HARGINDEGI

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A PERSONAS INMIGRANTES

Cáritas
Bizkaia

Carta de presentación Equipo Cooperación

Cuando decidimos elaborar un Manual de Buenas Prácticas en la atención a personas inmigrantes, desde el Programa de Cooperación Internacional y Migraciones pensamos en Hargindegi por muchas razones: por el porcentaje de población inmigrante atendida, por los múltiples países de procedencia de estas personas, por las actividades desarrolladas en clave de diversidad cultural, por la predisposición de sus responsables...

Ahora, concluido el trabajo de todos estos meses, podemos confirmar que Hargindegi es mucho más que uno de los centros del programa de Familia e Inclusión Social de Cáritas; es, precisamente, una familia amplia, diversa, intercultural, integradora y compuesta por muchas personas que al mirarse al espejo contemplan la misma imagen: la de un ser humano que aspira a cumplir sus sueños. Y hemos comprobado que una parte de esos sueños se hacen realidad allí, en ese espacio compartido y sanador en el que se estrechan lazos y se producen desavenencias, como en cualquier familia.

Hargindegi es también un reflejo de la sociedad. Es cierto que actúa de lupa sobre una parte de ésta, las personas que proceden de otros países, pero en su quehacer diario demuestra que la convivencia se desviste de nacionalidades para vestirse de piel, solo de piel, y no se teje con milagros, sino con aciertos y errores. Las voces, las historias, los olores y los colores que se cuelan entre los pasillos por el día y se apagan por la noche dan testimonio de que no solo desde lo igual se puede construir.

Por último, este manual nos ha enseñado que la inmigración no es un fenómeno estático ni un objeto de estudio interpretado a la luz de cifras asépticas, sino una realidad cambiante, viva, que se nutre de experiencias personales. Detrás de cada una de las fichas que siguen, por encima de cualquier explicación técnica, en el centro conviven hombres y mujeres como Blanca, Adama, Roberto, Esperance, Marije, Awa, Daniel o Marian que aprenden, renuncian, sufren y ríen cada día. Ellas hacen de Hargindegi lo que es. Ellas son Hargindegi.

Equipo de Cooperación Internacional y Migraciones

Carta de presentación Hargindegi

Si nos preguntarais qué es para nosotras Hargindegi, diríamos que es un espacio de encuentro, como su nombre indica. Hargindegi significa cantera, lugar de cantos, de piedras, cantos de diferentes formas, colores, composición, textura, piedras que se van puliendo, modificando, redefiniendo, al igual que la amalgama de personas que nos hemos ido encontrando en el centro a lo largo de todos estos años.

Estos procesos de cambio que vivimos las personas solo son posibles en nuestra relación con otros, y ésta es precisamente la seña de identidad o el SER de nuestro hacer en el Centro Hargindegi.

Hargindegi se va construyendo desde las cosas pequeñas, y es desde ahí, desde donde las utopías se hacen realidad día a día. Utopías como la construcción de un mundo más justo y solidario, de oportunidades para las personas independientemente de los procesos vividos, de un mundo más igualitario para hombres y mujeres; utopía de reconocer al otro como un ser humano, de despertar sensibilidades a nuevas realidades sociales, de sentido crítico y de responsabilidad en nuestra vida.

El contexto social, en este caso, el lugar donde se ubica el proyecto, el Barrio de San Francisco, nos hace ver y mirar la realidad de una manera concreta, y esto nos sitúa en un continuo análisis de la realidad que nos rodea, para poder responder a las necesidades que se nos presentan. De ahí, que el manual recoge la vida de estas utopías, divididas en áreas de intervención y líneas de trabajo.

La construcción de estos sueños se ha ido haciendo realidad gracias a la colaboración de muchísimas personas. Queremos agradecer la labor que todas las personas voluntarias y usuarias han hecho a lo largo de estos 20 años. Recordamos con especial cariño a personas que impulsaron este proyecto en sus inicios: Amaia Porres, Mavi Laiseca y Ana Mª García. También, un especial cariño para la comunidad de las Hermanas Pasionistas que siempre han apostado por este proyecto, para Benilde Orrantia, Marian Moruno, Roberto Zárraga y para nuestra Responsable de Programa Ana Aguirre. Agradecemos igualmente la ayuda inestimable de Susana Cuesta (Programa de Cooperación y Migraciones de Cáritas Diocesana de Bilbao) en la elaboración de este manual: ha sido un placer trabajar con ella. Queremos dar las gracias a nuestras compañeras de programa que realizan una labor muy similar a la nuestra en otros centros en Bilbao, Elurra y Ekin, y en el resto de Bizkaia.

Mil gracias a todas

Marije Calvo y Blanca Mena
Educadoras Centro Hargindegi

Introducción

1. Cáritas Diocesana de Bilbao

Cáritas Diocesana de Bilbao es la entidad sociocaritativa de la Iglesia Diocesana que atiende a las personas en situación o riesgo de exclusión en toda Bizkaia. Para ello cuenta con diferentes programas de intervención social, tanto **Comunitarios** (Orientación y mediación laboral, Familia e Inclusión Social, Mayores, Infancia, Acción Social de Base) como **Específicos** (Inserción laboral, Personas Sin Hogar, Drogodependencias, Cooperación Internacional y Migraciones, Servicio Jurídico, Servicio Psicológico)

Su fin último sigue siendo el mismo desde sus orígenes, hace ya más de 50 años: **transformar nuestra sociedad en otra más justa, igualitaria y fraterna donde todas las personas, sin exclusión, tengan cabida.**

Forman parte de Cáritas en Bizkaia más de 2.000 personas voluntarias, 2.500 personas socias y personal contratado.

1.2 ¿Cómo entendemos en Cáritas la exclusión social?[1]

En Cáritas entendemos que la exclusión es un proceso resultado de la interacción de factores que persisten en el tiempo. Entre esos factores, destacan:

a. **La carencia:** Se da cuando personas, familias, comunidades o territorios carecen de los recursos y bienes necesarios para satisfacer sus necesidades de protección, seguridad y subsistencia.
b. **La enfermedad:** Deterioro de la salud física, mental y emocional que actúa de manera decisiva en los procesos de exclusión. La relación entre enfermedad y exclusión es bidireccional, es una relación compleja en la que, en muchas ocasiones, no está claro si es la exclusión la que origina deterioro y enfermedad o viceversa. Por lo tanto, consideramos la enfermedad no solamente en su dimensión personal y física, sino también en toda su dimensión relacional y social, así como desde sus factores psicológicos y emocionales.
c. **El aislamiento:** Se trata de la ruptura de las redes de apoyo. Situaciones que imposibilitan satisfacer las necesidades de participación, de relación, de entendimiento; la imposibilidad de tener lugares donde compartir y tomar decisiones.
d. **La dependencia:** Se trata de situaciones que impiden disponer de capacidades y recursos personales o comunitarios propios para afrontar la vida con dignidad, libertad, autonomía e identidad. Al hablar de dependencia, hacemos referencia a "no hacer".

[1] Modelo de Acción Social. Cáritas Diocesana de Bilbao. 2009.

e. **El "sinsentido":** Ocurre cuando la clave existencial de la persona se encuentra afectada y, de esta forma, las emociones, la subjetividad y los dinamismos personales aparecen teñidos con sentimientos de impotencia, de resignación y de pérdida. La falta de perspectiva se adueña de la persona, no esperando nada o casi nada del futuro, ni de nadie y haciendo que todo dé igual.

Además, la exclusión social se desarrolla en diferentes espacios, en los que nuestra acción social pretende incidir:

1. **Personal:** El sujeto de la acción es la propia persona. Es ella misma la que actúa para mejorar su situación. Es la protagonista de su cambio o de su mejora. Nuestra acción va encaminada a apoyarle y acompañarle para que pueda hacerlo, basándonos en la relación de ayuda desde la cercanía y proximidad.
2. **Comunitario:** El sujeto de la acción es toda la comunidad. Nuestra intervención irá encaminada a dar a conocer las dificultades que detectamos en el entorno, descubrir qué potencialidades tiene ese mismo espacio e intentar activarlas y desarrollarlas, reforzando las redes sociales.
3. **Estructural:** El sujeto de la acción son las diferentes estructuras existentes. Nuestra acción va encaminada a participar en tareas como la defensa de los derechos de las personas empobrecidas, a denunciar las situaciones en las que éstos se conculcan, a proponer orientaciones oportunas para dar respuesta a esas realidades y a colaborar en la puesta en marcha de los cambios necesarios.

2. Programa Familia e Inclusión Social

El Programa de Familia e Inclusión Social, puesto en marcha en enero de 1991, forma parte de un Área más amplia dentro de Cáritas Diocesana de Bilbao: el Área de Familia, Infancia y Mujer.

El **objetivo** del programa es la consecución de un mayor grado de inclusión social por parte de las personas atendidas, quienes participan activamente en su propio proceso y en su empoderamiento. Para ello, se da tanta importancia a la formación en habilidades instrumentales, ocupacionales, pre-laborales y relacionadas con el buen desempeño de las tareas parentales, como a la experiencia de grupo y a la consiguiente ampliación de la red de apoyo comunitario.

2.1 Centros de Inclusión:

El Programa de Familia e Inclusión Social cuenta en la actualidad con 15 centros de inclusión (5 centros en Bilbao, 1 centro en Basauri, 5 centros en la Margen Izquierda: Barakaldo, Sestao, Santurtzi, Portugalete y Ortuella; 1 centro en la Margen Derecha: Erandio, 1 centro en Aranguren, 1 centro en Ermua, 1 centro en Gernika).
Se trata de **centros integrales** que aglutinan en el mismo espacio físico todos los programas del área de Familia, Infancia y Mujer de Cáritas y consolidan una forma de abordar las situaciones socio-familiares más coordinada.

Al mismo tiempo, se pretende que sean **centros de barrio**, centros comunitarios y de animación del territorio que estén presentes en los proyectos, iniciativas y grupos de representación del barrio en general y de la comunidad cristiana, en particular.

2.2 Objetivos del Programa por ámbitos de intervención.

Conviene matizar que estas áreas no están desarrolladas de igual forma en todos los centros del programa, puesto que **cada centro define sus áreas de intervención** en función de las necesidades de las personas atendidas y de la disponibilidad de recursos humanos y materiales.
No obstante, se puede considerar que, en general, las áreas que se trabajan en el programa son las siguientes:

a. Área familia:

- Adquirir y/o afianzar conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con el autodesarrollo y con la ejecución eficaz de tareas y responsabilidades como figuras parentales.
- Establecer un buen vínculo de apego con los hijos/as.

- Recuperar espacios de encuentro intergeneracionales.
- Ofrecer espacios de conciliación familiar e incorporar la perspectiva de género especialmente en lo que tiene que ver con el intercambio de tareas.

b. Área pre-laboral:

- Adquirir hábitos de asistencia, puntualidad, escucha, etc.
- Adquirir conocimientos que les permitan hacer una adecuada inserción laboral.
- Iniciar un proceso de formación más especializado en el ámbito de la búsqueda de empleo.

c. Área ocupacional y tiempo libre:

- Adquirir hábitos de asistencia, puntualidad, escucha, etc.
- Conseguir una historia de aprendizaje distinta y gratificante.
- Conseguir una experiencia de eficacia derivada del aprendizaje.
- Participar en espacios de ocio y tiempo libre.

d. Grupos y servicios de apoyo:

- Aumentar la autoestima.
- Identificar y poner en práctica técnicas e instrumentos de autoayuda necesarios para afrontar situaciones difíciles de la vida.
- Mejorar la calidad de vida.
- Contar con apoyo psicosocial.
- Contar con espacios de conciliación familiar.

2.3 Personas destinatarias:

Las personas destinatarias del programa se encuentran entre los colectivos más vulnerables que aparecen en todos los diagnósticos realizados sobre la exclusión social.

a. Familias monoparentales: normalmente, una mujer a cargo de uno o varios hijo/as.
b. Personas inmigrantes.
c. Personas con dificultades de salud y, especialmente, con problemas de salud mental.

No obstante, ni el programa ni los centros están dirigidos a un grupo concreto de población, por lo que esto supondría de estigmatización y marginalidad.

3. Hargindegi

3.1 Historia:

El Centro Hargindegi inició su andadura en 1992, aunque un año antes comenzó una intervención con mujeres de etnia gitana en los locales de la Parroquia Corazón de María. En 1993 se desplazó a su ubicación actual, en el barrio de San Francisco:

Plaza de la Cantera 7, lonja.
Bilbao (48003)
Teléfono 94-416 50 39
hargindegifis@caritasbi.org

Las nuevas realidades culturales llegadas al barrio desde el año 2000 han supuesto un nuevo reto en la intervención y en las respuestas de Cáritas Diocesana de Bilbao.

La oportunidad de trabajar aspectos en torno a la interculturalidad y al conocimiento del otro es la clave de la inclusión social.

En la actualidad, la población inmigrante es mayoritaria en las distintas actividades y talleres del centro. De acuerdo con los datos registrados en el año 2012, el 80% de las personas atendidas en Hargindegi procedían de otros países, en su mayoría extracomunitarios.

3.2 Características:

El Centro de Inclusión Social "Hargindegi" ofrece formación básica a personas adultas que desean incorporar conocimientos, conductas y actitudes útiles y eficaces en el ámbito familiar, social y doméstico. Se configura también como espacio de relación positivo donde personas y realidades diversas pueden encontrarse y aprender unas de otras.

Tiene una capacidad para atender anualmente a 400 personas. Simultáneamente, pueden estar en el centro 50 personas.

El horario de apertura es de lunes a viernes, de 9 a 13.00 horas y de 15.00 a 17.00 horas, pero está disponible en otros horarios para determinadas actividades y necesidades que puedan plantear los/as participantes.

