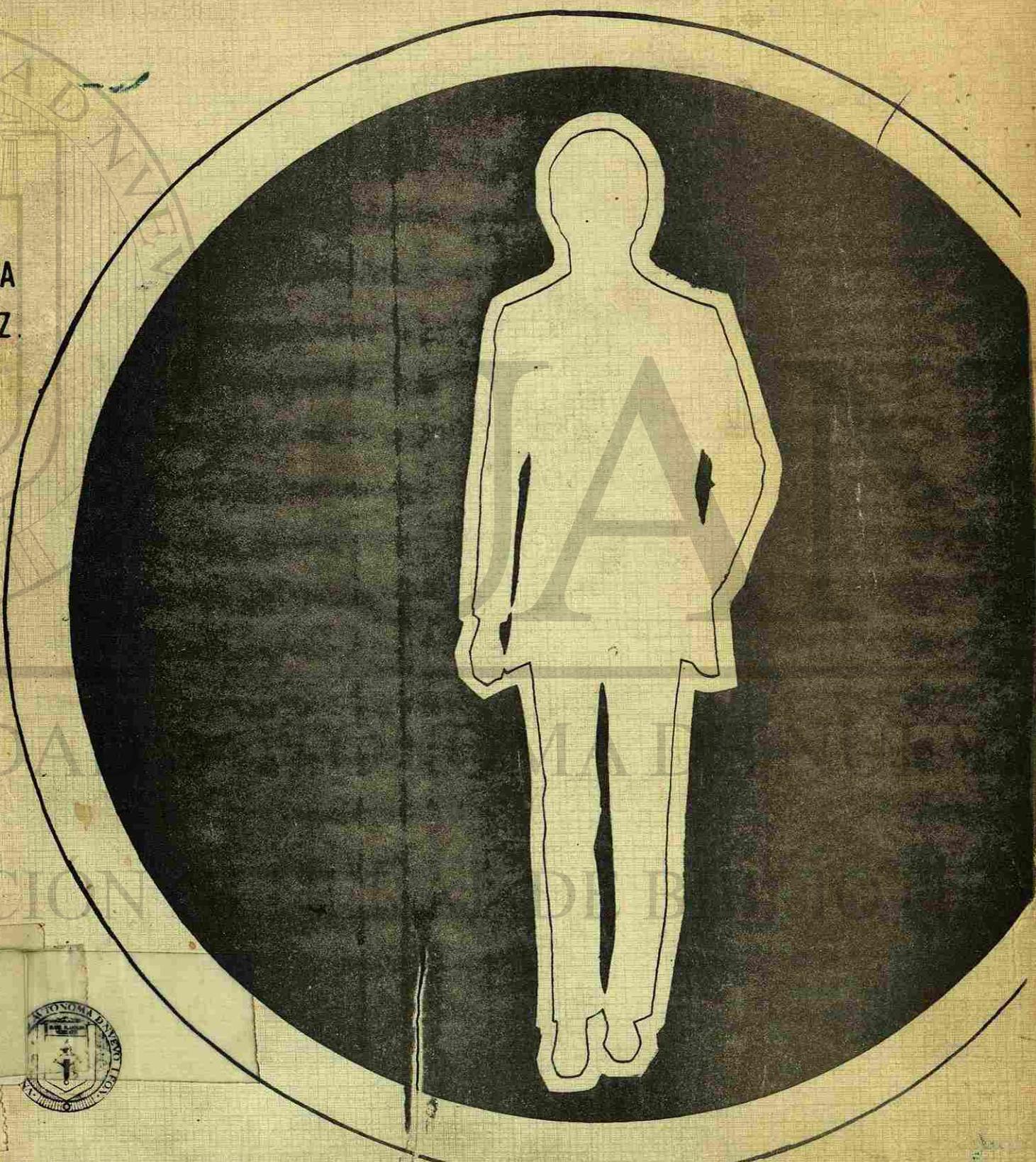


# trabajo social de CASOS

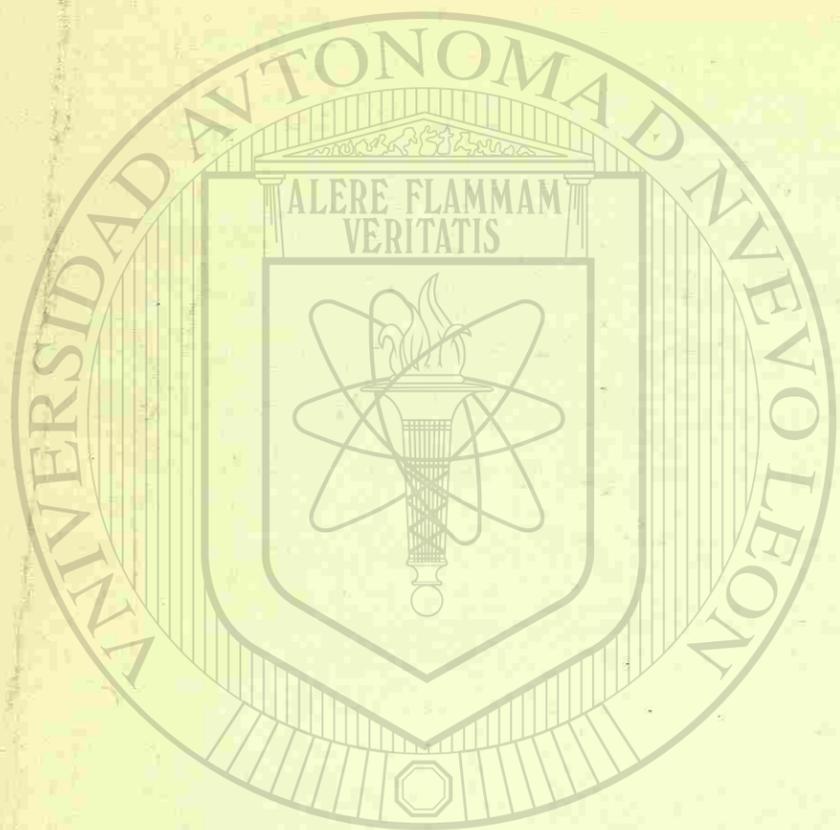
LIC  
BLANCA  
CHAVEZ.





HV  
Cb

HV43  
Ch3



U A N L

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

REFLEXIONES DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS.

INTRODUCCION.

El presente trabajo es la recopilación de la opinión de los diferentes autores, que tratan el Método del Trabajo Social de Casos.

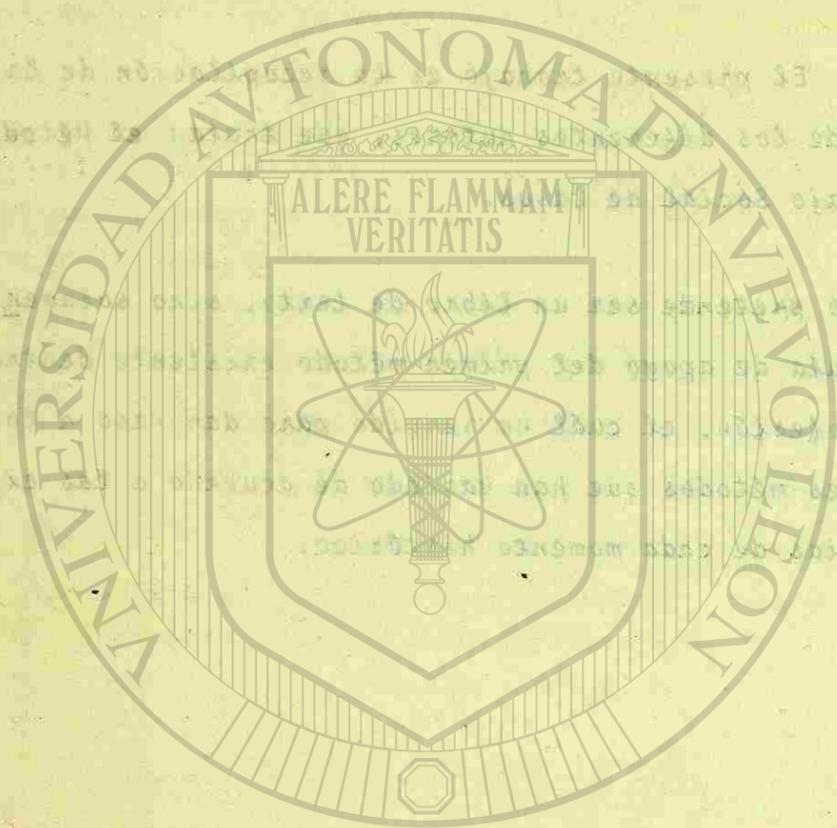
No pretende ser un libro de texto, sino solamente una guía de apoyo del primer método existente dentro de la profesión, el cual ha servido para dar paso a los siguientes métodos que han variado de acuerdo a las circunstancias de cada momento histórico.

LIC. BLANCA E. CHAVEZ LOPEZ.



FONDO UNIVERSITARIO

85292



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



ACERCA DE...  
82828

## 1.- DEFINICIONES DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS.

1).- Según Evelyn Davison.

Es un servicio personal proporcionado por Trabajadores Sociales calificados a individuos que requieren ayuda especializada para resolver un problema personal o familiar.

2).- Según el Padre Bowers.

Es un arte en el que la ciencia de las Relaciones Humanas y la habilidad en el cultivo de dichas relaciones se emplean para poner en juego las potencialidades del individuo y los recursos de la comunidad con objeto de provocar una mejor adaptación del cliente a su medio ambiente ó a una parte de él.

3).- Según Helen Harris Perlman.

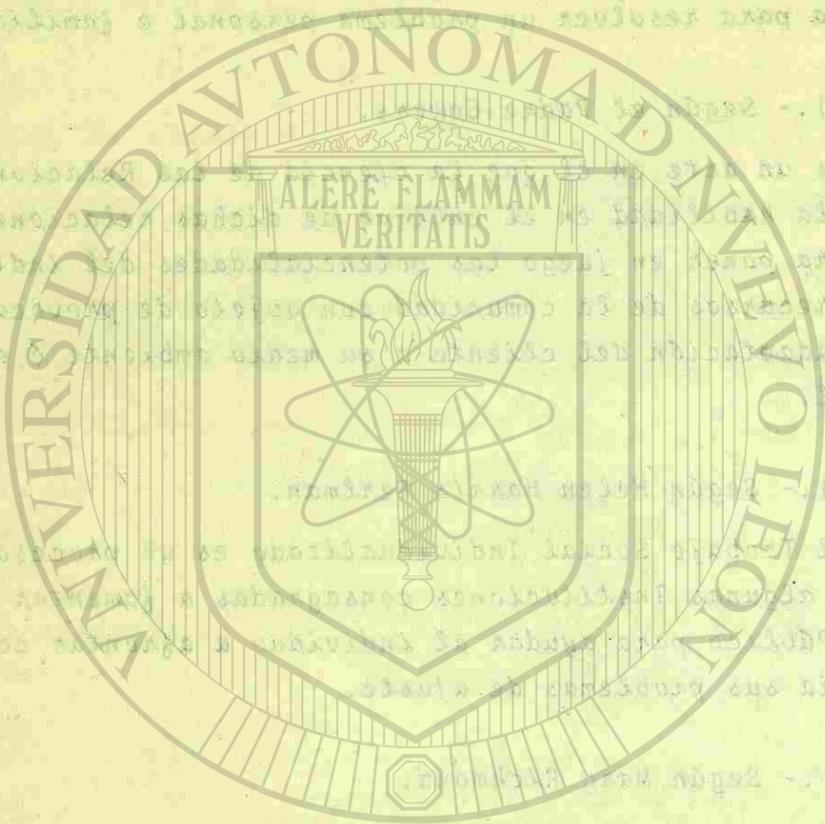
El Trabajo Social Individualizado es un proceso empleado por algunas Instituciones consagradas a fomentar el Bienestar Público para ayudar al individuo a afrontar con mayor eficacia sus problemas de ajuste.

4).- Según Mary Richmond.

El Servicio Social Caso, es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio.

5).- Según Félix Biestek.

Casework Social: es un arte en el que se utiliza el conocimiento de la ciencia de las Relaciones Humanas y la habilidad para éstas a fin de movilizar las posibilidades del individuo y los recursos de la comunidad apropiados y obtener así una mejor adaptación del cliente a su medio ambiente ó a una parte de él.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Podemos observar en estas definiciones que contienen la mayoría de ellas los cuatro elementos esenciales del Estudio Social Individualizado:

1.- Persona.-

La persona puede ser hombre o mujer, niño o niña - que se encuentra, o del que se estima que está necesitado de auxilio en algunos aspectos de su vida socioemocional, sea material o un mero consejo. En cuanto empieza a recibir tal asistencia el cliente se convierte en cliente.

2.- Problema.

Este consiste en un obstáculo, una necesidad o una acumulación de frustraciones o inadaptaciones y a veces en todos estos factores juntos, que representan una amenaza o incluso impide la adecuación vital de la persona, o restan eficacia a sus esfuerzos para conseguirle

3.- Lugar.

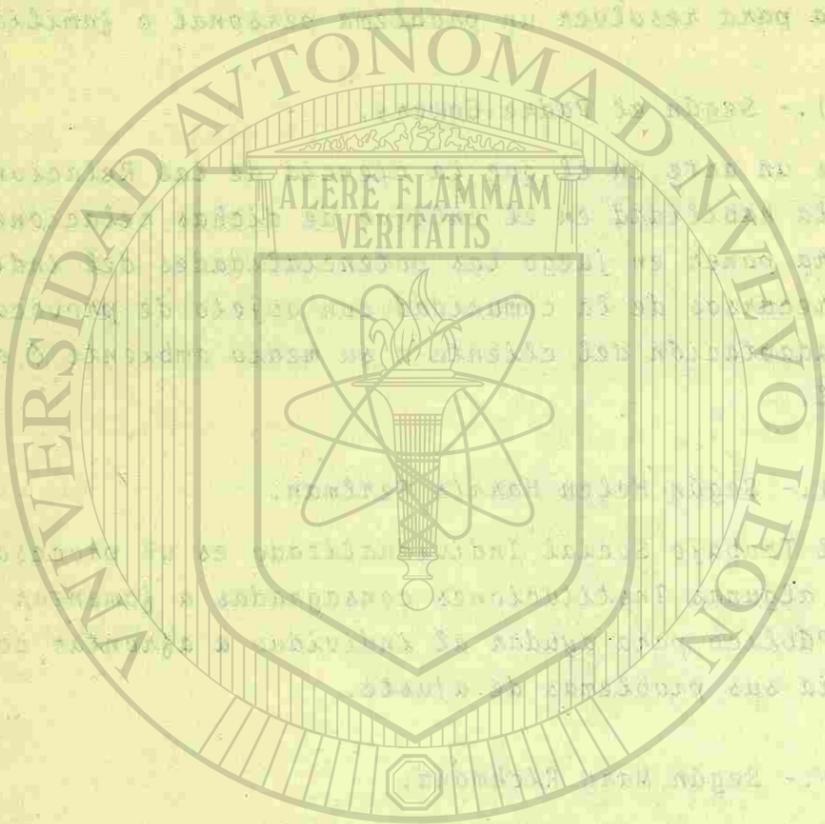
El lugar es una Institución u Oficina de Asistencia Social o el Departamento de Asistencia Social de una Institución de otro tipo.

4.- Proceso.

Consiste en una transacción progresiva entre el profesional que ayuda y el cliente. Comprende una serie de operaciones de resolución de problemas integrados en una relación significativa.

II.- ANTECEDENTES DE TRABAJO SOCIAL DE CASOS.

(Como base base del Casework Social vemos teorías e ideas importadas de Europa por los americanos en los siglos XVI, XVII, XVIII, XIX y XX; tal como las conocemos en la actualidad. Merced de las aportaciones de otras ciencias tales como la Sociología, la Biología, la Psicología y la Psicopatología; los Norteamericanos han desarrollado y enriquecido-



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Podemos observar en estas definiciones que contienen la mayoría de ellas los cuatro elementos esenciales del Estudio Social Individualizado:

1.- Persona.-

La persona puede ser hombre o mujer, niño o niña - que se encuentra, o del que se estima que está necesitado de auxilio en algunos aspectos de su vida socioemocional, sea material o un mero consejo. En cuanto empieza a recibir tal asistencia el cliente se convierte en cliente.

2.- Problema.

Este consiste en un obstáculo, una necesidad o una acumulación de frustraciones o inadaptaciones y a veces en todos estos factores juntos, que representan una amenaza o incluso impide la adecuación vital de la persona, o restan eficacia a sus esfuerzos para conseguirle

3.- Lugar.

El lugar es una Institución u Oficina de Asistencia Social o el Departamento de Asistencia Social de una Institución de otro tipo.

4.- Proceso.

Consiste en una transacción progresiva entre el profesional que ayuda y el cliente. Comprende una serie de operaciones de resolución de problemas integrados en una relación significativa.

II.- ANTECEDENTES DE TRABAJO SOCIAL DE CASOS.

(Como base base del Casework Social vemos teorías e ideas importadas de Europa por los americanos en los siglos XVI, XVII, XVIII, XIX y XX; tal como las conocemos en la actualidad. Merced de las aportaciones de otras ciencias tales como la Sociología, la Biología, la Psicología y la Psicopatología; los Norteamericanos han desarrollado y enriquecido-

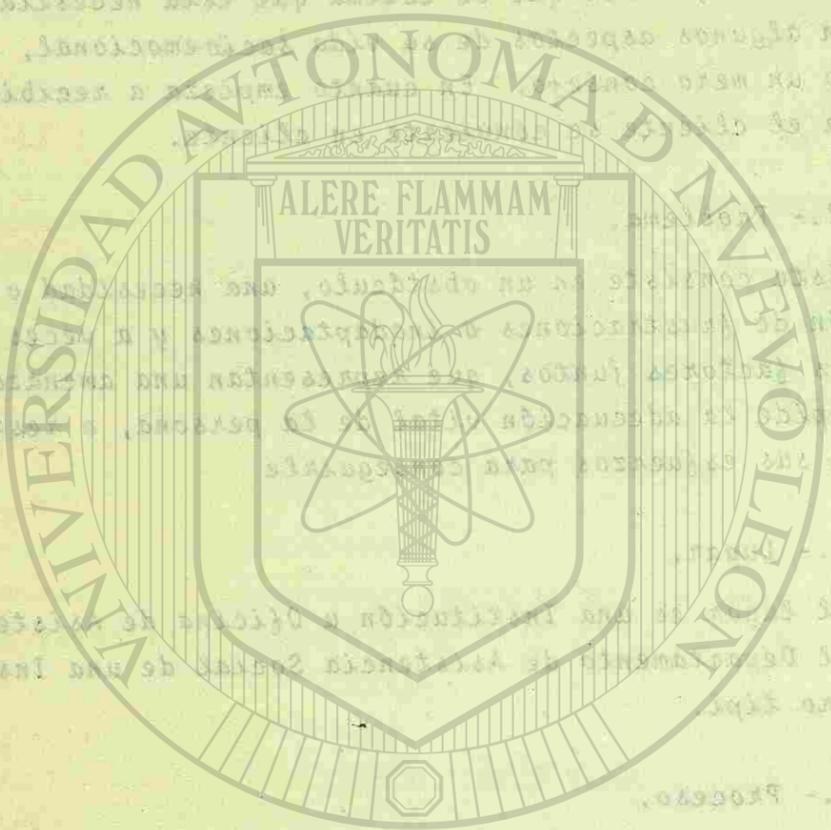
considerablemente el contenido de dichas teorías convirtiéndolo en "el acercamiento multidisciplinario del Método de Casework".

(Por otra parte, las teorías de origen europeo fueron adaptadas a la mentalidad y a las necesidades del pueblo americano. A consecuencia de su evolución histórica y sociológica, Estados Unidos experimentó la necesidad de orientar el Servicio Social hacia las necesidades específicas del individuo: La Sociedad Norteamericana se caracteriza por un individualismo pronunciado y por una fe profunda en las potencialidades y en la perfectibilidad del ser humano.)

Si establecemos un paralelo entre el desarrollo del Servicio Social en Estados Unidos por una parte y la evolución de las Ciencias Sociales en los países occidentales de Europa, por otra parte; comprobamos que se diferencian considerablemente.

Por influjo de las depresiones Económicas en Bélgica y algunos países vecinos se puso en evidencia mucho antes la necesidad de elaborar una legislación social y de crear unos seguros sociales conducentes a proteger nutridas capas de la población contra los riesgos de la vida. Estos países vivieron una política de prevención que garantizó a sus respectivas poblaciones una protección legal contra el parto, la enfermedad, los accidentes de trabajo, la vejez, etc. Al principio estos seguros se aplicaban a la clase obrera, pero poco a poco fueron extendiéndose a otras capas de la población.

(Sin embargo, algunos países de otros continentes estaban aún hace pocos años en una fase inicial de su desarrollo como por ejemplo Estados Unidos. En éstos países el individuo que sufre un primer fracaso encuentra grandes oportunidades para rehacer su vida. Hay que reconocer que en la actualidad Estados Unidos ya no es para todo el mundo esa tierra de promisión en la que el individuo pasa por la vida sin dificultades y sus condiciones sociales ideales. Aquí -



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

abría mencionar la gravísima crisis económica que atravesó el país hacia 1930 y que en 1935 dió lugar a los primeros Seguros Sociales y a la primera Ley de Seguridad Social)

Sin embargo, en ese país joven el individuo puede disponer de toda una gama de posibilidades para atender a sus necesidades. Pero, todas estas posibilidades que se hallan al alcance de todos no pueden impedir que surjan casos individuales de necesidad y de miseria.

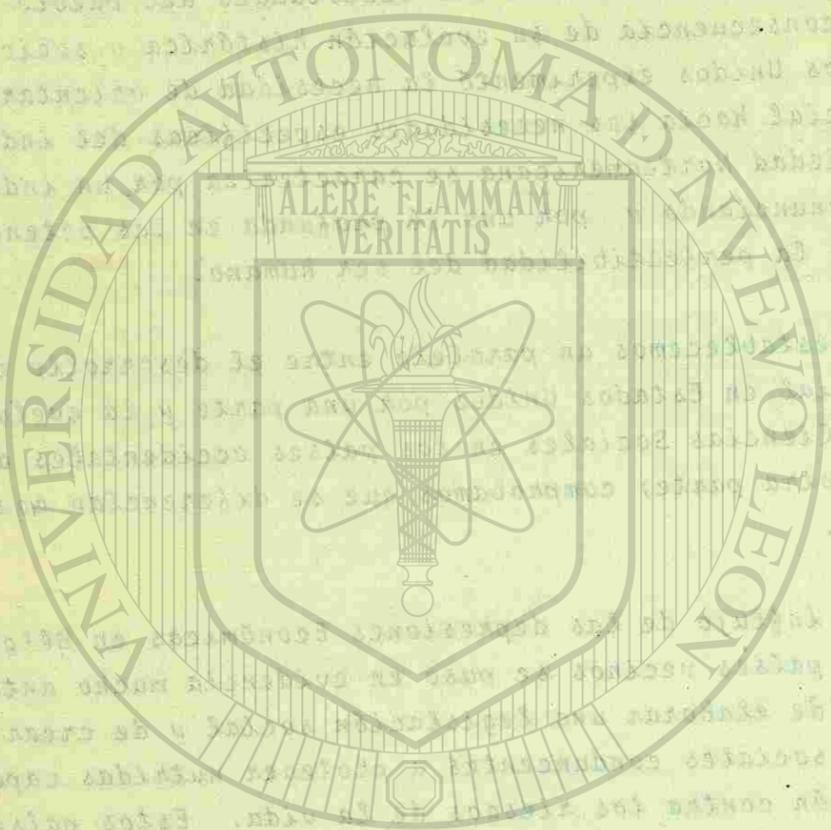
Ahora bien, la diferencia en América es que el estado de necesidad se limitaba a casos aislados sin extenderse a grandes sectores de la población.

(En el siglo XIX, el Servicio Social en los países Norteamericanos tendían a aliviar las necesidades individuales de orden material, procurando trabajo a los parados, concediendo ayuda financiera a los necesitados; se trata de un socorro puramente externo.)

(En qué consistió la influencia europea sobre la aparición del casework americano? Para empezar hablaremos de la obra y teorías de cuatro europeos que trabajaron en el terreno de la caridad y filantropía.

1.- Juan Luis Vives, humanista y filósofo, nacido en Valencia, España en 1492-1524, produce asombro considerar no sólo la extensión y profundidad de sus diversos conocimientos sino principalmente el amor auténtico que profesaba a los pobres y a los desheredados. Fué el precursor de la Psicología y Pedagogía, pese a sus múltiples ocupaciones se interesaba especialmente por la organización de la beneficencia pública!

Los ayuntamientos de Brujas y de Ypres en Bélgica, donde vivía, se dirigieron a él para que organizara la asistencia a sus necesitados.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Juan Luis Vives proclamó hace más de cuatrocientos años los principios fundamentales de toda asistencia:

- 1.- Derecho del individuo a una asistencia efectiva y organizada.
- 2.- Investigación detallada o estudio del caso - para llegar a un diagnóstico.
- 3.- Tratamiento especializado.
- 4.- Medidas, no sólo paliativas y curativas, sino también preventivas, su centro de interés : niños deficientes, los incapacitados, vagabundos.

