

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A MADRES

NUNCA ESTARÁS SOLA

REDMADRE

asociación navarra

ÍNDICE

Presentación	3
QUÉ ES LA ACOGIDA Y EL ACOMPAÑAMIENTO	4
OBJETIVOS DE ESTE PROTOCOLO	5
¿QUÉ HACEMOS?	5
¿CÓMO LO HACEMOS?	7
FASES DEL PROCESO DE ACOGIDA.....	8

PRESENTACIÓN

REDMADRE NAVARRA es una asociación de interés general, aconfesional y apartidista, creada en Pamplona el 2 de abril de 2012 para ayudar a la mujer a superar cualquier conflicto surgido ante un embarazo.

La asociación es parte de la Fundación REDMADRE, una organización sin ánimo de lucro, de carácter civil y ámbito estatal. Inició su actividad en marzo de 2007, por iniciativa ciudadana, para dar respuesta a la necesidad de apoyar a la mujer embarazada y a la maternidad. Su objetivo principal es activar una red solidaria en España tanto de personas voluntarias como de asociaciones, para asesorar y ayudar a la mujer a superar cualquier conflicto surgido ante un embarazo imprevisto o difícil. Actualmente se extiende su actividad por todo el territorio español con 40 asociaciones locales vinculadas a la Fundación.

Apoyamos y acompañamos de forma solidaria y con salidas positivas a la mujer que desea seguir adelante con su embarazo. Dicho apoyo se lleva a cabo desde las necesidades que cada mujer expresa específicamente. Dentro de la diversidad de situaciones que rodean las vidas de estas mujeres, en muchos casos se identifica: abandono, coacción familiar, duelos no resueltos, emancipación precoz, dificultad para el cuidado de los/as hijos/as, marginación, paro, segregación ocupacional, acoso maternal, precariedad económica, exclusión social, violencia de género, explotación sexual, falta de integración por migración y déficit en habilidades básicas de la vida relativas a la salud y a las habilidades sociales, llegando a vivir situaciones en las que el acoso familiar, social y laboral dejan de lado su maternidad, relegando a la mujer a la soledad y a la precariedad en ámbitos tan vitales como el socioafectivo y el socioeconómico, verdaderos factores determinantes en procesos de exclusión social.

Como personas voluntarias, haremos realidad el trabajo de atención a la mujer adquiriendo y desarrollando competencias personales y sociales para acompañarla de forma adecuada. La empatía, el respeto, la escucha activa, la comprensión, las actitudes de tolerancia, la ausencia de prejuicios que refuerzan la comunicación, la gestión de emociones y de conflictos, las alternativas para afrontarlos, etc. De esta forma, aseguraremos a nuestras usuarias una relación personal y de calidad en un clima de seguridad y confianza.