3.3 Objetivos del centro:

a. Objetivo general:

- Facilitar que las personas participantes alcancen un mayor grado de

inserción socio-familiar a través del aprendizaje de nuevas actitudes y habilidades en un espacio para la formación y la relación interpersonal desde la perspectiva intercultural.

b. Objetivos específicos:

- Incorporar conocimientos, conductas y actitudes útiles y eficaces en el ámbito familiar, social y doméstico.
- Ampliar la red de relaciones personales de apoyo.
- Conseguir que el centro sea un lugar de referencia y acogida.
- Contar con un apoyo en las relaciones sociales y familiares.
- Conseguir una experiencia de eficacia derivada del aprender. Experimentar logros.
- Aumentar la autoestima.
- Acompañar itinerarios personales y familiares.
- Ofrecer un espacio de acogida, relación e intercambio intercultural.

3.4 Áreas de Intervención en Hargindegi

1. Intervención psico-social:

1.1 Acompañamiento a personas/familias en viviendas puente

1.2 Acompañamiento psico-socioeducativo a personas solas o familias

2. Intervención comunitaria (Barrio, Cáritas, Otros)

3. Intervención socio-educativa (formativa):

3.1 Familia (PEF)

3.2 Grupos de autoayuda (Proyecto Migratorio, Autoestima)

3.3 Talleres de habilidades básicas (Manualidades, Ganchillo, Guitarra)

3.4 Talleres pre-laborales (Castellano, Cocina, Plancha, Organización en el hogar, Costura, Repostería, Electricidad)

* Servicio de txikileku para los talleres del centro.

4. Acompañamiento a voluntariado y a personas usuarias

4.1 Sensibilización

4.2 Formación continua

4.3 Empoderamiento

3.5 Claves de la intervención:

Desde la perspectiva de estos años, algunas de las claves que han pasado a definir nuestra intervención y que fundamentan nuestro proyecto:

1. **Diversidad:** La variedad de personas que participan en el centro enriquece la experiencia de grupo y amplía las posibilidades de cara a la incorporación social. Con la presencia de personas inmigrantes en el centro, además, la diversidad nos ofrece también la posibilidad de trabajar la interculturalidad como hecho enriquecedor.

2. **Participación:** La integración y la incorporación social, objetivos del centro, se trabajan en clave de participación. Hargindegi es un centro de barrio, presente en los proyectos, iniciativas y grupos de representación del barrio. Desde una intervención en clave comunitaria se anima a la participación y al protagonismo en las actividades del entorno.

   La persona se constituye en protagonista de su proceso, puesto que el objetivo último de nuestra intervención es que descubran sus propias posibilidades y capacidades, y la puesta en marcha de esos recursos para perseguir los propios fines vitales y cotidianos con la mayor autonomía y libertad posibles[2].

3. **Trabajo integral:** Nos parece un indicador de calidad en nuestro trabajo de acompañamiento. Este criterio plantea un abordaje único y coordinado desde los diferentes servicios tanto de Cáritas como de la red social.

4. **Espacio de encuentro:** El centro se define como un espacio de encuentro en el que se promociona la normalización de la inmigración y la convivencia intercultural.

5. **Perspectiva de género. Conciliación.** Todos los talleres y actividades son conceptuados y desarrolladas teniendo en cuenta qué impacto van a tener para lograr la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

   Se pretende que las mujeres participantes sepan detectar los elementos que suponen un trato discriminatorio y las empobrecen, con la finalidad de incidir en aquellos otros factores que favorezcan la igualdad de oportunidades.

   Por último, se toman medidas de conciliación que permiten a las mujeres acceder a los talleres y actividades del centro, ofreciéndoles un espacio para la atención de sus hijo/as[3].

6. **Intercambio de tareas. Corresponsabilidad.** Los talleres que se desarrollan en Hargindegi pretenden una visión no sexista de determinadas tareas y habilidades que tienen que ver con el ámbito doméstico, y que, por tanto, tradicionalmente se asocian a lo femenino. La oferta de talleres y actividades está abierta tanto a hombres como a mujeres, intentando explícitamente que en tareas tradicionalmente femeninas haya hombres y viceversa.

[2] Concepto de participación activa de Luisa Melero Valdés y Luis Díe Olmos. "La persona más allá de la Migración. Manual de intervención psicosocial con personas migrantes".

[3] Txikileku. Buena práctica recogida en el presente manual.

7. **Prevención:** la red de apoyo socio-familiar y el acompañamiento que ofrece el centro suponen un soporte preventivo para muchas de las personas atendidas.

3.6 Equipo de trabajo:

Hargindegi cuenta con tres personas técnicas y 70 voluntarias.

a. Personas técnicas:

- Una persona licenciada en Ciencias de la Educación y Pedagogía.
- Una persona diplomada en Educación Social, con especialidad en Educación familiar. Formación en psicoterapia de familia y pareja.
- Una monitora de talleres con amplia experiencia en el manejo de grupos.

b. Personas voluntarias:

La comunidad es el agente de la acción social en Cáritas. De ahí, que el voluntariado sea la clave de nuestra intervención social, ya que son quienes, acompañados por el personal técnico, intervienen con las personas que acuden al centro.

El perfil del voluntariado es muy rico y variado: desde personas jóvenes hasta personas adultas, autóctonas y alóctonas, que juntas, desempeñan la tarea de acompañar las diferentes actividades que se ofrecen en el centro, así como de participar en las acciones a nivel comunitario y de barrio.

3.7 Metodología de trabajo:

3.7.1 Modelo de Acción Social

"Los procesos de exclusión, independientemente de donde se generen, acaban afectando a personas y territorios; las dimensiones personal, comunitaria y estructural se relacionan. Por ello, conscientes de este proceso, potenciamos las relaciones y coordinaciones que van desde lo local, donde estamos participando desde la implicación personal, hasta lo global (...).

Supone, por tanto, que cada acción se orienta al mismo tiempo a la promoción personal y a la transformación de las causas, incorporando la denuncia, la sensibilización, la vinculación con la comunidad cristiana y agentes presentes en el territorio... Desde aquí la importancia de centrar la atención en la dimensión social de la persona, en clave de familia, grupo, comunidad y territorio, desarrollándola de forma transversal e incidiendo en los factores de exclusión (...).

Nuestro modelo opta por una acción integral, consciente de que cuando actúa sobre una parte esta afectando al conjunto tanto de la persona como de las comunidades, como de las sociedades y de sus estructuras[4].

3.7.2 Metodología específica de Hargindegi

Lo que vertebra y diferencia el trabajo familiar-relacional que se desarrolla en el centro tiene que ver con el acompañamiento emocional, así como el trabajo en la elaboración de situaciones difíciles y muchas veces traumáticas con las que conviven las personas.

Los talleres son el instrumento que nos permite establecer una relación con las personas. A partir de ahí, y junto a ellas, elaboramos un itinerario de trabajo personal en el que el componente emocional es el núcleo de la intervención: que la persona sienta que sus emociones pueden ser expresadas, que sus conflictos pueden ser elaborados o que es posible aprender a vivir con hechos traumáticos supone un trabajo de base fundamental para que pueda avanzar en otros ámbitos de su vida.

Ese trabajo emocional, base de la intervención del centro, es un previo imprescindible para una efectiva inclusión social. De esta forma, Hargindegi funciona como un espacio sanador y no únicamente como un espacio formativo.

[4] Modelo Acción Social. 2009 Cáritas Bizkaia, pág. 39

Metodología de trabajo:

1. Justificación del proyecto:

Con motivo de la elaboración del **Plan Estratégico del Programa de Cooperación Internacional y Migraciones (2010-2014)**, en el equipo coincidimos en la necesidad de elaborar un Modelo de Intervención en el ámbito de las Migraciones que recogiese los elementos esenciales en la atención a personas inmigrantes en los diferentes programas y servicios de Cáritas Diocesana de Bilbao.

Asimismo, pretendíamos que la sistematización de esa información nos ayudase a definir **criterios y orientaciones de calidad en el trabajo con las personas inmigrantes**.

Como paso previo a ese modelo, nos pareció importante resaltar la labor que se estaba desarrollando en el Centro de Familia e Inclusión social Hargindegi mediante la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas. Entre las razones de esta elección, destacamos:

a. Que un 64% de las personas atendidas en Cáritas durante el año 2012 fueron personas inmigrantes. **En Hargindegi, ese porcentaje se elevó al 80%**.
b. Que un 44,51% de las personas atendidas en Cáritas procedían de Latinoamérica y Caribe y casi un 36,35% lo hacían de África y de Medio Oriente y Norte de África. En Hargindegi, sin embargo, el porcentaje de personas procedentes de **Latinoamérica y Caribe desciende al 20,14%, mientras aumenta al 60,25% el porcentaje de personas que migran desde Medio Oriente y Norte de África**, lo que ofrecía un perfil diferente del que se podrían extraer también conclusiones variadas.
c. Muchas de las actividades desarrolladas en Hargindegi se adaptaron a las **necesidades específicas de la población inmigrante** que ha ido aumentando significativamente desde el año 2000, convirtiendo la diversidad cultural y el conocimiento de la persona en elementos transversales de la atención.
d. Que la clave del trabajo familiar-relacional en Hargindegi tenía que ver con el **acompañamiento emocional**, imprescindible para la inclusión social de las personas, lo que le convertía en un lugar sanador.

Por todo ello, concluimos que Hargindegi podía ser un referente de ejemplo para suscitar una dirección, sugerir o plantear mejoras en la atención a personas inmigrantes en Cáritas Diocesana de Bilbao.

2. Constitución del grupo de trabajo:

Tras la elección de Hargindegi por las razones descritas en el punto anterior, y en previsión de la disponibilidad de las personas que iban a participar, se constituyó un grupo de trabajo formado por:

- Blanca Mena y Marije Calvo, responsables de Hargindegi (Programa de Familia e Inclusión Social).
- Susana Cuesta, Técnico de Migraciones (Programa de Cooperación Internacional y Migraciones)

No obstante, destacamos las aportaciones realizadas por:

- Personas voluntarias y usuarias de Hargindegi y de las Unidades Pastorales de la zona.
- Unai Segura, responsable del Programa de Vivienda de Cáritas
- Ana Aguirre, responsable del Programa de Familia e Inclusión Social de Cáritas.
- Patxi Manrique, representante de la Coordinadora de Grupos de Bilbao La Vieja, San Francisco y Zabala.

En las primeras reuniones del equipo se señaló la necesidad de:

1. Consensuar qué entendíamos por buena práctica.
2. Elaborar una ficha de recogida de información de cada actividad, servicio, proyecto o línea de trabajo elegidos como buena práctica.
3. Señalar los criterios de evaluación de cada una de las buenas prácticas.
4. Elegir y definir brevemente las buenas prácticas.

3. Definición de Buena Práctica:

Tras consultar varias definiciones de buenas prácticas incluidas en otros trabajos, no relacionados únicamente con el ámbito de la inmigración, consensuamos la siguiente definición:

"Aquellas actuaciones, metodología y herramientas puestas en marcha en el ámbito de la inmigración que han demostrado su capacidad para facilitar la plena integración de las personas inmigrantes, y que son susceptibles de ser transferidas a otros contextos.

Hacen referencia a valores, principios y procedimientos que aseguren que las personas reciben un servicio de calidad."

Se pueden distinguir dos tipos de buenas prácticas:

1. **Pioneras:** se introducen por primera vez en un servicio, centro u organización y son innovadoras porque no se han hecho nunca antes.

2. **Excelencia:** retoman buenas prácticas anteriores aprovechando los conocimientos que contienen para mejorar su eficacia y eficiencia"[5].

4. Ficha de recogida de información

Una vez definido qué entendíamos por buena práctica, diseñamos la ficha de recogida de información con el objetivo de que incluyese:

1. **El tipo de práctica**, puesto que podíamos encontrarnos ante Proyectos, Actividades, Servicios o Líneas de trabajo.
2. El **nombre** de la práctica que, en la medida de lo posible, pretendíamos que fuese breve y la identificase fácilmente.
3. El **objetivo general y los objetivos específicos** que se persiguen con esa práctica.
4. La **persona o personas implicadas** en su puesta en marcha y desarrollo, haciendo referencia especialmente al personal técnico y a las personas voluntarias de Hargindegi.
5. El **horario y lugar de desarrollo**.

La segunda parte de esa ficha hace referencia a:

1. Las características de la **población destinataria** de la práctica.
2. El **área en la que se inserta**, por lo que previamente se definieron las áreas de trabajo de Hargindegi que también se incluyen en la introducción del manual:

a. Área familia:

- Adquirir y/o afianzar conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con el autodesarrollo y con la ejecución eficaz de tareas y responsabilidades como figuras parentales.
- Establecer un buen vínculo de apego con los hijos/as.
- Recuperar espacios de encuentro intergeneracionales.
- Ofrecer espacios de conciliación familiar e incorporar la perspectiva de género especialmente en lo que tiene que ver con el intercambio de tareas.

b. Área pre-laboral:

- Adquirir hábitos de asistencia, puntualidad, escucha, etc.
- Adquirir conocimientos que les permitan hacer una adecuada inserción laboral.
- Iniciar un proceso de formación más especializado en el ámbito de la búsqueda de empleo.

[5] Definición adaptada del "Protocolo para la identificación de Buenas Práctica transferibles para la Igualdad de Género en el Empleo", Arostegi, Martínez 1999, FEAPS, s.f

c. Área ocupacional y tiempo libre:

- Adquirir hábitos de asistencia, puntualidad, escucha, etc.
- Conseguir una historia de aprendizaje distinta y gratificante.
- Conseguir una experiencia de eficacia derivada del aprendizaje.
- Participar en espacios de ocio y tiempo libre.

d. Grupos y servicios de apoyo:

- Aumentar la autoestima.
- Identificar y poner en práctica técnicas e instrumentos de autoayuda necesarios para afrontar situaciones difíciles de la vida.
- Mejorar la calidad de vida.
- Contar con apoyo psicosocial.
- Contar con espacios de conciliación familiar.