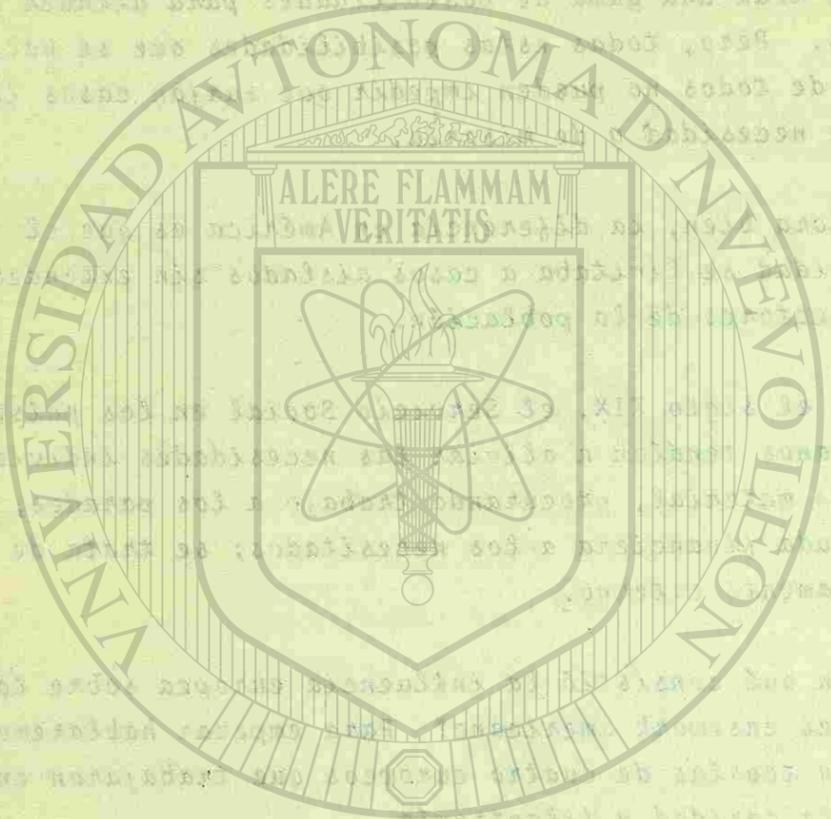
2.- San Vicente de Paul: sigue los pasos de Vives, también concedió gran importancia a la individualización y aceptación del hombre en la persona del necesitado, no se puede ayudar eficazmente a un ser humano, decía, si no se logra entablar con él una buena relación.

A esta figura le interesaba el trabajo con los pobres, los enfermos físicos y mentales y por los presos. Su ayuda la empezó con algunas damas caritativas que disponían de tiempo libre, como ésto no funcionó, fundó la congregación de Hijas de la Caridad.

3.- Benjamín Thompson ó el Conde Ranford: El se sintió extraordinariamente impresionado por la gran cantidad de pobres y mendigos que con la mayor facilidad eran encerrados en la cárcel, pero no pudo resignarse a ver castigar a los mendigos sin que se les ofreciera al menos una oportunidad de ganarse la vida con su trabajo: Una oferta de trabajo, pues él decía que el trabajo o la falta de él ocasionaba ó era generador de todos los problemas.

Hizo crear en Munich una Institución destinada a inculcar a los mendigos el hábito del trabajo.

4.- Thomas Chalmers: Encontró los medios de demostrar la bondad de un sistema de beneficencia en su misma parroquia, con éste objeto la sub-dividió en diversos distritos:



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
 DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

un visitador se ocupaba de cuestiones religiosas y otro de los problemas materiales. El ser humano lleva en su interior la posibilidad de ayudarse a sí mismo, decía Chalmers, y éste fué el punto de partida de su trabajo. (PRECURSORES)

5.- C.O.S. Charty Organization Societies (inglesa): la cual puede ser considerada como el origen directo del Casework Americano, La COS se alzaron contra la antigua filantropía, la nueva tendencia intentaba introducir una Asistencia Social Individualizada, adecuada a las necesidades de cada uno.

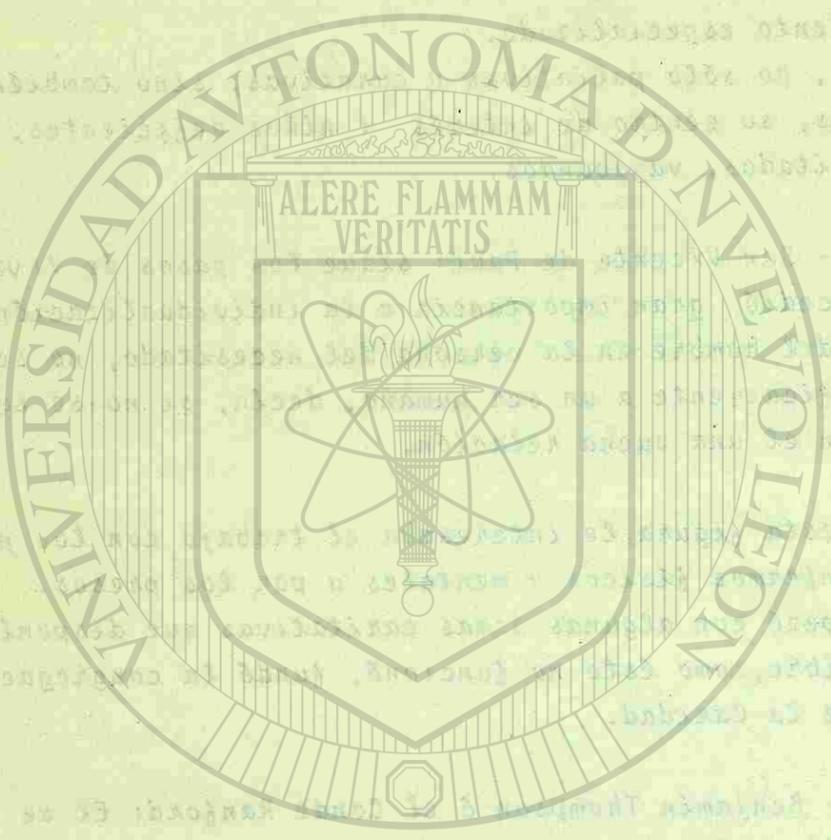
6.- Octavia Hill, Inglaterra, intentó difundir la individualización y subrayar la importancia de las relaciones de persona a persona.

A decir verdad, el Casework, nació en las Sociedades de Caridad de Boston, que también habían sufrido el poderoso influjo de las Teorías de San Vicente de Paul.

7.- Mary Richmond; surge a principios del siglo XX, llega a comprender que las dificultades que encontraban algunos individuos no eran forzosamente el resultado de factores externos, y que más bien se debían buscar las causas íntimas de tales obstáculos en la propia personalidad. Desde aquí se empezó a considerar al necesitado como un individuo, esto es, como una persona, Mary Richmond, planteó que para ayudar a ese individuo de una manera verdaderamente eficaz era necesario plantear un buen diagnóstico social. ®

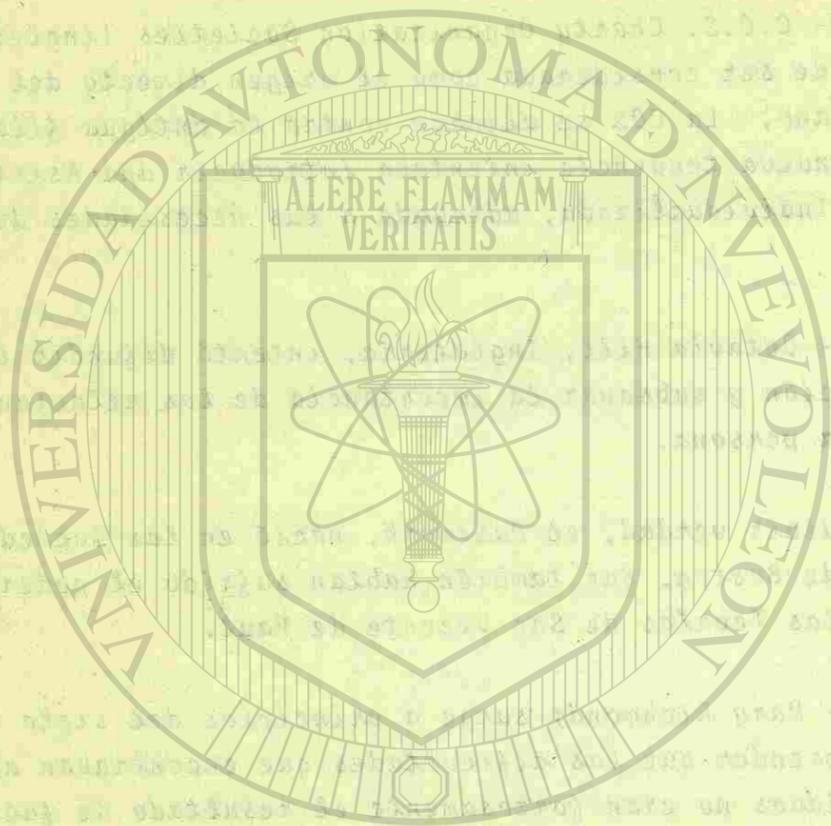
Mary Richmond procuró individualizar al cliente, establecer un diagnóstico social y conceder el socorro más adecuado. Su método consiste en el estudio del caso, su diagnóstico y su tratamiento.

El Asistente Social ha de ver, pues, en el cliente a todo el hombre, es decir, a la persona total en cuerpo y



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



alma, pues es así como ese cliente existe. No es posible -- fragmentarlo ni repartir sus necesidades en pedacitos, formando distintos departamentos. Esto no quiere decir que un Asis- tante Social esté llamado a cubrir personalmente todas las - necesidades de ese ser humano, sino que le incumbe prestar-- les atención e indicar el camino a seguir para conseguir la- ayuda necesaria.

Antes de dar por terminado los antecedentes del Tra- bajo Social sería conveniente hacer una breve referencia, -- acerca de una de las principales figuras del Trabajo Social- de Casos; como lo es Mary Richmond, Iniciaremos preguntándo- nos:

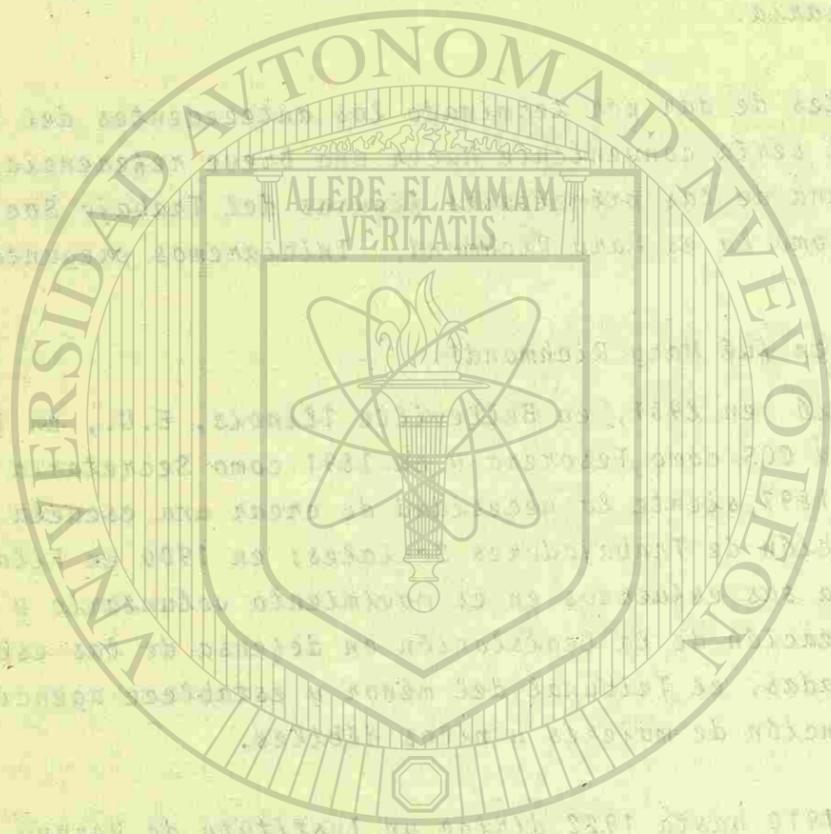
*¿Quién fué Mary Richmond?*

Nació en 1881, en Belleville Illinois, E.U., en 1889 ingresó a la COS como Tesorera y en 1891 como Secretaria Ge- neral. En 1897 siente la necesidad de crear una escuela pa- ra la formación de Trabajadores Sociales; en 1900 en Filadel- fia concreta sus esfuerzos en el movimiento voluntario y pro- picia la creación de la legislación en defensa de las espo- sas abandonadas, el Tribunal del menor y establece agencias- para la atención de mujeres y niños débiles.

En 1910 hasta 1922 dirige un Instituto de Verano, en el que capacitaban a las Secretarías de Organización de Cari- dad.

En 1914 pronuncia una conferencia sobre los primeros pasos en el Trabajo Social de Casos, en 1917 publica *Diagno- sis Social* en el cual se formula una teoría del Trabajo So- cial.

Ella define al Caso Social Individual: como un con- junto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustan- do consciente e individualmente al hombre, a su medio social, buscando lograr ése desarrollo a través de relaciones socia- les reafirmadas y mejor adaptadas.



Dentro del proceso de tratamiento, Mary Richmond comprende:

- 1).- La comprensión de la individualidad y de las características personales.
- 2).- La comprensión de los recursos y de las influencias del Medio Social.
- 3).- Acción directa de la mentalidad del Trabajador Social sobre su cliente.
- 4).- Acción indirecta ejercida por el medio social.

La acción directa se logra en base a relaciones duraderas y de una influencia permanente "franca" ausente de formalismos, manteniendo la palabra dada lealmente, "logrando - constante comprensión". La acción indirecta se ejerce por el medio social, mediante la utilización de los recursos, el trabajo en equipo - la coordinación, el pleno uso del Trabajo Social.

¿Cómo llegar a la comprensión de las características personales, los recursos y la influencia del medio?

Mediante la investigación y su producto, el Diagnóstico Social. La investigación formal comienza con la formulación de una hipótesis, cuyo ingenio en formularla y la paciencia en comprobarla es la base del éxito del Trabajador Social.

La Entrevista es la técnica básica, la autora nos hace cuatro recomendaciones:

- a).- Debe ser una conversación clara y paciente.
- b).- Se ha de buscar un buen entendimiento mutuo.
- c).- Hay que apuntar a conseguir indicios.
- d).- Fomentar el desarrollo de la auto-ayuda y de la confianza en sí mismo.

Comparados los datos e interpretados, se arriba al diagnóstico, el que no solo deben definir claramente las dificultades, sino también descubrir aquellos elementos en la situación que pueden llegar a ser obstáculos en el tratamien

to. El Diagnóstico debe incluir:

- a).- Una definición de las dificultades.
- b).- Una lista de los factores causales que tienen que ver con las dificultades.
- c).- Una enumeración de los elementos disponibles y riesgos que deben ser renovados con el tratamiento.

El llamado método de Caso Social Individual atiende a una problemática que afecta a muchos hombres, aún en la situación de trastornos de conducta, éstos son resultante de un sistema de relaciones deterioradas con el mundo.

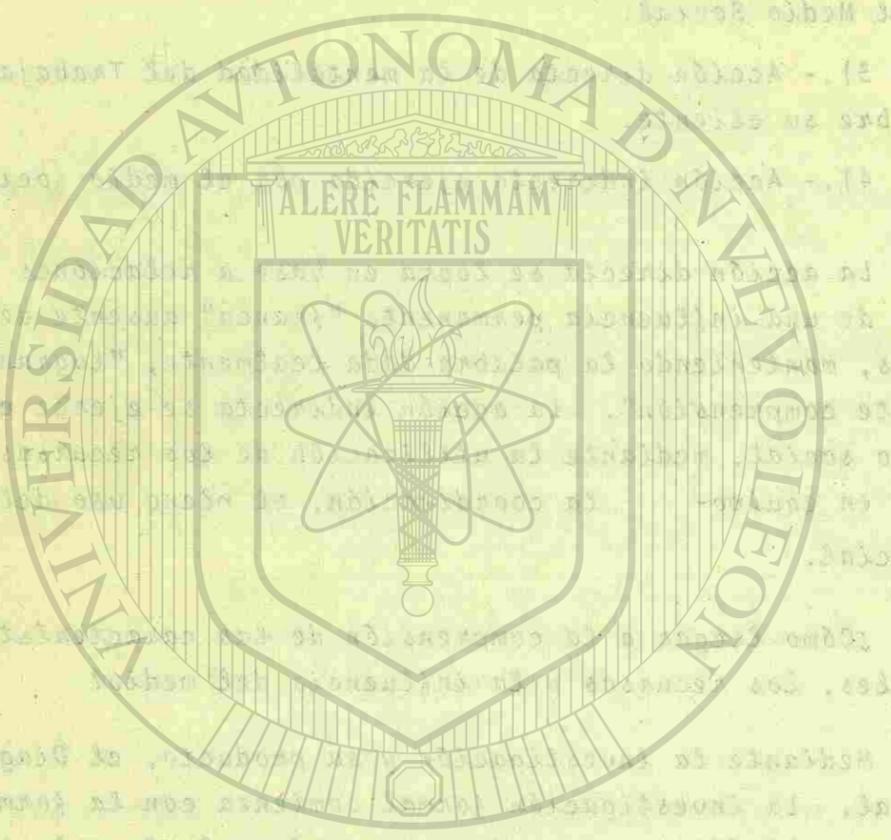
### III.- PRINCIPIOS DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS.

Se ha definido al Casework Social "como un arte en el que se utiliza el conocimiento de la ciencia de las relaciones humanas y la habilidad para éstas, a fin de movilizar las posibilidades del individuo y los recursos de la comunidad apropiados y obtener así una mejor adaptación del cliente a su medio ambiente o a una parte de él. El Casework ayuda a las personas a enfrentarse con un problema, cubrir una necesidad de recibir una prestación.

El conocimiento de la ciencia de las relaciones humanas es necesario porque el Casework se relaciona con las personas de una manera íntima, saber tanto como sea posible sobre las características generales de la naturaleza humana resulta de gran ayuda para comprender a los individuos. El conocimiento de la manera en que la personalidad humana se desarrolla, se transforma y reacciona ante los cargos de la existencia, de manera normal o anormal; sirve de marco dentro del cual se comprende mejor al cliente individual.

Las relaciones del Casework se diferencian de las otras formas de relación como lo son: marido, mujer, padre, hijo, médico, paciente, amigo, amiga, etc. por:

- 1.- Son temporales.
- 2.- Su componente emocional no es tan profundo y penetrante.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

to. El Diagnóstico debe incluir:

- a).- Una definición de las dificultades.
- b).- Una lista de los factores causales que tienen que ver con las dificultades.
- c).- Una enumeración de los elementos disponibles y riesgos que deben ser renovados con el tratamiento.

El llamado método de Caso Social Individual atiende a una problemática que afecta a muchos hombres, aún en la situación de trastornos de conducta, éstos son resultante de un sistema de relaciones deterioradas con el mundo.

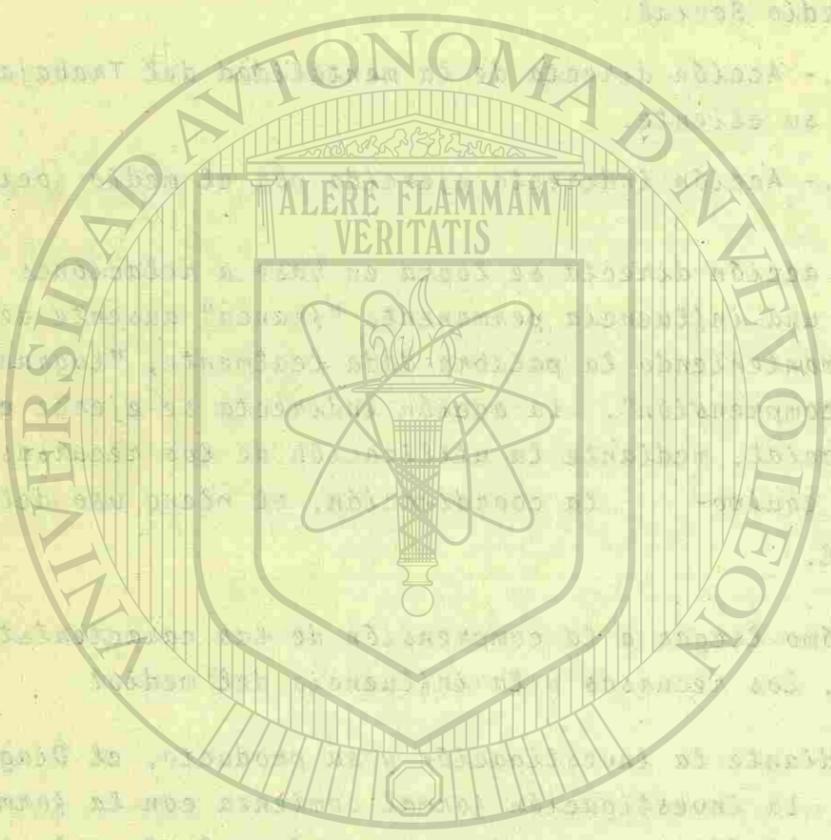
### III.- PRINCIPIOS DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS.

Se ha definido al Casework Social "como un arte en el que se utiliza el conocimiento de la ciencia de las relaciones humanas y la habilidad para éstas, a fin de movilizar las posibilidades del individuo y los recursos de la comunidad apropiados y obtener así una mejor adaptación del cliente a su medio ambiente o a una parte de él. El Casework ayuda a las personas a enfrentarse con un problema, cubrir una necesidad de recibir una prestación.

El conocimiento de la ciencia de las relaciones humanas es necesario porque el Casework se relaciona con las personas de una manera íntima, saber tanto como sea posible sobre las características generales de la naturaleza humana resulta de gran ayuda para comprender a los individuos. El conocimiento de la manera en que la personalidad humana se desarrolla, se transforma y reacciona ante los cargos de la existencia, de manera normal o anormal; sirve de marco dentro del cual se comprende mejor al cliente individual.

Las relaciones del Casework se diferencian de las otras formas de relación como lo son: marido, mujer, padre, hijo, médico, paciente, amigo, amiga, etc. por:

- 1.- Son temporales.
- 2.- Su componente emocional no es tan profundo y penetrante.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
 DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

- 3.- No hay igualdad ni reciprocidad.
- 4.- El cliente es un recipiente activo pues se le ayuda a que se ayude.
- 5.- No se tiene ninguna autoridad legal sobre el cliente.

Evolución de Término Relación. (Virginia Robinson 1930)

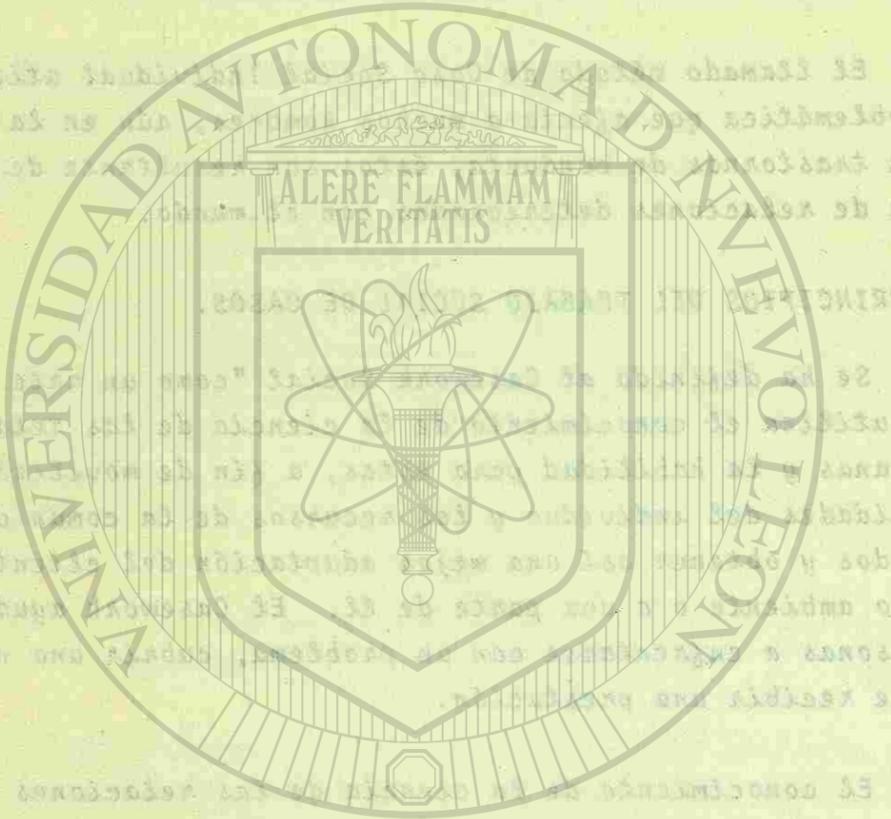
La palabra más antigua utilizada fué amistad, que servía para sugerir la calidad humana que buscaban los Asistentes Sociales Americanos, en la ayuda del pobre, después vieron la vaguedad del término y se dieron a la tarea de buscar otro. El siguiente fué Contacto, pero perdió popularidad por que parecía sugerir algo estático.

Simpatía fué otro de los primeros vocablos y subraya la importancia del componente emocional para lograr que el éxito acompañara a la comunicación con los clientes. La palabra empatía, reemplazó a simpatía en la terminología de algunos Asistentes Sociales porque parecía expresar mejor la participación en los sentimientos del cliente.

El Vocablo Traslación se definía como "unas relaciones emocionales con el cliente, después se utilizó el término Transferencia como sinónimo de Relaciones".

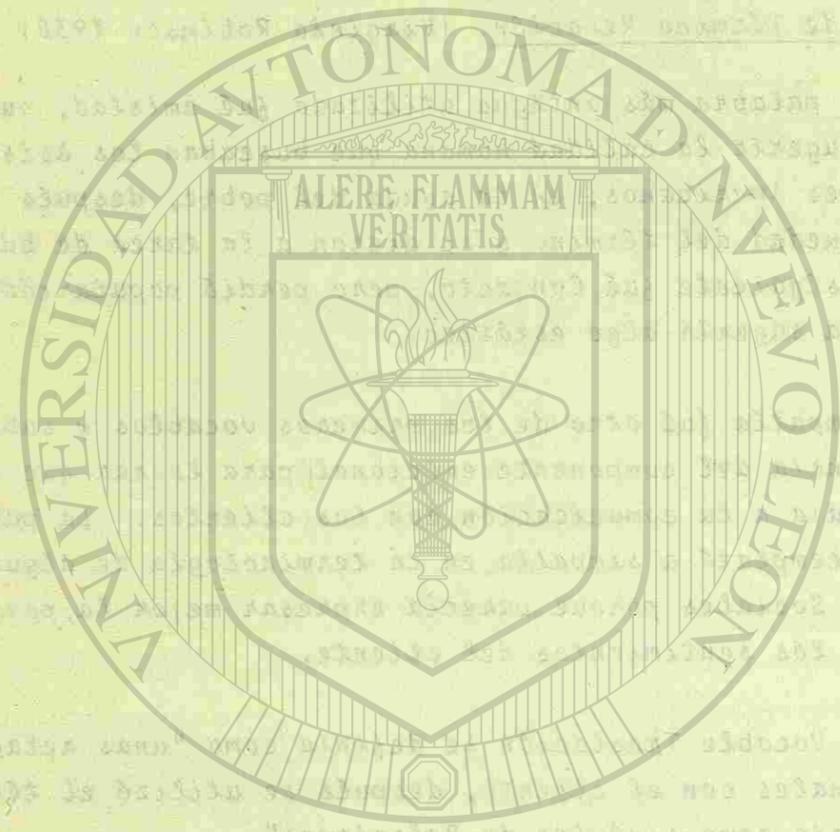
Pero, más importante que el nombre con que se designen a las Relaciones del Casework es su descripción y definición, la cual es la siguiente y surgió del análisis de varias opiniones.

