

PUBLICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
Serie Textos No. 71

**Apuntes para el Curso Sobre
Teoría del Trabajo Social de Casos**

Pbro. Francisco Herrera M.

Ciudad Universitaria

1960

A modo de presentación

A 48 años de su publicación original, tenemos el gusto de poner a disposición de nuestros lectores, uno de los documentos de mayor antigüedad que tenemos en nuestra Biblioteca Virtual de Trabajo Social.

Francisco Herrera fue director de nuestra Escuela por espacio de 23 años, experimentando durante su gestión, importantes cambios de la profesión a nivel internacional y nacional. Su paso dejó profundas huellas en la formación profesional de su momento, importantes vínculos a nivel internacional, pero también tuvo que enfrentarse a movimientos externos y propios que impulsaban la ruptura con un Trabajo Social que necesitaba nuevos referentes teóricos y políticos.

El texto denota influencias conceptuales y prácticas de un momento específico no solo de la formación profesional, sino también de las posibilidades de intervención profesional y su contextualización histórica. Podremos no coincidir políticamente con muchos de sus planteamientos, pero en su momento, fueron todo un referente que marco derroteros en la formación profesional y en la intervención profesional en Costa Rica.

Marcos Chinchilla Montes
Editor Biblioteca Virtual de Trabajo Social
Escuela de Trabajo Social
Universidad de Costa Rica

28 dic. 2008

CAPÍTULO I

ORIGENES DEL SERVICIO SOCIAL INDIVIDUAL¹

Si el SSI es acogido en la hora actual por los medios interesados, si no con entusiasmo, por lo menos con la benevolencia y simpatía, no fue así siempre en el pasado. Algunos han creído ver este nuevo método de SS un artículo puro y simplemente de los EE.UU.

Sin embargo el SSI tiene sus orígenes lejanos aunque no menos auténticos en Europa. En efecto las teorías y concepciones importadas de Europa por los americanos a través de los siglos XVI, XVII, XVIII, XIX y XX pueden encontrarse en la base del SSI tal como lo conocemos nosotros actualmente.

El contenido de estas teorías europeas, fue profundizado, desarrollado y enriquecido considerablemente por los americanos, gracias al aporte de otras ciencias tales como la sociología, la biología, la psicología, la psico-patología; tal es la razón multidisciplinar del SSI.

Las teorías de origen europeo, por otra parte fueron adaptadas a la mentalidad y a las necesidades del pueblo americano. Esto, después de su evolución histórica y sociológica, prueba la necesidad de orientar el SS hacia las necesidades específicas del individuo, en

¹ NE. El presbítero Francisco Herrera, autor de este texto fue profesor y director de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica desde el año 1949 hasta 1972, una de las figuras más connotadas del proceso de desarrollo histórico de esta unidad académica.

efecto, la sociedad norteamericana, se caracteriza por un individualismo pronunciado y por una fe profunda en las potencialidades y la perfectibilidad del ser humano; además, el estado de necesidad de una personas es asimismo atribuido sobre todo a causas individuales. De ahí que el SS en EE.UU. será individualizado, hecho a la medida de cada uno de los beneficiarios en particular.

Para tratar de dar una idea a los orígenes y bases del SSI en EE.UU. vamos a considerar siguiendo el orden cronológico, la sucesión de hechos históricos y sociológicos, que han determinado la evolución del SS en este país.

Si ponemos en paralelo el desarrollo del SS en los EE.UU. y la evolución de los servicios sociales en los países occidentales de Europa, podemos constatar que se diferencian notablemente.

En Bélgica y en los países vecinos se dan cuenta bien pronto, sobre todo bajo la presión de las depresiones económicas, de la necesidad de elaborar una legislación social y crear seguros sociales para proteger a la población contra los riesgos de la vida. Estos países siguieron una política de prevención, asegurando a sus poblaciones respectivas una protección legal contra la desgracia, la enfermedad, los accidentes de trabajo, la vejez, etc... Al principio los seguros se aplicaban principalmente a la clase trabajadora, pero poco a poco se fue extendiendo este servicio a otros sectores de la población y finalmente a todos los ciudadanos del país. Los seguros particulares tomaron mucho auge y dieron origen a un sistema de seguros sobre el plan nacional; tal es el servicio de salud en el Reino Unido o las pensiones de vejez en los países escandinavos.

Sin embargo, ciertos países de otros continentes, estaban todavía hace pocos años en un estado inicial de sus desarrollo por ejemplo EE.UU. y los Dominios como el de Canadá y Australia. Aquí, el individuo que sufre un primer fracaso, tiene muchas posibilidades de rehacer su vida. Cuando alguno no encuentra salida en su propia profesión, puede alcanzarse a otro camino. Si no se lleva bien en cierto pueblo, comenzará en otra parte; cuando el Este del país le parece muy poblado se irá al Oeste.

No se crea sin embargo que los EE.UU. son todos y cada uno, la tierra de promisión, o el individuo pasa la vida sin dificultades o en condiciones sociales ideales. Sin embargo, el individuo puede permanecer en este país joven para prever sus necesidades. Todas estas posibilidades no pueden impedir que se den casos de necesidad y de pobreza. Pero lo que diferencia a los EE.UU. de ciertas regiones de Europa y más aún de África y Asia es que este estado de necesidad se limita a casos individuales, aislados y no se extiende a grandes sectores de la población. Los casos individuales de pobreza y miseria guardan contraste con la prosperidad y el bienestar casi general de esta joven nación.

En el siglo XIX el SSI en EE.UU. tendía a aliviara las necesidades individuales de orden material, procurando trabajo a los pobres, dando ayuda financiera a los necesitados, hospitalizando a los enfermos, etc... Se trataba de un socorro puramente externo. Este país conoció también numerosos problemas relativos a los inmigrantes. Pero en cuanto a estos, el medio no iba a ajustarse a los inmigrantes, sino que a estos se les adaptó el medio.

He aquí en ciertos aspectos sociológicos e históricos de este país en el cual las visiones europeas sobre la asistencia, van a fructificar ya contribuir después de una germinación larga y nacimiento del Trabajo Social Individual.

¿Cuál es la influencia europea en el nacimiento del SSI, americano? A este propósito es necesario exponer las ideas matrices de las teorías y de la obra de cuatro europeos quines desde el siglo XVI al XIX han trabajado en el dominio de la caridad y la beneficencia. Los tres primeros, Vives, S. Vicente de Paúl y el Conde Ranford en el viejo continente Europeo y el cuarto Chalmers en la Gran Bretaña. Sus teorías pasaron las fronteras de sus países respectivos.

1.- JUAN LUIS VIVES

Humanista y filósofo nacido en Valencia (España) en 1492. Comenzó sus estudios en la Universidad de la ciudad natal y los continuó durante cinco años en el colegio de Beauvais de Montaigú en París. Enseñó luego en la Universidad de Lovaina al mismo tiempo que Erasmo. Luego pasa a la Universidad de Oxford, y permanece cinco años en Inglaterra; llegó a ser el consejero de Enrique VIII y el Preceptor de la Princesa María Tudor. Católico convencido, desapruaba el matrimonio de Enrique con Ana Bolena. Desde entonces no se sintió seguro en Inglaterra y marchó a Bélgica. Le gustaba de un modo particular la ciudad e Brujas, donde se estableció y contrajo matrimonio en 1524 con Margarita Valdaura; murió a la edad de 47 años.

Fue maravilloso no sólo por la profundidad y variedad de sus conocimientos sino sobre todo por el amor autentico que tenía a los pobres y desheredados.

Fue un precursor en el campo de la psicología. No obstante sus ocupaciones múltiples y diversas, Vives se interesa por la Sociología y más particularmente por la Beneficencia Pública y en este campo aplico sus teorías a la práctica.

Las Comunas de Brujas e Ypres le llamaron para que organizara la asistencia a los necesitados. Las medidas prácticas propuestas por Vives se encuentran en su libro “De Subventionem Pauperum” que él dedica a la Magistratura de la ciudad de Brujas.

Vives proclamó hace cuatro años siglos de principios fundamentales de toda asistencia de los cuales éstos son los principales:

- a) Derecho del individuo a una asistencia efectiva y organizada.
- b) Encuesta circunstanciada o estudio del caso para emitir un diagnóstico.
- c) Tratamiento individualizado.
- d) Medidas no solamente paliativas y curativas, sino también preventivas.

Vives pone el acento en la “individualización” y en la “aceptación” de aquel a quien se quiere ayudar, en la necesidad de establecer un diagnóstico que lleve a la individualización del tratamiento que se debe aplicar, en la importancia de la rehabilitación de un ser humano. Estos principios aún hoy en día son la base de todo servicio social bien orientado y sobre todo el SSI.

Vives se inclinaba con gran comprensión hacia los niños, y lo que parecía más extraordinariamente en esa época, hacia el niño deficiente físico y mental, hacia el ciego y hacia todos los lisiados físicos y enfermos mentales, como hacia los vagabundos y mendigos. Había un abismo entre su visión humanitaria y la concepción de la vida de la generalidad de sus contemporáneos en esta época del Renacimiento.

Las doctrinas de Vives, extendidas hacia el mundo intelectual de su época, gracias a sus publicaciones tuvieron en tiempo oportuno una fuerte resonancia en los países europeos y americanos.

2.- SAN VICENTE DE PAUL

Vives desapareció en 1539, estandarte lo recogerá el Apóstol de la caridad, San Vicente Paúl que ha fines del siglo XVI ya comienzos del siglo XVII ejerce en Francia una apostolada particularmente fecundo. El dio gran importancia a la individualización y aceptación del hombre en la persona del necesitado.

No se puede ayudar efectivamente a un ser humano, decía, si se rehúsa a crear una buena relación. Veamos una vez más, a más de cuatrocientos más de distancia, que uno de los principios fundamentales del SSI fue aplicado y recomendado en el continente europeo, nada menos que por San Vicente Paúl. Los americanos más tarde harán un estudio sistemático de la relación interhumana como punto de partida para todo Servicio Social.

San Vicente Paúl se interesa principalmente por los pobres, los enfermos físicos y mentales, por los prisioneros, etc...

Llamó después a damas caritativas que disponía de tiempo libre para ayudarle en su misión de caridad, pero este grupo no respondió. Establece su obra sobre bases más profesionales y funda la Congregación de las hijas de la Caridad, que extendió muy pronto a sus ramificaciones sobre todo el mundo.

3.- EL CONDE RANFORD

Cuyo verdadero nombre era Benjamín Thompson, concibió un proyecto muy original, y lo publicó en práctica en Munich de Baviera. Ranford fue sorprendido por el gran número de pobres mendigos que eran puestos simplemente en prisión. Pero no se resignó a ver a los pobres castigados antes de que se les diera la ocasión de ganar la vida por el trabajo, antes que se les ofreciera una cosa positiva, una nueva ocasión.

Ranford, busca establecer un tratamiento individual y él tenía fe en las posibilidades de rehabilitación de un individuo determinado.

Erigió en Munich una gran institución destinada a inculcar a los mendigos el gusto y el hábito del trabajo. Se les acogía bien en la institución; recibían un salario en especie y una bonificación especial por el trabajo suplementario; a medio día se les servía una comida conveniente. Este centro llegó a ser floreciente. Ranford no aplicaba sino medidas positivas.

4.- THOMAS CHARMERS

Ministro presbiteriano de Glasgow, Escocia, vivió al principio del siglo XIX.

Los reformadores sociales de la época repudiaron a Chalmers y sus teorías, porque el no quería hablar de asistencia pública. Chalmers encuentra ocasión de demostrar su sistema de beneficencia en su misma parroquia. Un ser humano lleva en si mismo la posibilidad de ayudarse, decía Chalmers. Este principio, fue su punto de partida de su trabajo.

Vives, San Vicente Paúl, Ranford y Chalmers, evolucionan cada uno en su país respectivo en un periodo que va desde el siglo XVI al XIX, estando, principalmente los siguientes:

- a) Individualización de personas, de problemas y de tratamientos.
- b) Posibilidades de rehabilitación del ser humano.
- c) Importancia de la relación interhumana.

Las doctrinas, los conceptos y realizaciones de estos cuatro europeos se inspiran en principios que nosotros encontraremos idénticos algunos siglos más tarde en el Servicios Social Individual.

¿Quiere decir esto que el SSI nació en el siglo XVI por la idea genial de Vives? Ciertamente no; al lado de los principios era necesario elaborar todo un método, y era imprescindible el aporte de algunas ciencias desconocidas o demasiado embrionarias en esa época, para establecer sobre bases científicas, la ayuda a los demás. Estos hombres fueron precursores; sus

descubrimientos no fueron siempre comprendidos, ni aceptados, ni sobre todo, seguidos por sus contemporáneos, a no ser en una escala muy reducida. Hubo algunos esfuerzos aislados y esporádicos, pero las sociedades caritativas no pudieron mantenerse al nivel preconizado y volvieron pronto a las concepciones antiguas, es decir continuaron destruyendo los socorros generalizados, por los medios generalizados. Hubo otros europeos, humanistas y hombres de ciencias, mujeres nobles y empresa que se preocuparon mucho por la asistencia social, pero sería interminable señalar sus nombres dentro de los límites de este pequeño trabajo.

Sin embargo ciertas iniciativas europeas, de época más reciente, no pueden pasar en silencio; queremos hablar de la "Organización de sociedades de Caridad" de Inglaterra (C.O.S). Estas crearon un movimiento de ideas, que con justicia es considerado como el origen directo del SSI. Americano. Las C.O.S inglesas se levantaron contra la antigua filantropía que no estaba guiada por ningún sistema, y dejaba a cada uno el deber de practicar la caridad según su propia fantasía; por el contrario, la tendencia nueva, buscaba a introducir una asistencia social individualizada, apropiada a las necesidades de cada uno.

Es curioso constatar como la política de Europa, en el campo de filantropía, no se deja influenciar sensiblemente por la C.O.S, buscando más bien una solución a los problemas existentes, en una legislación social y en los seguros sociales para provecho de la masa trabajadora. Pero en América, las teorías de la C.O.S. de origen inglés, encuentra un terreno fértil en los EE.UU; en 1870 la COS inglesa se instala en Búfalo, USA. Los trabajadores de Octavia Hill ferviente admiraba

de la COS de Inglaterra tuvieron gran resonancia en los EE.UU. algunos americanos fueron a Londres a ver trabajar a Octavia Hill adoptaron sus métodos y su divisa “No limosna no sino un amigo” y los implantaron en los EE.UU.

SSI en EE.UU.

Antes del desarrollo actual de la Psicología, pueden encontrarse algunas nuestras del SSI en algunas organizaciones de caridad. Pero a principio del siglo XX Mary Richmond la gran pionera americana del SSI, rodeada de un equipo de TS en una agencia, había sufrido fuertemente la influencia de la COS inglesa. Ella se había dado cuenta que muchas de la dificultades experimentadas por ciertos individuos, no eran necesariamente el resultado de factores externos, sino que las causas profundas de sus dificultades residían más en su personalidad. Desde este momento consideró al necesitado como un individuo, una persona. Mary Richmond afirmaba también que para ayudar a este individuo de una manera verdaderamente eficiente, era necesario poseer un buen diagnóstico social.

Su teoría expuesta en su obra “Diagnóstico Social” (Social Diagnosis) publicado en 1917 puede resumirse por las nociones de individualización y de diagnóstico, concentrando la atención en los factores sociológicos. El método aplicado por Mary Richmond a saber; estudio de caso, diagnóstico y tratamiento constituyen todavía en nuestros días las fases sucesivas en el trabajo del SSI.

Definición del SSI

Entre las 35 definiciones del SSI que se han encontrado en la literatura americana, la del P. Bowers O.M.I es la más exacta y aceptada más universalmente:

“El Servicio Social Individual (Casework) es una arte en el cual se usa la ciencia de las relaciones humanas y la habilidad para cultivar estas relaciones, para movilizar las capacidades en el individuo y los recursos en la comunidad con el fin de promover una mejor adaptación del cliente a todo o parte de su ambiente”.

Podemos distinguir tres elementos importantes en esta definición:

- a) El objeto del SSI que es procurar una mejor adaptación del cliente a su ambiente.
- b) Esto se produce gracias a los recursos o medios de que dispone la comunidad.
- c) Este segundo objeto se consigue mediante una relación personal entre TS y cliente.
- d) Este segundo objetivo se obtiene mediante una relación personal entre TS y cliente.

Principios fundamentales sobre los que se basa el SSI

El Servicio Social Individual, se basa en algunos principios fundamentales como los siguientes:

- a) La individualización considerad por algunos como un diagnóstico diferencial.
- b) La autodeterminación o derecho del individuo a tomar por si mismo las decisiones que le conciernen.
- c) La observación de una actitud en la que no se juzga o más bien no se condena al cliente.
- d) La aceptación del cliente.
- e) El respeto de su persona (del cliente).

