



08/Experiencias

1. Vulnerable: Adjetivo. Que puede ser herido o recibir lesión, física o moralmente. Latín: Vulnerabilis1

2. En la cultura occidental, desde la antigüedad el pastor ha sido considerado una figura de humildad y sencillez, pero de también de protección y guía. De ahí que cristianismo, llame pastoral la acción de los ministros religiosos que tienen a cargo una comunidad cristiana.

3. M y f. Persona que tiene autoridad y potestad para juzgar y sentenciar (Diccionario de la RAE).

4. Jn 10,3-4.

08/1

Claves pastorales para entender a las personas en situación de especial vulnerabilidad¹

Sebastià Aupí i Escarrà,

Capellán y Coordinador.

Servicio de Soporte Emocional y Psicológico. Hospital Universitario Dr. Josep Trueta. Girona. Parc Sanitari Martí i Julià. Salt (Girona).

Las situaciones de especial vulnerabilidad en nuestro ámbito de acompañamiento espiritual son las situaciones de gran impacto social y mediático, que nos pueden influenciar y donde nos arriesgamos a dejar de ser pastores² para ejercer de jueces³.

Como todos los profesionales del ámbito de la salud, nuestra humanidad nos acarrea unas convicciones y valores, que en estas situaciones son cuestionadas por la complejidad.

Una complejidad, que sin darnos cuenta nos inclina hacia una aptitud apática o empática con el interlocutor.

En esta complejidad, una actitud de escucha activa, principal condición y técnica del counselling pastoral, nos ayudará a redescubrir que todo encuentro entre dos personas es ya una comunicación, donde los mensajes no se mandan verbalmente, sino implícitamente, mediante la actitud de la escucha activa: «**Quiero que me escuches!**»: Sin juzgarme, para comprenderme, incluso para amarme. Una invitación para actualizar la espiritualidad del Buen Pastor:

El pastor llama a cada oveja por su nombre y las ovejas reconocen su voz. Él las saca del redil, y cuando ya han salido todas, va delante de ellas, y las ovejas le siguen porque reconocen su voz⁴.

Una espiritualidad del Buen Pastor de sencillez que nos ayuda a redescubrir la frágil dignidad humana para encontrarnos y dejarnos encontrar por el otro, Un encuentro de mucha sensibilidad para no herir, sino para ayudar a sanar. Un encuentro que con pocas claves podemos resumir:

1. Eres importante. Al dedicar tiempo al otro se le sugiere que tiene un valor, que es importante, que merece nuestra atención.
2. Te respeto en vez de imponer mis contenidos. Le expresamos confianza para que nos exprese sus verdades. Verdad como espejo de espontaneidad y autenticidad. Para comprender así los procesos del otro.
3. Quiero comprenderte. Aunque siempre puede que no se comprenda del todo al otro, el deseo de comprenderlo favorece un entendimiento más profundo. Sinceridad para expresar nuestra autenticidad.
4. Puedes salir adelante. Una escucha atenta no amenaza al otro, sino que le consuela. Un consuelo que es consejo de compasión.
5. Sigue hablando. Al hablar de sí, el interlocutor entra cada vez más profundamente en su mundo interno conectando los elementos de su pasado y de su presente. Compartir el misterio de la vida.

Teniendo presente, siempre, el principio de la No maleficencia y el principio de la Beneficencia, ayudaremos a nuestro interlocutor a sanar las heridas espirituales del sentido de la vida y la trascendencia, a partir de las experiencias y la responsabilidad que redescubrimos de su dignidad humana.

Bibliografía

Szentmártoni, M.
Manual de Psicología Pastoral,
Ediciones Sígueme, Salamanca, 2003.

Gruhl, M.
El secreto de las personas fuertes: La Resiliencia.
Ediciones Sal Terrae.
Santander, 2012.

08/2

Vulnerables
de la calle: “vivir
sanamente la soledad”:
la soledad en el
ámbito de las
personas sin hogar**Yesenia Cortés Montiel,**

Trabajadora Social.

Coordinadora. Programa de Acogida Nocturna.
Centro de Acogida San Juan de Dios. Málaga.**Araceli López Rúa,**

Trabajadora Social.