Las Relaciones de Casework son la interacción dinámica de actitudes y emociones entre el Casework y el cliente, con el propósito de ayudar a éste a lograr una mejor adaptación a su medio ambiente.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



Examinaremos esta definición considerando:

- 1.- El propósito de las relaciones;
- 2).- Las actitudes y emociones que constituyen el objeto de la interacción;
- 3).- La naturaleza dinámica de esa interacción y
- 4).- Las -- cualidades de las relaciones.

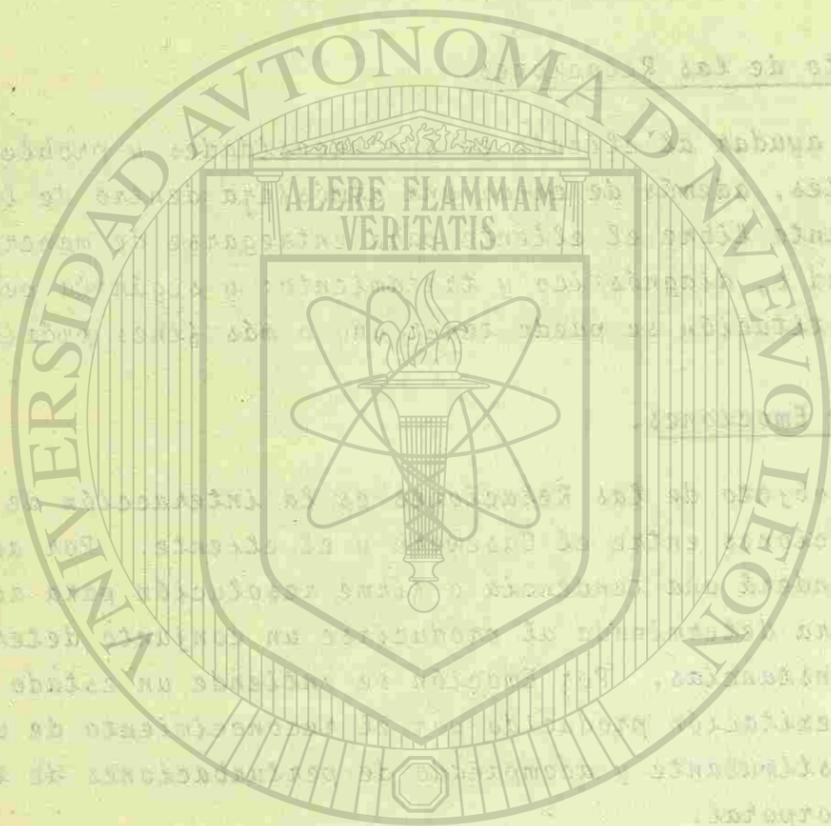
#### El Propósito de las Relaciones.

Es ayudar al cliente en sus necesidades y problemas - psicosociales, además de crear una atmósfera dentro de la --- cual se sienta libre el cliente para entregarse de manera efi- caz al estudio, diagnóstico y tratamiento; y según la persona- lidad o Institución se puede tener uno o más fines próximos.

#### Actitudes y Emociones.

El objeto de las Relaciones es la interacción de acti- tudes y emociones entre el Casework y el cliente. Por acti- tud se entenderá una tendencia o firme resolución para actuar de una manera determinada al producirse un conjunto determina- do de circunstancias. Por Emoción se entiende un estado con- sciente de excitación producido por el reconocimiento de una - situación estimulante y acompañado de perturbaciones de todo- mecanismo corporal.

Uno de los dogmas de la Asistencia Social Profesional, extraído de muchos años de experiencia, muchos clientes y mu- chas organizaciones, es que toda solicitud de ayuda a una Or- ganización Social tiene un carácter psicosocial. Es decir, - que incluso en aquellos que el cliente solicita un servicio - concreto a una forma material de asistencia, puede presumirse que existe en el demandante -- algún tipo de sentimiento peno- so aunque no se exprese con palabras ni se manifieste abierta- mente en una conducta.



Las emociones del cliente producen como respuesta -  
unas actitudes y emociones del Casework hacia él, comenzando  
así la interacción dinámica.

#### La Interacción Dinámica de Emociones y Actitudes.

Toda interacción consiste en el intercambio de algu-  
na forma de energía entre dos o más fuentes de ella. En las  
Relaciones de Casework la interacción consiste en el intercam-  
bio de actitudes y sentimientos entre el cliente y el Asisten-  
te Social. Una interacción dinámica es aquella en la que el  
intercambio puede cambiar de dirección o alterar su ritmo, en  
armonía con el objetivo que se pretende, pero sin cesar nunca  
por completo.

La interacción se ejerce en tres direcciones:

- 1.- Va del cliente al Casework: el cliente se halla -  
en una situación en la que ha de revelar al Casework; cuál es  
su problema y mostrar parte de sus propias debilidades y sien-  
te un miedo y una incertidumbre.
- 2.- Va del Casework al cliente: El Trabajador Social-  
siendo capaz de apreciar las necesidades básicas y los senti-  
mientos del cliente, comprendiendo lo que significan y respon-  
diendo a ellos de forma adecuada.
- 3.- Va del cliente al Casework: Aquél percibe la res-  
puesta de éste y de alguna manera, se lo manifiesta así.

#### Los Siete principios de las Relaciones.

A continuación se presentan los siete principios de -  
las Relaciones del Casework con las tres direcciones que toman  
estas relaciones:

Las necesidades del cliente son las que determinan el tipo de intervención que se debe realizar. En consecuencia, el trabajador social debe actuar de acuerdo a las necesidades del cliente, y no de acuerdo a su propia concepción de lo que es el bien social.

Los principios de las relaciones de trabajo

Toda intervención social debe estar basada en los principios de las relaciones de trabajo. Estos principios son:

- 1.- El respeto a la dignidad del cliente.
- 2.- El respeto a la libertad del cliente.
- 3.- El respeto a la autonomía del cliente.
- 4.- El respeto a la integridad del cliente.
- 5.- El respeto a la identidad del cliente.
- 6.- El respeto a la cultura del cliente.
- 7.- El respeto a la familia del cliente.
- 8.- El respeto a la comunidad del cliente.

Los siete principios de las relaciones de trabajo

Los siete principios de las relaciones de trabajo son:

- 1.- Respeto a la dignidad del cliente.
- 2.- Respeto a la libertad del cliente.
- 3.- Respeto a la autonomía del cliente.
- 4.- Respeto a la integridad del cliente.
- 5.- Respeto a la identidad del cliente.
- 6.- Respeto a la cultura del cliente.
- 7.- Respeto a la familia del cliente.

PRIMERA DIRECCION	SEGUNDA DIRECCION	TERCERA DIRECCION	NOMBRE DEL PRINCIPIO
Las necesidades del cliente.	La respuesta del Casework.	La percepción del cliente.	

1.- Ser tratado como individuo.			1.- Individualización.
2.- Expresar sus sentimientos.			2.- Expresión intencionada de sentimientos.
3.- Conseguir una respuesta satisfactoria con sus problemas.	El Casework es sensible, comprende y responde adecuada y oportunamente a esas necesidades.	El cliente percibe de alguna manera.	3.- Participación emocional controlada.
4.- Ser reconocido como persona digna.		La sensibilidad - comprensión y respuesta.	4.- Aceptación.
5.- No ser juzgado.			5.- Actitud experta de Jueces.
6.- Elegir por sí mismo y adoptar sus propias decisiones.			6.- Autodeterminación.
7.- Guardar sus secretos.			7.- Reserva.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Dado que el cliente no tiene acceso a los libros, el trabajador social debe proporcionar la información necesaria para que el cliente pueda acceder a los libros de la biblioteca. Esto puede hacerse a través de la familia o de la comunidad del cliente.

Individualización.

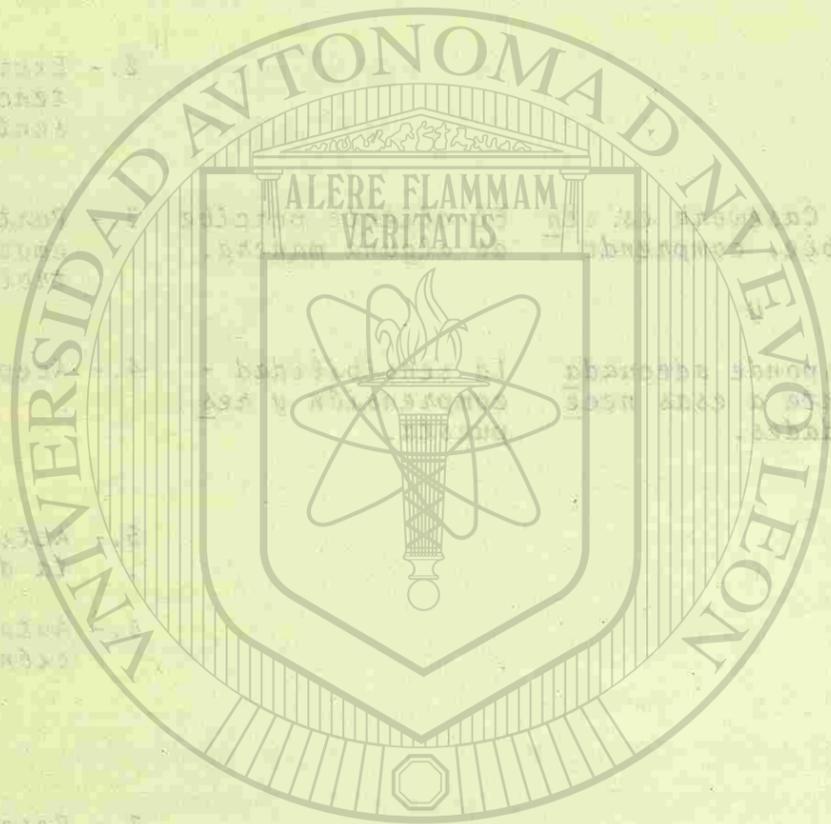
La individualización es el reconocimiento y comprensión de las cualidades de cada cliente, y la utilización diferencial de principios y métodos para ayudar a cada uno de ellos a conseguir una mejor adaptación social. La individualización se basa en el derecho de los seres humanos a ser individuos u a ser tratados, no solo como un ser humano, sino como ese ser humano con todas sus diferencias personales.

El moderno Casework se halla centrado en el cliente y descansa en la presentación individual del problema. Se hacen los diagnósticos y se determinan los objetivos; caso individual por caso individual y el tratamiento se efectúa sobre una base también individual por medio de una relaciones de persona a persona. Cada cliente es un individuo con problema; un problema específico y la Asistencia Social debe basarse en las circunstancias peculiares que rodean a una situación particular. Ello no significa una adhesión a la filosofía existencialista que subraya con exceso de individualidad hasta llegar a la exclusión de la Comunidad.

La Individualidad como Derecho y las Necesidades del Cliente.

La naturaleza humana en sí es común de toda la humanidad, pero, se halla individualizada en cada persona, cada uno es un individuo distinto por su herencia, su medio ambiente, su capacidad institucional innata, su actividad volitiva y su cooperación con la Gracia de Dios. Cada persona tiene diferentes experiencias y distintos estímulos externos e internos y sus emociones y recuerdos influyen de modo individual sobre su manera de pensar, su sentimiento y su conducta.

Dado que el cliente es distinto de los demás, la ayuda que necesita es también, en cierto modo distinta. Por ello la ayuda del casework debe ser diferenciada para adaptarse a las necesidades particulares de cada cliente individual. Y, sólo si el cliente siente que se le reconoce como un individuo particu



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MORELOS  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

la y halla comprensión tanto para él como para sus problemas- será capaz de entablar unas Relaciones de Asistencia.

Misión del Casework.

1.- Carencia del favoritismo y prejuicios.

Los favoritismos y prejuicios pueden impulsar al Asis- tante Social en el proceso diagnóstico esquemas preconcebidos- de causa a efecto sobre los clientes. Estos prejuicios pueden referirse a personas de razas determinadas, personas que buscan apoyo financiero, madres solteras, parientes de pacientes que- se encuentran en Sanatorios Mentales, etc.

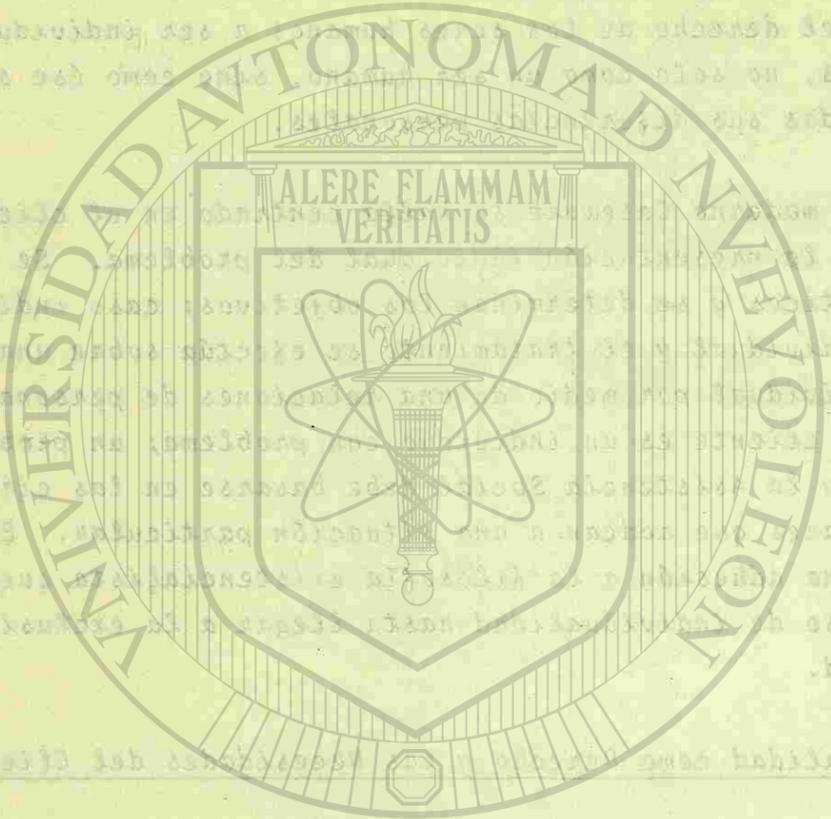
Se necesita un honrado y franco reconocimiento por par- te del Casework, de sus propios sentimientos, necesidades y -- tendencias refractarias personales. "La realidad es que, en lo mejor y peor de nosotros, existen motivaciones entremezcladas; por ello, una de las condiciones esenciales al tratar a los de más, es comprendernos y enfrentarnos a nosotros mismos.

2.- Conocimiento de la Conducta Humana.

Resulta necesario conocer los esquemas humanos de con- ducta, para que sirvan de marco dentro del cual pueda compren- derse y ayudarse al individuo, sus propias experiencias le sir- ven de ayuda, pero se necesita estar completado por unos conoci- mientos derivados de las Ciencias: médicas, psicología, psiquia- tría y filosofía.

3.- Capacidad para escuchar y observar. ®

Oír y ver son los principales caminos para conocer al individuo. El cliente desea y necesita que alguien lo escuche, no simplemente de una manera amistosa, sino de una manera pro- fesional. Ello significa que el Asistente Social no solamente lo oiga, sino también le escuche, tal vez las preocupaciones - más vitales del cliente no se expongan en voz alta, de manera- explícita y formal, sino en voz baja con titubeos y posiblemente, con sutilezas encubiertas.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Observar las expresiones de emoción, no traducidas en palabras; del rostro, de los ojos, de las manos y de la actitud-toda, las vacilaciones del habla y la construcción de las frases, puede ayudar al Casework a comprender al cliente como individuo.

4.- Capacidad para penetrar en los sentimientos de las personas.

Los sentimientos del cliente son sus características más individuales; los mismos problemas producen distintos sentimientos en diferentes individuos. La individualización por ello, exige sensibilidad y respuesta a estos sentimientos y la principal cualidad de esta respuesta es la cordialidad.

5.- Capacidad de acompasamiento con el cliente.

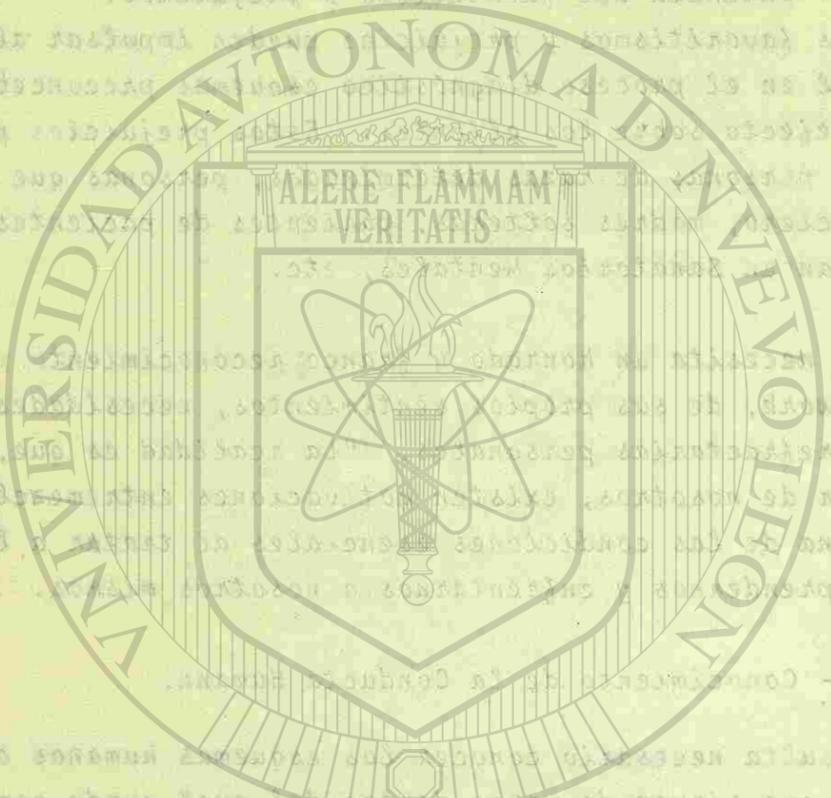
El Casework al ver a un cliente, debe ser capaz de comenzar en el punto en que se encuentra y caminar a su mismo paso. Este es un detalle de individualización que puede ayudar al cliente a participar de manera plena en el proceso de estudio, diagnóstico y tratamiento.

6.- Capacidad para conservar la perspectiva.

La participación emocional debe controlarse y orientarse hacia la situación total, de forma que el Casework conserve constantemente una perspectiva.

Medios de Individualización.

- 1.- Atención a los detalles (citas)
- 2.- Discreción en las entrevistas (oficina-comodidad, discreción)
- 3.- Cuidado en observar las citas (rapidez o tardanza)
- 4.- Preparación para la entrevista (revisar el expediente)
- 5.- Hacer que el cliente colabore (dar datos, hacerle ver la importancia de esto)
- 6.- Flexibilidad.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Expresión Intencionada de Sentimientos.

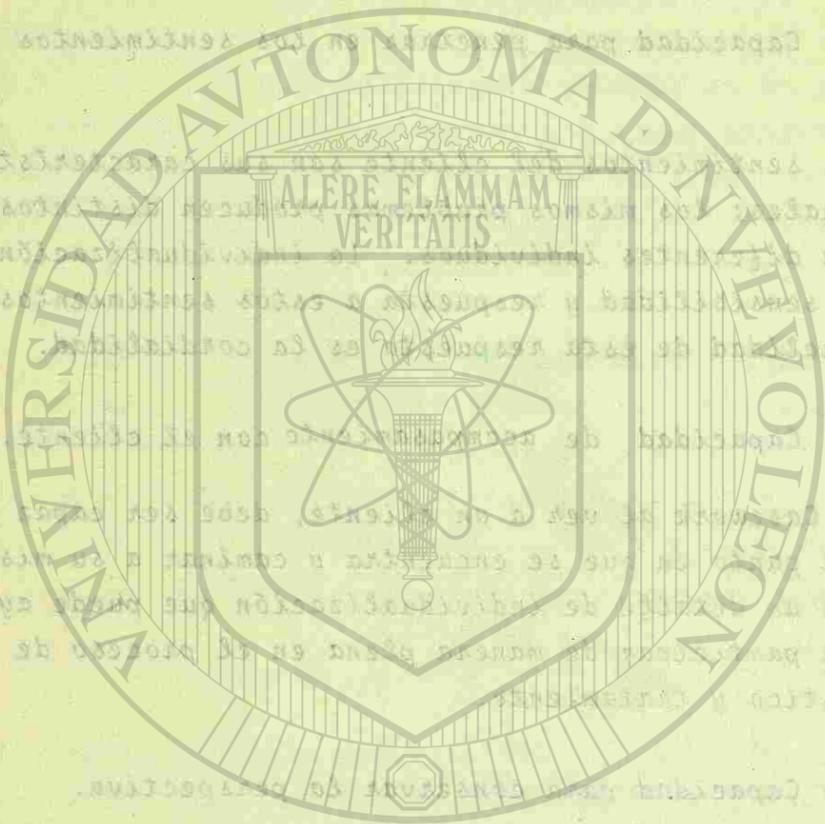
Las emociones son una parte integral de la naturaleza humana y su desarrollo armónico es necesario para el desarrollo de la personalidad entera. Una de las mayores dificultades de la vida humana es la de conservar el control de las emociones. En los períodos de tensión, las emociones tienden a dominar a la persona y sus actividades contradiciendo los dictados de la recta razón, e incitándola a gobernar su vida según las exigencias irracionales de sus necesidades e impulsos animales y vegetativos. Ello puede originar, según la profundidad y extensión de estas emociones, una falta de madurez en la personalidad, una enfermedad de tipo psíquico.

La importancia de una vida emocional equilibrada ha sido reconocida en las modernas profesiones asistenciales y se han dado grandes pasos en el arte de ayudar a personas emocionalmente enfermas a controlar su vida emocional.

La necesidad de expresar y compartir las propias experiencias ha sido señalada por los Asistentes Sociales como una de las fuerzas cuya concurrencia interesa más en las Relaciones del Casework.

La expresión intencionada de sentimientos en el reconocimiento de la necesidad del cliente de expresar los suyos con libertad, en especial los de signo negativo. El Casework debe escuchar deliberadamente sin desalentar ni conducir esa expresión e incluso, estimulándola y alentándola a veces, cuando resulte terapéuticamente útil, como parte del Servicio de Casework.

Esa expresión de sentimientos no se hace porque sí, sino con una intención. Se halla directamente relacionada con la necesidad del cliente de ser aceptado, de su necesidad de ser tratado como individuo con la ayuda que solicita de la organización de asistencia y con la necesidad de aquél de participar en la solución de sus problemas.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## El Componente Emocional en los Problemas Sociales.

Una premisa básica en la práctica del Casework Social es la de que el problema o la necesidad de todo cliente es siempre psicosocial, es decir, que todo problema posee un componente emocional.

El cliente es por naturaleza un ser social, necesita comunicarse con otros seres humanos para que su personalidad pueda desarrollarse de forma adecuada. Necesita comunicarse con otras personas para expresar sus sentimientos, actitudes y pensamientos a través de algún medio idóneo, ya sea la palabra hablada o algún gesto o acción significativos. Esa necesidad la siente especialmente cuando se encuentra frente a algún problema o dificultad que intensifica su necesidad de compartir la carga con alguien. Si alguna persona con un problema se le niega la comunicación con los demás, la consecuencia será alguna forma de frustración y el problema original agrabará.

### Expresión Intencionada, Sus Fines.

1.- Consiste en aliviar la opresión y la tensión, ayudando así al cliente a ver su problema de manera más clara u objetiva.

2.- Comprender mejor el problema y la persona del cliente.

3.- Escuchar la expresión de los sentimientos de una persona en relación con su problema.

La expresión de los sentimientos negativos los pone al descubierto de forma que se pueda hacer algo para contrarrestar los.

5.- Hacer más profundas las relaciones del Casework - La expresión de sentimientos es el barómetro de la profundidad de las Relaciones,

Limitaciones Intencionadas. (de la expresión de los sentimientos)

Las limitaciones sirven para mantener las entrevistas sobre una base realista.

1).- La tarea de la organización de la asistencia limita la expresión de sentimientos, reduciéndola a la de aquellas que pueden ser tratadas en su seno, otro factor puede ser la cantidad de tiempo que puede conceder el Casework a cada caso; resultaría peligroso favorecer la expresión de sentimientos profundos cuando el Casework supiera que probablemente no podría hacer nada por remediarlos.

2).- Los Casework deben ser precabidos en las primeras entrevistas en lo que se refiere a la expresión prematura por el cliente de sentimientos profundos; los Asistentes Sociales han de poseer cierta habilidad necesaria para planear las primeras entrevistas de tal forma que los datos con carga emocional sean mínimos y estén de acuerdo con el fin que se proponen estas entrevistas de iniciación.

3).- Se deben adoptar precauciones para impedir que el cliente coloque todo su peso sobre el Casework.

4).- La expresión de sentimientos de hostilidad contra Asistentes Sociales o Institucionales puede ser un truco para llamar la atención, hay que comprender la actitud pero no evitarla.

#### Misión del Casework.

La principal es crear un ambiente dentro del cual el cliente pueda sentir a gusto al dar expresión de sus sentimientos.

Elementos de la atmósfera: El cliente debe sentir que puede contar su historia a su manera, que el Asistente Social considere importante; esa atmósfera supone: fé y confianza del cliente en el Casework y la aceptación por éste de aquél; supone un deseo del Casework de ayudar y de la percepción del cliente de esa actitud, una atmósfera así es responsabilidad del cliente y del Casework.

¿Qué puede hacer el Casework para crear una atmósfera propicia?

