

Las necesidades del cliente. - La respuesta del Casework. La percepción del cliente.

- | | | |
|--|---|---|
| 1.- Ser tratado como individuo. | de las cualidades de cada cliente, y la utilización de principios y métodos para ayudar a cada individuo a conseguir una mejor adaptación social. | 1.- Individualización. |
| 2.- Expresar sus sentimientos. | en el derecho de los seres humanos a ser reconocidos, no solo como un ser humano, sino como un ser humano con todas sus diferencias personales. | 2.- Expresión intencionada de sentimientos. |
| 3.- Conseguir una respuesta satisfactoria con sus problemas. | El Casework es sensible, comprende y responde adecuada | El cliente percibe de alguna manera. |
| 4.- Ser reconocido como persona digna. | mente a esas necesidades. | La sensibilidad - comprensión y respuesta. |
| 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. |

La naturaleza humana en sí es común de toda la humanidad, pero, se manifiesta 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 particular...

Las emociones del cliente producen como respuesta una actitud 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 energía entre dos o más fuentes de ella. En las relaciones de Casework la interacción consiste en el intercambio de actitudes y sentimientos entre el cliente y el Asistente 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 resolver el Casework; surge su problema y mostrar parte de sus propias debilidades y su te un modo y una incertidumbre.
- 2.- Va del Casework al cliente: El Trabajador Social siendo capaz de apreciar las necesidades básicas y los sentimientos del cliente, comprendiendo lo que significan y respondiendo a ellos de forma adecuada.
- 3.- Va del cliente al Casework: Aquí percibe la respuesta 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:

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 ése 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

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 Asistente 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 parte 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 conducta, para que sirvan de marco dentro del cual pueda comprenderse y ayudarse al individuo, sus propias experiencias le sirven de ayuda, pero se necesita estar completado por unos conocimientos derivados de las Ciencias: médicas, psicología, psiquiatría 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 profesional. 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.

Expresión Intencionada de Sentimientos.

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 acompañamiento con el cliente.

El Casework al ver a un cliente, debe ser capaz de co- menzar en el punto en que se encuentra y caminar a su mismo pa- so. Este es un detalle de individualización que puede ayudar- al cliente a participar de manera plena en el proceso de estu- dio, diagnóstico y tratamiento.

6.- Capacidad para conservar la perspectiva.

La participación emocional debe controlarse y orientar- se 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.