

C A P I T U L O I

GENERALIDADES DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS.

- a) Definición y Concepto.
- b) Antecedentes Históricos del Trabajo Social de casos.
- c) Principios Eticos.
- d) La Entrevista.

a) DEFINICION Y CONCEPTO.

La definición de Trabajo Social de Casos tradicional, es el arte - de ayudar al individuo a que se ayude a sí mismo. Dándole atención y material a un individuo que presenta un determinado problema, -- también podemos decir que Trabajo Social de Casos, es el método -- del Trabajo Social que ayuda al individuo a valerse por sí mismo - para integrarse al medio que lo rodea.

La definición del Trabajo Social de Casos actual, es la siguiente:

Es un método de Trabajo Social que estudia los problemas del hom-- bre. Es la muestra representativa de la problemática social; que - busca la solución de los problemas individuales a través de sus cua- tro técnicas o procesos que son: Proceso de Conocimiento, Proceso- de Reflexión, Proceso de Decisión y Proceso de Acción, cuyo objeti- vo es lograr el bienestar social.

C O N C E P T O .

Trabajo Social de Casos es el proceso mediante el cual se estudia- la patología Social en forma individual para establecer mediante - las técnicas el tratamiento, y lograr la integración del individuo al medio.

b) ANTECEDENTES DEL TRABAJO SOCIAL.

El Caso fué el primer método del Trabajo Social, en términos histó- ricos del Trabajo Social.

Tomándose este método como punto de partida para la reconceptuali- zación en la Etapa Concientizadora-Revolucionaria. Su origen lo en- contramos en Inglaterra, por su ayuda de asistencia a los pobres - en la concepción de Organización del Trabajo Asistencial, desarro- llados por las organizaciones de la caridad de Londres y New York.

La teoría de Casos recibió su primera gran sistematización con Mary Richmond, quién publicó en 1917 el libro "Social Diagnosis" en una tentativa de formulación cinética de la práctica individualizada del Trabajo Social.

Intentando caracterizar su estructura social esencial, Mary Richmond definió el método de Caso a través de la Identificación de -- cuatro operaciones básicas:

- Primero: Estudio
- Segundo: Diagnóstico.
- Tercero: Pronóstico.
- Cuarto: Plan de Tratamiento.

Sin embargo, el Desarrollo Industrial y la Urbanización experimentada por los Estados Unidos en la década siguiente, iría a transformar la naturaleza de la problemática social, y así exigir una modificación de la propia práctica profesional, en el momento exacto en que el trabajador social procuraba un método que le permitiera luchar con un problema que se hacía dominante Psico-social, y -- que en las ciencias sociales todavía no ofrecía al trabajador social un enfoque dinámico y estructural de la realidad social, surgió el psicoanálisis como una solución metodológica para el trabajador social.

El Método de Casos animó a partir de 1925, una orientación psicológica, pasando a trabajar con los componentes emocionales e inconscientes del comportamiento humano.

Patricia Kane, en su trabajo "The Method Of Casework" caracteriza el método de casos según el modelo de "Conseling" distinguiéndolo en cuatro pasos fundamentales.

- a).- Estudio de todos los hechos presentados por el cliente.
- b).- Diagnóstico de los hechos, o sea cuál es su problema.
- c).- Planteamiento de lo que se puede hacer, para la solución del problema, a la luz de los hechos y de los recursos internos - del cliente y de la comunidad.
- d).- Tratamiento que es lo que el cliente y el Trabajador Social - (Consejero), conjuntamente se enfrentan para la solución del problema.

Para atenuar el dominio psicoanalítico asumiendo en el método de -- casos en sus primeros momentos Gordon Hamilton, elaboró el concepto de casos Psico-social, como un hecho humano en el cual siempre existen factores internos y externos o ambientales abarcando personas - o situaciones, realidad objetiva y la significación de esa realidad para quién la experimenta.

A partir de la Noción del Proceso Psico-Social como marco de refe--rencia básica, concibe la práctica del Método de Casos como la aplicación de Métodos de acuerdo con los procesos de:

Estudio.