Coordinadora. Programa de Rehabilitación e
Inserción Social.

Centro de Acogida San Juan de Dios. Málaga.

La soledad es un sentimiento muy subjetivo en el que existen diferentes grados o matices que son percibidos de diferentes formas según cada persona. No hace falta estar físicamente solo para experimentar un profundo estado de soledad. Las historias personales en muchos de los casos son límites, sufriendo rupturas familiares, laborales, etc.; denigrando a la persona, llevándola a una total dependencia e incapacidad de gestión de su vida.

La situación y condiciones en las que los usuarios llegan a nuestro Centro de Acogida de San Juan de Dios, la podríamos resumir como personas perdidas, sin rumbo, angustiadas, atormentadas, con vidas degradadas, con muy baja o nula autoestima, que apenas tienen la posibilidad de cubrir sus necesidades más básicas, con sentimientos de vergüenza y fracaso, con múltiples adicciones, que usan para evadirse de su tremenda realidad y sin redes familiares ni sociales, en las que apoyarse para intentar recomponer sus vidas.

La situación de soledad es aún más peculiar en las personas inmigrantes a las que también atendemos. Con el proceso de migración los familiares y amigos se quedan en el país de origen, el idioma diferente en muchos casos y las diferencias culturales les hacen sentirse extraños y desamparados, y esto no solo afecta a la esfera social sino también a la identidad personal. La carencia de una red de apoyo muchas veces acaba aislándolos y dejándolos únicamente con su soledad.

Ante esta situación tan extrema es necesario ayudar a descubrir las capacidades y riquezas de cada uno, para acrecentarlas y aprovecharlas en la vida. Siguiendo a **Pierluigi Marchesi O.H.**, en el documento sobre cómo humanizar nuestra vida y nuestras obras, escribió:

“...La tarea del hombre es aceptar sus talentos y hacerles fructificar, para llegar él mismo a ser portador de un mensaje de libertad, de verdad y amor¹.”

En nuestra labor diaria en el Centro de Acogida procuramos llevar a cabo lo que **Calixto Plumed O.H.**, define como humanizar:

“...Hacer sentir a una persona como tal, como una persona humana en todos sus ámbitos a través de la autoestima, confianza, cariño, amistad, seguridad².”

Nosotros nos centramos en una atención integral bio-psico-social-espiritual que consideramos que se trata de una cualidad de la calidad, para aproximarnos lo más posible a la excelencia: la humanización.

La existencia humanizante produce cambios en la vida de las personas marginadas sin hogar: el acompañamiento, el amparo, la comunicación, el sentirse algo para alguien, dignifica al ser humano y quiebra su soledad.

Haciendo referencia al estudio cualitativo, de corte biográfico, basado en escritos reflexivos de personas rehabilitadas en el Centro de Acogida San Juan de Dios en el año 2017, como los más capacitados que son para hablar de ello: afirman que su ingreso en el Centro produjo un cambio radical en sus vidas.

El ambiente familiar y humanizante les ayudó a orientar y centrar la vida de otra forma y a que se les ampliara el horizonte, a idear proyectos, a establecer relaciones, a saber responder ante los fracasos y a apreciar y disfrutar la vida.

Nos confirman cómo han ido ganando en valores; a adquirir principios y convicciones; a canalizar de forma adecuada sus sentimientos; a reconocer cómo les valoran y a mejorar su autoestima; a vivir la afectividad que les ayuda a crear vínculos.

Nos dicen cómo empezaron a confiar y a superar las dificultades con palabras cálidas acompañadas siempre de gestos cercanos, también

cómo aprendieron a prever las consecuencias de sus actos.

Les motivó, decisivamente al ambiente cercano, familiar y cálido. Descubrieron otra forma de vivir de la que, tanto ellos como su entorno, se sentían orgullosos.

El personal que trabajamos con esta población en el Centro de Acogida San Juan de Dios, además de formarles, e indicarles el camino para que logren su rehabilitación e integración social en el caso que lo requiera, así como mejorar su calidad de vida en otros, tenemos que acompañarles en cada instante de su proceso en el que, naturalmente habrá altibajos, luces y sombras, momentos en los que se deslumbra el éxito y otros en los que parece que todo se desmorona nuevamente.

