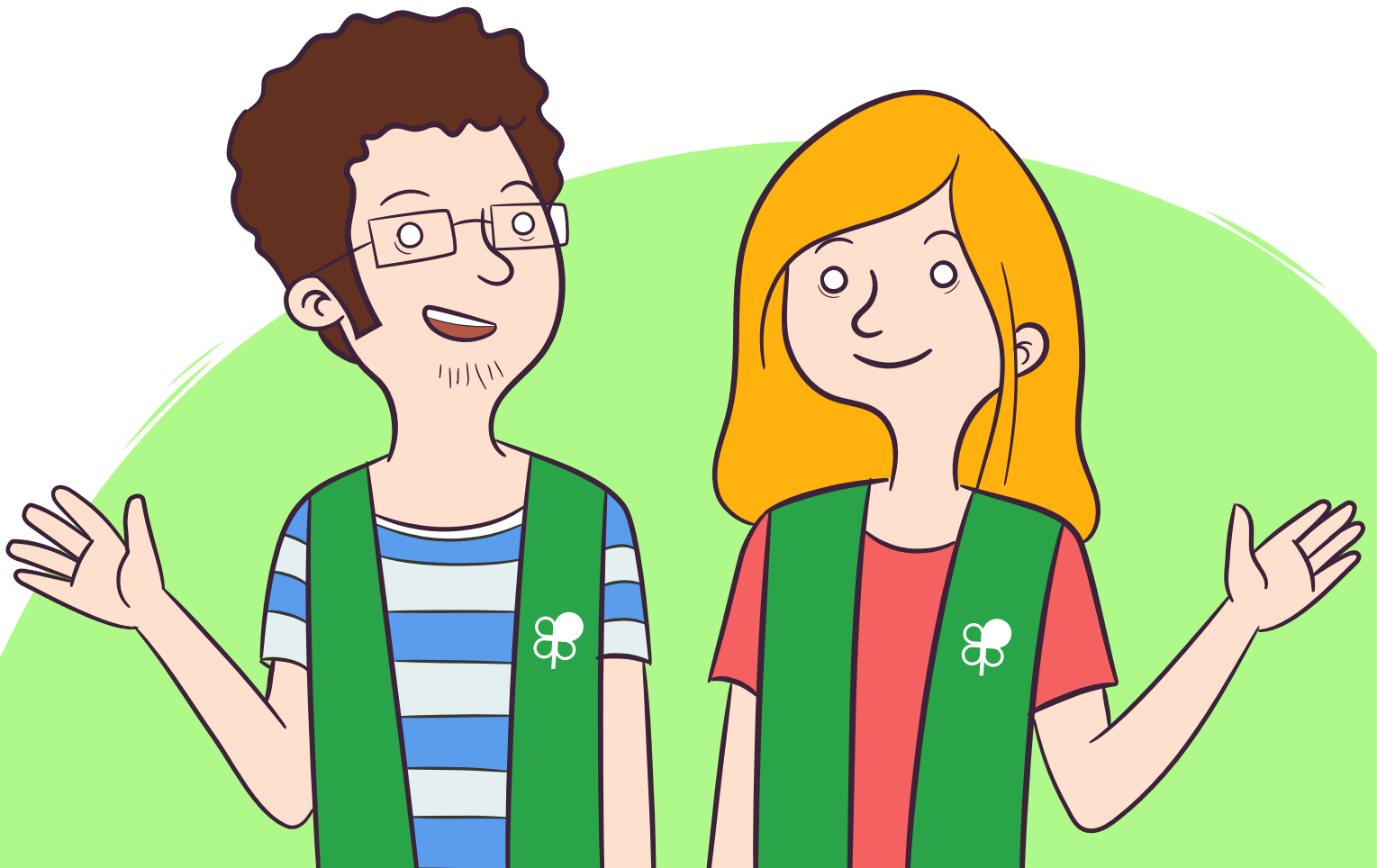


Bienvenida, familia



¡Hola!

**Este documento ha sido elaborado por la UDS
de Familias estatal, formada por:**

Magdalena Roselló Picó

Mater Misericordiae (Baleares)

Isabel Fuentes González

Asprodes (Castilla y León)

Teresa Prieto Zapico

Asprona León (Castilla y León)

M^a Valle Claro Castro

Plena inclusión Villafranca (Extremadura)

Carmela González Lagarón

Asoc. Juan XXIII (Galicia)

Marcos Malvar Cerdeira

Asoc. Juan M^a de Nigrán (Galicia)

María Molina Temboury

Fundación Gil Gayarre (C. Madrid)

Ana Bravo Guerrero

Fundación Aprocor (C. Madrid)

Paloma Chico Ortega

Afanias (C. Madrid)

M^a Dolores Albaladejo Galindo

Astus (R. Murcia)

Carmen Galindo Salmerón

ASIDO (R. Murcia)

Oiane Uriarte Ruiz-Olalla

Apdema (País Vasco)

Marian Ferrus Pérez

Patronato Francisco Esteve (C. Valenciana)

Beatriz Vega Sagredo

Plena inclusión España

¿Recuerdas la primera vez que llegaste a un sitio importante para ti? ¿Quién te recibió? ¿Cómo te sentiste?