Estos principios no son exclusivos del SSI, sino que inspiran todo el SS.

Conocimiento necesarios al TSI.

- a) Los recursos sociales, culturales y económicos de la comunidad a la cual pertenecen (Leyes, reglamentos, instituciones, obras, condiciones de trabajo, etc.)
- b) Las tradiciones culturales de este comunidad y de las comunidades limítrofes (lengua, dialecto, costumbres, etc)
- c) Las características fundamentales de las profesiones conexas y particularmente de aquellas con las cuales debe de colaborar más estrechamente el SSI. Estos conocimientos son indispensables para llevar a cabo un trabajo eficiente de equipo y ver su problema o apreciar una situación desde puntos de vista diferentes.

- d) Las necesidades prácticas; presupuestos, recursos, salario vital, costo de la vida, alimentación, vestido, habitación, higiene, salud, salario, orientación profesional, oportunidades de trabajo, seguridad social, asistencia pública, etc...
- e) Significado de las relaciones familiares; ¿qué representa la familia en una cultura determinada? La educación de los niños; niños de padres ricos, de padres pobres; familias incompletas, desunidas o deshechas; problemas familiares, etc.
- f) El arte o la ciencia de trabajar con los seres humanos o deshechas; problemas familiares, etc.
- g) Su propia personalidad (La del TS).
- h) La ciencia de la conducta humana; es necesarios que el TSI conozca la psicología dinámica, base misma del TSI, y que posea elementos de psiquiatría; que conozca las características del comportamiento normal de los individuos, etc.

Técnicas necesarias al TSI

Veamos una serie de técnicas que el TSI debe poseer:

- a) Cómo obtener informaciones.
- b) Como utilizar la relación TS-C en el tratamiento social.
- c) Cómo descubrir en el conjunto de sentimientos del cliente aquellos que se refieren a puntos determinantes.

- d) Cómo ayudar al cliente a participar en la solución de sus problemas, y cómo práctica el arte de la entrevista.
- e) Cómo encontrar hogares sustitutos y cómo colocar los niños en estos hogares.

Y todas las demás técnicas que oportunamente se irán conociendo al estudiar los distintos métodos del SS.

CAPITULO II

LA RELACIÓN TRABAJADOR SOCIAL-CLIENTE

El establecimiento de un buen contacto, de relaciones positivas entre TS y el cliente es cosa sumamente importante. Esta relación va a jugar un papel considerable en el tratamiento social, del cual constituye la parte dinámica; este es el medio que tiene el TS de comunicaciones con su cliente para realizar fines diversos.

A) Esencia de la relación como sigue:

Se suele definir esta relación como sigue:

“una interacción dinámica de sentimientos y actividades del TS y el cliente, interacción percibida por el TS con el fin de ayudar al cliente a realizar una mejor adaptación a su medio”.

Tratar a un cliente no es una operación de la sola inteligencia, llevarle un alivio no es un resultado que se puede obtener por medios puramente intelectuales. El TS debe saber que es lo que pasa en el cliente: Proyección, ambivalencia, sentimientos de culpabilidad, ansiedad, etc... Luego debe de establecer con el cliente una relación profesional, diferente de las relaciones amistosas y personales, y que llegará a ser para él el instrumento de trabajo por excelencia.

Toda demanda de ayuda implica elementos sociales o concretas y elementos emotivos; el cliente que solicita el socorro material, debe ser ayudado también a aceptar la asistencia sin perder el sentimiento de su

dignidad, de su valor humano; a la madre soltera, no solamente debe proporcionarse albergue, sino también debe sostenérseles para la ansiedad paralizante que le impide hacer planes realista para el futuro; en general todo cliente debe ser animado a movilizar sus recursos internos, su energía, sus potencialidades, y es solamente gracias a las relaciones dinámicas del TS-C que este resultado puede conseguirse.

No se puede formar a los estudiantes en la práctica de estas relaciones por exposiciones teóricas únicamente. Es necesario que tengan experiencia dirigida y que los mecanismos de acción y de reacción psicológica se pongan al desnudo en casos reales que ellos traten bajo supervisión; hay allí una experiencia emotiva que debe realizarse y recalcarse. Sin embargo un conocimiento intelectual del mecanismo de estas relaciones puede ayudar para mejor discernir los elementos en la práctica, preparar para adquirir más habilidad y destreza en el empleo (uso) de esta técnica.

En la relación TS-C, se produce un movimiento constantemente: los sentimientos y las actitudes de uno influyen sobre los sentimientos y las actitudes del otro.

El cliente se encuentra en una situación que le obliga a revelar y a exponer algunas de sus debilidades al TS. Las emociones que él experimenta, tienen su origen en las necesidades humanas fundamentales que experimenta –de manera más o menos conciente- y que en general no se manifiestan claramente; necesidad de expresar sus sentimientos solamente positivos, sino también negativos y principalmente el temor, la amargura, el odio, etc.; necesidad de ser acogido con simpatía, de recibir una respuesta comprensiva a sus sentimientos;

necesidad de ser considerado como un individuo que tiene dignidad y valor personal, a pesar de sus debilidades o faltas, necesidad de ser tratado como un individuo, no como un caso o un número en una categoría; necesidad de no ser considerado como una ruina, causa responsable de todas sus desgracias, necesidad de tomar sus propias decisiones, de ser ayudado y no “obligado”; necesidad en fin de que se le respeten sus confidencias y secretos; y de no ser expuesto a sus discreciones. Presa de sus diversas emociones el cliente se pregunta cuál va a ser la actividad del TS: tal es la primera fase de la relación dinámica.

El segundo movimiento, si puede llamarse así se produce en la dirección TS-C. El TS lleva a esta relación su conocimiento de la conducta humana en general, su facultad de análisis de introspección, su objetividad y su actitud profesional. Es necesario reconocer los sentimientos del cliente, comprender su comportamiento y responder de un modo más o menos como éste: “Yo comprendo sus problemas; su fuerza y su debilidad; yo no pretendo encontrar lo bueno o malo, condenarlo o absolverlo; yo sigo respetándolo como una persona humana y deseo ayudarlo a hacer su propia elección y a tomar sus decisiones personales” el cliente se sentirá muy bien de manera intuitiva si el TS le demuestra de algún modo sus sentimientos.

Una fase tercera viene ahora: el cliente percibe la reacción del TS lo comprende y lo acepta sin condenarlo. Puede ser que le diga: “Yo me siento mejor a hora que le he dicho esto” o “Yo no habría podido nunca hablar tan libremente de esto dro”. Pero puede ser que no sean sus palabras sino sus actividades las que expresan sus

reacciones. Toda la esencia de la relación TS-C es por lo demás interna.

Gracias a esta relación profesional, el cliente adquiere un sentimiento suficiente de seguridad interior para comprender y exponer sus dificultades para pedir que se les ayude y para obtener ventaja de la ayuda y para obtener ventaja de la ayuda que se le ofrece. Puede que argumente de este modo: desde que el TS lo acepta, es que él vale algo y que es capaz de hacer alguna cosa.

B) La importancia de esta relación

Gracias a este instrumento, el TS puede:

- 1) Dar al cliente un sentimiento de seguridad; es posible que al presentarse el cliente de TS manifieste sentimientos de seguridad que es bueno disipar cuanto antes posible.
- 2) Contribuir a establecer con él contacto de “hombre a hombre” real, intensivo.
- 3) Dar al cliente el sentimiento que él es aceptado y amado, y permite a su vez que acepte y ame al TS.
- 4) Preparar al cliente a dar la información necesaria.
- 5) Obtener del cliente datos verdaderamente informativos que aclaren la situación.
- 6) Fortalecer el super-ego del cliente y fortificar su ego si éste es débil.

- 7) Ayudar al cliente a ejercer sus facultades de introspección.
- 8) Ayudarlo a modificar su actitud y su comportamiento.
- 9) Colaborar a la reintegración del cliente en un medio social y darle el sentimiento reconfortante de una pertenencia.

C) Carácter positivo o negativo de esta relación.

La relación se comienza a establecer desde el primer momento cuando el cliente entra en la oficina del TS. Puede ser positiva o negativa. El carácter y cualidades de esta relación son factores de importancia primordial para el buen suceso de un caso.

Si un cliente debe cambiar, no podrá hacerlo si no es gracias a su actitud frente del TS en la relación TS-C y esa relación es emotiva. Es este un principio de psicología. Nosotros cambiamos por el deseo de hacer nacer la satisfacción en una persona con la cual nosotros tenemos una relación positiva.

Un cliente no cree y no se desarrolla a no ser que ame al TS y que lo ame a él. Al contrario una relación negativa no podría impulsar más que un cambio negativo. Si la relación TS-C, debe ser fecunda, tener un carácter positivo, puede sin embargo, presentar altos y bajos momentáneos.

Pero si la relación no es positiva en su conjunto su cliente no se modificará y se sustraerá al tratamiento. El

se sustraerá psicológicamente y materialmente, él debe someterse o pretender someterse con el objeto de retirarse con ventaja. Sin duda el TS puede llegar a hacer practicar a su cliente ciertas cosas bajo la impresión del miedo, por ejemplo, pero el resultado que se obtiene de este modo carece de solidez.

Una reacción positiva, supone no solamente que el cliente y el TS tengan afecto el uno por el otro, sino que el cliente tenga confianza en el TS y crea que este le puede ayudar.

Desde que el cliente se da cuenta que el TS podrá ayudarlo mejor si lo conoce bien a él y su situación, él se confiará al TS. El TS debe entonces hacerle sentir que ha comprendido bien su problema. No basta mover la cabeza con aire de comprensión; mejor será repetir lo que el cliente dice: “Yo pienso que UD dice que le fastidia demasiado su suegra”. Si la hipótesis del cliente es exacta el cliente se admirará de esta clarividencia; si no es así, el cliente tendrá la oportunidad de rectificar el error de su TS. Sin embargo en estos casos es necesario evitar toda práctica estereotipada.

Después de cada entrevista el TS debe de reflexionar y anotar en la relación que hace en la entrevista, la calidad, intensidad, las características de la relación que ha establecido con su cliente; debe analizar el resultado que se ha conseguido gracias a esta relación y anotar especialmente si ha contribuido a fortificar el ego del cliente.

Si después de haberse hecho las preguntas:
¿Cómo se siente el cliente después de la entrevista?
¿Qué resiente él? El puede responder que el cliente se

siente probablemente mejor que antes, es que se ha establecido una relación positiva. Sería lo mismo si un cliente cerrado y reticente al principio de la entrevista, llega a dar espontáneamente alguna información valiosa.

El TS debe evitar cuidadosamente de proyectar sus propias impresiones sobre el cliente parece demostrar después de una entrevista. Debe poder observar e interpretar síntomas como el cuidado que el cliente pone en su persona, su aspecto desde que el viene a visitar al TS, su manera de vestir. (El TS puede visitar al cliente por esta circunstancia y darle ánimo para que siga adelante). Puede hacerse que el cliente se sienta más confiado, que hable de asuntos personales, o que se ponga a hacer proyectos y planes de futuro. Todas estas particularidades indican que se ha establecido una relación positiva.

Una relación positiva contribuye a fortalecer el ego del cliente; este ego es siempre débil cuando el cliente consulta al TS o tiene necesidad de alguna cosa. Algunas veces basta que el cliente sienta que el TS está a su lado y le sostiene para sentirse reconfortado y fortalecido. A los débiles mentales, a los psicópatas y neurópatas es necesario darles un apoyo mucho más importante; cuando se trata de caracteres infantiles, pueriles, es necesario dar apoyo, ayudar al cliente a crecer, a fortalecer su ego.

Se puede suponer que la relación es negativa, cuando el cliente vuelva a llegar tarde, cuando silencios largos en la entrevista, o el mismo pone fin a la misma, si se cambian las horas de la entrevista, sin o habla más que necesidades sin llegar al fondo de las cosas. ¿Qué puede hacer el TS en este caso?

Quando el cliente llega tarde a muchas entrevistas el TS puede decirle la primera vez: “Oh! Es un poco tarde”!. Estas palabras señalan el hecho de la tardanza pero no le dan ninguna interpretación (pues, después de todo, puede justificarse al tardanza por los autobuses, etc.); la segunda vez podría decirle: “Es un poco tarde cualquiera diría que Ud. No quería venir hoy” y así discutir esta hipótesis con él.

Si el cliente no viene del todo, el TS puede escribirle o ir a verlo, pero es esencial sobretodo que establezca su relación de entrevista, acepte la idea de que ha cometido un error, dilucide sus dudas desde el contacto siguiente con su cliente. Puede por ejemplo, volver sobre el punto que le ha parecido neurálgico diciendo a su cliente: “Tengo la impresión que cuando hemos hablado de esto no he comprendido bien su punto de vista”. Así se le da ocasión al cliente de analizar su problema. Si el cliente responde: “No, Ud. Ha comprendido bien la situación”, el TS no debe insistir; el cliente sabrá que el TS se interesa por este punto y eso le permitirá volver sobre el punto cuando lo desee.

D) Actitudes que entran en el establecimiento de una buena relación.

1.- La resistencia del cliente

¿Qué hace cuando los sentimientos del cliente son negativos y cómo sacar partido de esta situación?
¿Esta resistencia, puede ser utilizada algunas veces para el tratamiento del caso?

Antes de profundizar el estudio de este problema, debemos establecer una discusión basada en el origen

de las actitudes de resistencia que se pueden encontrar en los clientes.

Sucede que esta resistencia nace al principio de las relaciones entre el TS y el cliente, antes de que una verdadera relación positiva se haya establecido entre los dos y que puede originarse en motivos concretos, reales, como por ej, la decepción de un cliente que no recibe de un organismo social más que una ayuda pecuniaria insuficiente o bien prevenir un error, una “plancha” cometida por el TS.

En este caso, la actitud del cliente es adaptada a la realidad, a las circunstancias del momento. El TS puede tratar el problema dando al cliente explicaciones lógicas. Puede decirle por ejemplo: Yo comprendo su decepción, pero los medios financieros de que dispone nuestra organización son muy limitados, y para asegurar a todos nuestros clientes la satisfacción al menos de una parte de sus necesidades, nos vemos obligados a limitar el monto de nuestras intervenciones, etc.” El TS puede también reconocer y explicar el error que ha cometido.

Pero además de esta actitud de resistencia cuyas acusas son claras y directas puede suceder que en el curso de un tratamiento terapéutico y cuando una relación positiva ata ya el TS a su cliente, este manifieste en un momento dado sentimientos negativos que se manifiesten por una resistencia cuyas causas no son nada simples. Esta resistencia suele tener su origen, no en las circunstancias presentes, sino en el pasado; puede suceder por ejemplo que el cliente identifique el TS con su propio padre y tome ante el primero, la actitud que hubiera tomado ante el segundo. Una resistencia de este tipo es más difícil de tratar que la anterior.

Es evidente que siempre hay algo de positivo en este tipo de resistencia, aun cuando en conjunto la acción sea negativa. Pero es necesario, tratar esta actitud sin tardanza para que los elementos negativos no constituyan desventaja. Si en lugar de hacer trabajo de casos, se hiciera psicoanálisis con un cliente que manifiesta resistencia, la situación sería muy diferente. Existe, por otra parte una gran diferencia entre el psicoanálisis y el trabajo caso; el psicoanálisis trabaja a través del cliente y sobre elementos en gran parte inconscientes mientras que el trabajo de casos trabaja con el cliente y sobre elementos conscientes o que está muy cerca del campo de la conciencia.

En el curso del tratamiento instaurado por TS puede suceder que el cliente, aunque el mismo halla solicitado la ayuda de TS, manifieste disposiciones de resistencia por una serie de cosas pequeñas que se resumen en una actitud característica: que no hace en una actitud característica: que no hace nada para vender sus dificultades.

Un cliente traerá muchas veces consigo un muchacho insoportable; otro alegará siempre dificultades personales para reanudar las entrevistas, o bien pedirá exigencias irracionales en cuanto a la hora, día y lugar de la entrevista.

El TS puede ceder donde llegará el cliente; pero una vez que las relaciones sean buenas, debe reaccionar; estos es por lo demás, una parte del tratamiento.

Si la resistencia persiste después de las tentativas hechas por el TS para eliminarla, el cliente no

volverá más. Por lo demás, será imposible hacer trabajos de casos con él; pues ya sea que un cliente ha sido forzado o por lo menos “persuadido” a solicitar ayuda al TS; es evidente que la intervención de este no puede ser eficaz si en cliente no viene voluntariamente para una segunda entrevista. Después de la primera entrevista, el TS debe tener realmente un “cliente” y no encontrarse simplemente con una persona que viene a consultarlo. Debe hacer trabajo común del TS y el cliente. (Estudiar casos en que se refleja este problema).

