. Por ese motivo la frase de Oscar Wilde «**no hay una segunda oportunidad para una primera impresión**» tiene pleno sentido en este momento.

Los **objetivos** de este primer encuentro son:

- **Que las personas se sientan cómodas y seguras.** Que perciban a las personas de Cáritas como alguien cercano y que se interesa por ellas.
- **Clarificar sus expectativas.** Para ello se explica cómo se trabaja en Cáritas y se exponen las distintas formas de atención o ayuda que se le pueden proporcionar.

momentos de la entrevista



MOMENTO · NOS PRESENTAMOS y PRESENTAMOS CÁRITAS

Comencemos presentándonos por nuestros nombres y expliquemos la tarea y funcionamiento de Cáritas de manera que la persona tenga unas expectativas claras de lo que puede esperar y que conozca cómo acompañamos. Saber lo que uno puede esperar aporta tranquilidad.

Las siguientes pistas nos pueden ayudar en este momento de las presentaciones y nos facilitará conocer a la persona de forma flexible.

Algunas pistas para tener en cuenta:

1. **Salimos a recibir a la persona a la puerta.** Es importante esa acogida cálida y cercana. Pensemos en cómo nos gustaría a nosotros ser recibidos y como recibimos a alguien cuando llega a nuestra casa.
2. **Nos presentamos** diciendo nuestros nombres.
3. **La presentación de Cáritas debe de ser muy breve**, sin extenderse y sobre todo si se observa que la persona se muestra ansiosa por comentar lo que le trae a Cáritas, debemos ser capaces de adaptarnos a su ritmo y manejar con flexibilidad los distintos momentos de la entrevista para acompasarnos con ella.
3. Esta es **una frase que podemos usar para introducir la presentación** de Cáritas:

«Bueno, antes de nada, nos gustaría explicarte como trabajamos en Cáritas...»

Podemos comentar que Cáritas es la Iglesia cristiana que se organiza para acompañar a las personas.

- a. Se explica que **se pertenece a un equipo**. Las decisiones se toman en conjunto.
- b. Se explica el **funcionamiento del equipo**: Días de atención, forma de pedir cita, quién atiende a las personas, que siempre serán los mismos voluntarios, que se guarda confidencialidad de todo lo que se trata, que se comparte información con otras instituciones a fin de hacer un trabajo coordinado en beneficio de las personas.
- c. **Presentamos nuestras herramientas**. Explicamos que tenemos una ficha en la que recogemos los datos de las personas. Podemos cubrirla a medida que se desarrolla la entrevista (si somos dos personas, una puede guiar la entrevista y la otra ir cubriendo los datos) o al finalizar esta, dependerá de lo que nosotros

deseemos hacer teniendo en cuenta que lo importante es mantener una relación cercana y acogedora y sabiendo que la ficha se va cubriendo con el tiempo, no es imprescindible que quede cubierta el primer día. La persona debe autorizar con su firma la recogida de sus datos.

- d. Podemos **comentar la procedencia de los recursos materiales.** Es la comunidad cristiana que comparte.
- e. **Se explica qué tipos de ayuda puede prestar Cáritas.**

Ejemplo: estamos para mucho más que apoyo material...

(Orientación, información, deri-

vación a otros recursos o servicios dónde acompañamos a las personas en la superación de la situación por la que están pasando, contamos con la participación e implicación de los propios afectados, con su protagonismo). Nuestras ayudas son flexibles y se adaptan a la situación de las familias y de cada persona.

4. **Presentamos cómo puede desarrollarse la entrevista.** Explicaremos que solemos hacer una pausa una vez que la entrevista está a punto de concluir y que este momento de parada sirve para que los voluntarios puedan poner en orden todo lo que han escuchado y así valorar las orientaciones / ayudas más adecuadas.



MOMENTO · CONOCIMIENTO de la PERSONA

Una vez que nos hemos presentado es el momento de conocer a la persona. Para ello podemos ir usando un pequeño guión que nos facilitará la conversación inicial.

Trataremos de conocer a la persona, su familia, sus relaciones, formación... Así conoceremos a la persona más allá de la situación que le trae a Cáritas.

La finalidad de este momento es:

- Conocer a la persona y que esta sea consciente de nuestro **interés** por ella.
- **Obtener una visión general del contexto relacional y social** de la persona (sobre su familia, amigos, vecinos, personas de confianza para ella, grupos con los que colabora o en los que se apoya...). Intentando

ver los aspectos positivos de lo que nos está contando.

- **Detectar los recursos personales** (fortalezas, habilidades, cualidades) que podemos devolverle a la persona en forma de elogio.

Esto es importante para conectar a nivel personal y crear un clima distendido que facilitará la relación posterior.