Diagnóstico.

Evaluación y

Finalmente el Tratamiento.

En el documento de Araxa, el concepto de trabajo social de Casos dice: "El Método debe ser aplicado de tal forma que capacite al indi-viduo para integrarse a su comunidad en un proceso de desarrollo; - aliando la acción de Casos a la del Grupo, para que se pueda abor--dar un tratamiento pleno de los aspectos comunes y de los problemas identificados en los casos.

Se debe movilizar a los individuos para la conjugación de esfuerzos que tienden a remover, eliminar o prevenir las causas sociales de -

los problemas detectados a través del tratamiento de casos.

Asimismo se consideró necesario incluir los caracteres asistencial, preventivo, correctivo, rehabilitatorio, promocional de investigación y enseñanza.

El documento de Tersepolis es una base importante en el diseño de la metodología del Trabajo Social de Casos, ya que sus procesos permiten accionar en forma operacional.

El planteo metodológico del Caso Social en base a Áreas, fenomenológicos, causas, análisis de invalidez y variables de intervención, nos encamina al planteamiento del caso, desde el punto de vista Bio-psico-social por considerar que el hombre afectado socialmente, casi siempre lo está en relación de la área biológica o psicológica, no pudiendo desligarse de ninguno de ellos.

Es importante considerar los factores biológicos que determinan el grado de capacidad o incapacidad física para liberarse de los problemas conjuntos.

Asimismo los factores subjetivos de naturaleza Psico-emocional que influyen fuertemente en el individuo para la solución de problemas concretos.

Añadiendo el último factor que es el social a través del análisis de situaciones objetivas externas y ambientales que muchas veces exigen la presentación de hechos concretos o de utilización del ambiente mismo.

Tersepolis nos afirma que el proceso de Orientación Social, se desencadena con los momentos en que el hombre (individuo o Grupo), se en

frenta a una dificultad social (impidiendo a su realización social y haciendo uso de sus propios recursos (conocimientos, aptitudes, salarios, etc.), o , los que son proporcionados por la Comunidad - en la que vive (Familia, grupo de amistad, comunidades Organizaciones etc.), busca la solución para la misma.

c) PRINCIPIOS ETICOS.

Mientras que en siglo XIX era el valor económico del cliente el -- que usaban los Trabajadores Sociales para decir si un cliente merecía sus servicios, en la actualidad el Trabajador Social debe basar su convicción en el valor esencial de todo ser humano.

La convicción en la dignidad del individuo se expresa en principios básicos que se deben considerar.

Al creer en el valor del individuo resultará más fácil aceptarlo -- tal como es, con todas sus potencialidades y fallas sin crítica ni condena. También debe reconocerle el derecho de tomar sus propias decisiones y de ser responsable de sus propios asuntos. El individuo tiene el derecho de tener vida privada y debe tener presente -- aceptar que al hacer uso de los servicios sociales, sus asuntos -- privados nunca serán revelados a otros.

Cada Trabajador Social tiene una serie de obligaciones éticas, hacia su cliente, su Institución, La Comunidad y hacia sí mismo. Las responsabilidades del Trabajador Social de Casos, incluye el respeto y la aceptación del Cliente como una personalidad y como un ser humano. Esto implica por ejemplo, que el Cliente no sea visto como un problema, sino como una persona con un problema. Nunca deberá -- ser explotado, ni su situación social aprovechada para beneficio -- personal, y de los planes que se hagan para y con el Cliente deben llevarse a cabo únicamente después de juicioso estudio. Los pasos -- que se dan para guiarlo nunca deberán ser Improvisados, impulsivos

o precipitados, todas las citas que se hagan con sus clientes deben cumplirse de manera puntual y escrupulosa, las entrevistas deben llevarse a cabo en privado, se debe ser muy prudente para no hacer promesas, y si éstas se hacen deberán ser cumplidas escrupulosamente, en el caso de presentarse alguna contingencia inevitable o inesperada que impida su realización es indispensable explicar al cliente el motivo, sin embargo es preferible hacer pocas promesas y nunca dar esperanzas falsas sobre la capacidad de una Trabajadora Social para resolver un problema de una persona.

d) LA ENTREVISTA.