2.- La identificación demasiado enteca entre el TS y el cliente.

La identificación del TS con el cliente ayuda ciertamente al primero comprender al segundo y a establecer una buena relación con él. Sin embargo hay que evitar un escollo y es el de identificarse demasiado estrechamente y demasiado completamente con el cliente.

El TS debe de sentir con el cliente pero no como el cliente. Si se identifica demasiado con el cliente no podrá favorecerle en nada porque llega a ser el cliente mismo y no vera más claro que el que está en dificultad.

Dos ejemplos harán comprender como un TS puede identificarse con su cliente: En una clínica de orientación infantil (Chilguidante Clinic) un niño puede identificar al TS con la abuelita que desea tener. Si el TS puede llegar a representar a al abuelita aún para la madre del niño, esta madre a su vez podrá desempeñar el papel de la abuelita frente al niño. Si para conseguir este objetivo el TS indica a la madre lo que tiene que hacer o le crítica su modo de proceder con el niño, no

conseguirá nada; al contrario, si se esfuerza por comprender a la madre, sus problemas y dificultades, si preocupa por ser pare ella una verdadera abuelita, se interesa por ella como persona y no con sentido utilitarista como madre de un cliente, etc. a su vez esta madre podrá adoptar la misma actitud comprensible con el niño.

Esta es una madre muy cuidadosa y limpia; viene a quejarse que su niño no permanece limpio un momento. Aquí el TS puede identificarse con la madre diciéndole: “Yo comprendo muy bien que a Ud. no le guste esto” o “Debe ser muy difícil para Ud. que es tan limpio ver a su niño que se ensucia tanto; yo tal vez le diría que lo mandará a jugar a fuera, pero esos tal no sea posible o muy difícil de hacer”. Es probable que la madre procure tomar las medidas sugeridas por el TS.

Si al cliente no le interesa este ensayo sino que hace lo contrario, el TS debe de cambiar de táctica, y ver si esta madre no ha tenido un problema semejante en su infancia; es peligroso que se repita una fase anterior de su existencia.

Evidentemente no es necesario que la opinión del TS refuerce al cliente en una opinión errónea e infructuosa.

3.- La agresividad del cliente

¿Cuándo el cliente se comporta agresivo cuales pueden ser las reacciones del TS?

Si el TS no está seguro de sí mismo, si tiene un sentimiento de inseguridad interior, tendrá una tendencia

de castigar al cliente dando libre curso a su propia agresividad. Lo que es importante en este momento es hacer esfuerzos para comprender por qué el cliente es agresivo. Es necesario dejarlo expresarse, escucharlo con calma, y demostrarle por la actitud que comprende muy bien que él sea agresivo en ese momento. Es probable que se calme luego. Es necesario que la calma el TS sea real y afectuosa. Una actitud simplemente tranquila puede ser provocadora y exasperar al cliente que sigue su pensamiento o su sentimiento, que procura comprenderlo; es necesario escuchar efectivamente como un igual y jamás como un superior condescendiente.

Puede haber una relación con intensidad del sentimiento de inseguridad que demuestra al cliente y la violencia de su agresividad. Frecuentemente es así como expresa el odio que reciente.

Algunas veces el cliente es agresivo porque el TS no ha tocado un punto particularmente sensible; esta posibilidad debe tenerse siempre en cuenta. Otras veces, el cliente quiere forzar al TS a hacer algo por él; no es malo que el TS le diga entonces: "parece que Ud. cree que yo no hago nada por Ud., es por eso que Ud. está enfadado". Mientras que el cliente demuestre su agresividad, es muy útil que el TS le ayude a conocer los motivos reales de esta disposición.

El TS debe darse cuenta que el cliente agresivo ataca, no siempre al TS sino algunas veces, a través de él, el poder, la autoridad que él representa.

Si la agresividad no se debe a un sentimiento de inseguridad interior, sino que es una agresividad real,

puede ser oportuno dejar al iniciativa al cliente, dejarlo hablar, permitirle volver en sí mismo (pasivamente, con pasividad dinámica bien entendida), hacerle algunas preguntas, etc... El cliente se sentirá entonces cada vez más seguro y se clamará.

Sucede también que el cliente, después de haber estado agresivo frente al TS y haber constatado que este permanece perfectamente tranquilo, experimenta sentimientos de culpabilidad y presenta sus excusas en la visita siguiente. Entonces el TS debe explicar que ha entendido perfectamente la situación. La buena relación se establecerá en seguida fácilmente. Es bueno discutir en este momento las causas de la agresividad del cliente y examinar con él el fondo del problema.

Si el TS tiene madurez suficiente, podrá aceptar la agresividad del cliente. La madurez del TS se manifiesta por el hecho de que no es accesible a la alabanza o censura, al resultado que producen.

Frecuentemente a los TS no les gustan los clientes agresivos, y apenas se dan cuenta de sus sentimientos, tienen miedo y se apartan. Los síntomas de este temor pueden encontrarse en las actitudes siguientes: Posponer la visita del cliente, modificar una cita, llegar tarde a la visita. El TS debe de estar atento y reconocer tales síntomas.

4.- El TS no acepta a su cliente.

Si el TS no puede de verdad aceptar al cliente debe de buscar y analizar las causas de su reacción. Está su vanidad herida porque no tiene buenos éxitos? Tiene sentimientos de no estar a su altura? Constituye el

cliente un recuerdo de alguna situación personal anterior o actual? Proyecta sus propios sentimientos sobre el cliente?.

(Ejemplo: puede suceder que un cliente se queja de su situación económica mal y el TS se encuentra en la misma situación y acierta a resolver su problema y entonces se pregunta por qué el cliente no puede resolver igualmente su situación).

Si se trata del caso de una pareja, sucede frecuentemente que el TS aún queriendo ser objetivo se incline por alguno de los dos. Sería conveniente que otro TS trate a cada una de los cónyuges; los dos TS se reunirán para discutir el caso. Hay casos sin embargo en los cuales que sólo el TS tratar ambos cónyuges. El último recurso del TS será que si verdaderamente él ve que no puede aceptar a su cliente, transfiera el caso a otro TS.

5.- La proyección que hacen el TS y el cliente de su problema.

Hay proyección en el TS cuando no ve y no comprende claramente sus sentimientos, sino que los desplaza y los atribuye a otra persona, su cliente. (casos de proyección en el TS).

Con mucha frecuencia sucede que el cliente quien proyecta sus problemas sobre otros, esta proyección es en general inconsciente. Hay también una tendencia a atribuir a las circunstancias exteriores el origen de todas sus desgracias.

Estas dificultades, proceden, según él mismo. Un marido "callejero" dice voluntariamente que su mujer es

voluble, inconsciente, y después, que él –y tal vez sólo él- es un cónyuge infiel; o una madre que no ha aceptado a su hijo, que no lo quiere, culpa a la institutriz y al combate violentamente, porque dice que ella no comprende a su hijo. (El estudiante debe acostumbrarse a no aceptar como verdad todo lo que dice el cliente, sino a examinar siempre, si hay en estas interpretaciones proyección conciente o inconsciente de sus problemas. El tratamiento no consiste en describir al cliente el problema de proyección, sino que es indispensable que el TS perciba esta proyección y esté sobre aviso).

6.- El sentimiento de culpabilidad del cliente.

Los estudiantes experimentan una gran dificultad en descubrir y comprender los sentimientos de culpabilidad del cliente. Es muy importante que se les enseñe a descubrir su existencia. Ej.: Cada uno sabe que debe amar a su madre; si un cliente no ama a la suya, se sentirá culpable y buscará comprender su falta por un exceso de atenciones. Así también una madre que no ha aceptado a su hijo procurará compensar su falta de afecto por una protección exagerada.

7.- La ansiedad del cliente.

Desde que una reacción emotiva se desproporciona a las circunstancias que la han provocado, es necesario ver en esta desproporción el síntoma que indica la existencia de un grave problema afectivo, problema que puede estar y lo estará con mucha frecuencia, ligado al pasado. El TS debe esforzarse por apaciguar lo mejor posible el sentimiento de ansiedad, pero es indispensable para esto comprender bien el problema, y darse cuenta cómo y por qué los

acontecimientos actuales han podido hacer renacer la ansiedad que se está desarrollando alrededor del pasado. Así, una separación corta y sin importancia, que se produce en el presente, puede crear una gran ansiedad porque ella hace revivir una separación que fue grave y trágica en el pasado.

Todas estas reacciones forman parte de mecanismos de defensa que tienen su razón de ser en el conjunto de la conducta y actitudes de un individuo.

La existencia de mecanismos de defensa es indispensable para asegurar la salud mental y afectiva del individuo. El TS debe ser muy circunspecto mientras que estudia la manera de contribuir a la organización de los mecanismos de defensa de un cliente. Debe sobretodo darse cuenta si un mecanismo dado, la ansiedad, por ejemplo, es debido a una razón concreta o no; y en el caso de que la respuesta que daría a esta pregunta fuera negativa, es necesario considerar si sería prudente o no de tocar este mecanismo de defensa. Semejante tratamiento puede ser útil en un caso de neurosis, peor resulta muy peligroso en un caso de psicosis; por lo demás, exige en todo caso un alto grado de competencia de la parte del TS.

Puede ser sumamente peligroso destruir los mecanismos de defensa. El individuo que hubiera perdido así sus defensas antiguas sin que fueran reemplazadas por otras nuevas, desarrollaría una fuerte un fuerte sentimiento de inseguridad interior y se sentiría completamente desamparado.

8.- El carácter no-profesional de las relaciones TS-C.

El TS debe ser capaz de adoptar una actitud profesional frente a su cliente, es decir, que debe llegar a comprenderlo y a aceptarlo sin que tenga que aplicarle juicios o criterios éticos. Su actitud debe ser tan profesional como la del médico, así como el médico se abstiene de juzgar los microbios, porque esto sería inútil, del mismo modo el TS debe considerar a su cliente, no bajo el ángulo del bien y del mal, sino únicamente como un individuo que tiene problemas (matter of attitude). Relaciones verdaderamente profesionales excluyen la angustia exagerada que los problemas del cliente inspiran muchas veces al TS. Desde luego, una angustia o preocupación normal es sana, porque ella constituye una garantía de esfuerzos, buen trabajo en el caso, etc., el contrario, una preocupación exagerada obstaculiza una acción terapéutica eficaz; puede que el TS guiado por esta preocupación recurra a una solución apresurada para resolver rápidamente el problema.

En fin, las relaciones profesionales implican una separación absoluta entre los problemas del TS y los del cliente. Los TS que buscan inconscientemente en el Servicio Social satisfacciones del orden personal, -satisfacción de necesidades afectivas; deseos de granjear afecto y gratitud, deseo de dominar y ejercer influencia sobre otros; deseo de liberarse de cualquier ansiedad o de compensar un sentimiento de culpabilidad sucumbirán muy pronto a la tentación de “obligar demasiado” a su cliente, de “dañarlo”, de colmarlo de regalos, de procurarle auxilios o socorros no indispensables, de prolongar inútilmente el tratamiento de un caso, etc., para granjearse consideración, reconocimiento y simpatía.

Algunos TS confunden una relación personal afectuosa, y una relación profesional. Una relación afectuosa, excluye todo límite de tiempo parece durar la eternidad; parte de una atracción recíproca y se basa en un don recíproco. En cambio la relación profesional, tiene un objetivo preciso y su duración está limitada en tiempo; tiene un carácter definido. El TS es la emanación, la representación de una Institución; él no ha escogido su cliente, ni su cliente lo ha escogido a él, su objetivo es dar al cliente la ayuda necesaria sin sacar de esta intervención la satisfacción de sus propias necesidades.

9.- La ambivalencia del cliente.

El TS debe darse cuenta, que muchas veces los sentimientos del cliente son ambivalentes y que el amor y el odio, pueden muy bien coexistir. Por ejemplo una hija puede detestar a su padre alcohólico y violento, pero el mismo tiempo admirar en él al hombre fuerte.

CAPITULO III

EL ESTUDIO SOCIAL DEL CASO

Si usamos aquí la expresión “Estudio Social” en vez del término corriente de “Encuesta” es por el sentido que ésta tiene de represión e inquisición; esperamos que la sustitución de una forma de lenguaje a otra entrañe una modificación concepción misma de esta forma de trabajo social.

A) Estrecha relación entre estudio social, diagnóstico y tratamiento.

Estudio social de un caso, diagnóstico y tratamiento, forman (y lo subrayamos) un proceso continuo; el remedio que se aporta a una situación poco satisfactoria, llamado de otro modo tratamiento, se basa lógicamente como un juicio, es decir, sobre el diagnóstico deriva de los hechos mismos, del estudio de la situación. Si este estudio se continúa y completa hasta la terminación del caso, es también exacto, que el tratamiento social comienza desde el primer contacto entre el cliente y el TS cuya acogida presenta ya un valor terapéutico. En cuanto al diagnóstico este impregna toda la actividad del TS, que sus observaciones pueden tener sobre este diagnóstico.

Hay sin embargo periodos a través de las relaciones TS-,C, que se consagran más especialmente a una de estas actividades; es así el estudio social constituye una preocupación dominante al principio del caso.

B) Objetivos y etapas del estudio social

El TS no es omnisciente, el cliente lo sabe y lo acepta generalmente como algo racional la necesidad de responder a lo que el TS pregunta. Con la ayuda del cliente el TS debe llegar a conocer los problemas por la realidad de los hechos, el aspecto subjetivo, es decir la manera como el cliente los percibe y los vive. Este resultado no puede conseguirse sin una colaboración activa del cliente.

El estudio de un caso versa sobre:

- a) El problema actual que el cliente presenta.
- b) Los antecedentes familiares, sociales del cliente, tales como él los expone.
- c) Las informaciones obtenidas de otras fuentes y
- d) Las personas del TS.

C) Problema que el cliente expone.

El cliente recurre al Servicio Social, para pedir una ayuda determinada: ayuda pecuniaria, colocación de un niño, cuidados médicos, etc... Su demanda indica que una necesidad que el individuo considera como esencial, no ha sido satisfecha.

La necesidad de recurrir a un apoyo exterior para resolver un problema inmediato, crea siempre en el solicitante, un estado emocional especial, en el cual el

temor de ser un individuo inferior, juega un papel muy importante.

Los sentimientos que pueden experimentar los cliente de Servicio Social, son muy diversos: pueden sentirse humillados de tener que pedir ayuda; considerarse como víctimas de la injusticia de la vida; imaginarse que su caso es demasiado grave o demasiado simple para que alguien se preocupe por resolverlo; experimentar la vergüenza de ser ilegítimo, enfermo, pobre, etc.

Si los servicios que se piden, se prestan sin tener en cuenta los sentimientos del cliente; este se desmoraliza, se siente incomprendido, humillado, amargado. También es indispensable, aun para prestar a otro ayuda material de comprender lo y tratar también las reacciones emotivas que las circunstancias han provocado.

Estas emociones están escondidas en el fondo del corazón del cliente. Lo que se ve el TS es individuo tímido o nervioso, taciturno, desconcertado o pretendiendo mostrar aplomo, agresivo y vengativo o humilde y sumiso. El TS debe aprender a interpretar estas actitudes, a disipar la ansiedad, a devolver al cliente la estima de sí mismo, dispensándole atención, recibéndole de la manera discreta y confidencial; ayudándole a exponer lo que para el es de mayor importancia; su situación y sus necesidades.

Si el cliente es tratado con frío glacial, con desprecio e irritación de una manera impersonal, forzada o desenvuelta, su preocupación y angustia serán mayores.

El TS ayuda al cliente a exponer el objeto de su visita, a exponer su preocupación concreta actual y a describir los sentimientos que la situación hace nacer en él.

El cliente describe su situación más o menos claramente con poca o mucha objetividad. Es bueno ante todo dejarlo exponer su versión propia, su punto de vista personal de los hechos, interrumpiéndole lo menos posible, las contradicciones, lagunas, puntos oscuros serán notados mentalmente por el TS. (nunca sobre un libro de notas).