Algunas pistas para tener en cuenta:

Esta es una relación de preguntas que nos pueden facilitar el conocer a la persona. Deben de ser formuladas con calidez y cercanía para que la persona no se sienta interrogada. No debemos alargarnos en el tiempo, **se trata de acomodarnos al ritmo de la persona y podamos hacer alguna de estas preguntas**. Las agrupamos por temas:

Frase de partida:

- "Ahora que ya te hemos explicado quienes somos y cómo trabajamos cuéntanos de ti para que podamos conocerte..."

Preguntas relacionadas con la familia y los amigos

- ¿Dónde vives?
- ¿Con quién vives?
- Edades, nombres de las personas con las que vive
- Si son niños. ¿Cómo van en el cole, a qué cole van?
- ¿Tienes familiares cerca con los que puedes contar?
- ¿Tienes amistades en los que te apoyas en estos momentos?

Preguntas relacionadas con el empleo y la formación:

- ¿Qué formación tienes?
- ¿Cuál es tu experiencia laboral?
- ¿Cuándo ha sido tu último empleo?
- ¿Qué expectativas tienes ahora, en qué estás buscando trabajo?
- ¿Ahora de dónde proceden tus ingresos?

Preguntas relacionadas con otros recursos a los que ha acudido.

- ¿Quién te orientó a acudir a Cáritas?

- ¿Has ido a otras instituciones a informarte o pedir orientación?
- De lo que te han dicho ¿qué es lo que te ha ayudado más?

Preguntas relacionadas con la salud:

- ¿Qué tal estáis de salud en vuestra familia?

Para tener en cuenta en este momento

- **Cuando descubramos algo positivo preguntamos más sobre ello** para poder centrarnos en los aspectos fuertes y positivos que son clave para la persona. Podemos elogiarle sobre estos demostrando así interés por ella. Anotamos en la ficha lo que descubrimos como fortalezas, eso nos ayudará en posteriores encuentros.
- **En ocasiones se puede utilizar la ficha de acogida como guión que facilite la conversación.** Es decir, que al cubrir los datos de la persona se da pie a preguntar y profundizar en aspectos relacionados con la vida de la persona. Cuando se usa la ficha como guión es importante que continuemos centrados en la persona y no en cubrir sus apartados, la ficha siempre deberá de quedar en un segundo plano pudiendo ser cubierta al terminar la entrevista.
- Nos podemos encontrar con dos dificultades:
 1. **Que la persona nos cuente directamente la situación que le trae a Cáritas.** Ante esto debemos de valorar si es mejor para la persona que se extienda en lo que nos quiere comentar sobre el motivo por el que acude o por el contrario continuar conocién-

dola. Tanto una opción como la otra es válida, lo importante es adecuarnos al ritmo de esta. Por tanto aquí tenemos dos ejemplos que reconducen la situación..

Ejemplos: “Mira, como vemos que esto es lo que más te preocupa ahora cuéntanos sobre ello... después nos comentas sobre...”

“Veo que esto es lo que más te preocupa pero me gustaría, si a ti te parece bien, que nos contases más sobre

ti...sobre tu familia...eso lo trataremos más adelante”

2. **Que la persona se exceda en el relato de su historia.** Ante una situación así es necesario intervenir para ir aclarando y recordando el relato para evitar perdernos en una serie de datos que nos exceden y no aportan más claridad sobre la vida de la persona.

Ejemplo: “Vamos por partes para que yo me pueda aclarar”, “si te parece podemos centrarnos en...”

MOMENTO · CONOCIMIENTO de la SITUACIÓN QUE LE TRAE a CÁRITAS

El objetivo es conocer el motivo concreto por el que la persona acude a Cáritas.



Para iniciar esta etapa podemos utilizar una frase tipo a estas:

- **“Ahora que ya nos conocemos un poco más, ¿En qué podemos ayudarte?”.**
 - Esta pregunta nos ayudará a concretar lo que la persona espera de nosotros.
- “¿En qué crees tú que Cáritas puede apoyarte?”**

Una vez que la persona nos ha relatado su preocupación o el motivo por el que acude a nosotros podemos hacer una descripción breve de lo que hemos entendido. Es decir, haremos un pequeño **resumen** de lo que comprendimos de su situación y se lo devolvemos

para ver si es eso lo que nos ha querido transmitir.

Ejemplo: “Nos comentas que estos meses estás a la espera de un nuevo contrato de trabajo, que no sabes con claridad cuándo puede ser y te preocupa cómo vas a poder pagar el alquiler hasta esa fecha y los desplazamientos para ir al curso que has iniciado... lo he comprendido bien?”

