



MODELO DE INTERVENCIÓN FUNDACIÓN CRUZ BLANCA

INTRODUCCIÓN

El Modelo de Intervención de Fundación Cruz Blanca sitúa en el centro, como núcleo del mismo, el respeto a la dignidad de la persona, considerando este valor como de carácter universal. Desde este punto de vista, la persona tiene en valor en sí misma y no en base a circunstancias o a elementos internos o externos a ella. Por lo tanto, nuestro Modelo debe orientarse en todo momento a preservar la dignidad de la persona atendida que, fruto de su vulnerabilidad se ve privada de elementos imprescindibles en la configuración de la dignidad.

Este Modelo, así definido, incorpora los elementos de gestión necesarios para su desarrollo y, además, lleva implícita la “presencia” de Cruz Blanca: Casa y Familia como metavalor, que incluye el respeto, la calidad, la calidez, la responsabilidad y la espiritualidad como valores principales.

El Modelo de Intervención debe ser uno y único en Fundación Cruz Blanca. No existen varios modelos de atención dependiendo del área de intervención a la que se le adjudique o dependiendo de las personas que lo administren, o incluso, de la persona usuaria. En este sentido, el modelo es uno y debe ser conocido e interpretado por todos los Centros y profesionales de Fundación Cruz Blanca.

Nuestro modelo de intervención es multidisciplinar desde la atención de la persona usuaria de forma integral.

La integralidad, desde el punto de vista de nuestro Modelo de Intervención, define varios aspectos:

- Aspectos relacionados con la persona, es decir, debemos contemplar los aspectos biológicos, sociológicos y contextuales, familiares, y espirituales.
- Aspectos relacionados con la toma de decisiones, es decir, la decisión no tiene un componente único, sino que se nutre de todos los componentes de la gestión. Las decisiones se deben tomar, en cualquier ámbito de la intervención, integrando los conceptos asistenciales/pedagógicos/sociales, los conceptos

económicos, los de recursos humanos, los de las tecnologías de la información, etc..

- Aspectos relacionados con el recorrido vital, que hacen referencia a la necesidad de reconocer un continuo biográfico en la persona atendida. No atendemos a la persona en su momento de necesidad puntual, sino que aportamos el valor del acompañamiento en todo su proceso vital.

Para llevar a cabo de una manera concreta nuestro modelo de intervención lo hemos sustentado en los cuatro pilares que definen el ser y hacer de Cruz Blanca: **Familia que acoge, acompaña y transforma.**

SER FAMILIA:

El espíritu de familia de Cruz Blanca es un valor con el que nos relacionamos como miembros de una familia que se quiere y respeta, basando nuestra intervención en el espíritu de responsabilidad compartida y a la vez, de autonomía responsable, manteniendo un compromiso firme de construir vínculos relacionales en nuestros equipos y con las personas usuarias.

Basándonos en la identidad de Cruz Blanca debemos generar un ambiente familiar con espacios cálidos donde la persona usuaria se sienta acogida, escuchada y acompañada por el equipo de profesionales; estableciendo principios de honradez, respeto mutuo y tolerancia; respetando la dignidad e intimidad de la persona atendida y solventando en equipo las dificultades que en el proceso de intervención surjan.

Algunas características del ambiente de familia que debe propiciar el modelo de intervención de Fundación Cruz Blanca son:

- Hacerlo desde una actitud de acogida, sin juicio, donde no se prejuzgue ni condene,
- un modelo donde la comunicación sea sencilla y auténtica,
- un modelo de calidez donde la vulnerabilidad se convierta en oportunidad de transformación,
- un modelo haga a la persona sentirse en casa y en familia, que genere confianza
- un modelo que permita compartir y expresar sentimientos.
- Las personas son el centro de la intervención

ACOGER:

Cada día se utiliza más el sentido de la palabra acoger; en nuestro modelo de intervención significa:

- Recibir con un sentimiento especial la llegada de una nueva persona usuaria.
- También acoger es dar cabida, hacer sitio, aceptar al otro/a tal como es y hacerle sentir importante en medio de nuestras ocupaciones.
- Es valorar al otro/a por lo que es, antes de toda otra consideración.
- Es algo más que formas externas. La acogida toca nuestra manera de ser y nuestra manera de dejar que el otro sea.

RETOS EN LA ACOGIDA:

Dar peso mayor a la acogida es un momento importante para que el resto de la intervención discurra bien. Una buena acogida es el punto de partida que determina la intervención posterior.

En la acogida debemos explicar dónde estamos, qué tipo de fundación es, que está vinculada a una congregación religiosa. Es en la acogida donde debemos situarnos en el tipo de fundación donde trabajamos y los principios y líneas de intervención a seguir.