No será sino después que un buen contacto se haya establecido o por lo menos iniciado, que se pedirán precisiones o informaciones complementarias. Pero entonces no se debe titubear en hacer explicar los aspectos del problema que no se dispongan muy claramente, aunque esto no sea muy confortable para el cliente o para el TS. Permanecer en el equivoco, no lleva a soluciones eficaces. Es esta una actitud que nos suscita ni la estima ni la confianza del cliente. Al contrario, la obligación de expresarse claramente obliga al cliente a desenredar una madeja de circunstancias o sentimientos. El constata que el TS profundiza su estudio, le da importancia a los problemas expuestos, y es capaz de ordenar los elementos; estas impresiones le dan el sentimiento reconfortante de que él se va a beneficiar de una ayuda eficaz, de calidad. Su confianza en el TS es muy grande. Este puede entonces evitar a su cliente a remontarse hasta el origen de su problema y a explicarlo lo que ha hecho ya por resolverlo, a manifestar sus apreciaciones y sus esperanzas, los obstáculos con tropiezo, las soluciones que considera.

El TS llega así no sólo a despejar los elementos del problema que debe resolverse, a conocer y a comprender su cliente, sino que lo ayuda a organizar lógicamente sus reflexiones, sus posibilidades sus proyectos a tener conciencia de sus reacciones; el terreno está eficazmente preparado para una acciones terapéutica.

Una vez establecidas las preocupaciones actuales y específicas del cliente, el TS se esfuerza por atender a su estudio y pasar del aspecto del problema particular del cliente, a la comprensión de sus condiciones de su vida, de su adaptación familiar y social, es decir, del papel que éste desempeña en la familia y en la sociedad.

Al principio de su estudio, se ocupa más del presente que del pasado, en efecto, el cliente abrumado por las dificultades del momento, sólo desea exponerlas. Sería imprudente y torpe forzarlo a hacer abstracción de sus problemas presentes para buscar recuerdos que pueden parecerle sin conexión con sus problemas actuales, y en todo caso menos importante que estos. De este modo se respeta un principio esencial del Trabajo Social Individual: partir del punto de donde se encuentra el cliente, no es sino más tarde, cuando el estado emotivo del cliente lo permita, que podrá ocuparse del pasado, el estudio social.

D) Antecedentes personales del cliente.

Al estudiar el problema actual, el TS debe tener presente el hecho, de que la situación expuesta, por más dramática, súbita e imprevista que parezca, no es sino un eslabón en la cadena de circunstancias que han obligado al cliente a tener necesidad de la ayuda. Debe

preocuparse por conocer los eslabones de la cadena, es decir, la personalidad del cliente, su medio familiar y social.

La historia social es una parte dinámica del estudio social; ella comprende todo lo que ha sucedido en la vida del individuo hasta el momento presente; es un juego de acciones y reacciones, ligadas las unas a las otras y actuando unas sobre otras.

El conocimiento de la historia social de un cliente, de sus antecedentes, es útil a la medida en que explican el problema actual. Habrá pues necesidad de limitar los antecedentes, y seleccionar los que el cliente relata, basándose en la contribución que puedan aportar a la comprensión del problema presente.

Si es simple determinar las informaciones concretas necesarias en un caso, la situación se complica cuando se penetra en el dominio psicológico.

La regla de oro es limitarse a los que es según la fórmula matemáticamente “necesario y suficiente” para realizar el objetivo asignado, la posibilidad de ayuda constituye, en efecto, la sola justificación que el TS tiene para penetrar en la intimidad de un ser humano. No debe pues, buscar ni aceptar las confidencias que sobrepasan estos límites. La curiosidad, se llama “psicológica” o “científica” según la expresión de los ingleses, y hacer tomar conciencia de los problemas que salen del dominio y competencia del Servicio Social,. Hablando de experiencias lejanas, dolorosas y reprimidas,-y las experiencias viejas son muchas veces más atormentadoras que las recientes,- puede suceder que las defensas que el cliente se está criando, sucumban, el

TS se encuentre ante un problema muy grave que no puede ayudar a resolver. Por lo demás, en estas condiciones, el cliente será el primero en lamentar haber hecho tales confianzas y manifestar rencor contra el TS en este caso, poner al cliente en guardia contra su propias locuacidad, diciéndole por ejemplo: “Está Ud seguro que desea hablarme de eso ahora?”

Si el TS algunas veces debe impedir las confianzas del cliente, por el contrario, debe sentirse libre de explorar los dominios en los cuales él cree poder encontrar la clave del comportamiento del cliente.

Si se siente paralizado desde que ciertas cuestiones se han puesto en el tapete, por ejemplo conflictos entre padres e hijos, asuntos sexuales, etc, es que probablemente el ha experimentado problemas en este campo, y que hay en él algún problema que todavía no ha sido resuelto. El autoanálisis y la necesidad de una ayuda exterior le ayudarán a resolver esta dificultad.

En fin, debemos hacer hincapié en lo siguiente: que si es poco paradójico decir que “nada es menos importante que un hecho” es sin embargo cierto que una simple sucesión de hechos consignados con la fidelidad e indiferencia glacial de una máquina registradora, es cosa poco significativa.

Lo que importa infinitamente más que un hechos, es la influencia que éste haya ejercido sobre un cliente, la manera como el cliente lo ha apreciado y reaccionado, cómo él lo ha sentido y vencido. Ser el más viejo o el más joven de los hijos, perder la madre y ser colocado en una institución, comenzar a estudiar, entrar como aprendiz o casarse, son sucesos más o menos importantes según la

resonancia que tenga en un ser humano, y según la influencia que hayan ejercido en el desarrollo de su personalidad.

Tanto como sobre los hechos, el estudio versa también sobre las emociones del cliente y sobre la manera cómo ha tratado el sus dificultades interiores. Después de este estudio el TS comprende mejor la personalidad de su cliente puede apreciar más exactamente la capacidad que tiene éste para resolver sus problemas, y esta mejor equipado para ayudarlo o a encontrar una solución a sus dificultades, o a aceptar una situación inevitable y adaptarse a ella. La miseria, el duelo, la enfermedad, la soledad, repercutirán de un modo diferente sobre las efectividades distintas, que necesitan tratamientos diferentes. El hombre por lo general no actúa siempre como ser racional sino que se deja llevar sobre todo por sus emociones. En consecuencia, la verdad subjetiva es a veces más verdadera y generalmente más importante que la verdad objetiva.

El TS debe preocuparse, y mientras que sigue el curso de la historia social, estar atento a las repercusiones materiales y psicológicas que todo suceso ha provocado. En la mediada que expliquen el presente, que es importante conocer lo antecedentes sociales del cliente. Con mucha frecuencia las reacciones actuales, son la repetición reacciones anteriores. Se ah dicho con razón que toda la vida del adulto, repite la vida del niño y del adolescente; es esta una verdad que debe explicarse a los estudiantes con muchos ejemplos. Cada uno de nosotros parece tener un tipo de conducta que repite generalmente durante toda su vida. Ejemplo: He aquí un niño muy pequeño para su edad, que es burlado siempre

por su hermano mayor. Esta circunstancia va a ejercer influjo en toda su vida; sentirá siempre la necesidad de vencer, de superar; buscará triunfar en su profesión, en su familia. En efecto se aplica y llega a ser maestro; mientras que tiene éxito, todo va bien, pero es víctima del paro forzoso y queda un año sin trabajo. Está mucho más deprimido, que no lo estaría en una situación análoga una persona que hubiera experimentado las mismas dificultades en su infancia.

Un TS que no viera más que la situación presente, no podría comprender lo que significa el paro forzoso para un individuo como le que estamos describiendo. Otro ejemplo: una niña es rechazada por su madre, aunque ha aspirado siempre a ser amado; continua buscando la persona que podría representar para ella una madre llena de solicitud, y la busca notoriamente en el TS. Ella exige cada vez más el TS y se muestra impaciente, la niña experimentará de nuevo el sentimiento de ser rechazada. Puede suceder que el TS se siente totalmente decepcionado al ver que su cliente nunca se satisface, su desilusión proviene de que no ha estudiado con suficiente penetración el pasado del cliente. Este TS, sin experiencia, ha actuado frente al cliente, como todo el mundo lo ha hecho. En este caso, la función del TS no sería la de llevar al cliente a darse cuenta de las causas y el carácter de su deseo de ser amado. No sería esto propio de su trabajo. Podrá ser regulado y razonado en sus entrevistas, sin exagerar, sin seguir al cliente en sus exageraciones, siendo más independiente. Si al principio el TS sigue demasiado al cliente en su necesidad de ser amado y le da demasiado afecto, lo expone a sentirse de nuevo rechazado en el momento que él refrene sus manifestaciones de afecto.

Otro ejemplo: He aquí el caso de un cliente extremadamente unido a su madre, y que en la primera querrela conyugal se vuelve junto a ella. Prueba con esta reacción que todavía no alcanzado toda su madurez. Si se ha casado con una mujer que jamás a ha sido amada y que teniendo sed e afecto espera satisfacer plenamente su necesidad en el amor que ella obtendrá en su marido, surgirá un problema, pues el marido no podrá darle todo este afecto ya que el mismo busca una madre en su esposa. No puede dar lo que el mismo no tiene.

En el caso estudiado, los cónyuges vueltos a sus padres respectivos, se imaginan que si ellos tuvieran una casa donde pudieran vivir, serían felices. En realidad, la casa que ellos ocupan no juega ningún papel en sus dificultades. El problema persistirá en la nueva casa. Alguno de los cónyuges es incapaz de satisfacer las aspiraciones de otros.

Para tratar este caso el TS no puede limitarse a aconsejar a los cónyuges a renunciar sus vanas querellas, debe conocer los antecedentes de sus clientes y comprender la importancia de los sentimientos positivos y negativos que experimentan los cónyuges antes de poder formular un diagnóstico de un proyecto de tratamientos. Un proyecto de tratamiento será elaborado teniendo en cuenta los antecedentes de cada uno y el lazo que une las emociones del pasado a sus reacciones en la situación presente. Narrar su vida personal, puede ser sumamente grave e impresionante para un cliente a analizar, a establecer una relación entre hechos que antes le parecían no tener relación alguna. Este es el punto de partida de la introspección.

La manera como el cliente cuenta su historia, es muchas veces la piedra de toque de la cualidad de relaciones que existen sobre el TS y él. Lo importante no es que el cliente hable mucho, sino que evoquen circunstancias que tienen un valor íntimo para él, y cuya comunicación es testimonio de la confianza que le inspira el TS.

Es necesario que el TS desarrolle fuertemente el poder de introspección del cliente y que el inste a comprender claramente lo que sucede en él? Este es un campo en el que se impone la mayor prudencia; sí el cliente tiene fuerza en si mismo, y ego esta bien desarrollado, se puede invitar a practicar cierta introspección. No se podría decir lo mismo si el cliente es débil. En todo caso, el TS debe estimular la introspección, y después dejar pasar uno o dos entrevistas; si el cliente es capaz de introspección, si desea analizarse, llegará al mismo a hacerlo.

E) Antecedentes familiares del cliente.

No se puede tratar al cliente como un ser aislado; es necesario considerarlo al grupo familiar al cual pertenece, en el cual el padece influencias y ejerce a su vez una influencia. Los antecedentes personales de un cliente constituyen una parte de los antecedentes familiares; la historia del cliente esta íntimamente relacionada con las historia de la familia. Es pues indispensable conocer la familia, despejar el carácter de lazos familiares, es decir, los lazos que unen a los padres entre sí, y los que, los lazos que unen a los padres entre sí, y los que unen los hijos a los padres, ya los hermanos y hermanas entre sí.

También es importante estudiar quienes son los hijos y quiénes han estado rodeados de mayor afecto, y eventualmente estudiar la reacción que este hecho ha producido en los demás hermanos.

Todos los periodos de la vida familiar están estrechamente ligados entre sí y han ejercido una influencia considerable los unos sobre los otros. El TS debe vivir de nuevo con su cliente estos periodos sucesivos, para derivar las consecuencias, implicaciones e inter-relaciones. Supongamos que el estudio de un caso revela que un padre de familia no pueda soportar a su hijo. El TS perspicaz supondrá aquí que hay una repetición de un problema anterior y comprenderá cuando conozca el pasado de su cliente porque este hombre no puede soportar a su hijo mayor: hay repetición de dificultades que el experimentaría frente a sus hermanos cuando el desea ser más que ellos.

F) Antecedentes social del cliente.

Después de haber estudiado las características de los nexos familiares, las relaciones entre los diversos miembros de la familia, el TS debe poner su atención en el medio en el cual ha vivido esta familia. El individuo no es sólo influenciado por las relaciones familiares, sino también por las condiciones económicas, geográficas, culturales en las cuales él ha vivido. El estudiante debe enseñarle otros modos de vida, otros hábitos distintos a los suyos. Deben darse cuenta por ejemplo que pueden existir nexos familiares fuertes, poderosos en medios sucios y descuidados, debe admitir que las negligencias, lagunas, la misma sociedad y falta de higiene, no son necesariamente una causa suficiente para romper los nexos con un medio familiar, para retirar los niños y

colocarlos en una institución apropiada. La cultura de este grupo y los sentimientos que animan a sus miembros son diferentes de la cultura y sentimientos del estudiante.

G) Informes obtenidos en fuentes distintas al cliente

Las informaciones directas recogidas en el cliente, pueden ser completadas gracias a otras fuentes de información. Estos son sobre todo los documentos escritos: por ejemplo conforme de contactos anteriores del cliente con la institución a la cual él se dirige. (Al estudiante debe formársele en los métodos modernos de clasificación que le permitan encontrar rápidamente fichas, etc relativas a no formar opiniones preconcebidas, no obstante el conocimiento que haya adquirido acerca del cliente por la lectura de esas fichas o informes de contactos anteriores.

Una regla esencial del TS es la no consultar ninguna fuente de información sin saberlo el cliente. La autorización de este se obtendrá explicándole los propósitos que mueven a hacer la consulta y cómo esto puede contribuir a hacer el tratamiento más eficaz. Si, a pesar de esto el cliente manifiesta una viva repugnancia por la consulta de una determinada fuente de información, el TS se abstendrá de hacerlo para procurará comprender las preocupaciones del cliente o perjudicar la relación establecida, parecen inconvenientes muy graves que no puedan compensar las informaciones recogidas.

El recurso de los vecinos, a los miembros de la familia, a los patronos, se práctica poco; el TS

experimentado recurre a la información directa y según se ha demostrado que resulta buena y completa sin que haya necesidad de recurrir a sorprender, controlar o ejercer cierto tipo de espionaje. En algunos servicios, por ejemplo en la tutela de delincuentes, el TS se ve obligado a consultar las autoridades locales a cerca de la conducta del cliente y de las reacciones de la sociedad contra él. En este caso, hará conocer al cliente su obligación, y en la medida de lo posible le comunicará y discutirá con él, la información recogida. Puede ser extremadamente saludable para el interesado el conocer la impresión que su comportamiento haya producido. Bien entendido, el TS debe esforzarse en no alimentar las pequeñas animosidades locales, los prejuicios del pueblo, etc... Pero hay posibilidad en esta ocasión de explicar al uno y al otro (cliente y opinión social) lo que puede ejercer una magnífica influencia en sus relaciones.

En lo que concierne en las relaciones del TS con el patrono de un cliente, se impone la más estricta reserva, y se puede decir que se abstenga el TS de servirse de esta fuente para obtener información.

H) Observaciones personales del TS

Durante cada entrevista el TS debe desdoblarse constantemente; por una parte debe registrar todo lo que el cliente dice,, y por otra, debe pasar toda esta información por la criba de su juicio. Le se pregunta: Qué significa esto que el cliente dice? De qué es esto síntoma o índice? Por qué me dice esto? Qué desea? Cómo voy yo a sacar partido de setas sugerencias y formular mi pregunta siguiente? Qué aspiración se oculta bajo lo que el cliente dice y que revela esta aspiración Qué nexos

existe entre lo que el cliente dice y las aspiraciones que manifiesta?

Mientras que el cliente da su primera información el TS formula ya en su mente las preguntas siguientes: Por ejemplo si una madre dice que su hijo juega siempre con niños mayores, el TS analiza lo que significa esta constatación; porque busca éste niño a compañeros mayores para jugar? Porqué sus compañeros lo consideran como un juguete, un muñeco y a él le gusta que lo traten así? O porque el trata de ponerse a su nivel?

Es necesario buscar siempre la significación profunda de los deseos expresados por el cliente ponerlos en relación con su vida afectiva y su medio familiar: de pronto pueden explicarse por las particularidades de su vida familiar.

El TS piensa todo el tiempo en términos de diagnóstico y evalúa todo lo que descubre en función del diagnóstico que debe establecer. Esta es una actividad que exige una atención considerable y fatiga demasiado.

CAPITULO IV:

EL DIAGNOSTICO

Lo dicho hasta ahora ha puesto en evidencia que junto el estudio de un caso esta ligado a la elaboración de un diagnóstico.