En determinados casos será necesario orientar la demanda si esta no puede ser asumida por nosotros: En el supuesto que la persona solicite a Cáritas algo que no está en nuestras

manos trataremos de no cerrar la puerta ante esta solicitud que no podemos asumir, se lo comentaremos, le diremos quién le podría orientar y le

ofreceríamos otros apoyos, servicios, etc... de modo que la persona entienda que puede contar con Cáritas para otros aspectos de su vida.

MOMENTO · LA PAUSA

En algunos casos puede ser conveniente, una vez que se ha concretado la demanda, realizar una pequeña pausa para que las personas que realizan la acogida reflexionen sobre la información que han recibido y propongan formas de actuar y valoren en que pueden colaborar con la persona y cómo hacerlo.



Para que no resulte incómodo para la persona es importante haberla avisado en el momento en que se hace la presentación de que esta pausa iba a ocurrir.

Se puede realizar de dos formas; que los voluntarios salgan de la sala o que la persona que acude salga un momento a la sala de espera. Una actuación u otra dependerá de la circunstancia y serán los voluntarios quienes valoren lo mejor en cada uno de los casos.

La finalidad de este momento es:

- Evaluar entre las dos personas que hacen la acogida, la situación planteada.
- Determinar qué tipo de apoyo se va a proponer a las personas.
- Pensar posibles tareas a proponer en función de lo tratado con la persona.
- Elaborar un mensaje final que refuerce las capacidades positivas de los participantes. En páginas posteriores se desarrollará este aspecto: los elogios.

- Valorar que otros apoyos, servicios... se les pueden ofrecer de modo que la persona entienda que puede contar con Cáritas para otros aspectos de su vida.

Algunas Pistas para tener en cuenta:

- Este tiempo de análisis y decisiones ha de ser corto.
- Es importante evitar la sensación de que esa pausa se hace para dar un veredicto; como si la decisión de cómo actuar a partir de ese momento sólo dependiera de las personas que hacen la acogida. Para evitar esto puede invitarse a las personas a que utilicen ese mismo tiempo para hablar con libertad entre ellos y pensar si hay algún aspecto que se les ha olvidado comentar y que crean necesario realizar.

Ejemplo para introducir la pausa:

«Ahora que ya tenemos claro cuál es la situación que te trae por Cáritas, mi compañero/a y yo, (como te comentamos al principio) vamos a tomarnos

unos minutos para pensar cual sería la propuesta que te podemos hacer. En este rato tú también puedes pensar si hay algo más que tu quieras comen-

tarnos o algo que se te ha olvidado y no nos hayas comentado; pues lo tratamos...»

MOMENTO · DESPEDIDA y CIERRE

Tan importante como el saludo y acogida inicial es la despedida. Esta debe de ser cálida y acogedora ya que es lo que la persona se va a llevar de nosotros.

El objetivo de la despedida en la entrevista es que la persona sienta que ha sido comprendida y que puede contar con las personas que le han atendido para la superación de la situación por la que está pasando.



- **Se hará un resumen de la situación planteada por la persona durante la entrevista para comprobar que se ha comprendido bien.** Se puede preguntar a esta si está de acuerdo con lo que nosotros hemos entendido y si es lo que ella ha intentado transmitirnos.