En este documento queremos compartir algunas ideas para dar la bienvenida a los familiares que se acercan a nuestras entidades. Las hemos ido aprendiendo con los años y recogiendo la opinión de los familiares que ya han pasado por esa experiencia.



Por qué hablamos de bienvenida

El primer encuentro de la asociación con las familias es muy importante. Es el comienzo de una relación que puede ser larga y rica.

No hablamos de acogida, que da a entender que las familias necesitan protección o aceptación; hablamos de bienvenida porque la asociación quiere que las familias se sientan a gusto y bien recibidas.

Por qué es importante la bienvenida

Porque en la bienvenida queremos:

- Iniciar una relación positiva con la familia, basada en la confianza.
- Dar respuesta a sus dudas e inquietudes.
- Informar sobre las actividades, apoyos y recursos de la entidad.
- Invitarla a formar parte y a participar en la entidad.



Cómo preparar la bienvenida

La entidad tiene que tener escrito cómo y quién va a recibir a las familias nuevas. Es importante que ese documento lo elaboren profesionales y familiares juntos, para que incorpore los dos puntos de vista.

Ten en cuenta que:

- Cada familia es diferente. Sus preocupaciones y prioridades pueden ser muy variadas.
- En este encuentro se deben sentar las bases de una relación de confianza.
- Se trata de conversar con la familia y no de entrevistarla.
- No hay que agobiar con mucha información.
- Es importante disponer de documentos sencillos y breves que expliquen cuestiones claves de la entidad.

Quién hace la bienvenida

Lo mejor es que un profesional y un familiar den la bienvenida porque:

- Ofrecen dos puntos de vista diferentes y complementarios: uno más técnico y otro más personal, de quien ha vivido una experiencia similar.
- Es importante que conozcan el papel de la familia en la entidad y las posibilidades de participar que existen.
- En algunas entidades hay familias "anfitrionas" o la red de "familia a familia", que no solo están en la bienvenida, sino que también hacen un acompañamiento posterior.



Cómo dar la bienvenida

1 Pregunta antes, si es posible

- Cuál es el motivo por el que acuden a la entidad.
- Dónde y cuándo les apetece reunirse: en la entidad, en su casa...

E invita a que participen todos los miembros de la familia que quieran.



2 Haz que se sientan a gusto

- Busca un espacio cálido y privado en el que no os interrumpen.
- Dedícales el tiempo que sea necesario.
- Relájate e inicia una conversación con la familia.

3

Escucha

- Empieza preguntando qué les preocupa, qué quieren conocer, en qué podemos ayudarles...
- Dales tiempo para que puedan explicarse.
- No juzgues, trata de comprender la situación que están viviendo.