El diagnóstico tiene por ejemplo el establecimiento de relaciones de causa. Sería ideal que el diagnóstico fuera siempre completo y tuviera en cuenta los factores: inmediatos y lejanos, superficiales y profundos, sociales y psicológicos de una situación.

En la práctica, el establecimiento de este diagnóstico es progresivo. El TS comienza por establecer relaciones causales superficiales, una familia esta en necesidad porque su jefe esta sin trabajo, un niño fracasa en su escuela porque asiste con irregularidad a ella.

Una observación más prolongada revela generalmente causas más profundas en la relación con los problemas descubiertos; la persona sin trabajo tiene graves dificultades por su carácter, el escolar tiene graves problemas de hogar, etc. El interés de los factores profundos y lejanos de los problemas, es muy variable. Hay casos que pueden ser tratados sin remontarse lejos en el pasado. Sin duda no se llegará nunca a conocer perfectamente a un ser humano; pero el diagnóstico social aspira a este conocimiento perfecto; tiene más bien por objeto el proveer al TS de una hipótesis que surgiere un tratamiento; implica una escogencia entre los conocimientos adquiridos por el TS escogencia que se hace en función de las dificultades

que deben resolverse; si se necesita una asistencia material, el acento se pondrá sobre la situación económica y sobre las causas que han llevado a esta situación.

En el curso del estudio, se hacen observaciones fragmentarias, sin cohesión. El diagnóstico ira reduciendo estos fragmentos. Elementos que al principio parecían contradictorios, inculpables se van agrupando lógicamente de maneras que puedan reflejar una situación descubrir una personalidad, de tal manera que sea posible formular una hipótesis.

Si muchas hipótesis son muy posibles, se deberá concluir que los datos recogidos son insuficientes, o que su interpretación es errónea y se deberá profundizar el estudio de los puntos oscuros.

La descripción de una situación implica numerosos factores dinámicos; la manera como el cliente se adapta a la realidad ambiente y las influencias que ejerce y padece –las tensiones interiores y exteriores que se ejercen sobre él- las emociones implicadas en su actitud y su grado de intensidad, los mecanismos de defensa que emplea y la extensión de su aplicación.

Para describir una personalidad, el TS debe estudiar el comportamiento del individuo tal como se manifiesta en las circunstancias objeto de la intervención social y en el conjunto de la vida cotidiana; debe apreciar la capacidad intelectual del cliente y su juicio, determinar si sus reacciones son apropiadas a las circunstancias, si son aceptables para la sociedad; debe discernir las causas y orígenes de los problemas actuales, evaluar la significación de las informaciones psico-sociales

recogidas; buscar la fuerzas que hacen oscilar el dinamismo del cliente; prever las reacciones de este en circunstancias determinadas, y apreciar la posibilidad que tiene éste mediante el tratamiento.

El tipo de comportamiento adaptado por el cliente o si situación (no el cliente mismo) pueden clasificarse en una categoría de comportamientos y situaciones análogas, las de los neuróticos, las de las madres solteras. Por ejemplo: después de haber puesto especial atención en las semejanzas del cliente con los individuos del mismo comportamiento o de la misma situación, el diagnóstico debe subrayar los caracteres estrictamente personales, únicos del cliente en consideración.

Junto al diagnóstico del TS existe el que todo cliente establece de su situación; diagnóstico generalmente subjetivo, algunas veces pueril con frecuencia incompleto exacto sólo en parte, y grado de introspección de que el cliente es capaz.

Poseer un diagnóstico, es llegar a responder a las cuatro preguntas siguientes:

a) Cuál es la verdadera dificultad que encuentra el cliente? Se trata de un problema objetivo o subjetivo? Social o psicológico? Este problema es el que nos expone el cliente u otro más profundo y complicado? Qué espera de nosotros el cliente?

De repente el cliente nos formula las demandas más fáciles de confiar a otros o las simples de expresar, pero no coinciden necesariamente con sus verdaderos problemas.

Una demanda de la ayuda material puede corresponder algunas veces a una necesidad mucho más profunda. La broma (una mala broma por lo demás) hecha a expensas del TS es la de presentar al vagabundo que viene a pedir un par de zapatos y luego se encuentra psicoanalizado de oficio. Hagamos la parte de paradoja, pero admitamos la posibilidad de ver un cliente que no pide más que un par de zapatos y en realidad necesitan un apoyo psicológico.

Del mismo modo, problemas simples en apariencias, necesitan un diagnóstico seguro son muchas veces más profundos y complicados de lo que la petición del cliente nos hace creer.

Toda demanda de ayuda material puede ser el índice de un conflicto humano profundo y el TS debe usar de mucha habilidad y tacto para descubrirlo. El cliente que pide ayuda para encontrar trabajo y cuyo problema es realmente el buscar trabajo, no debe de ser psicologizado. Pero si, por otra parte, un cliente pide trabajo y es demasiado orgulloso para pide la ayuda material, el socorro del cual tiene necesidad inmediata, el cliente juzgará el TS poco clarividente. El TS pide que se le ayude a buscar el trabajo y si lo que el demuestra es realmente una depresión profunda, debida a un sentimiento de inferioridad, a la impresión de ser un fracasado, es importante que el TS comprende el problema oculto y no se contente con prestar el servicio concreto demandado.

El cliente que dice: "Sería mejor que yo tomara un seguro a favor de mi madre o de mi esposa?" podría tener necesidad más que de un consejo de origen práctico, pero esta demanda puede incidir también la existencia de un conflicto emocional profundo con

complejos no resueltos, sentimientos de culpabilidad, etc... Es muy difícil llegar a eso por elementos superficiales de una situación; es muy difícil penetrar las apariencias; para llegar a esto, es necesario comprender al cliente y a sus reacciones estrictamente individuales en circunstancias dadas.

Antes de comenzar a diagnósticas un TS debe pues, haber escuchado, observado, comprendido individualmente su cliente y haber experiencia (sentido) simpatía para él. Debe tener también experiencias y conocimiento suficiente de la vida profesional, de la vida escolar, de las relaciones humanas, de las necesidades humanas (necesidad e afecto, de estima, instinto gregario) para reconocer y comprender las necesidades de un cliente.

b) Cuales son las posibilidades que tiene el TS de resolver su problema y de ayudarse a sí mismo (aspecto positivo y negativo de esta potencialidad)? Cuáles son las posibilidades que pueden encontrar en su medio (evaluación)? El diagnóstico, tal como lo concebía M. Richmond, a saber: la enumeración de factores favorables y desfavorables de una situación, presenta mucha utilidad, el diagnóstico tal como se ha descrito aquí, presenta mucho más todavía; pero debe ser completado por una operación intelectual que se designa muchas veces bajo el nombre de evaluación es decir, por el estudio e inventario de recursos que el cliente posee en sí mismo y aquellos que su medio puede ofrecerle para ayudarle a resolver sus dificultades.

Desde que el TS ha establecido en que proporción un problema es práctico, material, inmediato, y en qué proporción el cliente proyecta sus reacciones emotivas

sobre la situación material, debe de estimarse el grado de cooperación que el cliente parece capaz de dar al tratamiento.

La evaluación de una personalidad no puede hacerse simplemente por una clasificación como: “cliente interesante” “maravillosa mujer” individuo innoble” “insoportable arpía”, etc. Sin duda, hay una parte arbitraria en toda evaluación como la hay en toda apreciación y todo juicio. Pero este peligro de se reduce si se establece la evaluación de manera precisa y limitada sobre la capacidad que tiene el cliente de cumplir la función que le incumbe en el grupo al cual pertenece, como la función de padre de familia, de madre, etc.

La amplitud de lo que el TS va hacer pro el cliente, este en razón inversa de la aptitud a valerse de sus propios fuerzas; el niño, el enfermo, el débil mental, tiene más que el ser normal, necesidad e protección, de sugerencias, de intervenciones activas del TS.

En términos matemáticos se podría decir que el diagnóstico es a la situación como la evaluación es el tratamiento: (D/ S E /T).

Pero así como el los casos de niños, enfermos y débiles mentales, el TS experimentado no puede admitir que el cliente esté totalmente desarmado para luchar contra las dificultades que él no puede vencer algunas; debe considerar al TS como apto para reflexionar y actuar por si mismo, para decidir y asumir responsabilidades.

En SS el principio “Ayúdate que Dios te ayudará”, fue aplicado ene dominio económico; se le aplica

actualmente en el campo psicológico. En ambos campos, el TS debe ayudar al cliente a resolver por si mismo sus dificultades.

Todo diagnóstico se termina por la evaluación que debe hacer el TS, 1º de las posibilidades del cliente y de su medio, 2º del resultado que se puede razonablemente esperar conseguir con el cliente.

c) La ayuda necesaria depende del dominio de componente del organismo al cual nosotros pertenecemos? Antigamente las gentes se dirigían al SS sobre todo para que se les ayudara a satisfacer necesidades materiales, concretas, exteriores; y los límites del SS y de cualquier institución dada, eran fáciles de reconocer.

Hoy día se someten al SS otros problemas para los cuales es importante –y a veces difícil- distinguir quien, -si el TS, el psicólogo o el psiquiatra es el más indicado para resolver, muchas veces, un trabajo de equipo es necesario sobre todo en algunas situaciones especiales.

El TS no debe caer en el error de creer que tiene la obligación de ayudar a todos lo que le solicitan ayuda. Sin duda, todo individuo tienen derecho a la ayuda de la sociedad, pero cada institución tiene su objeto propio y sus límites. El cliente debe ser enviado siempre ala institución que necesita. Esta transferencia debe estar siempre bien organizada; el cliente debe ser presentado por la primera institución a aquella que ha de entenderse con el problema.

d) Soy yo, TS, la persona indicada para prestar ayuda?

En el examen de esta cuestión, conviene considerar, sobre todo, si el TS puede aceptar al cliente, es decir, si puede ser comprensivo, objetivo, y animado de un interés cordial por él... Identificarse lo mejor posible con el cliente, conservar la objetividad es un problema difícil de resolver.

La mayor dificultad que el TS debe resolver proviene de su propia objetividad y de sus prejuicios personales. Como un niño no encuentra dificultades al principio sino gradualmente al darse cuenta de que sus dedos son parte de sí mismo, así un TS al iniciarse en su carrera confunde con frecuencia sus propios sentimientos con los del cliente; proyecta sobre el cliente los sentimientos de culpabilidad de temor, de gratitud, etc que él experimenta en sí mismo, porque piensa que en tales circunstancias, todo el mundo debe experimentar los mismo sentimientos que él.

Otra dificultad se presenta cuando el TS no posee los conocimientos necesarios suficientes para tratar los problemas del cliente o dispone del tiempo necesario que el pueda juzgarse y evaluarse así mismo sin vana pretensión como sin falsa modestia para no acometer un empresa que sobrepasa sus posibilidades, y correr el riesgo e infligir a su cliente un daño tal vez irreparable.

El TS clarividente y consciente, no durará, si se presenta el caso, de consultar a sus jefes (siempre que sean supervisores experimentados) y exponerse sus dudas y sus escrúpulos. El cliente debe ser tratado en el seno de una institución, por la persona más capacitada

para ayudarlo y la mejor disputa a reconocer sus limitaciones que a pecar por su falsa presunción.

De todo lo que precede, podemos sacar las conclusiones siguientes:

1. Un diagnóstico es provisorio, conduce a un primer plan de tratamiento, pueden ser modificados posteriormente bajo la influencia de los hechos nuevos o de nuevas interpretaciones de los hechos.
2. Después de cada entrevista, el TS debe de examinar de nuevo su diagnóstico, examinar si ciertas circunstancias han cambiado, si nuevos sucesos se han producido, y eventualmente modificar el diagnóstico a la luz ya sea de hechos nuevos, o de sentimientos diferentes, pues los sentimientos son por lo menos tan importantes como los hechos.

CAPITULO V:

EL TRATAMIENTO

a) Objetivo del tratamiento

El diagnóstico no constituye evidentemente un fin; no es más que un medio, el medio de llegar a resolver las dificultades con las cuales el cliente está en lucha. El objetivo de tratamiento social es el de procurar al cliente el apoyo que necesita en un campo cualquiera.

Este apoyo va a la solución de una dificultad (cualquiera) inmediata. Sin duda que el TS le da servicios concretos a su cliente, b que mejora su situación y disminuye las tensiones que el medio ejerce sobre él. Pero esta intervención no tiende solamente a ayudar al cliente a pasar un período difícil.

El objetivo último del tratamiento es el de descubrir los recursos que el cliente puede encontrar en sí mismo y en el medio, el de liberar sus fuerzas interiores y ayudar al individuo a valerse por sí mismo en el futuro, el de aumentar la capacidad que él tiene de actuar, el de ayudarle a cumplir sus funciones normales.

La acción terapéutica así concebida, llega no sólo a evitar una quiebra inmediata en lo que se refiere a su vida social, sino que hace la vida del cliente más digna de ser vivida y hace de él un miembro más útil de su familia y de la sociedad.

Así todo tratamiento debe ser individualizado; en algunos casos, esto consistirá únicamente en ayudar al cliente a aceptar las dificultades que pesan sobre él y de

las cuales no puede librarse el TS, o acomodarse y buscar compensaciones. Tal sería el caso para un inválido o un enfermo crónico. La técnica del tratamiento es más fácil de asimilar.

b) Cuándo comienza el tratamiento?

Aunque el estudio del tratamiento tiene lugar en esta exposición después del análisis de las técnicas del estudio social y del diagnóstico, es cierto que el tratamiento de un cliente comienza desde su primer contacto con el TS.

Si desde las primeras frases y en las formulas habituales de entrada en materia, en TS da al cliente la impresión que él es escuchado con simpatía, por alguien que se interesa por él y se esfuerza en comprenderlo, ha entrado entonces en la primera fase del tratamiento.

Cada uno de nosotros –y especialmente cada estudiante- cada aprendiz de TS ha vencido ciertamente una experiencia análoga a la que realiza el cliente a través de una primera entrevista con el TS, en algunas circunstancias se ha sentido satisfecho de poder confiarse a una persona que el escucha con interés sin manifestar disgusto o dirigirle reproches.

c) Actitud del TS

Tratar un caso es guiar a un ser humano de manera que él llegue a tener una vida tan productiva y creadora como le sea posible, es decir, ayudarle a alcanzar en todos los campos la mejor adaptación de que sea capaz.

Ahora bien, el cliente se dirige al TS en un periodo de desconcierto. Desarrollo ante una verdadera tragedia, la de su impotencia y fracaso. El TS debe comprenderlo, “sentir” la situación, aceptarlo y adaptarlo el tratamiento a las circunstancias. Humillar a un cliente sería disminuir las fuerzas latentes que hay en el, antes al contrario el cliente debe ser animado a reconocer sus problemas, a mirarlos frente a frente por más dolorosos, desagradables y amenazantes que puedan ser. Si el TS atenúa la verdad, embellece las cosas disimulando ciertos aspectos, cuida probablemente su propia sensibilidad, pero no ayuda a su cliente. El tacto debe intervenir en la manera de abordar las dificultades, pero no puede servir de excusa o de pretexto a este engaño que es una verdad a medias.

Una vez reconocido el problema, el TS debe discutir con su cliente e infundirle la convicción de que el problema puede y debe ser resuelto por él mismo, elaborar con el cliente su plan adecuado de solución y ayudar en fin a recorrer las diversas etapas de tratamiento adoptado. El TS debe ser conciente de las dificultades que se presentan al cliente, comprender que no podrá recobrar sus fuerzas sino paso a paso. Debe ser paciente y reconocer el derecho del cliente a tener dudas, errores, etc... Toda la acción del TS se inspira en la convicción de que un individuo, cualesquiera que sean sus esfuerzos y debilidades, es responsable de su vida y que nadie pueda asumir esta responsabilidad en su lugar, que la fuente de poder curativo, su dinamismo, residen en el cliente mismo. Con frecuencia, el mismo hecho de que haya recorrido al TS indica que el cliente debe tratarse así mismo; un buen resultado no debe obtenerse, sino es mediante su buena voluntad, su capacidad para cambiar

y madurar en la elección que él haga de sus experiencias.

El grado de buen resultado del tratamiento depende de la medida en que el cliente es capaz de aprovecharse de una relación terapéutica con el TS es esta relación la que permite a un cliente, evaluar los recursos que hay en él y aprovecharse de ellos.

El TS debe ser realista y darse cuenta de las posibilidades y limitaciones de cada uno de los clientes. Desde que se establece una relación positiva con el TS, el cliente lo ama y comienza a modificar su conducta en vista del afecto y diferencia que siente por el TS. Cuando se da cuenta que es capaz de triunfar en su primer esfuerzo, recibirá por esto un estímulo, y llegará a modificar sus actitudes por el deseo de obtener nuevos triunfos.