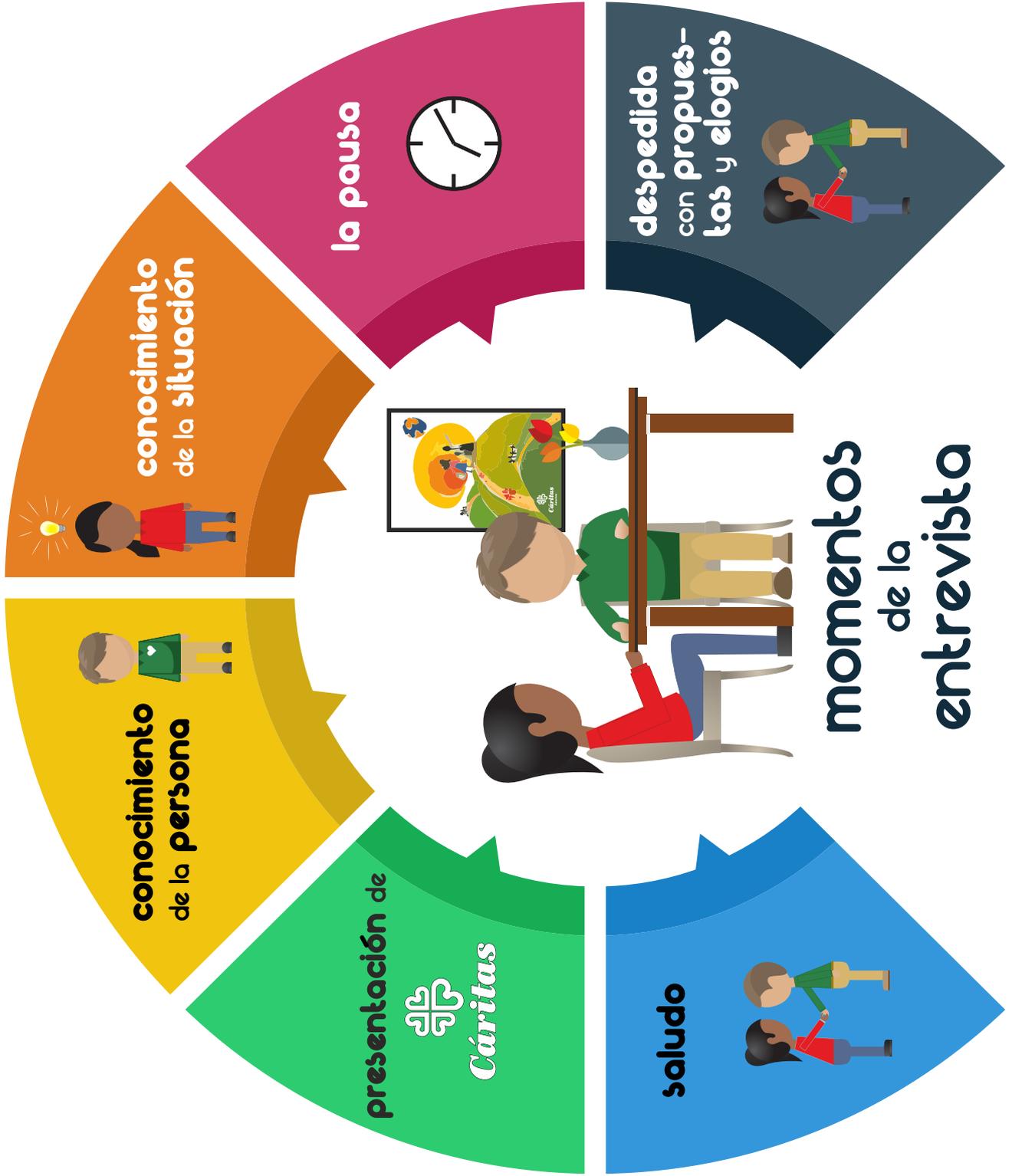
Ejemplo: “Nos has contado que no tienes trabajo y que necesitas encontrar algo para la temporada de verano, es eso lo que necesitas ahora con mayor urgencia, ¿es así?”

- **Propuesta de tareas.** Después de haber hecho una pausa los voluntarios concretan una serie de tareas basadas en lo que ella previamente ha señalado que podría realizar en su beneficio.

Ejemplo: “Nos comentaste que acudir al programa de formación sería bueno para ti, ¿te parece si pones una fecha y vas a

inscribirte? Llevar los currículum al polígono también te pareció importante ¿Cuántos podrías llevar a lo largo de estas dos semanas?”

- **Saber cómo se ha encontrado durante este rato que ha estado con nosotros.** [en páginas posteriores se desarrolla este aspecto «recibir información sobre el acompañamiento»]
- **Los elogios finales.** La respuesta final debe de ir arropada por todos aquellos aspectos positivos que hemos detectado de la persona. De modo que se los comunicaremos a ella para demostrarle el reconocimiento de aspectos de su personalidad que le van a dotar de confianza en sí misma para afrontar la situación que nos ha presentado.



algunas técnicas para usar durante el acompañamiento

Hasta aquí hemos visto un esquema básico de lo que puede ser una primera entrevista en Cáritas. Para la segunda entrevista o posteriores encuentros se recomienda comenzar comprobando los resultados de la tarea acordada en el encuentro anterior. Estas pueden ser unas preguntas que inicien la conversación: ¿Qué ha ido mejor esta última semana? ¿Qué cosas de las que hemos hablado el último día has estado haciendo?

Un aspecto clave en todos los encuentros posteriores con las personas es que nuestras preguntas se centren en buscar los aspectos positivos que haya ido viviendo la persona, los logros y las fortalezas personales que esta ha ido poniendo en marcha. Una vez que los descubrimos hay que profundizar sobre ellos para demostrar a la persona lo que ha ido logrando y su capacidad.

Técnicas

Ahora queremos presentaros una serie de herramientas que nos pueden facilitar la relación; las llamamos técnicas. Se pueden usar cuando creamos oportuno dependiendo de la relación que hayamos establecido con la persona.

1. La pregunta milagro.

Esta técnica es de utilidad ante situaciones en las que la persona ve todo muy oscuro y no es capaz de salir de esa espiral de negatividad para marcarse metas. A través de esto se descubren metas y motivos que tiene la persona.

Sería: "Imagina que la próxima vez que vengas por aquí ha ocurrido un milagro y que los problemas que te traen aquí se han solucionado ¿Cómo sería tu vida?. ¿Qué nos contarías?"

