

# **Caritas** Diocesana de Zaragoza

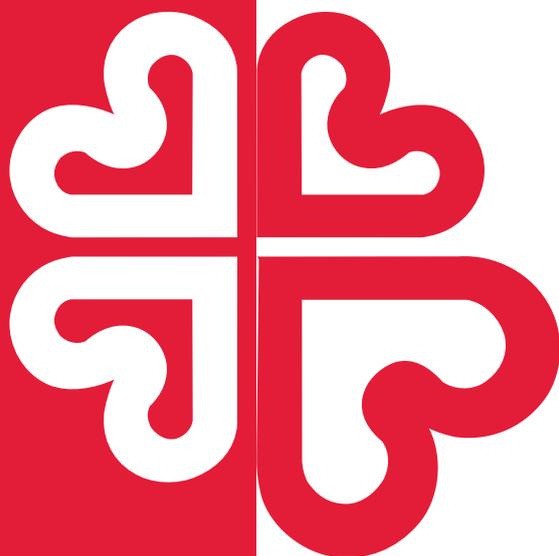


*“Al borde del camino de la vida hay hombres y mujeres como nosotros, hay ancianos y niños que nos piden, con una mirada, que les demos una mano”*

**Papa Francisco**

## *Boletín informativo*

Cáritas Diocesana de Zaragoza – N° 67 – Año XXVIII – Septiembre 2020



Desde la tempestad provocada por la pandemia de la COVID-19, las setenta Cáritas Diocesanas que componemos la Confederación de Cáritas Española hemos trabajado al límite de nuestras posibilidades para estar junto a las familias más vulnerables. En Cáritas Zaragoza hemos volcado esfuerzos en estar cerca, escuchar, informar y apoyar a los más vulnerables, adaptando nuestra forma de trabajar a las nuevas circunstancias, para poder atender a 900 familias a la semana.



**Carlos Gómez Bahillo**  
Director de Cáritas Diocesana de Zaragoza

La ralentización de la actividad económica y las estrictas medidas de confinamiento en España han tenido graves efectos sobre la vida diaria de las personas. El cese de la actividad económica ha provocado la desaparición o reducción de ingresos. Por ello, no es de extrañar que en Cáritas Zaragoza hayamos aumentado las ayudas a personas que tenían empleos informales, o trabajos precarios e inestables, y también a personas con trabajos estables antes de la pandemia. Ciertamente muchos de los problemas y dificultades de las familias que en Cáritas acompañamos los tenían antes de esta crisis. Lo que la pandemia ha hecho es acelerar y agravar las situaciones de precariedad, pobreza y riesgo de exclusión social, que ya señalamos el año pasado en el VIII Informe FOESSA en Aragón.

El último informe que ha publicado Cáritas Española lleva por título “La crisis de la Covid-19. El primer impacto en las familias acompañadas por Cáritas”; desvela que esta nueva crisis no está siendo igual para todos. El estudio constata cómo una emergencia, eminentemente sanitaria, se ha convertido en una crisis de hondo calado social, donde los más frágiles son quienes más rápidamente y más intensamente ven empeoradas sus condiciones de vida.

En el mes de junio, coincidiendo con nuestra campaña institucional “El poder de cada persona. Cada gesto cuenta”, pusimos de manifiesto ante los medios de comunicación y la sociedad en general que, desde el inicio del estado de alarma en marzo y con datos hasta el 31 de mayo de 2020,

Boletín informativo de Cáritas Diocesana de Zaragoza

Director: Carlos Gómez Bahillo

Consiliario: Gonzalo Gonzalvo

Secretaria general: Cristina García

Coordinación: Servicio de Comunicación

Maquetación: Montevedado

Imprime: Repes

Edita: Cáritas Diocesana de Zaragoza

Pº Echegaray y Caballero, 100 – 50001 Zaragoza

comunicacion@caritas-zaragoza.es

DL: Z3361 – 2000

# EL PODER DE CADA PERSONA

Si una persona es capaz de mejorar el mundo ¡Imagínate lo que podemos hacer juntos!

Es momento de ayudarnos y de sumar esfuerzos.

**CADA  
GESTO  
CUENTA**



en Caritas Zaragoza dimos ayudas económicas por valor total de 524.573,09 euros. Los importes destinados en los meses de abril y mayo de 2020 alcanzaron los máximos históricos de la última década, siendo algo superiores a los recursos destinado en los peores años de la crisis económica (2014 y 2015). No queremos ahondar en las cifras sino mostrar la realidad tan complicada de las familias que acompañamos. A fecha de cierre de esta edición, 31 de julio, la situación no ha mejorado.

Esta crisis sanitaria está provocando en las familias angustia, miedo e incertidumbre ante el presente y el futuro, y al mismo tiempo crece también nuestra preocupación como entidad social dedicada a cuidar de los últimos. Es por ello, que además de nuestra labor de acogida y acompañamiento diario, que quizás es la que más se conozca, tenemos como misión trabajar por la defensa de los derechos de los más vulnerables. En Caritas defendemos y demandamos el refuerzo de políticas

públicas –tanto a nivel estatal, como autonómico y local- que garanticen unas condiciones de vida dignas para todas las personas, en especial, de las más desprotegidas, y el reconocimiento de sus derechos como personas y ciudadanos.

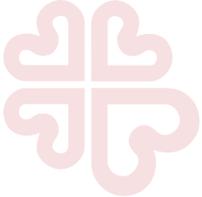
Ojalá la solidaridad de todos nuestros socios y donantes nos ayude a seguir acompañando a todas esas personas que se acercan hasta nuestra entidad pidiendo apoyo.

En este número especial del Boletín Informativo hemos querido centrarnos en contar cómo hemos respondido en este tiempo de pandemia: como organización, como comunidad y desde los fundamentos que sostienen nuestra acción. Para nadie ha sido fácil adaptarse a una situación de emergencia sanitaria y social y estos meses están siendo un camino de aprendizaje para todos; desde esa clave esperamos que nuestro relato constituya también signo de esperanza y aliento.

