

LOS ESTUDIOS DE CASO EN LA INVESTIGACION Y LA PRACTICA  
DEL TRABAJO SOCIAL

GLORIA E. CALVETE L.

OSIRIS CERVERA E.

SANDRA R. BELTRAN F.

Trabajo de grado presentado  
como requisito parcial para  
optar el título de Trabajado-  
ra Social.

Asesor: Carlos Osorio t.  
Trabajador Social.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

Barranquilla, Julio de 1.988

---

LISTA DEL PERSONAL DIRECTIVO

Rector: Dr. José Consuegra H.

Vice-rector: Dr. Leonelo Marthe.

Secretario General: Dr. Rafael Bolaños.

Decano de la facultad: Dr. Jorge Torres.

Vice-decano: Dr. Carlos Osorio.

Secretaria Académica: Dra. Maria Torres.

Asesor: Dr. Carlos osorio.

Barranquilla, julio de 1.988

DEDICATORIA

Sandra Beltran dedica su tesis:

A sus padres.

A su hermana

A sus familiares y amigos.

Gloria Calvete dedica su tesis:

A sus padres.

A sus hermanos y amigos

Osiris Cervera dedica su tesis:

A sus padres.

A su Esposo e Hijo.

A sus familiares y amigos.

Nota de Aceptación

---

---

---

---

Presidente de Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Barranquilla, julio de 1.988

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
0. INTRODUCCION _____	1
1. EL PROGRAMA DE LA CATEDRA DEL TRABAJO SOCIAL INDIVIDUAL, CRITICAS Y PROPUESTAS _____	4
1.1. EL PROGRAMA EN SU FORMA ACTUAL: ASPECTOS BASICOS DEL PROGRAMA ACTUAL _____	4
1.2. DISTRIBUCION COPROGRAMATICA ACTUAL _____	12
1.3. CRITICAS AL PROGRAMA Y A LA CATEDRA EN SU FORMA ACTUAL _____	14
1.4. PROPUESTAS AL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL INDIVIDUAL _____	16
2. NATURALEZA, ORIGEN Y OBJETIVOS DE TRABAJO SOCIAL DE CASO _____	25
2.1 MARCO HISTORICO _____	25
2.2 MARCO CONCEPTUAL _____	32
2.3 MARCO TEORICO _____	37
2.3.1 Conceptos _____	46
2.3.2 Autores y aportes realizados _____	49

2.4. OBJETIVOS DE TRABAJO SOCIAL DE CASO_____	52
2.5. PRINCIPIOS DEL TRABAJO SOCIAL DE CASO_____	54
3. METODOS, TECNICAS Y RECURSOS DEL TRABAJO SOCIAL DE CASO _____	59
3.1. PROCESO METODOLOGICO DEL TRABAJO SOCIAL DE CASO _____	59
3.2. TECNICAS UTILIZADAS EN EL TRABAJO SOCIAL DE CASO _____	80
3.3. RECURSOS TECNICOS DE TRABAJO SOCIAL DE CASO _____	86
4. RECURSOS TEORICOS Y METODOLOGICOS DE TRABAJO SOCIAL DE CASO _____	89
4.1. APORTES DE LAS CIENCIAS SOCIALES _____	89
4.2. METODOLOGIA DE TRABAJO SOCIAL DE CASO _____	94
4.2.1. Metodología de la acción transformadora _____	94
4.2.2. Metodología de militancia y compromiso _____	95
4.2.3. Metodología de la intervención de la realidad _____	96
4.2.4. Metodología de la investigación-acción _____	96
4.2.5. Autonomía y autenticidad metodológica _____	98
5. EL PROCESO EN EL SEGUIMIENTO DE CASO _____	100
5.1. INICIACION DE UN SEGUIMIENTO DE CASO _____	100
5.2. TERMINACION DEL SEGUIMIENTO DE CASO _____	118

5.3. FORMAS DE LLEVAR UN ESTUDIO INDIVIDUAL DENTRO DE UNA INSTITUCION, INFORMES A OTROS PROFESIONALES _____	123
5.4. EL TRABAJO INTERDISCIPLINARIO PARA LA ATENCION DELAS NECESIDADES DEL INDIVIDUO _____	125
6. EL CASO EN LA ATENCION DE PROBLEMAS EN INSTITUCIONES DE ASISTENCIA Y BIENESTAR SOCIAL _____	128
6.1. FUNCIONES PROFESIONALES DENTRO DE LOS SECTORES DE INTERVENCION PROFESIONAL _____	130
6.2. MUESTRAS DE SEGUIMIENTO DE CASO EN INSTITUCIONES DE ASISTENCIA Y BIENESTAR SOCIAL _____	131
6.3. ESTUDIOS DE INSTITUCIONES QUE NO LLEVAN SEGUIMIENTO DE CASO _____	139

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

## O. INTRODUCCION

Dentro de los criterios socializantes que predominan en la profesión, el trabajo social individualizado ha perdido imagen, importancia; en algunos casos genera en los profesionales y estudiantes un cierto sentido de inutilidad y obsolescencia.

Es preciso que sea la experiencia la que demuestre su objetiva necesidad y la evidente urgencia de reivindicar el papel y los instrumentos científicos que surten esta estrategia de intervención en las funciones que el trabajador social debe cumplir en la atención de problemas de pacientes, menores educandos, obreros, funcionarios de empresa personas de la tercera edad cuya situación exige este nivel de intervención por ser en condiciones y circunstancias el más adecuado.

Dentro de esa línea de pensamiento las autoras de este trabajo se han propuesto evaluar críticamente el programa de trabajo social individual, sistematizar las críticas,

sugerencias y recomendaciones que se hacen respecto a su metodología y contenidos; el desarrollo de una propuesta a partir de la cual con el desarrollo de sus unidades y la creación de recursos didácticos, se faciliten al trabajo de la cátedra para el profesional docente el aprendizaje y apropiación por parte del discente, enriqueciendo esta estructura con ejemplos y aportes que faciliten el desarrollo de la cátedra y el estudio de ella.

Trata igualmente este trabajo de definir la importancia de la Psicología en los estudios de trabajo social de caso, la que con sus aportes facilita la interpretación de los estados del individuo en sus diversas expresiones, carencias y conflictos; que perfeccionan su habilidad y capacidad de diagnósticos, definición de alternativas para la atención de sus problemas y situaciones.

El cumplimiento de estos objetivos se realizan teniendo en cuenta seis variables principales como son: el programa de la cátedra, su estructura y contenido actual, las críticas al programa, la propuesta del programa que surge de esas críticas en forma de unidades a desarrollar. La segunda, tercera, cuarta y quinta y sexta variable tratan de los aspectos históricos, de los objetivos, principios, de la naturaleza, de los métodos, de las técnicas y recursos del trabajo social de casos; de los aportes de las ciencias so-

ciales que hacen a este tipo de trabajo, teniendo en cuenta principalmente la Psicología social y al trabajo social complementandose con el desarrollo de proceos y estudios de caso, de la aplicabilidad del caso del ejercicio de la profesión en las diferentes empresas e instituciones en que se hace útil y eficiente y se complementan con los ejemplos indispensables para su ilustración.

Se comprende que un estudio de esta naturaleza tiene sus limitaciones, pero su lectura y estudio representan el aporte que las autoras hacen proporcionalmente a su capacidad de investigación y de producción científica.

1. EL PROGRAMA DE LA CATEDRA DE TRABAJO SOCIAL INDIVIDUAL, CRITICAS Y PROPUESTAS.

El presente capítulo, tiene como meta sistematizar críticas positivas al programa de la cátedra, tomando como base la actual estructura académica existente, integrando a ella los conceptos y criterios de profesores y estudiantes al respecto. Se trata de establecer una secuencia ilustrativa, análisis, críticas, proposiciones y desarrollo de la profesión; que constituye una propuesta tentativa a convertirse en objeto de estudio por parte de la decanatura y del consejo académico de la facultad.

1.1. EL PROGRAMA EN SU FORMA ACTUAL: ASPECTOS BASICOS DEL PRPOGRAMA ACTUAL.

JUSTIFICACION

El programa de trabajo social por cuanto permite dar al estudiante un conocimiento objetivo de trabajo social de caso, para comprender los elementos críticos de la integra-

ción de los conocimientos de las distintas ciencias sociales para lograr la intervención profesional frente a la problemática que rodea la sociedad.

#### OBJETIVOS GENERALES

- Tener conocimientos y herramientas profesionales que permitan al estudiante explicarse el comportamiento de los individuos en situaciones conflictivas, con el fin de orientar su solución.
  
- Estudiar las bases teóricas, metodológicas y prácticas del trabajo social individual, vinculados en los enfoques surgidos en América Latina.
  
- Plantear conocimientos que le permitan al estudiante realizar un análisis crítico de las situaciones partiendo del estudio de la estructura social que genera los problemas de los individuos y grupos.

#### UNIDAD 1

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Al finalizar ésta unidad el estudiante será capaz de :

- Identificar las causas de los problemas individuales entendiendo la estructura social y la problemática generada por el modo de producción capitalista.
  
- Establecer los elementos de análisis críticos que se han venido enseñando en trabajo social y la lucha de clases.

## TEMAS

### 1. EL HOMBRE FRENTEA LA ESTRUCTURA SOCIAL

- 1.1. La producción de bienes materiales y la relación de producción.
  
- 1.2. La problemática generada por el modo de producción capitalista.
  
- 1.3. El hombre frente a su estructura social.
  
- 1.4. Los medios y mecanismos a través de los cuales se atendieron tradicionalmente estados carenciales de los individuos.

## UNIDAD 2

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Al finalizar la unidad el estudiante será capaz de :

- Tener una visión completa del proceso metodológico del Trabajo Social de caso, estableciendo las diferencias en las tendencias que actualmente se vienen practicando para hacer el Trabajo Social individual.
- Identificar los principios de Trabajo Social individual etapas del proceso metodológico y la intervención profesional ante estas situaciones.
- Obtener experiencias y pericia profesional en el manejo del método de Trabajo Social Individual estableciendo los elementos de la relación profesional y del proceso metodológico.

## TEMAS

### 2. EL TRABAJO SOCIAL DE CASO

- 2.1. El trabajo social frente a la problemática de los individuos en los aspectos económicos, social, cultural, político, ideológico, educativo, salud, psicológico.
- 2.2. Visión histórica del trabajo social individual y de caso.

2.3. Conceptos, autores y aportes realizados.

2.4. Iniciación del trabajo social individual.

2.5. Principios de trabajo social de caso.

2.6. Proceso metodológico del trabajo social de caso y su relación y diferencia con la práctica del trabajo social individual que se practica individualmente:

-El estudio psico-social: el individuo, problema, medio ambiente, familia, técnicas utilizadas en el estudio.

-Formulación diagnóstica.

-Planes y metas de tratamiento, tipos de tratamiento.

-Terminación del servicio prestado a través del Trabajo Social, remisión y transferencia en Trabajo Social Individual.

2.7. Forma de llevar un estudio individual dentro de una institución, informes a otros profesionales.

2.8. El trabajo multidisciplinario de caso.

## UNIDAD 3

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Al finalizar esta unidad el estudiante será capaz de :

- Establecer las diferencias y aportes del trabajo social de caso dentro de las nuevas tendencias del trabajo social individual.
- Conocer los problemas del individuo en nuestro medio y establecer los medios metodologicos a imperar.
- Determinar las funciones del trabajador social en los diversos campos de intervención profesional.
- Establecer aportes y elementos críticos a trabajo social individual que se promuevan en las instituciones de nuestro medio.

### TEMAS

#### 3. MEDIOS METODOLOGICOS UTILIZADOS ACTUALMENTE EN LA PRACTICA DE TRABAJO SOCIAL INDIVIDUAL.

##### 3.1. Problemas de los individuos en nuestro medio, la fami-

lia, la comunidad y entidad institucional.

3.2. Funciones profesionales dentro de los sectores de intervención profesional.

3.3. El trabajo interdisciplinario para la atención de las necesidades de los individuos.

3.4. Diagnostico de caso.

3.5. Modelos de tratamientos.

3.6. Tendencia del trabajo social en América Latina.

#### METODOLOGIA DIDACTICA DEL PROGRAMA

El programa de trabajo social de VI semestre se realiza a través de exposiciones conjuntas de profesores y estudiantes, según investigaciones y experiencias obtenidas por los alumnos en el uso del método de estudio de caso.

#### RECURSOS

#### Bibliografias:

DAVISON H. Evelin. Trabajo Social de Casos.

- Iniciación del trabajo social individual.
  
- Principios del trabajo social de caso.
  
- Proceso metodológico del trabajo social de caso, su relación y diferencia con la práctica del trabajo social individual:
  - El estudio psico-social: individuo, problema, medio ambiente, familia, técnicas utilizadas.
  
  - Formulación diagnóstica.
  