Con esta pregunta se trata de imaginar un futuro en el que la situación que le trae a Cáritas está resuelta y le pedimos a la persona que describa con mucho detalle ese futuro.

A través de esta pregunta se consigue:

- Por medio de una descripción detallada se puede descubrir las metas o sueños que tiene la persona ocultos que por su situación a veces no se permite plantearlos y así poder ir dando pasos que permitan alcanzarlos.
- Crear un contexto más positivo.
- Generar esperanza.
- Avanzar hacia un estado de ánimo positivo.

Se realiza en los siguientes pasos:

1.1. La formulación de la pregunta: «Imagina que la próxima vez que vengas por aquí ha ocurrido un milagro, algo extraordinario y que los problemas que te traen por aquí se han solucionado.

Entonces: ¿Cómo sería tu vida, que nos contarías? ¿En qué trabajarías? ¿Cómo sería tu día a día? ¿Qué cosas serían diferentes? ¿Quién o quiénes se darían cuenta de que ha ocurrido un milagro?

¿En qué notarías que es todo diferente?

1.2. Partir de lo que la persona va contando y con preguntas ir concretando un plan de acción.

Ejemplo: Si quieres empezar a hacer algo de esto mañana mismo, ¿qué podría ser?, ¿de todas las cosas que has mencionado, cuál sería la más sencilla de realizar?

2. Preguntas ante situaciones muy duras.

Son preguntas que tienen como objetivo identificar y reforzar recursos personales en situaciones especialmente negativas y difíciles.

Ejemplos:

- ¿Cómo fuiste capaz de encajar esto?
- ¿Cómo es que, a pesar de todo esto tan duro, estás siendo capaz de seguir adelante?
- ¿Cómo supiste que era la opción más adecuada que podías escoger en ese momento?
- ¿Cómo has sido capaz de “no tirar la toalla”?
- ¿De dónde sacas fuerza para seguir para adelante pese a todo”?

Con este tipo de preguntas lo que hacemos es:

- Nos estamos poniendo en el lugar del otro y al mismo tiempo no eximimos su responsabilidad.
- Transmitimos el mensaje a las personas de que, lo que están haciendo, lo hacen de la mejor manera que saben y pueden.
- No etiquetamos.

Es muy importante

- **No quitar importancia** al relato usando frases como “no te preocupes”, “no es nada”.
- La posición de la persona que escucha a de ser siempre “mantenerse por detrás”. Siendo exquisitamente respetuoso con su dolor o pesimismo y evitando la trampa de querer convencerles de que la situación es mejor de lo que parece. Evitemos frases tipo a “no es tan grave” “seguro que se soluciona” “yo te ayudaré”
- El voluntario acepta la situación y **busca en ella los recursos escondidos** de los participantes.
- Un peligro es quedarse estancados en los hechos negativos.
- Otro peligro es lo contrario al punto anterior, “minimizar los hechos para centrarse solo en los recursos positivos de la persona”. Esto conduciría a un “optimismo tonto”.

3. Escalas de avances.

Es una forma gráfica y muy visual para que la persona pueda situarse en un punto concreto de una escala numérica. Sirve para que la persona pueda valorar del 1 al 10 la situación en la que se encuentra. Son muy validas para valorar muchos aspectos (sensaciones, mejorías, relaciones, objetivos a alcanzar...). Para poder ver que, a pesar de sentirse mal, existen aspectos positivos en su persona o de la situación en la que se encuentra.

Este es un ejemplo de una pregunta de este tipo.

En una escala del 1 al 10, donde 1 sería el momento vital en el que peor te podías encontrar y 10 sería que todo marcha como desearías. ¿Dónde dirías que estás ahora?, ¿Qué te hace estar en un 3 y no en un 2?... Así que dices que estás en un 3, qué entra en ese tres, qué está mejor que cuando estabas en un 2?, ¿Qué tendría que pasar para estar un punto más arriba, en un 4?

No importa el número en que la persona se sitúe. Lo que interesa es que exprese qué es lo que le hace estar en ese número y no en uno más abajo.

Es importante conocer que le haría a la persona estar un punto más arriba en la escala.

Ejemplo: “Así que estás en un 4, imagínate que las cosas siguen mejorando poco a poco y dentro de un tiempo me dices que estás en un 5 ¿Qué es lo que sería diferente? ¿Qué pequeños cambios verías?”

Es necesario responsabilizar a la persona de esos cambios.

Ejemplo: ¿Cuál es tu idea entonces para que puedas estar en un punto más alto? ¿Qué es lo que tendrías que comenzar a hacer? ¿Qué podrías poner de tu parte?

Para tener en cuenta en el uso de las escalas.