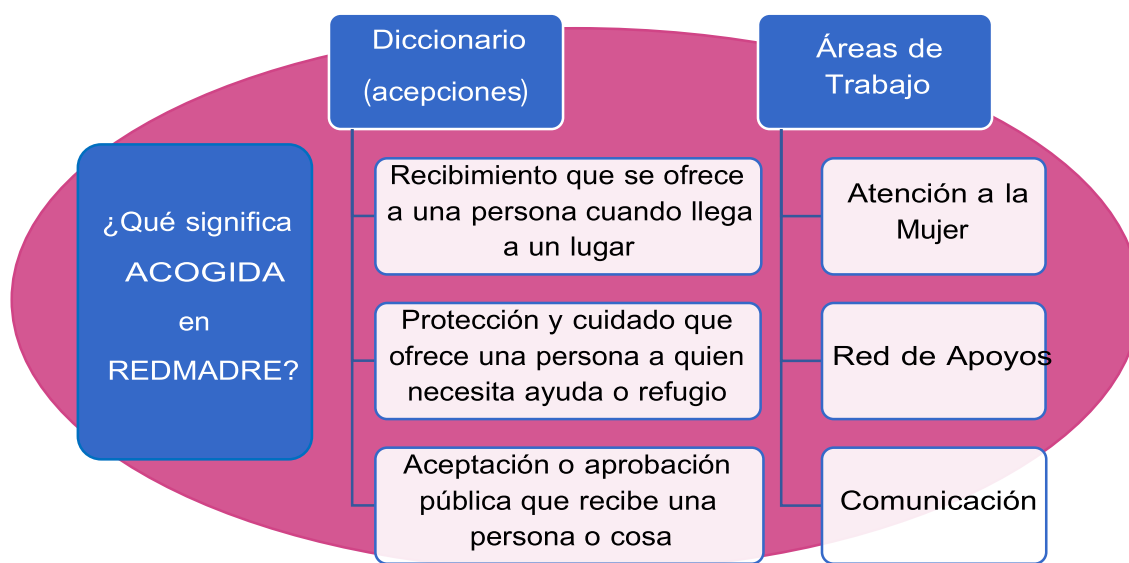
QUÉ ES LA ACOGIDA Y EL ACOMPAÑAMIENTO

A cualquier mujer embarazada, el entrar en contacto por primera vez con REDMADRE como entorno desconocido, le puede producir incertidumbre, miedos e incluso ansiedad, especialmente si está en situación de vulnerabilidad. **Ese primer contacto con nosotros como personas y como REDMADRE es un momento clave que puede condicionar la actitud de ella y la de su entorno** durante toda la relación que podamos mantener.

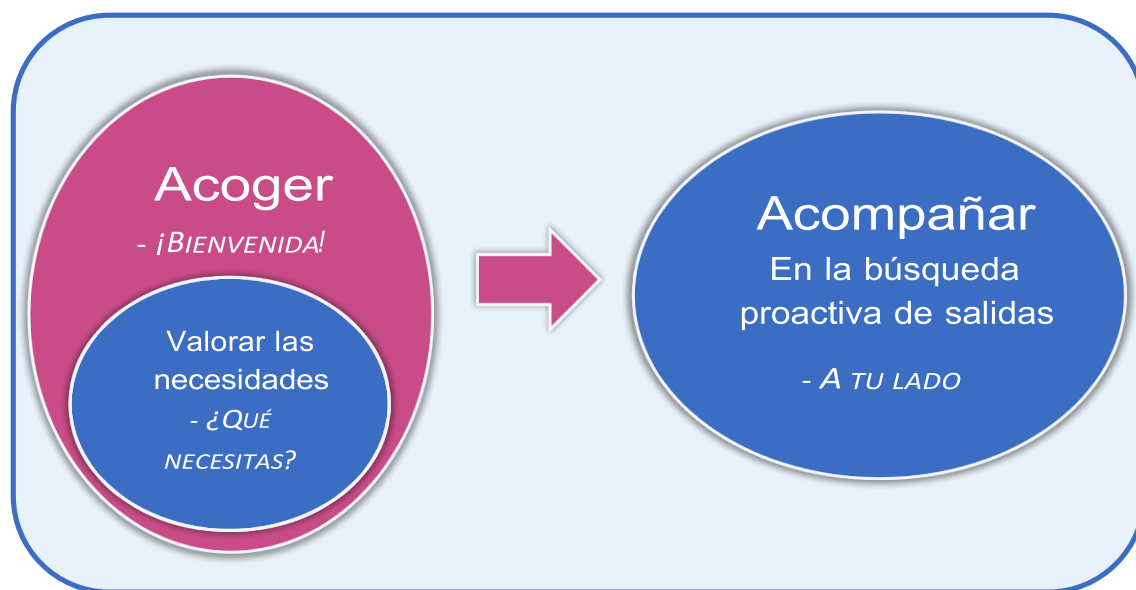
Desde REDMADRE **promovemos ante todo la calidad humana de nuestras actuaciones**. Dichas actuaciones pasan necesariamente por ofrecer oportunidades para desarrollar una relación de confianza entre la persona voluntaria y la usuaria y, con ello, poder establecer cercanía personal y emocional donde toda mujer pueda manifestar un alto grado de satisfacción por habernos conocido y por la intervención llevada a cabo.

Para realizar de forma efectiva el apoyo a la mujer con un embarazo imprevisto o difícil establecemos **dos procesos diferenciados: el de acogida y el de acompañamiento**.