  - Planes y metas de tratamiento, tipos de tratamiento, terapia de grupo y familia.
  
  - Terminación del servicio prestado a través del trabajo social, remisión, transferencia en el trabajo social individual.
  
  - Forma de llevar un estudio individual dentro de una institución, informes a otros profesionales.
  
  - El trabajo multidisciplinario de caso.

1.2.3. Medios metodológicos utilizados actualmente en la práctica de trabajo social individual.

GARRET, Ana. La entrevista de Trabajo Social.

FALEIRO, Vicente. Trabajo Social Ideología y método.

HAMILTON, Gordon. Teoría y práctica del Trabajo Social de  
Caso.

RICHMOND, Mary. Caso social individual.

MEMORIAS DEL IV CONGRESO DE TRABAJO SOCIAL EN MEDELLIN.

1.980.

TORRES, Jorge. Historia del Trabajo Social.

HILL, Ricardo. Caso individual.

FREIDLNADER, Walter. Conceptos y métodos del servicio so -  
cial.

Audiovisuales y personas afectadas por problemas.

EVALUACION DEL PROGRAMA

Se hace de acuerdo al desarrollo del programa, de la inves-  
tigación realizada por el alumno y de la elaboración del  
material de clases en el estudio individual o historia so-

cial.

## 1.2. DISTRIBUCION COPROGRAMATICA ACTUAL

### 1.2.1. El hombre frente a la estructura social.

- La producción de bienes materiales y las relaciones de producción.
- La problemática generada por el medio de producción capitalista.
- El hombre frente a su estructura social.
- Los medios y mecanismos a través de los cuales se atendieron tradicionalmente estados carenciales de individuos

### 1.2.2. El Trabajo Social de Caso.

- El trabajo social frente a la problemática de los individuos en los aspectos económicos, sociales, salud, cultural político, ideológico, educativo y psicológico.
- Visión histórica del trabajo social individual y de caso.
- Conceptos y aportes realizados.

- Problemas de los individuos de nuestro medio, la familia la comunidad y entidad institucional.
- Funciones profesionales dentro de los sectores de intervención profesional.
- El trabajo interdisciplinario para la atención de las necesidades de los individuos.
- Diagnosticos de casos.
- Modelos de tratamientos.
- Tendencias del trabajo social en América Latina.

### 1.3. CRITICAS AL PROGRAMA Y A LA CATEDRA EN SU FORMA ACTUAL.

Es evidente que la cátedra no se ciñe al programa en su forma actual, cada profesor ha ido introduciendo cambios y ajustes en la medida, en que particularmente, su experiencia y la de los estudiantes, le ha ido planteando tal necesidad. El presente subtema trata de sintetizar la justificación de esas modificaciones y la forma como los docentes consideran que debe estructurarse el programa así como los requerimientos que los docentes hacen para un mejor apro-

vechamiento de la misma. Las críticas se han agrupado en dos niveles a saber:

1.3.1. Críticas al contenido del programa.

Son esencialmente cuatro:

-El contenido es muy historico	32%
-Contiene muchos aspectos económicos, sociales y políticos que podrían ser tratados con mayor propiedad en cátedras específicas.	15%
-Los contenidos teórico-práctico no alcanzan a desarrollarse por falta de tiempo y de recursos didacticos-sala de trabajos, laboratorios, prácticas especiales.	23%
-Los aspectos específicos del trabajo individualizado tales como el proceso las técnicas, las etapas debden tener mayor importancia en el diseño.	30%
TOTALES _____	100%

### 1.3.2. Críticas al desarrollo de la cátedra.

Su resumen esencialmente es la falta de medios para el desarrollo de las unidades, que las convierten a todas en un trabajo de exposición por parte del profesorado, sin relación con la realidad, sin mayores oportunidades para el estudiante y lo más grave sin que éste desarrolle claridad sobre la importancia y aplicabilidad del trabajo individualizado en su práctica profesional; algunos llegan a tomarlo como una metodología de trabajo (criterio tradicional) y otros como un campo de intervención.

Estas críticas se complementan con el criterio de que no se hace claridad sobre la relación del trabajo individualizado con las disciplinas sociales que son las que profundizan la intervención profesional en este nivel, tales como la Psicología social, Antropología, Sociología y la seguridad social, así como, su correlación en procesos de trabajo con grupos organizacionales y comunidades.

El trabajo con individuos es contemplado por el estudiante como un proceso global y terminal que no conduce a instancia de mayor complejidad y sociabilidad con el grupo y la comunidad.

### 1.4. PROPUESTAS AL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL INDIVIDUAL

## JUSTIFICACION

El grupo de estudiantes en coordinación con el profesora - do encargado de la cátedra de Trabajo Social Individual han elaborado una serie de alternativas para mejorar la calidad de dicha cátedra, ya que ésta es fundamental para la profesión de trabajo social porque le permitirá al es - tudiante un mayor desenvolvimiento en su vida cotidiana y en el periodo de práctica realizadas en la comunidad e institución.

De esta forma se han elaborado dos tipos de programas pre - sentando como alternativa a la decanatura y al consejo académico de la facultad de trabajo social para que sean objeto de estudio.

## OBJETIVOS GENERALES

Al finalizar el curso habrá logrado el estudiante :

- Aportar conocimientos y herramientas profesionales que le permitan conocer, aplicar y analizar el comportamien - to de los individuos en las situaciones conflictivas pa - ra que puedan intervenir en las diferentes áreas de ma - nera objetiva.

- Que los estudiantes conozcan las bases teóricas, metodología y práctica del trabajo social individual; partiendo del estudio crítico, de la estructura social, generalmente de los problemas sociales, con el fin de que puedan enfocar de la manera más dinámica su accionar profesional.

#### 1.4.1. Primera propuesta al programa de Trabajo Social Individual.

### UNIDAD 1

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Tener una visión completa del proceso metodológico del Trabajo Social Individual que se viene desarrollando actualmente.
- Obtener experiencia y habilidad profesional en la aplicación del trabajo social individual, aplicando los principios básicos y sus etapas.

#### TEMAS

#### 1. TRABAJO SOCIAL INDIVIDUAL

1.1. PROBLEMA: clases, seguimiento, el trabajador social frente a los problemas sociales.

1.2. Visión histórica del trabajo social de caso e individual.

1.3. Conceptos, pioneros y sus aportes.

1.4. Principios básicos del trabajo social individual.

## UNIDAD 2

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Interrelacionar adecuadamente los elementos, técnicas y etapas en el quehacer profesional al realizar un estudio social.

### TEMAS

## 2. PROCESO METODOLOGICO DEL TRABAJO SOCIAL INDIVIDUAL

2.1. Elementos que intervienen en el trabajo social individual: El problema  
El individuo  
La familia

medio ambiente

El lugar.

## 2.2. Técnicas utilizadas en el proceso.

- Entrevista
- Observación
- Visita domiciliaria
- Ventilación.

## 2.3. Etapas del proceso:

- Estudio psico-social, genograma.
- Diagnostico social
- Tratamiento social: plan de tratamiento, tipos de trata -  
miento ( apoyo psico-social y modificación del medio am -  
biente), terapias individuales, grupales y familiares.
- Remisión y/o transferencia.
- Evaluación.

## UNIDAD 3

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar las funciones que cumple el trabajador social en los diversos campos de intervención profesional al realizar un seguimiento de caso.

- Establecer los aportes y diferencias que se presentan en un equipo multidisciplinario frente a un seguimiento de caso.

## TEMAS

### 3. EL TRABAJO MULTIDISCIPLINARIO FRENTE A UN SEGUIMIENTO DE CASO

3.1. Funciones de los diferentes profesionales que conforman el equipo.

3.2 Visión integral del problema en estudio.

3.3. Diagnostico integral.

3.4. Modelos de tratamiento integral.

1.4.2. Segunda propuesta al programa de trabajo social individual.

## TEMAS

### UNIDAD I

1. NATURALEZA, ORIGEN Y DESARROLLO DEL TRABAJO SOCIAL IN-

DIVIDUAL.

1.1. Qué se conoce como trabajo social individual, cuál fue su origen y cuál su naturaleza.

1.2. Relación y diferencia del trabajo social individual y el método tradicional de caso.

1.3. Evolución, desarrollo y aplicabilidad del trabajo social individualizado.

1.4. El trabajo social individualizado en la formación académica del profesional.

2. PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE REQUIEREN DE EL TRABAJO SOCIAL INDIVIDUALIZADO

2.1. Problemas económicos, sociales y culturales.

2.2. Problemas del rendimiento en el desempeño social, educativo y laboral.

2.3. Problemas de salud.

2.4. Problemas del desarrollo de la personalidad.

2.5. Problemas de la relación familiar y la liberación conceptual del individuo.

### 3. EL PROCESO DE TRABAJO SOCIAL INDIVIDUAL

3.1. La identificación y toma de contacto.

3.2. El estudio de caso.

3.3. La atención de la persona en el proceso de casos.

3.4. Diagnostico y plan de tratamiento.

3.5. El control del proceso.

3.6. La observación en el proceso.

3.7. Principios éticos del proceso.

3.8. La función y la actitud del profesional ante el caso y su entorno social y familiar.

3.9. Tratamiento y evaluación del caso.

3.10. Terminación del proceso o nueva fase en el trabajo.

4. EL CASO COMO PARTE DEL TRABAJO EN ORGANIZACIONES, EMPRESAS E INSTITUCIONES

4.1. El caso como parte de la atención éndogena del trabajo social.

4.2. El caso como parte de la atención del usuario.

4.3. El caso como parte de la proyección comunitaria.

4.4. El caso como parte del trabajo interdisciplinario.

## 2. NATURALEZA, ORIGEN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL DE CASO

Para tener un conocimiento más amplio de la cátedra de trabajo social individual, estudiaremos en primera instancia la evolución del trabajo social en general para llegar al estudio de problemas individuales teniendo en cuenta su marco conceptual que hace referencia al léxico de la profesión; incluyendo dentro de éste estudio, los principios de trabajo social individual, los autores y sus aportes.

### 2.1. MARCO HISTÓRICO

El trabajo social tradicional se caracterizó por su empirismo, trataba de adaptar al hombre al medio de producción dominante; los diferentes programas paliativos, de carácter asistencial y curativo, que atacaban los efectos y no la causa de los problemas sociales, en esta etapa llamada pre-técnica, se le atendía la problemática al hombre ejerciendo la caridad, beneficencia y la filantropía, con actitudes

dominantes de la edad media.

La etapa técnica o paramédica apareció a fines de la década del 20 y prevaleció en algunas esferas oficiales especialmente en el ámbito de los ministerios de salud pública; en esta época aparecieron los primeros cursos paramédicos que utilizaban constantemente la técnica de la visita domiciliaria aplicada por generaciones de asistentes sociales que fueron conocidos popularmente como visitantes. Esta forma de visitas domiciliarias no sirvió como instrumento para el conocimiento del cliente en interacción con su medio familiar, sino que fueron apenas una prolongación del control para el tratamiento médico, en la etapa precientífica o aséptica, la cual consideraba que el profesional debería ser científico cada vez más para ello pone a disposición las distintas disciplinas de las escuelas que se habían creado en esa época.

El trabajo social alcanza en esta época un nivel más alto de tecnificación, es decir, se habían elaborado tres métodos básicos para trabajar con los problemas de los individuos, grupos y comunidades. Este método básico había sido concebido para ser aplicado en un marco institucional como las agencias derivadas de los servicios filantrópicos cuyo único objetivo era ofrecer servicio social cuando los asistentes sociales llegaron a estas instituciones y

quisieron aplicar su esquema teórico de investigación, diagnóstico y tratamiento para hacer trabajo social de caso, no fue aceptado, ya que era difícil comprender que sucedía porque esos métodos nuevos, científicos, no tenían andamios en nuestros organismos públicos, ya que a veces chocaban con un reglamento, otros con un jefe, con una estructura institucional.

Debemos reconocer sin embargo 10 años después con toda integridad cuales fueron sus valores y sus flaquezas. En el haber positivo le reconocemos su preocupación científica, sería su inquietud por experimentar y crear elementos más eficientes, su valor revulsivo sobre todo a la profesión y su impacto sobre la calidad de la enseñanza impartida a las nuevas generaciones de asistencia social. En su haber negativo la gran falla de esta concepción que en última instancia fue la que condujo a su fracaso en su adhesión indiscriminada a la corriente que sostenía el fin de la ideología: la praxis del servicio social se convirtió en un aséptico descomprometido, es así, como utilizaron y aplicaron métodos extranjeros sin preocuparse de la adecuación a nuestra realidad.

Durante la etapa Desarrollista predominó el programa de alianza para el progreso, trascendiendo lo estrictamente político, abordando lo económico y social, y por supuesto

implicarón también al servicio social; esto implica el hacer reflexionar sobre las limitaciones teóricas, metodológicas, sociológicas y de carácter estructural que priva en el quehacer profesional.