4

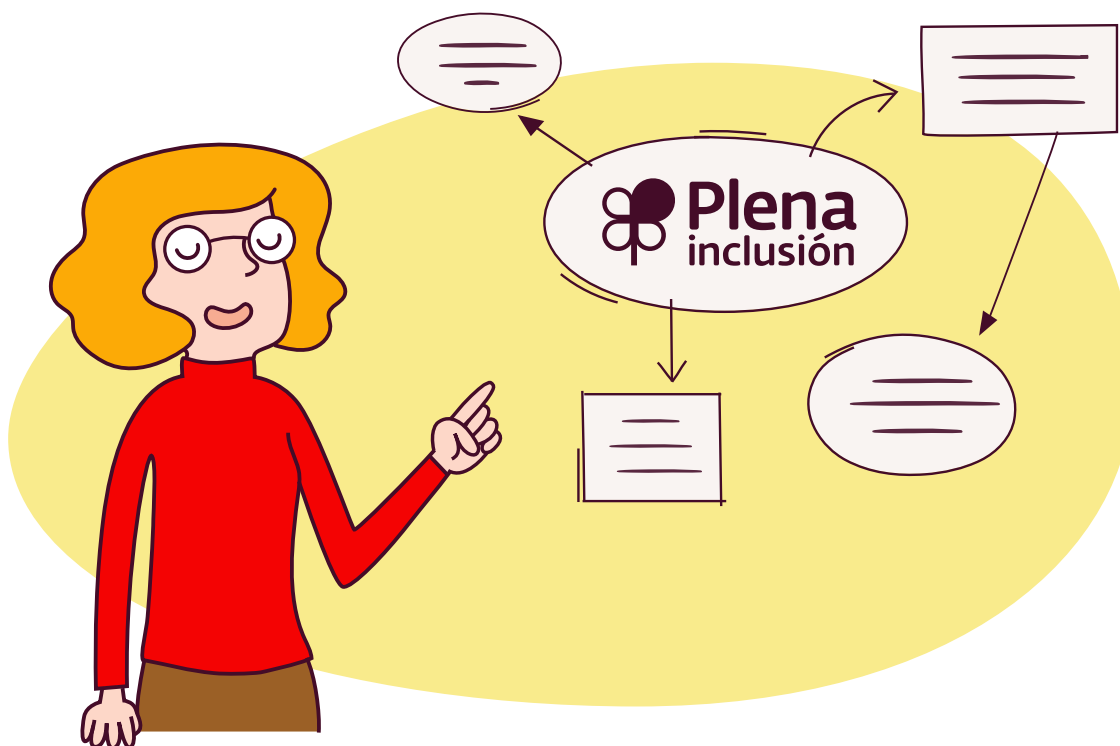
Da respuestas a sus preguntas



- Piensa a quién te diriges, en qué momento están y qué prioridades tienen. No todo vale para todas las familias.
- Da la información en pequeñas dosis, de forma sencilla y concreta.
- Sé sincero, si te piden alguna información que no tienes, coméntales que se la harás llegar después.

5 Informa

- Comenta quién forma la entidad, qué objetivos y servicios tiene.
- Diles qué pueden pedir o esperar de la entidad y qué pueden aportar.
- Para completar la conversación, puedes entregar documentos sobre la entidad, los servicios y sus derechos y deberes como familia.
- Los documentos deben ser breves y estar redactados de forma clara y concreta. Puedes indicarles dónde pueden ampliar información, por ejemplo en la web...
- Es importante facilitar el contacto de un profesional y una familia de referencia, para que puedan contactar y hacer consultas tras la reunión.

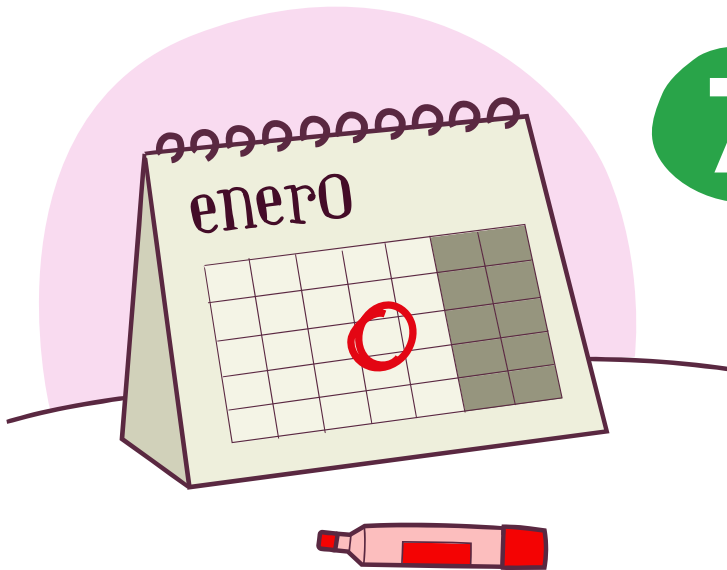


6

Pide información

Pero solo la información indispensable. Y explica para qué la necesitas.

Si tienen que rellenar algún formulario o fichas, puedes dárselo para que lo cumplimenten después de la reunión o en casa con tranquilidad.



7

Fija un nuevo encuentro

Acuerda una segunda reunión en la que aclarar dudas y recibir más información.

Y después, ¿qué?

Es importante que la familia siga teniendo buena comunicación y conexión, con los profesionales y con otros familiares. Para ello la entidad debe desarrollar nuevos contactos:

Algún familiar "anfitrión" puede acompañar a la familia durante su primera etapa en la entidad, puede presentarle a otras familias.



Se puede crear un espacio informal y estable, que sea un lugar que invite a las familias a tomarse un café, a charlar, a encontrarse...

También es útil generar un foro de familias on line para familias que prefieren este formato.



La bienvenida puede hacerse en otros momentos: cuando una familia se incorpora a un servicio (vivienda, empleo...); cuando cambia el tutor o el familiar de referencia de la persona con discapacidad...

Recuerda que la bienvenida solo tiene sentido, si hay un acompañamiento y apoyo a la familia a lo largo del tiempo

A green speech bubble with a white outline and a small tail pointing to the right. Inside the bubble, the text "¡Hasta pronto!" is written in a bold, white, sans-serif font.

**¡Hasta
pronto!**



Edita: Plena Inclusión España
Avda. General Perón, 32 - 1º. 28020. Madrid (España)
Tlf: 915 567 413
info@plenainclusion.org
www.plenainclusion.org

Diseño e ilustraciones: José Eduardo Pérez Merlos

Diciembre 2020

Financiado por:



Esta obra tiene licencia Creative Commons Reconocimiento – NoComercial – SinObraDerivada (by-nc-nd):
No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.