La relación del TS con su cliente, se ha comparado con frecuencia al agua con que un jardinero prudente riega la tierra alrededor de una de un planta, y que permita al bulbo desarrollar lo que se encuentra en él. Pero es cierto que si el bulbo es estéril, el agua no puede ayudarlo a producir nada. Del mismo modo, si el cliente, no tiene sino muy limitados recursos en él mismo, el TS debe tener la prudencia necesaria para no pedirle más de los que es capaz de dar.

El tratamiento no tiene ciertamente por objetivo engañar a un cliente, obligarlo por una táctica y estrategia hábiles a tomar resoluciones que parecen las mejores al TS. Consiste en hacer descubrir, imaginar, aceptar consecuencias e implicaciones, y a dejarlo luego escoger libremente las renuncias en un momento dado; y la ayuda

del TS; y reiterarse de un manera definitiva o momentánea.

El TS debe poder aceptar las opiniones que él no comparte, o la elección que él no aprueba y aun cree contraria al interés del cliente. Pero si el TS ha orientado bien si cliente, si éste es un adulto normal que no está amargado por las dificultades pasadas o presentes de su vida, es probablemente que escogerá soluciones racionales, conformes a su interés, -y este interés coincide con frecuencia con el interés de la sociedad.

Si en u momento dado el tratamiento, cierto síntomas indican un actitud de resistencia del cliente, el TS deberá vigilar y hacer que el cliente se de cuenta a tiempo de esta resistencia y de sus motivaciones. La discusión sobre esta resistencia es peligrosa y puede poner en esta resistencia peligrosa y puede poner en peligro la existencia misma de la relación TS-C; así también este tópico no podrá ser tratado hasta que la relación esté fuertemente establecida.

Cualquiera que sea su competencia, el TS no puede siempre prever exactamente los resultados que se pueden alcanzar. No se pueden aceptar más que una responsabilidad, la de ayudar al cliente de la manera que él estima apropiada a sus necesidades, si los servicios solicitados entran en su programa de actividad, entablar un una acción que dispondrá al cliente a ejercer su voluntad y sus capacidades de una manera más conciente, más concientes, más clarividente, más ajena de ansiedades y temores.

d) Métodos de tratamiento.

Todo problema comprende en general, factores psicológicos y factores sociales. En el tratamiento social, es necesario considerar los problemas como un todo cuyos componentes son, por una parte el cliente debidamente individualizado, con sus reacciones propias; por otro parte, el medio al cual este cliente pertenece. Toda situación es el resultado de acciones y reacciones recíprocas del cliente y del medio, desarrollándose sobre el plan material, intelectual, emocional, económico y social. En cada caso hay factores diversos implicados; es raro que la gama; sin embargo es muy frecuente que factores materiales y psicológicos condicionen en problema determinado.

Siguiendo la importancia de los factores sociales y psicológicos del problema, el tratamiento ha de contraerse sobre el medio o la situación del cliente (tratamiento indirecto o de socioterapia); o bien el tratamiento se centra sobre el cliente mismo (tratamiento directo o psicoterapia). Puede distinguirse tres métodos generales de tratamiento: el primero directo dos indirectos; son éstos:

- 1.- La modificación del medio;
- 2.- El apoyo psicológico.
- 3.- el desarrollo de la comprensión que los individuos tienen de ellos mismos y del medio.

Estos procedimientos se penetran íntimamente de tal modo que no hay caso donde no se empleen por lo menos dos. El tratamiento debe ser adaptado a las

necesidades del cliente y basado en el diagnóstico si las dificultades a tratar provienen principalmente de circunstancias internas o externas.

Es el carácter dominante del problema el que indica el método que debe aplicarse.

E) Modificación del medio.

El proyecto de tratamiento responde a la pregunta que debe hacer el TS cómo voy yo a ayudar a este cliente?

Si el cliente pide asistencia, son asuntos de presupuesto o trabajo los que están en primer lugar; y los servicios que deban prestarse serán en general en de orden material y práctico como procurar un socorro pecuniario, un alojamiento conveniente, cuidados médicos, una consulta jurídica. El trabajo principal del TS, es en estos casos es el de llegar a establecer claramente tanto para sí mismo como para el cliente sólo, percibe vagamente sus problemas, es el TS el que debe ayudarlo a clarificarlos y analizarlos. Si el cliente los percibe pero no sabe como resolverlos, el TS le hará conocer los recursos de la comunidad, le ayudará beneficiarse de ellos evitando dilapidaciones y abusos; pérdidas de tiempo y vanos esfuerzos, deben de evitarse a los clientes; éstos no deben ser enviados de Herodes a Pilatos por falta de datos exactos y concretos.

Puede que el cliente sea incapaz de tomar por sí mismo las iniciativas que se imponen y no tiene la menor oportunidad de triunfar; en este caso, y sólo en este caso, el TS actuará. Si el cliente tiene la capacidad virtual para actuar por sí mismo, el TS procurará aplicarle el

tratamiento psicológico necesario para disponerlo a actuar sobre los factores sociales de la situación.

La intervención del TS puede tener por objetivo, no sólo procurar al cliente servicios concretos, sino ayudarlo a organizar mejor su vida. Así personas que tienen algún defecto físico, pueden ser guiadas para evitarles situaciones en las cuales se hallarán en competencia con personas no defectuosas.

Esta mejor organización de una existencia requiere la acción de ciertas personas. El TS por ejemplo puede comunicarse con el maestro u otras personas interesadas y dispuestas a ayudar y todos juntos procurar disminuir las tensiones que el medio ejerce sobre ellos, etc.

Una cuestión difícil se presenta en cuanto a tomar las iniciativas para llegar a las modificaciones del medio; cuándo deben ser estas tomadas por el cliente y cuándo por el TS. No siempre es fácil discernir lo que el cliente es capaz de hacer por sí mismo, ni encontrar el modo de cómo tratar al cliente para que el pueda actuar. Como frecuentemente en casos concretos es la discusión con el supervisor la que resuelve las dudas; la regla general es no ayudar al cliente más que en la medida estrictamente indispensable y moverlo a “ayudar a sí mismo” en todos los casos en los que él lo puede hacer este principio es demasiado conocido para que pretendamos explicarlo.

En la aplicación de este método, el TS experimentado deberá tener en cuenta no sólo los factores materiales como los recursos del cliente, sino también no sólo los factores afectivos implicados. Con

frecuencia, no es sino buena colaboración en el campo material. Considerar los servicios materiales sin resolver los problemas afectivos, es inoperante, es relativamente fácil para el cliente sustraerse a pasos concretos si él no está convencido de la necesidad de dar su colaboración a la solución del problema en conjunto. Si es importante conocer los elementos psicológicos, es necesario explicar al cliente la influencia de estos sobre la situación material y porqué es necesario estudiarlos. Tratamiento social y tratamiento psicológico deben andar a la par. Al lado de aquello que el cliente necesita está aquello que él desea y aquello que está dispuesto a aceptar. Sería utópico el no tener en cuenta estos dos factores: la mejor solución del mundo sería ineficaz (a) si cliente no puede aceptarla (b) o no aporta más que una adhesión superficial y de pura forma. Disposiciones menos favorables desde el punto de vista objetivo, tendrán mucha mayor oportunidad de buen resultado si son conformes a las aspiraciones del cliente, y el TS haciendo abstracción de sus propias preferencias, lógicas y sabias harán bien si se acoge a esta solución (la que el cliente prefiere). Evidentemente él no podrá aprobar o alentar un proyecto manifiestamente irrealizable o que contradice principios fundamentales y viola derechos ajenos.

Establecido el objeto, conviene ahora considerar cómo y en qué medida el medio, o sea las circunstancias en las cuales se encuentra el cliente, pueden ser modificadas. Todo TS debe conocer perfectamente los recursos de la comunidad a la cual pertenece.

Sucede sin embargo, que hay problemas, los cuales la sociedad no ha acertado a dar una solución satisfactoria. Pongamos el caso de una esposa de un delincuente detenido, madre de tres niños, a la cual la

comisión de asistencia pública de una pequeña aldea, soberana en sus decisiones no acuerda más que un socorro irrisorio, porque esta familia “indeseable” hace poco tiempo que decide en esta en esta región... Es cierto que el cliente se sentirá muy frustrado y experimentará ante la Comisión de Asistencia Pública y ante la sociedad entera, sentimientos muy violentos. En estas circunstancias el TS debe cuidarse de evitar los siguientes errores: negar la evidencia de los hechos, defender ciegamente y por lealtad la política de la Comisión y acusar a la cliente de ingratitud, desautorizar la Comisión diciendo que si esto no dependiera más que de él, le aumentaría el socorro diez veces.

El bien TS ayudará el cliente a expresar sus sentimientos; a decir cuantas veces se siente frustrado, cuántas veces ha reconocido que su situación es muy dura y hasta insoportable. El descubrirá los esfuerzos psicológicos que presta ya su cliente; buscará los medios para aliviar el mal por lo menos si no puede curar y orientar su energía hacia puntos constructivos (siempre hay medio de hacer alguna cosa), nunca hacia puntos destructivos (atacar a otras instituciones, sentirse culpable y responsable).

Habrà siempre oportunidad de hacer verdadero TSI aunque no se de al cliente más que una ayuda material. Importa siempre individualizar al cliente, hacerlo conciente de la verdadera naturaleza, factores u causas de sus problemas, de dejarle independencia y responsabilidad, respetar siempre sus dignidad, y si es del caso, tomarse la pena de hacerle comprender eventualmente el motivo razonable por el cual la demandada no ha podido ser acogida.

F) Apoyo psicológico.

Este método representa una gran analogía con el siguiente, porque ambos se realizan únicamente por un contacto directo con el cliente. El tratamiento no tiende a modificar los factores social es de una situación, las circunstancias exteriores en las cuales vive el cliente, sino a aumentar las fuerza interiores de que dispone el cliente. Estos métodos psicológicos difieren entre sí, por el papel que juega el TS, por la profundidad del tratamiento operado, por el tipo de relaciones establecidas entre el TS y el C. Estas son diferencias más cuantitativas que cualitativas.

El apoyo psicológico es un procedimiento al cual recurren prácticamente todos los TS. En efecto, no hay TS que no tome las actitudes siguientes: Ayudar al cliente a hablar con espontaneidad y a expresar sus sentimientos y opiniones sobre el conjunto de su situación; hacerle sentir que se acepta su comportamiento y que se desea ayudar; expresar la convicción de que puede encontrarse un medio para mejorar la situación; manifestarse su confianza en la capacidad que tiene el cliente para resolver sus dificultades, tomar sus decisiones de manera independiente; indicar que se respetan sus decisiones, que se aprueba lo que ha hecho o que tiene intención de hacer: todo esto, desde luego, cada vez que las iniciativas del cliente tiene un base lógica y suficientemente aceptable.

Todas estas actitudes tienen por fin apaciguar la ansiedad del cliente, su sentimiento de culpabilidad o de inseguridad, y de infundirle más confianza en sus propios medios.

En su tratamiento de apoyo psicológico, la acción del TS no está centrada en una comprensión más clara de los problemas del cliente, sino que tiende a reforzar el “ego” del cliente, a dar estímulo para tomar las actitudes que contribuirán a mantener su equilibrio, a asegurar su mejor adaptación social, y que le ayudarán a encontrar compensaciones a su problema. El cliente demasiado sumiso, será ayudado a afirmar su personalidad, a atreverse a hacer lo que él desea; a un cliente cuya conciencia es demasiado escrupuloso, el TS la dará confianza y seguridad en sí mismo, etc. En otros casos el TS social procederá de acuerdo con las circunstancias.

El tratamiento de apoyo psicológico no es método que llega a destruir las causas de una inadaptación emotiva, sino que permite sostener al “Ego” y lo ayuda a tratar la ansiedad que resulta de los conflictos subyacentes. El cliente que tiene necesidad de un ayuda exterior para modificar su medio es con frecuencia una persona que experimentará un sentimiento de inseguridad emotiva al menos temporalmente. Si se le da un apoyo psicológico él puede llegar a tomar las iniciativas necesarias; esto depende en parte de la naturaleza e importancia de los obstáculos que deben vencerse.

Este método de tratamiento se basa en una relación TS-C, semejante a la que une un niño con un buen padre (padre o madre). Por una actitud comprensiva, manifestando a su cliente afecto, escuchándole con simpatía, aceptándolo, dando prueba de paciencia, el TS da seguridad a su cliente, le permite expresar sus sentimientos, reducir las tensiones, le prepara para ver mejor su problema y tomar una decisión.

El cliente debe ser tranquilizado de una manera sutil y no mediante fórmulas rutinarias.

Cuando se aplica este método el TS debe tomar más iniciativas y asumir más responsabilidades. Su objetivo es mover al cliente a cambiar de actitud “Yo no puedo soportar esto, es demasiado” a la actitud: “Yo quiero hacer algo para salir de esta situación”. Uno de los argumentos que tranquiliza más al cliente es demostrarle que mucha gente, puesta en la misma situación que él, experimentan los mismos sentimientos. El cliente deja de considerarse como un monstruo y llega a ser capaz de pensar y actuar.

Este método se emplea ante aquellos clientes cuyo “ego” es débil al menos momentáneamente. Entendemos por esto, lo siguiente:

- personas sanas, pero que se encuentran en una situación muy grave y difícil; dificultades que ellos podrán resolver por sí mismo más tarde. Una catástrofe los ha deprimido y los ha dejado presa de un pánico pasajero.

- clientes psicológicamente pueriles, infantiles.

- gentes lisiadas que no se pueden ayudar totalmente (ancianos, neuróticos graves)

- gentes que tendrán necesidad de un tratamiento intensivo, que el TS no podrá proporcionarlos estando muy cargado de trabajo.

Si el cliente progresa, su “ego” viene a ser más fuerte, y le TS disminuye el apoyo que le presta.

G) Desarrollo de la comprensión.

Este método tiene por objetivo aumentar la aptitud del cliente para ver con más claridad las relaciones exteriores, y entender la comprensión que él tiene de sí mismo, de su medio y de las gentes con las cuales él está en relación. Esta comprensión puede llegar de un simple proceso intelectual; el hecho de repensar los problemas que habían estado complicados por las emociones, hasta una comprensión profunda de las actitudes y de las reacciones fuertemente impregnadas de afectividad.

Desde que se aplica este método, el cliente madura (crece), hace nuevas experiencias, sentimientos nuevos en presencia del TS;: modificaciones de modo de vivir, elaboración de proyectos más sanos. Después de un tratamiento como este el cliente estará mejor capacitado para resolver sus problemas en el futuro.

Se pueden distinguir tres etapas en la aplicación de este tratamiento:

1.- La escala inferior de comprensión es puramente intelectual; es en este nivel que se tratan los problemas prácticos que no implican complicaciones psicológicas: organización de presupuesto, orientación profesional, etc.

El TS ayuda el cliente a tomar sus decisiones, no lo sustituye. Con frecuencia, permitir al cliente exponer sus problemas, lo lleva a encontrar una solución; pensar en voz alta ante un interlocutor inteligente e interesado obliga a ver claramente los distintitos elementos de un

problema. La comprensión en esta etapa, debe acompañarse por el apoyo psicológico. Este procedimiento puede aplicarse al dar al cliente datos concretos, explicándole un medio, una organización, hablándole de gentes que no le conocen, indicándole a ver más claramente las consecuencias posibles de una decisión, a apreciar correctamente las reacciones de otras personas, a comprender los móviles de iniciativas tomadas por ellas, etc todos los elementos que dan luz al cliente y le guían a tomar las iniciativas más oportunas.

La relación TS-C es aquí una relación amistosa, sin gran profundidad, enteramente intelectual y realista.

2.- La escala media de comprensión corresponde al tratamiento de emociones más profundo, pero basadas únicamente sobre los sentimientos que no están arraigados profundamente: se puede por ejemplo ayudar de esta manera a una madre a comprender los sentimientos que ella experimenta a cerca de su hijo, niño difícil; o una esposa a percibir que es lo que en su conducta, molesta a su marido.

Ciertos clientes experimentan con mucha espontaneidad sus sentimientos, bastan algunas preguntas elementales y ellos se confían voluntariamente, si la atmósfera es acogedora. Hacerles ver los nexos que existen entre diversas situaciones y entre ciertos sentimientos, es cosa muy útil y bastante fácil. Nada de represión entra en juego; hay en ellos sentimientos que están en la superficie de la conciencia o que apenas emergen en un ambiente favorable.

