



# LA ACOGIDA DE PERSONAS EN MOVILIDAD: BUENAS PRÁCTICAS Y RETOS

Conclusiones del seminario web del 27 de octubre de 2021

## 15 pistas para reflexionar sobre la primera acogida

El 27 de octubre de 2021, los miembros de la RAEMH organizaron un seminario web centrado en las buenas prácticas y los desafíos relacionados con la acogida a las personas en situación de movilidad.

Durante este webinar, que reunió a más de 60 profesionales que trabajan en 12 países diferentes<sup>1</sup>, los participantes<sup>2</sup> discutieron sus experiencias en el ámbito de la movilidad humana.

### | La primera acogida, el desafío de generar confianza

La acogida es un paso crucial en el apoyo, en el sentido de que es la primera puerta que se abre, y debe brindar a las personas una posibilidad real de encontrar una respuesta a algunas de sus dificultades. La confianza es un elemento clave: sin confianza, los testimonios no son libres y es más difícil detectar las necesidades reales de la persona.

<sup>1</sup> Argelia, Burkina Faso, Costa de Marfil, España, Francia, Guinea, Italia, Malí, Marruecos, Níger, Senegal y Suiza.

<sup>2</sup> Profesionales y voluntarios de diferentes organizaciones de la Iglesia Católica: Caritas,

Según el contexto, la primera reunión no se realiza en las mismas condiciones, y puede complicarse en determinadas circunstancias: cuando el número de personas es muy elevado en relación a las capacidades de acogida, tiempos de espera prolongados, poca disponibilidad de trabajadores, cuando el espacio es reducido, masificado y resulta difícil tener espacios íntimos o con el distanciamiento físico impuesto, como se ha venido produciendo desde el inicio de la pandemia por Covid-19. Además, cuando no se cubren las necesidades vitales de emergencia y las exigencias de una respuesta inmediata, situación además agravada por la falta de disponibilidad y el estrés, la receptividad de las personas y su disposición a colaborar desde el primer contacto no siempre es la que se espera.

El espacio físico de la acogida también puede verse comprometido cuando la movilidad de las personas se reduce a un área determinada y no pueden acceder fácilmente a las estructuras de apoyo.

Delegación Diocesana, parroquias, pero también otras organizaciones movilizadas en el terreno para actuar con personas en movimiento: AMWCY - Movimiento Africano de Niños y Jóvenes Trabajadores, Sakia El Hamra (Marruecos) y Tierra de los hombres.

También cuando las personas tienen que vivir escondidas o en barrios muy alejados de los puntos de acogida. Entonces debemos "ir a", a los lugares donde viven o a los espacios donde estas personas buscan recursos para satisfacer sus necesidades, adaptarnos a su horario de trabajo, conocer su realidad y establecer ese primer vínculo de confianza.

Sin embargo, sean cuales sean las circunstancias de este primer contacto, existen determinadas pautas que pueden ser comunes e inspiradoras en nuestras intervenciones.

### **| Una invitación a dar un paso atrás en nuestros métodos de intervención**

Las discusiones que tuvieron lugar durante el seminario se basaron en los desafíos en torno a diferentes fases de la acogida. Estas ideas se reproducen en este breve y sintético documento, que tiene como objetivo invitar a todos a reflexionar sobre sus propias prácticas y las de su organización, y abrir un debate sobre posibles mejoras en nuestras formas de acoger a las personas que vienen solicitando información y ayuda a nuestras organizaciones.

Durante el webinar, los debates se centraron en 5 ejes de discusión centrados en la misma pregunta central: ¿Cómo crear un vínculo de confianza entre los trabajadores y la persona recién acogida desde el primer contacto? Por lo tanto, se abordaron:

- Las expectativas con respecto a esta primera acogida.
- La actitud del trabajador en la acogida.

- Gestión de tensiones y conflictos en la acogida.
- La consideración y tratamiento de la confidencialidad.
- Disposición del espacio físico de acogida.



