

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 presenta 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 persi -- gue.

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 senti -- do y vivido.

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