3. **Breve descripción** de la práctica.
4. Descripción de la **metodología de intervención**, en la que se explique la detección de la necesidad de establecer ese tipo de proyecto, actividad, servicio o línea de trabajo, así como su puesta en marcha y desarrollo.
5. **Impacto en la comunidad**, teniendo en cuenta que la participación de la persona inmigrante en la misma es un aspecto clave de su inserción.
6. **Impacto en la igualdad**, entendiendo éste como la manera en que dicha actividad, proyecto, servicio o línea de trabajo favorece la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
7. Aspectos concretos de la práctica que facilitan la **integración de las personas inmigrantes**.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica: Proyecto ☐
Actividad ☐
Servicio ☐
Línea de trabajo ☐

- **Nombre de la práctica:**

- **Objetivo general:**

- **Objetivos específicos:**
  1.
  2.
  ...

- **Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:**

- **Horario:**

- **Lugar:**

DESCRIPCIÓN

- **Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:**

- **Área en la que se inserta:**

- **Descripción de la práctica:**

- **Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)**

- **Descripción del impacto en la comunidad:**

- **Descripción del impacto en la igualdad:**

- **Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:**
  1.
  2.
  ...

5. Selección de criterios de valoración de las buenas prácticas:

En posteriores reuniones seleccionamos los criterios que debían valorar esas buenas prácticas:

a. Desde el punto de vista del proyecto/actividad en sí:

1. Tiene en cuenta la perspectiva de género (en el sentido de su impacto para lograr la igualdad).
2. Supone una implicación y apertura a la comunidad (somos capaces de mejorar procesos personales y la sociedad en su conjunto se implica en la mejora de estos resultados).
3. Conlleva una coordinación con otros servicios / programas internos o externos (se realiza en el marco o con relación a otros recursos).
4. Contribuye a crear un espacio relacional, un lugar de pertenencia.
5. Contribuye a revertir la percepción negativa de la inmigración en la sociedad
6. Desarrolla de manera específica aspectos formativos con referencia a la diversidad cultural y la interculturalidad.
7. Incorpora personas voluntarias.

b. Desde el punto de vista de la persona:

8. Aumenta el grado de incorporación social de la persona, que incluye la formación en habilidades básicas y la adquisición de recursos y habilidades socio-familiares
9. Contribuye a que las personas tengan una vida digna y con sentido, y participen de las oportunidades que nuestra sociedad ofrece.
10. Mejora la calidad de vida y el grado de autonomía, tanto a nivel personal como familiar y social.
11. Permite desarrollar habilidades sociales y personales.
12. Posibilita que la persona conozca y use responsablemente los derechos, recursos y ayudas a los que tiene acceso.
13. Contribuye a que las personas participen en actividades y vivencien relaciones gratificantes que posibiliten una mayor autoestima, crecimiento personal y socialización.
14. Permite que la persona inmigrante tenga un papel fundamental en el diseño del proceso de inserción y no solo en su desarrollo.

Una vez determinados los criterios, elaboramos la ficha de evaluación y consensuamos que para que las actividades, servicios, proyectos o líneas de trabajo elegidos **fueran considerados buenas prácticas** debían cumplir, al menos, **diez de esos catorce criterios**.

EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Cumple los siguientes criterios de valoración:

1. Tiene en cuenta la perspectiva de **género**.

2. Supone una implicación y apertura a la **comunidad**.

3. Conlleva una **coordinación** con otros servicios/programas internos o externos.

4. Contribuye a crear un **espacio relacional**, un lugar de pertenencia.

5. Contribuye a **revertir la percepción negativa de la inmigración** en la sociedad.

6. Desarrolla de manera específica **aspectos formativos** con referencia a la diversidad cultural y la interculturalidad.

7. Incorpora **personas voluntarias**.

8. Aumenta el grado de **incorporación social** de la persona.

9. Contribuye a que la persona tenga una vida digna y con sentido, y participe de las **oportunidades** que nuestra sociedad le ofrece.

10. Mejora la **calidad de vida y el grado de autonomía**, tanto a nivel personal como familiar y social.

11. Permite desarrollar **habilidades sociales y personales**.

12. Posibilita que la persona conozca y use responsablemente los **derechos, recursos y ayudas** a los que tiene derecho.

13. Contribuye a que la persona participe en actividades y vivencie relaciones que posibiliten una **mayor autoestima, crecimiento personal y socialización**.

14. Permite que la persona inmigrante tenga un papel fundamental en el diseño del **proceso de inserción** y no solo en su desarrollo

6. Listado de Buenas Prácticas:

Por último, tras analizar el trabajo que se estaba llevando a cabo en Hargindegi, identificamos las buenas prácticas que después desarrollaríamos y evaluaríamos:

1. **Sensibilización y formación del voluntariado en el ámbito de la inmigración** desde una quíntuple dimensión:
   - Posibilitar que las personas inmigrantes participen como voluntarias en la vida del centro.
   - Poner al voluntariado autóctono en contacto con la realidad migratoria.
   - Implementar la participación del voluntariado, autóctono y alóctono, en espacios comunes de trabajo.
   - Formar a personas voluntarias sobre las nuevas necesidades en el ámbito de la inmigración.
   - Apostar por que el voluntariado joven, autóctono y alóctono, tenga experiencias puntuales en el centro en el ámbito de la inmigración.
2. Teniendo en cuenta la prioridad de Hargindegi en la atención a las mujeres solas con menores a su cargo, creación del **TXIKI-LEKU** como un apoyo a la formación para mujeres, solas o no, con menores a su cargo. (Se permite acudir a los menores - 0 a 2 años -, mientras sus madres están haciendo la formación en el centro).
3. **Diversidad cultural:** Responder a las nuevas necesidades detectadas dentro del colectivo inmigrante, o bien adaptando materiales / áreas de formación ya existentes o bien creando nuevos talleres, materiales o áreas de formación.
4. **Proyecto de Educación Familiar – PEF** – que es un proyecto de educación para madres y padres con menores a cargo estructurado en tres áreas de formación, con el que se pretende que adquieran y/o afiancen conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con el autodesarrollo y la ejecución eficaz de tareas, y responsabilidades como figuras parentales.
5. **Equipo de vivienda**, para trabajar con familias inmigrantes en colaboración con el Programa de vivienda de Cáritas Diocesana de Bilbao.
6. **Trabajo comunitario**, que consiste en trabajar la interculturalidad y la convivencia entre la población autóctona y alóctona del barrio, para visibilizar de una manera positiva al colectivo inmigrante.
7. Actividades alternativas y especiales durante el periodo de vacaciones: **Escuela de Navidad y Escuela de Verano.**
8. **Semana cultural**, en la que se conocen las realidades culturales de los diferentes países de procedencia de las personas que participan en Hargindegi.
9. **Proyecto migratorio**, cuyo desarrollo permite ayudar a las personas inmigrantes a elaborar las pérdidas relacionadas con el proyecto migratorio personal.

10. **Trabajo en común con otros programas de Cáritas que intervienen en la zona**, que incide en la importancia de la coordinación y en su traducción en una mejora de la atención.

7. Testimonios de las personas voluntarias y usuarias de Cáritas.

En Cáritas y, por lo tanto, en Hargindegi se considera a la persona el centro de nuestra acción. Por eso nos pareció fundamental dar voz a las personas que participan activamente en el centro. Sus testimonios, que acompañan a cada una de las buenas prácticas, complementan las descripciones más técnicas y aportan color y riqueza a este manual.

[6] Texto extraído de la publicación "Valores que despiertan. Otra mirada a la crisis".

BUENA PRÁCTICA 1

Sensibilización y formación del voluntariado en el ámbito de la inmigración.

"Al fin y al cabo, somos lo que hacemos para cambiar lo que somos"

Eduardo Galeano

Desde el Centro **Hargindegi**, y a lo largo de estos años, hemos estado abiertos a demandas de personas jóvenes y adultas procedentes de colegios, grupos eclesiales y de formación que han mostrado interés por conocer la realidad del centro, del barrio, así como la respuesta de Cáritas a esta realidad.

Ese interés real ha traído como consecuencia que la sensibilización, en un primer momento, y la participación en el centro, posteriormente, se hayan constituido en una de las apuestas más importantes del programa y de la actuación de Cáritas Diocesana de Bilbao.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica:
- Proyecto ☐
- Actividad ☐
- Servicio ☐
- Línea de trabajo ☑

Nombre de la práctica:

Sensibilización y formación del voluntariado en el ámbito de la inmigración.

Objetivo general:

Acercar al voluntariado a realidades culturales distintas.

Objetivos específicos:

1. Posibilitar que las personas inmigrantes participen como voluntarias en el centro.
2. Poner al voluntariado autóctono en contacto con la realidad migratoria.
3. Implementar la participación del voluntariado, autóctono y alóctono, en espacios comunes de trabajo.
4. Formar a las personas voluntarias sobre las nuevas necesidades en el ámbito de la inmigración.
5. Apostar por que el voluntariado joven, autóctono y alóctono, tenga experiencias puntuales en el centro en el ámbito de la inmigración.

Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:

Este servicio puede ser gestionado por personas técnicas y voluntarias:
1º Con experiencia previa en el mundo de la inmigración.
2º Sensibilizadas con las diferentes realidades culturales.

Horario: Permanente: durante todo el tiempo que el centro permanece abierto.

Lugar: Hargindegi

DESCRIPCIÓN

■ Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:

Personas jóvenes y adultas, autóctonas y alóctonas, que quieran realizar una experiencia de voluntariado en el campo de la inmigración.

■ Área en la que se inserta: Todas las áreas: transversal.

■ Descripción de la práctica:

Se trata de que las personas desarrollen su voluntariado en los distintos servicios y actividades del centro, favoreciendo su formación y sensibilización hacia la realidad de la inmigración y promoviendo, posteriormente, la formación y sensibilización de la comunidad.

■ Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)

1. Llegada al centro: Las personas voluntarias llegan al centro a través de distintas vías:

a. Procedentes de colegios y parroquias.
b. Desde el campo de trabajo de verano del Proyecto de Infancia de Cáritas (Tximeleta).
c. Porque conocen a otras personas voluntarias en el centro.
d. Porque en algún momento han participado en el propio centro como usuarias.
e. Derivadas desde el Programa de Voluntariado de Cáritas Diocesana de Bilbao.

2. Proyecto individualizado: Partimos de la realidad de cada persona voluntaria, para ofrecer una experiencia que vaya configurando su propia acción voluntaria desde esa realidad.

3. Acompañamiento: Cuando la persona comienza su voluntariado, siempre lo hace acompañada por otra persona que lleva un tiempo colaborando en el centro.

4. Sensibilización y formación: Se desarrollan jornadas de sensibilización y formación dirigidas al voluntariado con los siguientes objetivos:

a. Cuestionar los pensamientos, actitudes y formas de situarnos ante la realidad de la inmigración
b. Reflexionar sobre la realidad de la inmigración a la que se acercan, y ampliar su horizonte a otras realidades más globales.

5. Participación: Se favorece el acercamiento al mundo de la inmigración mediante la participación del voluntariado en los diferentes talleres y activida-

des que se desarrollan en el centro y fuera de él.
Se fomenta el compromiso y la actitud crítica, así como la identidad de centro más allá de la actividad o taller concreto en el que se participa.
6. Sensibilización comunitaria: Se favorece el acercamiento del voluntariado a la realidadintercultural del barrio de San Francisco en el que está ubicado el centro.

Descripción del impacto en la comunidad:

El conocimiento de la realidad de la migración por las personas voluntarias del centro parte de que se cuestionen su manera de acercarse a la misma, desmontando estereotipos y prejuicios.
Posteriormente, esta reflexión revierte en la comunidad mediante una labor de sensibilización a través de colegios, parroquias y la apertura del propio centro a visitas externas.

Descripción del impacto en la igualdad:

Desde el centro se hace una apuesta clara por que las mujeres inmigrantes solas con hijos a cargo participen en el centro como voluntarias.
Además, se fomenta el trabajo en igualdad de las personas voluntarias, incorporando hombres en roles tradicionalmente femeninos, como el cuidado de menores en el Txiki-Leku, y viceversa.

Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:

1. Participación de las personas inmigrantes en el centro como voluntarias y no como usuarias (receptoras de servicios y actividades).
2. Asunción de un papel activo por parte de la persona inmigrante en la sensibilización de la comunidad respecto a la realidad de la inmigración.
3. Participación junto con la población autóctona en espacios comunes de trabajo.
4. Conocimiento e interacción con la sociedad de acogida desde un punto de vista activo y no meramente receptivo: empoderamiento.

TESTIMONIOS

Me gusta participar como voluntario de Hargindegi por varias razones. Principalmente, por lo bueno que me aporta el trabajo que realizo y, más importante aún, por las ventajas que ofrece a los demás ese trabajo.

Mi labor en Hargindegi es cuidar de bebés, que son de madres de otros países y culturas que han emigrado aquí para mejorar sus condiciones de vida o han escapado de ciertas circunstancias (políticas, sociales, económicas, religiosas, étnicas...) que vivían en su lugar de origen.

Esta pequeña labor que acometemos los voluntarios, por pequeña que sea, tiene una gran importancia, ya que gracias a ella las madres de los bebés realizan otras actividades que son impartidas por otros voluntarios, como cocina, talleres de Organización del Hogar, etc. Es por esta razón por la cual estas mujeres están muy agradecidas con nuestro trabajo.

En lo que a mí respecta, he de decir que estoy aprendiendo que la vida no es fácil para todos y que se debe luchar para mejorarla y construir un mundo en el que la igualdad sea la máxima prioridad. Por otro lado, estar con los niñas y niños de otras culturas, de "todos los colores" me lleva a pensar en cómo crecerán y se formarán. Y deseo que algún día sean capaces de sacar una vida adelante, de la misma forma que sacan su propia vida adelante, y sean ejemplo de buenas personas, que a fin de cuentas es lo que más debemos valorar en esta sociedad que ha de ser reconstruida por pequeños gestos como los que realizamos nosotros, los voluntarios.

Daniel March, 18 años.