La acogida no tiene por qué ser una única cita, es un proceso. En ocasiones, con una cita puede darse por concluida, en otros casos necesitará más atención, lo importante es que la persona sepa el tipo de intervención a seguir y si existe un consenso y compromiso real para llevarlo a cabo.

En la acogida se debe explicar que el eje principal sobre el que se establece la intervención es la relación de ayuda y que marcará el itinerario posterior.

La relación de ayuda es la interacción entre profesional y persona, marcada por la autenticidad, la empatía y la aceptación, lo que facilita un encuentro entre ambas, influida por las características e historia personal de cada una, cuyo objetivo último y principal, es la mayor autonomía posible y mejorar la calidad de vida de las personas.

La relación de ayuda es nuestro principal instrumento de trabajo. Esto quiere decir que la tarea del/a profesional debe ser la de facilitar un modo de relación que posibilite, estimule y promueva nuevos pensamientos, emociones y conductas encaminadas a una mejora de su situación.

La relación de ayuda no consiste en hacer algo por los demás, sino que se pretende inducir a que ellos/as actúen y se movilicen por sí mismos/as. Se debe empoderar a la persona y fomentar la autonomía para que asuma la responsabilidad de su cambio y de esta manera se conseguirá que éste sea auténtico y duradero, naciendo de las

motivaciones de cada uno/a y no de las de los/as demás. En otras palabras, se pretende que el cambio iniciado y mantenido por la persona provenga de dentro y no de fuera.

De manera sintética, podríamos resumir los elementos centrales de la relación de ayuda en los siguientes puntos:

- Tiene lugar por consentimiento mutuo de los/las participantes: no se puede ayudar por obligación ni nadie puede ser obligado/a a que le ayuden. Para que sea útil, no puede haber presión ni penalización
- En la relación de ayuda se manifiesta la persona al completo: se respeta a la persona y su integridad. Esto implica sinceridad intelectual y emocional, tanto de la profesional como de la persona usuaria
- La relación de ayuda se da porque la persona necesita un ambiente facilitador para el crecimiento, la obtención de información o la generación de vínculos reparadores.
- La persona que ayuda es accesible y se muestra segura: reconoce para sí sus límites y no mezcla sus problemas con los del usuario/a ni emplea la intervención para sentirse bien consigo mismo/a, mostrándose cordial y dispuesta a escuchar.
- La relación de ayuda es una situación estructurada: tiene ciertas reglas, límites, objetivos y procedimientos. Exige la existencia de roles y capacidades diferenciadas.
- La relación de ayuda promueve el cambio: profesional y usuario/a aprenden el/la uno/a del/a otro/a y el resultado es el cambio; es decir, formas diferentes y más adaptativas de pensar, sentir y comportarse, resultado del trabajo conjunto.

Esta relación que se establece desde el primer momento y en el proceso de acogida implica respeto y compromiso (cumplir horarios de citas, trato correcto y respetuoso, avisar si no viene, etc). El respeto es bidireccional. Implica también respeto a la religión y cultura de ambas personas en la relación. Ejemplo, tema del pañuelo. Respetamos el hecho de que quieran mantenerlo aunque explicamos las dificultades que conlleva de acceso a empleo. Respetamos su decisión siempre.

En la relación que establecemos con la persona ella y únicamente ella es quien toma de decisiones en su vida. Podemos orientar pero no somos dueñas de sus decisiones, ni responsables. Por ejemplo, maternidad, nuestra labor será aconsejar para que la maternidad sea decidida, pero no inducimos en uno ni otro sentido. No podemos modificar las decisiones que las personas toman, podemos acompañarlas en su decisión, debemos ser objetivos/as en el consejo y las personas usuarias consecuentes con sus decisiones, pero deben ser conscientes que sus decisiones pueden tener consecuencias en la intervención que realizamos.

La relación que vamos a establecer con la persona a partir de la acogida es de confianza mutua. Confiamos en su relato y en lo que nos traslade. Si esta confianza se ve quebrada se lo haremos saber e influirá en la relación que estamos generando y por tanto en la intervención.

La intervención estará basada en la autenticidad y la verdad, en todos los planos. El /La profesional volcará con sinceridad a la persona cómo la está viendo y cómo está yendo el proceso. También con respecto a las coordinaciones externas e internas. Actuaremos con total transparencia a la hora de derivar a otros recursos, sin ocultar información que pudiera ser clave para la intervención, y obteniendo el permiso de la persona beneficiaria.

Esta relación sincera se dará de profesionales hacia usuarias, profesionales hacia otros/as profesionales (internos/externos), usuarias a profesionales, entre las diferentes áreas de la organización.