La entrevista es un medio de trabajo que permite establecer una relación profesional, un vínculo interpersonal entre dos o más personas, siendo lo que diferencia su uso, el modo y la intencionalidad con la que se practica.

El trabajo social de casos mediante la entrevista abarca el conocimiento y comprensión de situaciones determinadas. De ahí la entrevista recolecta datos y ésto nos proporciona información, también comprende la transformación de esas situaciones, permitiendo la recíproca concientización y la deteminación de planes, y como resultado la evaluación. Mediante un encadenamiento lógico entre una y otra entrevista en un proceso de continuo movimiento, que va de lo aparente a lo manifiesto, incorporando al entrevistado el proceso de ambos, (entrevistado, entrevistador, trabajan una situación, para lograr determinados resultados).

Como técnica aplica los conocimientos y al mismo tiempo los obtiene. Siendo la entrevista una técnica que se aplica para establecer una relación entre hombres, su estudio incluye dos aspectos:

a) El de su aplicación práctica y,

b) Los aspectos psicológicos implicados en la entrevista.

Toda entrevista ocurre a una determinada situación, constituida por el espacio físico, las personas y las variables intervinientes. Estos aspectos determinan el clima de su desarrollo como su duración, se aconseja que la entrevista no tenga una mayor duración de 60 minutos.

El proceso de la entrevista comienza con la presentación del entrevistado (quién es, de dónde fué transferido etc.), y la exposición clara y precisa de los objetivos. Siempre el primer momento de la entrevista es un rodeo, un pretexto para establecer la comunicación, posteriormente se pasa a establecer o penetrar a la problemática -- que se quiere conocer o transformar. Lo que se dice (contenido) sirve de estímulo para la respuesta y esta lleva a la pregunta siguiente, estableciendo así un encadenamiento lógico, en movimiento que avanza hacia la esencia que se busca aprender (problema).

Esta relación pregunta respuesta etc. . . forma la estructura de la entrevista; la localiza en centros de interés, profundiza y evita-- la desaparición del tema.

Principios directivos de la entrevista:

La entrevista es una técnica auxiliar muy importante en el manejo de los casos ya que por medio de esta se realiza el proceso de conocimiento que comprende el estudio profundo y consecuentemente mediante esta técnica se desarrolla el manejo de la Metodología estructurada del Trabajo Social de Casos, por tal motivo describiremos a -- continuación el proceso de la técnica de la entrevista adaptada a -- la guía del Trabajo Social de Casos.

Uno de los problemas que se presentan más serios en la entrevista -- es ¿como interrogar?.

Es evidente que la experiencia es maestra insustituible, el entrevistador aprende entrevistando y se perfecciona claro está con ciertas normas recibidas de la experiencia acumulada. El objetivo de la entrevista técnica consiste en lograr respuestas válidas.

Como formular la pregunta:

Si se trata de una entrevista no estructurada, las preguntas serán planteadas dentro del contexto general de una conversación. En una entrevista estructurada la formulación de las preguntas tiene un carácter más metódico.

Recomendaciones para formular las preguntas:

Usar el cuestionario de manera informal. El entrevistado no tiene que dar la impresión de que la entrevista es exámen o interrogatorio, por ello en sus palabras y en sus gestos deben impedir todo aquello que implique crítica, sorpresa, aprobación, tanto en las preguntas formuladas como en las contestaciones.

Las preguntas deben ser formuladas en tono de voz natural y de conversación evitando en todo lo posible el tono de lectura. La atención debe estar centrada sobre el cliente y no sobre el cuestionario.

Las preguntas deben ser formuladas en el mismo orden en que se presentarán. En muchas circunstancias es necesario desde el punto de vista psicológico que las preguntas sigan una secuencia lógica.