Si buscamos en el diccionario qué significa acogida aparecen tres significados que asumimos porque se hacen realidad en cada uno de los tres ejes o tres áreas de trabajo que realizamos desde REDMADRE.



Por otro lado, el **acompañamiento** no lo entendemos desde el asistencialismo ("haciendo por"), sino desde un **"a tu lado"** ("estando con"), en el camino, para salir de la situación en la que se encuentra cada mujer a partir de sus propios recursos y de los que le ofrece el entorno y así facilitar contextos que puedan desarrollar sus propias capacidades y competencias, poder resolver con libertad y autonomía sus necesidades y dificultades y obtener salidas positivas.



Cuando una mujer acude a REDMADRE tratamos de darle un apoyo integral y efectivo desde múltiples ámbitos para atender sus necesidades materiales, emocionales, psicológicas, legales, de formación, laborales, etc. y pueda alcanzar un estilo de vida saludable y autónoma. Por ello es necesario saber, saber hacer y saber estar y actuar ante las usuarias. En muchos casos hemos de atender a mujeres con baja autoestima, inseguridad, sensación de inferioridad frente a la figura masculina, sentimientos de culpa y vergüenza, falta de asertividad, escasez de recursos y apoyos, entre otras problemáticas.

OBJETIVOS DE ESTE PROTOCOLO

- Impulsar al voluntariado para que mantenga actitudes positivas y adecuadas en su relación con las mujeres atendidas en REDMADRE.
- Dotar al voluntariado de herramientas y técnicas en los procesos de acogida y acompañamiento a mujeres embarazadas y madres recientes para afrontar situaciones de dependencia emocional, maltrato y violencia.
- Capacitar al voluntariado para atender las necesidades de apoyo emocional y de reforzamiento de la autoestima y del vínculo afectivo madre-hijo/s e hija/s.

¿QUÉ HACEMOS?

○ Atención a la mujer

Desde el teléfono 24 horas, Internet y redes sociales, fundamentalmente, hacemos el primer contacto en el que invitamos a la mujer a acudir a la sede para hacerle una acogida. En dicha acogida, mediante una entrevista en profundidad, detectamos sus necesidades y los recursos

disponibles (ya sean personales, de su entorno o los propios de la red de apoyo de la asociación). Como resultado, concertamos con ella un itinerario de actividades que incluye estrategias concretas para impulsar a la mujer a adquirir y desarrollar conductas proactivas que le lleven a afrontar oportunidades de cambio.

◉ Desarrollo socioeducativo

Desde el voluntariado de REDMADRE ofrecemos la oportunidad de organizar talleres socioeducativos para que la usuaria, como mujer y como madre, pueda adquirir y desarrollar conductas proactivas que la impulsen a la integración social y la conviertan en agente activo de cambio en su entorno. Para ello, y gracias a este voluntariado, la asociación ofrece la oportunidad de adquirir y desarrollar competencias relativas al cuidado de la mujer y el bebé, así como a las de atención y desarrollo de aspectos personales a través de sesiones individuales y de sesiones formativas grupales. Éstas últimas posibilitan, además, el establecimiento de redes entre iguales.

◉ Atención a necesidades básicas

La atención en las necesidades básicas está consolidada mediante una red de madres anónimas y entidades que nos apoyan mediante donaciones, proporcionando productos y enseres esenciales para atender específicamente tanto a la mujer embarazada o madre reciente (ropa premamá, productos higiénicos, etc.) como al bebé (ropa, carritos, leche, pañales, etc.).

Una vez recibidas estas donaciones, se seleccionan y organizan para su entrega a las usuarias. Es aquí donde **renunciamos a ser sólo personas transmisoras de donaciones y nos empeñamos en crear un espacio físico acogedor y cálido en el que la mujer se siente acogida y escuchada.**

La entrega a la mujer de enseres y artículos se realiza **de forma natural y con una actitud lo más simétrica u horizontal posible.** Durante la misma se aprovecha para mantener una conversación sobre sus necesidades, situación y acciones que está llevando a cabo. Todo en un clima dinámico, activo, casi cómplice, alegre, positivo y paciente, y de mucha escucha activa.