1)- Debe mantenerse tranquilo a fin de ayudar al cliente a sentirse francamente bien, un cuarto para entrevistas privado, sillas cómodas y sin interrupciones.

2)- Exige cierta preparación para cada entrevista y su mente debe estar libre de detalles para observar, escuchar con atención, pensar ver y sentir con el cliente.

3)- La capacidad del Casework para escuchar atentamente y con un propósito. Si el cliente nota su interés, sinceridad, comprensión y objetividad y ello le ayuda a sentirse más a sus anchas y hablar con más franqueza.

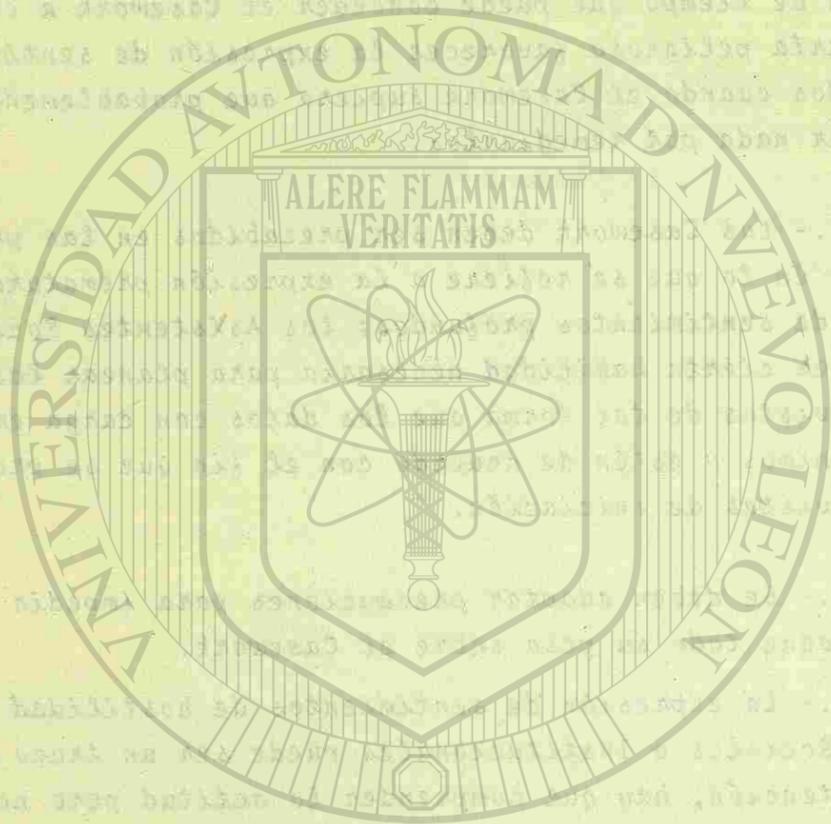
4)- Es posible que el Casework necesite alentar al cliente para que exprese sus sentimientos. Este depende de la sensibilidad individual de cada Asistente Social, pero debe adaptarse a cada cliente.

5)- Resulta necesaria una percepción sensitiva en cada entrevista del ritmo de la marcha del cliente a los objetivos.

6)- Los consejos tranquilizadores alejados de la realidad, la interpretación demasiado prematura de los hechos, así como el exceso de interpretación puede obstruir la expresión de sentimientos del cliente.

Participación emocional controlada.

Toda comunicación constituye un proceso de doble dirección, el contenido de la comunicación indica la clase de respuesta que se espera; hablando en general se puede clasificar ese contenido en 3 categorías: ideas solas, sentimientos solos e ideas y sentimientos a la vez. Es ésta última la que se presenta con más frecuencia en Trabajo Social.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

El Casework necesita habilidad para establecer la comunicación, tanto en el plano de los pensamientos como en el de los sentimientos.

"La participación emocional controlada consiste en la sensibilidad del Casework para los sentimientos del cliente, - la comprensión de su significado y su respuesta intencionada y apropiada a esos sentimientos"

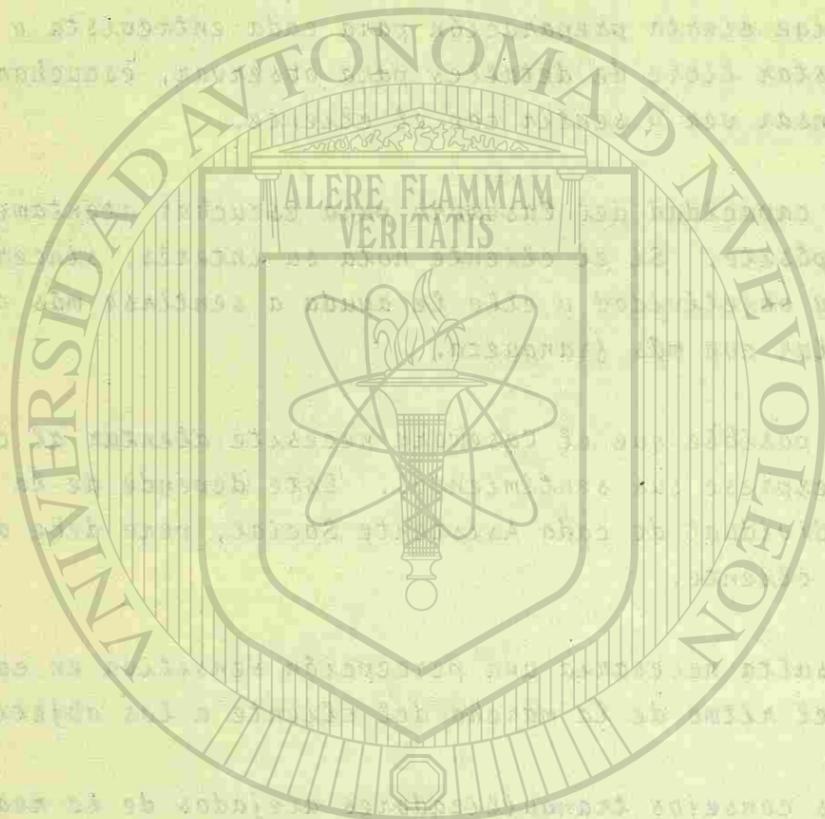
En la participación emocional controlada existen 3 -- elementos:

1).- Sensibilidad: significa ver y escuchar los sentimientos del cliente; algunos clientes, no expresan o no pueden expresar con palabras sus sentimientos, éstos pueden tomar cuerpo en su forma de hablar; la velocidad de la elocución, sus vacilaciones y sus inflexiones, o a través de su comportamiento: rostro, postura, las ropas y la forma de mover las manos.

La autodisciplina del Casework está relacionada con la conciencia de sus propias necesidades y sentimientos, a fin de que éstos no emboten su sensibilidad. Supone que el Casework aprenda a dominar sus propios pensamientos durante una entrevista de forma que no le hagan sordo ni ciego para los sentimientos del cliente.

2).- Comprensión: El Casework tiene que comprender el significado de los sentimientos en relación con el cliente y sus problemas, necesita saber lo que está haciendo, lo que está ocurriendo, cuándo está estimulando al cliente a expresar sus sentimientos y de qué forma contribuya esa expresión a los objetivos del caso.

El conocimiento de la conducta humana resulta indispensable para comprender el significado de los sentimientos, - este conocimiento, se obtuvo a través de la Psicología, Psiquiatría y otras. Abarca un conocimiento de las necesidades humanas generales, de los esquemas de reacciones humanas y de los movimientos de defensa del hombre en épocas de esfuerzo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

3).- Respuesta: La sensibilidad y la comprensión integran los medios para la respuesta. Esta es el elemento psicológico más importante de las relaciones del Casework y probablemente la habilidad más difícil de adquirir para el Casework.

La respuesta debe ser individualizada para el cliente e incluso para los cambiantes estados de ánimo de un cliente dentro de una misma entrevista. Esta es una respuesta interna por la cual el Casework se identifica, de manera consciente e intencionada con los sentimientos del cliente y consiste en -- compartir esos sentimientos de una manera profesional.

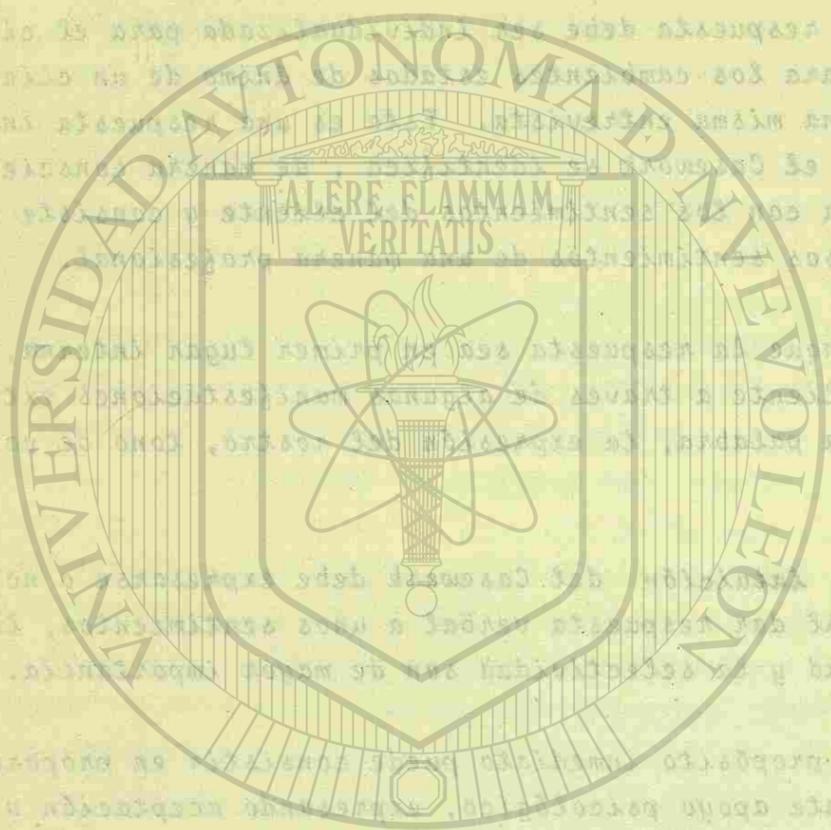
Aunque la respuesta sea en primer lugar interna, se comunica al cliente a través de algunas manifestaciones externas: bien sea, la palabra, la expresión del rostro, tono de voz o los gestos.

La intuición del Casework debe expresarse o no con palabras. Al dar respuesta verbal a unos sentimientos, la intencionalidad y la selectividad son de mayor importancia.

El propósito inmediato puede consistir en proporcionar al cliente apoyo psicológico, expresando aceptación y escuchando con simpatía y comprensión sus problemas.

Aceptación.

Uno de los términos más frecuentemente usados en la Asistencia Social es el de la aceptación, etimológicamente, la palabra aceptar presenta distintos matices, según se refiera a una cosa inanimada, a un concepto intelectual o a una persona, cuando se aplica a una cosa, aceptar quiere decir recibir, como ocurre al recibir un regalo. Cuando se refiere a un concepto intelectual, significa reconocer su verdad e importancia o alguna de éstas dos cosas, o bien comprometerse, asintiendo a algo.



El propósito de la aceptación era "Respetar su integridad como un ser humano igual a nosotros" "Ayudar a cualquiera que se encuentre necesitado o tenga a dificultades" "Añadir algo de bienestar o comodidad" y "Ayudar a la persona a restablecerse, a recuperar el control de su propia vida y su propia conducta"

Todo parece indicar que el propósito de la aceptación en el Casework es terapéutico: ayudar al cliente a resolver sus problemas y necesidades.

Es preciso hacer notar algo más: Aceptar al cliente tal como es, con sus actitudes, principios o conducta extraviados, no significa, naturalmente, conformidad ni aprobación de ese extravío.

La aceptación es el principio de actuación según el cual el Casework percibe al cliente y trata con él, tal como realmente es, con inclusión de todas sus facultades y debilidades, de sus cualidades simpáticas y antipáticas, de sus sentimientos de signo + y - y de sus actitudes y comportamiento constructivo y destructivo, manteniendo en todo momento el sentido de la dignidad innata del cliente y de su valor como persona.

La aceptación no significa la aprobación de actitudes o conductas extraviadas. El propósito de la aceptación es terapéutico: ayudar al Casework a comprender al cliente tal como realmente es, haciendo así que el Casework resulte más eficaz y ayudar al cliente a librarse de reacciones defensivas que no son de desear, de forma de que se sienta libre para mostrarse y verse a sí mismo como realmente es, de ésta manera podrá enfrentarse más realista con sus problemas consigo mismo.

El hombre tiene un valor extraordinario en el Universo, este valor se deriva de Dios, su creador, y no se ve afectado por el éxito personal, ni el fracaso en cuestiones físicas, económicas o sociales o de cualquier otro tipo.

está ya formulando en su mente las preguntas que va a hacer. Hay que buscar siempre el significado íntimo de los deseos expresados por el cliente y relacionarlos con su vida afectiva y su ambiente familiar.

El Asistente Social piensa continuamente en función del diagnóstico y valora todo aquello de que se va enterando de acuerdo con el diagnóstico que ha de formular.

El Diagnóstico.

El estudio de los problemas de un cliente no constituye un fin, sino un medio, y se lleva a cabo con vistas al planteamiento de un diagnóstico y a la aplicación de un tratamiento social.

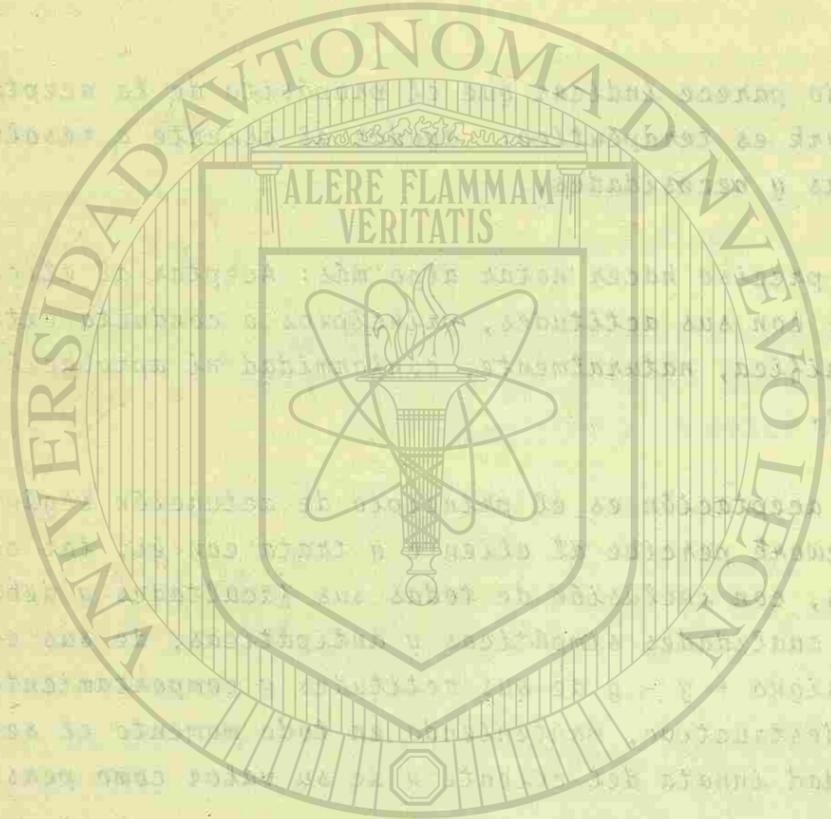
El Diagnóstico Social lleva consigo la descripción del individuo y de su situación y tiende a establecer relaciones de causa a efecto, a determinar los factores que impulsan al cliente a recurrir al Servicio Social a realizar un estudio crítico de los proyectos que forma el cliente y a calcular los medios que el Trabajador Social debe aconsejar al cliente para resolver sus problemas.

Ideal de diagnóstico: completo, tiene en cuenta todos los factores de una situación inmediatos como remotos, superficiales y profundos, sociales y psicológicos.

El objetivo del diagnóstico consiste en proporcionar al Asistente Social una hipótesis de trabajo. El diagnóstico reunirá todas las observaciones fragmentarias.

Plantear un diagnóstico es llegar a responder a las cuatro preguntas siguientes:

- 1.- Cuál es la dificultad verdadera y real que encuentra el cliente? Se trata de un problema objetivo o subjetivo, social o psicológico? Ese problema es el que el cliente nos expone o es otro más profundo y complicado? Qué espera de nosotros



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
 DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

nuestro cliente?

Incluso los problemas más sencillos en apariencia ne cesitan un diagnóstico exacto, porque muchas veces son más ex- tensos, más hondos y complicados de lo que se supone.

Antes de empezar a hacer el diagnóstico el Trabajador Social tiene que haber escuchado, observado y comprendido indi- vidualmente a su cliente y sentir empatía por él. Debe tener- una experiencia y un conocimiento de la vida profesional y es- colar, así como de las necesidades humanas (cariño, etc.) para reconocer y comprender las necesidades de un cliente.

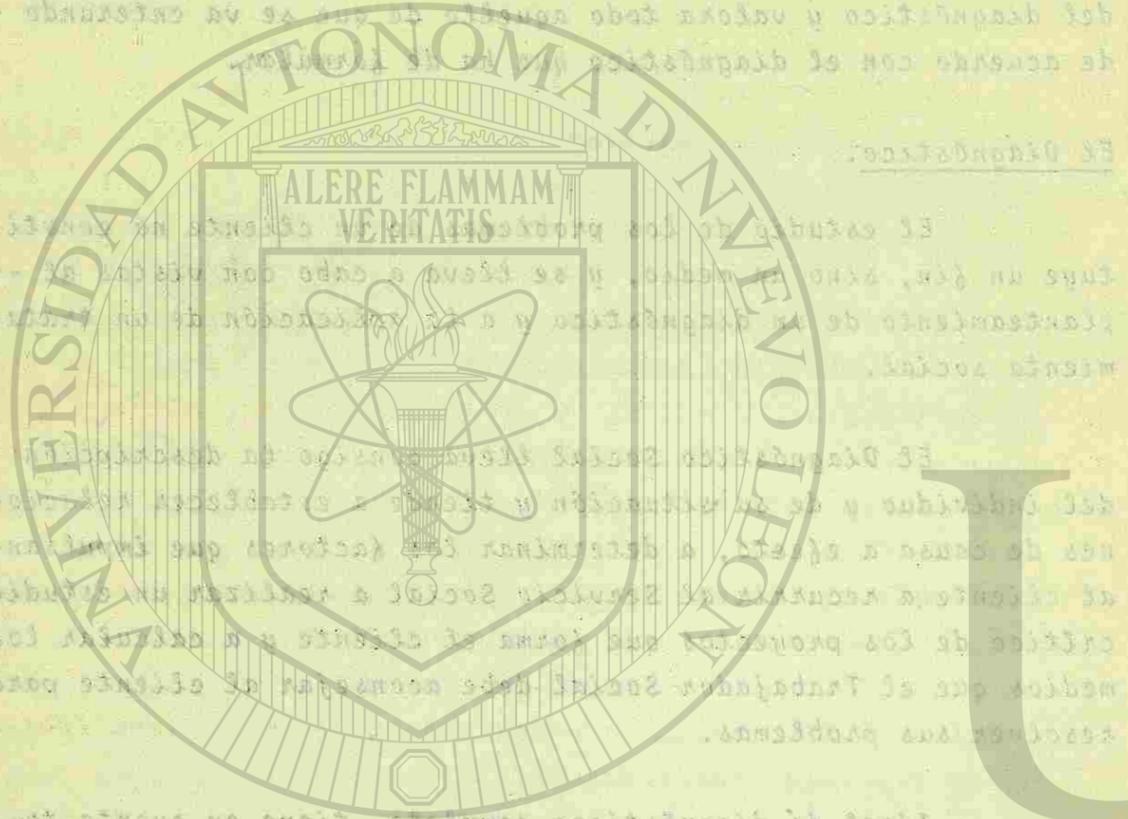
2.- Cuáles son las posibilidades que tiene el cliente de resolver ése problema, de ayudarse a sí mismo? (+ y - de su potencial) Cuáles son las posibilidades que pueden encontrarse- en su medio ambiente.

Mary Richmond-diagnóstico= enumeración de factores - favorables y desfavorables de una situación.

3.- Corresponde la ayuda necesaria a la competencia- del organismo a que pertenecemos?

El Trabajador Social no debe caer en el error de cre- er que está obligado a ayudar a todo aquel que se dirige a él.

4.- Soy yo, Trabajador Social, la persona calificada para proporcionar ésta ayuda? El Asistente Social debe pregun- tarse: lograré identificarme con él? La mayor dificultad para vencer es la subjetividad y prejuicios personales? Otra difi- cultad es cuando el Caseworker no posee los conocimientos sufi- cientes o no tiene tiempo?



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

El Tratamiento.

Fines del Tratamiento: antes era el aspecto "curativo" de males físicos o sociales presentes, actualmente se ve más el aspecto preventivo.

Objetivo: Es encauzar al cliente a fin de que logre el conveniente ajuste a su medio u trate, por lo tanto de vencer o atenuar el problema.

Factores que deben incluirse en el tratamiento:

- a).- Persona.
- b).- Medio ambiente.

Tipos de tratamiento:

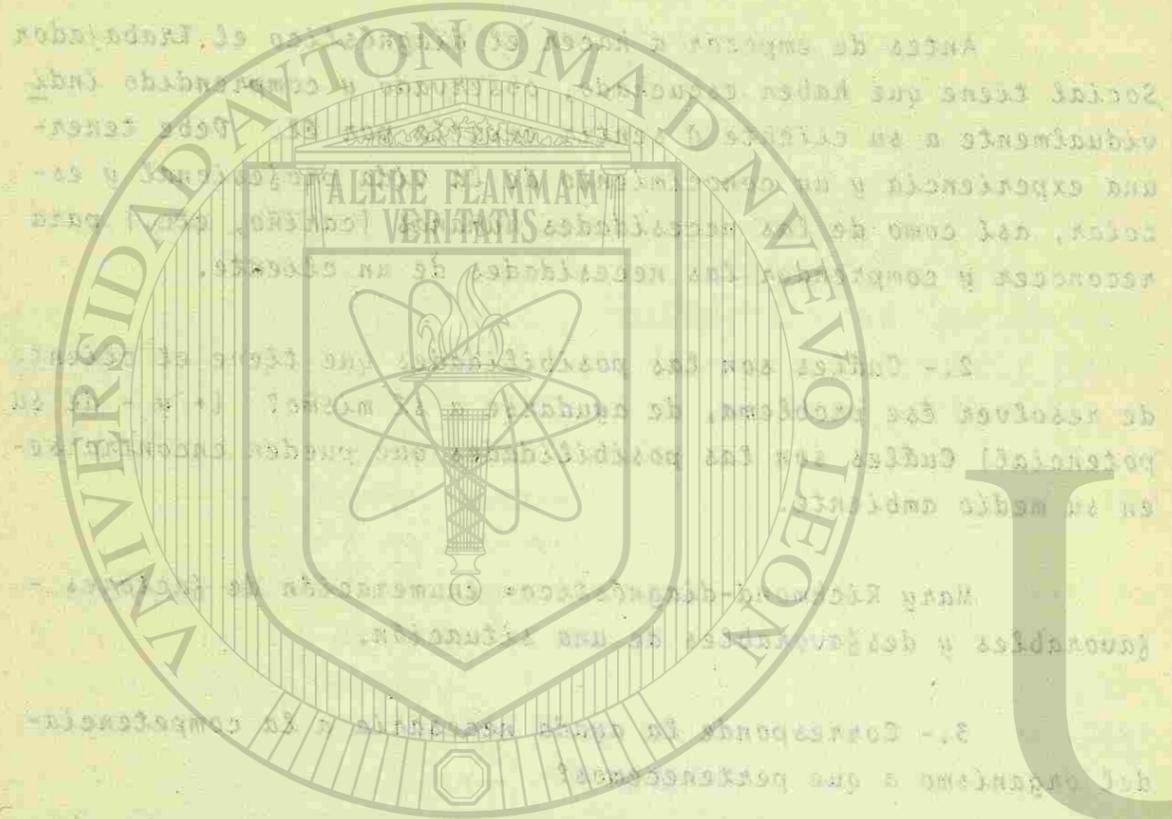
- 1.- Directos: Adoptan dos formas: en una de ellas el cliente recibe ayuda en especie, en la otra recibe orientación.
- 2.- Indirectos: Aquí el cliente recibe el beneficio de una forma indirecta abarca la utilización de fuentes colaterales, lo que implica mejorar o cambiar las actitudes de otros elementos ajenos al cliente, -siendo éste, indirectamente el que recibe los beneficios.

Distintos Tratamientos Sociales:

- 1.- Terapéutica Social Individual: se aplica sobre una base individual. es recomendable para la orientación de la personalidad del cliente, en casos de desajuste emocional.
- 2.- Terapéutica Social de Grupo: Es un tratamiento colectivo que persigue el beneficio de un grupo, propuso un proceso educativo. Favorece este tratamiento de algunos rasgos indeseables que se observan en el-

El Tratamiento.

Incluso los problemas más sencillos en apariencia cesan un diagnóstico exacto, porque muchas veces se ex-  
tensas, más hondos y complejos de lo que se supone.



El trabajador social no debe caer en el error de que este colgado a guisa de un objeto que se dirige a él.

1.- Su función principal es la de proporcionar una orientación adecuada para proporcionar esta ayuda. El Asistente Social debe proporcionar la mejor orientación posible. El Asistente Social debe proporcionar la mejor orientación posible. El Asistente Social debe proporcionar la mejor orientación posible.

2.- El Asistente Social debe proporcionar la mejor orientación posible. El Asistente Social debe proporcionar la mejor orientación posible. El Asistente Social debe proporcionar la mejor orientación posible.

3.- El Asistente Social debe proporcionar la mejor orientación posible. El Asistente Social debe proporcionar la mejor orientación posible. El Asistente Social debe proporcionar la mejor orientación posible.