© S. Gutierrez Cáritas Española

Sin minimizar las dificultades intrínsecas en la primera etapa de acogida, a continuación, se presentan algunas vías de reflexión encaminadas a abrir la discusión y dar un paso atrás en nuestras prácticas: ¿en qué medida integramos como interlocutor, o/y con nuestros compañeros y equipos, estos enfoques en nuestro trabajo diario? ¿Cómo iniciamos una reflexión sobre nuestras formas de acoger? ¿Cuáles son las áreas de mejora?

Al recopilar las experiencias de diferentes países, contextos de vida y contextos organizacionales, los participantes llegaron, no obstante, a puntos de convergencia. Estas claves se recogen en este documento.

La Red de África y Europa para la Movilidad Humana (RAEMH) es una iniciativa interregional de la Iglesia Católica que promueve la creación de redes y el intercambio de información sobre las múltiples facetas de la movilidad humana.

Esta red reúne a 11 miembros con sede en África Occidental, África del Norte y Europa (CADEV-Cáritas Níger, Cáritas Argelia, Cáritas Costa de Marfil, Cáritas España, Cáritas Italia, Cáritas Malí, Cáritas Mauritania, Cáritas Senegal, Delegación Diocesana de Migraciones (Marruecos), OCPH-Cáritas Guinea, Secours Catholique - Cáritas Francia).

Para conocernos mejor visite : [www.raemh.org](http://www.raemh.org)

## Dar la bienvenida por primera vez es ...

### ... escuchar

**1 | Dar a cada uno el tiempo necesario para encontrar su lugar, su orientación y suficiente espacio** para que tome confianza. Este aspecto es particularmente importante para las personas en situaciones de shock o estrés.

*Dar a las personas la oportunidad de participar en actividades colectivas como conversaciones distendidas, sin que esto sea algo impuesto. También se puede crear una sala de espera abierta y flexible, que permita a las personas llegar y quedarse cuando quieran y todo el tiempo que quieran.*

**2 | Escuchar con atención y empatía** a la persona que comparte su historia.

*Escuchar de verdad, en profundidad si es necesario, con una mirada y una sonrisa, a pesar de la mascarilla en este momento de crisis sanitaria. También se trata de ser paciente, hablar con palabras sencillas, con bondad y compasión. Es importante pedir permiso a la persona para tomar notas durante la entrevista.*



**3 | Ofrecer un mínimo de privacidad**, para que las personas puedan expresarse con la mayor libertad posible.

*La disposición de la zona de acogida es crucial, y más concretamente del lugar donde se desarrollan las entrevistas (posibilidad de tener un espacio cerrado). Esta dimensión es fundamental a la hora de plantearnos un servicio de acogida.*

**4 | Colocarse en una relación de iguales**, basada en la horizontalidad entre los dos interlocutores: la persona que es acogida y la persona que acoge.

**5 | Brindar un espacio acogedor**, que cree un ambiente cálido y de vínculos y en el que sea posible encontrar un cierto confort material.

*Posibilidad por ejemplo de ofrecer bebidas frías o calientes, compartir espacios con otros (personas acogidas o personal de acogida).*

### ... abrirse a una relación de amistad



... dar  
respuestas  
concretas



**6 | Aportar información práctica**, que permita a la persona orientarse y tener cierta autonomía en los recursos a los que pueda recurrir.

**7 | Dar importancia al lenguaje de comunicación e información.**

*Ya sea a través de una acogida que genere seguridad en la medida de lo posible, en un idioma dominado por la persona acogida, o mediante la puesta a disposición de materiales en diferentes idiomas: folletos informativos, revistas, lecturas variadas.*

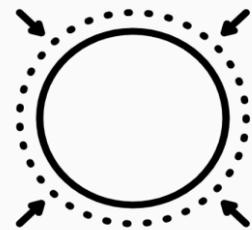
**8 | Adoptar un enfoque individualizado en las respuestas proporcionadas**, teniendo en cuenta los detalles de la información que se ha proporcionado y la historia que se ha compartido.

**9 | Comunicarse de forma transparente y tranquila**, sobre lo que puede ofrecer la estructura y los tiempos de espera. Esto ayuda a prevenir posibles tensiones.

**10 | Entender los conflictos como un proceso natural**, ya que generalmente estamos en un contexto de encuentro entre varias culturas, entre personas acogidas o en interacción con agentes. También puede suceder que el conflicto sea a nivel personal con la propia acogida.