Ese acompañamiento es necesario llevarlo a cabo con firmeza pero también con ternura, y siempre siendo ejemplos de honestidad y de verdad.

El trato humanizante dispensado en el Centro, origina que el usuario acepte inicialmente sus posibilidades y así poder trabajarlas para que fructifiquen y se produzca un proceso de transformación y que ellos mismos a partir de este momento, sean portadores de un mensaje de libertad, de verdad y de amor.

Al final el buen resultado no son ni las ideas, ni la eficacia, ni el éxito, sino las personas, el encuentro, la relación, la comunión, el buen hacer a favor del hombre necesitado.

1. Marchesi, P. La Humanización: Como humanizar nuestra vida y nuestras obras. 1981. Carta a los padres consejeros generales, padres provinciales y a los participantes en la Asamblea General de Roma.

2. Plumed, C. Una aportación para humanización. Archivo Hospitalario 2013 (11): 261-352.

08/3

Familias en riesgo de exclusión social: un estilo de acompañamiento integral para recuperar la autonomía perdida sin caer en la exclusión social. Un recurso específico: Espacio de Acogida Es Convent de la FSJD SS Mallorca

Imma Iglesias Barceló,
Directora Fundació Sant Joan de Déu Serveis
Socials Mallorca. Palma de Mallorca.

No se habla ya de colectivos, lo cierto es que existen tantos perfiles como personas sin hogar. Siendo éste un fenómeno con causas estructurales que alcanza a todo tipo de personas.

Nadie está exento ya de sufrir una situación de exclusión residencial. La pobreza se expande mientras aprende a camuflarse entre nosotros. Emerge un nuevo perfil de trabajadores pobres.

En este artículo hablaremos de exclusión residencial vinculada a familias con menores a cargo. Familias vulnerables que aunque nunca imaginaron pisar un albergue, hoy no encuentran otra alternativa residencial.

También del carismático estilo de acompañamiento integral que permite sostener estas situaciones desde el máximo respeto y la más sincera hospitalidad. Haremos visible una realidad que castiga la fragilidad de algunas familias que aún haciendo ejercicios de funambulismo para cubrir sus necesidades más básicas necesitan ser acompañadas para evitar cruzar la delgada línea roja que separa el riesgo de la exclusión.

Es necesario para ello dirigir una mirada atenta y empática a las familias que llegan al Centro. Es importante nombrar las cosas para hacerlas visibles, por eso vamos a narrar brevemente una historia de vida basada en un caso real.

Acercarnos a esta realidad nos ayudará a romper estereotipos y superar algunos inveterados, y por desgracia, inquietantemente emergentes prejuicios en nuestra sociedad.

Presentaremos alguna pinceladas de una historia de vida, la de **Maribel**. Que ésta tenga rostro de mujer no es casual porque aunque hayamos podido observar un cambio en los perfiles atendidos, éste sigue siendo el perfil mayoritario. Madres solas que crían a sus hijos sin otro referente adulto en el núcleo familiar.

Un 82% de los hogares españoles está encabezado por mujeres, y es esta tipología de familia la que está sometida a un mayor riesgo de ex-

clusión social. El 40'6% de estos hogares son pobres, y una cuarta parte está en riesgo de pobreza severa, según datos de un estudio reciente de Save the Children. Nuestra protagonista es española y tiene 42 años.

Maribel trabaja desde hace seis como camarera de pisos en un hotel de la playa de Palma y desde hace dos tiene un contrato laboral indefinido. Es una mujer honrada y trabajadora que está criando sola a sus dos hijos.

Javi y Victoria tienen 12 y 7 años respectivamente. Son niños responsables, alegres y educados. Van a un colegio público del centro de Palma. Hace poco más de dos meses la propietaria les dijo que no iba a renovarles su contrato de alquiler. La situación del actual mercado de la vivienda le permitía triplicar sus ingresos. Le pidió a Marta que lo entendiera:

“En mi situación, tú harías lo mismo. Ya verás como encuentras otra cosa, otra casa, otro hogar”.