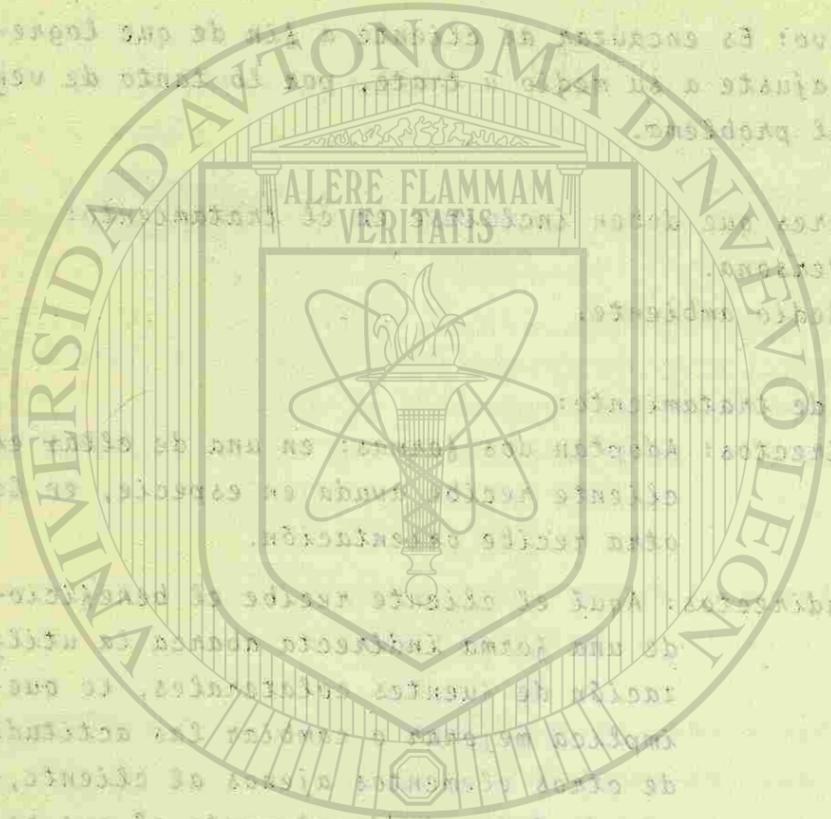
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

individuo: egocentrismo, egoismo, neurocismo, etc.

3.- La Terapéutica Social del Medio ambiente: basada en el método de acción social. Su objetivo principal está relacionado con la obtención de beneficios sociales colectivos muy amplios.

Papel del Trabajador Social en los Tratamientos:

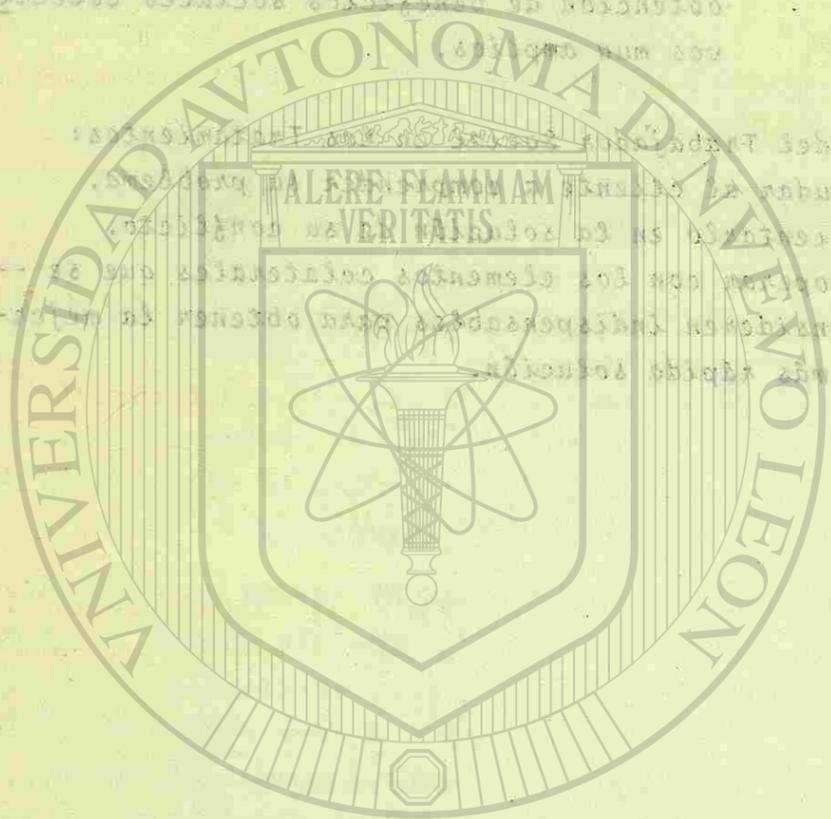
- 1.- Ayudar al cliente a comprender su problema.
- 2.- Orientarlo en la solución de su conflicto.
- 3.- Cooperar con los elementos colaterales que se consideren indispensables para obtener la mejor y más rápida solución.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS





**BIBLIOGRAFIA:**

- ANDER EGG, Ezequiel. *El Trabajo Social como Acción Liberadora*. Ed. ECRO, Argentina, 1974.
- BIESTEK, Félix P. *Las Relaciones de "Casework"*. Ed. Aguilar. Madrid, 1965. Versión Española: Miguel Sáenz
- CASTELLANOS, María C. *Manual de Trabajo Social*. Ed. Prensa Médica Mexicana. México, 1970.
- DAVISON, Evelyn H. *Trabajo Social de Casos*. Ed. C.E.C.S.A. México, 1973. Traductora: Consuelo A. de Escamilla.
- FRIEDLANDER, W.A. *Dinámica del Trabajo Social*. Ed. Pax-México. México, 1978.
- HAMILTON, Gordon. *Teoría y Práctica del Trabajo Social de Casos*, Ed. La Prensa Médica Mexicana. 2a. edición, 1980.
- KISNERMAN, Natalio. *Manual de Trabajo Social*.
- BRAY L. y TUERLINCKY. *La Asistencia Social Individualizada*. Ed. Aguilar. Madrid, 1964, 2a. Edición.
- RICHMOND, Mary E. *Caso Social Individual*. Ed. Humanitas. B. Aires, 1962.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

La Necesidad del Cliente.

El cliente que acude a una organización social con un problema es, fundamentalmente, una persona que no está satisfecha con algún aspecto de su vida actual y que ve la necesidad de un cambio, pero que es incapaz de llevarlo a cabo sin ayuda, a causa de las presiones del ambiente o de las limitaciones de su propia personalidad.

El cliente cuando busca ayuda en una organización es porque es incapaz de resolver sus propios problemas, pero tiene miedo de revelar su problema, pues cree que el Caseworker, puede despreciarle como persona. Ese miedo puede determinar una o cualquiera de toda una serie de reacciones, según la naturaleza del problema y la personalidad del cliente.

La Misión del Casework.

- 1).- Buscar la realidad que interesa para el caso (+ y -)
- 2).- La respuesta del Casework se halla centrada sobre el cliente.

Obstáculos para la aceptación.

- 1).- Conocimiento insuficiente de los esquemas de conducta humana.
- 2).- No aceptación de algún aspecto de sí mismo.
- 3).- Atribución al cliente de los propios sentimientos.
- 4).- Favoritismo y prejuicios.
- 5).- Seguridad sin base.
- 6).- Confusión entre aceptación y aprobación.
- 7).- Pérdida del respeto debido al cliente.
- 8).- Exceso de identificación.

Actitud Excenta de Juicios.

El antiguo testamento enseña a los Hebreos, el nuevo-

B I B L I O G R A F I A :

ANDER EGG, Expedient. El Trabajo Social como Acción Liberadora. Ed. EORO, Argentina, 1974.

BIESTEK, Felix P. Las Relaciones de "Casework". Ed. Aguilar, Madrid, 1982. Versión Española: Miguel Sáenz

CASTELLANOS, María C. Manual de Trabajo Social. Ed. Prensas Nobe, en México, 1970.

DAVISON, Evelyn H. Trabajo Social de Campo. Ed. C.F.C.S.A. México, 1973.

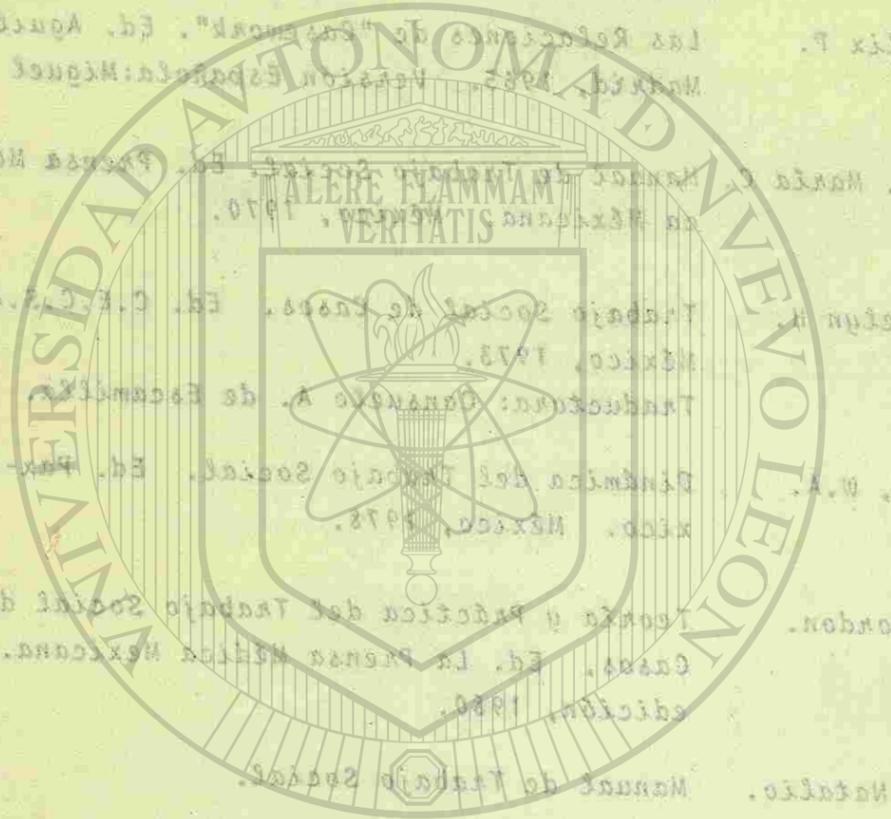
FRIEDLANDER, W.A. Teoría y Práctica del Trabajo Social. Ed. Prensas Nobe, México, 1978.

HAMILTON, Gordon. Teoría y Práctica del Trabajo Social de Campo. Ed. La Prensa Médica Mexicana. 2a. edición, 1980.

KISNERMAN, Nadeico. Manual de Trabajo Social.

BRAY L. Y TUERLICKY. La Asistencia Social Individualizada. Ed. Aguilar, Madrid, 1964. 2a. edición.

RICHMOND, Mary E. Caso Social Individual. Ed. Humanitas, B. Aires, 1962.



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

a los cristianos, a no juzgar a su prójimo: " Por tanto, no nos juzguemos los unos a los otros" (Romanos XIV:13) y tú que juzgas a tu prójimo ¿quién eres tú? (Santiago IV:13).

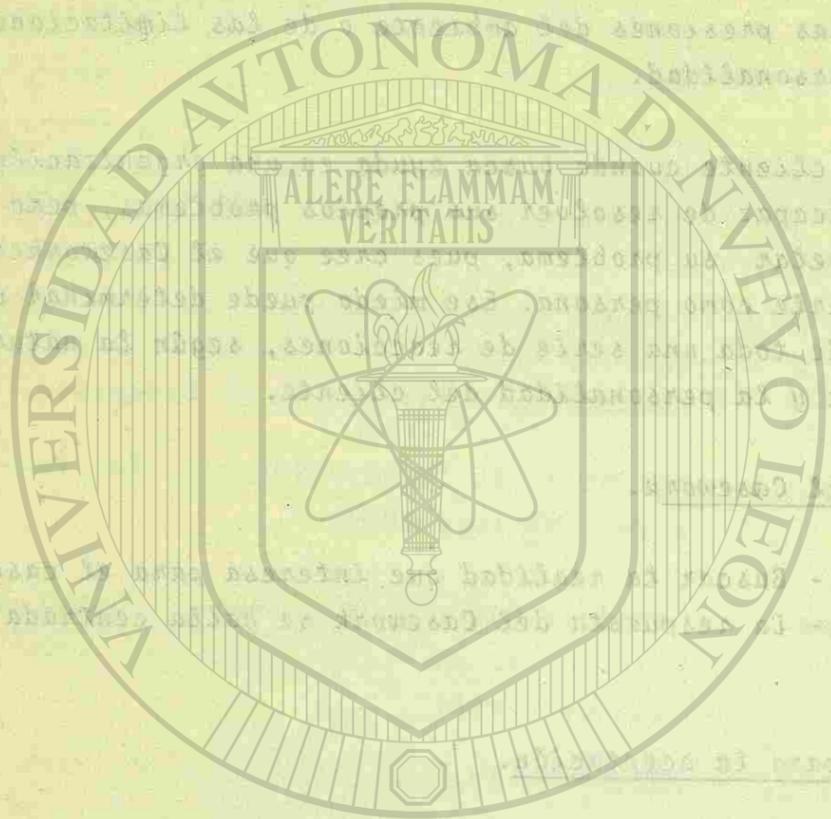
La actitud excenta de juicios es una cualidad de las Relaciones del Casework, se basa en la convicción de que su tarea excluye la determinación de culpabilidad, inocencia o grado de responsabilidad del cliente en el origen de sus problemas y necesidades, pero, ahora la formulación de juicios valorativos sobre sus actitudes, criterios y acciones; esta actitud formada a la vez por pensamientos y sentimientos es transmitida al cliente.

Al ayudar a los clientes es importante comprender sus fracasos y debilidades, pero juzgarlos no es de la competencia del Casework. La ideología de la Asistencia Social ha ido creciendo en amor y optimismo, al reconocer que los juicios sobre las personas son inapropiados, poco piadosos y arriesgados.

Las Necesidades del Cliente.

Cuando el Cliente acude a una Institución a pedir -- ayuda puede producirle toda una multitud de sentimientos penosos, uno de ellos es el temor de ser juzgado, éste se basa, -- que en su vida anterior, ha sido juzgado y condenado por sus equivocaciones y fracasos por otras personas que ni le comprendían, ni tenían derecho a juzgarlo.

La emisión de juicios, tanto verbales como tácitos sobre una persona es algo que excede de la tarea del Caseworker, si este la adopta, el cliente la sentirá aunque no se exprese en palabras. Mientras tenga miedo de ser juzgado, el cliente no se sentirá libre para hablar de sí mismo con facilidad u -- franqueza. De igual modo el cliente se ve afectado también -- por una forma más sutil de juicios, a saber: El elogio y la aprobación; la acusación y el elogio pueden producir el mismo efecto: incitar al cliente a ocultar una parte de sí mismo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Solamente hasta que se siente seguro de la actitud--  
excenta de juicios del Casework, desarrolla su capacidad para  
expresarse sin miedo a ser condenado.

Escala de Valores y Criterios Necesarios.

Confundir la actitud excenta de juicios con la indi-  
ferencia por los criterios sociales, legales y morales resul-  
taría trágico; la diferencia radica: el Caseworker prescinde-  
de juzgar la inocencia o culpabilidad del cliente, pero valo-  
ra objetivamente sus actitudes, criterios y acciones.

Los criterios y escalas de valores son indispensables  
en una ayuda eficaz de Caseworker, existen 3 razones para esta  
afirmación:

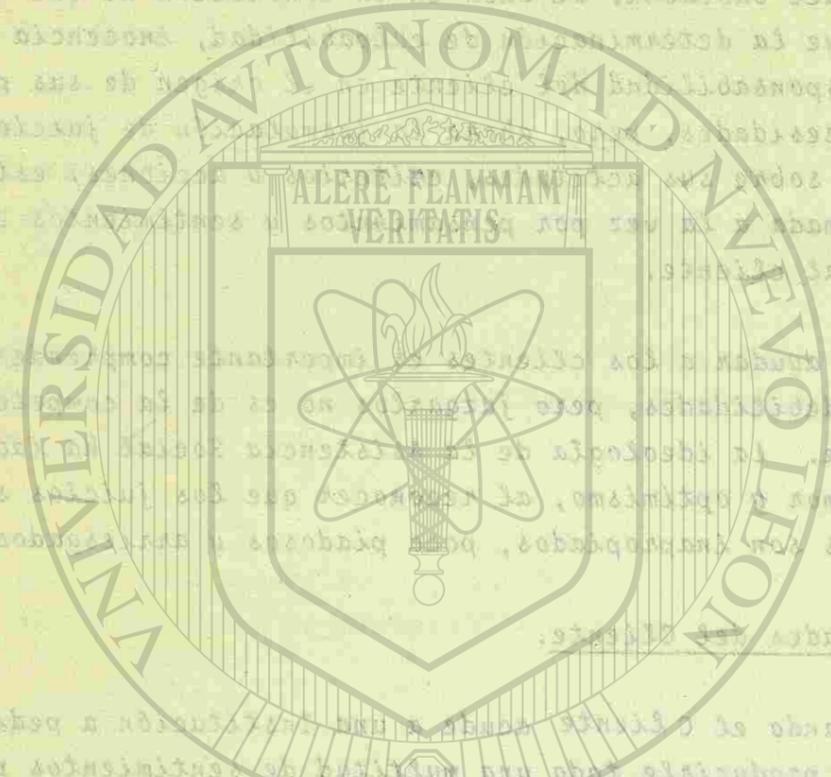
1).- El Asistente Social posee una responsabilidad so-  
cial, es un representante de la comunidad. Su tarea consiste-  
en ayudar al individuo dentro de la ley y de los valores funda-  
mentales de una sociedad basada en la creencia de Dios.

2).- No sería posible ayudar al cliente si éste descu-  
bre que el Caseworker permanece indiferente ante aquellas acti-  
tudes o criterios antisociales, ilegales o emocionales que le-  
perturban.

3).- Si desea conservar la integridad de su propia --  
personalidad el Caseworker, no puede permanecer en su interior  
indiferente ante criterios contrarios a los suyos.

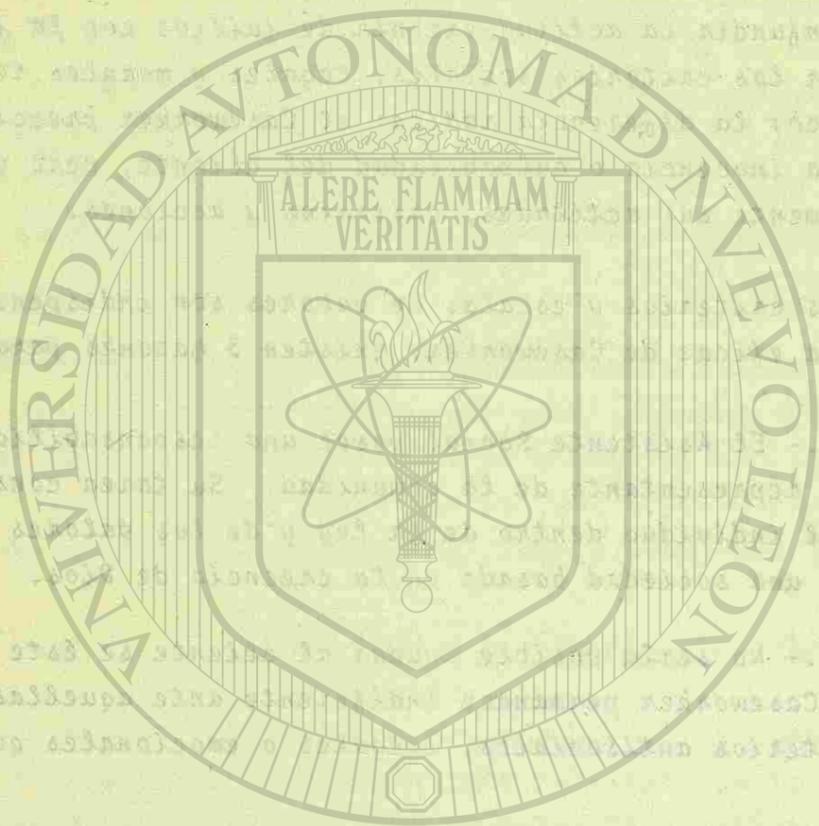
El Componente Social.

La actitud excenta de juicios es una convicción tácita  
interna, que se basa en la conciencia de que juzgar al cliente  
en tanto que persona, va contra un derecho fundamental y resul-  
ta terapéuticamente dañino. Esta convicción, para que sea una  
fuerza dinámica en las relaciones, debe contener al mismo tiem-  
po pensamientos y sentimientos y no puede permanecer a un ni-  
vel puramente intelectual.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS



La razón para ello es bastante sencilla: Hay que to-  
ma contacto con el cliente al nivel de sus problemas, y éste  
experimenta el temor de ser juzgado, tanto al nivel del pensa-  
miento como al del sentimiento.

¿Cómo actúa el Casework para conseguirlo?

Mencionaremos dos campos idóneos para estudio: La con-  
ciencia de sí mismo del Caseworker y su sensibilidad para los  
sentimientos del cliente en cuanto al hecho de ser enjuiciado.

Para experimentar esa actitud exenta de juicios, el  
caseworker tiene que ser sensible a los sentimientos del clien-  
te y concretamente, a sus sentimientos respecto a la idea de  
ser enjuiciado y la sensación de culpabilidad que resulta de  
la indefensión, la derrota y el fracaso.

#### Trasmisión del Cliente.

Es preciso que el cliente perciba la actitud exenta-  
de juicios del Casework; sin embargo no existen trucos, fórmu-  
las mágicas ni frases patentadas para transmitir una actitud,  
no hay respuestas verbales pre-establecidas. No existen pala-  
bras que puedan transmitir de manera eficaz una actitud exenta  
de juicio cuando el Casework no ha adoptado en su interior.

Algunos obstáculos para conservar una actitud exenta-  
de juicios:

1).- Los prejuicios y favoritismo. Que un cliente --  
guste no puede ser siempre necesario para un Casework, pero es  
forzarse por liberarse de prejuicios sí que lo es. Por lo tan-  
to el Casework tiene que controlar y conocer esos prejuicios -  
que hay dentro de él y desarrollar su capacidad para ver a las  
personas de manera objetiva.

2).- Dar al cliente prematuramente la seguridad de que  
se comprende su problema, además de ser un error, desanimará al  
cliente para hablar de él, puede proporcionarle la impresión de  
que el Caseworker es una persona que se apresura a sacar conclu-

siones y de que es muy probable que le esté juzgando.

3).- Hacer referencia de otras personas con problemas similares produce en el cliente la impresión de que el Caseworker le está clasificando en una categoría.

4).- Otro obstáculo consiste en la expresión por parte del cliente de sentimientos de signo negativo.

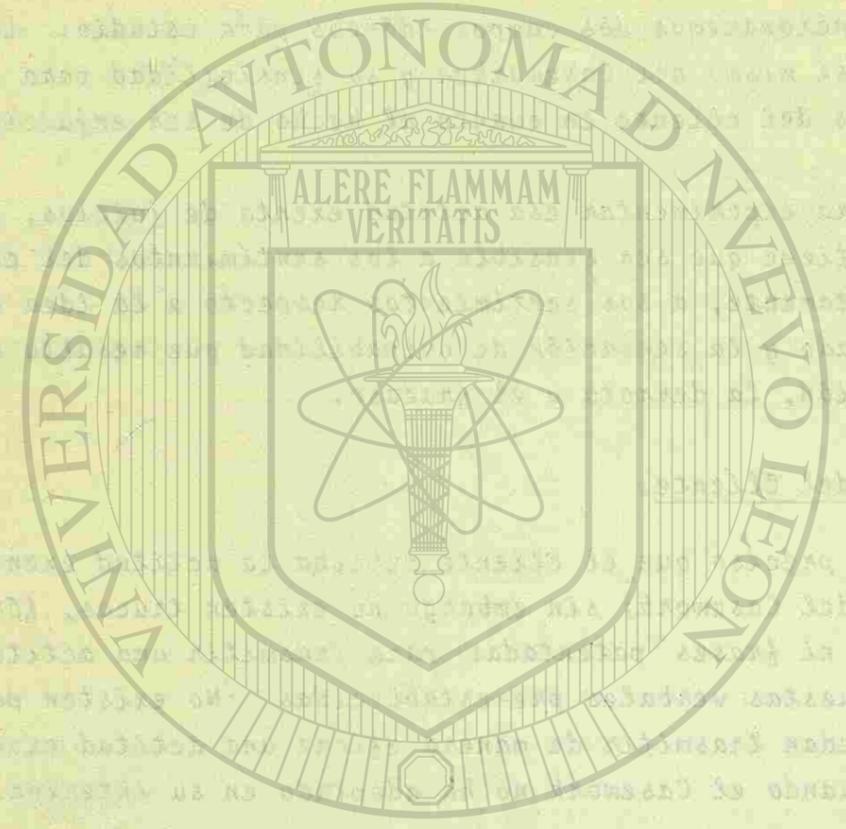
Autodeterminación del Cliente.

Este nació de la convicción de que todos los hombres son naturalmente libres, fué alimentada por el concepto democrático de la vida y se vió confirmada por la observación práctica de que el tratamiento del Casework sólo era eficaz cuando el cliente elegía por sí mismo y adoptaba sus propias decisiones.

El principio de Autodeterminación del Cliente consiste en el reconocimiento práctico del derecho y la necesidad de éste de elegir por sí mismo y adoptar sus propias decisiones en el proceso de Casework. Correlativamente, los Caseworker tienen el deber de respetar ese derecho, reconocer esa necesidad y estimular y activar esa capacidad potencial para dirigirse a sí mismo, ayudando al cliente a conocer y utilizar los recursos de la comunidad disponibles y adecuados; así como su propia personalidad. No obstante, el derecho del cliente a la Autodeterminación se halla limitado por su capacidad para adoptar decisiones de manera positiva y constructiva, por el marco general de las leyes civiles y morales y por el régimen de la organización.