- **Que los pasos que se den sean realmente pequeños.**

Ejemplo: “Ante una persona que se sitúa en un 3 porque no tiene trabajo y nos comenta que un punto más, un 4

sería tener trabajo. Es apropiado expresar que quizás ese objetivo sería un 7/8 y preguntarle ¿No habría algo más pequeño, algo que simplemente sea dar un pequeño paso en esa dirección de encontrar trabajo?

- Que los pasos sean realmente **relevantes y estén unidos a la consecución del objetivo final.**
- No abusar de esta técnica.
- Puede ser útil en muchas situaciones.
- Es importante ir **concretando, dando una visión positiva** y hacer intervenciones a las descripciones de los participantes.

4. La utilización de tareas entre sesiones

Se trata de acordar con la persona que acude a Cáritas una serie de acciones que podría realizar en su propio beneficio. La tarea debe estar relacionada con lo que la persona manifiesta que desea conseguir. Una vez acordadas las tareas, se preguntará por ellas en el encuentro siguiente. La persona comentará cómo las ha realizado y cómo le ha resultado.

¿Cómo deben ser las tareas?

- Han de ser unas **actividades concretas** que la persona puede hacer, pensar u observar entre una entrevista y otra.
- Deben formularse en positivo.
- Deben **consensuarse** con la persona, sobre todo para asegurarnos de que se realicen. Optar por tareas sencillas facilita que estas

se realicen y la persona no tendrá un sentimiento de frustración. A veces, menos es más (optar por lo simple).

Ejemplo: “¿Cuántos curriculums vas a enviar hasta la próxima vez que nos veamos?. Quedamos en que vas a ir al Centro de Servicios Sociales. Concretamos que vas a ir a preguntar si hay orientador en el instituto y si es así, vas a pedir una cita ¿estás de acuerdo?”

- Ante el problema que nos presentan se puede **pedir que hagan algo distinto de lo hecho hasta ahora**.

Ejemplo: “Podrías pensar en todos los gastos que podrías eliminar y traerlos apuntados.”

- A la hora de transmitir la tarea es necesario adaptarnos al lenguaje de las personas. **Transmitir elogios y luego explicar la tarea/s con claridad**.

Ejemplo: “Te vemos con energía y también vemos que este es un buen momento para ti ya que estás animado, como tú dices, a ponerte a estudiar ¿te parece que a lo largo de estos días, antes de que nos volvamos a ver, te informes bien sobre los cursos que han salido para poder inscribirte antes de junio?”

- **Entender que el hecho de no hacer las tareas no siempre es motivo de falta de colaboración**, muchas veces la persona está muy condicionada por otros factores que le impiden colaborar, por ello es importante hablar sobre ello y

replantear la tarea de nuevo para que esta pueda ser alcanzada.

- Las tareas deben estar **muy adaptadas a la realidad de la persona**. El objetivo no es fiscalizar y controlar sino avanzar en la relación de acompañamiento y cercanía.
- Si se observa que las tareas no se realizan es necesario **replantearlas y consensuar de nuevo**.

5. Recibir información sobre la entrevista

Es recomendable que, al final de la entrevista, pidamos información a la persona sobre cómo se ha sentido en ella, si ha visto cubiertas sus expectativas y si este rato que ha pasado con nosotros se ha sentido cómodo.

Nos puede ser de utilidad para:

- Tener información que **nos permita mejorar y acompañar de forma más eficaz en la situación** que le trae a Cáritas y así adaptar nuestro acompañamiento si este no está resultando eficaz.
- El hecho de pedir información a las personas **es demostrar interés** por su punto de vista y sus sentimientos.

Existen muchas formas de solicitar información a las personas sobre el proceso o el resultado de la relación que han establecido con nosotros:

- Preguntar si hay algo que quieran añadir a lo hablado hasta el momento antes de hacer una pausa.

Ejemplo: ¿Hay algo más que quieras comentarnos?

- Preguntar al final de la entrevista si ese rato le ha sido de utilidad.

Ejemplo: Dime ¿Cómo te has encontrado en este rato que hemos pasado hablando?

- Preguntar si quieren volver a vernos en otras ocasiones es incluirles en la toma de decisiones sobre su propia situación. Esto da a las personas la oportunidad de expresar sus preferencias y hacer sugerencias sobre cómo enfocar la relación.

Ejemplo: ¿Te parece bien si nos volvemos a ver y nos vas contando cómo te va?

A la hora de preguntar a la persona por nuestra propia actuación debemos ser muy cuidadosos y estar abiertos a lo que nos digan. Una crítica siempre es más difícil de encajar que un elogio pero nos conviene recordar que tanto lo uno como lo otro nos ayudan a mejorar nuestra relación con las personas. En esta cuestión siempre es necesario mantener una actitud genuina de humildad y de interés.