Además de comentar las actuaciones y progresos que está llevando a cabo la mujer, es un buen momento para reforzar las conductas proactivas hacia la incorporación de hábitos de vida saludable físicos y emocionales, la normalización de la lactancia materna frente a los preparados de lactantes y de continuación (salvo que la prescripción médica aconseje lo contrario), conductas de autocuidado personal y emocional y de atención al recién nacido.

◉ Trabajo en red

Nuestro mayor empeño es seguir creando una red de personas voluntarias en que su formación corre por nuestra cuenta y por la de entidades que, de forma específica, nos aportan formación en temas de servicios sociales, servicios sanitarios, inmigración, orientación laboral, igualdad, etc. Ciertamente, los casos de maltrato y violencia han de derivarse a entidades especializadas, pero nosotros somos responsables de una primera atención, incluso para motivar dicha derivación y de forma efectiva.

◉ Comunicación

Socialmente hay un especial y evidente interés por hacer visible los problemas de las mujeres en torno a la igualdad por un lado y en torno al maltrato y la violencia, por otro. En REDMADRE, además, tenemos como objetivo **hacer visible ante la opinión pública y, en general, ante la sociedad, la necesidad de ayudar y apoyar a las mujeres embarazadas que desean continuar con su embarazo**. Hay un equipo de personas voluntarias cuya misión es mantener una presencia diaria en las redes sociales y en los medios de comunicación, tanto a nivel local como nacional, para dar visibilidad a las mujeres embarazadas y más a aquellas que están en situación de vulnerabilidad.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Lo hacemos con cercanía emocional y:



Nuestro estilo de trabajo, en donde aportamos valor como una verdadera red de apoyo, es en el cómo trabajamos las necesidades de la mujer y cómo la acompañamos en la casación con los recursos disponibles a los que puede acceder. Es preciso trabajar desde el empoderamiento, desarrollando principios de prevención, promoción de la autonomía y estima personal e integración familiar y social. Por tanto, es necesario impulsar conductas proactivas y evitar cualquier relación de beneficencia que, desde una situación de desigualdad y superioridad, favorezca conductas pasivas y dependientes.

FASES DEL PROCESO DE ACOGIDA

FASE 1: PRIMER CONTACTO TELEFÓNICO

La primera llamada telefónica supone un primer contacto a la hora de conocer a la usuaria. En base a lo que nos comunique, concertaremos una cita con la usuaria en la sede con el objetivo de brindarle una primera sesión informativa a nivel individual (VER FASE 2).

La primera cita con REDMADRE Navarra en la sede siempre se atenderá, independientemente de las circunstancias de la madre. Quizá necesita recursos materiales y acompañamiento, o quizá solo el acompañamiento e información sobre nuestros talleres. Es por eso que **siempre atendemos esta primera cita** (teniendo en cuenta el requisito principal de ser mujer embarazada).

1.1. *Qué preguntamos en la llamada telefónica*

- Cuál es su situación.
- Qué necesita.
- Disponibilidad para la entrevista (FASE 2).

1.2. *Tras la llamada telefónica*

- Se le envía un whatsapp con la cita acordada (día, hora, lugar).
- Un día antes de la cita, se le hace recordatorio y se le pide puntualidad y avisar si no va a poder venir.

1.3. *Cómo atender la llamada telefónica para madres nuevas*

- ✓ Saludo inicial:
“REDMADRE Navarra, dígame.”
- ✓ Esperar que ella cuente su situación: si está embarazada, si tiene hijos, qué edad, etc.
- ✓ Preguntar por su nombre si no lo ha dicho:
“¿Perdona, cómo te llamas?”
- ✓ Reforzar la conversación con cercanía:
“Verónica, encantada de saludarte, soy X, voluntaria de REDMADRE Navarra”
- ✓ Si ha contado que **está embarazada, entra en nuestro sistema de acompañamiento y ayudas materiales**. En este caso, le daremos una cita en nuestra sede de acuerdo a nuestra agenda:

“Mira Verónica, si te parece, vamos a concertar una cita en nuestra sede para conocerte mejor y valorar tu situación. La cita tiene una duración aproximada de una hora, ¿vale?”.
- ✓ Preguntar si es **perceptora de la Renta Garantizada**, ya que en ese caso solo podrá participar de los talleres y sesiones que organizamos, pero **no de la ayuda material (aunque se analizará cada caso junto a las demás integrantes del grupo de atención a madres)**:

“Verónica, ¿eres perceptora de la Renta Garantizada o recibes alguna ayuda?”