*Prepararse para la posible aparición de tensiones o conflictos, mediante la formación de los trabajadores y la reflexión sobre los protocolos de reacción al conflicto, que incluyen: aislar a la persona implicada para evitar un aumento de tensión con otras personas presentes en la acogida y garantizar su seguridad y bienestar. Tomar una postura neutral, escuchando a la persona, llamar a un tercero si es necesario. Finalmente, tener una comunicación tranquila y en la mayor medida posible en un idioma dominado por la persona en el centro del conflicto.*

... reconocer  
los límites



... respetar la confidencialidad

**11 | Estar preparados**, asegurarse de que los equipos responsables de realizar las entrevistas estén suficientemente capacitados y equipados para recopilar datos individuales.

*Asegurarse de que haya protocolos suficientemente claros aplicables al proceso de recopilación de datos y que esté garantizada la confidencialidad. Formación en escucha, técnicas de entrevista, protección de datos y confidencialidad. Procedimientos suficientes para protegerse contra robo, pérdida de datos, uso malintencionado o inapropiado como la codificación de archivos y un sistema estandarizado de recolección de datos. Plataforma común y segura.*

**12 | Informar.** Ganarse la confianza de las personas, informándoles de manera transparente sobre el sistema de recolección de datos, el respeto a su privacidad y el tratamiento confidencial de la información compartida.

**13 |** Dar un paso atrás en la recopilación de información: pensar en las herramientas que usamos para asegurarnos de que nuestras organizaciones usen bien la información que recopilamos (con respecto a las personas que compartieron esa información) y que siga siendo relevante.

*¿Qué tipo de datos queremos recopilar? ¿Con qué fines? ¿Cómo estandarizar la recopilación y el intercambio de nuestros datos entre nuestras organizaciones?*



**14 | Adoptar un enfoque participativo** en las actividades a realizar en la acogida.

*Consultas y propuestas para mejorar las condiciones de acogida; actividades colectivas, etc.*

**15 | Crear vínculos con las comunidades de origen y apoyarse en el grupo, para facilitar el fomento de la confianza** y asegurar un papel mediador en caso de conflicto, para reducir tensiones y liberar presiones.

*Los responsables de las entrevistas pueden ser, en particular, “ex” personas acompañadas con el fin de facilitar los vínculos entre la organización y las personas acogidas.*

...implicarse





## Agradecimientos

*Los miembros de RAEMH agradecen a todos los participantes en el webinar, y en particular a las personas que vinieron a compartir sus experiencias laborales con cada grupo temático:*

**Mahecor MBENGUE**, técnico social de Caritas Mallorca en España, a nivel del servicio de información, asesoramiento y apoyo a personas extracomunitarias que practican la venta ambulante (SIPEVA).

**Loane Nicaise**, voluntario en el proyecto "Puentes de la amistad", delegación de Secours Catholique-Caritas France de l'Allié, en Francia.

**Brigitte Perrin**, voluntaria en el proyecto "Puentes de la amistad", delegación de Secours Catholique-Caritas France de l'Allié, en Francia.

**Eric Alain KAMDEM**, coordinador de la Maison du Migrant en Gao, Mali.

**Ismaël Isaac PANGOUP**, director administrativo y financiero, Maison du Migrant de Gao en Mali.

**Hady Barry**, referente comunitario y trabajador social en la Delegación Diocesana de Migraciones (DDM) en Nador en Marruecos.

**Joël KANGA YANGA**, referente comunitario y agente de campo psicosocial en la Delegación Diocesana de Migraciones (DDM) en Nador en Marruecos.

**Clara Mozas**, trabajadora social voluntaria de la Delegación Diocesana de Migraciones (DDM) en Nador, Marruecos.

**José Luis Vázquez Pérez**, jesuita, filólogo y teólogo, colaborador de la Delegación Diocesana de Migraciones (DDM) en Nador en Marruecos.

*Para más información contactar con*

*Fanny CURET, coordinadora de RAEMH : [coordination@raemh.org](mailto:coordination@raemh.org)*