Y Maribel quiso comprender, pero solamente con su sueldo, y sin apenas red social de apoyo, no encontró quien la comprendiera a ella. Buscó, removió cielo y tierra, pero no encontró ni otra cosa, ni otra casa ni mucho menos otro hogar. Dejaron el piso pequeño y querido que había sido su hogar y los tres entraron en nuestro Centro. No había otras opciones. Estaban tristes y tenían miedo, pero seguían juntos y eso era lo único que ahora importaba. Comprendiendo su dolor, nos tocaba abrir las puertas, las de la hospitalidad, para acogerles como merecían:

“Bienvenida Maribel. Bienvenidos Javier y Victoria. Os acompañaremos, el tiempo necesario, para que esta casa sea lo más parecido a vuestro hogar”.

Entendemos la hospitalidad como una acogida sincera y un compromiso real con los que sufren. Tratamos de ser compasivos, sin caer en la lástima ni en la pena. Ponemos alma en lo que hacemos. Observamos, escuchamos y comprendemos. Proporcionando una atención integral que permita dignificar al máximo la realidad que atraviesan las familias acogidas. Una realidad de riesgo de exclusión social que, sin el acompañamiento profesional adecuado, podría desembocar inexorablemente en una situación de exclusión social severa.

Sabemos que el motor del cambio está en las personas que atendemos. Nosotros les ofrecemos solo la oportunidad para mantenerse a flote y seguir unidos a pesar de las adversidades. Les tendemos una mano.

El motor de la familia, y la fuerza de esa unión, son pieza clave para rehacer un proyecto de vida temporalmente fracturado. Sustituiremos el hogar habitual de manera temporal para contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias acogidas. Tiempo en el que prestaremos especial interés al bienestar de los menores porque entendemos que ellos son aún más vulnerables y frágiles que los adultos. Fomentando espacios que promuevan su participación y permitan el reconocimiento y acompañamiento de sus necesidades emocionales. Un buen diagnóstico de la situación de la unidad familiar es fundamental para diseñar un plan de acompañamiento individualizado con posibilidades reales de éxito.

Donde los objetivos sean alcanzables, compartidos y consensuados entre las partes. Sabemos que sin una motivación intrínseca para alcanzar la meta perseguida el empoderamiento de las personas no es tal y los cambios no se mantendrán en el tiempo.

A grandes rasgos podríamos distinguir tres fases comunes en todos los procesos. Variando los objetivos específicos en función de cada familia y situación. Flexibilizando los tiempos de estancia y la normativa del Centro, para que el soporte psicosocial se adapte a las familias.

Fase 1. Entrada y acogida. Esta fase conlleva un proceso de valoración del caso, un acompañamiento en la adaptación a la nueva situación y el diseño de un plan de inserción socio-laboral individualizado. Objetivo: garantizar la hospitalidad y la calidad de la acogida así como el buen diagnóstico del caso.

Fase 2. Estancia. Esta fase conlleva la puesta en marcha y seguimiento del plan de inserción socio-laboral individual establecido. Objetivo: acompañamiento profesional integral del proceso de empoderamiento de las familias para dar cobertura a todas las necesidades detectadas, incluyendo las espirituales. El equipo de colaboradores de la Fundación son especialistas en el trabajo con familias desde una mirada sistémica centrada en la persona lo que garantiza un tipo de atención al más puro estilo **juandiano**, donde los valores lo impregnan todo.

Fase 3. Salida y desvinculación. Esta fase implica la recuperación de la autonomía personal elegida y la despedida desde el vínculo afectivo. Objetivo: conseguir que la familia retome su camino de manera autónoma y con al menos ciertas garantías de estabilidad. Favoreciendo una despedida que permita mantener nuestras puertas abiertas en el futuro.

Maribel y sus hijos abandonaron el Centro seis meses más tarde. Tiempo en el que con el acompañamiento proporcionado y, gracias sobre todo, al esfuerzo de la familia y a esa actitud proactiva para salir adelante consiguieron ahorrar para un nuevo alquiler, aunque esta vez solo alcanzaría para un piso compartido. No olvidamos las palabras de Maribel en su despedida:

“Os damos las gracias porque cuando no tuvimos una casa nos distéis un hogar”.
Gracias a los tres por habernos permitido acompañaros una parte del camino.



1. <https://www.telefonodelaesperanza.org/.../informe-servicio-atencion-telefonica-en-crisis>.

08/4

Un “teléfono” contra la vulnerable soledad

Alejandro Rocamora Bonilla,

Psiquiatra. Profesor.

Centro de Humanización de la Salud.

Madrid.

1/

Teléfono de la Esperanza y algunos datos estadísticos.

Serafín Madrid, Hermano de San Juan de Dios, fue el creador del Teléfono de la Esperanza, en España. Fue un hombre incansable en la lucha por los más pobres y desvalidos. Y así, en un pequeño despacho de la Ciudad de San Juan de Dios, del sevillano pueblo de Alcalá de Guadaíra, el 1 de octubre de 1971, sonó un teléfono con la esperanza, al menos de comprender y compartir los temores del llamante. De esta manera tomaba vida uno de los pensamientos estrella de **Serafín Madrid**: “**todos los problemas son relativos cuando se pueden compartir con el otro**”.

Este Servicio Telefónico de Ayuda Urgente fue como una prolongación, no un apéndice, de la propia actividad educativa de la Ciudad de San Juan de Dios. O mejor: desde la reflexión y estudio de la problemática de los alumnos de la Ciudad se detectó una grave conflictiva familiar y cómo esto era un común denominador en muchos sufrimientos psíquicos. Y la mente de Serafín hizo el resto: ofrecimos una ayuda a esas familias. El medio más rápido: el teléfono. El final ya es conocido: creación de un Teléfono de ayuda a las personas en crisis. El Teléfono de la Esperanza es un servicio telefónico que funciona las veinticuatro horas del día y los 365 días del año. Es un servicio gratuito y pretende ayudar a la persona que llama con algún problema personal psicológico, familiar o existencial. También realiza otras actividades complementarias como las consultas personales (desarrolladas por profesionales: psicólogos, psiquiatras, abogados, orientadores familiares, etc.), los grupos terapéuticos y los grupos como forma de promocionar la salud emocional (autoestima, afectividad, etc.) Según los datos estadísticos de 2018¹, durante ese año, en el Teléfono de la Esperanza fueron atendidas, en los treinta centros con los que cuenta la organización en España, **114.273 llamadas**. De las cuales el **60%** fueron realizadas por mujeres y el **40%** por hombres. Destacamos **2.764 llamadas** con temática suicida. Entre la problemática más frecuente atendida se encuentra Problemas de soledad (**21 %**), depresión y ansiedad (**15%**) y crisis de proyecto vital (**5%**).

2/

El Teléfono de la Esperanza: un servicio solidario.

El ser humano busca compañía, necesita compartir incluso su propio sentimiento de vulnerable soledad. Pero, a veces, a pesar de estar rodeado

de familiares o amigos, no les puede transmitir su angustia, sus pesares, sus temores. Es como si viviera en una “**torre de cristal**”, desde donde contempla a todos los “**personajes**” que están junto a él, pero sin poder intercambiar un verdadero contenido de afecto y emociones.

Estas situaciones se intensifican en los estados límites, en las situaciones de crisis, en las que todo ser humano se siente desprovisto de su equilibrio psicológico y un poco a la deriva en cuanto a sus deseos y proyectos. En esos estados, la angustia es más angustia y la soledad es más soledad. Y por esto surge la necesidad de “**hablar**”, con alguien, incluso, la propia incapacidad de compartir. En esos momentos es preciso depositar en otro la angustia y sufrimiento que corroen. Esta es una de las razones que justifican la existencia de los Servicio de Atención Urgente por Teléfono como forma de neutralizar la soledad de miles de personas, que en cualquier momento o lugar no tienen un interlocutor válido.

El Teléfono de la Esperanza, como servicio permanente, está en disposición de recibir la angustia de cualquier persona, en cualquier momento del día o de la noche. En muchas ocasiones, esa actitud de servicio y altruismo, desde la comprensión y aceptación incondicional del llamante, es lo que amortiguará el sufrimiento y capacitará para buscar otras vías de solución.

3/

La vulnerable soledad.

Como hemos dicho antes, gran porcentaje de llamadas al Teléfono de la Esperanza llevan el sello de la soledad. Una soledad que a veces se tiñe de incompreensión; otras de imposibilidad física de compartir, y las más de las veces, es una soledad en grupo o en familia.