## Sumario

- Portada
- 2-3 Cada gesto, cuenta
- 4-6 Nuestra respuesta organizativa
- 7 Nuestra respuesta digital: conectados
- 8-13 Nuestra respuesta como comunidad (voluntarios, técnicos, participantes): un mosaico de vivencias
- 14-15 Nuestra respuesta económica
- 16-17 Otra forma de acompañar
- 18 “Desde la doctrina social de la Iglesia” artículo de opinión.
- 19 “Cuidarnos para cuidar”, artículo de opinión
- 20 Contraportada





## Nuestra respuesta organizativa

*Como organización encargada de la acción socio-caritativa de la Iglesia, tras la declaración del Estado de Alarma y la situación de confinamiento y con consecuencias de la crisis sanitaria, Cáritas Zaragoza ha vivido el reto de dar respuesta a situaciones de vulnerabilidad social, por un lado. Por otro, el de cuidar a sus agentes en el marco de la pandemia.*

*En primer lugar, recordemos a los lectores cuántos agentes aglutina Cáritas Diocesana de Zaragoza: 1.023 personas voluntarias y 123 trabajadores distribuidos en 91 puntos de acogida en parroquias de la diócesis, además de en 8 centros especializados, la Fundación por la Inclusión Social y la empresa de inserción A Todo Trapo, y dos establecimientos de economía solidaria (datos de la Memoria 2019).*

*Cristina García Uriel es secretaria general; Trabajadora Social y con larga trayectoria en Cáritas desde diferentes puestos, nos cuenta en esta entrevista las medidas tomadas, dificultades, aprendizajes y hallazgos.*



### **¿Cuáles han sido las líneas que han marcado la actuación estos meses?**

Estar al lado de quienes más lo necesitan y más aún en estos momentos donde la vulnerabilidad y fragilidad que todos hemos experimentado se acrecienta aún más en aquellas personas y familias que ya se encontraban en desventaja o se han encontrado de repente en una nueva y difícil situación. En Cáritas, como parte de la Iglesia, hemos estado adaptándonos en todo momento para poder acoger, escuchar, orientar y apoyar a las personas que se han dirigido a nosotros solicitando ayuda. Hemos seguido acompañando desde la distancia a las personas y familias con las que estábamos trabajando desde los equipos, centros y proyectos;

atendiendo sus necesidades y acompañando y viviendo la incertidumbre como una gran familia. Y ahí seguimos dando testimonio de nuestra misión.

### **Como organización, ¿cuáles han sido las principales dificultades para adaptar la acogida, el acompañamiento y la intervención con las personas que acuden a Cáritas?**

No hablaría de dificultad sino de retos ante las dificultades, de forma que lo que se puede vivir como negativo o problema, al convertirlo en reto y buscar alternativas y nuevas respuestas, nos permite avanzar y generar nuevas oportunidades.



La acogida, escucha, orientación y apoyo a las personas sin una presencia y contacto físico ha resultado y resulta complejo. No ver y no tocar en la relación de ayuda es una limitación, pero también es cierto que ha implicado desarrollar otras alternativas con ayuda de las nuevas tecnologías de forma que la cercanía y el ser una puerta abierta quedaran patentes para quienes más lo necesitan. Otro reto ha sido compaginar la respuesta a las personas con el cuidado de los propios agentes en un entorno muy cambiante, donde la agilidad en la toma de decisiones ha sido clave para todos y en todos los niveles de la organización. Un gran número de voluntarios son personas de riesgo por lo que hemos tenido que adaptar la organización y la acción de forma diferente. La provisión de equipos de protección para todos los equipos y sobre todo para la Residencia “Santa Teresa” también ha supuesto un reto, sobre todo al inicio cuando no era fácil su adquisición. A la vez de dar respuesta al momento presente se está trabajando en cómo fortalecer la estructura y organización a presente y futuro, potenciando el papel del voluntariado junto con la labor de los profesionales contratados.

La falta de agilidad de la propia administración local en algunos ámbitos concretos (como es el caso de la respuesta desde los centros municipales de servicios sociales) ha afectado al papel y volumen de demanda que las entidades hemos tenido que asumir para poder dar respuesta a las necesidades de personas y familias.

### **¿Ha habido una única forma de respuesta o consideras que hay diversidad de medidas para las distintas situaciones? ¿Puedes ponernos un ejemplo?**

Aunque hay un modelo de intervención y criterios básicos comunes, se realizan adaptaciones dependiendo de las situaciones que se presentan en las zonas y proyectos. Por ejemplo, durante el confinamiento, no todas las personas podían recibir ayuda por transferencia bancaria ni podían salir a comprar. En algunas zonas rurales se estableció un procedimiento concreto con apoyo de algunos párrocos y/o voluntarios disponibles y con la colaboración de comercios locales para hacer llegar las ayudas. En la ciudad también tuvimos que articular, con la colaboración de Alcampo, el reparto de ayudas de alimentación a domicilio para algunas personas y familias que no podían acceder de otra forma. Y mediante cita previa se realizan intervenciones que no pueden llevarse a cabo de forma telemática o a distancia. El acompañamiento también se realiza de forma adaptada a cada situación y a cada proyecto, tanto telefónicamente como mediante cita previa. Algunas actividades e intervenciones grupales de los proyectos se han realizado a través de whatsapp. En este sentido, contar con herramientas tecnológicas ha posibilitado la adaptación de forma ágil desde el principio.

### **¿Ha aumentado el número de demandas de ayuda? ¿Ha cambiado en algo el tipo de ayuda que normalmente se ofrece?**

Sí, y se ha ido incrementando semana a semana tanto en la demanda de escucha orientación y apoyo ante la incertidumbre y el miedo, como la solicitud de ayuda material para lo más básico (alimentación, vivienda, suministros, medicación) y no cubierto desde la Administración.

### **El voluntariado: ¿cómo se ha articulado su papel en estos meses?**

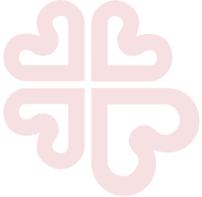
Como se ha podido. La verdad es que, aunque la mayor parte del voluntariado son mayores, ha habido mucha implicación. Ha habido voluntarios que por prevención se han quedado en el domicilio pero han contribuido a la confección de mascarillas en un inicio del confinamiento, otros han dado apoyo en gestiones vinculadas a la atención de personas y familias, otros han realizado seguimiento telefónico. Y ha habido equipos en los que han estado junto a los técnicos en todo momento, dando respuesta y generando alternativas como ha sucedido en equipos como Administración y Colaboraciones Institucionales, Comunicación, Formación y Voluntariado, Acogida telefónica... En la Residencia “Santa Teresa” y otros centros es donde han visto limitada su presencia física, pero su apoyo a todo el equipo del centro y la preocupación por los mayores, participantes, mujeres se ha transmitido en todo momento. En Cáritas el voluntariado es esencial.

### **¿Qué es lo que más te ha llamado la atención en relación con la respuesta de la sociedad hacia Cáritas en esta situación?**

La sociedad zaragozana y aragonesa ya ha demostrado en muchas ocasiones su colaboración y compromiso ante las situaciones adversas, y su nivel de apoyo y confianza a Cáritas es muy grande. Desde los primeros días del confinamiento han sido muchas las colaboraciones y respuestas que tanto particulares como empresas han llevado a cabo. La fragilidad y vulnerabilidad que hemos experimentado todos con esta pandemia permite tomar mayor conciencia de la situación por la que pasan muchas personas y familias y que ahora mismo se ha visto acrecentada.

