

BIBLIOGRAFIA:

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

BIESTEK, Felix 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 Casas. 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 Casas. Ed. La Prensa Médica Mexicana. 2ª edición, 1980.

KISNERMAN, Natálie. Manual de Trabajo Social.

BRAV L. W TIERLINSKY. La Asistencia Social Individualizada. Ed. Aguilar. Madrid, 1964, 2ª. Edición.

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

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-

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.

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

Escala de Valores y Criterios Necesarios.

Confundir la actitud exenta de juicios con la indiferencia por los criterios sociales, legales y morales resultaría trágico; la diferencia radica: el Caseworker prescinde de juzgar la inocencia o culpabilidad del cliente, pero valora 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) la derrota y el fracaso.

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

2).- No sería posible ayudar al cliente si éste descubre que el Caseworker permanece indiferente ante aquellas actitudes 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 exenta 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 resulta terapéuticamente dañino. Esta convicción, para que sea una fuerza dinámica en las relaciones, debe contener al mismo tiempo pensamientos y sentimientos y no puede permanecer a un nivel puramente intelectual.

Los cristianos, a no juzgar a su prójimo: "Por tanto, no nos juzguemos los unos a los otros" (Romanos XIV:13) y él que juzga a su prójimo juzga a su prójimo (Levítico IV:13).

La actitud exenta de juicios es una cualidad de las relaciones del Caseworker, 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 el Caseworker debe comprender sus fracasos y debilidades, pero juzgarlos no es de la competencia del Caseworker. La ideología de la Asistencia Social ha sido cuando en amor y optimismo, al reconocer que los juicios sobre las personas son inadecuados, poco prácticos y perjudiciales.

Las Necesidades del Cliente.

Cuando el cliente acude a una institución a pedir ayuda puede producirse toda una multitud de sentimientos positivos, 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 le comprendían, ni tenían derecho a juzgarlo.

La emisión de juicios, tanto verbales como tácitos por una persona es algo que excede de la tarea del Caseworker, si éste la adopta, el cliente se 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 y 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.

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-