BUENA PRÁCTICA 2

TXIKILEKU

"La textura del futuro está hecha de niños"
Alberto Marlachete

A partir del año 2000, con la llegada de población extranjera al centro, nos encontramos con una situación que se repetía: mujeres embarazadas o solas, con menores a cargo, sin redes familiares ni sociales de apoyo y con escasos o nulos recursos económicos que acudían al centro para participar en talleres formativos, a las que no podíamos dar respuesta puesto que Hargindegi no admitía menores.

De esta necesidad no atendida debido a factores externos: déficit de plazas en las Escuelas Infantiles, escasez de recursos económicos por parte de las familias o ausencia de redes sociales o familiares de apoyo, entre otros, surge la respuesta por parte del centro con la creación del servicio Txikileku, que permite a estas mujeres inmigrantes conciliar la formación con el cuidado y crianza de los menores.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica:
- Proyecto ☐
- Actividad ☐
- Servicio ☑
- Línea de trabajo ☐

Nombre de la práctica:

TXIKILEKU

Objetivo general:

Ofrecer a las mujeres inmigrantes con menores de dos años a cargo y sin redes sociales y/o familiares de apoyo un espacio de cuidado de los menores que les posibilite la conciliación entre la formación y la maternidad, y potenciar el desarrollo psicomotriz y afectivo de los propios menores.

Objetivos específicos:

1. Permitir a las mujeres inmigrantes con menores a cargo participar en un espacio formativo ofreciendo un servicio para el cuidado de esos menores.
2. Estrechar el vínculo madre-hija/o.
3. Trabajar con las madres el desarrollo psicomotriz y la estimulación temprana de los menores.
4. Formar al voluntariado en herramientas educativas de desarrollo infantil que sirvan de modelo/referente a las propias madres.
5. Comprender cómo la realidad cultural de las familias incide en su modelo de crianza, para evitar evaluaciones inadecuadas desde nuestro propio modelo cultural.

Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:

Este servicio puede ser gestionado por las propias personas técnicas y voluntarias:
1º Sensibilizadas con el mundo de la infancia.
2º Con facilidad para mostrar sus emociones y expresar cercanía afectiva.
3º Sensibilizadas con la realidad cultural de los países de origen

Horario: Lunes a Viernes: de 9.30 a 12.30 y de 3.30 a 5 de la tarde.

Lugar: Hargindegi

DESCRIPCIÓN

■ Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:

Mujeres inmigrantes, preferiblemente solas, con menores de dos años a cargo

■ Área en la que se inserta: **Área 3:** Intervención socio-educativa (formativa)

■ Descripción de la práctica:

La práctica consiste en ofrecer un espacio físico en el propio centro para el cuidado de los menores de dos años que permita a las madres participar en los diferentes talleres formativos que oferta Hargindegi, mientras se incide en el desarrollo psicomotriz y la estimulación temprana de sus hija/os.

■ Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)

1. Entrevista de valoración con la familia: Conocer la situación de la familia desde el punto de vista de los apoyos familiares y/o sociales, la situación administrativa, la vivienda y los medios de vida económicos, entre otros.

2. Proyecto educativo: Una vez concluida la entrevista de valoración, se determina en qué taller o talleres participará la mujer inmigrante mientras el menor se incorpora al TXIKILEKU.

3. Desarrollo psicomotriz y estimulación temprana de los menores: El aula para el cuidado de los menores se divide en espacios con juegos específicos.

4. Evaluación continua de las familias:

4.1 Seguimiento de la madre y los/las menores por parte de las educadoras del centro.

4.2 Encuentros entre las educadoras y el voluntariado del TXIKILEKU para valorar si se ha cumplido el plan educativo con la familia.

■ Descripción del impacto en la comunidad:

-Se vivencia el período de crianza de los menores como una posibilidad de formación para las madres.

-Se devuelve a la sociedad una visión diferente de las mujeres inmigrantes con menores a cargo destruyendo estereotipos y prejuicios.

-Se ofrece una experiencia intercultural que nos permite acercarnos a los patrones culturales de los países de origen de las mujeres inmigrantes, a la

vez que se posibilita a estas mujeres acercarse a los patrones culturales de la sociedad de acogida.

■ Descripción del impacto en la igualdad:

- Se permite a las mujeres inmigrantes con hijos a cargo la conciliación de la maternidad con su formación.
- Se posibilita y refuerza que el voluntariado masculino participe en el TXIKI-LEKU, rompiendo estereotipos que vinculan el rol de cuidador exclusivamente a la mujer.
- Al mismo tiempo, se facilita que los menores cuenten con una figura masculina (referente). Y también se permite que las mujeres inmigrantes revaloricen la figura masculina, deteriorada como consecuencia de sus historias personales, al ver a los hombres adoptando el papel de cuidador.

■ Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:

1. Formación de las mujeres inmigrantes en los talleres ofertados.
2. Facilidad para la conciliación de la vida familiar y profesional de las mujeres inmigrantes con menores a cargo.
3. Conocimiento de los patrones culturales de la sociedad de acogida, al mismo tiempo que se dan a conocer los patrones culturales de los países de origen, lo que facilita la integración de las personas autóctonas y alóctonas en un proceso bidireccional.

TESTIMONIOS

Me decís que esboce qué me ha aportado a mí Cáritas. Pues bien, tengo que hacer un poco de "historia".

Nací en una familia de cinco miembros, mis padres y tres hijos, siendo yo la mayor. Mis padres han sido estupendos para nosotros y para todo el mundo, y nos criaron en un ambiente muy familiar, con mucho cariño y siendo nosotros conscientes de que éramos lo que más les importaba en la vida. Siempre intentaron inculcarnos buenos principios, cosa que consiguieron. De todo esto yo me he dado cuenta muy tarde, cuando empecé a descubrir a otras familias por dentro y me di cuenta de que no eran iguales que la mía.

Mi madre repetía hasta la saciedad "Haz bien y no mires a quien", y yo creo que eso nos quedó metido hasta la médula, sin paliativos ni excusas, así tenía que ser.

Cuando mis hijos se independizaron y vi que tenía algunas horas libres a la semana, decidí dedicarlas a Cáritas y estuve en el TXIKILEKU durante un año. Mi antigua lesión de espalda se resistió al aupar a los niños y pasé a Vivienda. Y ahora es cuando llega lo que me habéis pedido: qué me ha aportado Cáritas. A mi edad he descubierto que no debe ser así. O por lo menos en muchas ocasiones. Quizá el "hacer bien sin mirar a quien" se podría cambiar por "hacer bien pensando en a quién", porque si no piensas en cómo va a repercutir la actuación, el acto puede ser bueno y la intención también, pero puede resultar negativo para el fin que se persigue, entendiendo de antemano que la finalidad es correcta.

Te puedo asegurar que me está costando bastante porque la inercia me lleva a actuar como lo he hecho durante toda mi vida: SIN MIRAR A QUIEN, y además justificándome: allá ellos si no lo utilizan bien o mal. Mi conciencia está tranquila.

Esto es, en síntesis, lo que me ha aportado Cáritas.

Anónimo

No es ninguna tontería tener que cambiar hábitos a estas alturas, pero lo estoy intentando y espero conseguirlo. También agradezco que haya ocurrido. Agradezco mucho la labor de la gente que viene al TXIKILEKU porque si no, no podría venir aquí. Había ido a apuntarme a muchos cursos y por el niño no me cogían en ninguno.

Gracias al PEF he podido superar muchas cosas que me han pasado en la vida y que me causaban dolor. Antes pensaba que yo no valía nada y ahora me valoro más. La canción de Bebe que bailamos en la fiesta de Navidad me ayudó mucho en esto.
Gracias a las educadoras, que hablando en clase y fuera de clase me han ayudado a salir adelante. Nunca me olvidaré de ellas.

Yo pensaba que una madre sola con su hijo no podía ser buena madre, que además nadie le podía tener respecto. Y ahora sé que sí, que una madre con su hijo también vale mucho.

Ahora estoy orgullosa de mí y de mi hijo, sé que valemos mucho. Antes, cuando di a luz, me enfadaba cada vez que veía a mi hijo, pensaba que al tenerlo no iba a poder hacer nada en la vida. Ahora sé que mi hijo es el mejor regalo de mi vida.

Quiero mucho a todas mis compañeras, Aída, Claudine... Muchas me han dado cosas que necesitaba para el bebé. En clase hay muy buen ambiente y eso me hace olvidarme de cosas y poder estar feliz.

Además, he aprendido más castellano y cosas de la cultura de aquí que te enseñam a moverte mejor.

Un beso para todas mis compañeras y mis profesoras.

Joy Oghene

Colaboro en Hargindegi desde el curso pasado que me jubilé. Es un centro al que acude gente de todos los orígenes posibles, con ideales históricamente diferentes, incluso enfrentados, y, sin embargo, es llamativo cómo se ayudan entre sí.

Mi aportación en el centro recae sobre los más pequeños, a los que cuido con todo el cariño que soy capaz, como si fueran un poquito mío (esto engancha). También quiero resaltar el buen rollo, como dirían los jóvenes, que hay entre toda la gente, las personas voluntarias y la dirección. Todos somos uno.

Sin duda recibo más de lo que doy.

Cada día de mi voluntariado está siendo una verdadera lección.

Mª Jesús M.

BUENA PRÁCTICA 3

Diversidad cultural

Los mitos positivos son los que implican la coexistencia de comunidades diferentes y la capacidad de estas comunidades de inventar proyectos conjuntos de civilización".

Amin Maalouf

La participación de las personas extranjeras en el centro supuso encontrarnos con realidades culturales distintas: nuevos modelos de crianza, diferentes estilos de relación, nuevos modos de comunicación que en un principio chocaban con los de la sociedad de acogida...

Esta realidad nos sitúo ante la necesidad de conocer los patrones culturales -en el sentido más amplio posible- de las sociedades de origen de las personas que acudían al centro, como paso previo a que Hargindegi sirviera como un espacio de aprendizaje de los patrones culturales de esta sociedad de acogida.

Esta necesidad surgió en todos los talleres que se imparten en el centro, de ahí que uno de los objetivos de éstos sea acompañar a las personas a la hora de manejarse de forma adecuada en la cultura de la sociedad de acogida, sin renunciar a su identidad y a su sistema de valores.

Este aprendizaje mutuo ha supuesto y supone una riqueza para las culturas que interactúan.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica:
- Proyecto ☐
- Actividad ☐
- Servicio ☐
- Línea de trabajo ☑

Nombre de la práctica:

Diversidad cultural

Objetivo general:

Responder a las nuevas necesidades detectadas dentro del colectivo inmigrante participante en el centro.

Objetivos específicos:

1. Posibilitar que las personas inmigrantes conozcan las pautas culturales de la sociedad de acogida
2. Posibilitar que las personas autóctonas conozcan las pautas culturales de los países de origen
3. Facilitar que Hargindegi sea un espacio natural de encuentro y de intercambio cultural
4. Adecuar los ritmos de aprendizaje a la realidad personal y cultural de las personas inmigrantes

Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:

Esta actividad puede ser gestionada por personas voluntarias y técnicas con capacidad de apertura al mundo de la inmigración.

Horario:

Lunes a viernes de 9.00 a 13.00 horas y de 15.00 a 17.00 horas

Lugar:

Hargindegi

DESCRIPCIÓN

■ Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:

Personas trabajadoras, voluntarias y usuarias que estén dispuestas a trabajar en clave intercultural.

■ Área en la que se inserta: **Todas las áreas:** transversal

■ Descripción de la práctica:

En el año 2000 se detecta un cambio en el perfil de las personas que acuden al centro y se adaptan los proyectos, talleres y servicios del centro a la nueva realidad.

■ Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)

1. Detección de necesidades:

- Acuden familias monoparentales con hijos/as a cargo que quieren participar en el centro.
- Se detectan dificultades con el idioma para el seguimiento de los talleres que se están ofertando.
- Se aprecian dificultades derivadas del desconocimiento de las pautas culturales de los países de origen por parte de las personas autóctonas, así como del desconocimiento de las pautas culturales de la sociedad de acogida por parte de las personas inmigrantes.

2. Respuesta a las necesidades detectadas:

- Creación del TXIKILEKU, para que las mujeres con hijos menores a su cargo puedan participar en las actividades del centro.
- Constitución de nuevos talleres: Castellano para personas extranjeras, Organización en el hogar y Elaboración del proyecto migratorio.
- Adaptación de los talleres que se estaban ofertando a la nueva realidad cultural del centro: Cocina y Plancha (orientados al servicio doméstico), Electricidad (por el incremento de la demanda) y Costura.
- Formación y sensibilización del voluntariado y del personal técnico.
- Adaptación de los materiales del PEF (Proyecto de Educación Familiar)

3. Transversalidad:

El elemento cultural está implícito en todas las áreas y servicios del centro, y es asumido por las personas voluntarias y usuarias, autóctonas y alóctonas.

■ Descripción del impacto en la comunidad:

La convivencia originada en el centro devuelve a la sociedad que la interculturalidad, entendida como relación basada en el respeto a la diversidad y en el enriquecimiento mutuo, es posible.
Asimismo, la participación de las personas inmigrantes en el barrio les convierte en agentes activos de su propia integración y desarrollo.

■ Descripción del impacto en la igualdad:

- Las actividades y servicios del centro sitúan a las mujeres y hombres en una posición de igualdad.
-Por otro lado, la definición del rol de la mujer en la sociedad de acogida permite también que las mujeres inmigrantes reflexionen sobre el rol de la mujer en el país de origen.
- Se tienen en cuenta las necesidades específicas de las mujeres en la intervención, adecuando por ejemplo los talleres y los grupos en función de los horarios escolares.
- Por último, se descubren elementos que suponen un trato discriminatorio y empobrecen a las mujeres, con la finalidad de incidir en aquellos otros factores que favorezcan la igualdad de oportunidades.

■ Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:

1. La formación recibida en los diferentes talleres del centro
2. La conciliación de la vida familiar con la formación
3. La reflexión sobre los patrones culturales de la sociedad de acogida y los países de origen que deriva en la integración de ambos.

TESTIMONIOS

He aprendido muchas cosas, cosas nuevas que no conocía de la vida, nuestros derechos de ser mujeres, cómo educar a nuestros hijos, cuidar nuestros hogares...

Gracias al Centro he cambiado un poco mi vida de ser madre. He conocido a gente de diferente cultura, de diferentes países.

Por eso le doy gracias a todos los colaboradores de Cáritas.

Claudine

Hargindegi me ha ayudado mucho para la educación de mis hijos, mejorar la convivencia, y he aprendido cómo organizar mi casa, cómo vivir con mi marido, familia.

He mejorado mucho en castellano y me ha facilitado la integración en la sociedad española.

Yo pensaba que lo sabía todo; luego me di cuenta de que no sabía nada. He sido incompleta. Ahora me siento a la altura de muchas cosas: buena alimentación para la salud de mis hijos y un buen crecimiento. Estoy preparada para las labores de la casa.

Todo eso ha sido por los esfuerzos y buena voluntad de Cáritas, y siempre va a mejorar más.

Dilu Mbemba Solange. 28 años.
2 hijos.

Caí, por esas casualidades de la vida, hace ya algunos años, por Hargindegi sin saber, entonces, dónde estaba ubicado. No sabía nada del centro ni de las personas que allí trabajaban y descubrí "algo distinto". Personas que iban y venían. Emociones y vivencias que te atraían e imbuían en los talleres y en los pasillos.

Fui para ayudar en un taller y ¡voilà!, me cambiaron en seguida a otro (¡es lo que tiene ser voluntaria, que rotas allí donde se necesite!). Pese a mis miedos y con el gran apoyo y empuje que tuve, me vi enseñando a cocinar a un sinfín de nuevas personas que pensaban "que yo lo sabía hacer". Cómo decirles que, al igual que ellas, también para mí era la primera vez que iba a aprender.

Pero eso pensé y pienso que es ser voluntaria, poner voluntad y saber disfrutar de esos momentos en los talleres. Disfrutar de las personas y sus peculiaridades. Disfrutar de la diferencia y sus similitudes. Disfrutar cuando buscaba unas horas para ir a Hargindegi y compartir todo tipo de emociones y ¡cómo no!, disfrutar de lo variopinto de la gente que, reunida diariamente en un mismo espacio, comparte, compartimos, iguales necesidades y deseos. Es por lo que decidí quedarme.

Mariam Moruno

Cuando entré a Hargindegi, me sentí muy bien porque conocí a mucha gente diferente del mundo, con diferentes culturas. Aprendí cosas muy interesantes sobre la vida en España.

La gente del centro es muy buena y cuando tengo un problema, me apoyan. También aprendemos cómo tratar a la gente con respeto, y aquí, en el centro, olvidamos todos los problemas que tenemos.

Dalila

BUENA PRÁCTICA 4

Proyecto de Educación Familiar (PEF)

"La diversidad cultural, factor de desarrollo. La diversidad cultural amplía las posibilidades de elección que se brindan a todos; es una de las fuentes del desarrollo, entendido no solamente en términos de crecimiento económico, sino también como medio de acceso a una existencia intelectual, afectiva, moral y espiritual satisfactoria".

Declaración Universal de la UNESCO sobre diversidad cultural. Artículo 3.

Desde el año 1992, el Proyecto de Educación Familiar (PEF) se ha ofrecido como un espacio formativo encaminado a desempeñar tareas educativas con respecto a la crianza de los hijos e hijas y al propio desarrollo personal.

La llegada del colectivo inmigrante a partir del año 2000, aproximadamente, ha supuesto la incorporación de importantes modificaciones, no solamente en los contenidos, sino también en la manera de impartirlos. El encuentro con múltiples realidades culturales es un reto en nuestra intervención educativa.

El PEF sirve como espacio de referencia para que las familias extranjeras puedan situarse en el país de acogida al que han llegado y conocer las pautas culturales de funcionamiento, así como lugar de contraste y conocimiento de los otros y otras.

La diversidad cultural es una transversal dentro de las diferentes áreas educativas que nos ayuda a conocernos y establecer pautas comunes de trabajo, como apoyo a la reconstrucción de una identidad coherente en el país de acogida.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica:
- Proyecto ☑
- Actividad ☐
- Servicio ☐
- Línea de trabajo ☐

Nombre de la práctica:

Proyecto de Educación Familiar (PEF)

Objetivo general:

Adquirir y/o afianzar conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con el autodesarrollo y la ejecución eficaz de tareas y responsabilidades como figuras parentales que proceden de realidades culturales diversas.

Objetivos específicos:

1. Ofrecer herramientas para el desarrollo personal y la educación de los hijo/as, teniendo en cuenta la realidad cultural de la que procede la familia.
2. Ofrecer herramientas para el cuidado/autocuidado personal y de los hijos e hijas.
3. Acompañar su vivencia como madres con hijos en país de origen, apoyando la reelaboración de los vínculos y la posible reagrupación familiar.
4. Acompañar la construcción de una identidad coherente teniendo en cuenta la del país de origen y la del país de acogida.
5. Ofrecer herramientas para la inclusión social y prelaboral.

Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:

2 personas técnicas:
- Licenciada en Ciencias de la Educación y Pedagogía.
- Diplomada en Educación Social con especialidad en Educación familiar. Formación en psicoterapia de familia y pareja.

Horario:

Lunes a viernes de 9.00 a 12.30 horas.

Lugar:

Hargindegi

DESCRIPCIÓN

■ Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:

Hombres y mujeres inmigrantes y autóctonas. En el caso de las mujeres, fundamentalmente con hijo/as menores a su cargo..

■ Área en la que se inserta: **Área 3:** Intervención socio-educativa (formativa)

■ Descripción de la práctica:

Es un proyecto de educación para madres y padres con menores a cargo que se estructura en tres áreas de formación divididas en tres trimestres (con una duración de nueve meses).

Área 1. Técnicas para el desarrollo personal y la educación de los hijo/as.

- Autoestima. Bienestar personal y grupal.
- Técnicas de autocontrol y reducción de estrés
- Diversidad cultural
- Educación de hijos e hijas.
- Habilidades sociales.

Área 2. Técnicas para el cuidado/autocuidado personal y el trabajo doméstico.

- Nutrición y cocina
- Higiene y salud personal
- Higiene y salud infantil
- Intercambio de roles
- Seguridad personal y de los hijo/as: seguridad en el hogar, seguridad vial y primeros auxilios.
- Economía doméstica: Organización en el hogar.

Área 3. Técnicas para la inserción socio-laboral.

- Aprendizajes funcionales básicos
- Manejo del castellano
- Conocimientos y habilidades cotidianas
- Técnicas para búsqueda de empleo
- Conocimiento del entorno: servicios y posibilidades de la ciudad (conocer Bilbao)

■ Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)

1. **Estructuración del proyecto en las tres áreas** anteriormente descritas, con el objetivo de ofrecer una formación integral en la educación de los hijo/as, tanto en el propio centro como en el ámbito del domicilio familiar.

2. **Desarrollo de las diferentes áreas** con una metodología activa que promueva la reflexión y garantice la puesta en práctica de los conocimientos y habilidades recibidas.

3. **Intervención familiar individualizada dentro del domicilio** con algunas de las familias que acuden al PEF en las que se detectan carencias especialmente significativas en la crianza de los hijo/as.

■ **Descripción del impacto en la comunidad:**

1. Mediante el fortalecimiento de la persona y la cohesión familiar.

2. Posibilitando su participación en espacios de encuentro y convivencia en el barrio.

■ **Descripción del impacto en la igualdad:**

1. Empoderamiento de la mujer, con la superación de roles tradicionales como el de cuidadoras

2. Facilitar la mejora de la autoestima de la mujer = espacio sanador.

3. Incidencia en el nivel cultural de las mujeres que acuden al PEF.

4. Adecuación de los horarios de los talleres y los grupos en función de los horarios escolares.

Todo ello contribuye especialmente a que la mujer vivencie relaciones que posibiliten una mayor autoestima, crecimiento personal y socialización.

■ **Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:**

1. Participación junto con la población autóctona en espacios comunes de trabajo.

2. Formación de las personas inmigrantes en las tres áreas descritas.

3. Conocimiento de los patrones culturales de la sociedad de acogida, al mismo tiempo que se dan a conocer los patrones culturales de los países de origen.

4. Dotación a las personas inmigrantes de pautas relacionales adecuadas para su integración en la comunidad

TESTIMONIOS

A mí me gusta el PEF. Muy bien por el conocimiento de mucha gente de diferentes países. También me ayudan con mi hijo, porque si no hay guardería, no podemos hacer ningún curso.

Gracias a Hargindegi yo soy feliz. Me ayuda en muchas cosas. Ahora yo he aprendido muchas cosas en mi vida: cómo hablar con la gente, cómo es la vida... He aprendido también cosas de la salud, cómo educar a mi hijo.

Adama

Me gusta el PEF porque he conocido a mucha gente, he hecho muchas amigas. Todas son buenas personas, nadie se enfada. Podemos hablar de muchas cosas, sobre la educación de los niños, relaciones de pareja, salud.

Desde que estoy en el centro me siento mejor. Estoy con otras mujeres que tienen hijos como yo y ellas me ayudan cuando tengo alguna duda. He encontrado muchas mujeres con las que poder hablar.

Dado Camana. Malí. 25 años

Me llamo Awa y soy de Senegal.

Conocía el centro Hargindegi a través de unas amigas, y desde que he entrado hace casi año y medio me he sentido muy feliz porque he cambiado mucho y en muchas cosas.

De todos los cursos que he hecho aquí, cocina, repostería, organización del hogar, PEF, este último es el que más me ha gustado. El PEF (Proyecto de Educación Familiar) para mí es algo muy importante, porque me ha ayudado a mejorar mi autoestima, mi timidez y a relacionarme con otra gente. Me hace sentirme mujer y madre, porque todas somos madres con hijos. Solo Hargindegi, de lo que he visto, te permite aprender mientras las cuidadoras cuidan de tus hijos. ¡Que Dios les bendiga, porque sois las mejores! Muchas gracias.

Las educadoras me han ayudado a mejorarme y a conocer muchas cosas de mis derechos, de mi vida, y a superar mis problemas.

Mujeres, hay que venir al PEF, porque es muy importante. Te van a ayudar a educar a tus hijos, tu vida, tu salud, tu autoestima, las diversidades culturales...
Es un curso que me ha gustado mucho. He tenido muchas amigas y gente de mi país que no conocía, que veía solo por la calle. También me siento como en mi segundo hogar y estoy muy feliz. Mi castellano ha mejorado también. Hay que venir al centro.

Muchas gracias, Hargindegi.

Awa

BUENA PRÁCTICA 5

Equipo de vivienda

"Son cosas chiquitas. No acaban con la pobreza, no nos sacan del subdesarrollo, no socializan los medios de producción y de cambio, no expropian las cuevas de Alí Babá. Pero quizá desencadenen la alegría de hacer, y la traduzcan en actos. Y al fin y al cabo, actuar sobre la realidad y cambiarla, aunque sea un poquito, es la única manera de probar que la realidad es transformable".

Eduardo Galeano

El Programa Red de Viviendas Puente surge en septiembre de 2001 ante la necesidad de cubrir uno de los aspectos valorados como básicos para facilitar una intervención social. Mediante el programa se facilita la estancia temporal en una vivienda, vinculada a un plan socio-educativo dirigido a facilitar su inserción social y/o laboral.

Durante el proceso se establece un acompañamiento a las personas y se inicia un plan de ahorro, con la finalidad de lograr un alojamiento estable en régimen de alquiler y condiciones dignas.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica:
- Proyecto ☐
- Actividad ☐
- Servicio ☑
- Línea de trabajo ☐

■ Nombre de la práctica:

Equipo de vivienda

■ Objetivo general:

Acompañar a familias inmigrantes en viviendas puente compartidas de Cáritas Diocesana de Bilbao, durante un período mínimo de seis meses y máximo de un año.

■ Objetivos específicos:

1. Posibilitar una vivienda a familias inmigrantes con dificultades para acceder a un alquiler en el mercado libre.
2. Facilitar su proceso de inserción residencial mediante el establecimiento de un fondo de ahorro.
3. Acompañamiento educativo a las familias en distintas áreas:
   - Área familiar – educativa
   - Área vivienda
   - Área formación y empleo
   - Área relacional
   - Área jurídica
4. Acompañamiento al voluntariado del equipo de vivienda por parte de las responsables del centro.

■ Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:

Equipo de 4 voluntarias con capacidad de trabajar en equipo y sensibilizadas con la realidad migratoria, acompañadas por las responsables del centro.

■ Horario:

Reunión quincenal para supervisar el trabajo con las familias. Martes de 14.00 a 15.00 horas.

Acompañamiento en el piso puente a convenir con las familias y las personas voluntarias, una vez a la semana como mínimo, y con mayor periodicidad si la situación lo requiere.

■ **Lugar:** Hargindegi y los dos pisos puente.

DESCRIPCIÓN

■ Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:

Familias inmigrantes con dificultades de acceso al alquiler en el mercado libre.

■ Área en la que se inserta: **Área 1:** Intervención psico-social.

■ Descripción de la práctica:

Acompañamiento a familias inmigrantes con dificultades de acceso a vivienda en el mercado libre, a través de un contacto educativo integral.

■ Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)

1._ **1ª entrevista:** Detección de la dificultad de acceso a la vivienda libre por parte de familias inmigrantes que acuden a Hargindegi.
Esta primera entrevista es realizada siempre por las personas técnicas del equipo.

2._ **Valoración:** El responsable del Programa de Vivienda de CDB y el equipo de vivienda de Hargindegi valoran la idoneidad de la familia para acceder al piso puente.

3._ **2ª entrevista:** En esta segunda entrevista están presentes todos los miembros de la familia. En ella se establecerán los términos del **contrato de comodato y el educativo**. En esta reunión está presente el responsable del programa de vivienda de Cáritas Diocesana de Bilbao.
El **contrato de comodato**, que establece el régimen de uso de la vivienda, incluye también la obligación de la familia de firmar el otro contrato y participar en el proceso educativo.
El **contrato educativo** incluye como objetivos generales de intervención:

1. Mejorar el proceso de normalización e incorporación a su nueva ubicación provisional
2. Desarrollar recursos personales y habilidades para facilitar su inserción laboral.
3. Facilitar el acceso a la vivienda propia o en alquiler gestionada de manera autónoma, creando un fondo ahorro.

Asimismo, el contrato especifica cinco áreas en las que se definen diferentes objetivos en función de la situación familiar:
a. Área familiar – educativa: En esta área se trata de trabajar aspectos generales que tienen que ver con:

1. Las habilidades educativas, de cara a la crianza de los menores.
2. La vinculación con los hijo/as.
3. La relación con la familia de origen.
4. Seguimiento de la salud de lo/as menores.
5. La organización del dinero y la administración familiar.
6. Derivaciones a servicios sociales específicos: servicio psicológico de Cáritas, centros de salud mental, programa de infancia de Cáritas...
7. Acompañamiento en la elaboración de las pérdidas relacionadas con el proyecto migratorio: familia, estatus social, formación, idioma, aspectos culturales...

b. Área vivienda:

1. Ahorro, independientemente de la creación del fondo para el acceso a la vivienda.
2. Orientación y acompañamiento en la búsqueda de vivienda.
3. Relaciones con el vecindario.
4. Normas sobre mantenimiento de la vivienda, limpieza, y organización de los espacios

c. Área formación y empleo:

1. Participación en los talleres del centro relacionados con el ámbito de organización en el hogar que posibilitan la inserción laboral en el servicio doméstico: cocina, plancha y organización.
2. Derivación al programa de empleo de Cáritas o a otros recursos externos.
3. Convalidación de formaciones

d. Área relacional:

1. Posibilitar espacios de encuentro y relación para mejorar la inserción social de las personas.
2. Creación y establecimiento de redes sociales de apoyo.

e. Área jurídica:

1. Derivación al Servicio Jurídico para asesoramiento en las siguientes materias:
   - Información y orientación en derechos
   - Tramitación y gestiones en empadronamiento
   - Asesoría y ayuda jurídica general
   - Asesoramiento jurídico administrativo
   - Asesoramiento jurídico civil-familiar
   - Asesoramiento jurídico civil-otros
   - Asesoramiento jurídico civil-vivienda
   - Asesoramiento jurídico extranjería
   - Asesoramiento jurídico laboral
   - Asesoramiento jurídico penal
   - Asesoramiento jurídico seguridad social

4._ **Firma de los contratos**, con el consecuente compromiso por parte de las familias de cumplir los términos en los que están redactados ambos.

5._ **Acompañamiento semanal** en el que se hace un seguimiento del contrato educativo y se plantean necesidades por parte de las familias.
La información obtenida se valora en las reuniones quincenales del equipo de vivienda.
Cuando se detectan necesidades específicas, también se realiza un acompañamiento psico-social y emocional de las familias por parte de alguna de las dos profesionales del centro, de forma complementaria al equipo de vivienda.

6._ **Acompañamiento en la salida del piso puente y ayuda en su inserción residencial.** Durante esta fase del proceso, se acompaña a las familias en la búsqueda de una vivienda en el mercado libre, como paso previo a la salida del piso puente.

■ Descripción del impacto en la comunidad:

Los pisos puente posibilitan la convivencia de las familias inmigrantes con familias autóctonas, lo que facilita:
-La superación de estereotipos y prejuicios sobre el colectivo inmigrante.
-La interculturalidad, entendida ésta como la relación basada en el respeto a la diversidad y en el enriquecimiento mutuo.
- La superación de barrios guetos, y las relaciones de buena vecindad.

■ Descripción del impacto en la igualdad:

Son numerosas las familias monoparentales constituidas por mujeres con menores a cargo que encuentran dificultad en el acceso a la vivienda normalizada y entran en alguno de los pisos puente.
Además, en el acompañamiento educativo a estas mujeres se establece su participación en las actividades y talleres del centro, así como la utilización de otros servicios (TXIKILEKU) que faciliten la conciliación de su vida familiar y formativa.

■ Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:

1. Ofrecer una vivienda puente, como factor importante de integración social, y facilitar su posterior proceso de inserción residencial mediante la constitución de un fondo ahorro.
2. Facilitar la adecuación de la familia a la vida vecinal y comunitaria, estableciendo relaciones de buena vecindad y utilizando los recursos normalizados de la zona.

TESTIMONIOS

Durante años, mi compromiso cristiano me ha hecho caminar por diferentes sendas en el voluntariado. Los diferentes pasos en mi compromiso de vida me han acercado hasta Hargindegi.

Hargindegi me ha acercado a una realidad social diferente, un proyecto que me ha hecho ver y sentir el mundo de los necesitados.

Trabajar, formar parte de este proyecto educativo me aporta satisfacción, pues siento que contribuyo a la transformación de un mundo nuevo.

Formar parte de un equipo de voluntarias con muchas ganas de trabajar me da seguridad, fuerza para cumplir objetivos.

Proyectos como Hargindegi hacen que me sienta necesaria, hacen necesario el voluntariado, al que podemos darnos sin tener que recibir. Desde el compromiso individual de cada uno (religioso, social...), aportamos nuestro granito de arena a esta misión: estar cerca de quienes lo necesitan.

Gracias a Hargindegi puedo hacerme presente.

BUENA PRÁCTICA 6

Trabajo comunitario

"No se piensa igual... desde una choza que desde un palacio... la vida, nuestra situación en ella, nuestro lugar social... influye en nuestra manera de pensar y leer la realidad... "

José María Vigil

Una de las apuestas de Hargindegi no tiene que ver solo con el trabajo que se hace dentro del centro, sino también con el contexto social en el que el propio centro se ubica.

El barrio de San Francisco cuenta con una historia y una trayectoria determinada, que a su vez determina la realidad de las personas que residen en él y que Hargindegi atiende.

Desde 1996, la Coordinadora de grupos del barrio y asociaciones de vecinos nos han posibilitado trabajar con ellos de cara a aunar esfuerzos para la mejora de las condiciones de vida -vivienda, formación, trabajo, participación ciudadana, convivencia...- de las personas que residen en el barrio.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica:
- Proyecto ☐
- Actividad ☐
- Servicio ☐
- Línea de trabajo ☑

■ **Nombre de la práctica:** Trabajo comunitario

■ **Objetivo general:** Trabajar la interculturalidad y la convivencia entre la población autóctona y alóctona del barrio, para visibilizar de una manera positiva al colectivo inmigrante.

■ **Objetivos específicos:**

1. Facilitar la participación de las personas inmigrantes y autóctonas en espacios comunes de trabajo.
2. Posibilitar la convivencia y el conocimiento mutuo entre la población inmigrante y autóctona para lograr una mayor integración social.
3. Crear acciones significativas con el objetivo de facilitar el conocimiento, la integración, la sensibilización y la denuncia.
4. Posibilitar el empoderamiento de las personas inmigrantes para que sean agentes de transformación social.
5. Apoyar los derechos de las personas inmigrantes denunciando las situaciones que sean injustas.
6. Acompañar al voluntariado, para que participen en las diversas acciones planteadas en el barrio con el objetivo de facilitar la inclusión social de las personas inmigrantes.

■ **Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:**

Personas técnicas y voluntarias, autóctonas y alóctonas:
- Con sensibilidad previa en el mundo de la inmigración y en el trabajo comunitario.
- Sensibilizadas con las diferentes realidades culturales.
- Dispuestas a trabajar en red, para favorecer los derechos de las personas más vulnerables.

■ **Horario:** -Participación en las reuniones quincenales que promueve la Coordinadora de Grupos (jueves, 8 de la tarde)
-Sesiones de trabajo en el barrio
-Celebraciones de eventos o acciones significativas: Perkusio Eguna, Munduko Arrozak...

■ **Lugar:** Barrio de San Francisco

DESCRIPCIÓN

■ Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:

Personas autóctonas y alóctonas que forman parte de la realidad del barrio desde un enfoque comunitario y de trabajo en red, para poder ir tejiendo lazos de vecindad.

■ Área en la que se inserta: **Área 2:** Intervención comunitaria

■ Descripción de la práctica:

Consiste en generar un espacio de trabajo común en aras de una convivencia en clave de interculturalidad.

■ Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)

1. Participación de Cáritas-Hargindegi en la Coordinadora de Grupos de San Francisco, Bilbao La Vieja y Zabala desde 1996. La Coordinadora está integrada por asociaciones vecinales, entidades sociales y comunidades religiosas de base, con el objetivo de trabajar la interculturalidad y la convivencia entre la población autóctona y alóctona del barrio.

2. Definir acciones de conocimiento, visibilización, sensibilización y denuncia para dar respuesta a situaciones de injusticia y desigualdad que se viven en el barrio.

3. Ejecutar las acciones acordadas. Algunos ejemplos de esas acciones significativas que fomentan la interculturalidad y el encuentro a través de elementos comunes presentes en todo tipo de culturas:

Perkusio Eguna: Es un acto de calle de carácter distendido y en el que confluyen lo cultural y lo relacional, lo festivo y lo reivindicativo.

Sabedores del interés que despiertan los ritmos de la percusión, se pretende:

- Visualizar en la calle la riqueza que supone la diversidad de personas y culturas que se dan en nuestros barrios.
- Posibilitar el acercamiento entre personas y colectivos y disfrutar juntos/as.
- Potenciar el encuentro entre las personas de nuestros barrios y unas relaciones naturales, cercanas y positivas.
- Fomentar la participación social.
- Denunciar la situación de abandono de nuestros barrios y dar a conocer nuestras propuestas y reivindicaciones

Munduko Arrozak: Esta iniciativa ciudadana, también de calle, persigue objetivos similares a los del Perkusio Eguna. Se trata de resaltar dos característi-

cas muy marcadas en nuestros barrios: la universalidad y la diversidad. Se pretende también experimentar y visualizar, mediante la interrelación, la riqueza que aporta convivir entre personas y culturas diversas.
Se toma el arroz como plato común a las distintas culturas, y a partir de ese alimento se trata de cocinar el plato más sabroso. Un jurado compuesto por 4 personas de distintas nacionalidades es el encargado de otorgar el galardón al mejor arroz del mundo.
Historias compartidas: A través de la narración del proyecto migratorio de diferentes personas de culturas diversas, se busca fomentar el conocimiento de las culturas, la interculturalidad y el encuentro a través de elementos comunes presentes en todo tipo de culturas

■ Descripción del impacto en la comunidad:

La incidencia de esta buena práctica en la comunidad es significativa, puesto que desde un espacio de trabajo común – la Coordinadora de Grupos – se articulan y ejecutan las acciones significativas de conocimiento, visibilización, sensibilización y denuncia en aras de una convivencia en clave de interculturalidad.

■ Descripción del impacto en la igualdad:

La participación de las mujeres inmigrantes en las acciones significativas acordadas en la Coordinadora de Grupos permite su visibilización en el barrio, así como su empoderamiento al convertirse en sujetos activos de la transformación social..

■ Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:

1. Participación en la realidad del barrio.
2. Asunción de un papel activo en la sensibilización de la comunidad respecto a la realidad de la inmigración y a las situaciones de mayor vulnerabilidad.
3. Empoderamiento de las personas inmigrantes como sujetos activos de transformación social.

TESTIMONIOS

En Hargindegi nos interesan las personas. Las historias de vida, las razas, las diferentes religiones y tradiciones, las lenguas y sus dialectos... En Hargindegi nos gusta formar parte de todo lo que eso conlleva, ser parte de una interculturalidad completa y sin tabúes, sin complejos y con total libertad de expresión, y para ello nos gusta ser parte activa del barrio, del entorno que nos rodea.

La riqueza de toda la gente que formamos el barrio de San Francisco, Zabala y Bilbao La Vieja es tal, que nuestro trabajo se ve recompensado en cada iniciativa que proponemos en la Coordinadora de grupos, de la cual estamos orgullosas de formar parte.

La Coordinadora es una plataforma reivindicativa y solidaria formada por las diferentes asociaciones que persigue un objetivo común: darle al barrio un sentido más real de lo que es. Un barrio con carisma y con tanta diversidad que, aunque parezca imposible, tiene entre sus vecinos más cosas comunes de las que a simple vista parece.

Uno de los alimentos básicos por excelencia es el arroz y, por lo mismo, una de las iniciativas con más repercusión y fama es "Arroces Del Mundo", que se celebra a finales de junio en la plaza del Corazón de María. En esa actividad, las ganas de pasarlo bien, disfrutar entre amigos y dar a conocer el aspecto más íntimo del barrio culminan en una kalejira y una comida popular para todo aquel que quiera ser partícipe de la fiesta.

En Hargindegi, cómo no, preparamos este día cada año con más ilusión. Voluntarios o usuarios, todos nos ponemos manos a la obra a cocinar paellas o a cuidar a los txikitines mientras las amatxus cocinan; o también acudimos allá donde la coordinadora dice que somos necesarios. Cada año hay más participantes, por lo que nos sentimos más satisfechas, si cabe, ya que es una manera perfecta de dar por terminado el curso y el proceso de muchas de las personas que acogen Hargindegi como si fuera su hogar.

¿Son conscientes el resto de los y las Bilbaínas de la riqueza que tiene el barrio de San Francisco?

BUENA PRÁCTICA 7

Escuela de Verano y Escuela de Navidad

"La participación es el camino que nos conduce al éxito"

Eduardo Galeano

Como respuesta a situaciones de soledad y ausencia de red social y/o familiar de apoyo, surge en el año 2005 una actividad especifica llamada Escuela de Verano y Escuela de Navidad.

Ambas escuelas posibilitan un espacio de encuentro y relación positivo, fuera del periodo ordinario del centro en el que se imparten los talleres.

Es un espacio de intercambio de experiencias y aprendizajes entre las personas que participan, bien sean voluntarias o usuarias.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica:
- Proyecto ☐
- Actividad ☑
- Servicio ☐
- Línea de trabajo ☐

Nombre de la práctica:

Escuela de Verano y Escuela de Navidad.