El TS hace expresar estos sentimientos, dando la ocasión al cliente para hablar. Apenas expresa sus

sentimientos se siente aliviado. –Si la persona que demanda asistencia tiene problemas afectivos, o la ansiedad o sentimientos de culpabilidad se unen a sus problemas en causa, el TS debe de demostrar mucho tacto y sabiduría. A veces el TS hace la interpretación directa, basándose en la significación de las acciones y reacciones del cliente. Con mayor frecuencia se contenta con plantear cuestiones diversas, señalar una contradicción, comentar un sentimiento explicado, indicar lo que no entiende y pedir una explicación; otras veces le bastará parecer un poco escéptico a lo que dice el cliente.

A medida que los factores de la situación emergen más claramente el TS puede ayudar a su cliente a comprenderlos, y muchas veces al cliente no necesita más que comprender para encontrar una solución.

3.- La escala superior; este tratamiento descubre las emociones y sentimientos que el cliente consciente o inconsciente ha reprimido. El TS no trata más que de los sentimientos reprimidos conscientemente. Los sentimientos reprimidos inconscientemente sólo podrán ser evocados con la intervención de un procedimiento especial como el psicoanálisis.

Una misma emoción puede ser reprimida consciente o inconscientemente según la personalidad del individuo y según su grado de relación con la conciencia. Los sentimientos no son reprimidos sino porque ellos hacen nacer la ansiedad. Ahora, el objetivo del TS en general, es reducir o disipar la ansiedad en el cliente. Pero durante este tratamiento el cliente está sometido a tensiones que acrecienta la ansiedad por lo momentáneamente. El TS que no juega ya el papel de un

padre en presencia de su cliente, sino que llega a ser mucho más indiferentes, debe de dirigir las entrevistas de manera que ellas puedan llevar a conocer el material reprimido. Debe refrenar su deseo de dar ánimo a sus cliente, de prestarla su apoyo psicológico; no puede dar confianza completa a su cliente, sino que debe por el contrario mantener su ansiedad en un punto que el mueva a hablar.

El TS puede de este modo ayudar a su cliente a comprender la proyección que él hace de sus necesidades subjetivas y de sus reacciones íntimas sobre el mundo exterior; ayudar a atenuar la exageración con la cual transformación en una expresión de odio o por lo menos en síntoma de una pérdida completa de afecto, ayudarle a rectificar la mal interpretación que el da a sus observaciones ocasionales, consideradas por él como críticas severas; ayudarle a vencer sus reacciones de ansiedad y hostilidad, desproporcionadas al objeto que las provoca.

El objetivo del desarrollo de esta introspección es de llevar al cliente a conocer y comprender mejor su propia personalidad y situación a fin de que pueda organizar su vida de una manera realista con menos ansiedad y menos hostilidad y agresividad, recurriendo menos a mecanismos de defensa cuyo efecto es destructor.

En este grado el método no puede ser empleado sino con extrema prudencia. Es necesario tener en cuenta las condiciones siguientes:

- El cliente debe ser capaz de sufrir este tratamiento sin que su situación se agrave; su

“ego” debe ser muy fuerte; por otra parte es necesario que él desee este tratamiento y que le sea útil.

-El TS debe haber adquirido una gran capacidad técnica y trabajar en colaboración con un psiquiatra.

-La institución a la cual pertenece el TS debe asegurarse el tiempo y las facilidades de trabajo necesario (entrevistas bien organizadas y preparadas, buenas condiciones materiales, posibilidades de consulta)

H) Procedimientos comunes a los tres métodos.

Cualquiera que sea el método que el TS use en el tratamiento de un caso, hay ciertas prácticas que derivan de principios generales, que en cierta medida deben de aplicarse siempre; el cliente debe ser ayudado a clarificar sus problemas, a sugerir soluciones, a tomar decisiones y en términos generales a madurar.

I) Clarificar los problemas.

Por su atención de simpatía, el TS mueve al cliente a exponer sus problemas; él hará preguntas claras que exigen respuestas claras: “Porque recurre Ud. a nosotros”? Qué ha ahecho Ud., para resolver sus dificultades” Qué espera Ud. de nosotros”?

Lo que el cliente expone entonces procurando hacer comprender mejor al TS, hace la situación más clara para él mismo, más real, más consciente; discierne

mejor los factores de una situación, los sentimientos que han originado las actitudes.

Ante el TS pone en evidencia las reacciones provocadas por sus emociones si él quiere que su interlocutor no se resienta ni desaprobe el , el TS procuré comprender y de animo al cliente para analizar y confianza para exponer sus situación; así será más capaz de elaborar un plan de acción y de hacer proyectos.

No es necesario que el TS comunique si diagnóstico al cliente. La comprensión intelectual de un problema no basta para poner el individuo a resolverlo. Es necesario que el cliente este dispuesto emocionalmente a aceptar las situaciones, sentimientos y necesidades. Desplegar ante él, los mecanismos psicológicos no dispone necesariamente al cliente a modificar sus actitudes. Frecuentemente el TS debe procurarse de que su cliente esté dispuesto a progresar. Y luego a acepta efectivamente la realidad.

He aquí por ejemplo una cliente que experimenta ante el TS los mismos sentimientos que experimentaba ante sus padres; ella lo considera como una persona muy importante, comprensiva y sabia, y ahora que ella la ha confiado lo que el pasa, lo que la ha dicho le parece menos horrible; ella se siente menos mala y menos culpable desde que seda cuenta que ella quisiera que su madre adoptiva muriera.

Desde que el TS dice a su cliente: “Muchas personas experimentan sentimientos contradictorios: aman y detestan al vez a una misma persona” la cliente que ha englobado al TS en su “super ego” se siente menos culpable, ya que el TS encuentra aceptable la

coexistencia de sentimientos contradictorios. Ella comprende que es perfectamente natural en ella experimentar odio en ciertos momentos y otras veces amor por su madre adoptiva.

El TS ha ayudado a sus cliente a aceptarse sin explicarle teóricamente su diagnóstico el conflicto que ella sufría se debía a circunstancias y no a la debilidad de su “yo”.

J) Mover al cliente a sugerir soluciones.

Es una cosa muy aconsejable que el TS mueva al cliente a hacerle sugerencias: Ej. NN madre de seis hijos desea empleo como secretaria. Sería muy imprudente el TS si le dijera: Oh no, este no es trabajo para Ud.” Sería mejor si le dijera: “Veamos como podría Ud. llegar a obtener un puesto de secretaria”. La discusión versaría luego sobre sus estudios indispensables, sobre las dificultades para emprender los estudios aya que tiene que cuidara los seis hijos, y así se concluye que será importante que NN llegue nunca a ocupar un puesto importante en esta clase de trabajos. De este modo NN no se sentirá rechazada y estará dispuesta a formar nuevos planes y pensar en otros proyectos.

Es necesario animar al cliente a hacer planes, a aceptar la parte buena de sus proyectos. Ejemplo: X ha hecho malos negocios; tiene la intención de entrar a trabajar a un taller como obrero. Sus compañeros le dicen: “Después de haber sido patrono cómo podrá Ud. trabajar a las ordenes de otro? Esto lo desanima mucho. Un TS el hubiera preguntado cuándo se sentía él más feliz, si trabajando como patrono o como obrero. El TS debe buscar siempre los elementos sanos, positivos,

constructivos, en los proyectos que forma el cliente, y los hay generalmente en todo proyecto.

Cuando el cliente forma un proyecto de una manera impulsiva, se expone a encontrar la misma situación y dificultades que antes, ya que su actitud obedece a los mismos motivos. Ej.: Un adolescente se ha emancipado; encuentra dificultades en su nueva forma de vida, y su primer movimiento es volver donde su padre donde seguramente encontrará las mismas dificultades que motivaron su emancipación. La función del TS en estos casos es hacer descubrir al cliente la analogía de sus actitudes en las diversas circunstancias atravesadas.

Es necesario entender bien, que es el cliente el que elabora y formula los proyectos; pero la intervención del TS es útil porque ella atenúa la hostilidad general del cliente, tener en cuenta su estado depresivo, disipar su impresión de soledad absoluta, darle la posibilidad de confiar, de sentirse comprendido y amado.

El TS debe poder dominar su deseo de resolver el problema para el cliente, y dejar al cliente que él mismo lo resuelva. Por esta actitud, el TS respeta la dignidad del cliente, lo trata como ser independiente, libre de operar, capaz de elegir y tomar sus decisiones.

Puede estar seguro también que el plan hecho de común acuerdo es de verdad el plan del cliente y no su plan (el del TS). Por ej.: si su esposa, conviene que el TS examine con el cliente las razones de este proceder, y cómo podría él llegar a renunciar a esta mala costumbre. Es necesario que el cliente busque y encuentre él mismo las causas de su comportamiento, de otro modo no podrá

remediarse la situación. Desde luego el TS podrá guiarlo y prestarle una ayuda eficaz.

Entre más dependiente sea el cliente, más difícil será para el TS a hacer alguna cosa por sí mismo. Un cliente dependiente busca siempre endosar su problema a cualquier otra persona, al TS por ejemplo: El TS. No debe aceptarlo. Antes bien debe ayudar al cliente a adquirir independencia. Comenzando por pequeñas cosas, llegará a tomar decisiones importantes él mismo. La actitud democrática exige que el TS no haga todo por el cliente, sino que no haga la menor cosa que el cliente con alguna ayuda puede hacer por sí mismo.

K) Mover al cliente a tomar una decisión.

El TS puede hacer algunas sugerencias con respecto a las decisiones que es posible tomar y ver cual es la reacción del cliente y se siente capaz de tomarla, así lo indicará. El TS debe tener la paciencia de atender a las reacciones del cliente. Algunas veces es necesario esperar semanas hasta que el cliente pueda llegar a tomar una decisión.

Si el cliente muda mucho y se contradice de un día al otro, el TS debe estudiar el fondo del conflicto y mover al cliente a una decisión que tomará cuando sea capaz de aceptarla y ponerla en práctica.

El cliente recurre al trabajador social cuando está en conflicto, pero en pleno conflicto le es difícil realizar un proyecto o tomar una decisión; los conflictos emotivos son los más difíciles de resolver; el TS no puede hacer otra cosa que ayudar al cliente a reflexionar y ver claro en él sí mismo; puede esforzarse en disipar el sentimiento de

culpabilidad que acaso experimenta el cliente y la agresividad que este sentimiento hace nacer en él. Ejemplo: una madre quiere colocar a su niño; el TS el busca una buena casa, y sin embargo, la madre se resiste a llevar a su niño; es posible que el TS no haya visto el conflicto que existe en el corazón de la madre. Antes de ocuparse de la colocación del niño deberá haber comprendido primero los conflictos de la madre, haberle despertado la conciencia y haberle ayudado a ver las consecuencias y a tomar una decisión.

Los clientes son siempre ambivalentes, es decir tiene el deseo de ser protegidos y a la vez ser independientes. –La función del TS es la de mover hasta el límite de sus posibilidades a crecer y madurar. Hay individuos que han nacido para ser dependientes; estos no irán muy lejos; no llegarán jamás a una plena madurez.

Bien entendido, en esa ambivalencia, el TS estará siempre del lado del “ego” del cliente, de lado de la tendencia a crecer y madurar, y el cliente comprende muy bien esto. Es imposible que el TS explique todo esto en detalle al cliente, pero puede comunicárselo a grandes rasgos diciéndolo por ejemplo: “Hay momentos en que uno desea ser protegido y otros ser independientes”. El cliente comprende que su comportamiento no es anormal o extra ordinario, que otras personas son como él; siente que pertenece a una comunidad normal; él puede aceptarse fácilmente a sí mismo, si piensa que otros tiene los mismos sentimientos que él.

L) Ayudar al cliente a madurar.

Con frecuencia los clientes del TS, son individuos que no han alcanzado plena madurez; gran número de ellos son todavía capaces de progresar; el proceso por el cual el cliente madura y crece, es largo.

No está al abrigo de detenerse o cambiar. Se manifiesta con mucha frecuencia el fenómeno que el cliente que viene a consultar a un TS siente al mismo tiempo el deseo de marcharse. El buen uso sistemático de la relación (rapport) dinámica establecida entre el TS. Y el cliente puede mover al cliente a adoptar una actitud más razonable, más madura. Hoy día sabemos suficiente a cerca del comportamiento de los individuos, para creer demasiado en la eficiencia de los consejos. Para conocer el grado de desarrollo del “ego” de un individuo, hay que comprender como ha evolucionado para llegar a su condición actual, lo que permite al TS mover a su cliente a fortificar su “ego” y adquirir una mejor adaptación social.

Con frecuencia, el problema tratado se origina en que los instintos (amor, necesidad de estima) han sido frustrados, o han sido satisfechos de una manera del todo inaceptable (delincuencia).

La mejor adaptación social se consigue cuando el “ego” controla los instintos, es decir, encuentra satisfacciones más aceptables por la sociedad que las reacciones primitivas; cuando limita sabiamente la importancia del “super-ego”;(parte de la personalidad que impone ideales, defensas y tabús), cuando acepta las limitaciones inevitables. Para fortificar el “ego”, para clarificar al cliente el origen de sus problemas existe una técnica que el TS debe conocer y saber aplicar.

Frecuentemente, la función del TS es hacer el “super-ego” del cliente más flexible; este super-ego es algunas veces muy severo. A través de los años, el individuo ha estado bajo la tutela de sus padres, que no siempre han acertado, y tal vez lo han saturado de defensas y fórmulas muchas veces negativas. Insistiendo el TS sobre la parte sana del “super-ego” le permitirá crecer y disminuir un poco los sentimientos de culpabilidad y hostilidad de experiencia. El cliente incorpora al TS a su “super-ego” y lo identifica con lo que es bueno, legítimo y aceptado. El TS no dice a sus clientes lo que deben hacer sino les ayuda a analizar. Su “super-ego” llega a ser menos rígido cuando ellos han incorporado a una persona que consideran superior y poderosa. Entre más provoque el problema emociones intensas en el cliente, mayor dificultad tendrá éste en llegar a una decisión. Como por ejemplo: Una joven de 24 años es enviada al TS por su patrona quien indica el estado de depresión profunda en que parece encontrarse su empleada. El TS descubre que la cliente, a la edad de tres meses había sido regalada por su madre a padres adoptivos muy ancianos; la madre adoptiva ha estado siempre enferma y actualmente completamente reumática, y el padre adoptivo era demasiado severo. La cliente a la edad de 12 años había asumido todo el trabajo de la casa, luego se dio cuenta que no exija de sus padres; nunca ha tenido descanso ha trabajado duramente sin sentirse rodeada de afecto, sin sentir satisfacción alguna. Su padre adoptivo murió al cumplir ella 24 años, está ahora sólo con su madre adoptiva que es muy exigente.

Esta joven trabaja medio tiempo en un casa cuna, pero ella quisiera legar a ser enfermera y llevar al vida normal que corresponde a una joven de su edad; no ha

terminado los estudios requeridos para ingresar a la Escuela de Enfermería. La directora de la casa cuna la envió al TS, porque lloraba con frecuencia y sufría de insomnio. La cliente ha sido siempre una joven de buena conducta y dotada de mucha iniciativa. Ahora se siente muy infeliz, porque una parte se da cuenta que las exigencias de su madre adoptiva son exageradas y le provocan irritación y hostilidad, por otra parte siente ella fuertes sentimientos de culpabilidad porque tiene la impresión de ser ingrata con la persona que la recogió cuando era niña y la rodeó de todos los cuidados.

El tratamiento se ha desarrollado a través de entrevistas por más de un año, gracias a la intervención del TS, la cliente ha llegado a adoptar una actitud más sana ante su situación; ha comprendido que no está obligada a sacrificarse por su madre adoptiva; se ha dado cuenta que la pubertad constituye siempre un problema para la madre y sus hijos; un niño que tiene un hogar normal da libre curso a la hostilidad que le es natural, porque está seguro del amor de sus padres. El problema es más difícil cuando se trata de padres adoptivos porque los niños no experimentan un sentimiento de seguridad bastante fuerte para manifestarse como se les antoje.

Nuestra cliente se encuentra ahora ante la decisión de permanecer con su madre adoptiva o separarse de ella para hacer sus estudios de enfermería. Está en constante duda: un día decide separarse de su madre; el día siguiente vuelve diciendo que se siente terriblemente culpable porque está segura de que su madre no podrá resistir su ausencia, y morirá si la manda aun asilo para ancianos.

Todo lo que el TS puede hacer en este caso es dejar hablar a su cliente para disminuir su ansiedad y enseñarla hacer usos de sus posibilidades que están en ellas.

M) Elección del tratamiento que debe aplicarse.