Esta última es la más angustiosa, ya que existen interlocutores, pero no son capaces de intercambiar ni proyectos ni emociones. La soledad es como una carcoma que va destruyendo todo lo nuclear de nuestras relaciones, pero sin que nos demos cuenta. Vivimos en grupo, trabajamos en grupo, nos divertimos, incluso, en grupo, pero en lo más profundo de nuestro ser nos encontramos solos: podemos hablar mucho, pero compartir poco. El compartir supone, no solamente oír al otro, sino impregnarnos de su felicidad o desgracia; “**calzar sus propios zapatos**”, que decía **Carl Roger**.

En esos momentos, el Teléfono de la Esperanza puede ser un buen interlocutor. Desde el respeto total y absoluto hacia el otro, y utilizando un lenguaje no sancionador ni sarcástico, se puede facilitar al llamante la exteriorización de sentimientos vergonzantes o incluso perversos. Todo es posible a través del hilo telefónico, siempre y cuando el llamante esté en una posición para el cambio. En esta situación se produce “**cierta química**” entre el llamante y la persona que atiende el teléfono lográndose un clima de aceptación y posibilitando un caminar hacia actitudes más positivas de la vida.

De esta manera, el teléfono, un instrumento frío y distante, puede tomar vida y transmitir calor y compañía. Es una intervención difícil, porque se produce en el momento álgido de la crisis, pero también cuando el sujeto es más receptivo para recibir la ayuda.

El Teléfono de la Esperanza se convierte así en el interlocutor válido, que ofrece la posibilidad de un “**encuentro interpersonal**”, que posibilite la superación de la soledad y el inicio de otras acciones más ambiciosas, en cuanto al crecimiento personal.

08/5

Llaman a la puerta: acogida a jóvenes migrantes no acompañados

Marcos Febas Fernández,

Jefe del área Integración Juvenil.
Sant Joan de Déu Terres de Lleida.
Almacelles (Lleida)

El gran sociólogo Zygmunt Bauman tituló una de sus últimas obras “Extraños llamando a la puerta”, y en ella reflexiona sobre las migraciones masivas y las defensas que Occidente erige, consecuencia del miedo y el rechazo.

Pues bien, en febrero del 2018, la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, llamó a nuestra puerta, con la propuesta de poner en funcionamiento un recurso de atención a jóvenes migrantes solos en el centro de Almacelles. Un crecimiento exponencial y sostenido de estos menores, tras dos décadas de cifras estables, tensionaba el sistema a un nivel sin precedentes.

Llegó el encargo de acoger a unos “extraños” en nuestro entorno asistencial, así que les abrimos la puerta y pusimos en funcionamiento un re-

curso de Primera Acogida y Atención Integral. Nuestra institución se debe a los más vulnerables, por lo que se decidió iniciar ese camino e incorporar un nuevo perfil de usuarios.

Estos jóvenes son menores de edad, inmigrantes y sin referentes adultos, así que es indiscutible que deben ser objeto de nuestra Hospitalidad como institución. Pero no podemos olvidar que estamos ante lo que Engelhardt denomina “extraños morales”, es decir, aquellos que se rigen por otros valores y tienen unas convicciones distintas a las nuestras. Atenderlos requiere que el enfoque institucional incorpore variables que han sido secundarias o inexistentes en los años precedentes.

Hablamos de un gran reto profesional. Por eso consideramos indispensable buscar a las personas adecuadas; disponíamos de muy poco tiempo, pero pudimos organizar un equipo formado por profesionales con experiencia en el ámbito de la infancia y por personas jóvenes, sin experiencia, pero con entusiasmo. El proyecto inicial contemplaba un recurso de 20 plazas, pero en pocos meses la presión de la situación llevó a incrementar ese número, pasando a 30, 50, 60 y, finalmente, 70 plazas.

Posteriormente la DGAIA nos propuso poner en funcionamiento otro recurso, un Servicio de Protección de Emergencia. Y en octubre del mismo año abrimos, también en Almacelles, el servicio con 30 plazas. Se trata del recurso de referencia para la provincia de Lleida.