Objetivo general:

Ofrecer un espacio de encuentro y de aprendizaje mutuo durante el periodo de vacaciones.

Objetivos específicos:

1. Posibilitar el encuentro de personas que viven situaciones de soledad o con escasa red social.
2. Intercambiar experiencias culturales entre personas autóctonas e inmigrantes.
3. Ofrecer espacios de colaboración y participación en el centro que permitan a las personas inmigrantes desarrollar sus propias capacidades y habilidades.

Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:

Personas técnicas y voluntarias, así como las propias personas participantes que asumen un papel activo en la gestión de la Escuela de Navidad y la Escuela de Verano.

Horario:

Periodo vacacional de Navidad y de verano (mes de junio) de 10.00 a 13.00 horas.

Lugar:

Hargindegi

DESCRIPCIÓN

■ **Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:**

Personas inmigrantes y autóctonas en situación de soledad o con escasa red familiar y social que necesitan espacios que faciliten su integración.

■ **Área en la que se inserta: Área 3:** Intervención socio-educativa.

■ **Descripción de la práctica:**

Se trata de que las personas inmigrantes y autóctonas encuentren un espacio de confianza en el que desarrollar sus capacidades y habilidades, muchas de ellas ocultas por la situación de soledad y exclusión que viven.

■ **Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)**

1. Detección de la necesidad: Durante el período ordinario de actividades del centro, se observó que algunas personas necesitaban un espacio de relación y de encuentro también durante el período vacacional.
Muchas de esas personas son mujeres inmigrantes con menores a cargo.

2. Creación de la Escuela de Verano y de Navidad: En ese tiempo no se imparten talleres ni ninguna otra actividad del período ordinario, sino que se deja a las propias personas inmigrantes y autóctonas la organización del propio centro y de las tareas a desarrollar.
Para esa organización, cuentan con la colaboración de tres personas técnicas de Hargindegi. Entre todas se establecen los días de Escuela, el horario, las actividades que se llevarán a cabo y la organización del TXIKILEKU. El desarrollo de esas actividades, sin embargo, se gestiona de forma autónoma por las propias personas usuarias.
Algunas de las actividades que se han llevado a cabo: comida intercultural, manualidades, henna, bailes interculturales...

3. TXIKILEKU: Debido al alto porcentaje de mujeres con menores a cargo que participan en la Escuela de Verano y de Navidad, se ofrece el espacio de Txikileku gestionado por personas voluntarias y participantes en las escuelas.

4. Conclusiones: Cuando finalizan las escuelas, las personas participantes extraen conclusiones sobre el desarrollo de las actividades.

■ **Descripción del impacto en la comunidad:**

Mediante el fortalecimiento de la persona que proviene de una situación de soledad y ve reforzada su red social.

■ **Descripción del impacto en la igualdad:**

Como ocurre con muchas de las buenas prácticas recogidas en este manual, el número de mujeres con menores a cargo participantes en ambas escuelas es muy alto. Esa participación:

- Fomenta su empoderamiento, al permitir a la mujer la gestión directa del centro y el desarrollo de actividades planificadas por ellas mismas.
- Contribuye a que la mujer vivencie relaciones que posibiliten una mayor autoestima, crecimiento personal y socialización
- Asimismo, el TXIKILEKU permite que las mujeres inmigrantes con hijos a cargo puedan formar parte de ambas escuelas.

■ **Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:**

1. Participación de las personas inmigrantes en el centro como gestoras del espacio y de su tiempo.

2. Constitución de un espacio de convivencia entre la población autóctona y alóctona que proviene de una situación de soledad y escasa red social.

TESTIMONIOS

Mi nombre es Joy. Soy de Nigeria.

Me gusta Hargindegi. La gente en Cáritas es muy buena y me siento feliz con ellas, con las educadoras, las voluntarias del TXIKILEKU... Las siento como mi familia. Todos son muy cariñosos. Me gusta mucho cómo son.

Hargindegi cuida mucho a las personas que buscan ayuda.

Me gusta mucho compartir con mis compañeras.

Joy

A mí me ha parecido muy interesante y muy accesible para aprender cosas que no sabía. Tengo más amistades de otros países

En los días de la cultura, he aprendido cosas y me he enterado de la riqueza de cada país, aparte de la pobreza que existe en cada uno.

Creo que aparte del color que tenemos, religión o país diferente, todos somos mujeres y madres.

Me veo más útil y llena de vida cuando salgo del centro aprendiendo y enterándome de conocimientos que no sabía. Encima de todo, las profesoras son majísimas y hacen que todos entiendan lo que nos están explicando. Bien.

Atena

Yo vengo al centro y me siento muy a gusto con mis compañeras de todos los países. También aprendo cómo tratar a mis hijos y cómo hablar. Las educadoras me trataron muy bien. Aquí olvidamos todos los problemas que tenemos. Gracias por todo.

Saïda

BUENA PRÁCTICA 8

Semana cultural

«Todas las tierras, en su diversidad, son una, y los hombres todos son vecinos y hermanos»

al-Zubaidi, preceptor del califa al-Hakam II

Esta iniciativa surge en el año 2010 como fruto de la realidad multicultural de las personas que participan en el centro.

A pesar de las diferentes realidades culturales que coexisten en el mismo, se advierte cierta carencia en el conocimiento de estas realidades, y se plantea la posibilidad de que sean las propias personas inmigrantes quienes presenten la realidad de sus países de origen desde su propia percepción.

Esta presentación posibilita un mayor acercamiento no solo a las personas, sino también a las diferentes situaciones que se viven en los países de los que proceden.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica:
- Proyecto ☐
- Actividad ☑
- Servicio ☐
- Línea de trabajo ☐

Nombre de la práctica:

Semana cultural

Objetivo general:

Dar a conocer las realidades culturales de los diferentes países de procedencia de las personas que participan en Hargindegis.

Objetivos específicos:

1. Implicar y sensibilizar a las personas de los talleres del centro en la participación en otras actividades durante la semana cultural.
2. Visibilizar elementos positivos de la pertenencia a una cultura determinada.
3. Romper prejuicios y estereotipos negativos respecto a la pertenencia a determinadas minorías étnicas.
4. Favorecer un espacio de convivencia que permita profundizar en la realidad del otro/a.
5. Facilitar la expresión de la experiencia del proceso migratorio.
6. Posibilitar el empoderamiento de las personas inmigrantes.

Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:

Personas inmigrantes y autóctonas, usuarias y voluntarias.

Horario:

Una semana (a escoger cada año en función del calendario de actividades del centro), en horario de mañana.

Lugar:

Hargindegi

DESCRIPCIÓN

■ **Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:**

Las mismas personas implicadas en su puesta en marcha y desarrollo.

■ **Área en la que se inserta: Área 2:** Intervención comunitaria.

■ **Descripción de la práctica:**

Posibilitar que las personas que participan habitualmente en el centro, ya sean voluntarias o usuarias, autóctonas o inmigrantes, den a conocer y conozcan las diferentes realidades culturales de una manera más profunda.

■ **Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)**

1. Detección de las habilidades de algunas personas que intervienen en los talleres del centro para organizar o desarrollar otro tipo de actividades.
2. Detección de la necesidad de dar a conocer las diferentes realidades culturales e incentivar la interacción entre todas las personas que participan en Hargindegi.
3. Identificación de los países, nacionalidades o regiones más representativas del centro.
En el año 2012, los países que han participado son: Senegal, Bolivia, Marruecos, Nigeria, Costa de Marfil, Camerún, Paraguay, Honduras, Sáhara y País Vasco.
4. Definición de la semana cultural: objetivos generales, objetivos específicos, horarios y actividades.
5. Implicación de todas las personas del centro, promoviendo la participación, conocimiento y sensibilización hacia realidades culturales diversas.
6. Desarrollo de las actividades:

6.1 Charla-Exposición sobre la realidad del país por una persona o grupo de personas originarias del mismo.

6.2 Implicación de los talleres del centro:

- Taller de cocina y repostería: elaboración de productos típicos del país correspondiente.
- Taller de costura: explicación de los trajes típicos del país.
- Taller de castellano: relatos y cuentos del país.

6.3 Exposición de fotografías: cada persona traerá una fotografía que represente a su país. Estas fotografías permanecerán expuestas en el centro durante las semanas previas a la celebración de la semana cultural.

■ Descripción del impacto en la comunidad:

Se ofrece una experiencia intercultural que nos permite acercarnos a los patrones culturales de los países de origen de las personas inmigrantes, a la vez que se posibilita a éstas acercarse a los patrones culturales de la sociedad de acogida.
Esa experiencia, además, visibiliza aspectos positivos de la pertenencia a una determinada cultura, contribuyendo a desmontar estereotipos y prejuicios en aras de la cohesión social y la integración efectiva de personas inmigrantes y autóctonas.

■ Descripción del impacto en la igualdad:

Las actividades de la semana cultural sitúan a las mujeres y hombres del centro en una posición de igualdad.
Además, la explicación sobre la situación de la mujer en los países seleccionados permite que las mujeres del centro reflexionen sobre su papel en la sociedad de acogida y en sus propios países de origen.

■ Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:

1. Empoderamiento de las personas inmigrantes: participación activa en actividades sobre la realidad cultural de sus países de origen.

2. Participación junto con la población autóctona en espacios comunes de trabajo.

3. Conocimiento de los patrones culturales de la sociedad de acogida, al mismo tiempo que se dan a conocer los patrones culturales de los países de origen.

TESTIMONIOS

Me encanta el PEF. Me ayuda mucho para hablar castellano. Me gusta aprender muchas palabras. También mejora mi autoestima, y en la semana cultural, disfruté mucho.

También me gusta, porque me siento escuchada.

Henriette

Hargindegi es un lugar donde puedo aprender a través de mis educadoras y compañeras. También tengo la posibilidad de enseñar lo que he vivido. Creo que desde que estoy en el centro, he comprendido que las personas me pueden querer sin que yo les dé mayor cosa, solo mi amistad.

Para mí esto es una gran familia, ya que mis compañeras son como mis hermanas y este centro, mi casa.

Aída

BUENA PRÁCTICA 9

Proyecto migratorio

"El extranjero no solo es el otro, nosotros mismos lo fuimos o lo seremos, ayer o mañana, al albur de un destino incierto: cada uno de nosotros es un extranjero en potencia".

Todorov

El taller de duelo surge del contraste diario con las personas inmigrantes que acuden al centro.

Vamos viendo su necesidad de ir poniendo nombre a lo que viven, de poder entender cómo se sienten, y de contar con un espacio que les permita expresar todo lo que experimentan.

El objetivo es dar respuesta a esa necesidad, ofreciéndoles un espacio sanador que les permita verbalizar lo que han perdido, para así fortalecerles y ayudarles a fortalecerse entre ellos, potenciando sus habilidades y capacidades para afrontar la realidad que les toca vivir.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica: Proyecto ☑
Actividad ☐
Servicio ☐
Línea de trabajo ☐

Nombre de la práctica:

Proyecto migratorio

Objetivo general:

Ayudar a las personas inmigrantes a elaborar las pérdidas relacionadas con el proyecto migratorio.

Objetivos específicos:

1. Ofrecer un espacio donde expresar todas las vivencias, emociones y sentimientos relacionados con el proyecto migratorio = espacio sanador.
2. Acompañar en la elaboración de las pérdidas.
3. Hacerles conscientes de las capacidades y fortalezas que van viviendo.

Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:

2 personas técnicas:
- Licenciada en Ciencias de la Educación y Pedagogía.
- Diplomada en Educación Social con especialidad en Educación familiar. Formación en psicoterapia de familia y pareja.

Horario:

Permanente: durante todo el tiempo que el centro permanece abierto.

Lugar:

Hargindegi

DESCRIPCIÓN

■ Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:

1. Personas inmigrantes asentadas en la sociedad de acogida, con sus necesidades básicas cubiertas, que requieren elaborar su proceso migratorio.
2. Personas inmigrantes que, sin tener sus necesidades básicas cubiertas, desean poner nombre a su historia migratoria para aprender a ser conscientes de sus capacidades y fortalezas.

■ Área en la que se inserta: Área 3: Intervención socio-educativa (formativa)

■ Descripción de la práctica:

Se trata de posibilitar un espacio en el que las personas inmigrantes vayan poniendo nombre a sus vivencias para construir adecuadamente su proceso migratorio.

■ Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)

1. Detección de las necesidades en las personas que participan en los talleres. Sobre todo las que han pasado por el PEF, con quienes se desarrolla un proyecto educativo que permite profundizar en la relación.

2. Definición de los objetivos y áreas de trabajo del taller. Se pretende responder a las necesidades detectadas, para que las personas inmigrantes exterioricen sus pérdidas y aprendan a ser conscientes de sus capacidades y fortalezas.

3. Desarrollo:

3.1 Se utilizan las narraciones personales, vídeos o películas para ayudar a la expresión de las vivencias por parte de quienes acuden.

3.2 Acompañamiento a las personas inmigrantes para:

- -Desmontar mitos
- -Afrontar sus situaciones vitales
- -Elaborar pérdidas
- -Fortalecer sus capacidades

4. Identificación de futuras acompañantes de este taller: El objetivo es que alguna de las personas que han pasado por el taller termine dinamizándolo y pueda constituirse en el futuro un grupo de autoayuda.

■ Descripción del impacto en la comunidad:

Mediante el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades de las personas inmigrantes, lo que contribuye a su empoderamiento.

9

■ **Descripción del impacto en la igualdad:**

- Este taller permite que las mujeres inmigrantes con hijos/as en su país de origen aprendan a elaborar un vínculo diferente que les permita liberarse de la culpa en su rol maternal.
- El taller se convierte, además, en un espacio sanador en el que las mujeres inmigrantes pueden ocuparse de ellas mismas.
- Las mujeres participantes aprenden a descubrir qué elementos suponen un trato discriminatorio y a fomentar otros factores que favorezcan su igualdad de oportunidades con los hombres.