En caso de que el cliente dé una respuesta de una pregunta que esté más adelante, a su debido tiempo cuando se llegue a ella puede volver a preguntársele, en este caso se puede utilizar la frase ¿Si bien ya tratamos este tema, quisiera asegurarme lo que Usted opina? Si la pregunta fué respondida en su totalidad es innecesario repe-

tirla.

Es necesario utilizar frases de transición cuando se nos presenta - la necesidad de cambios de tema y pasar al siguiente, se pueden uti lizar las siguientes frases: Bueno, le parece que sigamos con . . . veamos ahora. . . muy bien . . . etc. Estas frases de descanso ayudan a ubicar psicológicamente al cliente, han de tratarse breves co mentarios que ayudan a mantener la comunicación. Es necesario manifiestar al entrevistado que interesa y que se le dé confianza a lo - que él dice, para ello puede usarse las expresiones: Eso es claro. . . sí . . . Etc., y hacer algunos comentarios que sean una-manifestación de interés, pero que no exprese ni aprobación ni desa probación de la opinión del cliente.

El Contacto Inicial:

Cuando en entrevistado se presenta por primera vez, una vez cambia-- dos los saludos según su práctica sus usos y costumbres del entre-- vistado, casi todo depende de sus cualidades personales (prepara-- ción, presentación personal, etc.), pero ya en presencia de la per-- sona el don de gentes es su principal auxiliar. El don de gentes -- no es el formalismo ni la amabilidad hipócrita que algunas utilizan como técnica para trabajar la moral y obtener información.

Desde el primer momento es importante que se críe una atmósfera de-- cordialidad, simpática, un ambiente de completa libertad, sin pre-- sión, intimidación o coerción que permita establecer la comunicación - positiva.

Esto se debe mantener durante toda la entrevista.

Como completar y obtener respuestas.

Cuando se insiste sobre una pregunta para completar o aclarar la --

respuesta, una formulación inadecuada puede sugerir la respuesta.

Este aspecto debe cuidarse, tanto en el tono como en el énfasis de la pregunta, una pregunta del tipo: ¿No cree Usted que sería mejor. . . .? no puede tener cabida en una entrevista (menos aún en la relación del formulario), hay algunas formas de preguntas que reúnen el requisito de la "Neutralidad" tales como las siguientes:

- ¿Cuál es su idea sobre este punto?
- ¿Cuál es la causa según su opinión?
- ¿Que quiere decir Usted con ésto?
- ¿Porqué le parece que es así?
- ¿No he comprendido lo que Usted quiere decir?

El otro problema que se plantea es cuando el cliente dice "No sé" - pero lo que en realidad pasa es que no tiene ganas de pensar. En este caso el Trabajador Social debe motivar para ayudar, a responder, pero teniendo cuidado de no sugerir la respuesta. Podrían usarse - expresiones de este tipo: "Parece ser que esta es una cuestión en - que la gente por lo común no piensa, pero desearía conocer su opi- nión acerca del asunto".

Como registrar las respuestas:

La anotación posterior a la entrevista presenta dos inconvenientes.

Los límites de la memoria humana que no pueden retener con fidelidad toda la información, y la distorsión que se produce por causa - de elementos subjetivos. La anotación directa, mientras se desarro- lla la entrevista es lo más recomendable. No se debe convertir en - gravador directo de toda la información, es decir no transcribir -- exactamente con todo su contenido, sino recavar los datos, claves y los más importantes de la entrevista.

Terminación de la Entrevista:

El interrogatorio debe terminar en clima de cordialidad, cuando la índole de la investigación requiere posteriores entrevistas, debe dejarse "La puerta abierta" para las próximas encuestas, en tales casos hay que saber cortar el interrogatorio en el momento apropiado, pues el éxito de la entrevista posterior depende en gran medida de la primera.

Por otra parte conviene terminar la entrevista cuando el interrogatorio mantiene aún deseos de seguir hablando sobre el asunto con lo cual queda establecido un escalón para la próxima ocasión "Bueno, bueno, se ha hecho tarde . . . que le parece si seguimos hablando de esto la semana que viene?".