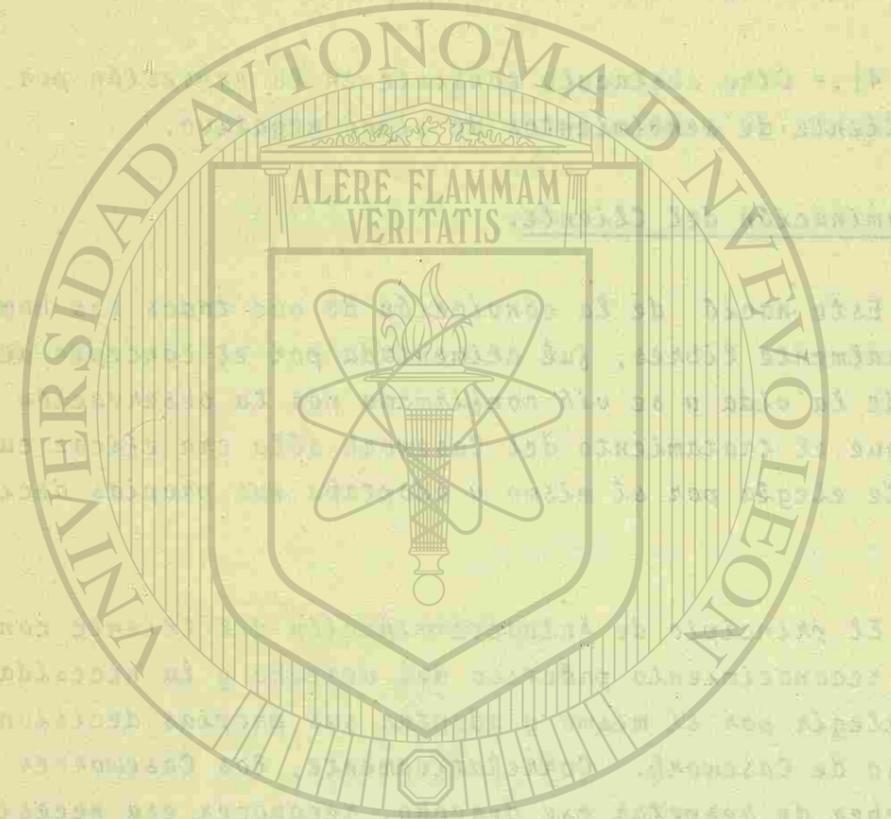
UN Derecho y Una Necesidad del Cliente.

El cliente al igual que todo ser humano, tiene la responsabilidad de vivir su vida, de tal modo que pueda lograr -- los fines de ésta, tanto próximos como últimos, en la forma -- que él lo concibe.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



Cuando recibe los servicios de una organización social, el cliente no tiene la intención de renunciar a ese derecho básico, a la libertad, ni a ninguno de sus derivados. Acude a una organización por que desea ayuda en una necesidad o problema. Cree que el Casework puede ayudarlo a movilizar sus propias facultades y ponerlo en contacto con los recursos de la comunidad. Quiere saber cuáles son las posibilidades que tiene y acogerá bien la apreciación que haga el Casework de cada una de ellas aunque se sienta incapaz de afrontar sus problemas y que necesite el apoyo psicológico del Casework durante el proceso, desea permanecer libre para adoptar sus propias decisiones.

La Misión del Casework.

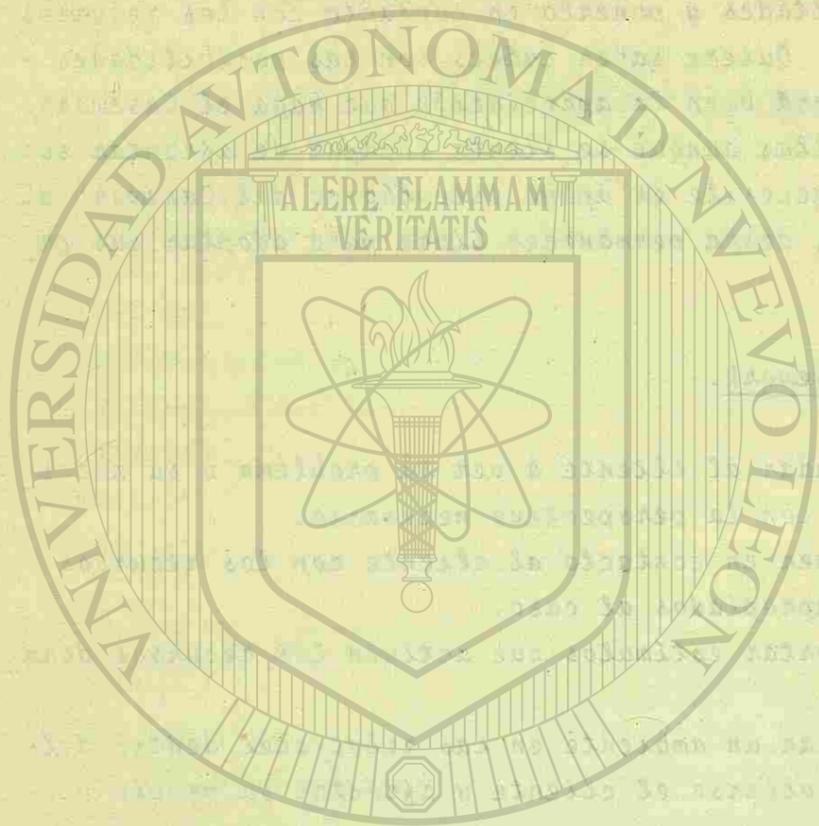
- 1).- Ayudar al cliente a ver su problema o su necesidad claramente y con la perspectiva necesaria.
- 2).- Poner en contacto al cliente con los recursos de la comunidad apropiados al caso.
- 3).- Aportar estímulos que activen los recursos dormidos del cliente.
- 4).- Crear un ambiente en las relaciones dentro del cual pueda desarrollarse el cliente y afrontar su propio problema.

Actividades que desvían el Principio.

- 1).- Asumir la responsabilidad principal en la solución del problema dejando al cliente en papel secundario. ®
- 2).- Insistir en un escrutinio minucioso de la vida social o emocional de todo cliente, sin tener en cuenta el servicio que solicite.
- 3).- Dirigir al cliente, de manera directa o indirecta.
- 4).- Persuadir al cliente de una manera dominante.

Límites de Autodeterminación.

El derecho del cliente a la autodeterminación tiene-



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

cuatro limitaciones:

- 1).- La capacidad del cliente para adoptar divisiones de forma positiva y constructiva.
- 2).- Limitaciones procedentes de la leyes civiles.
- 3).- Limitaciones surgidas de las leyes morales.
- 4).- Limitaciones nacidas de la tarea de la organización.

Principio de Reserva.

La reserva consiste en la conservación de la información secreta, referente al cliente, que se revela durante las relaciones profesionales. Se basa en un derecho fundamental del cliente, es una obligación ética del Caseworker y resulta necesaria para que el servicio de Caseworker sea eficaz, no obstante, ése derecho del cliente no es absoluto. Per otra parte a menudo se comparte con otros profesionales, bien dentro de la organización o bien en otras; entonces; -- obliga a todos por igual.

Cuando el cliente asiste a la Institución comunicando al Caseworker toda información secreta ( sentimientos íntimos, trapos sucios de la familia), sobre la base de que resulta necesaria para la ayuda que busca y en el supuesto de que no trascendería más allá de las personas que se hallen comprometidas en ésa ayuda; si el cliente se percata de una violación del secreto por parte del Caseworker, las relaciones quedarán rotas.

El Derecho a la Reserva.

La ley natural es el fundamento de todos los derechos y deberes humanos, de todo Código Moral, es la voluntad del creador. La ley natural le dice cuáles son sus deberes respecto a sí mismo, sus semejantes, su familia, la sociedad y Dios.

Los medios para cumplir ésos deberes se llaman derechos. La persona humana posee los derechos humanos básicos:

##.-

- 1).- Derecho a la vida.
- 2).- Derecho a crecer y desarrollarse: Este incluye:
  - a).- El derecho a procurar el bien del cuerpo, el derecho a las necesidades básicas
  - b).- El derecho a los bienes de fortuna (poseer propiedades privadas)
  - c).- El derecho al bienestar del alma: el derecho al desarrollo emocional social, intelectual y espiritual de la personalidad. Esto constituye precisamente el fundamento del derecho del cliente a la reserva del Casework.

Por consiguiente, toda persona tiene un derecho natural a sus secretos. La invasión del secreto de una persona en contra de la voluntad de su dueño, aunque no se le cause con ella ningún otro perjuicio, constituye un robo. Revelar un secreto, aún cuando haya sido legalmente obtenido, constituye una violación de la justicia.

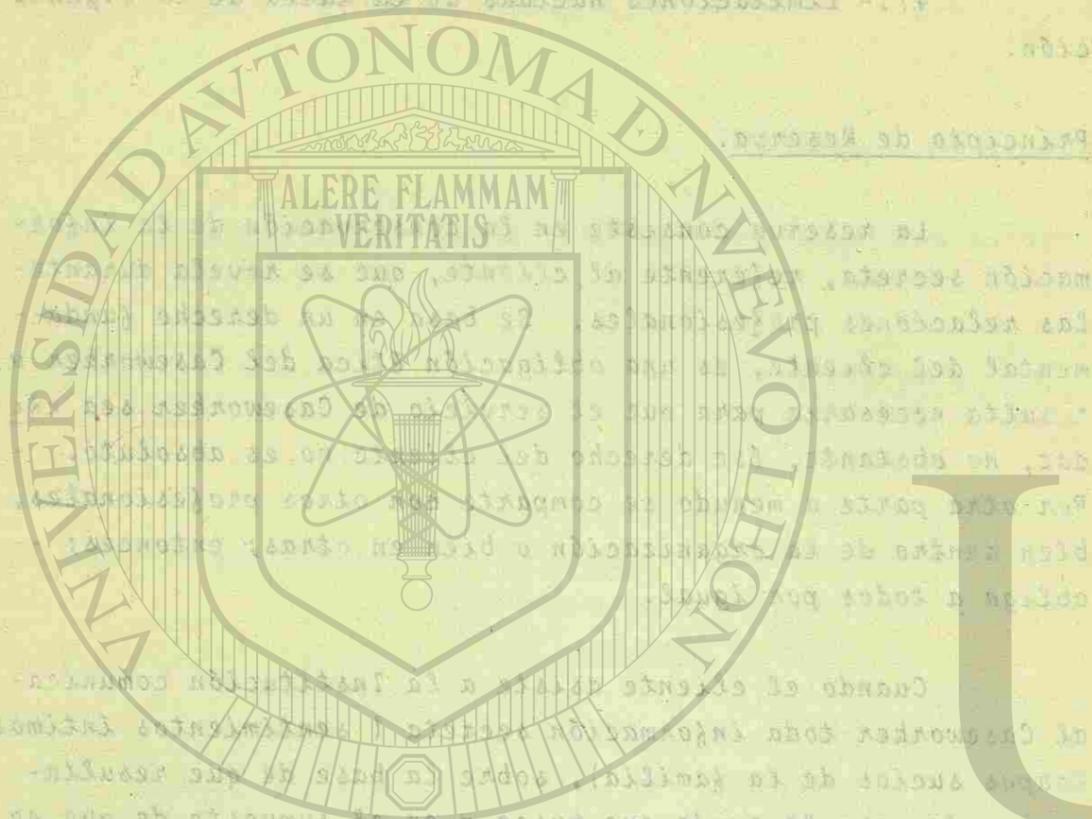
Obligación Etica del Asistente Social.

La información confidencial puede definirse como un hecho ó una condición, o los conocimientos que de ello derivan, que pertenece a la vida privada de una persona y que está desconocida a los ojos de los demás. Existen tres tipos de información confidencial:

- 1).- Secreto Natural: es una información que si se revela, dañaría o causaría una injusta tristeza a una persona.
- 2).- Secreto bajo palabra: es aquél en que el confidente ofrece la seguridad o hace la promesa, después de conocer la información secreta no la divulgaría..
- 3).- Secreto confiado: es una información que se comunica al confidente con el acuerdo previo, explícito o implícito de que no lo revelaría.

La Reserva en la Asistencia Social como Secreto Colectivo.

Cuando el cliente revela información secreta al Case



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

worker existe o debiera existir el acuerdo tácito de que --  
aquello que se comunica, no solo al Caseworker, sino también  
a la Organización Social. Deberían guardar el secreto, la --  
justificación del secreto colectivo es doble:

1).- El Casework no es un Consejero Privado Libre,  
sino el Agente de una Organización Social.

2).- La organización no puede prestar un servicio --  
eficaz, a menos que la información sea compartida con otras --  
personas pertenecientes a ella.

Por lo tanto, cuando el cliente confía una informa--  
ción secreta al Casework se puede presumir que se da cuenta --  
de que la información será registrada en los archivos y cono--  
cida por el mecanógrafo, el supervisor y cualquiera otro que  
colabore con éste en la tarea de ayudar al cliente.

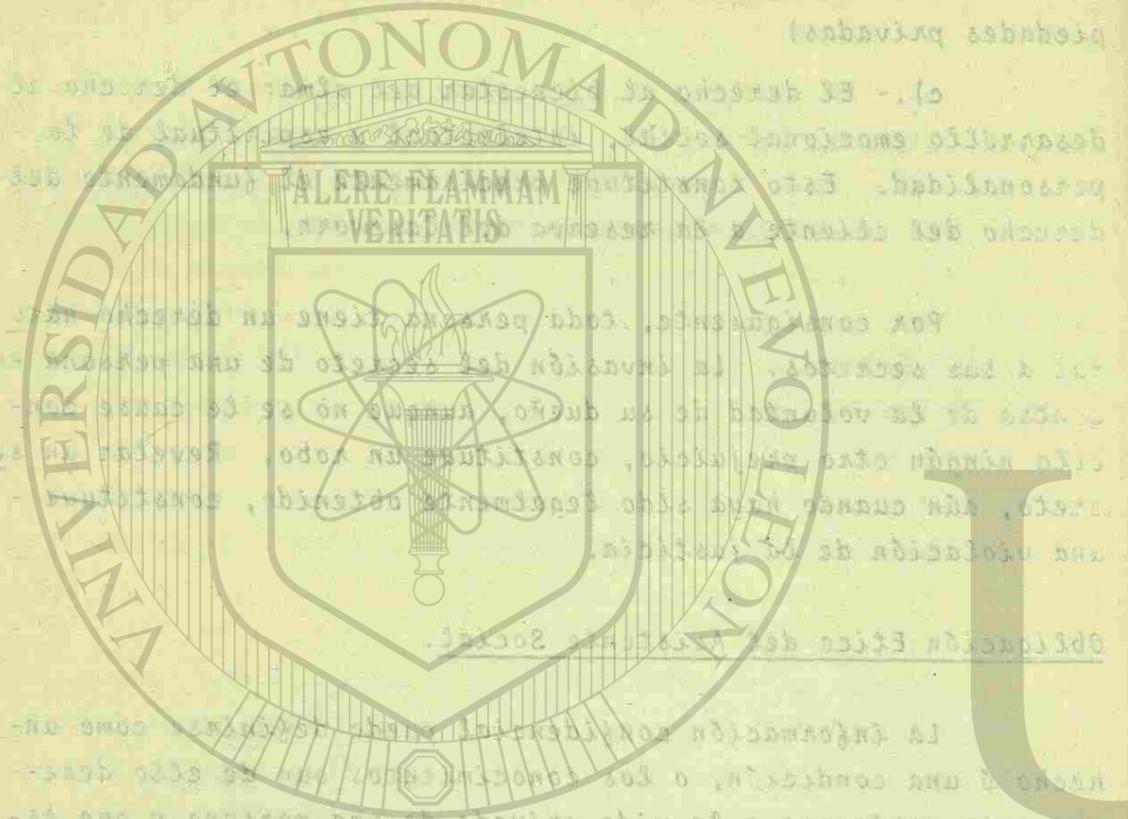
Aunque la información confidencial se comunice a mu--  
chas personas, el deber de reservar no es menor y obliga por--  
igual a todos los que lo comparten.

El Derecho del Cliente a la Reserva.

El derecho del cliente a la reserva se halla limitado

por:

- 1).- Conflicto del propio cliente.
- 2).- Conflicto con los derechos de otros individuos.
- 3).- Conflicto con los derechos del Asistente Social.
- 4).- Conflicto con los derechos de la Organización Social.
- 5) Conflicto con los derechos de la Sociedad, consi--  
derada en su conjunto.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LEÓN  
DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS

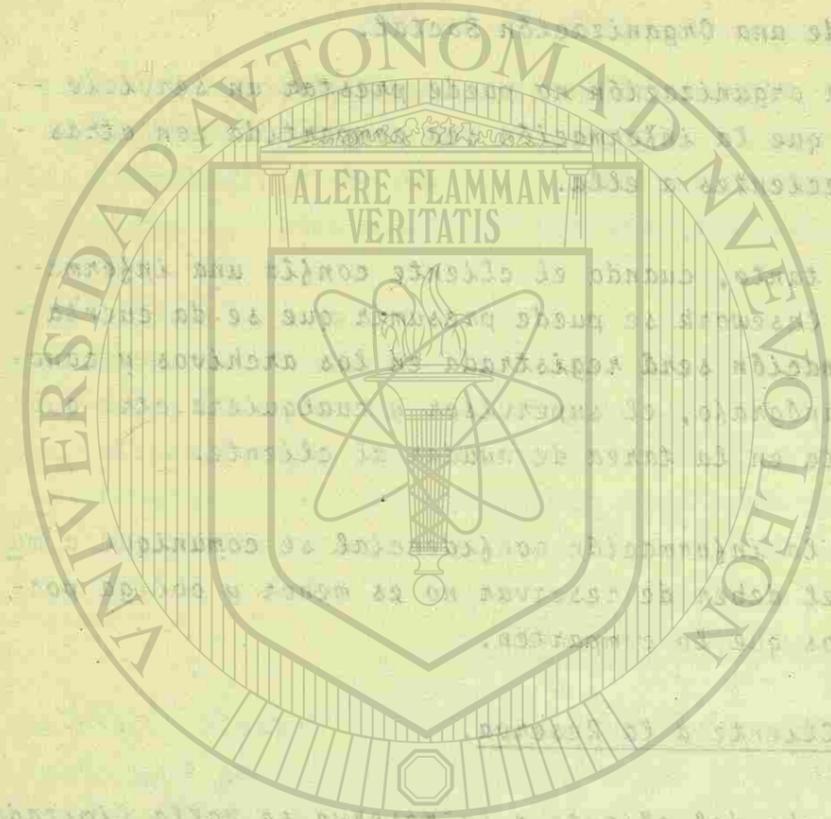
IV.- CONOCIMIENTOS Y TECNICAS QUE NECESITA EL CASEWORKER.

Dentro de los conocimientos que necesita el Caseworker se encuentran los siguientes:

- a).- Los recursos sociales, culturales y económicos de la comunidad a que pertenece.
- b).- Las tradiciones culturales de la comunidad.
- c).- Las características fundamentales de las profesiones afines (trabajo en equipo)
- d).- Las necesidades humanas prácticas.
- e).- Significado de las relaciones familiares.
- f).- El arte ó la ciencia de trabajar con seres humanos.
- g).- Su propia personalidad: conocimiento de sí mismo.
- h).- La ciencia del comportamiento humano. Psicología dinámica, Psiquiatría.

Dentro de las técnicas están las siguientes:

- a).- Cómo conseguir los informes y datos específicos que le son necesarios.
- b).- Cómo utilizar la relación entre el asistente social y el cliente en el trato social.
- c).- Cómo descubrir en el conjunto de sentimientos con respecto a puntos determinados.
- d).- Cómo ayudar al cliente a participar en la solución de dichos problemas y cómo practicar el arte de la entrevista para lograr esa finalidad.
- e).- Cómo encontrar hogares adoptivos y cómo organizar la colocación de niños en esos hogares.
- f).- Cómo redactar informes.
- g).- Cómo transferir el tratamiento de un cliente a otro especialista en caso de necesidad.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

h).- Cómo tratar al cliente que no se ha dirigido - espontáneo a él.

i).- Cómo explicar los reglamentos del organismo a - que pertenece el Trabajo Social.

j).- Discernir con claridad el principal y verdadero problema del cliente.

k).- Tener muchos conocimientos técnicos para cooperar con el cliente en su tratamiento social.

A continuación desarrollaremos algunas de las técnicas que utiliza el Caseworker y son:

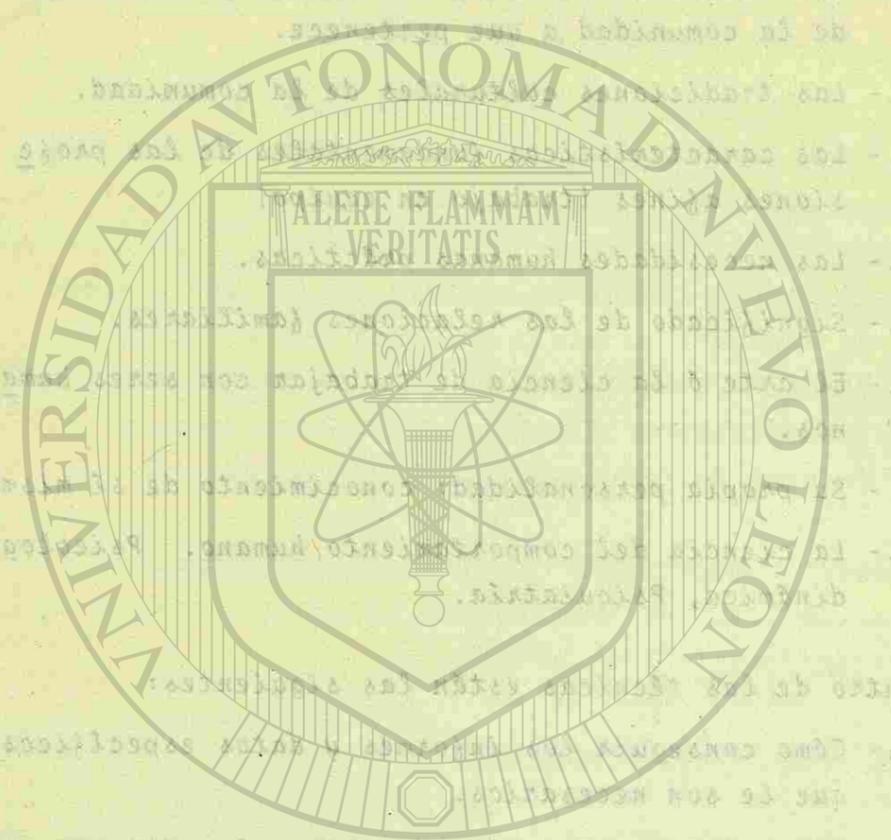
1).- Entrevista: Es el método por excelencia en el estudio de casos. Es un método directo que reclama la comunicación de dos personas que comparten un problema mutuo. El primer paso en toda entrevista es procurar establecer rápidamente la empatía o corriente de simpatía, seguridad o confianza que permitan al cliente o paciente exponer sus problemas con toda libertad.

Cuando el Trabajador Social tenga que relacionarse con el cliente deberá emplear todos sus conocimientos y experiencias del pasado, lo que incluye: cortesía, amistad y respuestas naturales a cualquier situación.

Finalidad de la Entrevista: Es la obtención de datos que permiten un diagnóstico correcto, que a su vez sea la base del tratamiento psicosocial (obtener información y prestar ayuda)

Objetivos Específicos de la 1a, entrevista:

- 1).- Establecer el mutuo entendimiento entre el entrevistador y entrevistado.
- 2).- Conocer el problema.
- 3).- Comenzar a conocer la personalidad del cliente.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

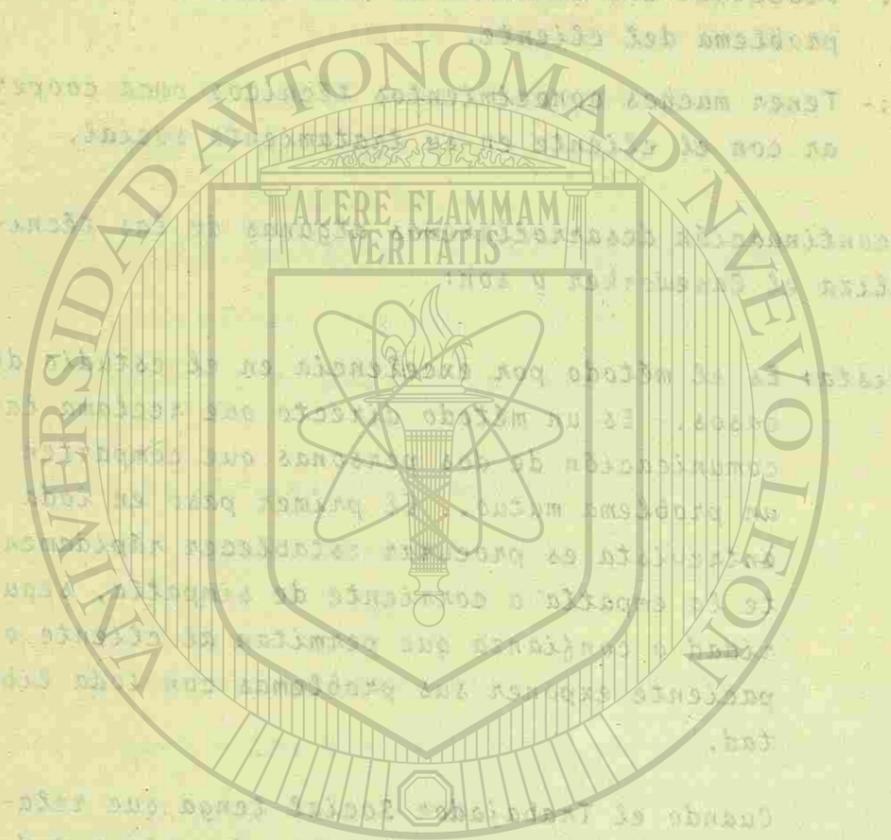
- 4).- Comenzar a desarrollar la capacidad de ayudarse a sí mismo.
- 5).- Exponer los distintos puntos de vista de ambos.
- 6).- Proporcional al cliente el conocimiento de la rutina del Departamento.

Algunas Condiciones de la Entrevista:

- 1).- Actitud profesional: Las relaciones entre el entrevistador y entrevistado deben ser francas y cordiales, pero mantenidas siempre en un plano profesional. Debe evitarse en todo momento el "tuteo" y las conversaciones versadas sobre la vida o asuntos personales del Trabajador Social. El tuteo es conveniente cuando se trata a niños.
- 2).- Observación: Es necesario observar cuidadosamente la actitud y expresiones del cliente durante la entrevista; al igual que las asociaciones que tienen un alto valor interpretativo. La observación no se circunscribe pues a las manifestaciones que se exteriorizan, sino que atiende primordialmente a las causas internas o subjetivas como único medio de poder, determina los verdaderos motivos que impulsan al cliente a solicitar ayuda de orientación.
- 3).- Interrogatorio: Debe ajustarse a las necesidades específicas. El Trabajador Social tiene que "dosificar" y seleccionar el interrogatorio de acuerdo con el problema y con la personalidad del cliente. Las preguntas y la orientación de la conversación cuando ésta se desvíe del propósito central; las preguntas deben evitar el provocar una respuesta inadecuada.