### **¿Qué pedirías para que Cáritas pueda llegar más y mejor a los más débiles?**

Bueno, antes pediría que las administraciones públicas puedan disponer de medios y voluntad para dar respuesta a lo que por responsabilidad y norma ha de hacer, y que desde Cáritas no tengamos que asumir un papel que no nos corresponde.



Desde nuestra misión, es fundamental que podamos seguir contando con la implicación y el compromiso de personas voluntarias y profesionales que se vuelcan por opción con los más débiles. Que haya gente que se acerque a experimentar el valor de darse a los demás que es diferente a dar cosas a los demás... En este sentido habría que profundizar sobre quiénes son los débiles, puesto que todos tenemos fortalezas y debilidades por descubrir.

### ¿A quién o a qué darías las gracias?

Ante todo, a la personas y entidades que confían y colaboran con Cáritas, puesto que gracias a ellos podemos hacer lo que hacemos. No olvidemos que la financiación de Cáritas se nutre en más un 80% de fondos propios provenientes de donantes, socios y colaboradores. A todos los sacerdotes, a profesionales y voluntarios que con su tiempo y dedicación llevan a cabo la misión y contribuyen a mejorar la calidad de vida de tantas personas y familias. Al resto de delegaciones diocesanas, congregaciones y entidades de Iglesia con las que compartimos camino y también a las entidades y grupos vecinales que actúan en los pueblos y barrios y con quienes trabajamos en red. A los profesionales de las administraciones

y a quienes desde la política se implican en la mejora del presente y futuro de quienes peor lo están pasando.... Todos somos parte de este puzle que es la Casa Común y, como decimos en nuestra campaña, "Cada gesto cuenta" y en el afán de sumar y construir hemos de ser agradecidos todos con todos sabiendo que aún podemos mejorar más.

### A título personal, ¿cuál está siendo tu aprendizaje de esta situación?

Sin aprendizaje no hay evolución. Todo es aprendizaje. No hay verdades absolutas y lo que hoy sirve, mañana no. Es preciso conocer la realidad sin entrar en parálisis, valorar diferentes perspectivas y ser ágiles para adaptarse a los cambiantes escenarios procurando disponer de alternativas a cada situación. La gestión de la incertidumbre es importante y el cuidado de uno mismo, también. Las situaciones de crisis desestabilizan y rompen dinámicas permitiendo que nazcan oportunidades y aprendizajes que de otra forma no se producirían.





# Nuestra respuesta digital: conectados para estar cerca

Esta crisis sanitaria ha puesto en evidencia que, cuando no podemos comunicarnos presencialmente, tenemos que hacerlo por cualquier medio disponible. En este sentido, se ha realizado un esfuerzo en la comunicación digital, potenciando los contenidos del blog y la página web, de las redes sociales, whatsapp. La pandemia ha llegado para quedarse un tiempo y, por ello, para estar cerca y conectados, os animamos a todos a leer a través de nuestros canales todo aquello que hacéis, que pensáis: la realidad es que, cuando no podemos estar cerca analógicamente, debemos estarlo digitalmente, porque las personas necesitamos comunicarnos y sentirnos, más allá del medio utilizado.

Vivimos un tiempo que nos hace comprender que un clic es también un abrazo y leer en una pantalla lo que otros están haciendo... significa escucharles. Que compartir una publicación es otra forma de colaboración y un acto de solidaridad hacia lo que en ella y de ellos se cuenta. Ojalá pudieseis ver lo que observamos: las muchas cosas, acciones que se están haciendo, las nuevas formas para las demandas de siempre y la actitud de acogida de siempre ante las nuevas demandas. Muchas informaciones han sido virtuales en estos meses, pero no por ello menos reales: real es la intención de juntarse separados para denunciar la situación de hermanos migrantes, los esfuerzos de los equipos por estar ahí al otro lado del teléfono en una nueva forma de acompañamiento, los desvelos de los que habéis estado presencialmente sufriendo con una mirada la sonrisa que la mascarilla esconde y que espanta al miedo, la celebración digital de los días internacionales, la denuncia de situaciones ante los medios de comunicación, testimonios en redes sociales sobre vuestra mirada desde la vivencia cotidiana.

Queremos daros las gracias: a los agentes de Cáritas el esfuerzo por contarnos vuestro día a día, a todos aquellos que, estando confinados, habéis leído y compartido las publicaciones en nuestras redes sociales, a los participantes que nos han mandado mensajes de audio contando cómo se sentían, a las compañeras que habéis sacado tiempo para redactar una entrada para el blog, para que podamos tomar el pulso a vuestra realidad y contarla de la mejor manera a todos los voluntarios, a nuestros socios, a la sociedad en general. Gracias también a los medios de comunicación que se han hecho eco de la realidad que vislumbramos.

Os animamos a seguir leyendo aquello que fabricáis entre todos: una suma de gestos, acciones y actitudes que son signo de esperanza; analógica o digitalmente,

### #CadaGestoCuenta.

Equipo de Comunicación

Síguenos en

[www.caritas-zaragoza.org](http://www.caritas-zaragoza.org)

donde también encontrarás  
nuestras redes sociales

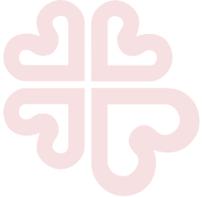


**OS INFORMAMOS QUE CELEBRAREMOS NUESTRA TRADICIONAL EUCARISTÍA DEL DÍA DE CARIDAD EL JUEVES, 11 DE JUNIO DE 2020, A LAS 19:00 HORAS EN LA BASÍLICA DE STA. ENGRACIA (ENTRADA POR C/TOMÁS CASTELLANO).**

LA CELEBRACIÓN SERÁ PRESIDIDA POR NUESTRO CONSEJERO, GONZALO GONZALVO EZQUERRA.

**AVISO:** el aforo estará limitado a las estrictas recomendaciones que haya en esa fecha y se cumplirán todas las medidas sanitarias y eclesiales obligatorias.

