

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.



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 y 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 --



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.