Este cuestionario exige a la profesión la necesidad de producir teorías en base a experiencias realizadas dentro de nuestro contexto, el desarrollo de esta etapa dará cambios cualitativos en la profesión. Durante los años del siglo XIX los trabajadores de las sociedades de organización caritativa recibieron tanto en sus ideas como en la aplicación de éstas la influencia del reconocimiento social sobre los sufrimientos sociales y económicos que predominaban entre las masas de trabajadores manuales de salarios bajos, entre los enfermos y la gente sin trabajo de las grandes ciudades industriales. Comprendieron la falta de auxilio por parte de las autoridades y la apatía de la misma ante el sufrimiento de los desamparados.

Las sociedades de organización caritativas aceptaron la teoría de Thomas Chalmers de que el auxilio público dado a los pobres no era el de caso y que el caso individual requería "rehabilitación" para que la persona pudiera sostenerse por sí misma, y a su familia; trataron de alcanzar esta meta visitando personalmente a los necesitados ofreciéndole consejos, advertencias y ayuda económica. Cada

caso de rehabilitación de una persona pobre, debía llevarse a cabo después de una cuidadosa investigación de sus condiciones y de varias charlas que el solicitante y su familia necesitaran; este fue el principio de la investigación de caso.

Con el transcurso del tiempo hubo un cambio en la anterior filosofía de la investigación de caso. Esta base moral de enfoque vino a ser dudosa cuando los visitantes amistosos empezaron a darse cuenta de que con frecuencia la causa de la miseria no era un defecto del carácter sino de las condiciones sociales en que vivía el cliente o el individuo. Tales condiciones solían ser atestadas y poco saludables, numerosos hijos, desnutrición, bajo sueldo. Este reconocimiento de la influencia del individuo en el medio ambiente fue apoyado por novelistas, sociólogos, antropólogos y científicos de las políticas; expusieron los males de la sociedad industrial e hicieron hincapié en la necesidad de reformas sociales, fundamentadas en los salarios y las condiciones de trabajo, en el establecimiento de escuelas, en la construcción de viviendas, hospitales y clínicas en la prevención de enfermedades contagiosas y en la abolición del trabajo nocturno de las mujeres y los niños.

El efecto de esa experiencia fue que la sociedad de organización caritativa, se preocuparon de buscar formas de

promover una legislación que evitará la miseria, las enfermedades y la desorganización social. Aunque las medidas de reformas sociales mejoraron las condiciones de vida de muchos pobres, existían todavía muchas familias con necesidades, que continuaban viviendo en la miseria, necesitaban gente que la comprendieran, las escucharan y orientaran acerca de como aprovechar los servicios de la comunidad, tales como clínicas, hospitales, agencias de empleo, oficinas de orientación legal. En estas circunstancias las organizaciones sociales continuaran llevando a cabo los trabajos de investigación de caso como reconocimiento de que la reforma social no resolvía todos los problemas individuales. Los trabajadores sociales se dieron cuenta de que su interés no debía limitarse al solicitante individual, sino que cada miembro de la familia merecía su atención y debía ser considerado con relación a su medio ambiente.

En 1.911, Forter R. Li director de la escuela de Trabajo Social en New York, declaró que el trabajo de investigación social es "el método de obtener la comprensión de las necesidades, los recursos y las reacciones de los individuos".

Pero quedaba en esta época una actitud paternalista y dominante en la actitud de trabajo social, con el cliente que llegaba a solicitar consejo y ayuda. Aunque, en teoría se

proclamaba que la investigación de caso debía realizarse con el individuo, en la práctica el trabajador social que la llevaba a cabo se consideraba así mismo el mejor y el único juez objetivo sobre el cual era la situación correcta sobre el cliente, debido a su experiencia en cuestiones sociales. Otro factor en la práctica de investigación social de esa época antes de la primera guerra mundial, fortaleció el papel dominante del trabajador social. Las organizaciones sociales aprovecharon el número creciente de personas que recibían adiestramiento en las escuelas de trabajo social recientemente fundadas, las emplearon en lugar de continuar usando voluntarios sin preparación. Esto significaba que el trabajador remunerado asumía la mayor parte de las funciones de la organización: la entrevista inicial con el solicitante y la investigación social de su hogar, medio ambiente, el diagnóstico social de los hechos descubiertos en esta investigación y la preparación de un plan para su tratamiento o la rehabilitación del solicitante y su familia.

La individualización de los problemas sociales comenzó cuando se dió categorización de individualización de las personas que necesitaban ayuda.

El trabajo de San Vicente de Paul en los siglos XVI y XVII y el de Osman en el siglo XIX a través de la prácti -

ca de las visitas amistosas, ayudo a individualizar a la gente en sus hogares. Los sistemas alemanes de los siglos XVIII y XIX encaminado quizas más al control de la mendicidad que al estudio de los individuos como tales contribuirían no obstante a la integración de nuestro acervo de datos sobre las condiciones sociales y la conducta.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**AMBIENTE SOCIAL :** Conjunto de hechos sociales externos al individuo que afectan su comportamiento.

**ANTECEDENTE SOCIAL DE CASO:** Designar la información recogida respecto a un individuo, familia o grupo.

**CASO SOCIAL INDIVIDUAL:** Designa una situación particular (el caso) de un problema social determinado. Sin embargo la expresión es utilizada para designar a uno de los métodos del servicio social.

**COMUNICACION:** Es la relación entre el individuo encaminado a la transmisión de significados mediante el empleo del lenguaje, mimica, ademanes, actitudes etc.

**CONFLICTO :** En el sentido psicoanalítico del término el conflicto resulta de la acción, censura, sobre los instintos

del sujeto, pero también se refiere con más profundidad a la estructura conflictiva del psiquismo.

DIAGNOSTICO: Es el análisis que se realiza para determinar cuál es una situación y cuáles son las tendencias de los mismos, esta determinación se realiza sobre las bases de la información, datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente que permitan juzgar mejor como y que hacer.

ESTUDIO DE CASO: Es una recopilación de datos personales de un individuo problematizado obtenidos a través del individuo, su familia y el medio ambiente.

ETICA: Ciencia que trata de moral; de investigar y explicar la moral.

ETICA PROFESIONAL: Ciencia que trata de los deberes y conductas inherentes a una profesión determinada.

FAMILIA: En sentido estricto: grupo que tiene su fundamento en lazos consanguíneos. La familia es el resultado de un largo proceso histórico, cuya forma actual es de carácter monogámico, es la pareja conyugal.

FASE: Cada uno de los diferentes aspectos que presenta el

desarrollo de algún fenómeno o proceso.

**FICHA SOCIAL:** Cédula en la que se consignan ciertos datos de identificación de un individuo o una familia, que es atendida por una profesional o una institución de servicio o caso.

**INDIVIDUO:** En Psicología el término sirve para designar al ser humano singular en cierto modo único.

**INFORMES:** Es el resumen de la información del trabajador social de casos, el cual debe ser relevante para el objetivo por el cual el solicitante requiere de información.

**INSTITUCION:** Se utiliza para designar tanto una acción como un estado, o sea, que hace referencia tanto a procedimientos como a asociaciones.

**INVESTIGACION:** Se utiliza con el alcance de exploración, exámen, indagación, búsqueda o inquisición de un hecho desconocido, es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos o fenómenos, relaciones o leyes de un determinado ámbito de la realidad social.

**MEDIO SOCIAL:** Contexto social en donde se desarrollan las

actividades vitales de un individuo, en el que influyen o por lo cual es influido. No constituye necesariamente un grupo formal, sino una suma total de factores y procesos que constituyen la circunstancia del individuo.

**OBJETIVO:** El término se usó como opuesto a lo subjetivo, esto es, ser capaz de ver las cosas tal como son. Dicese de lo que tiene existencia en la realidad, fuera del sujeto que conoce independientemente fuera del conocimiento o idea. El término también se aplica para designar aquello a lo cual se dirige un acto intencionado.

**OBSERVACION:** Es el procedimiento que utilizamos en nuestra vida cotidiana para adquirir conocimientos.

**PRINCIPIOS PROFESIONALES:** Se denomina así valores y modalidades propios de la llamada filosofía o de las normas o pautas de una determinada profesión.

**RECURSOS:** Medios disponibles para realizar una acción.

**REGISTROS:** Consiste en proporcionar a la trabajadora social un sumario-preciso de la información esencial que es necesaria en la mayoría de las veces y lo manejan las instituciones.

tituciones.

**REHABILITACION:** Conjunto de procedimientos dirigidos a reeducar y orientar a personas que han sufrido algún tipo de disminución (física, psíquica o sensorial) de modo tal que sustituya las condiciones que fallan por otras que le permitan desenvolverse con relativa autonomía y alcanzar una adecuada integración a la sociedad.

**SEGUIMIENTO DE CASO:** Es un proceso en el cual se siguen unos pasos para investigar y darles solución a los problemas de un individuo.

**SERVICIO SOCIAL DE CASO:** Es un esfuerzo de sistematización de la acción social para los necesitados.

**PSICOLOGIA SOCIAL:** Es el estudio de los procesos de interacción entre los individuos y grupos y entre los mismos grupos.

**TECNICA:** Conjuntos de conocimientos, procedimiento físico recursos y medios puestos en práctica para obtener un resultado determinado.

**TERAPIA:** Intervención psíquica o tratamiento físico, químico o fisiológico cuyo fin es de curar, aliviar o prevenir

un mal o perturbación.

TERAPIA DE APOYO: Comprende la relación que se establece entre el trabajador social y el cliente.

TRABAJO SOCIAL DE CASO: Es un servicio personal proporcionado por trabajadores sociales calificados a individuos que requieren ayuda especializada para resolver un problema familiar o personal.

TRATAMIENTO: Es aquel que conduce a terapias y a la prestación de servicios adecuados al diagnóstico formulado; el tratamiento se plantea en función de logros y objetivos a mediano y largo plazo de acuerdo con el problema.

VISITAS DOMICILIARIAS: Es aquella visita que realiza el asistente social a un hogar tratando de tomar contacto directo con la persona y su familia, en el lugar donde vive con fines de investigación, tratamiento o asesoramiento.

### 2.3. MARCO TEORICO

Al tratar de definir los procedimientos del trabajo social de caso se ha repetido el siguiente concepto: Es un proceso que emplea conocimientos de las ciencias sociales como la Psicología, Sociología, Relaciones Humanas; con el ob -

jetivo de desarrollar la personalidad del individuo mediante ajustes efectuados conscientemente individuo por individuo, entre el hombre y el medio ambiente en que vive el hombre; proporcionándole oportunidades para el desarrollo propio y contribuyendo al bienestar en el medio en que vive.

Definiciones posteriores han aclarado los medios y los fines del procedimiento, haciendo hincapié, que el problema es esencialmente un problema del solicitante quien es responsable y debe participar activamente en su investigación y solución, pero ninguna de estas definiciones han llegado al verdadero objetivo del Trabajador Social.

El Trabajador Social de caso se caracteriza por su objetivo de proporcionar servicios prácticos a fin de conservar y despertar las energías psicológicas del cliente, hacerle participar activamente en estos servicios para solución de sus problemas. El trabajador social se basa en determinadas premisas, que no pueden ser probadas, pero sin las cuales sus métodos y fines carecerían de significado. La ética que se deriva de estas premisas conducen a dos ideas fundamentales que colocan al Trabajador-Social entre los profesionales humanísticos. La primera es que el acontecimiento humano está constituido por una persona y una situación, o sea, una realidad subjetiva que tiene entre sí

una interacción constante. La segunda es el método característico de Trabajo Social, con el fin de alcanzar sus metas incorpora en su proceso tanto el conocimiento científico como sus valores sociales.

El método de caso es definido como un proceso para ayudar al individuo a afrontar con eficiencia su problema, mediante acciones psico-sociales que operan cambios normativos en la conducta de equilibrio individual.

Las trabajadoras sociales de caso, describen los pasos que se dan para identificarse con el cliente en esta forma: Aceptándolo como una persona humana integralmente considerada, analizando y definiendo la situación, tratando de deducir o averiguar que clase de ayuda podría serle más útil para sacar el mejor partido de sí mismo y de sus recursos. Se sirve para ello de los términos: estudio, diagnóstico y tratamiento. Los casos se deberían tratar en este orden pero en la práctica no se hace así, sino que estos distintos aspectos se van entretrejiendo y un procedimiento va paralelo al otro.