El cliente capta prontamente la actitud del investigador cuando estima que va a ser ayudado, se esfuerza por responder convenientemente; cuando se formulan preguntas suspicaces o acusadoras, se obtiene el temor y falta de cooperación del cliente.

El contenido de la pregunta es a veces menos importante.  
##.-



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

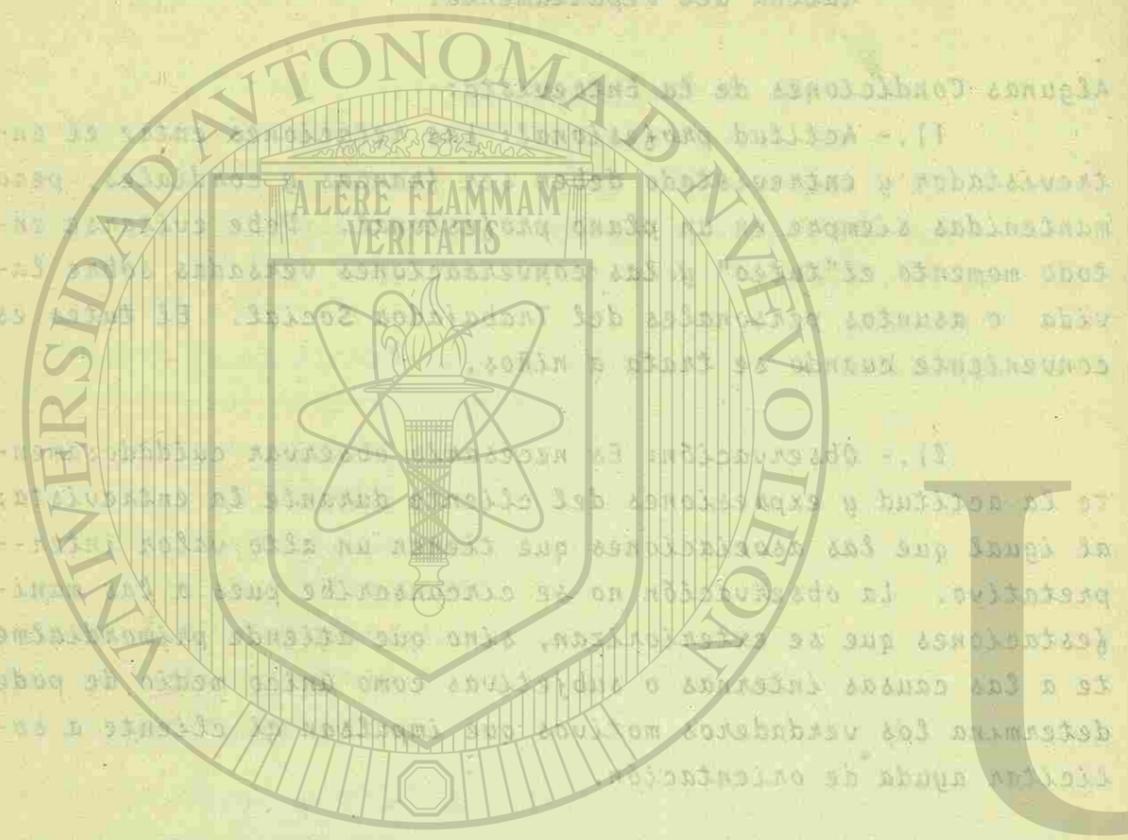
- 4).- Comenzar a desarrollar la capacidad de ayudarse a sí mismo.
- 5).- Exponer los distintos puntos de vista de ambos.
- 6).- Proporcional al cliente el conocimiento de la rutina del Departamento.

Algunas Condiciones de la Entrevista:

- 1).- **Actitud profesional:** Las relaciones entre el entrevistador y entrevistado deben ser francas y cordiales, pero mantenidas siempre en un plano profesional. Debe evitarse en todo momento el "tuteo" y las conversaciones versadas sobre la vida o asuntos personales del Trabajador Social. El tuteo es conveniente cuando se trata a niños.
- 2).- **Observación:** Es necesario observar cuidadosamente la actitud y expresiones del cliente durante la entrevista; al igual que las asociaciones que tienen un alto valor interpretativo. La observación no se circunscribe pues a las manifestaciones que se exteriorizan, sino que atiende primordialmente a las causas internas o subjetivas como único medio de poder, determina los verdaderos motivos que impulsan al cliente a solicitar ayuda de orientación.
- 3).- **Interrogatorio:** Debe ajustarse a las necesidades específicas. El Trabajador Social tiene que "dosificar" y seleccionar el interrogatorio de acuerdo con el problema y con la personalidad del cliente. Las preguntas y la orientación de la conversación cuando ésta se desvíe del propósito central; las preguntas deben evitar el provocar una respuesta inadecuada.

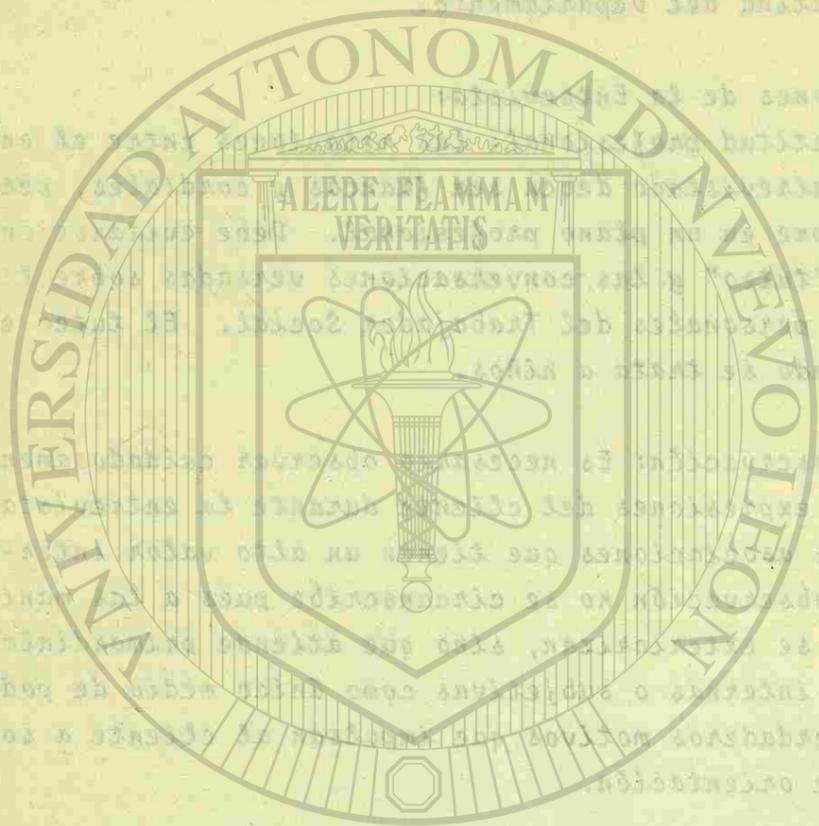
El cliente capta prontamente la actitud del investigador cuando estima que va a ser ayudado, se esfuerza por responder convenientemente; cuando se formulan preguntas suspicaces o acusadoras, se obtiene el temor y falta de cooperación del cliente.

El contenido de la pregunta es a veces menos importante. -



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MÉXICO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



tante que el tono de voz, forma y momento en que se formule, también deben preferirse las preguntas que no conduzcan a respuestas de monosílabos.

Cuando el Trabajador Social formula "preguntas fuera de lugar" y el cliente aún no está en condiciones de responder, se expone a obtener respuestas inadecuadas por falta de confianza. El cliente lo puede juzgar como una persona "entrometida"

Otra forma de interrogar es la "forma admirativa" pero debemos tener cuidado de no cometer el error de incurrir en elogios o expresiones admirativas exageradas, este tipo de elogio es peligroso, a la postre, el cliente nota que ese elogio es usado como arma para ganar su aceptación y cooperación.

Una última recomendación consiste en exponer el deseo de conocer algo más sobre una determinada situación.

4).- Lenguaje y comentarios: En la conversación debe emplearse un léxico acorde con la cultura y preparación del cliente.

5).- Anotaciones: Cuando el entrevistador utiliza en su oficina el sistema de descansos breves entre cada entrevista, puede anotar fácilmente, fuera de la presencia del cliente, los datos que considere de mayor importancia, y cuando por el contrario, una entrevista sucede a la otra, necesita hacer anotaciones en presencia del propio cliente.

Algunos Trabajadores Sociales están de acuerdo en tomar notas y otros no en presencia del cliente, lo más aconsejable es advertir al entrevistado que se desean anotaciones.

6).- Reserva: Antes de cada entrevista debe advertirse al cliente que su información será considerada como confidencial.

7).- Duración: Generalmente se asigna una hora o 45 minutos a cada cliente para su primera entrevista. Es recomen

dable que el Trabajador Social disponga de 10' o 15' minutos entre una y otra entrevista.

8).- Interés: El entrevistador debe mostrarse interesado en los problemas que exponga el cliente, con lo cual se obtendrá la cooperación y confianza necesarias para la orientación de cada caso.

9).- Paciencia: Debe saber escuchar al cliente, no debe aparentar nunca que tiene prisa, evitar mirar el reloj o hacer algún ademán que pueda interpretarse como signo de impaciencia. Si el cliente denota impaciencia puede reaccionar en el futuro con una marcada hostilidad, indiferencia o desconfianza, lo cual resultará sumamente perjudicial para las buenas relaciones entre ambos.

10).- Medio ambiente propicio: la entrevista requiere ciertas condiciones de comodidad y privacidad, durante las entrevistas es recomendable evitar toda interrupción. El decorado sencillo y alegre contribuye también al éxito de la entrevista.

11).- Registro del Caso y Reportes: Los registros sirven para cuatro objetivos principales:

- 1.- Ayudar a la buena práctica del Trabajo Social Caso.
- 2.- Administración.
- 3.- Adiestramiento.
- 4.- Investigación.

La forma de registro se adoptará al objeto de la Institución y es a través de las formas impresas como la mayor parte de los registros se inician, el objeto de la forma impresa consiste en proporcionar al Trabajador Social un sumario preciso de aquella información esencial que es necesaria en la mayoría de los casos que maneja la Institución. Es a través del registro que se perciben los patrones de conducta característicos y el progreso pueda evaluarse.

tante que el tono de voz, forma y momento en que se formule, también deben preferirse las preguntas que no conducen a respuestas de monosílabos.

Cuando el Trabajador Social formula "preguntas abiertas" y el cliente aún no está en condiciones de responder, se expone a obtener respuestas inadecuadas por falta de confianza. El cliente lo puede juzgar como "insinceridad".

Una forma de evitar esto es no debemos tener cuidado de no caer en elogios o expresiones administrativas. En el momento en que el cliente es peligroso a la postre, el cliente como para ganar su cooperación y cooperación. Una última recomendación consiste en exponer al cliente de conocer algo más sobre una determinada actividad.

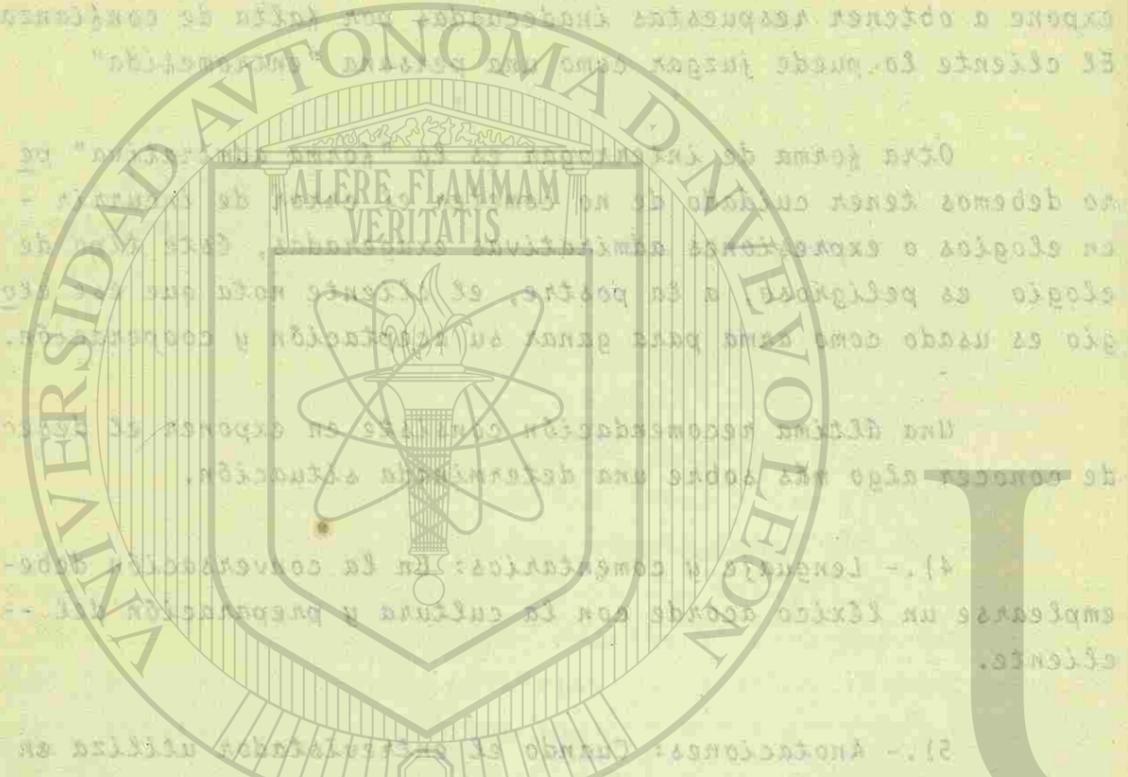
4).- Lengua y comentarios: En la conversación emplearse un léxico acorde con la cultura y preparación del cliente.

5).- Antecedentes: Cuando el entrevistado utiliza en su oficina el sistema de historias previas para cada entrevista, puede anotarse fácilmente, fuera de la presencia del cliente, los datos que consisten de mayor importancia y cuando por el contrario, una entrevista sucede a la otra, necesita hacer un registro en presencia del propio cliente.

Algunos Trabajadores Sociales están de acuerdo en tomar notas y otras no en presencia del cliente, lo más aconsejable es advertir al entrevistado que en las entrevistas.

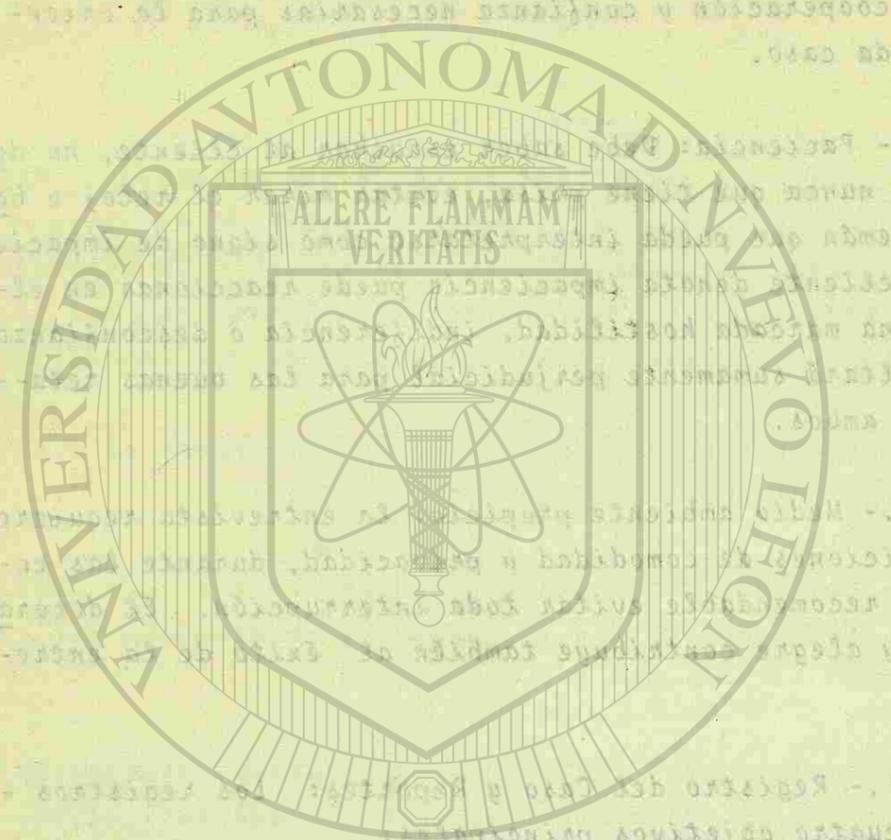
6).- Reservas: Antes de cada entrevista debe advertirse al cliente que la información será considerada como confidencial.

7).- Duración: Generalmente se asigna una hora o 45 minutos a cada cliente para su primera entrevista. Es recomen-



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



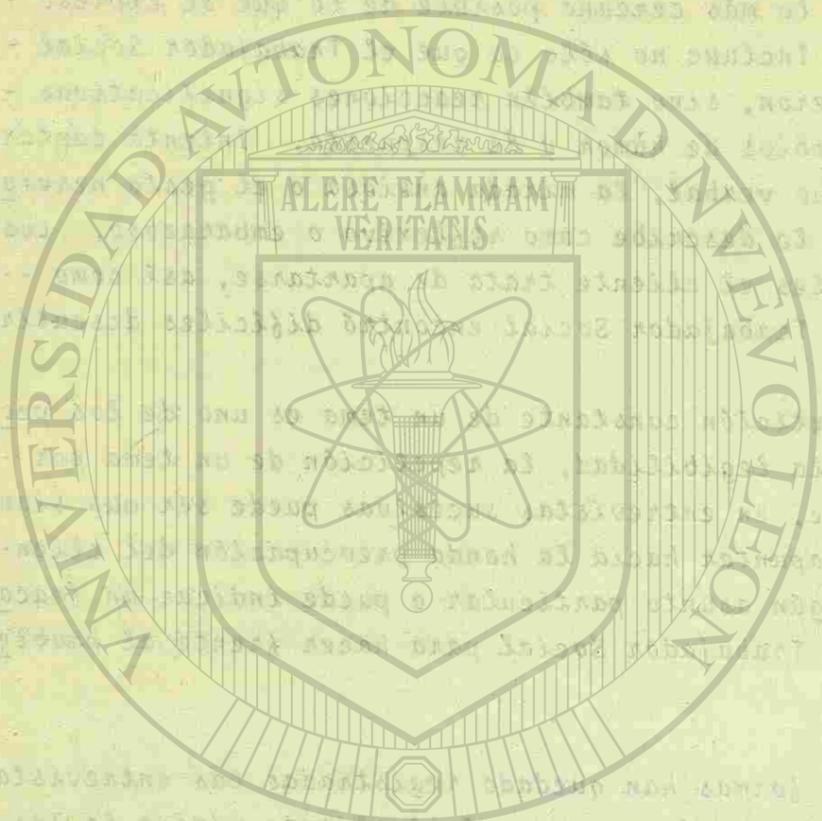
Debe ser fácil de leer, es decir, redactado en tal forma que personas muy ocupadas puedan obtener rápidamente la información que necesitan.

Un registro procesado es aquél en el que la entrevista es registrada lo más cercana posible de lo que se expresó verdaderamente. Incluye no sólo lo que el Trabajador Social y el cliente dijeron, sino también reacciones significativas del cliente y cambios de humor y de respuesta. Intenta captar la comunicación no verbal, la mirada ansiosa o el gesto nervioso. El silencio lo describe como reflexivo o embarazoso, Los temas de los cuales el cliente trata de apartarse, así como -- las áreas que el Trabajador Social encontró difíciles discutir.

La repetición constante de un tema es uno de los pecados enemigos de la legibilidad, la repetición de un tema por parte del cliente, en entrevistas sucesivas puede ser muy significativa; puede apuntar hacia la honda preocupación del cliente, acerca de algún asunto particular o puede indicar un fracaso por parte del Trabajador Social para hacer frente al problema.

En las formas han quedado registradas las entrevistas iniciales que indican cómo y por qué el cliente vino a la Institución u si fué remitido, por quién lo fué, el problema presentado será anotado claramente, se necesitarán hechos materiales así como una historia de los antecedentes. Una elocuente cita verbal puede abreviar algunas veces una situación en forma más precisa que una narración descriptiva.

Al terminar de registrar las anotaciones correspondientes a una entrevista, debe quedar claro qué arreglos se han hecho para futuros contactos y qué acciones están de acuerdo en seguirlo Trabajador Social y cliente. Los Trabajadores Sociales deben registrar sus propias actividades dentro de la Entrevista conforme el Trabajo de Casos avanza, en su registro de anotaciones debe reflejarse el desarrollo e incluir las evaluaciones periódicas del Trabajador Social además de afirmar --



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

o reafirmar sus objetivos. Un registro de anotaciones debe ser ordenado en cuanto a su arreglo para poder llamarse útil. En un registro extenso de anotaciones los títulos marginales pueden ser muy útil para facilitar una rápida referencia y también para resumir, cuando los encabezados sirven para seccionar, es conveniente que al emplearse en registros similares se observe el mismo orden.

Los registros son una de las principales fuentes de material para la investigación en temas importantes como es la efectividad del Trabajo Social de Casos.

#### 12).- INFORMES.

El informe de un caso es el resumen de la información del Trabajador Social y el cual debe ser revelante para el objetivo por el que el solicitante requiere la información. Es por eso que debe ser escrito pensando en el destinatario y su función particular debe tenerse presente. Cuando se necesita remitir a una persona de una Institución a otra y por lo tanto los informes revelan un medio importante de comunicación.

Se acostumbra encabezar el reporte con datos breves de identificación; el nombre y la dirección del cliente por lo regular son suficientes, y éste procedimiento puede ahorrar al personal de oficina tiempo y problemas. Es conveniente que se aclare al principio la razón por la que se envía el comunicado.

Con frecuencia, sin embargo, se hace una remisión por medio de una solicitud para un servicio o asistencia específica y en ese caso es importante que se exponga claramente la naturaleza del asunto.

#### 13).- SOLICITUD DE SERVICIO.

Es el primer paso mediante el cual se inicia un caso en Trabajo Social, mediante la solicitud de servicio el individuo necesitado expone sus problemas y solicita ayuda del Trabajador Social.

Todo expediente o caso consta de:  
1.- Solicitud de servicio (planillas)  
2.- Historiales.  
3.- Correspondencia y documentos.

La solicitud de servicio puede ser directa o indirecta:

- 1.- Directa: cuando el propio interesado solicita el servicio.
- 2.- Indirecta: Es la que una persona o Institución presenta a favor de una tercera persona.

Motivos de Solicitud:

- 1.- Servicios concretos (dinero, ropa, medicinas) o la puerta de entrada, aunque su verdadero problema no se resuelva por éste medio.

El Trabajador Social que se base en un falso motivo no podrá desarrollar una labor eficaz..

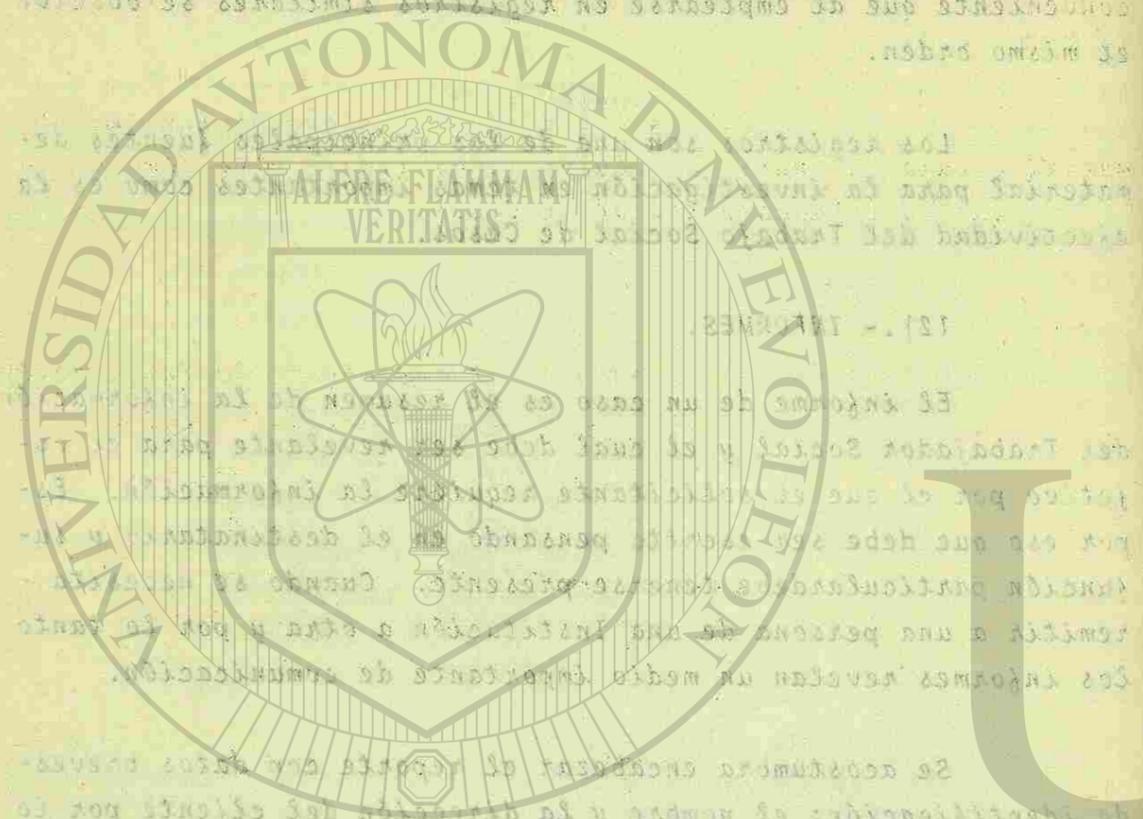
14).- PLANILLAS.