Para facilitar la participación de todas las personas, se **retransmitirá en directo** en: [WWW.FACEBOOK.COM/CARITASZARAGOZA/](http://WWW.FACEBOOK.COM/CARITASZARAGOZA/)



**Hemos querido tejer una manta con miradas de agentes de Cáritas: sus reales de realidad a lo largo de estos meses de pandemia. Como una comunidad de aprendizaje personal, social y comunitaria en la que una observación suma a la mirada global y una acción, un gesto, al trabajo conjunto.**



“Desde el día 1, la prioridad fue sostener emocionalmente a las personas que acompañamos a través de llamadas, en muchos casos diarias. Sabemos que somos una referencia importante en sus vidas y que en el día a día, en la anterior “normalidad” contaban con el apoyo necesario, la presencia, la cercanía. Se ha seguido apoyando en gestiones que tenían pendientes, con la dificultad añadida de que todo se realizaba de forma telemática y, aunque no se ha podido realizar ningún acompañamiento ni encuentro presencial, imprescindible para poder trabajar con el nivel de profundidad que se realiza desde el proyecto, el seguimiento constante y apoyo a los participantes ha

estado garantizado. Se ha retomado el contacto con personas que, aunque a día de hoy no son participantes del proyecto, siguen contando con nosotras y nos han llamado. También viceversa, pensando en personas conocidas que podían estar más solas o con una mayor problemática, hemos retomado el contacto para asegurarnos de que su situación era cuando menos estable, y de esta forma, ahora que ya nos podemos ir viendo poco a poco, hemos retomado el acompañamiento de algunos de ellos”.

*(Equipo del Proyecto de Acompañamiento San Nicolás).*



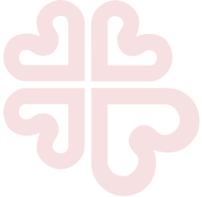
“Lo primero que nos planteamos fue mantener el vínculo terapéutico continuado con la atención diaria que, en este caso, fue telefónica; considerábamos imprescindible no perder la comunicación y el contacto. Potenciamos los contactos telefónicos entre ellos y exploramos con qué medios contaban (teléfono, redes sociales, WhatsApp, correo electrónico, aplicaciones de videoconferencia) y qué destrezas tenían. Detectamos importantes carencias en cuanto a los medios informáticos con los que contaban lo que dificultó la intervención en algunos casos. Surgían nuevas necesidades de atención ante emociones que estaban directamente relacionados con las circunstancias en las que estábamos inmersos; el miedo y la inseguridad frente al contagio, las situaciones de soledad y aislamiento, de duelo a tu alrededor y en alguna de las familias que atendemos, de incompreensión.

En un segundo momento, intentamos mantener el programa terapéutico del centro adaptado a la nueva situación, diseñamos nuevas formas de intervención telemáticas personalizadas: el diseño de actividades virtuales fue uno de los retos como equipo que tuvimos que afrontar. Trabajamos el autocuidado. Les ayudamos a ordenar y dotar de significado toda la información que les llegaba, potenciando diferentes formas de expresión: hablada, charlas entre ellos, expresión artística, expresión escrita, realización de diarios). En una última fase pasamos a evaluar, detectar e intervenir sobre las posibles secuelas que han podido aparecer mediante, ahora ya, la intervención presencial”.

*(Equipo de CRPS San Carlos para personas con enfermedad mental grave)*

**“Cáritas ha estado siempre apoyándome y no dejándome que me viniera abajo. Incluso económicamente estos meses, ayudándome a alquilar una habitación”.**

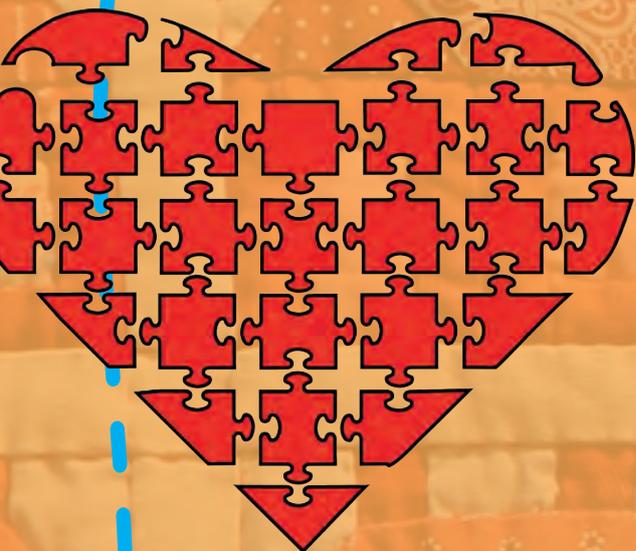
**“Estos meses Cáritas me ha orientado y ha sido un gran apoyo. Ha aportado organización a mi vida, y mucho cariño, siempre atentos a mis necesidades tanto económicas como emocionales”.**



**“Toda esta situación me ha pillado embarazada y se han preocupado mucho por mí y por mi bebé; he aprendido que hay personas que ayudan sin importar quién seas o de dónde seas”.**

“Ha sido algo extraño porque al principio les advertíamos que solo les escribíamos para que nos sintieran cerca. Ha sido complicada también la logística, las cartas llegaban a nuestra sede, -que estuvo cerrada unos días-, y ninguno de nosotros podíamos trasladarnos a recogerlas (...) Así que aunque sin feedback real, pusimos nuestro empeño en dejarles claro que seguíamos ahí, mandándoles nosotros cartas, para que supieran que nos acordábamos. Personalmente, puedo decirles que ha sido complicado animar cuando la situación del país se volvía cada vez más crítica. Quizá lo más difícil para mí ha sido no volcar mi preocupación y frustración en las cartas: Ellos habían perdido de golpe todo el contacto cercano con su vida exterior y esa era la idea que yo debía tener presente. Tras meses manteniendo esta dinámica de carteo, vimos cómo llegaba el desconfinamiento y con él las primeras salidas de prisión. Con ellos estamos explorando una nueva vía de acompañamiento sirviéndonos de un teléfono, que nos permite estar cerca pero, a la vez, limitar nuestros contactos sociales físicos. Después, nos comunicaron que se suspendían de nuevo nuestras entradas en la prisión. Así que, de nuevo, tocó replantear el esquema. No sabemos cuánto durará esta nueva restricción, solo sabemos que seguiremos cerca de ellos y que vamos a trabajar para hacerlo posible”.

*(Equipo de Cárcel)”*





“Pues bien, desde casa, teletrabajando, podemos acompañar a través del teléfono -a quien lo tenga- y así lo hemos hecho. Pero, para qué mentir, lo hemos hecho con ganas de volver a encontrarnos cara a cara, como lo hacemos siempre. ¿Pero veis lo importante que es evitar la exclusión tecnológica en una situación como esta? Tener un teléfono, una tarjeta, un cargador y un sitio donde poder cargarlo... Sin duda, nada será igual después

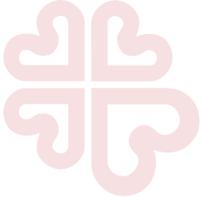
de esta experiencia que estamos viviendo. Y además creo que ¡nada debe ser igual! No podemos volver a estar como estábamos, en relación al sinhogarismo, que tenemos que repetir tantas veces como haga falta que el derecho a una vivienda digna y adecuada es un derecho universal básico”.