Para estudiar el problema que afecta a un individuo, es primordial recoger la información del cliente, su medio y la situación que lo aflige, el cual llamaremos un estudio. Es así como las trabajadoras sociales de caso procuran

conservar el equilibrio entre el cliente como primer informante y otras fuentes fidedignas, en cuya investigación participa el propio cliente, ya que el Trabajador Social le explica con suficiente claridad su servicio y discute con el mismo, la forma como desea aprovechar los medios que le ofrece el trabajador social para ayudarlo a la solución de sus problemas sin que estos sean impuestos por él. El Trabajador Social de Caso trata de despertar la fuerza que hay en él mismo, para lograr su propia ayuda y para restaurar sus capacidades de sostenerse así mismo conservando de éste modo su propio respeto y dignidad; dentro de éste proceso los medios que utilizan los trabajadores sociales de caso para darle inicio a un seguimiento de caso, es necesario tener en cuenta una técnica, la cual nos va a servir para ir explorando las distintas situaciones que se le presentan al cliente; las técnicas más comunes son: La entrevista con el cliente y las personas que están involucradas dentro de determinadas situaciones; la entrevista puede enseñar motivar, recavar información, puede ayudar al cliente a poner de manifiesto lo que le está molestando. Es una de las mejores técnicas para observar el comportamiento y reacciones de una persona y a su vez la utilizamos para obtener datos concretos sobre una serie de circunstancias particulares.

Las visitas domiciliarias, es una de las técnicas que ha -

cen comprender las circunstancias o situaciones en que vive el individuo; no siempre es necesario hacer visitas a domicilio, pero para determinados objetivos no hay nada ilustrativo, como ver una persona en su propia casa, conociendo la naturaleza del problema y las necesidades de la persona afectada.

La terapia, una de las técnicas del estudio de caso, basada en la investigación precedente y el diagnóstico social, con frecuencia va dirigido al mejoramiento del medio ambiente, de las condiciones de vida, el tipo y la situación de trabajo, se considera de vital importancia para la investigación de caso. Es así como encontramos las terapias de apoyo, las cuales para el trabajador social de caso se ha convertido en una fase de uso común y es realmente una forma de ayuda; comprende la relación que se establece entre el trabajador social y el cliente, buscará por medio de la relación promover el crecimiento y desarrollo de su capacidad para que funcione en una forma más madura.

Los registros y las documentaciones, tienen un lugar especial en el trabajo social de caso porque a través de él se prueban hipótesis, se perciben los patrones de conducta características y el proceso puede evaluarse; existen diversas formas de registros, pero para ello encontramos características comunes como el ser redactado en una forma

concisa y clara para obtener rápidamente la información, a través de las entrevistas precisas, ya que establece el hábito de declaración cuidadosa y de gran importancia; la claridad y la brevedad son sus mejores sentidos, atribuido a un hábito análítico.

El informe de caso al igual que los registros son el recurso de la información del trabajador social de caso, el cual se utilizará como medio de comunicación entre una institución y otra. En su contenido se encuentra el nombre al igual que los registros es una de las principales fuentes de material para la investigación en temas tan importantes como el trabajo social de caso. Todas estas técnicas son instrumentos importantes en la buena práctica del Trabajo Social de Caso.

A medida que se va realizando el estudio de un determinado problema que afecta al individuo y teniendo en cuenta las técnicas anteriormente anotadas, llegaremos a la elaboración de un diagnóstico, tratando de analizar estos hallazgos y determinar las causas básicas, la dificultad social y personal del cliente, tomando nota mentalmente de lo que observamos y experimentamos para sacar conclusiones de la información que nos proporciona y tratamos de aclarar la naturaleza y estructura del problema, sobre el que intentamos trabajar. Inconscientemente o no, tratamos

de organizar nuestras impresiones, medios sentidos y medios pensados, que aunque sean provisionales, nos orientan respecto a lo que podemos esperar y a lo que tenemos que hacer.

De acuerdo a la profundización que tenga el estudio del caso tenemos que elaborar un primer diagnóstico o diagnóstico preliminar, que consiste en la descripción que tenemos del problema, el cual es el concepto que el Trabajador Social de Caso tiene del problema. En la medida que vamos profundizando el problema y teniendo en cuenta las técnicas utilizadas emitimos un nuevo diagnóstico, que es el diagnóstico operativo, el cual se proyecta a largo plazo y en el que se van dando pautas de solución al problema y finalmente se realiza un diagnóstico terminal en el cual el individuo puede autogestionarse sin la orientación del trabajador social de caso. El diagnóstico sugiere una completa evaluación que precede al tratamiento, ya que el diagnóstico y el tratamiento van juntos.

En el Trabajo Social de Caso, debido a que el medio a través del cual se ofrece la ayuda es una relación personal. El tratamiento principia en el momento en que el trabajador social de caso y el cliente se conocen por primera vez y continúan mientras el caso permanece activo. El tratamiento de caso tiene por finalidad estabilizar o mejo -

rar el funcionamiento del cliente con respecto a su adaptación y ajustamiento social, especialmente en lo que se refiere a los equilibrios de los factores internos y externos, se comprende que el punto de vista psico-social predomina y su objetivo y método de la misma manera que normó el estudio y diagnóstico de caso.

El anterior proceso que hemos mencionado -estudio, diagnóstico y tratamiento- hace parte de un seguimiento de caso; ahora nos permitirá éste una segunda zona de conocimiento para el trabajador social de caso como son los principios básicos de la práctica social individual, estos son: El principio de aceptación hace referencia a la actitud de los trabajadores sociales hacia su cliente, su respeto hacia él como persona y el reconocimiento de este respeto humano independientemente de lo que ha hecho o ha dejado de hacer. La aceptación tiene un fundamento profundo y auténtico de compasión humana y transfiere al cliente la impresión de que hay alguien cuyo interés por él es genuino y de que en realidad desea atenderle y ayudarlo; el aceptar a una persona no da lugar de censurarla o condenarla, es más esto implica que la trabajadora social debe renunciar al papel de juez para evaluar una situación determinada, es necesario entenderla y tratar de descubrir que hay en el fondo de su comportamiento, porqué esa persona actúa forzosamente en esa forma y que privaciones o

sufrimientos pudieran haberle incapacitado. Este es uno de los principios fundamentales de la trabajadora social de caso, ya que a partir de ésta puede haber una mayor comprensión, la cual le ayudará a tener una mayor comunicación con el cliente.

El principio de autorresponsabilidad ha sido escogido, ya que se hace hincapié en el derecho que tiene el individuo o cliente de llevar a cabo sus propias decisiones y de asumir toda la responsabilidad como sea posible en lo concerniente a sus propias decisiones. El mero hecho de una intervención de la trabajadora social de caso implica una responsabilidad compartida entre ella y el cliente, estando en cierto grado la trabajadora social limitada a influir en la situación; entre estas limitaciones se cuenta la capacidad para ejercer esa responsabilidad; los derechos de otra persona en especial, aquellos que necesitan ser protegidos; otra limitación es la ley, los niveles de moralidad y de estructuración, las normas y el buen funcionamiento de la institución, en la cual la trabajadora social de caso presta su servicio. La capacidad de los clientes para asumir su responsabilidad y para llevar a cabo sus propias decisiones varían mucho, por lo tanto, la iniciativa que tiene la trabajadora social de caso para variar.

Otro de los principios fundamentales en que se basa el

Trabajo Social de Caso es el principio de confidencia que trata sobre la preservación de la información la cual es un derecho básico del cliente y una obligación ética de la trabajadora social de caso; que es compartida con los profesionales quienes ofrecen servir a individuos. Por lo general se reconoce que el cliente mismo debería ser la fuente principal de la trabajadora social y en caso de referir a otras instituciones o individuos, esto debería hacerse únicamente con el consentimiento y aprobación del cliente.

En los primeros años del presente siglo no existía mucha claridad sobre este método, el cual se va consolidando progresivamente teniendo en cuenta: la investigación del solicitante del servicio, luego las visitas domiciliarias por parte del visitante amistoso y al final la atención individualizada que cada cliente, como se le denomina en la época, debería recibir considerando su medio ambiente y el tipo de necesidad que padecía.

### 2.3.1. Conceptos

Juan Luis Vives ha conceptualizado al trabajo social de caso, partiendo de la importancia que tiene la ayuda a individuos, teniendo en cuenta su valor económico, el cual era un aspecto principal que usaban las personas que hacían

investigaciones en los sectores que les correspondían, para decir de esta forma si el cliente merece ayuda. Para trabajar en una forma más profunda con el individuo y obtener una mayor comunicación con éste Juan Luis Vives elaboró unos principios que más tarde fueron perfeccionándose hasta convertirse en principios básicos de Trabajo Social de Caso, lo cual mencionamos anteriormente.

Al tratar de definir el Trabajo Social de Caso, nos hemos basado en definiciones enunciadas por diferentes autores, como es el concepto de Mary Richmond quien define el Trabajo Social de Caso como " el conjunto de métodos que desarrolla la personalidad mediante ajustes efectuados conscientemente individuo por individuo, entre el hombre y el medio social en que vive "En su definición Mary Richmond plantea el trabajo social de caso desde el punto de vista de la personalidad del individuo para alcanzar simultáneamente el mejoramiento de él y la sociedad. Para Mary Richmond juega un papel muy importante la personalidad del individuo, porque al desarrollarse ésta puede superarse y darle solución a su problema y tener un mejor desenvolvimiento del medio que lo rodea.

Otro de los conceptos fundamentales del Trabajo Social de Caso es el que plantea Evelyn Davisón quien lo define como " Un servicio personal proporcionado por trabajadoras

sociales calificadas a individuos que requieren de ayuda especializada para resolver algún problema material, emocional o de carácter, logrando un ajuste en su medio social ". Teniendo en cuenta el concepto de Evelyn Davisón podemos analizar que la atención del individuo problematizado requiere de la participación profesional especializada, porque a través de él se le da una ayuda especial al individuo logrando de esta forma un ajuste en su medio social.

Al igual que Evelyn Davisón, Hellen Peleerm, define al Trabajo social de caso como " Un proceso para ayudar al individuo a afrontar con mayor eficacia los problemas de ajuste social " .

Gordon Hamillon afirma que el Trabajo Social de caso no es estático, es un acontecimiento en el que se concurren variables económicas, sociales, espirituales, morales etc., en la cual estos están se están relacionando recíprocamente entre sí, es decir, que en un problema no se da una sola variable, sino que en él influyen aspectos de la vida social que se dan simultáneamente.

El Trabajo Social de Caso ha sido definido por Lucia Maturana como " el proceso psico-social orientado a cambios en el individuo, a sus relaciones con el medio, con el fin

de que pueda afrontar con efectividad su problema; en este concepto no solo se busca estudiar el problema del individuo socialmente, sino analizar su parte psicológica para influir en él la capacidad de autodeterminación para que éste afronte con efectividad y participe en la solución de él.

El concepto de Alicia López es el más acertado, ya que lo plantea en una forma más amplia, lo define como "el proceso que busca despertar o ayudar al individuo y a su familia a utilizar su potencial para afrontar y solucionar su problema que puede ser de tipo personal o social.

Existen varias definiciones de Trabajo Social de Caso, la cual, cada autor expone su concepto acerca de éste tema en base a experiencias de estudio realizados a personas con problemas. Hemos tomado algunos autores a manera de ejemplo y hemos analizado sus definiciones para llevar a ustedes una mejor visión del concepto de Trabajo Social de Caso.

### 2.3.2. Autores y Aportes Realizados

Desde que el hombre existe se ha interesado por sus semejantes en mayor o menor grado, esto fué a partir del cristianismo; cuando la caridad con su sentido de amor al pro-

jimo cobró significación, desde ese momento comenzó lo que se llamo asistencia social y cuya acción fué en gran medida a ayudar a los carecidos con bienes concretos -alimento, vestido, alojamiento-. De este período enmarcaremos los autores más destacados en nuestra profesión:

El primero en dar sus aportes al trabajo social de caso fué Juan Luis Vives-1.492-1.540-, destacado pedagogo y humanista, autor del libro "Asistencia a los pobres"; luego de investigar casa por casa las necesidades de sus habitantes y las posibles causas de la miseria. El libro está dividido en dos partes: La primera fundamenta teológica y filosóficamente la ayuda a los necesitados. En la segunda parte se refiere al modo en que la sociedad y sus gobernantes deben ocuparse de los necesitados. Para Luis Vives todo indigente tiene derecho a una asistencia efectiva y organizada como basado en el conocimiento de la causa de la miseria, por medio de una encuesta que tome en cuenta las circunstancias y particularidades de cada asistido. La acción debe prolongarse tanto como sea preciso para que el pobre pueda valerse por sí mismo y ganar el propio sustento trabajado. Vives resalta que la mejor manera de ayudar a los pobres es capacitarlos en un oficio, por lo tanto la ayuda no debe concentrarse solo en dinero sino en consejos y trabajo. Juan Luis Vives asentó unos principios, los cuales fueron la base de la asistencia social;

estos principios fuerón:

- El derecho del asistido a la asistencia social.
- La individualización de cada situación.
- La aceptación de quien pide ayuda.
- La rehabilitación y prevención a través del trabajo.
- La acción prolongada hasta resolver definitivamente la situación.