Son modelos, fichas y formas que se emplean con el fin de recoger datos, significativos y necesarios para la identificación del cliente y comprensión rápida del caso.

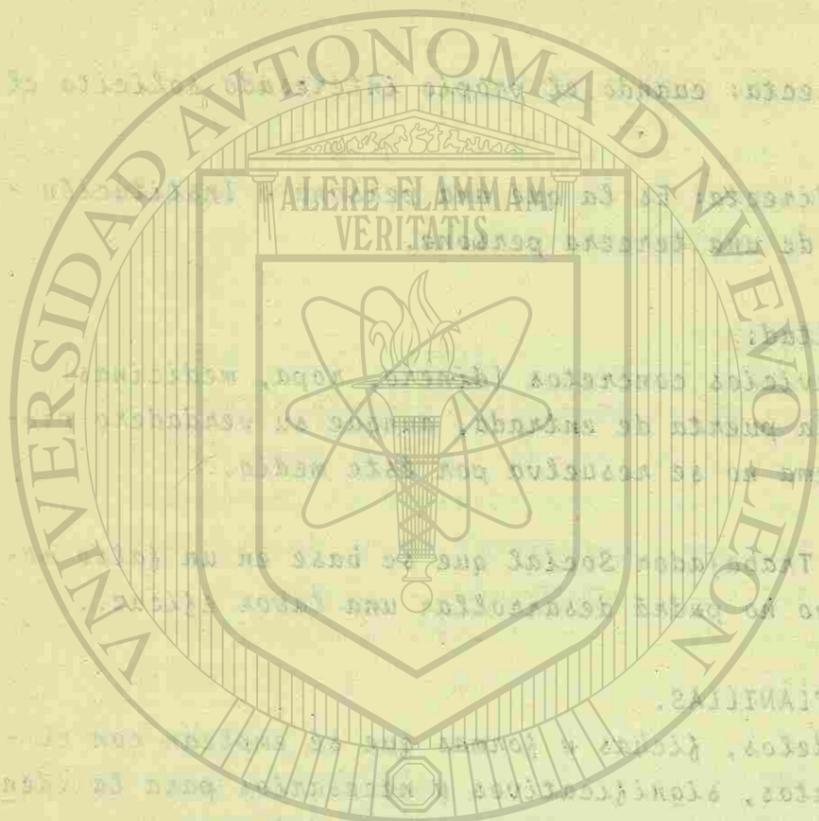
El contenido de las planillas tiene que ser determinado por la finalidad que se persigue y el tipo de Institución en la confección de las planillas es recomendable comenzar por la presentación general de los datos que sirvan de identificación del caso, pasando después a exponer el objetivo que se persigue en los mismos.

- 1.- Planilla Inicial: facilita información adecuada; sugiere a simple vista él o los problemas presentados, (familia, vivienda, salud) es importante la fecha y un espacio para observaciones personales del Trabajador Social.

- 2).- Planilla Auxiliar: aporta datos complementarios.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS



Todo expediente o caso consta de:

- 1.- Solicitud de servicio (planillas)
- 2.- Historiales.
- 3.- Correspondencia u documentos.

La solicitud de servicio puede ser directa o indirecta:

- 1.- Directa: cuando el propio interesado solicita el servicio.
- 2.- Indirecta: Es la que una persona o Institución presenta a favor de una tercera persona.

Motivos de Solicitud:

- 1.- Servicios concretos (dinero, ropa, medicinas) o la puerta de entrada, aunque su verdadero problema no se resuelva por éste medio.

El Trabajador Social que se base en un falso motivo no podrá desarrollar una labor eficaz..

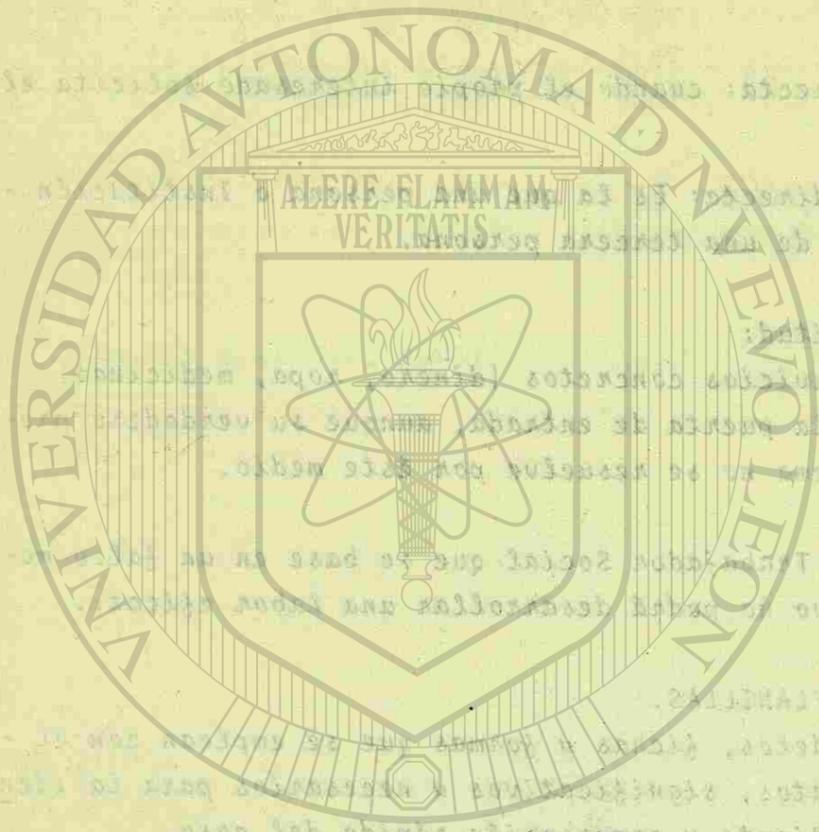
#### 14).- PLANILLAS.

Son modelos, fichas y formas que se emplean con el fin de recoger datos, significativos y necesarios para la identificación del cliente y comprensión rápida del caso.

El contenido de las planillas tiene que ser determinado por la finalidad que se persigue y el tipo de Institución en la confección de las planillas es recomendable comenzar por la presentación general de los datos que sirvan de identificación del caso, pasando después a exponer el objetivo que se persigue en los mismos.

1.- Planilla Inicial: facilita información adecuada, sugiere a simple vista él o los problemas presentados, (familia, vivienda, salud) es importante la fecha y un espacio para observaciones personales del Trabajador Social.

2).- Planilla Auxiliar: aporta datos complementarios.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

- a).- Planilla de Solicitud de Servicio: Debe ser llena por el cliente, tiene información referente al servicio que solicita, incluyendo datos generales.
- b).- Planilla de Inventario: Se utiliza en Departamentos que requieran llenar el control de material suministrado al cliente.
- c).- Planilla de Inventario complementaria: Se utiliza con una finalidad específica.

#### 15).- CORRESPONDENCIA.

Se persigue establecer y mantener relaciones que proporcionan información. Condiciones para cartas profesionales: breves y claras, presentando el asunto sin rodeos y tratando de que no se presenten a malas interpretaciones.

Cartas de citas para la entrevista:  
Lugar, fecha, hora.

16).- LLAMADAS TELEFONICAS: Toda conversación profesional debe observarse con brevedad y sinceridad. Los asuntos de gran trascendencia o responsabilidad no deben tratarse por ésta vía.

17).- HISTORIALES: Son los resultados escritos de las entrevistas, gestiones, etc. tienen la ventaja de ayudar a recordar los detalles que han surgido en esas situaciones; son fuente de información para otros profesionales.

El procedimiento seguido al seleccionar y anotar los hechos correspondientes es muy útil para el Trabajador Social, por cuanto desarrolla su capacidad de juicio e imaginación, aumenta su habilidad y amplía sus conocimientos y aptitudes para el Trabajo de Casos.

Partes de los Historiales o Preparación de los Historiales:

1.- Contenido: Debe determinarse, desde un principio los datos que deben incluirse, es más importante la calidad que la cantidad. El Trabajador Social simultáneamente con la obtención de toda la información podrá elegir aquellos datos que debe incluir en su historial, cómo el cliente hace frente a su situación, cómo afecta al individuo el medio ambiente en que vive, cuándo necesita ayuda, etc. por lo tanto, en los historiales sólo debe incluirse el material pertinente y significativo.

2.- Extensión: Los historiales deben ser concisos para que resulten prácticos. El Trabajador Social experimentado adopta generalmente la forma breve en sus historiales, lo que no significa que los mismos deben reducirse a simples anotaciones, sino a hechos vitales, sintetizados hábilmente.

3.- Presentación: Los historiales deben ser escritos a máquina; para la redacción u organización del material, el Trabajador Social necesita disponer de comodidades u facilidades sobre todo de tiempo y local adecuado. En la escritura de los historiales debe dejarse un amplio margen del todo izquierdo: 3 cm. aproximadamente, aquí se pueden anotar las fechas en orden cronológico.

La carátula de los historiales debe ser la "Planilla Inicial" que contiene los datos generales, cuando no se utiliza esta planilla, la primera hoja de los historiales los contendrá, así mismo deberá contener la fecha cuando se inició u la firma del Trabajador Social.

4.- Redacción: Debe ser clara y precisa, utilizando un lenguaje sencillo y correcto, la forma más usada es la narrativa cronológica en terceras personas del singular o primera del plural.

En la redacción de los historiales deben determinarse y mencionarse las fuentes utilizadas en la información obtenida.

5.- Observaciones o Comentarios: Aquí el Trabajador Social expone su interpretación del problema y hace mención al plan provisional.

Finalidad de los historiales: obtener información -- precisa pero, en forma escrita, como medio de dejar constancia que favorezca el esclarecimiento del problema para poder ofrecer un tratamiento adecuado.

#### 18) INFORMES SOCIALES.

Son ciertos documentos que tienen por finalidad dar a conocer la descripción del cliente y aportar detalles convenientes sobre su conducta, medio, salud, etc.

El contenido de los informes sociales y la extensión dependerán del objetivo que persigan y del lugar donde se envíen.

Pautas para la confección de Informes:

- a).- Razón por la cual se turna el caso.
- b).- Forma en que el paciente interpreta su problema.
- c).- Circunstancias que justifican la razón de la solicitud.
- d).- Clase de ayuda que se le ha prestado hasta el momento de ver la referencia.
- e).- Actitud de los familiares y paciente frente al problema.
- f).- Servicios deseados por el cliente y sus familiares.
- g).- Detalles específicos concernientes a la familia: salud, económicos, etc.

#### 19).- RESUMENES O SUMARIOS.

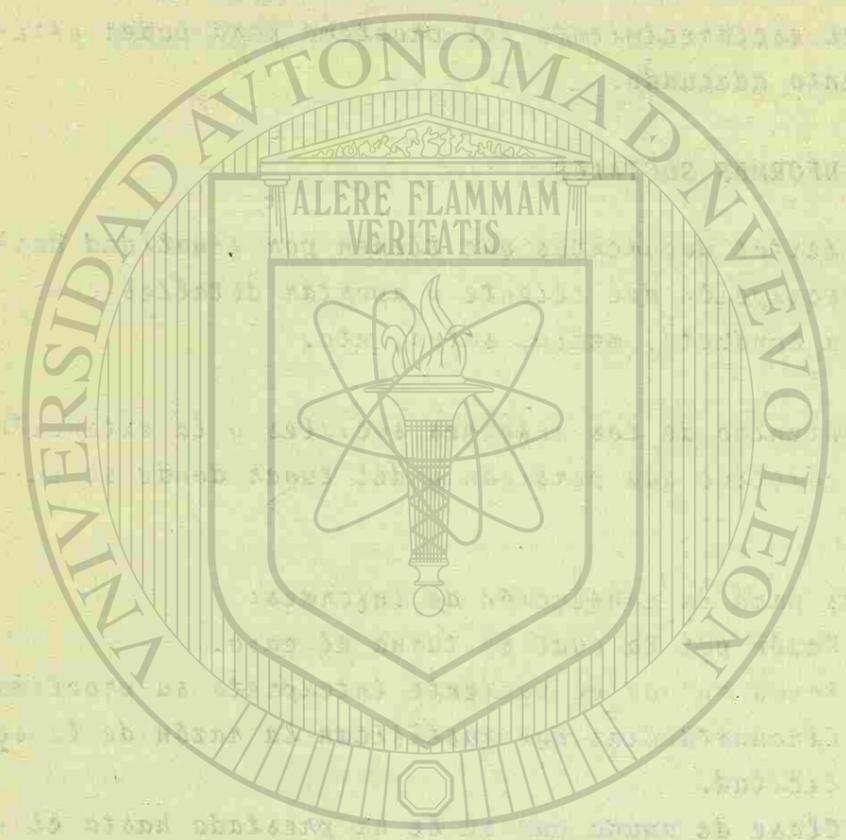
Son exposiciones breves y suscisntas donde el Trabajador Social describe "un cuadro" capaz de ofrecer una visión clara y precisa del cliente, de algunas actividades y de algunos otros aspectos que requieran una ilustración clara, precisa y breve. La principal diferencia entre los informes y los suma-

rios estriba en que mientras los primeros se redactan para enviarlos a diversas Instituciones o personas, los sumerios permanecen en los expedientes y suelen ser más amplios que los anteriores.

**Tipos de Sumarios:**

1).- **Diagnóstico:** Ofrecen en forma de resúmenes el diagnóstico social de una situación. Partes:

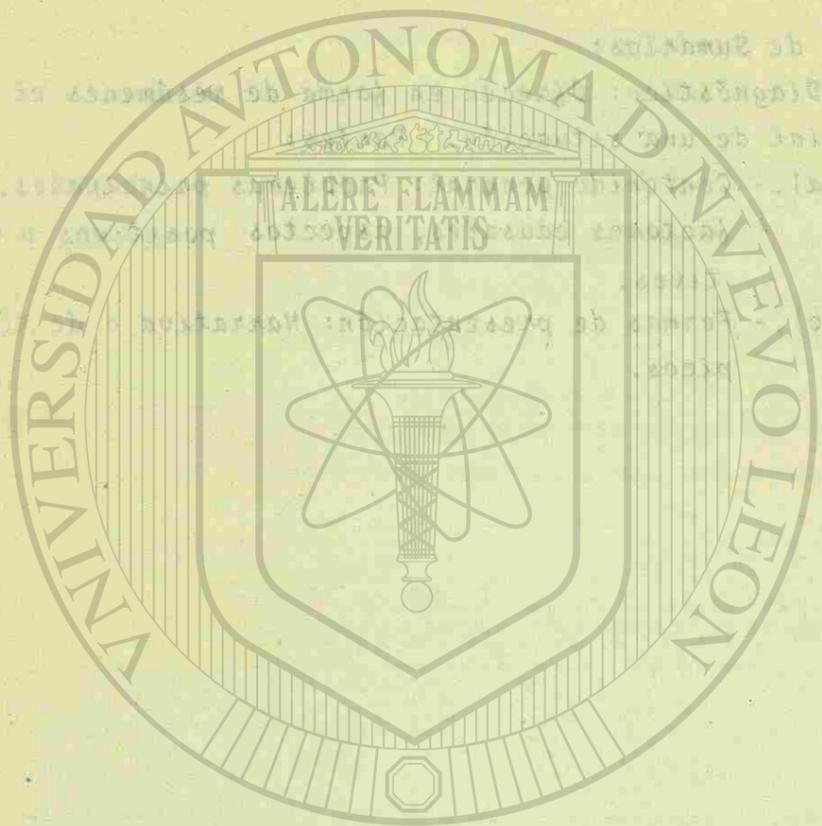
- a).- **Contenido general:** Problemas principales, factores causales, aspectos positivos y negativos.
- b).- **Formas de presentación:** Narrativa o de tópicos.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## V. - PROCESO METODOLÓGICO DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS.

### Estrecho vínculo entre Estudio Social, Diagnóstico y Tratamiento.

Los tres están relacionados y forman un proceso continuo, el tratamiento está basado en un juicio (Diagnóstico) que a su vez se funda en los hechos, o sea en el estudio de la situación.

### El Estudio Social o (Investigación).

Constituye una preocupación primordial al principio de cada caso. El fin de éste es llegar al conocimiento de los problemas que se hallen en causa, a comprender su aspecto objetivo reflejado por la realidad de los hechos, y su aspecto subjetivo, es decir, la manera de ser percibidos y vividos por el cliente. Para obtenerlo se necesita la activa colaboración -- del cliente.

El Estudio Social de un Cliente comprende:

1.- El problema actual que presente el cliente.

Por lo general el cliente recurre al Servicio Social para solicitar una ayuda determinada, lo cual significa que -- una necesidad que el individuo considera esencial no está satisfecha. El Caseworker, procura en primer lugar comprender -- cuál es el problema que su cliente desea exponerle, la clase -- de ayuda que solicita, lo que espera de la Institución y la misión que le atribuye.

La necesidad de recurrir a un apoyo externo para resolver un problema inmediato crea siempre en el solicitante un estado emotivo especial: sentirse un ser inferior, sentirse humillado, tener que pedir ayuda, etc. Si los servicios solicitados se prestan sin tener en cuenta los sentimientos del cliente, este se desmoraliza porque se siente incomprendido, humillado, amargado, etc. Por lo tanto el Asistente Social tiene que aprender a interpretar las actitudes, a disipar la angustia y a devolver al cliente su propia estimación, concediéndole toda

atención, recibéndolo de una manera discreta y confidencial u ayudándole a exponer lo que para él es de primordial importancia: Su situación y sus necesidades. Si se ve tratado con -- frialdad, con mal humor o de manera impersonal, su angustia crecerá.

Al exponer el cliente su problema conviene dejarle -- dar su versión, interrumpiéndole lo menos posible el Asistente Social irá tomando nota mentalmente de las lagunas, contradicciones y puntos oscuros, solamente cuando se haya establecido un buen contacto podrán pedírsele detalles complementarios. Al -- comprobar que el Casework profundiza en su estudio, que concede importancia a los problemas expuestos, extrae de éstas impresiones la sensación confortadora que va a obtener una ayuda -- eficaz.

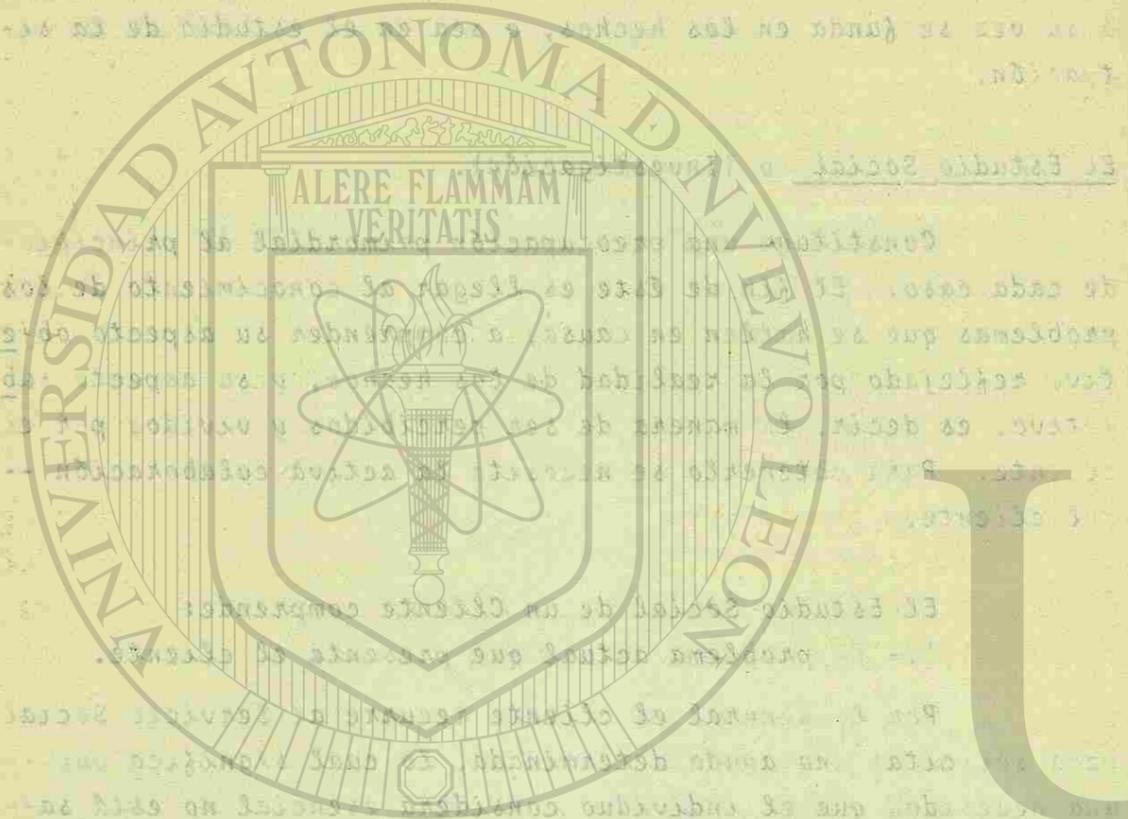
Una vez definidas las preocupaciones actuales y específicas del cliente, el Caseworker se esfuerza por extender el alcance de su estudio y pasar al papel que desempeña en la familia y en la sociedad.

2.- Antecedentes personales del cliente.

El conocimiento de la historia social de un cliente -- y de sus antecedentes es útil en todo aquello que pueda servir de explicación al problema actual, por lo tanto es conveniente limitar los antecedentes que merecen ser remitidos y efectuar -- en ellos una selección basada en la contribución que puedan -- aportar para la comprensión del presente.

La actitud más aconsejable es limitarse a lo que es -- necesario y suficiente para lograr la finalidad que se persigue.

Lo que importa más que un hecho es la influencia que éste ha ejercido sobre el cliente, la forma en que éste lo ha -- apreciado y ha reaccionado ante él, es decir cómo lo ha sentido y vivido.



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Una vez realizado el estudio de Caso, el Asistente Social comprende mucho mejor la personalidad del cliente, puede apreciar con mayor exactitud la capacidad que éste tiene para resolver sus problemas y está mejor dotado para ayudarle a buscar solución de sus dificultades.

Es importante conocer los antecedentes sociales del cliente, en la medida que pueden servir de explicación al presente, a la vez que nos pueden ofrecer un contraste o una semejanza con el presente y enterarse de cuáles han sido sus reacciones en aquellas circunstancias.

3.- Antecedentes Sociales del Cliente.

Después de haber estudiado las características de los vínculos familiares y de las relaciones entre los distintos miembros de la familia, el Caseworker debe trasladar su atención al medio en que ésta familia ha vivido. El individuo se halla influido no solamente por las relaciones familiares que ha conocido, sino también por las condiciones económicas, geográficas y culturales en que ha vivido. El Caseworker debe comprender costumbres y modos de vida distintos de los suyos.

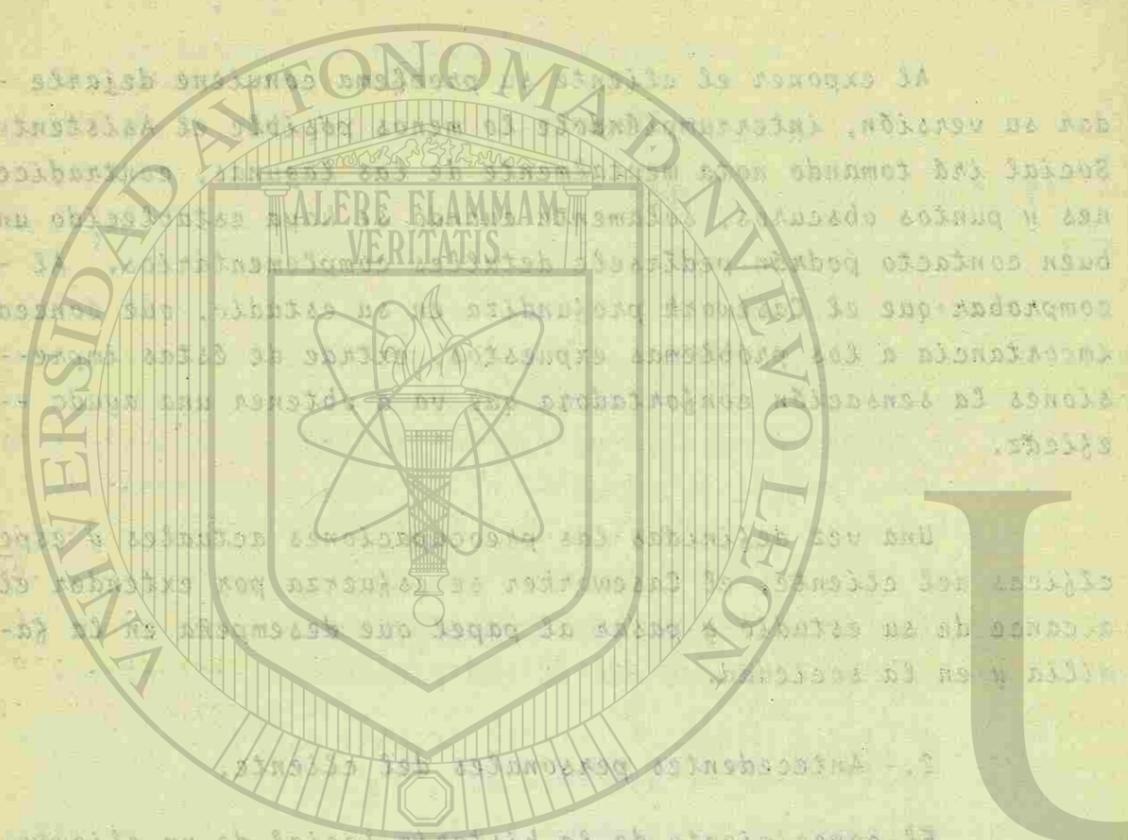
4.- Informes Obtenidos de fuentes ajenas al Cliente.

Las informaciones directas obtenidas del cliente mismo pueden completarse en otras fuentes de información; hay datos que el cliente no puede proporcionar porque los ha olvidado o no los ha conocido nunca, otros son conocidos por organismos sociales que han tratado al cliente en el pasado.

Es legítimo que el Caseworker recurra a éstas fuentes de información, siempre que se haya demostrado que puede conservar su objetividad. Pero debe informársele al cliente.

5.- Observaciones Personales del Caseworker.

Mientras el cliente da la información, el Caseworker





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECA