

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.

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