La persona está en el centro, debemos partir de sus necesidades, pero a veces las necesidades que percibe la persona son diferentes a las que percibe la/el profesional. Debemos mostrar las necesidades que nosotras/os vemos o detectamos e intervenir en función de ello, acordado y consensado con la persona.

En la acogida debemos cuidar no generar expectativas en las personas diferentes a las que podemos alcanzar (por ejemplo, ayudas económicas, empleo). Informar de hasta dónde podemos llegar en nuestro trabajo.

Conseguir un mayor grado de autonomía en la persona con la que trabajamos o núcleo familiar, es la base fundamental y el objetivo de nuestro trabajo.

En la acogida la persona debe saber que vamos a coordinarnos con otros recursos y debe autorizarlo por escrito junto con la protección de datos.

Nuestros acercamientos en unidades móviles deben fomentar que las acogidas se realicen en Centro con el/la profesional que realizó el contacto y que en la medida de lo posible, debe continuar con las intervenciones.

ACOMPañAR

Las palabras acompañar, acompañamiento, proceso son términos que solemos utilizar en Cruz Blanca para describir nuestro compromiso 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 nuestra entidad estemos de acuerdo: en CRUZ BLANCA acompañamos a las personas. Lo que aún nos queda por consensuar, este documento pretende ser una orientación para ello,

es de qué manera realizamos este «acompañamiento» para acompañar y, qué actitudes se ponen en juego, cuál es la metodología y su finalidad última y qué implica en la organización de nuestros equipos y recursos.

Desde una perspectiva humanista y cristiana, acompañarnos supone emprender un camino de autoconocimiento junto con la persona con la intención de ir creciendo, madurando,

Y por ello en Cruz Blanca entendemos ACOMPAÑAR como:

- Una forma de entender las relaciones y a las personas, en un plano de igualdad y desde unas relaciones de buen trato.
- Una manera de conectar a la persona consigo misma y con el entorno para facilitar su proceso de autoconocimiento, de maduración, de autonomía. Partimos de la convicción de que cada persona es la responsable de su proyecto vital.
- Caminar al lado de la persona respetando su ritmo, aprendiendo a escuchar, a contactar según su necesidad. Esto supone suspender el juicio, no desplazar, no juzgar, escuchar con la mente y el 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.
- Facilitar ponernos en un escenario de «sí puedo», de provocar intentos, de partir de las capacidades, de preparar experiencias significativas que fortalezcan la autoestima, la seguridad, que nos haga caminar en la búsqueda, en la incertidumbre. Por eso la persona que tiene la misión de acompañar es facilitadora, puente, mediadora...

RETOS EN EL ACOMPAÑAMIENTO

Durante el proceso de intervención la relación de ayuda marcará nuestra intervención.

Han de fijarse objetivos de trabajo con las personas, que deben ser firmados. Debemos establecer un itinerario y asegurarnos que lo comprenden.

Para los acompañamientos físicos en los casos en los que se requieran se contará con la presencia del profesional de referencia que se adecue a la necesidad.

Los acompañamientos no pueden suponer una merma en la autonomía de la persona. Deben realizarse los que se considere que la persona requiera o que el/la profesional valore importante para su trabajo. El acompañamiento servirá de modelo para que las gestiones cotidianas las realice la persona de forma autónoma, también en lo que implica a otros miembros de la familia.

En cada actuación que se realiza con la persona se debe valorar si soy la/el profesional oportuno/a para realizarla. Hay diferentes figuras profesionales en la organización y

cada una tiene área de intervención. Debemos respetar el área de trabajo del resto de profesionales.

En caso de dificultad en alguna intervención o dilema a la hora de abordar una actuación se cuenta con la figura de supervisión. Se valorará el caso junto con esta persona (coordinadora territorial).

Para intervenir nos ceñimos al relato que la persona nos da. Confiamos en su relato. Establecemos una relación de confianza. En caso de que esta confianza se vea quebrada se lo haremos saber a la persona.

A la hora de derivar un caso a otra entidad/institución debemos comunicar aquello que la persona nos autorice a revelar. Sin embargo, si la/el profesional considera que hay algo clave que la otra entidad debe conocer lo abordará con la persona y prevalecerá el criterio profesional o se interrumpirá la derivación.

Continuamos interviniendo con las personas aunque estén ejerciendo prostitución, pero trabajamos para que las personas puedan abandonar el ejercicio (perspectiva abolicionista). Esto es algo que las mujeres en prostitución deben conocer.

Consideremos que el manejo del castellano es la mejor herramienta de autonomía para las personas. Para aquellas que no hablan castellano este objetivo será prioritario.