6. Preguntar por la mejoría

A partir de la primera entrevista, la mejor manera de empezar los siguientes encuentros es preguntando que ha ido mejor desde la sesión anterior. Se trata de detectar a través de la conversación todos los aspectos positivos que se han producido desde la última vez que nos vimos.

Ejemplo: ¿Qué va mejor?, ¿Qué va mejor desde la última vez que nos vimos?, puede ser la pregunta de apertura de la entrevista.

Si ante estas preguntas, se identifican cambios positivos, ampliamos esa información todo lo posible preguntando más y haciendo ver a la persona aquellos aspectos en los que ella ha sido la responsable para que estos cambios positivos se hayan dado, de ese modo le estaremos dando valor y reconociendo a la persona en sus capacidades y en su determinación.

Si por el contrario la respuesta es negativa, buscamos algo positivo preguntando con más detalle o modificando ligeramente la perspectiva. Lo importante es hacerlo sin quitar importancia a lo que la persona está sintiendo.

A menudo son las propias personas quienes, por su forma de hablar de la situación, nos dan pistas de por dónde podemos orientar las preguntas para buscar aspectos positivos, así, de esta forma vamos dirigiendo la entrevista hacia los aspectos en los que la persona se sienta reconocida.

Si nos dicen:

"Casi nada ha ido mejor", nos están diciendo que hay algo que sí ha mejorado, por tanto podríamos preguntar "Si casi nada ha ido mejor es que hay algo que ha ido bien. Cuéntame esos pequeñas cosillas que si han ido bien.

"He tenido días malos", es una invitación a preguntar por los días buenos.

Para preguntar por las mejorías que han ocurrido se pueden seguir cinco sencillos pasos.

Ejemplo: La entrevista es a una persona que lleva tiempo en situación de desempleo desde hace varios meses.

6.1. Preguntamos dando por supuesto que ha habido una pequeña mejoría:

- ¿Qué mejorías has notado desde la última vez que viniste por aquí?
- ¿Qué pequeña mejoría has notado?

6.2. Mostrar interés y curiosidad por la mejoría que nos comentan.

- Así que has tenido una entrevista de trabajo, Cuéntame sobre ello. ¿De qué empresa era?. ¿Cómo te fue?. ¿Cómo te encontraste en ese momento? ...

Me dices que estás más animado que hace... ¿Cómo te sientes ahora?.

Eso es un gran logro.

6.3. Profundizar en la mejoría. Preguntamos en profundidad sobre ella y hablamos buscando detalles.

- ¿Qué es lo que hiciste en la entrevista diferente a otras veces?. ¿En qué notaste que estabas más seguro...? ¿Cómo te preparaste previamente para ganar esa seguridad?. ¿Quiénes notan que estás más esperanzado?.

6.4. Transmitir que la mejoría no ha ocurrido de forma casual sino que la persona ha tenido protagonismo en ella y que es capaz de hacer lo mismo para que vuelva a repetirse.

“Si has sido capaz de ir a la entrevista con tranquilidad y con confianza y al mismo tiempo ya sabes cómo buscar esa confian-

za en ti mismo esto es muy interesante porque ahora tienes experiencia para repetirlo en otras ocasiones”.

6.5. Seguir insistiendo:

- Además de la entrevista ¿Qué más mejorías has tenido en estos últimos días?

7. El poder de los elogios.

El elogio es una forma sencilla de reconocer las capacidades y habilidades que tiene la persona y hacerle ver. Deben ser sinceros.

Las **finalidades** del elogio son varias:

- Destacar sus méritos devolviéndoles una imagen de sí mismos positiva, de personas con capacidades.
- Generar optimismo y esperanza.
- Mejorar la relación fomentando la colaboración de la persona en su beneficio.

• ¿Qué es?

Elogiar consiste en reforzar aspectos positivos de la persona, lo que está haciendo bien y sus cualidades personales. Todo esto dotaría a la persona de una fe en sí misma que va a facilitar la superación de la situación que están viviendo.

• ¿Cuándo elogiar?

- $\frac{3}{4}$ A lo largo de la entrevista, intercalando comentarios

positivos.

- ¾ A la hora de dar el mensaje final.
- ¾ Propiciando que sean las personas las que reconozcan sus logros mediante preguntas que inviten a destacar sus fortalezas.

Ejemplo: ¿Cómo valorarías a una persona que ha sido capaz de sacar ella sola adelante a sus tres hijos? (esta es una pregunta hecha a una mujer que tiene tres hijos y no cuenta con apoyos familiares)

- **Es muy importante que:**

Los elogios deben resultar creíbles, para eso es necesario **que sean auténticos y genuinos**, que surjan de valorar los logros y sus dificultades de la persona.