- ✓ En el caso en que **no esté embarazada y solo tenga hijos mayores de 3 años**, le explicaremos que no entra en nuestro programa de ayudas y le remitiremos a otras entidades en las que le puedan ayudar. Por ejemplo: Cáritas, Cruz Roja, La Gota de Leche etc.
- ✓ Para concertar la cita, siempre le pediremos que nos escriba **un whatsapp diciéndonos su nombre y apellidos para enviarle fecha y hora de la cita**. Debemos tener en cuenta que a las madres que vienen **por primera vez las citas serán de 1h** (Consultar FASE 2), mientras que las mamás que ya estén en el programa y solo necesiten **cita de seguimiento, será de 30 minutos** (Consultar FASE 3).

“Por favor escríbeme un whatsapp para concertar la cita”.

- ✓ Despedida:
“Gracias por contactarnos, Verónica, un abrazo”.
- ✓ Tras la llamada telefónica o mensaje de whatsapp, escribiremos la cita en el chat de whatsapp:

“Hola Verónica, **cita en REDMADRE Navarra (Calle Olite 24 piso 1ºIZDA) miércoles 28 de mayo a las 17.00h**. Te pedimos puntualidad por favor. Si no puedes asistir, avísanos con antelación. Muchas gracias, un abrazo.”

Recordatorio que se envía el día anterior a la cita:

“Desde REDMADRE Navarra **te recordamos la cita que tenemos mañana miércoles 28 de mayo a las 17h**. Te pedimos puntualidad por favor. Si no puedes asistir, avísanos con antelación. Muchas gracias, un abrazo.”

Si no acudiera a la cita concertada, al final del día se le envía un mensaje para dejar constancia de que no ha asistido:

“Hola Verónica, desde REDMADRE Navarra te enviamos este mensaje para dejar constancia de que no has asistido a la cita que teníamos programada el día 28 de mayo.”

Si contesta y desea programar otra cita, se podrá concertar una nueva.

FASE 2: PRIMERA ENTREVISTA 1H (sesión informativa individual, elaboración del itinerario de trabajo con la usuaria, carta de derivación)

En esta primera entrevista, que tendrá duración de 1h:

1. Se explicará qué es REDMADRE y cómo trabajamos. Se comunicará la obligatoriedad flexible de acudir a los talleres y sesiones que organizamos (al menos 1 vez por mes).
2. Tendrá lugar la entrevista personal a través de la escucha activa.
3. Si la madre está de acuerdo, se cumplimentará la ficha de nueva usuaria y se elaborará el itinerario de trabajo con ella.
4. Se pedirá el informe del trabajador social correspondiente. Éste nos lo podrá enviar el mismo trabajador social a través de correo electrónico (a navarra@redmadre.es) o puede traerlo la madre en la siguiente entrevista de seguimiento.
5. Se expedirá una carta de derivación (consultar listado de entidades en sede) si procede.

6. Además, si la mamá lo necesita en ese momento, se procederá a la entrega de material previo a la entrega de informe.

Normalmente, la usuaria de REDMADRE establece su primer contacto físico con el voluntariado a través de la primera entrevista en la sede. Éste influirá directa e indirectamente en las sucesivas interacciones, de ahí la importancia de establecer una relación de confianza que facilite la comunicación. Mediante una conversación directa y cercana, abrimos un espacio donde, por un lado, la mujer pueda expresar sus necesidades y, por otro, se le facilitará información detallada del programa REDMADRE y la implicación de ambas en el mismo.

En REDMADRE el proceso de acogida significa “escuchar con mayúsculas”, percibir y comprender al otro en sus necesidades; sólo podemos hablar de acogida si conseguimos crear un ambiente de escucha y apertura además de una serie de elementos necesarios que iremos viendo a continuación.