En cuanto al tema de la violencia de género, debemos prestarle especial atención, se plantea formación específica para todos los equipos. En los itinerarios individuales se debe valorar cual es la situación de la mujer y cuál es la mejor vía para que salga de esa situación de violencia, en ocasiones será el trabajo intensivo en todas las áreas, en otros casos será la derivación a otro recurso. En cualquier caso la reflexión sobre la mejor vía para la ruptura de la relación de violencia debe ser consensuada en equipo, y si es preciso con seguimiento de la figura de supervisión. El/la profesional debe saber la obligatoriedad legal de poner en conocimiento de la Unidad de Violencia de Género que compete si detecta un peligro inmediato sobre la vida de esa persona.

Respecto a la responsabilidad económica de menores, consideramos que ambos progenitores (en el caso de que estén) deben dar soporte económico a su cuidado. Si alguno de los dos omite esta responsabilidad, el/la profesional debe informar en todos los casos de la posibilidad de denunciar para reclamar esta responsabilidad, sin embargo, valorará según la situación la idoneidad para hacerlo, respetando en todo momento la decisión de la persona

TRANSFORMAR

Nuestro modelo de intervención opta por una acción integral, consciente de que cuando actúa sobre una parte está afectando al conjunto tanto de la persona, como de su entorno, como de las sociedades y sus estructuras. Así, en Cruz Blanca optamos por

la transformación de manera integral, abarcando todas las dimensiones, acompañando personas, animando barrios, y haciendo denuncia, cuando ésta sea necesaria.

El objetivo de las intervenciones son que las personas transformen aquellas situaciones de su vida que les mantienen en la exclusión (laboral, económica, social, psicológica, relacional, sanitaria, etc).

Las/los profesionales deben tener presente este sentido de transformación y construir una relación de ayuda que lleve a ello.

Puede ocurrir, que en esta intervención:

- No haya transformación (no hay cambio o muy poco cambio), esto puede implicar un cierre de la intervención. Tal vez la relación establecida, el momento de la persona o los servicios ofrecidos no son los adecuados. Se debe evaluar en equipo, y buscar otras vías de intervención o establecer un cierre oportuno, consensuado con la persona usuaria. Pasa lo mismo con los espacios en los que trabajamos, si no hay transformación puede implicar un cierre. Antes de ello debemos valorar nuestra presencia y nuestras acciones.
- Haya transformación: Se deben establecer tiempos de trabajo, la fcb debe participar de las vidas de las personas durante un periodo acotado y que estableceremos en equipo. Cuando se detecte que las personas han mejorado sus vidas y que pueden ser autónomas en otros ámbitos, se iniciará el proceso de cierre que debe ser gradual pero continuado. Evitar las relaciones de dependencia. Trabajar la desvinculación.
- La transformación no se mantenga, en ocasiones hay solicitud de reapertura por parte de las personas, se debe valorar si es oportuno o no, siempre pensando en la autonomía y en evitar la cronicidad. Tal vez debe continuar la intervención o ellas mismas.

CONCLUSIÓN

Nuestro Modelo de Intervención deberá responder siempre a la realidad, y en especial a la de los/as más vulnerables, para lo cual es preciso desarrollar la capacidad de atención y análisis permanente Son necesarios procesos de discernimiento sobre lo que emprendemos y por qué lo hacemos. Igual no hay que hacer todo lo que “es posible”, sino solo lo que es “necesario”. Es muy importante estar atentos/as a no hacer porque hay dinero para ello El carácter significativo de nuestras acciones nos exige eficacia en el servicio a los excluidos.

Sabemos que hay otras entidades que llevan a cabo programas; a veces nos gusta lo que hacen, y otras no tanto. En el primero de los casos, el asunto es sencillo: apoyaremos y no duplicaremos. En el segundo debemos preguntarnos si es mejor competir o complementar. Nuestras acciones no son propiedad nuestra, han de contribuir a que otros agentes sociales asuman sus responsabilidades; por ello no debe darnos miedo traspasar responsabilidades a otros recursos. Incluso aquellas acciones que nosotros/as iniciamos.

Este proceso de reflexión y de cambio de mirada en nuestras intervenciones lleva emparejada la necesidad de seguir mejorando y trabajando este «Modelo de intervención» como un documento vivo y abierto a las nuevas reflexiones que vayan surgiendo. Esto exige que cuando se plantea que el Modelo está vivo, también nos referimos a facilitar mayor concreción a la hora de incluir propuestas que orienten el paso del pensamiento a la acción. Otra propuesta es ir incorporando experiencias, modelos de cómo hacer...