Es importante centrarnos en que los elogios sean a la persona, no a la situación que esta vive.

Ejemplo de elogio a la persona:

“Me admira tu capacidad de resistencia ante lo que nos acabas de comentar y sobre todo tu optimismo”

Ejemplo de elogio de una situación:

“Ante todo lo que nos has contado es una suerte tener una casa y una familia...”

Como se puede apreciar, no es lo mismo el primer ejemplo, que es directo a la persona y que tiene sobre ella mucha más intensidad que el segundo que son elementos que la persona no tiene poder de controlar.

Hay que tener cuidado para que los elogios se ajusten a la situación y que sean sinceros, si no creemos en el elogio que estamos haciendo, mejor no hacerlo.

Cuando con la persona hemos alcanzado confianza suficiente también podemos intercalar el elogio con alguna crítica constructiva, en estos casos el sentido del humor puede ser una buena herramienta que acompaña al elogio.

Ejemplos de elogios:

A lo largo de la conversación: “Me parece muy inteligente eso que dices”, “supongo que otra persona en tu lugar no hubiera sabido qué hacer”, “vaya !impresionante!”

Entrevista hecha a una pareja

En el mensaje final: “Después de estar un rato reflexionando lo que me parece más sorprendente de vosotros es la gran capacidad que tenéis para mantener la calma y hacer piña ante una situación como esta. No es fácil esto que hacéis. También me admira de vosotros la resistencia que mostráis y la perseverancia no dándoos por vencidos. Para mi esto es admirable...”

8. Cómo actuar ante situaciones difíciles.

En ocasiones nos encontramos ante situaciones difíciles de afrontar. Nos referimos a esos momentos en los que la persona que llega a nosotros se encuentra irritable o violenta llegando a expresarse con agresividad tanto con su voz como con sus gestos. Ante situaciones

de este tipo podemos emplear estas pautas que nos ayudarán a manejar estas situaciones.

1. Respirar profundamente, haciéndonos conscientes de nuestra respiración.
2. Mantengamos la calma y la serenidad intentando transmitirla a través de la mirada y de nuestra posición corporal.
3. Escuchar a la persona sin interrumpirla en su discurso.
4. Evitemos frases del tipo "cálmate" "tranquilízate".
5. Emplear un tono de voz más bajo de lo habitual.
6. Dominar el enfado o necesidad de expresarnos gritando.
7. No dar replica intentando razonar con la persona si esta se encuentra irritada.
8. Usemos frases cortas en las que expresemos nuestros sentimientos ante la situación y la dificultad de mantener una conversación en ese estado.
9. Mantengamos una posición en la sala que nos permita abandonarla con facilidad.

¿Cuánto dura el proceso de acompañamiento?

Desde el inicio del acompañamiento a una persona tenemos que tener en cuenta que esta relación tiene un principio pero también un momento en que finalizará en la manera que se ha establecido. También desde el inicio de la relación no se puede perder de vista que un objetivo es que la persona sea participe de la comunidad y por ello la relación de acompañamiento puede finalizar pero su participación en la comunidad debe de quedar abierta.

Cuando acompañamos tratamos que **con la relación que establecemos con la persona generemos en ella independencia y autonomía, por ello nuestro acompañamiento debe de ir enfocado a que la persona con el tiempo no necesite de este pero continúe siendo participe de una comunidad en la que puede aportar sus capacidades.**

Llegado el momento que la persona ya no necesita acudir a Cáritas es muy

importante transmitírselo a ella y hacerle saber que tiene las puertas abiertas siempre que necesite apoyo y orientación por nuestra parte y que estaríamos encantados de recibirla.

En este momento final es importante transmitirle **lo que ha supuesto para nosotros esta relación con ella**, lo que hemos aprendido y las cualidades positivas que hemos detectado en ella, de ese modo la persona se sentirá elogiada, reconocida y valorada.

El final del acompañamiento también puede darse porque la persona no tenga interés en ser acompañada o porque no esté en disposición de poner de su parte para ir superando la situación que le trae a Cáritas. Ante estas situaciones lo mejor es explicarle cuál es nuestra forma de trabajar en Cáritas y que si en otro momento desea nuestro acompañamiento puede acudir a nosotros nuevamente.



Antes de terminar...

Este material ha sido elaborado conjuntamente entre los técnicos del equipo de acogida de Cáritas Asturias y un equipo de voluntarios de Cáritas de Avilés. La experiencia diaria en la atención desde los equipos ha sido esencial para poder hacer este documento que deseamos sea de utilidad en la relación que establecemos con las personas que acuden a Cáritas pero también en todas las relaciones que establecemos en nuestra vida.

Gracias a todos los que lo habéis hecho posible aportando vuestro tiempo, experiencia e ilusión.