Vicente de Paul : -1.576-1.660- continuó en gran medida con el ideario de Vives, organizó junto a las damas de la caridad integradas por mujeres pertenecientes a familias aristocraticas, dedicadas a visitar a los enfermos en los hospitales y a los pobres en sus domicilios para llevarle la ayuda necesaria. Pero la organización no prospero debido a los prejuicios imperantes en esa época respecto a las mujeres; las que debían ocuparse de la casa y de sus hijos

De ahí que Vicente de Paul decidiera reclutar gentes campesinas a las que llamo primero siervas de los pobres y más tarde hermanas de la caridad, lo que fué cuestionado en un momento, ya que, no se consóldo una congregación reliogiosa femerrina que no fuese de clausura. La acción de Vicente de Paul se concretó también en la creación de instituciones para niños abandonados, en casas de tránsito para familias sin hogar, talleres de capacitación en oficios

en proporcionarles asistencia material y espiritual, procurando en todos los casos educar a las personas para que mejoraran sus condiciones de vida. El fué quien promulgó de que la asistencia social debía plantearse en una forma objetiva, de tal manera que se conociera la realidad de su medio ambiente.

Federico Ozoman: -1.813-1.853- continuó la organización de Vicente de Paul, entidad dedicada a socorrer materialmente a los indigentes y ayudarles a solucionar su problema. Las bases de su accionar fuerón la de proporcionarle la ayuda material y espiritual a los individuos o individuo necesitado haciéndole una visita personalmente para realizar un estudio de las causas de los problemas como medio para tratar esa problemática.

Thomas CHaimers: -1.780-1.847- comenzó a organizar la acción asistencial en el ámbito de su parroquia, fué el primero en señalar que la ayuda a los indigentes debía convertirse en una ciencia basada en la observación, teniendo en cuenta que el objetivo debía ser el mejoramiento social.

#### 2.4. OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL DE CASOS

Al Trabajo Social de Caso se le considera como una de las

ciencias humanísticas, la cual no tiene todavía unos objetivos concretos, pero sin embargo algunos autores se han preocupado por establecer objetivos que podrían tenerse en cuenta para el quehacer profesional. Son concebidos comúnmente en términos como los siguientes:

- Que el individuo y la familia desfavorecida accedan realmente a los recursos y servicios materiales que necesitan tanto de programas públicos como privados.
- Que logren cierto grado de estabilidad en su ámbito familiar y de relaciones.
- Que el individuo experimente que la esperanza puede ser realizada.
- Que aprenda que una acción dirigida hacia un objetivo puede producir resultados satisfactorios.
- Que tengan acceso a oportunidades vocacionales realmente promisorias.
- Que desarrollen un sentido de identidad más firme y un autoestima más sólida.
- Restituir, revitalizar el funcionamiento de individuos y

familias con problemas en sus relaciones interpersonales o con su medio ambiente.

- Proporcionar servicios prácticos, a fin de conservar y despertar las energías psicológicas del cliente, hacerle participar activamente en estos servicios para la solución de sus problemas.

## 2.5. PRINCIPIOS DE EL TRABAJO SOCIAL DE CASO

Los principios en que se basa el Trabajo Social de Caso son comunes a todas las ramas del Trabajo Social y éste se conoce como las pautas de acción del profesional de Trabajo Social.

Estudiaremos los principios de Juan Luis Vives para llegar a los principios que utiliza el Trabajo Social de caso en la actualidad.

Los principios de Juan Luis Vives fueron :

- El derecho de ser asistido: Es el derecho que tiene el individuo de ser asistido por el trabajador social.
- Aceptación; Todo individuo que va a ser asistido tiene derecho de ser aceptado sin distinción de raza, clero ect.
- La asistencia individualizada: Todo individuo tiene dere-

cho a que se le particularize su problema.

- La rehabilitación: Este principio busca rehabilitar al individuo a través de la ocupación.
- La acción de asistir debe ser prolongada hasta que el individuo logre en su totalidad su recuperación.

Hay así principios que guían al asistente en la práctica, no solo cuando el cliente en su situación es comprendido por lo menos parcialmente, sino también cuando se halla en la fase inicial del seguimiento del caso. Comenzaremos ahora con el estudio de estos principios generales:

El principio de aceptación : El trabajador social debe aceptar al individuo tal y como es, porque de él va a depender la respuesta positiva o negativa al tratamiento. La actitud que toma el trabajador social ante el cliente, su respeto como persona humana y el reconocimiento de éste respeto humano independientemente de lo que ha hecho o ha dejado de hacer. Resumiendo la aceptación es el principio de actuación según el cual el trabajador social percibe y trata con el cliente, tal como realmente es, con inclusión de todas sus facultades y debilidades, de sus cualidades simpáticas o antipáticas, de sus sentimientos de signos positivos y negativos, de sus actitudes y comportamiento constructivo o destructivo; manteniendo en todo momento el sentido de la dignidad innata del cliente y de su valor

como persona. El objeto de aceptación no es lo bueno sino lo real, es la realidad que interesa para el caso.

El principio de comunicación : Consiste en el reconocimiento de la necesidad del cliente de expresar lo suyo con libertad, en esencial lo de signo negativo. El trabajador social debe escuchar deliberadamente, sin desalentar ni condenar esa expresión e incluso estimulándola y alentándola a veces, cuando resulte terapéuticamente útil. En este principio es necesario que cada uno deba entender lo que el otro quiere significar cuando habla y actúa. Cada uno debe entender el rol del otro.

El principio de individualización : El trabajador social trata de relacionar y ayudar al cliente en su condición de individuo-persona que se halla en una situación que abarca una combinación única de fuerzas biológicas, psicológicas y sociales. La individualización es el reconocimiento y comprensión de las cualidades únicas de cada cliente. La individualización se basa en el derecho de los seres humanos a ser individuos y a ser tratados, no solo como "un" ser humano, sino como "ese" ser humano con todas sus diferencias personales.

El principio de participación : Guía al trabajador social para provocar en el cliente su propia definición de la

situación, su propio análisis de los variados modos posibles de captación y el uso activo de sus propios recursos para lograr las metas que tanto él como la sociedad consideraran satisfactorias, efectivas y aceptables.

El principio de autodeterminación del cliente: Consiste en el reconocimiento práctico del derecho y la necesidad de éste de elegir por sí mismo y adaptar sus propias decisiones en el proceso. Correlativamente los trabajadores sociales tienen el deber de respetar ese derecho, reconocer esa necesidad, estimular y activar esa capacidad potencial para dirigirse a sí mismo.

El principio del secreto profesional: Consiste en la conservación de la información secreta referente al cliente, que se revela durante las relaciones profesionales. Se basa en un derecho fundamental del cliente, es una obligación ética del trabajador social y resulta necesaria para que el servicio de éste profesional sea eficaz.

El principio de autoreflexión del asistente: Se basa en la convicción de que su tarea excluye la determinación de culpabilidad, inocencia o grado de responsabilidad del cliente en el origen de sus problemas y necesidades, pero abarca la formulación de juicios valorativos sobre sus actitudes, criterios y acciones; esta actitud, formada a la vez

por pensamientos y sentimientos, es transmitida al cliente. El principio de autoreflexión ayuda al trabajador social a fomentar las relaciones entre el cliente y el trabajador social para ayudar a producir soluciones, por lo menos parciales, en las situaciones conflictivas de los asistidos.

### 3. METODOS, TECNICAS Y RECURSOS DEL TRABAJO SOCIAL DE CASO

Los métodos, técnicas y recursos del Trabajo Social de Caso se han hecho con el fin de adelantar a los estudiantes a aprender algo más sobre estos, los cuales deben ajustarse a las ideas que se desarrollan en el Trabajo Social y a los conocimientos profesionales en transformación, ya que los métodos, técnicas y recursos utilizados en el Trabajo Social de Caso no son estáticos.

#### 3.1. PROCESO METODOLÓGICO DEL TRABAJO SOCIAL DE CASO

- El estudio psico-social: El trabajador social para intervenir en la problemática de un individuo, es necesario que se guíe por unos pasos que se dan simultáneamente para el desarrollo y el éxito de un seguimiento de caso, en el cual se tiene en cuenta en primera instancia el conocimiento de la situación que afecta al individuo o cliente; el cual obtendremos a través de un estudio social que hace referencia a la investigación profunda que

se le hace y aplica al individuo, grupo e instituciones, una vez que han acudido y han sido remitidos ante el profesional especializado, con el fin de intervenir en su situación problema que siente el sujeto; con el objetivo de que éste estudio sea la base para diagnosticar la situación que se le ha presentado. El estudio social nos va a permitir identificar la naturaleza del problema; es un estudio cronológico desde los antecedentes hasta la situación actual. Para hacer un estudio social hay que tener en cuenta tres aspectos :

- La situación actual de vida del individuo o la familia:  
Hace referencia a la cultura donde se desenvuelve el individuo, o sea, la situación económica, familiar, medio ambiente.
- Condiciones físicas del individuo o familia: Se refiere a las condiciones físicas de la persona, al individuo en sí.
- Condiciones psicológicas del individuo o familia: Son aquellas manifestaciones, reacciones que el individuo tiene ante determinada situación.

La mayoría de los trabajadores sociales de caso han encontrado en el trabajo de Freud y sus seguidores, un valioso marco de referencia para la comprensión del individuo. En

primer lugar, se asume que el individuo está caracterizado por un cierto conjunto de impulsos lúvidinosos y agresivos en su naturaleza, desde el momento de su nacimiento en adelante. Estas varían tanto en su fuerza absoluta como relativa, según los diferentes individuos y se constituyen en una demanda continua y única sobre el medio ambiente. Más aún, desde el nacimiento la personalidad incluye un conjunto de cualidades de adaptación conocidas en conjunto como el Ego; estas cualidades también varían de fuerza y calidad de un individuo a otro. La personalidad procede en su desarrollo bajo dos influencias principales:

- Los estados de maduración determinados por la biología interna tanto en los impulsos como en el Ego.
- La interacción entre el individuo y el medio ambiente.

Bajo estas influencias combinadas, los impulsos cambian de forma de ser y de expresarse durante las etapas de crecimiento; la teoría freudiana se apoya en la interacción social, por lo tanto coincide con la vieja orientación de trabajos de caso, y puede formar parte de todo un marco de referencia que incluya cualquier dato que las ciencias sociales puedan aportar para iluminar la naturaleza del medio ambiente, y las fuerzas sociales con las cuales el individuo tiene relaciones recíprocas.

De otra forma la teoría Freudiana sostiene vigorosamente que el hombre no es el mero producto de su medio ambiente y define al hombre como " un barro o arcilla donde las influencias sociales dejan su huella ", insiste y con razón que el individuo hace sus propias exigencias al medio ambiente. Antes de poder comprender la dinámica de este tipo de tratamiento de trabajo de caso, debemos tener una visión muy clara de lo que el Trabajador Social de caso entiende por personalidad y su funcionamiento social. El funcionamiento social representa la interacción entre dos variables principales :El medio ambiente y el individuo, cada uno de los cuales es a su vez compuesto de varias fuerzas.

El medio ambiente ofrece oportunidades y gratificaciones, frustraciones y privaciones. Consiste no solo en las realidades concretas tales como -la disponibilidad de comida, vestido, techo, cuidados médicos, oportunidades de empleo, seguridad física, oportunidades de educación y recreación- sino también de realidades socio-psicológicas expresadas a través de las relaciones interpersonales, ya que los seres humanos necesitan las relaciones sociales tanto como necesitan comida y techo. El individuo debe contar con el medio ambiente para que le dé oportunidades de relaciones de todo tipo- padres, hermanos, relaciones familiares más amplias relaciones con la pareja, en el matrimonio. amigos y conocidos-, el individuo ve el medio ambiente como un conjunto

complejo de fuerzas de interacción chocando contra el individuo simultaneamente desde varias direcciones y a su vez en interacción con un conjunto igualmente complejo de fuerzas en su personalidad. El individuo no reacciona a su medio ambiente como éste exige, sino con unos factores internos que influyen en sus percepciones.

El estudio del individuo comprende la relación de familia ya que, apartir del seno de la familia es donde nuestras necesidades son satisfechas o no. Hay tres aspectos en los cuales las trabajadoras sociales de caso pueden enfocar su estudio en la familia del cliente:

- Las influencias familiares que moldearón sus primeros añosal grupo del cual es miembro en la actualidad.
  - La familia en relación con el problema.
  - La forma como reacciona la familia frente a la intervención de la trabajadora social de caso.
- **Formulación Diagnóstica :** Después de haber realizado el estudio social de un individuo-problema, medio ambiente y familia-, procedemos a la elaboración del diagnóstico social, el cual suele anunciar síntomas y describir situaciones. Esto es insuficiente sino se tiene una explicación de las causas.