*(Programa de Personas Sin Hogar)*

**Voluntarios, participantes, técnicos: sus palabras dibujan un mosaico que adquiere sentido si se observa, se siente y reflexiona en su conjunto. Leerlos con calma es dejarse apelar. Son la punta del iceberg de un valioso patrimonio de experiencia y conocimiento de la realidad social desde el acompañamiento a los más vulnerables, donde la realidad golpea con más fuerza: ese es el lugar de Cáritas.**

Mi papel como cuidadora está siendo bastante duro, ves a los residentes que te necesitan más, su calidad de vida ha cambiado, con menos movimientos y actividades y mucho tiempo que no han visto a la familia... te reclaman más y hay momentos en que cuesta más poder ayudarles y llegar a ellos. En los momentos más duros de pandemia ha sido muy diferente a nuestro trabajo habitual, no estábamos acostumbradas a los equipos de protección, y a ellos les costaba identificarte y darte la confianza que te tienen porque no te reconocían. Pero poco a poco lo hemos ido superando y esto nos ha enseñado que todos dependemos de todos (...) hay que sacar algo de positivo: está sacando de nosotras lo mejor que podemos tener, aprendiendo a cuidar de otra manera, porque somos personas y nos necesitamos unos a otros. Nos ha hecho más vulnerables como personas: como ellos están más afectados, eso te afecta a ti, pero no puedes venirte abajo, así que hemos aprendido a sacar alegría para poder dársela a ellos.

*(Auxiliar de la Residencia para asistidos "Santa Teresa")*



“Hemos tenido una avalancha de situaciones, se han triplicado las demandas. Me encuentro de todo: familias sin ingresos de ningún tipo que tienen que hacer frente a todo, madres con hijos menores que viven la angustia de no poder dar de comer a sus hijos... Familias que antes iban trabajando en economía sumergida y ahora no encuentran nada (...) El volumen de atención es tremendo. Antes, se hacía todo presencialmente en equipo y con el equipo, y los veías, ahora los escuchas (teléfono) pero me siento más sola, la presión y la demanda es mayor: eso me resulta duro (...) Estoy aprendiendo a sobrevivir y adaptarme, a la gestión constante de emociones y a respetar mis límites”.

*(Trabajadora social en el territorio).*



“Las personas en contexto de prostitución han visto incrementadas sus necesidades económicas y los riesgos a los que se exponen. Hemos evidenciado una gran desinformación en relación a entidades, recursos, acceso a prestaciones /servicios a los que tienen derecho y un gran impacto psicológico a nivel personal: la sensación de desprotección, sentimiento de soledad, aislamiento, y la incertidumbre /angustia ante un futuro incierto han marcado su día a día en estos meses. El empeoramiento de su situación ha sido generalizado, si bien factores como tener o no familia/red social de apoyo, tener ahorros, edad (a mayor edad, más complicada su “vuelta”) y el hecho de conocer o no recursos a las que poder acudir han sido determinantes a la hora de afrontar esta nueva situación. El hecho de que

hayamos tenido “una avalancha” de mujeres nuevas durante esta crisis del Covid -mujeres que nunca habían accedido a ayudas u otro tipo de prestaciones, desconocedoras del sistema de Servicios Sociales- es una muestra más de lo invisibilizadas que están en nuestra sociedad y la vulnerabilidad de su situación en momentos de crisis. Este acercamiento nos ha permitido también seguir detectando mujeres con indicios de ser víctimas de trata y/o explotación. En este sentido, esta crisis ha sido una ventana para que nos conozcan, que sientan que no están solas y sobre todo hacerles conscientes de sus derechos y posibilidades”.

*(Equipo del Centro Fogaral, que acompaña a mujeres que ejercen la prostitución).*



La palabra “acogida” abarca mucho más allá de lo que uno puede imaginar, y es sorprendente lo que puede llegar afectar su más profundo significado. Después de dos meses confinados y escuchando solamente la voz por teléfono de las familias, desde mayo dimos el paso de empezar a atenderlas en persona y aunque sea a través de una mascarilla, mampara, guantes... fue y sigue siendo símbolo de alegría y de esperanza, pues bien dicen que una mirada dice más que mil palabras. ¡Cómo les brillan los ojos cuando llaman a la puerta y nos ven!, me emociona... Pero hay días y momentos de mucha tensión y desesperación por parte de las familias, ocasionados por la situación que están viviendo cada día. Sus palabras no dejan de retumbar en mi

cabeza... “no tengo para el alquiler, me van a cortar la luz, me van a desahuciar, necesitamos para medicamentos”... y la que más te deja una espinita dentro: “no tenemos para comer”. Cuando cae la noche, será el cansancio o la impotencia que me inunda, que no encuentro palabras para rezar, pero sé y siento que el Padre hace de mi silencio una hermosa oración.

Él es el que se encarga de cargarme las pilas todos los días para mostrar mi mejor sonrisa, mi escucha, mis inmensas ganas de ayudar a todos los que llegan a nuestra casa y esto junto al apoyo de toda/os mis compañera/os... lo hace mucho más fácil y llevadero.

*Técnico del Servicio de Acogida General*

“Desde el minuto cero, el equipo reorganizó el trabajo para poder continuar haciendo la orientación y acompañamiento de los participantes a través de teléfono y de correo electrónico. Durante los días más duros del confinamiento esta orientación se convirtió más en una orientación social, ya que se detectaron casos más de necesidad social y de apoyo psicológico, que propiamente laboral. La orientación laboral fundamentalmente se centró en información sobre los ERTE, derivaciones e información en caso de despidos, las posibles ayudas que empezaron a legislarse por parte del gobierno, etc. También se están recibiendo nuevas inscripciones a través del correo electrónico. Aunque durante el Estado de Alarma hubo una realidad de desempleo muy dura, por otro lado, hubo sectores donde se nos demandó una intensa intermediación, como fue en el socio-sanitario, en el momento más duro del confinamiento. También este largo pe-

riodo está siendo un momento de iniciativas para la reflexión colectiva y la cocreación de propuestas para el futuro en torno al empleo y la inserción laboral. Se ha estado participando a través de videoconferencias en tres espacios digitales que están generando pensamiento creativo muy interesante de cara al futuro del empleo.

La experiencia- a pesar de lo duro y del choque inicial- también está teniendo su lado gratificante, sobre todo porque el objetivo son las personas que participan en los proyectos; una de ellas nos decía: “Saber que hay alguien que te está ayudando, sentir apoyo, darte ánimo, me ha ayudado mucho en estos momentos y me ha dado tranquilidad. Me ha servido de gran ayuda estar en contacto con Cáritas”.