Debería ser una conversación de persona a persona, en un ambiente cercano y cálido donde las preguntas deben dirigirse a la situación de la usuaria, desde su marco de referencia (no desde el nuestro), a su historia, tratando de comprender el contexto en que todo es vivido, desde lo personal, lo familiar, lo social y/o lo laboral... juntamente con su actitud y los resultados que obtiene hasta la fecha y que espera conseguir.

2.1. Checklist: cómo empezar la entrevista

- ✓ Creo un primer momento para el saludo y acogida, dirigiéndome a la mujer por su nombre.
- ✓ Presento una actitud positiva y cordial, utilizando un lenguaje claro.
- ✓ He iniciado la comunicación en modo de escucha activa.
- ✓ Mantengo un momento de charla introductoria que ayude a tranquilizar o relajar a la usuaria.
- ✓ Cuido la privacidad de la mujer y le hago saber que estoy sometido/a a las normas de protección de datos y a mantener la confidencialidad en todo momento.
- ✓ Indago sobre los motivos y expectativas de la usuaria por las que solicita el servicio de REDMADRE.
- ✓ Indago el grado de conocimiento que tiene la usuaria sobre la Asociación REDMADRE Navarra y los recursos que puede ofrecer.
- ✓ Confirmo, corrijo y/o complemento de forma breve el conocimiento de la usuaria respecto a lo que es y qué hace REDMADRE.
- ✓ Expongo de forma clara y breve los objetivos de la entrevista. (conocer su caso, cumplimentar ficha de usuaria, elaborar un itinerario de trabajo, expedir carta de derivación si procede).

2.2. Objetivos de la Entrevista

Son tres los objetivos que se han de cumplir para garantizar los resultados de la entrevista de acogida:

- ☒ Crear clima de acogida
 - Una de los cometidos más activos que hemos de desarrollar es buscar vínculos que nos unan y acerquen lo más posible a una relación horizontal, con complicidad, cercanía emocional, respeto, sensibilidad y confianza.
- ☒ Obtener información

Para llevar a cabo esta tarea es necesario poner en juego la habilidad para saber escuchar activamente y ayudar a la mujer a expresarse y explicarse, sin sugerir en ningún momento ninguna respuesta. Se trata de una entrevista, de una conversación con preguntas abiertas.

- ☒ Detectar las necesidades, analizar las posibles soluciones y la disposición para satisfacerlas
 - No sería conveniente cerrar la entrevista sin haber acordado las intervenciones y actuaciones que ambas partes realizarán para satisfacer dichas necesidades y obtener salidas positivas a la situación de la usuaria.

2.3. Desarrollamos la entrevista a través de la escucha activa

Hay cinco requisitos fundamentales para escuchar activamente:

- Disponer el ánimo. Mantener una actitud adecuada para entender al otro y reconocer sus necesidades.
- Ser receptivo. Contar con la capacidad de identificar el mensaje que se quiere transmitir, más allá de las palabras.
- Ser expresivo. A partir de expresiones verbales y no verbales (gestos, mirada, postura, etc.)
- Eliminar distracciones. Es preciso eliminar todos los elementos distractores (teléfono, personas, etc.) antes de iniciar la comunicación.
- Mantener la atención activamente. Es difícil concentrar la atención y no distraerse de la persona que escuchamos, tanto por nuestros diálogos internos como por estímulos que están en nuestro entorno.

2.3.1. Escuchamos con el cuerpo

- Mantenemos una expresión de atención con la cara y miramos a los ojos. El contacto visual da muestras de sinceridad e interés.
- Sonreímos ligera y sinceramente. La sonrisa es un reforzador que da muestras de acogida, recibimiento y de seguir escuchando. Produce un “efecto espejo” que genera sentimientos positivos en ambas partes.
- Mantenemos una postura de acercamiento, pero de forma controlada por si la usuaria rehúye o retrocede.
- Asentimos con la cabeza para apoyar la conversación afirmando que estamos escuchando.
- Evitamos tics gestuales que se hacen sin darnos cuenta (jugar con un bolígrafo o con el anillo, apartarse continuamente el cabello, colocarse bien las gafas o la ropa, etc.).
- Expresamos atención adelantando nuestro cuerpo hacia la usuaria y subiendo las cejas en los momentos en que a la usuaria la advertimos distraída.