El diagnóstico es una opinión, juicio o concepto que da el Trabajador Social respecto al problema que presenta un individuo, a sus causas y las posibles soluciones. El diagnóstico debe estar basado en la información obtenida durante el estudio y debe prever alternativas y planes de acción

Construcción de modelos : Debe tener un carácter transitorio aplicable al Trabajo Social, teniendo en cuenta que lleven la capacidad del cambio como condición fundamental. Se debe elaborar varios diagnósticos de acuerdo a la profundización del estudio de caso:

El diagnóstico preliminar o tentativo: Obedece a los primeros contactos con el individuo, las primeras informaciones que sobre el individuo nos lleguen, la aceptación o rechazo de las personas por parte del Trabajador Social.

El diagnóstico operativo : Es un análisis o resumen de todo lo relacionado de la situación problema de el individuo. Representa la síntesis de toda la información que sobre el individuo haya recibido el Trabajador Social, su juicio valorativo de la situación social, emocional, ambiental y física de los individuos con problemas.

El diagnóstico Terminal : Generalmente se denomina evaluación. Es el producto del proceso final con el individuo y

se prepara cuando el trabajador social considera que no es necesario introducir nuevas acciones adicionales del tratamiento porque las metas han sido alcanzadas.

Para la formulación de un diagnóstico se tiene en cuenta unos propósitos:

- Establecer los objetivos del individuo.
- La naturaleza de su problemática y sus implicaciones en el desempeño del individuo para conocer el tipo de ayuda que necesita el individuo.
- Su capacidad de soportar tensiones, de admitir factores, de cambios de conducta.

El diagnóstico es un paso esencial en el tratamiento de un individuo. Mediante el diagnóstico la trabajadora social busca organizar sistemáticamente su comprensión hacia el individuo, de manera que los esfuerzos del tratamiento se enfoquen más eficazmente.

- Planes, metas de tratamiento, modelos de tratamiento : El diagnóstico y el tratamiento son considerados como elementos de un solo proceso que se inició con el contacto directo entre el individuo y el trabajador social y finaliza cuando termina el servicio. El plan de tratamiento es el curso de las acciones que el trabajador social, con base al diagnóstico espera imprimir, introducir modificacio -

nes en la conducta del individuo, con el fin de atender la problemática en cuestión. En el plan de tratamiento de trabajo social de caso deben incluirse los siguientes aspectos:

- Justificación : El porqué se hace ese plan; origen de la idea o necesidad que lo origina y la explicación de las necesidades que cubrirá o satisficará la realización del plan.
- Metas : Son metas de tratamiento específico para cada una de las personas que van a participar.
- Actividades específicas: Son actividades que cada una de las personas que van a participar deben hacer.
- El tiempo : Es un elemento básico para examinarse en dos aspectos: el tiempo de preparación del plan y el tiempo de ejecución.
- Recursos : Para alcanzar determinadas metas y objetivos, se necesitan de medios e instrumentos bien determinados-recursos humanos, financieros, técnicos, equipos, herramientas etc.-.
- El lugar : Es otro de los aspectos que deben incluirse en el plan de tratamiento.
- Formas de evaluación : Se hace necesario saber las formas en que se deben hacer las evaluaciones de los resultados, teniendo en cuenta las metas y los objetivos propuestos y las circunstancias del desarrollo del plan.

Las metas de tratamiento son el estado o situación en que desearía el Trabajador Social que se encontrará el individuo al final del tratamiento; expresando el significado de esa palabra, podemos decir que las metas de tratamiento se constituyen en el objetivo que se traza el trabajador social en el transcurso del proceso del tratamiento. Uno de los objetivos es de carácter preventivo, de carácter psicológico. Para que el trabajador social de caso logre las metas, tiene que buscar la mejor situación de acuerdo a los recursos para atenuar los extremos ambientales al reestructurar las funciones sociales cuando sea necesario.

#### MODELOS DE TRATAMIENTO

El concepto de modelo en servicio social, es la inclusión, en un todo, en una unidad, de los aspectos teóricos, metodológicos, funcionales y también filosóficos de una forma determinada de práctica. El modelo precisa también las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso más correcto de los principios de acción, es decir, al hecho de que el Trabajo Social es un procedimiento concebido y realizado por seres humanos para ayudar a otros seres humanos. Desde este punto de vista podemos identificar y analizar los principios de práctica de los diversos modelos en Trabajo Social individual.

El concepto de modelos de tratamiento se puede definir como un conjunto de principios de acción relativos a un campo definido de fenómenos o de experiencias siendo en éste sentido que el término "MODELO" es utilizado en la práctica del Trabajo Social Individual, podemos destacar los cuatro primeros modelos considerados los más pertinentes a nuestra realidad, aunque los otros en algunos casos también están implícitamente incluidos.

#### MODELO DE SOCIALIZACION

En esta categoría se incluyen los siguientes modelos:

- El modelo del cliente desfavorecido, en el cual se basó la práctica cuando el trabajador social apareció en escena por primera vez, históricamente.
- El modelo de servicio social agresivo, surgió en la década de los años 50 en norte América.
- Modelo de socialización propiamente dicho, es la versión más nueva que se desarrollo al final de la década de los años 60.

El modelo del cliente desfavorecido considerado como una de las categorías a las que tenía que pertenecer el individuo eran las siguientes :

- Que se hallara en dificultades debido a condiciones o circunstancias que se escaparan a su control-viudo, huérfano, incapacitado, anciano etc.-, en cuyo caso se le consideraba merecedor o indigente, pero a la vez inadaptado; se le otorgaba ayuda aunque con ciertas restringencias debido a una fuerte creencia en el recio individualismo y cuando se le daba limosna, el donador estaba generalmente más preocupado con los beneficios de sus gastos para su salvación que con efectos de ella.

- Obién la persona necesitada no pertenecía a ese grupo, entonces se le consideraba inmerecedora y defectuosa en la medida de ser una supuesta víctima de su propia supuesta debilidad moral.

El trabajador social, -visitante amistoso- generalmente de la clase media o alta era visto como la única esperanza de la civilización contra la calamitosa muchedumbre del pauperismo y como tal era un agente de control social. Tal como lo digera Bertha Reinols " La sociedad tiene necesidad de desplazar a aquellos que no tenían éxito económicamente, y empleó a los trabajadores sociales para impedir que fuera molestada por esos individuos y sus familias".

Todavía hoy persisten vértigos de esta concepción, también llamado del Trabajo Social agresivo, que se popularizó alre

dedor del año 1.950 cuando los trabajadores sociales empezaron a ocuparse más de los individuos que no estaban motivados y que eran incapaces de utilizar su ayuda, se creía que tales individuos eran socialmente delincuentes se afirmaba que la mayoría de ellos estaban afectados psiquicamente y condicionados socialmente para actuar contra la autoridad.

El modelo de socialización surgió a fines de la década de los 60, de un deseo de enseñar nuevas expectativas, comportamientos y habilidades a los pobres, cuyo estilo de vida era contravertido. Fundamentalmente el modelo se basa en una percepción del cliente como alguien que no está preparado para desarrollar un repertorio de roles en la sociedad. El trabajador social, actuando como un agente de socialización, debería enseñarle activamente nuevos valores y actuar conscientemente como un modelo para su identificación, debía ayudarlo a cambiar su comportamiento en una forma u otra, con el fin de que se conformase lo más posible a un modelo aceptado como típico de su edad, sexo u otras circunstancias.

#### Objetivos del modelo de socialización :

El Trabajo Social en este modelo se basa en varios supuestos; uno de ellos es que el mejoramiento progresivo en las

condiciones sociales y económicas de los desfavorecidos depende de las cantidades masivas de asistencia económica que se le atribuya la provisión de toda clase de escolaridad y aprendizaje y un cambio en las actitudes discriminatorias de la sociedad dominante. Estos modelos consisten fundamentalmente en la manera de tratar, de llegar a las personas desfavorecidas y ofrecerles alguna ayuda. Este modelo es probablemente eficiente logrando sus objetivos limitados de poder acercarse a algunos grupos de marginados ayudandole a hacer un mayor uso de sus recursos y oportunidades, aportando ciertas esperanzas y estabilidad en su vida.

#### MODELO CLINICO NORMATIVO

En términos simples, el trabajador social en este modelo busca ayudar al individuo que tiene un problema. Es cierto que el bienestar de la familia del cliente individual ha sido también materia de preocupación y ultimamente se han hecho esfuerzos para desarrollar el tratamiento al grupo familiar, sin embargo, la mayor parte del trabajo social en este modelo se lleva a cabo con el individuo y a su rasgo más típico derivan del concepto de la persona individual como objeto de la preocupación profesional.

Objetivos del modelo clínico normativo:

El trabajador social tendía a formular objetivos en términos de cambio en varios aspectos de la personalidad:

Reducción: sustitución de defensas neuróticas por otras más saludables; o el alivio de síntomas. El atributo más característico de la metodología del trabajo social en este modelo, es que se trata de una práctica altamente sistemática. Sus autores han elaborado sistemáticas tipologías del tratamiento de acuerdo a objetivos definidos.

En resumen el modelo clínico normativo, fué concebido como un servicio de rehabilitación terapéutica cuyo propósito era mejorar el funcionamiento social del individuo, esto es, ayudarlos a abandonar sus formas disfuncionales de conducta.

#### MODELO SOCIOCONDUCTISTA

Este modelo surge de la orientación, procedimientos y ámbito institucionales de lo que se llama indistintamente, teoría del comportamiento o conductismo. Dentro de ésta perspectiva lo más importante para el conductista es lo que él puede ver del comportamiento de la gente con problemas, no considerándose necesario creer en los recuerdos, emociones o conflictos de la gente, aunque digan que lo tienen. El conductista ayuda a la gente con comportamientos problemáticos encontrando modos de aplicar los principios y procedi-

mientos; su tarea es encontrar caminos de condicionamientos para fortalecer algunas de sus conductas, debilitar a otras y ayudar a abandonar algunas formas indeseables de conducta para adquirir nuevas más adecuadas.

Objetivos del modelo socio-conductista:

Los principios y procedimientos del condicionamiento pueden ser considerados dentro de la situación en la que el trabajador social trata de ayudar a una persona por medio de interacciones personales y cambios en algunos aspectos del ambiente. El objetivo del modelo es alterar el comportamiento del cliente en formas definidas para que sus problemas disminuyan o desaparezcan. Es importante considerar la clase de problemas que se tratan en este modelo: sin tomas clínicas de neurosis, de presión u otra psicopatología fobia o rasgos compulsivos. Dentro de este proceso del servicio social de caso, en este modelo es importante establecer objetivos con el cliente y también realizar un contrato con él respecto a lo que se va hacer.

#### MODELO DE CRISIS A CORTO PLAZO

En éste modelo el trabajador social dirige su atención hacia el manejo que el individuo hace de situaciones difíciles pero temporales que no puede controlar por medio de

sus métodos y recursos habituales para resolver problemas. Estas situaciones constituyen las crisis; en una crisis el individuo experimenta un aumento de la tensión interna hasta un nivel incontrolable, también una severa ansiedad o quizás una depresión. La respuesta a una crisis tiene su limitación en el tiempo, generalmente de tres semanas a un mes; su desarrollo está caracterizado por etapas identificables de caídas bruscas, intentos compensatorios para recobrar y también por el desarrollo de nuevos mecanismos de enfrentamientos de problemas o resignación a un nivel permanentemente menos diferenciado de funcionamiento.

Objetivos del modelo de crisis:

Los objetivos del trabajador social de caso para ayudar a un individuo en un estado de crisis consiste en llevarlo a un estado tolerable de confort emocional y que desarrolle capacidades para afrontar la situación en forma efectiva. En cuanto al método de Trabajo Social en una situación crítica, no permite un período prolongado de estudio o investigación, sino que es necesario una rápida disponibilidad profesional.

Los trabajadores sociales que utilizan este modelo informan que el mismo es eficiente para ayudar a algunos individuos a lograr una vida relativamente confortable y ello

durante un corto período de tiempo.

#### MODELO DE COMUNICACION-INTERACCION

Este modelo está constituido por formas desordenadas de comunicación e interacción. La unidad que le preocupa es usualmente la familia, pero se concibe que el problema puede ser experimentado y tratados también en otras organizaciones sociales. Las diferentes formulaciones teóricas en que se basa este modelo varían ampliamente: algunos conciben a la familia como un sistema y analizan la situación-problema en base a esta concepción; otras consideran como variante significativa a la estructura y procesos específicos de comunicación e interacción.

Objetivos del modelo comunicación-interacción:

Se concibe generalmente como objetivos de la práctica, el modificar las distorsiones en la comunicación, lo que resultará en una transmisión franca de interacciones conscientes de una persona a otra.

Tanto en el estudio como en el tratamiento son conducidos en sesiones familiares conjuntas en las cuales participan todos los miembros de la familia.