■ **Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:**

1. Capacitación de las personas inmigrantes con la finalidad de que sean ellas mismas las que terminen dinamizando el taller.

2. Disposición de un espacio sanador en el que las personas inmigrantes pueden elaborar el duelo compartiendo sus experiencias con otras personas que viven la misma situación.

TESTIMONIOS

Desde que empecé a venir al curso me siento como en mi segundo hogar en el que puedo hablar natural, compartir, conocer, aprender, descansar y hasta desahogar.

Aquí siento que tengo familia, que se preocupa por mí si no vengo un día. Participo en todo con ellos, en lo bueno y en lo malo. Me enseñaron cómo ser mujer y madre, y cómo hacen las cosas y cuando decir sí y cuando decir que no, cómo enfrentar los problemas y cómo salir de ellos.

Bueno, para decir todo creo que no voy a terminar. Ha sido algo bueno desde que llegué a Bilbao.

Mahjouba Ismaili.

El centro lo encuentro genial. Me enseñan a convivir con los demás.

Las educadoras son muy apreciables, cariñosas, amables, comprensivas y dulces.

Me gusta aprender a conocer la cultura de otros países.

El centro me ayuda mucho a educar a mi hijo y a saber quién soy, a valorarme y a cuidarme, y a cambiar positivamente mi pensamiento.

Lo que me ha sorprendido es la generosidad de todas las personas del Centro; saben vivir con las personas y dan mucho amor.

Esperance Ondji

El Proyecto de Educación Familiar, PEF, básicamente ha supuesto para mí un cambio casi radical en muchos aspectos de mi vida. Uno de los mejores momentos del día, sencillamente un lugar donde podemos compartir, aprender, comprender y, sobre todo, respetar a los demás.

Ese tiempo me ha hecho crecer como persona. He aprendido a admirar y a valorar a todas las compañeras, sea cual sea su creencia, su cultura, raza o religión. Si uno pudiera ver más allá de un velo, del color de la piel, de un idioma diferente como lo he hecho yo, encontraría a personas maravillosas, con pensamientos, ideas u opiniones tan parecidas a las mías, con potenciales

escondidos, con temor a expresarse libremente, cosa que en el PEF han tenido oportunidad de hacer como en ningún otro sitio que no fuera su propia casa.

Gracias a las educadoras por el esfuerzo, la dedicación y la enseñanza, por hacernos sentir que somos importantes y con mucho valor, a pesar de las diferencias. Gracias por la motivación, por hacernos mejores cada día, por habernos dejado llorar y también reír, de todas y de nosotras mismas.

Gracias a las chicas por escuchar, por hablar y también por callar, por sus alegrías y sus penas.

Gracias al portero por el esfuerzo de cada día, a las voluntarias por su paciencia y cariño con los niños, y porque sin ellas, esto no hubiera sido posible.

Gracias por demostrarnos que la lucha diaria nos puede hacer mejores cada día y que todo sacrificio siempre tiene recompensa.

Gracias a la diversidad cultural, la organización del hogar, el cuidado de niños, el cuidado de una misma con la autoestima; gracias porque todo esto nos ha hecho crecer y valorar todo y a todos, y que ser mujer, ser una misma no te hace una mala madre; todo depende de que queramos hacerlo, todo depende de nosotras mismas.

Mª del Carmen Lugo

Me ha gustado mucho este curso. Me permite hablar castellano, aprender muchas cosas, como el tema de los niños que adoro, y encontrar amigos. Son muy amables.

Me ha gustado también la Autoestima y la cultura, que hablamos cosas de casa.

Las profesoras son muy importantes para mí. Sin ellas no podría hablar en este centro. Son amables.

De verdad, me ha gustado todo.

Issaga

BUENA PRÁCTICA 10

Trabajo en común con otros programas de Cáritas

"Trabajar en equipo no es una virtud, es una elección consciente y voluntaria que surge construyendo lazos de confianza basados en la vulnerabilidad humana que muestran los integrantes del equipo, ante sus errores, temores, y dificultades".

Patrick Lencioni

El trabajo en común de los diferentes proyectos de Cáritas que estamos presentes en las unidades pastorales ha sido una de las apuestas más importantes y la clave para desarrollar un modelo de intervención comunitaria.

La oportunidad de haber constituido un equipo multidisciplinar ha supuesto una mejora en la calidad de la intervención, y en la atención y respuesta a las personas y familias que se acercan a nuestros programas, así como un fortalecimiento de los vínculos de unión entre los programas.

FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Tipo de práctica:
- Proyecto ☐
- Actividad ☐
- Servicio ☐
- Línea de trabajo ☑

Nombre de la práctica:

Trabajo en común con otros programas de Cáritas que intervienen en la zona.

Objetivo general:

Establecer itinerarios de intervención conjuntos con las familias a las que se atiende en la zona.

Objetivos específicos:

1. Mejorar la intervención mediante la coordinación con otros equipos.
2. Ofrecer respuestas integrales en la atención.

Persona/s implicada/s en su puesta en marcha y desarrollo:

Esta línea de trabajo es desarrollada por personas técnicas y voluntarias que trabajan en los distintos programas de la Unidad Pastoral.

Horario:

Mesa mensual de valoración de casos: Lunes de 19:30 a 21:30 horas

Lugar:

Acogida San Luis Beltrán

DESCRIPCIÓN

■ Características de la población beneficiaria / destinataria de la práctica:

Familias inmigrantes que se acercan a los distintos programas que Cáritas desarrolla en la zona.

■ Área en la que se inserta: Área 2: Intervención comunitaria

■ Descripción de la práctica:

Establecimientos de itinerarios conjuntos de intervención entre los programas de Cáritas que trabajan en la zona, con la finalidad de ofrecer respuestas en los diferentes ámbitos y dimensiones que sean adecuadas a las familias.

■ Descripción de la metodología de intervención: (coordinación)

1. Valoración del caso: Cada uno de los casos de las familias son presentados por uno de los programas de Cáritas en la zona.

2. Proyecto individualizado: Se establece un itinerario de intervención familiar que se contrasta con la familia.

3. Acompañamiento: Seguimiento de la familia y de la intervención propuesta.

4. Evaluación: Evaluación continua de la consecución de los objetivos entre los diferentes programas de Cáritas que intervienen en el caso y otros agentes externos si los hay.

■ Descripción del impacto en la comunidad:

- El trabajo conjunto entre los diferentes proyectos de la Unidad Pastoral va fortaleciendo y enriqueciendo nuestras comunidades y barrios.

- El voluntariado se siente motor de la intervención y eso revierte positivamente en el acompañamiento que busca itinerarios de inserción a las familias inmigrantes.

- La experiencia diaria hace que aumente la sensibilización en el campo de la inmigración buscando caminos de inserción social y prelaboral.

10

■ **Descripción del impacto en la igualdad:**

Desde el trabajo en común de los diferentes proyectos de Cáritas se hace una apuesta por apoyar a las familias inmigrantes, haciendo especial hincapié en las mujeres solas con menores a cargo por su especial vulnerabilidad.

■ **Aspectos concretos de la práctica que facilitan la integración de las personas inmigrantes:**

1. Acompañamiento a las familias extranjeras en su proceso de inclusión social.

2. Asunción por parte de las personas inmigrantes de un papel activo en el desarrollo de su propio proceso vital.

3. Aprendizaje de estilos de funcionamiento y de claves culturales que tienen que ver con el país de acogida.

TESTIMONIOS

¿Qué supone para mí trabajar como voluntaria en Hargindegi?

Llevo año y medio trabajando como voluntaria en Hargindegi y puedo decir que está siendo una experiencia muy enriquecedora y significativa.

El ambiente es de acogida, sencillez, colaboración.

Los participantes son de distintos países, con toda la riqueza que esto supone por la diversidad, por los valores de las distintas culturas y religiones. En esta cercanía puedo experimentar que lo que nos une es mucho más que lo que nos diferencia, y me permite entablar una relación con toda esta gente.

Por supuesto que hay situaciones duras, dolorosas, la crisis va afectando cada vez a más personas y familias; otras sufren un desarraigo social y cultural, y eso duele, pero al mismo tiempo es una oportunidad para interesarnos por los demás, para hacer algo por mejorar esta sociedad y hacerla un poco más humana, inclusiva y solidaria.

Ver a algunas de estas personas cómo se enfrentan con su situación personal, familiar, social, anima y da mucha esperanza.

Arantza Lerchundi

Anexo 1
Misión, Visión y Valores de Cáritas

1.1 Misión, Visión, Valores

Misión

Cáritas es Iglesia ejerciendo su misión caritativa y social y trabajando por la justicia a través de la acción social[7]. Es testimonio de la fuerza del amor cristiano que encuentra su alimento en la experiencia creyente. Cáritas anima y dinamiza la participación de toda la comunidad cristiana en esta misión, en la que la Iglesia se manifiesta plural, abierta e integradora.

Cáritas dirige su acción a las personas en situación o riesgo de exclusión con prioridad hacia las más olvidadas que no encuentran respuesta ni apoyo en la sociedad. Esta acción se realiza desde la cercanía y el acompañamiento, como expresión de una firme decisión de defender el derecho a una vida digna y plena.

Cáritas, a la luz del Evangelio, trabaja en favor de los derechos sociales y la justicia y por la transformación hacia una sociedad acogedora, inclusiva y participativa. Denuncia situaciones de injusticia a la vez que impulsa y construye alternativas, tanto en nuestra diócesis como en los países empobrecidos.

Esta tarea requiere ser llevada a cabo desde la comunidad cristiana, en red con otras organizaciones del entorno y con las administraciones públicas, implicando a la sociedad en la promoción y defensa de los derechos humanos y la dignidad de las personas.

Cáritas es una organización de voluntariado, basada en la gratuidad y el compromiso de las personas voluntarias, contratadas, acompañadas, socias y colaboradoras que, desde una relación de complementariedad, hacen posible su misión. Cáritas posibilita opciones de compromiso social y potencia la participación del voluntariado.

Visión

Cáritas Diocesana de Bilbao quiere ser una realidad que sientan como propia todas las personas, grupos y comunidades que forman la Iglesia Católica en Bizkaia, expresión del amor preferencial de Dios por las personas empobrecidas y, para ello, se implica con las situaciones más dolientes de las personas en situaciones de vulnerabilidad, riesgo o grave exclusión.

7 Cáritas es la organización oficial de la Iglesia para la acción caritativa y social, y convive con otras formas organizadas de acción social eclesial.

El voluntariado de Cáritas (formado por personas creyentes y otras que no lo son) deberá estar arraigado en su propia identidad y en los dinamismos de corresponsabilidad, participación y relaciones de cercanía e igualdad.

El Modelo de Acción Social, que concreta el ser de Caritas en su hacer, necesita también personal contratado, al servicio de la identidad de la institución, y será el necesario para el logro de los objetivos que la comunidad cristiana se proponga según las posibilidades de cada momento.

Dinámica en la realidad social y activa con otras entidades sociales, impulsará la denuncia de las causas de la injusticia en la sociedad y en la iglesia de las que forma parte, trabajando por la transformación de esas realidades en otras más humanas, acogedoras y fraternas.

Valores

Amor Fraterno
Somos personas, hijas de Dios y, como tales, todas tenemos la misma dignidad. El centro de nuestra acción son las personas, cada persona y, de entre éstas, las más empobrecidas, más excluidas y menos atendidas. Cada persona es única e insustituible y tiene unas necesidades que cubrir y unas potencialidades que desarrollar para ser protagonista de su vida.

Cercanía
La acción de Cáritas nace del compromiso de las comunidades cristianas ante la realidad de injusticia de su entorno. Una acción que surge, por tanto, desde lo cercano y que busca la proximidad con la persona y su realidad, desarrollando procesos de acompañamiento que favorezcan el encuentro, la acogida, la escucha y la empatía.

Gratuidad
Vivir desde la gratuidad, esto es, dar gratis lo que gratis hemos recibido, tiene capacidad de cuestionar y sorprender en el mundo actual. Cáritas quiere potenciar la gratuidad como un valor indispensable para construir una sociedad más justa, equitativa y solidaria.

La gratuidad nos lleva a recuperar los lazos afectivos y humanos en las relaciones con las demás personas, la autenticidad en el ser y el compartir de forma generosa y desinteresada.

Justicia
La opción por los pobres reclama justicia, entendida como reconocimiento de

la dignidad y de los derechos de todas las personas y como esfuerzo continuado por la transformación de las estructuras que generan desigualdad.

Participación
Para promover la dignidad de la persona es necesario cuidar los grupos que hacen posible su crecimiento social. La participación es un deber que toda persona ha de cumplir conscientemente, en modo responsable y con vistas al bien común.

Cáritas apuesta por impulsar la participación de todas las personas en todos los niveles de la sociedad, organizándose para propiciar también dicha participación en su funcionamiento interno.

Calidad
La calidad en el hacer de Cáritas se sustenta en el esfuerzo permanente por mejorar, desde el análisis de la realidad, el conocimiento, la capacidad crítica y el desarrollo de ideas innovadoras buscando el beneficio de las personas, la comunidad y la sociedad en su conjunto.

Sostenibilidad
Ponemos nuestra voluntad en la utilización ética y coherente de los recursos. Cáritas apuesta por el desarrollo de acciones que, por sencillas y cotidianas que sean, trasluzcan sus fundamentos y las características que definen su ser. Nuestras acciones han de conllevar procesos de personalización, procesos de construcción de comunidad y de sociedad regidos por valores alternativos como el consumo crítico y responsable.

Bibliografía

- "Protocolo para la identificación de Buenas Práctica transferibles para la Igualdad de Género en el Empleo", Arostegi, Martínez 1999, FEAPS, s.f

- Modelo de Acción Social. Cáritas Diocesana de Bilbao. 2009

- Plan Estratégico de Cáritas Diocesana de Bilbao.

- "La persona más allá de la migración. Manual de intervención psicosocial con personas migrantes". Luisa Melero Valdés (Coordinadora).