2.3.2. Escuchamos con la palabra

- Damos respuestas de reconocimientos (“ajá”, “sí”, “claro”, “vale”, etc.).

- Parafraseamos: verificamos o expresamos con nuestras propias palabras lo que parece que la usuaria acaba de decir. Ella necesita oír que le entendemos (un ejemplo para parafrasear: “¿Quieres decir que sentiste miedo cuando él te dijo que se iba...?”, “sólo subiste al autobús, te llamó y decidiste no coger el teléfono...”). Parafrasear ayuda a mantener la conversación en la línea de la usuaria. Ésta confirmará o clarificará con alguna otra información relevante o corregirá algún aspecto que no hemos entendido bien.
- Reforzamos con palabras y cumplidos auténticos (sin falsear y sin distraer al emisor). Ejemplo: “*veo que te alegras cuando lo recuerdas*”, “*me gusta cuando te sinceras*”, “*debes ser bastante buena en lo que me comentas*”, “*es bastante interesante tu punto de vista*” “*es estupendo que puedas desahogarte*”, “*date permiso para llorar*”).
- Reflejamos el estado emocional de la mujer. Además de que la hemos entendido, le mostramos cómo se siente (“*imagino cómo te sientes*”, “*te entiendo*”, *todo esto te entristece*”, “*veo que te alegra saberlo*”, “*percibo que todo esto, en este momento, te da rabia*”).
- Si detectamos falta de claridad de ideas, dificultad para expresarlas o cierto bloqueo emocional debido a alguna situación de estrés, repetimos de forma pausada la última idea expresada por la mujer para invitarle a que continúe (“estabas comentando que...”).
- Resumimos: conforme discurre la conversación y antes de aportar algo que pensamos o sentimos, es necesario ir haciendo resúmenes de lo que nos va diciendo la usuaria desde su punto de vista.
- Validamos y mostramos que aceptamos lo que dice, aunque no estemos de acuerdo.
- Modulamos el tono de voz y especialmente más bajo cuando requerimos confidencialidad, complicidad o captación de interés.
- Usamos un lenguaje sencillo y accesible, así como un vocabulario comprensible, pero evitando vulgarizaciones que puedan desvirtuar el contenido de lo que queremos comunicar
- Empleamos pausas y mantenemos una velocidad moderada para ser explicativos y hacernos entender.
- Si no entendemos algo o nos perdemos en la escucha:
 - Partimos de alguna información que sí hayamos entendido y la usamos para pedir más (ejemplo: “sentiste miedo...”, “te subiste al autobús”).
 - Interrumpimos y repetimos.
 - No decimos “no entendí nada” o “no entiendo nada”.
 - No dejamos que nos digan muchas cosas.

2.2.3 Escuchamos con la actitud

- Sabemos escuchar: nos ponemos en el lugar del otro y comprendemos su situación y su punto de vista. Somos empáticos (“entiendo lo que sientes”, “creo que sé lo que sientes”, “no temas, estamos para apoyarte”, “es difícil en tu situación poder decidir”).
- No interrumpimos. Aunque no dejamos que nos den mucha información de golpe porque podemos perdernos o no podemos retener tantos datos de una sola vez.
- Respetamos los silencios de la usuaria de forma natural, no nos anticipamos, damos tiempo y respetamos su ritmo. La usuaria necesita construir el mensaje de forma precisa y sin prisas. En este punto, deberíamos revisar nuestras ansiedades o miedos