## TERAPIA FAMILIAR

Es una técnica terapéutica que ha cobrado gran auge en los Estados Unidos en los últimos 15 años, esta técnica enfoca problemas psicológicos desde el punto de vista del conjunto familiar como eje en el desarrollo y la resolución del problema.

El desarrollo de la terapia familiar tiene origen en estudios antropológicos, psicológicos de la familia y más recientemente en teorías de comunicación y sistemas. La teoría psico-analítica, fué la corriente más fuerte dentro del área de la psico-terapia, es preciso indicar que teóricos con orígenes psicoanalíticos como Sullman, Jacobo Moreno, elaboraron conceptos interpersonales que fueron utilizados en el tratamiento de problemas psíquicos. Esta técnica es la más aceptada en el tratamiento de problemas psicológicos, el mayor énfasis de esta técnica ha sido con niños y adolescentes, uno de los cambios fundamentales de este tipo de terapia, es que el terapeuta no tiene que depender en las percepciones o interpretaciones de uno de los miembros de la familia para conocer los patrones de interacción de la familia, o sea, que al traer a toda la familia el terapeuta puede observar y evaluar las interacciones de la familia sin las posibles distorsiones de uno de los miembros o de otro terapeuta. La terapia familiar se utili-

za también con problemas de adulto, se ha usado con éxito en el tratamiento de problemas de conducta, neurosis, psicosis, problemas de aprendizaje, adicción a la droga, alcoholismo, delincuencia y otros tantos problemas. La efectividad de la terapia familiar depende de la habilidad del terapeuta y la motivación de la familia para cambiar. Se pueden identificar cuatro corrientes de terapia familiar:

Corriente psico-dinámica : Se emplean conceptos tradicionales-empatía, transferencia, resistencia-, junto con conceptos nuevos-ego familiar-para la reestructuración psicológica del paciente. Se enfatiza el pasado y la interpretación del material en la sesión.

Corriente existencial : Emplea conceptos vivenciales con el objetivo en el crecimiento y expansión de la persona. Hace énfasis en el presente, la realidad subjetiva de la persona y la familia, la expresión de emociones y la relación entre el terapeuta y la familia.

Corriente conductista : Emplea conceptos y técnicas de modificaciones de conducta en el tratamiento de problemas familiares, hace énfasis en el presente, el uso de refuerzos sociales y materiales y el intercambio de esfuerzos positivos en la familia.

Corriente de sistema : Enfatiza el cambio del sistema dentro del contexto social y psicológico de los miembros de

la familia. Dentro de esta corriente se encuentra la terapia estructural de la familia. Esta terapia surgió del trabajo de Minuchi y Montalvo con las familias pobres de jóvenes delincuentes y del trabajo de Haley sobre la comunicación en las familias esquizofrénicas. En la terapia estructural hay tres axiomas principales para atender la afección:

- La vida psíquica de un individuo no es exclusivamente un proceso interno. El contexto exterior afecta los procesos internos.
- Las modificaciones en una estructura familiar contribuye a la producción de cambios en la conducta y en los procesos psíquicos internos de los miembros de ese sistema.
- Cuando un terapeuta trabaja con un paciente o con la familia, la conducta del terapeuta se incluye en este contexto.

Las características de la terapia estructural de familia son las siguientes:

- La familia es un sistema que consiste en varios subsistemas.
- El paciente no puede abandonar sus síntomas o cambiar su posición en la familia a no que la estructura y el

funcionamiento de la familia haya cambiado.

- La intervención terapéutica están dirigidas hacia el cambio de patrones de conducta disfuncionales en la familia.
- La terapia enfoca el presente y el futuro inmediato no el pasado.
- La terapia se fundamenta en un proceso de interacción que pueden ser observados dentro de los miembros de la familia.

La terapia estructural es una terapia de acción que intenta desde la primera sesión, la movilización de recursos dentro de la familia para obtener cambios inmediatos. La familia al modificarse, ofrece a sus miembros nuevas circunstancias y nuevas perspectivas. Para aplicar una terapia es necesario seguir cuatro etapas:

Primera etapa : En la cual el terapeuta habla con cada miembro de la familia, interacción, cortés, función social, apertura, observaciones importantes.

Segunda etapa : Enfoque del problema; aquí se pide una definición del problema, empezando por los padres, se le deben hacer preguntas a todos los miembros de la familia, el terapeuta escucha sin dar opiniones.

- Tercera etapa : Interacción familiar; el terapeuta le pi-

de a la familia que hablen entre ellos sobre el problema y como resolverlo. Observación sobre las secuencias e interacción.

- Cuarta etapa : Precisar objetivos para la terapia. Definir cambios deseados por cada miembro, dar tareas si es posible, redefinir el problema como problema familiar.

### 3.2. TECNICAS UTILIZADAS EN EL TRABAJO SOCIAL DE CASO

Trabajo Social de Caso se ha preocupado cada día por un mejor desempeño profesional, para ir explorando mejor las distintas situaciones que se le presentan utiliza las diferentes técnicas :

- La Entrevista : Ocupa un primer puesto, y es considerada como instrumento básico de trabajo, ya que para estudiar y tratar un caso tenemos que ponernos en contacto con el cliente y establecer relaciones con él. La entrevista es un medio que nos lleva a conseguir unos objetivos propuestos, nos lleva a resolver la situación frustrante en que se encuentra el individuo.

El Trabajador Social emplea la técnica de la entrevista como un medio consciente para alcanzar un fin determinado. La entrevista puede tener diferentes finalidades: El estudio de caso, crear buenas relaciones entre el individuo

y el trabajador social; para así ayudar al individuo problema a identificar su situación conflictiva. Existen dos tipos de entrevistas :

- Formal o Estructurada : Toma la forma de un interrogatorio, en el cual las preguntas se plantean siempre en el mismo orden y se formula en los mismos términos; ésta se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado.

- No Estructurada : En cambio, deja una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al encuestador, tratándose generalmente de preguntas abiertas.

- La Observación : Es la herramienta básica para el proceso del conocimiento ya que esta se inicia con la percepción de la realidad. Es la percepción sensorial del objeto estudiado, es la facultad de sentir, percibir y representar los objetos del mundo que nos rodea. Sensación y percepción son los elementos básicos y fundamentales. Existen tres tipos de observación :

- Observación directa : Es aquel conocimiento directo donde suceden los hechos. Es una observación sin intermedio en la que los datos son obtenidos directamente por el investigador, con o sin ayuda de los elementos materiales

que amplíen la capacidad de sus sentidos. La observación directa se subdivide en dos :

- Observación directa simple : también se le denomina de campo, es de gran importancia en la aplicabilidad del Trabajo Social, en el que los fenómenos sometidos al estudio del profesional son fenómenos que responden a las contradicciones de la sociedad.
- Observación directa experimental : se verifica con grandes limitaciones pero es de muy poca aplicabilidad en el Trabajo Social, en donde los fenómenos están sometidos a permanente evolución.
- Observación directa documental : se refiere esta clasificación a aquella observación que se realiza sobre datos ya procesado por otros observadores. La observación documental suele hallarse en las obras científicas, en revistas, libros, periódicos, archivos etc., en fin, en todas aquellas fuentes de información gráficas del conocimiento en que el hombre deposita sus hallazgos para facilitar la transmisión del pensamiento, de sus impresiones y de los hechos u objetos que concentraron su atención en un momento dado.

Observación por Encuestas : Es una observación diseñada y establecida en razón del mundo socio-cultural y en su conformación se ha establecido toda una tecnología tan comple

ja y elaborada como en la observación experimental por las enormes sutilizas y variedades de ese sector de la realidad. La observación por encuesta es un procedimiento netamente establecido para la investigación sociológica, económica y psicológica; sirve a los fines de la investigación social y para su desarrollo, puede acudirse medios y técnicas de verificación tales como los cuestionarios, las guías de entrevistas y la escala de actitudes y opiniones.

- Visitas Domiciliarias : Es aquella visita que cumple el asistente social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia en el lugar donde vive; con fines de investigación, tratamiento, ayuda o asesoramiento. Es indispensable para profundizar la naturaleza del problema, el objetivo de ella es tener en cuenta las relaciones familiares.

- Terapia de Apoyo : La terapia de apoyo en el Trabajo Social de Caso, casi se ha convertido en una técnica de uso común y es realmente una forma de ayuda. Comprende la relación que se establece entre el trabajador social y el cliente inmaduro y poco efectivo; la trabajadora social buscará, por medio de la relación promover el crecimiento y desarrollo de su capacidad para que funcione en una forma más madura. Con otros, la ayuda consistirá en capacitarlo para que salgan adelante en circunstancias que puedan lle-

gar a hundirlos. La terapia de apoyo puede ser proporcionada de manera diferente, como por ejemplos servicios concretos, tales como una ayuda económica para una emergencia, al aliviar la atención puede ser un verdadero apoyo y ayudará a un cliente durante un período de crisis. La relación del trabajador social de caso con o sin los servicios concretos pueden ser de mucho valor. De ella recibe el cliente aceptación, comprensión y estímulo y mediante esto él puede dar voz a sus incertidumbres y poner a prueba sus ideas tentativas acerca del manejo de sus problemas con un sentimiento de seguridad, ya que él sabe que no será criticado o presionado. Los clientes que normalmente son personas maduras y capaces de manejar los asuntos pueden necesitar terapia de apoyo, durante un período de crisis aguda, pero ello solo necesitaran de estos servicios por un corto período.

- Registros : Estos sirven para ayudar a la buena práctica del Trabajo Social de Caso y que con refinanciamiento de la destreza puede contribuirse en forma significativa a una buena práctica. El objeto del registro consiste en proporcionar al trabajador social un sumario preciso de aquella información esencial que es necesaria en la mayoría de los casos que maneja una institución. A través de los registros se prueban hipótesis, se perciben los patrones de conducta característicos; y el progreso puede eva -

luarse.

Aunque las formas de registros pueden variar existen ciertas características comunes a un buen registro, deben ser fáciles de leer, un buen estilo de registro es sencillo, claro y tan breve como el trato acostumbrado lo permita. Un registro se basa en la observación y entrevista precisa, su claridad y brevedad, son su mejor sentido atributo de un hábito analítico. Los registros son una de las principales fuentes de material para la investigación en temas tan importantes como el Trabajo Social de Caso.

- Informes: El informe de un caso es el resumen de la información de la trabajadora social de caso, el cual debe ser relevante para el objetivo por el que el solicitante requiere la información, es por eso que debe ser escrito pensando en el destinatario. Los servicios sociales se han hecho tan especializados, que es necesario remitir una persona de una institución a otra; por lo tanto, los informes resultan un medio importante de comunicación como los registros, los informes son también instrumentos importantes en la buena práctica del trabajo social de caso. El informe debe ser claro y conciso, un informe largo puede ser de gran ayuda, aunque puede ser mejor uno breve pero que hará resaltar la esencia básica que emana del pensamiento de quien los escribe.

### 3.3. RECURSOS TECNICOS DEL TRABAJO SOCIAL DE CASO

El trabajador social de caso en los diferentes tratamien -  
tos ayuda al cliente a comprender su problema, lo orienta  
en la solución de su conflicto mediante unos recursos téc-  
nicos, los cuales son necesarios para que el trabajador so-  
cial facilite el desarrollo de la solución del problema  
Estos recursos técnicos son :

- Ficha Social : Cédula que contiene los datos de identi -  
ficación de un individuo o de una familia que es atendida  
por el profesional o una institución de servicio social.  
La ficha social le sirve al trabajador social para tener  
un conocimiento más preciso de la identificación del indi-  
viduo o familia para la cual trabaja. En la medida en que  
la ficha social recibe el mayor número de información es -  
pecializada y sistemática, mayor es el aprovechamiento de  
la técnica. La ficha social consiste, entonces, en la ob -  
tención de datos tanto generales como particulares de una  
situación conflictiva de un individuo o comunidad, de igual  
manera que para una institución de servicio social.

La ficha social no solo debe ir acompañada con la nueva  
descripción física de la situación conflictiva, debe ir  
más allá en el sentido del instrumento que posibilite el  
diagnóstico tanto inicial como final, ya que ahí saldrán

al final con sus respectivas recomendaciones; se sugiere entonces, que la ficha social sea la más completa posible porque así se constituye en herramienta auxiliar de la investigación.

- Historia Social : Una historia social puede ser definida como un relato cronológico de las principales experiencias en la vida de un cliente. La historia social puede ayudar a la trabajadora social de caso a planear la forma apropiada para hacer frente a las necesidades emocionales de un paciente para su atención. (ver Anexo)

- Remisión : Es el momento o traslado inicial de que es objeto el individuo o cliente, hacia una institución, donde va recibir los servicios terapéuticos necesarios para resolver su problema. En la remisión se da la información de los diferentes aspectos por los cuales ha atravesado el individuo afectado. Generalmente la remisión se lleva a cabo después de haber sido dado de alta a un tratamiento intensivo, dado por la trabajadora social, la cual desea que se le preste al individuo un servicio médico social. Los motivos que conducen al trabajador social de caso a remitir a sus pacientes debe ser comunicado a él mismo, con el fin de que participe eficazmente, y su tratamiento sea más efectivo. La remisión forma parte fundamental de nuestro ejercicio práctico profesional, es decir, son muchos

los casos en que es inevitable la remisión.