Equipo de la Fundación por la Inclusión Social – proyectos de Empleo



## Nuestra respuesta desde el compromiso económico

*En el mes de junio ofrecimos información a la sociedad y a los medios de comunicación sobre nuestra gestión, a través de los datos de la Memoria institucional 2019. Nuestra actividad económica nace de un compromiso: el que, como institución, debemos a las personas que nos solicitan ayuda; aquel con el que los socios y donantes nos demuestran su confianza; el que la situación de crisis sanitaria nos reta a cumplir desde nuestra misión hacia los más vulnerables.*

*Hemos preguntado a la tesorera de Cáritas Zaragoza, Pilar Labrador, sobre los desafíos que está presentando la gestión económica de esta crisis en nuestra entidad. Pilar Labrador es voluntaria: Economista, Máster en Contabilidad y Finanzas y Máster en Gestión Directiva de Entidades No Lucrativas. Es también Vicepresidenta de Acción Social Católica, de la Fundación para la Inclusión Social de CDZ y de la empresa de inserción A Todo Trapo, S.L.U.*



### **¿Qué es lo que ha cambiado el covid-19 en el comportamiento económico de Cáritas Zaragoza?**

Evidentemente, el número de ayudas a las familias y su importe ha aumentado considerablemente: en el mes de agosto habremos gastado ya la totalidad de la partida anual de ayudas a personas y familias que se presupuestó para todo el año 2020; es decir, que solo en esa partida tenemos que atender extrapresupuestariamente, con los remanentes de años anteriores, las ayudas de los meses de mitad de agosto hasta final de año. Es interesante saber que si sigue el ritmo actual, que parece previsible, a finales de año alcanzaríamos las 12.700 ayudas, lo que representaría un incremento del 20% sobre el año anterior.

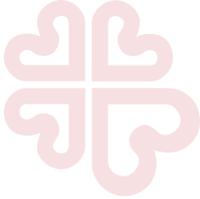
Por otra parte, en estos meses, ha sido extraordinaria la participación de nuestros socios y empresas colaboradoras, tanto en forma de aportaciones dinerarias como en ofrecimientos y disponibilidades cualitativas.

El aumento en el gasto por ayudas está siendo compensado en

parte por donativos y colaboraciones, pero no lo suficiente, por lo que los próximos meses tenemos que estar muy atentos a la evolución de las ayudas y controlar adecuadamente nuestra tesorería. Lo que más nos preocupa actualmente, desde el punto de vista económico, es la sostenibilidad futura de Cáritas, tener ingresos suficientes para poder ayudar a todas las personas que atendemos.

### **¿Qué funciones se realizáis en el equipo de Gestión y Administración y cómo os habéis organizado para adaptaros a las nuevas circunstancias?**

Todas las funciones relacionadas con la gestión administrativa contable y tributaria, gestión patrimonial, socios y donantes, colaboración con empresas y entidades, subvenciones y convenios, administrar y gestionar los medios tecnológicos y de comunicación para el tratamiento de la información y, por último, el mantenimiento de todos nuestros centros. Está formado por 26 personas, de los que 10 son técnicos y 16 somos voluntarios.



Durante este complicado periodo, y según lo que las fases legales nos iban permitiendo, hemos cambiado la forma de trabajar adaptándonos al teletrabajo, hemos sustituido las reuniones presenciales por video conferencias o teléfono salvo cuando ha sido imprescindible, preservando la salud de todos. Hemos establecido turnos de trabajo de los técnicos para evitar riesgos de contagio en caso de que alguno enfermara y, al mismo tiempo, desarrollar nuestras funciones.

Y, en cuanto a los voluntarios, hemos estado todos en disponibilidad 100% en todo momento desde nuestras casas o despachos en lo que ha sido necesario, también en tareas nuevas diferentes, como por ejemplo la organización vía telemática del reparto de pedidos de alimentos, en colaboración estrecha con los equipos de Intervención Social.

### **A tu juicio, ¿cuáles son las dificultades con las que nos enfrentamos desde la gestión económica? ¿Qué se hace más necesario para poder continuar ofreciendo una respuesta adecuada?**

En esta situación de trabajo no presencial, se ha puesto de manifiesto la principal dificultad, la necesidad de simplificar algunos procedimientos de trabajo que estábamos haciendo en soporte papel, especialmente en la tramitación de las ayudas. Hemos empezado ya a trabajar avanzando hacia la digitalización, lo que llevará a mejoras generales, por ejemplo: hará posible que todos los agentes implicados en la intervención dispongamos de datos online, que el proceso de gestión de las ayudas sea más sencillo para todos. La pandemia nos ha demostrado que esto es posible, es decir, de las amenazas, estamos encontrando las oportunidades de mejora.

Para afrontar estos cambios, será necesaria la colaboración de todos los agentes, técnicos y voluntarios, y el esfuerzo institucional de invertir en medios tecnológicos, siempre desde la austeridad y la responsabilidad del control del gasto.

### **Háblanos de los socios. ¿Qué papel desempeñan? ¿Qué mensaje les lanzarías?**

Desde el punto de vista económico, nuestros socios son los que sostienen a Cáritas, con sus cuotas, donaciones, legados y herencias. En el ejercicio contable de 2019, los socios han aportado el 62% del total de ingresos, pero es que, además, cualitativamente constituyen nuestra fuente de ingresos más fiel.

No quiero ceñirme solo a lo económico, porque los socios son algo más: junto a los voluntarios (y algunos en doble condición), son esenciales en Cáritas; socios y voluntarios, con sus aportaciones de todo tipo, son los que sostienen este proyecto colectivo basado en valores y en la Caridad con mayúscula. Les pido que no nos fallen, ¡por favor!

### **En calidad de responsable de la gestión y administración, y resultado de la experiencia vivida todos estos meses, ¿qué pedirías y qué agradecerías?**

Al equipo de Gestión y Administración, técnicos y voluntarios, no se les puede pedir más ... son excelentes, les agradezco su continua disponibilidad y muchas jornadas trabajando a pie de ordenador durante estos duros meses en los que hemos trabajado cada uno en la distancia pero sabiendo que todos estábamos unidos a un golpe de teléfono, mail o whatsapp.