- Si la usuaria expresa sus emociones, permanecemos en silencio sin interrumpir para favorecer su desahogo y pasado un tiempo prudencial, de forma tranquila, reconocemos su emoción expresada (“observo que esto te afecta y te hace estar enfadada”).
- No juzgamos. Respetamos lo que vive y cómo lo vive y, entre otras razones, no hacemos juicios de valor para no crear situaciones defensivas en la usuaria.
- No damos órdenes ni imponemos nuestros puntos de vista. Evitamos exclamaciones demasiado tajantes. Estamos para acoger y acompañar, libres de cualquier actitud paternalista o sobreprotectora.
- No rechazamos ni descalificamos las emociones y sentimientos de la usuaria. Le damos oportunidad a que se manifieste de forma completa.
- Damos consejo si nos lo solicita y cuando tenemos la certeza de haber comprendido a la usuaria. Lo hacemos en un tono tranquilo y relativizando nuestra posición formando frases como “desde mi punto de vista...”, “en mi opinión...”, “esto me hace pensar desde mi perspectiva que...”, etc.
- Evitamos discusiones acaloradas o polarizadas cuando la usuaria se muestre hostil o agresiva. Mantenemos la calma comprendiendo que, posiblemente, sea fruto de la situación de estrés que está viviendo y esperamos a que pueda expresar su rabia o enfado. Posteriormente, en tono suave, reconoceremos lo que ha expresado y cómo lo ha expresado y preguntaremos la causa de dicha reacción (“Veo que estás enfadada, ¿a qué crees que se debe?”). En el caso que la usuaria no quiera hablar, se le emplaza a otro momento si lo desea.
- La mujer es la que habla: No presumimos, no competimos, sino comprendemos y apoyamos.
- Somos pacientes: no desestimamos las opiniones ajenas, minusvalorándolas o despreciándolas, tanto en un lenguaje verbal como no verbal.
- Destacamos siempre los valores y aspectos positivos
- Usamos el sentido del humor sin abusar.

FASE 3: ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO Y ENTREGAS DE PRODUCTO (30’)

Las entrevistas de seguimiento se harán **una vez al mes y tendrán una duración de 30’.** Durante este tiempo, y si la madre lo necesita, entregaremos a la mujer enseres y artículos para su maternidad/embarazo. **La madre será la encargada de pedir las citas cada mes.**

Como adelantábamos en este protocolo, esta entrega se realiza de forma natural y con una actitud lo más simétrica u horizontal posible. Durante la misma se aprovecha para mantener una conversación sobre sus necesidades, situación y acciones que está llevando a cabo. Todo en un clima dinámico, activo, casi cómplice, alegre, positivo y paciente, y de mucha escucha activa.

Recordamos que desde REDMADRE renunciamos a ser sólo personas transmisoras de donaciones y nos empeñamos en crear un espacio físico acogedor y cálido en el que la mujer se siente acogida y escuchada.

Una vez terminan estas entrevistas y se marchan las usuarias, es necesario incluir las nuevas entregas y observaciones en la ficha de usuaria y en su carpeta correspondiente. Tras estas sesiones de seguimiento, la voluntaria hará un breve resumen de las atenciones al resto del

equipo de ATENCIÓN A MADRES en el grupo de whatsapp, para mantener al día al resto de voluntarios.

FASE 4: ASISTENCIA A TALLERES Y SESIONES ORGANIZADAS POR REDMADRE

Como se le ha comentado a la usuaria en la primera entrevista, desde REDMADRE ofrecemos talleres socioeducativos para que la usuaria, como mujer y como madre, pueda adquirir y desarrollar conductas proactivas que la impulsen a la integración social y la conviertan en agente activo de cambio en su entorno.

Con estas sesiones, las madres tienen la oportunidad de adquirir y desarrollar competencias relativas al cuidado de la mujer y el bebé, así como a las de atención y desarrollo de aspectos personales a través de sesiones individuales y de sesiones formativas grupales. Éstas últimas posibilitan, además, el establecimiento de redes entre iguales.

Es importante transmitirles que tienen la **obligación flexible de acudir, al menos, a 1 sesión por mes.**

FASE 5: ALTA

Durante todo el tiempo que trabajamos con la madre, vamos evaluando su situación y acompañándola en todo el proceso de su maternidad. A través del empoderamiento, la promoción de autonomía y estima personal, la integración familiar y social, y la creación de redes entre madres a través de los talleres, nuestro objetivo es el de impulsar conductas proactivas para que la usuaria salga adelante por sus propios medios, consiguiendo salir de su estado de exclusión social o soledad en su maternidad.

La madre se considerará dada de alta cuando **no pida cita más de tres meses seguidos.** En esos casos, les llamaremos para confirmar que ya no necesitarán atención individual de REDMADRE Navarra, aunque le invitaremos igualmente a ir los talleres si es de su interés.