En ciertos casos el cliente no necesita más que alguien que le reconforte un poco; una enfermera podría hacerlo; un tratamiento de apoyo psicológico bastará entonces. En otros casos es necesario un tratamiento experimental, un tratamiento que aumente la comprensión que el cliente tiene de sí mismo y de la situación. Es al establecer el diagnóstico psico-social y al evaluar los recursos del cliente que el TS debe optar por algunos de los tratamientos. Debe conocer y saber apreciar los factores dinámicos de una personalidad así como los síntomas exteriores sobre los cuales él puede basarse, por ejemplo: el temor que experimenta un Vicente, su falta de apetito, sus lágrimas. Estos síntomas son sumamente importantes. Es necesario saber desde cuando se manifiestan y conocer en qué punto se juntan las reacciones físicas y los sentimientos psicológicos.

El TS no debe perder de vista que el comportamiento del ser humano está fuertemente influenciado por los antecedentes sociales y los nexos que le unen a su familia. Sus problemas son en general de origen emotivo y constituyen una reacción a sus relaciones anteriores con la familia.

N) Cuando recurrir al supervisor o a otro profesional?

Todo TS debe tener la posibilidad de discutir un caso con un supervisor. Sin duda que el principiante

tendrá más frecuentemente necesidad de consultas de este género; sin embargo, los análisis en común de situaciones y actitudes, son indispensables también para los TS experimentados. El supervisor debe él mismo ser supervisado. La ausencia de la supervisión organizada, puede ser la causa más importante del estancamiento y la anquilosis profesional.

En cuanto a lo que concierne a la consulta con otro profesional especialmente con el psiquiatra, será oportuno poner al TS en guardo contra algunos peligros.

Es en general al TS a quien corresponde juzgar si él puede tratar al caso o si debe referirlo a un psiquiatra. Para tomar una decisión debe hacer inventario de los recursos que tiene su cliente, de los factores positivos de su personalidad, de la parte sana del individuo. Es necesario evitar proceder a la ligera, de comenzar el tratamiento de un caso o si debe referirlo a un psiquiatra. Para tomar una decisión debe hacer inventario de los recursos que tiene su cliente, de los factores positivos de su personalidad, de la parte sana del individuo. Es necesario evitar proceder a la ligera, de comenzar el tratamiento de un caso y luego, preso de pánico enviarlo al psiquiatra. Esta es una decisión grave pues implica que debe ser establecido un nuevo contacto, que debe nacer una nueva relación de confianza, que debe procederse aun nuevo estudio del caso. Nunca el TS tomará la decisión de transferir un caso al psiquiatra sin haber consultado previamente con éste la oportunidad de transferencia. Se aconsejará a un cliente el hacerse tratar por un psiquiatra, si se trata de una persona incapaz de establecer (aun con la ayuda del TS) buenos contactos humanos, sus profesores, el TS, etc.

Hay casos en los cuales el TS puede consultar al TS puede consultar al psiquiatra, y continuar luego el caso bajo su dirección. Por ejemplo: si se trata de un cliente esquizofrénico el TS pondrá bajo la dirección del psiquiatra evaluar mejor la posibilidades del cliente; no le pedirá esfuerzos que él no pueda dar, no le dedicará demasiado tiempo, no se puede dar, no le dedicará demasiado tiempo, no se decepcionará por un fracaso, etc. En otros casos es más oportuno que el psiquiatra se haga cargo del caso, y que el TS no intervenga más que cuando el psiquiatra lo crea conveniente y en la medida que lo crea oportuno.

En fin, hay casos en que la intervención del psiquiatra es inútil; es ilusorio considerar la psiquiatría como una panacea y la psiquiatra como un mago. En el caso citado antes (la hija adoptiva de un enfermo egoísta y exigente) podría plantearse el caso de si debía ser tratado por un TS o por un psiquiatra. La cliente era una joven normal, sana, enérgica y con grandes recursos en si misma; ella necesitaba de una buena madre que le dé confianza. La TS ha jugado el papel de una buena madre, y ha podido dar a su cliente el apoyo psicológico que necesitaba.

El TS ha sido guiado por un supervisor con el cual ha podido discutir estrechamente su caso durante una hora y media cada semana; sin supervisión del TS no hubiera sido capaz de llevar el caso a feliz término.

O) Relatividad de los resultados.

Un escollo con el cual tropiezan con frecuencia los estudiantes es el de ser demasiado exigentes con sus clientes y consigo mismos; quieren obtener resultado

perfectos, y cuando no lo consiguen, no obstante sus esfuerzos, se reprochan, se sienten frustrados, dudan de sus aptitudes, etc...

La voluntad de triunfar es ciertamente una aspiración muy noble y fecunda; pero debe ser realista. El estudiante debe resignarse a no ser perfecto él mismo y saber que sólo parcialmente se puede aceptar a los individuos. Debe resignarse también a no ser omnipotentes; si puede aliviar algunos sufrimientos, no podrá hacer a todos sus clientes felices, si puede ayudar a un cliente a adaptarse a la sociedad en la medida en que su personalidad lo permite, no podrá sin embargo, "rehacer" al individuo sin remodelar su personalidad.

Debe resignarse por fin a tener como clientes a pobres seres humanos, capaces solamente de progresos relativos y cuyas posibilidades, y limitaciones es necesario apreciar por una evaluación tan precisa como sea posible, su pena de experimentar terribles fracasos y desilusiones.

Mientras que el TS está unido a su cliente por una relación profesional, puede aceptar un fracaso; si no lo acepta es con frecuencia una prueba de que las relaciones tenían un carácter personal, y tendían a dar al TS la satisfacción de una necesidad personal.

El TS bien formado siente que cada caso da algo y que los casos frustrados, son compensaciones por otros menos ingratos.

CAPITULO VI

ETICA PROFESIONAL

La prudencia en el TS.

La prudencia asegura la perfección racional en el cumplimiento del deber, consciente en la noción, la concepción, la representación y la ejecución perfecta del deber.

La prudencia que regula el deber específico del TS comprende dos cosas: encontrar la buena solución a un caso, y ejecutar bien esta solución. Supone lo siguiente: la memoria, la inteligencia, la docilidad, la diligencia, la previsión, la circunspección, la preocupación, y el consejo.

El sentidos de responsabilidad.

El TS tendrá un sentido profundo de responsabilidad de sus actos y sus efectos. Su actividad será clarividente, llena de celo, ordenada y estable, adaptada a sus capacidades y a las necesidades de los otros, perfecta en la intencionalidad, el fondo y la forma. Deseando el progreso no podrá ningún obstáculo, por su negligencia u obstinación en sus puntos de vista personales.

El TS omitió y rehusará todo acto objetivamente malo. No justificando el fin, los medios, nunca tratara de alcanzar objetivos honestos más que promedios legítimos.

La cooperación

La cooperación es el concurso prestado a la acción mala de otro. Esta cooperación podrá ser material o formal, según que el concurso se dirija al acto exterior o se refiera a la intención del agente principal.

El TS evitará la cooperación material o la participación física de un acto inmoral llevado a cabo por otros. La cooperación formal a un acto malo es absolutamente prohibido, porque ella implica el consentimiento en el mismo mal.

Respecto y seriedad en los compromisos.

Todo convenio será cumplido en un espíritu de justicia, de equidad y de caridad humana y cristiana. El TS observará todas las reglas morales concernientes a los convenios. Todo tanto verbal como escrito, grava la conciencia y el honor del TS.

El convenio nace del acuerdo formal entre dos voluntades. Desde el instante que el acuerdo formal entre dos voluntades. Desde el instante que el acuerdo es aceptado recíprocamente, el TS debe sentirse ligado por sus compromisos.

El TS nunca hará una promesa vana y hará punto de honor el respetar sus promesas tanto cuanto la fidelidad le obligue. Una intención expresada o un proyecto no son una promesa. El TS no adquirirá compromisos ni obligaciones que sobrepasen sus capacidades físicas y morales.

El TS cumplirá conscientemente sus compromisos en cuanto a al fecha, hora, el lugar, la calida de servicios

según la naturaleza de sus funciones. El TS tendrá una gran solicitud por la exactitud, la limpieza, la rapidez y el orden en su trabajo.

Honorabilidad y justicia.

El TS no contraerá algún compromiso cuyo objetivo no este conforme a la ley natural. Un contrato contrario a la moral y al orden público es radicalmente nulo, y las cláusulas accesorias contrarias a las leyes morales, son nulas en conciencia.

En los servicios prestados la persona humana es muy difícil establecer una equivalencia entre los servicios dados y la remuneración. Tal será muchas veces el caso del TS.

El TS será moderado en sus experiencias pecuniarias, y al fijarlas tendrá en cuenta las condiciones de vida conciliables con el respecto y la confianza de los clientes.

El TS no abusará de su situación para obtener espaciales. Es prohibido solicitar exigir o recibir directamente o por interpuesta personas, dones, regalos, gratificaciones u otras ventajas de cualquier especie, por la prestación de servicios que están dentro de sus obligaciones profesionales ya remuneradas.

El Secreto Profesional. Naturaleza del Secreto.

El TS debe respetar la dignidad de la persona humana en aquellos que ayuda, lo que entraña una obligación muchas veces grave, de guardar las confidencias recibidas, y de no divulgar los hechos

observados. Esta discreción es indispensable para obtener la confianza necesaria al funcionamiento del Servicio como a la seguridad de las relaciones sociales.

El respeto al secreto, es una forma de caridad como también un deber de justicia social y de justicia conmutativa en ciertos casos. El TS dará prueba de discreción evitando toda curiosidad maldosa y guardando cuidadosamente todos los secretos legítimos.

El secreto es un hecho sustraído al conocimiento público y que no puede ser divulgado. Un hecho producido públicamente, o que puede ser divulgado, no goza generalmente de los derechos reconocidos al secreto.

Una cosa es públicas: a) de derechos, cuando por un acto de autoridad se lleva el conocimiento del público; b) de hecho, cuando cierto número de personas están al corriente del asunto y hablan del mismo libremente en público. No son secretos en general: los hechos públicos como los informes oficiales en los registros públicos, o que se pueden considerar como tales; los hechos generalmente conocidos del público, aunque no estén mencionados en los registros públicos; los hechos inscritos en los registro públicos, generalmente poco conocidos, pero que pueden conocerse fácilmente. Los hechos privados no difamatorios implican una obligación menor de guardarlos en secreto.

Fundamento del secreto.

La obligación de guardar un secreto, está determinada: a) por la manera como se le haya conocido, sea por observación legítima, o por un acto de confianza

del interesado; b) por la naturaleza del objeto del secreto que puede ser bien estrictamente personal como un estado de conciencia etc. Y c) por los motivos espaciales que exigen al guardar diferentes secretos. El TS respetará los diferentes secretos conforme a su naturaleza particular.

El secreto de conciencia es estrictamente personal e inviolable. El TS se abstendrá rigurosamente de toda indiscreción, tanto en su deseo de conocer como en la tentación de revelar lo que le fue confiado. Los otros secretos deben ser respetados según el valor de los bienes individuales y sácielas por ellos se guarda la independencia natural del hombre, la necesidad de una buena fama, verdadera o falsa, etc.

El TS no se dejará impresionar por el daño particular que podrá significar la revelación de un secreto, sino por el daño social que implica esta violación que significaría la desaparición de toda confianza.

Términos del secreto.

Todos los hombres cualquiera que sea su edad o condición tienen derecho al secreto. Un hombre puede por un motivo legítimo; renunciar a su propio secreto. El TS tendrá conciencia de qué las instituciones y los servicios poseen ciertos secretos legítimos sobre la actividad de las personas, los métodos de trabajo, etc. Y que conforme a las reglas morales que rigen el secreto, es necesario evitar la divulgación de estos secretos, como el afán de conocer los secretos legítimos de otras instituciones.

Deber de guardar el secreto.

1.- El deber de guardar el secreto en SS es más o menos según la importancia del secreto y del daño que causaría su revelación, y obliga al TS a aguardarlo conforma a las condiciones en las cuales ha sido recibido, amenos que allá un razón evidente para hacer la excepción. Es prohibido hojear los documentos confidenciales, mientras que exista la obligación de guardar secreto.

2.- Un secreto injustamente violado no pierde ninguno de sus secretos. El derecho injustamente divulgado impone en principio el deber de reparar los daños, ya sea por una retractación hábil, o por cualquier otros medio posible.

3.- Es necesario que las reglas morales referentes al secreto de SS, sean enseñadas en las Escuelas y respetadas por las Instituciones y Agencias.

4.- El secreto profesional consiste en el deber de no revelar los secretos que son confiados a ciertas personas que por razón de su función son confidentes necesarios. Aun cuando el secreto del TS no revista un carácter jurídico está obligado a aguardarlo por motivos de derecho natural. El TS que recibe confidencias en razón o en ejercicio de sus funciones se considera obligado por e el secreto profesional.

5.- El TS, autorizado por la persona o teniendo derecho de romper un secreto, no usará de esta licencia sino en la medida lícita y prudente. El TS será prudente en la estimación de los motivos, que en ciertos casos podrían legitimar la violación de un secreto.

6.- En el ejercicio de su profesión, el TS hará usos sólo de los medios más adecuados para garantizar el carácter confidencial de los documentos en los cuales intervengan. Es importante que a los TS no les pida informaciones de carácter confidencial que no son absolutamente necesarias.

El número de agentes ejecutivos que tengan conocimientos del secreto será reducido al mínimun. Estos agentes están obligados al secreto por las mismas razones que los TS.

Las informaciones recibidas confidencialmente por el TS, o eventualmente por la agencia, al solicitar un servicio una tercera persona por ejemplo: en caso de adopción, les pueden ser comunicadas conforme a las intenciones del interesado y según la necesidad de la información. Las informaciones dadas por un cliente en vista de un fin determinado, pueden ser comunicadas a otras agencias en cargadas de estos asuntos, siempre que el cliente consienta. No podría darse este caso si las agencias no presentan garantía de seriedad y discreción o si las informaciones son de naturaleza o de fuente estrictamente confidencial. Así podría permitirse, mediante la autorización expresa o razonablemente presumida del interesado y dentro de los límites de la ley, para los secretos confiados a un servicio médico que un servicio de seguridad social. Cuando varios servicios sociales o agencias sociales poseen un mismo secreto pueden consultarse mutuamente, cuidadoso siempre de que el secreto no pase a otras personas que no pertenecen a la institución.

El uso del secreto fuera del SS.

Antes de dar informaciones de orden moral a los sacerdotes, práctica que ha tenido grandes abusos, los TS aconsejarán al cliente que el mismo consulte directamente.

Cuando el TS conoce hechos consumados con la complicidad de otros, se guardará de pedir el nombre del cómplice, no emprenderá acción alguna en su contra sin el consentimiento de la persona, a no ser que el cómplice constituya un peligro grave y general. La revelación a persona a fuera del SS no es lícita, a no ser que haya cesado la obligación del secreto. El secreto de conciencia es personal e inviolable. Los motivos que justificarían la divulgación de un secreto, fuera del secreto de conciencia, sería un daño grave e injusto causado por la conservación del secreto, tanto para el cliente como para el TS o a una tercera persona inocente, la sociedad, la paz pública o el bienestar público. La guardar el secreto profesional, le TS ha de cuidarse de hacerlo con firmeza, prudencia y sinceridad.

BIBLIOGRAFÍA:

Biestek, Félix.

“El Principio de la determinación”. (En: Revista del servicio social (Habana). (abril-junio 1952)

Bower, Swithun

An Introducción to student supervisión; a guide for supervisors of social casework students. Ottawa, Canada, ST. Patrick College, 1949.

Bray, Léo de

Social Casework; conceptions actualles du Service Social; principes, enseignement, supervision (par) L. De Bray (et) J. Tuer linckx. 3 ed. Bruxelles, Editions C. O.M.T.T. (1996)

Gaona, Josefina

Introducción al estudio del trabajo social. México, Editorial Cultura, 1951.

Garret, Annette

Interviewing: its principles and methods. New York, Family Association of América, 1948.

Hamilton, Gordon

Principles of social case recording. New York, columbia University Press, 1947.

Hamilton, Gordon

Teoría y práctica del trabajo social de casos. México D. F., La Prensa Médica Mexicana, 1951.

Kasius, Cora

Principles and techniques in social casework: selected articles, 1940-1950. New York, Family Association of América. 1950.

Philip H., Praag

“Conceptos básicos del servicio social”. (En: Servicio social interamericano (Washington) 7: 12-25, marzo 1957)

Saavedra, Alfredo M.

Manual de trabajo social. México, Editorial Polis, 1958.

Schroeder, Ausgusta

El Servicio social. Montevideo, Mosca. 1953.

Servicio Social interamericana (Washington) n. 6, noviembre 1956.

Vives, Juan Luis

Tratado del socorro de los pobres. Valencia, Prometeo (s.f.e.)