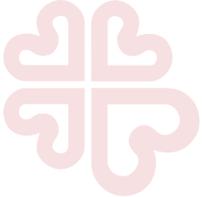
### **Desde tu experiencia profesional (economista) y personal (voluntaria) en Cáritas, ¿qué aprendizajes quieres compartir con nosotros?**

Mi voluntariado es bastante especial, es lo que yo llamo "voluntariado profesional". Este voluntariado es muy gratificante por su repercusión en la vida de muchas personas y familias ... y, además, ¡estoy trabajando junto a personas excelentes y aprendiendo cada día! Comparto con vosotros que soy afortunada y doy gracias a Dios de que un ángel pusiera en mi camino a Cáritas.



cada  
**GESTO**  
cuenta

Ibercaja: ES31-2085-0113-62-0300027229  
Triodos Bank: ES28-1491-0001-25-2082701828



### **Voluntariado: descubriendo otra forma de acompañar**

Cáritas es una organización de voluntarios. Por eso queríamos que conocierais con algo más de detalle, en primera persona, una de tantas voces. José Antonio Salgado es voluntario en dos equipos en los que ha continuado colaborando activamente en estos meses de pandemia. En su Equipo de Cáritas parroquial-San Pablo y en el Equipo Jurídico. Hemos ahondado en esa doble experiencia.

#### **¿Por qué te hiciste voluntario de Cáritas?**

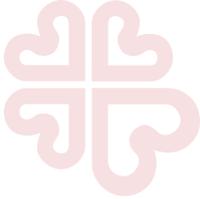
Soy católico practicante y siempre me llamó la atención la frase de que “una fe sin obras es una fe muerta”. Por eso tenía la inclinación a participar en grupos de la parroquia. No me atrevía con Cáritas porque estaba convencido de que había que estar muy preparado y yo no me creía en ese estado. Hasta que el equipo de Cáritas Parroquial se puso en contacto conmigo para invitarme a integrarme en el grupo ante la necesidad de un voluntario que cubriera una baja. Lo hice inicialmente para ver mis posibilidades de disponibilidad y de formación. Viendo la posibilidad de formarme a través de los cursos de iniciación, di el paso. Y aquí sigo convencido de la existencia en el ámbito territorial de la parroquia de personas necesitadas de apoyo y de las buenas formas de proceder de Cáritas.

#### **En tiempos de pandemia nuestra forma de atención y acompañamiento ha cambiado. El teléfono se ha convertido en herramienta fundamental para estar cerca: cuéntanos cómo y dónde has desarrollado tu labor de voluntariado desde esa presencia telefónica.**

Ante la situación de pandemia en la que estamos, Cáritas Parroquial cesó en la atención directa para cumplir las directrices de las autoridades sanitarias. Pero la atención directa se llevó a cabo por la trabajadora social. Ahora bien, esto no cerró totalmente la actuación del equipo parroquial, porque entendimos que era necesaria una prolongación de nuestra actividad de acompañamiento y de cercanía, actividad que se tradujo en seguir interesándonos telefónicamente por las personas acogidas. El equipo se distribuyó el trabajo de llamadas para interesarnos por el estado y necesidades de los acogidos, fundamentalmente para transmitir cercanía y acompañamiento, esto último de forma telefónica y si era necesario. No se trataba de resolver nosotros directamente los casos que se nos planteaban, sino de informar sobre los organismos a los que podrían acudir, como era la propia Cáritas, el Ayuntamiento, Centros Municipales y Casa de las Culturas, entre otros. Lo más importante fue el agradecimiento de los acogidos por la llamada ante la sensación de no estar abandonados en una situación tan delicada y mucho más para personas necesitadas de recursos. Esta labor la realizamos desde nuestros propios domicilios.

#### **¿Qué demandas, inquietudes, problemas has escuchado con más frecuencia?**

El cierre de colegios, con el consiguiente cierre de comedores a donde acudían niños becados, ha representado un incremento de necesidades alimentarias de varias familias sin recursos. Hemos percibido preocupaciones por el pago de recibos de luz/agua/electricidad. Pero también hemos notado que funcionó bien la atención desde Cáritas y de otros recursos, como Cruz Roja y Ayuntamiento. Un problema generalizado que nos han planteado fue la dificultad para contactar con el teléfono del Ayuntamiento, seguramente por saturación.



Con independencia de los casos en los que fue posible contactar con los acogidos, hemos detectado la existencia de un buen número de teléfonos en los que, a cualquier hora que llamáramos, recibíamos siempre el aviso de que estaba “fuera de servicio o sin cobertura”. Creemos que el problema era la falta de saldo en el móvil, con lo que se generaba un problema de imposibilidad de contactar con redes de asistencia. Pero también que muchos han podido, según nos comunicaron, encontrar trabajo temporal en la recogida de fruta.

### **Qué te ha aportado a ti esta labor telefónica en estos meses y qué crees que has aportado a las personas con las que has tenido contacto.**

Lo más importante es que las personas con las que hemos hablado han agradecido nuestras llamadas y se han sentido acompañadas y atendidas. Esto representa para mí una honda satisfacción y la sensación de que habíamos acertado con esta actividad de acompañamiento telefónico y que había dado una imagen de Cáritas en la que resaltaba el aspecto de cercanía y dedicación hacia los más necesitados.

### **Participas también en el Equipo Jurídico, cuéntales a nuestros lectores en qué consiste tu tarea en dicho equipo.**

El Equipo Jurídico de Cáritas está para atender las dudas que puedan exponer los trabajadores sociales o los directores de proyectos y que no puedan resolver directamente los problemas personales de los acogidos. Éstos están atendidos por los servicios oficiales de orientación Jurídica en donde se les atiende y se les indica, de ser necesario, la posibilidad de solicitar justicia gratuita con la designación de procurador y/o abogado de oficio.

Todos los miembros del Equipo Jurídico somos voluntarios de Cáritas que nos hemos organizado por especialidades para atender la misión de Apoyo y Orientación Jurídica de los órganos, equipos, proyectos y Centros integrados en Cáritas Diocesana de Zaragoza. Dentro de los grupos de especialidades, yo estoy en el grupo de Intervención Especializada. Nos llegan consultas sobre asuntos que proceden de equipos parroquiales o centros. Los temas son variados, pero suelen tratar temas de extranjería, posibles recursos ante resoluciones judiciales, relaciones con el Ayuntamiento, reclamaciones de deudas por suministros eléctricos, arrendamientos de viviendas o incapacitaciones judiciales de personas mayores que viven solas. Después de poner en común las opiniones que surgen dentro del equipo, enviamos nuestro parecer al órgano interesado.

### **Desde tu experiencia personal como voluntario: qué le dirías a las personas que se están planteando la fórmula del voluntariado como forma de contribución personal y social.**

Son muchos los campos en los que se puede ejercer el voluntariado. Es una forma altruista de dedicación a una labor social que produce satisfacciones personales por los logros alcanzados pero que es también una actividad en la que hay un enriquecimiento personal al estar en contacto directo con realidades sociales. Veo un nuevo campo de actuación del voluntario que se puede ejercer, desde luego, desde Cáritas o desde las parroquias: me refiero a la Soledad no Deseada en la que se encuentran muchas personas mayores.