No podemos negar que ese crecimiento tan rápido dificultó la estabilidad de la plantilla, de los procesos y dinámicas o de la reflexión sobre la propia actividad. En definitiva, fueron unos meses que podemos calificar de extraordinarios, donde la misión se antepuso al valor de la calidad. No obstante, pusimos mucho empeño y horas en organizar el funcionamiento del recurso, definir protocolos, normas, programas de actividades..., así como en mantener una comunicación permanente con el Departamento de Infancia, para resolver dudas legales y de normativa.

La actividad incesante -arrancar un recurso nuevo con un perfil desconocido en Almacelles, búsqueda de los profesionales necesarios, crecimiento del propio recurso en diferentes fases, presión del sistema de protección-, no nos apartó del objetivo a medio plazo de conseguir un funcionamiento óptimo: la excepcionalidad no justifica un descenso de la calidad. Y aquí debemos felicitar a todo el equipo por su dedicación y motivación en todo el proceso. Un proceso en cambio y aprendizaje permanente. Es necesario explicar que la función que, como institución, ejercemos con estos jóvenes desamparados es la de guardadores. La administración asume la tutela legal.

Esto supone una enorme responsabilidad, puesto que lo habitual es que sus familias se encuentren en los países de origen. Como profesionales asumimos esa responsabilidad, pero también la exigimos a los jóvenes; ellos han decidido emprender un viaje complejo y lleno de riesgos, pero decisiones inadecuadas les pueden llevar al fracaso.

Ponemos mucho empeño en que tomen conciencia de que están frente a una oportunidad, intentamos, desde el respeto, que adapten sus expectativas iniciales -normalmente muy sesgadas- a la realidad que se encuentran y les animamos a estudiar y aprovechar el tiempo que están bajo el amparo de nuestra institución y del sistema. La descripción del colectivo que atendemos no se diferencia de los datos oficiales publicados: alrededor de un 80% de jóvenes de origen marroquí y el resto de otros países del Magreb o del África subsahariana. La gran mayoría de los jóvenes, por tanto, son de religión musulmana.

El respeto a su espiritualidad pone en juego diferentes estrategias: adaptamos los menús, modificamos dinámicas y horarios en la época del ramadán, incorporamos al calendario las fiestas musulmanas más importantes. Y otra variable muy importante: incorporamos a nuestra plantilla diversas personas árabes, con el objetivo de ejercer de traductores y mediadores, ayudando al resto del equipo a comprender aspectos culturales básicos.

En definitiva, en los diferentes recursos estamos llevando a cabo una acción educativa con los jóvenes. En ocasiones son chicos que han abandonado el hábito del estudio muchos años atrás, por lo que la tarea se convierte en un reto enorme. Y en algunos casos fracasamos, porque algunos chicos abandonan voluntariamente nuestros recursos en busca de algo mejor.

Algunos chicos llegan con ilusión y esperanza, otros están desorientados, muchos tristes..., y nuestra misión se basa en ofrecerles orientación. No obstante, somos una institución con una enorme historia en la atención a las personas vulnerables, por lo que sabemos que la intervención tiene diversos momentos. Podemos decir que estamos comenzando una segunda fase del proyecto.

Una vez que tenemos sus necesidades básicas cubiertas y hemos hecho lo posible por conseguir tramitarles un NIE que les abra las puertas de la integración real, abrimos pisos de autonomía en la ciudad de Lleida y comenzamos cursos formativos reglados de aprendizaje de oficios. Queremos que tengan una inclusión social efectiva y para ello es necesario estar preparados para obtener empleo, conocer la cultura de acogida y tener las habilidades necesarias para vivir con autonomía.

La acogida del entorno vecinal es buena y debemos aprovechar la ocasión; actualmente el foco mediático está excesivamente centrado en este colectivo, así que debemos tener la habilidad de conseguir una integración positiva y generar ejemplos positivos. Si lo hacemos bien, el rechazo será menor y facilitará el camino a los que lleguen después.

En su ensayo sobre la hospitalidad, Francesc Torralba la define como “acoger al otro extraño y vulnerable en la propia casa”. Pues bien, quizá ya no somos tan hospitalarios como en un primer momento porque, para nosotros, estos jóvenes ya no son unos extraños.