## Desde la Doctrina Social de la Iglesia (DSI): la política

La DSI insiste en la función de servicio de toda administración pública. El que sirve al **bien común** no mira primero su propio bienestar, sino **que pone en primer lugar a la comunidad que le ha sido confiada, asumiendo su función pública con criterios morales, de honradez, veracidad, igualdad, defensa de los más débiles.**

*“La democracia es la peor forma de gobierno, con excepción, eso sí, de todas las otras formas que han sido probadas de vez en cuando” Sir Winston Churchill.*

Que el que sirve en política no se enriquezca es el primer paso en la lucha contra la corrupción. Ya que el poder corrompe y el poder absoluto corrompe absolutamente. Tampoco la excesiva burocracia en los distintos gobiernos (local, provincial, autonómico, estatal, europeo) sirve al desarrollo libre y subsidiario de la persona o entidades sociales: y es precisamente la gente sencilla la que está en desventaja al no saber desenvolverse ante la maraña de documentos y requisitos que supone cualquier asunto administrativo. A esto hay que añadir la “brecha digital. Una administración útil, sencilla y que sirva, es un gran bien para la sociedad. La burocracia, el gobierno del escritorio, desvirtúa a los que la practican porque

hace del ser humano un funcionario y una mera rueda del engranaje burocrático. Muy bien definida en la película de Cantinflas, El ministro y yo.

Hasta que el fin de todo partido político no sea servir al bien común, respetando la parte de verdad que hay en el contrario, el mayor perjudicado será siempre el bien común y, por consiguiente, los ciudadanos. Los partidos hablan como si poseyeran la verdad absoluta y la varita mágica con la que arreglar todos los problemas y hacer justicia. ¡Cuánto les cuesta rectificar y pedir perdón, como que prácticamente nadie lo hace! Y sin embargo son necesarios en la sociedad. También es injusto tratarlos a todos por igual, porque cuando se generaliza, siempre se cometen injusticias.

*“Mi devoción a la verdad me ha conducido a la política: y puedo decir sin ninguna duda -aunque con absoluta humildad- que aquellos que afirman que la religión no tiene nada que ver con la política, desconocen lo que significa la religión” Mahatma Gandhi.*

Gonzalo Gonzalvo - Consiliario



# Cuidarnos para cuidar

Corren tiempos extraños. Muy extraños. Las personas solemos guiarnos por un mapa, GPS o brújula personal que nos permite responder a nuestro día a día, planificar el futuro, ubicarnos en las múltiples situaciones a las que nos enfrentamos. Son herramientas que se han ido configurando desde que nacimos, y siguen adaptándose (o actualizándose si hablamos en un lenguaje tecnológico) a partir de las vivencias y aprendizajes que tenemos, del entorno que nos rodea, de las situaciones intensas o incluso de crisis, de las decisiones importantes que marcan rutas. Están diseñadas, en muchas de sus utilidades, para ser flexibles, es decir, para que nos permitan adaptarnos lo mejor posible a las experiencias con que nos vayamos a enfrentar. Ni qué decir tiene que esa flexibilidad no las hace irrompibles, no las tenemos todas las personas igual, que hay que protegerla y entrenarla, para evitar que se doble más de la cuenta y se rompa.

Hemos tenido que cuidarnos en esta situación tan extraña que nos ha tocado vivir. Es posible que también hayamos tenido que cuidar, o como decimos en Cáritas, acompañar. ¿Qué nos ha tocado cuidar? pues todo lo que nos ayuda a caminar por nuestro “mapa”, todo lo que nos ayuda a leer las coordenadas de nuestro “GPS” o “brújula”, y de esta forma, a pesar de las seguras desviaciones, nos perdamos y no sepamos dónde estamos y cuál es nuestra dirección.

En primer lugar, para cuidarnos (o cuidar) bien, hemos tenido que atender a todo nuestro mundo emocional. Incertidumbre, frustración, miedo, soledad... han provocado situaciones de inseguridad, ansiedad, desubicación, tristeza... Las emociones, especialmente las negativas, se quedan atrapadas allí abajo, “en la tripa”, como el mareo de un viaje, y nos alteran el funcionamiento de todo nuestro ser. Hay que intentar sacarlas de allí abajo, aislarlas, identificarlas, definir las. Y una vez que las tenemos arriba, podemos trabajar con ellas. Si no somos capaces de aislarlas e identificarlas, son como el mareo del viaje: no paran de dar vueltas, no dejan disfrutar del paisaje ni atender a ninguna conversación, o centrarse en una buena lectura. Para poder sacar las emociones que nos paralizan e identificarlas, hay que pararse con ellas de verdad. Hay que dedicarles tiempo.

En segundo lugar, para cuidar y cuidarnos, nos ha tocado hacer frente al mundo de las ideas, de las creencias racionales y sobre todo las irracionales. Situaciones como las vividas parecen el caldo de cultivo ideal para que afloren las ideas más irracionales. Deducciones que hacemos sin tener una verdadera base sólida en la experiencia - pero que en la situación de vulnerabilidad en la que hemos vivido- se han colado con fuerza (“yo no sirvo para

esto, yo no voy a poder aguantar esto más”). Mirar la vida bajo esa irracionalidad sin escuchar los indicadores que van en la línea contraria, es algo que hay que combatir, haciendo un esfuerzo porque se imponga el equilibrio en las ideas y creencias: un bolígrafo y un papel son buenas armas para enfrentarse a lo irracional.

La comunicación es una herramienta privilegiada en todo esto. Comunicación con personas de confianza, que nos permitan expresarnos con palabras cómo nos sentimos. Comunicación con nosotros mismos -con lo que somos, nos acompaña y trasciende de forma plena y sincera, dedicándole tiempo y el espacio.



Está siendo una situación muy extraña para todos. Se emborrona el “mapa”, las coordenadas del “GPS” no son fáciles de interpretar. Pero todo esto, para los agentes de Cáritas, puede ser una oportunidad para avanzar en una forma de cuidar. Nos puede permitir comprender mejor ciertas situaciones, vivencias e ideas que llevan encima las personas que buscan ser cuidadas, por haberles tocado un “mapa” demasiado complicado, por ser víctimas de... Este virus nos ha hecho a todos un poco más vulnerables, y eso nos facilita la comunicación y el entendimiento con aquel que se nos acerque, o con aquel al que nos acercamos.

Sin duda que cuanto mejor nos sepamos cuidar, mejores cuidados seremos.

*Felipe García - Responsable de Intervención Especializada*