#### 4. RECURSOS TEORICOS Y METODOLOGICOS DE TRABAJO SOCIAL DE CASO

El trabajo social de caso en los ultimos años ha ido recibiendo aportes de las diferentes ciencias sociales como la sociología, psicología, relaciones humanas que han permitido que en los estudios de caso a individuos problematizados se vea desde diferentes puntos de vista, analizando cuál es el problema y el tratamiento que se le debe aplicar.

##### 4.1. APORTES DE LAS CIENCIAS SOCIALES

Para analizar el aporte que realizan las ciencias sociales especialmente la Psicología al Trabajo Social, partimos del objeto de Trabajo Social: Buscar el bienestar social de los individuos, para lograr mejores condiciones de vida, para el desarrollo y la materialización de los derechos sociales y la preocupación por los aspectos sociales del desarrollo.

El Bienestar Social busca el bienestar humano total incluyendo dentro de éste la satisfacción de las necesidades primarias-supervivencia- y las necesidades secundarias que abarcan las necesidades sociales, económicas, políticas culturales; las necesidades religiosas y espirituales, estas últimas se obtienen cuando se han satisfecho las primeras. Cuando el hombre ha satisfecho la mayoría de estas necesidades sociales, Psicológicas y haya trascendido el significado de su vida, es aquí donde el hombre se hace un interrogante ¿quién soy yo? este interrogante lo hace desarrollando las necesidades biológicas, psicológicas y todas las necesidades que están en el medio donde se desenvuelve.

El aporte que la Psicología ha brindado al Trabajo Social de Caso comprende las necesidades internas del individuo como son las necesidades espirituales y religiosas que son aquellas que buscan dar sentido, significado y profundización a la vida en relación con la trascendencia. Según Abraham Maslow desarrollo el concepto de jerarquía de necesidades internas en las cuales se distinguen en cinco necesidades :

- Las necesidades fisiológicas: hambre, sed, el ciclo actividad: sueño, sexo y evacuación.
- Las necesidades de seguridad y protección contra el pe -

ligro, amenazas y privaciones.

- Necesidades de amor, amistad y afecto.
- Necesidades de estimación, dignidad y respeto a los demás.
- Necesidades de autorealización o auto satisfacción para lograr el potencial máximo para la recreatividad y la autoexpresión.

La Psicología nos orienta en un sentido más profundo en una forma que el individuo vea el mundo, sus pensamientos valores y acciones, así como también las actitudes con respecto a un objeto o un conjunto de sucesos, se ocupa de los estados de equilibrio y desequilibrio que se dan en una persona u otra.

Estos conocimientos del individuo ayudarán al trabajador social de caso a la búsqueda de la verdad objetiva, proporcionándole una serie de cambios cuantitativos y cualitativos, en la forma de vida del individuo, haciéndole surgir menos necesidades e intereses hasta el grado de que cada día nos encontramos con una ciencia más universal de acuerdo con la magnitud de los problemas que abarca y más particularizado y especializado en relación con la profundidad que se le enfrenta al estudio de los respectivos campos del conocimiento.

Otros aspectos que tiene la Psicología en el Trabajo Social de Caso es el desarrollo evolutivo del individuo que lo constituyen los siguientes elementos:

-Crecimiento físico.

-Crecimiento intelectual-inteligencia y personalidad-

Estos dos elementos se van dando correlativamente en la persona, pero al desviarse uno de estos su "Ego o Yo" se vera también desviado, es por esto que el individuo en algunas ocasiones tiene dificultades para llevar una vida internamente sana, es aquí donde se presentan los problemas y donde el trabajador social interviene.

El Trabajo Social de Caso en los últimos años ha ido absorbiendo ávidamente las preposiciones de la sociología como es la de permitir conocer lo que es la sociedad y no lo que será o lo que debe ser; ya que el individuo no es un hecho aislado, sino que está ligado con el medio social que lo rodea, es decir, sus problemas, necesidades y demás problemas sociales que la sociología como ciencia estudia la realidad social en que se enque se encuentra envuelto el ser humano-creencias, costumbres etc.- que pertenecen a la colectividad en que vive todo individuo durante su desarrollo; será capaz de adquirir conocimientos y tener experiencias interpersonales dentro de su vida social que lo ayudará a ir definiendo su personalidad y la compren -

si3n del mundo en que vive.

Por todas las anteriores circunstancias, la sociologfa y las ciencias sociales-Psicologfa social, Antropologfa cultural, Sociologfa- aparecen como el n3cleo b3sico sobre el cual descansa o debe descansar la formaci3n del trabajador social. M3s concretamente, el quehacer del trabajador social supone un conocer; m3s como ese hacer es una acci3n social como la base y orientaci3n le estan dadas por el conocimiento o el saber social o el saber que es la sociedad, sin el cual no hay forma racional de hacer o actuar en la sociedad; por lo tanto solo puede ser proporcionado por la sociologfa; es f3cil inferir que en la base misma de ese hacer social se halla la ciencia de la sociedad, es decir, el saber proporcionado por las ciencias sociales. La sociologfa tiene en cuenta el hecho de que un individuo logre ajustarse al medio en que vive, que 3l mismo conozca el papel que desempefia en la sociedad para que logre afrontar los problemas con eficiencia. Las ciencias sociales en el Trabajo Social de Caso tienen por objeto lograr un mejor funcionamiento y comportamiento social. La sociologfa es indispensable dentro del Trabajo Social de Caso puesto que se apoya de estas ciencias que le sirvan para un mejor trabajo con el individuo. La Sociologfa aporta al trabajo social de caso las herramientas te3ricas para que 3ste las 3tilice en la pr3ctica; 3ste es el gran aporte

que nos ha brindado.

#### 4.2. METODOLOGIA DE TRABAJO SOCIAL DE CASO

##### 4.2.1. Metodología de la acción transformadora

En Colombia surge la propuesta metodológica de Trabajo Social que incide en algunos países de América Latina, los cuales apropian la metodología de acción-transformadora para obtener experiencias significativas en la corriente reconceptualizada. Los aportes más significativos los brinda Manuel Zabala.

El método aplicado hace referencia a la hipótesis, al ordenamiento, a la correlación del ir y del llegar, del sujeto y del objeto, la comunicación a través del hablar, conversar y dialogar.

Proceso de la metodología de la acción transformadora.

- Asimilar la realidad para transformarla, ir al conocimiento empleando los sentidos y las técnicas de registro como el diario de campo, la cédula de campo, el diario fichado y la expresión artística; para luego reconstruir la realidad y establecer deducciones para la acción.
- Acomodación o llegar al fondo de la realidad; para enten-

der las contradicciones y ligaciones. Es el proceso de cuantificaciones en cualificaciones, es la descomposición de la realidad para su análisis, es la búsqueda de la unidad en la diversidad para desentrañar la esencia de los fenómenos.

- Proyección o acción transformadora; luego del conocimiento y su comprensión se vuelve a la realidad para transformarla; es inducir la colectividad al cambio, es organizar, movilizar y cambiar mediante la orientación y la lucha estructural.

#### 4.2.2. Metodología de militancia y compromiso.

En ella se plantea la metodología como una acción liberadora cuya función es movilizar, concientizar, organizar y politizar el pueblo para los procesos de cambio estructural.

La investigación no es la militante sino la práctica y nuestra metodología es la búsqueda de un método, ya sea un esfuerzo sistemático por comprender y conocer el pueblo y para el pueblo, para asumir de él, sus luchas de liberación; con todas las ambigüedades que tienen los casos humanos, por nobles y grandes que son sus propósitos. El método se concibe en cuatro niveles: investigación, programación, ejecución y evaluación.

Ezequiel Ander-egg realizó sus aportes en su trabajo titulado "Hacia una metodología de la militancia y compromiso o metodología de Trabajo Social" en éste trabajo se refiere a la inserción-inmersión consistente en el compartir, trabajar y comprender el pueblo, tomando los círculos de investigación como un medio.

#### 4.2.3. Metodología de la intervención de la realidad.

Constituida por seis fases operativas, dinámicamente interrelacionadas para facilitar la praxis social del trabajador social, estas fases son :

- Sensitiva
- Informativa técnica
- Investigación participante
- Determinación o nivel conceptual
- Elaboración de modelos de acción
- Ejecución y control.

Boris Lima realizó aportes con su libro titulado "Contribución a la metodología del Trabajo Social".

#### 4.2.4. Metodología de la investigación acción.

En Colombia se introduce en algunas facultades o escuelas

de Trabajo Social, el método de investigación o método de investigación militante aplicado en algunas zonas rurales por sociólogos como Victor D. Bonilla, Orlando Fold Borda, y Augusto Librero, su objetivo era colocar los conocimientos del investigador militante al servicio de una causa. Esta causa es por definición "una transformación profunda de la sociedad en general, de la cual el grupo, región o comunidad estudiada es una parte".

Proceso metodológico investigación acción:

- Intervención Militante : Mediante la técnica de investigación-acción para una inserción en la realidad que permite el acercamiento y conocimiento a través de la acción.

Investigación documental y de terreno.

Reconocimiento de la realidad.

Identificación de tipo y naturaleza de las características populares.

- Análisis de la realidad.

- Devolución del conocimiento para confrontar los contenidos obtenidos con la población y lograr eficacia en la acción.

En este proceso el investigador mismo objeto de investigación; su ideología, sus corrientes y sus prácticas están

sometidas al juicio de la experiencia popular.

#### 4.2.5. Autonomía y autenticidad metodológica.

En los diferentes congresos, seminarios y cursos a diferentes niveles -internacional, nacional, regional, local- la metodología sigue ocupando la atención de los investigadores y de algunos trabajadores sociales dedicados al cuestionamiento profesional, para lograr avances significativos en la consolidación del trabajador social.

La lucha por la autenticidad y la autonomía en Trabajo Social parte con el proceso de la reconceptualización pero definitivo y fundamental en la postreconceptualización donde persivimos con más claridad, madurez y objetividad nuestro camino y campo operacional. Dentro de esta metodología son los valiosos los aportes del trabajador social colombiano Lorenzo Santa Maria contenido en su libro "Tras-humante el quehacer del trabajador social", propone como alternativa metodológica la planificación, las políticas y las estrategias después de los estudios de la persona, la perspectiva y el paradigma.

Las estrategias de intergestión que plantea son :

La destrucción del Yo colectivo.

La socialización de los medios de consumo.

El desarrollo de la expresión creativa.

La reorientación de la ocupación.

La recuperación de las relaciones reales.

Teresa Porzecanski plantea, que la autonomía metodológica en servicio social implica una tendencia general de la profesión a ser creativa, no a ser una aplicación mecánica y manipuladora de un esquema automático, inflexiva y rígido con supertisorio en que la realidad debe adecuarse a la teoría y no a la inversa.

## 5. EL PROCESO EN EL SEGUIMIENTO DE CASO

El comienzo de una experiencia con un ser humano a quien se le propone a la vez continuidad y posibilidad de cambio es necesario, que se tenga un buen principio, y es preciso que desde el primer momento contenga los elementos y operaciones esenciales y característicos de su naturaleza; el ser humano no se limita a recibir y registrar experiencias sino que reacciona ante ellas y las interpreta basándose en lo que experimenta y en las impresiones que tales experiencias producen en él, por eso es necesario, que el comienzo de cualquier proceso en curso sea lo más exacto posible al proceso mismo.

### 5.1. INICIACION DE UN SEGUIMIENTO DE CASO

El proceso de un seguimiento de caso hace incapié en su objeto central y en su carácter individualizado; consiste en una transacción progresiva entre el profesional que ayuda y el cliente. Comprende una serie de operaciones de resolución integradas del problema en una relación signi -

ficativas. El fin del proceso está contenido en sus medios influir sobre la persona cliente fomentando su eficacia para afrontar sus problemas y/o influyendo sobre el problema hasta resolverlo o mitigar sus efectos.

A la oficina de asistencia social acude una persona que experimenta un problema; el problema en sí puede ser sencillo o complicado, corriente o peculiar, pero en cualquier caso para la persona en cuestión tiene un significado bien definido : es algo que le produce frustración en su situación actual, algo que no cree poder resolver sin ayuda, generalmente ha intentado resolverlo por sí solo o recurriendo a la persona u objeto que encuentre en su medio social. Según sea su manera habitual de defenderse o adaptarse puede haber adoptado las siguientes actitudes: Lo habrá alejado resueltamente de su vista o habrá intentado hallar una solución desesperada o reflexiva agotando sus recursos físicos y sociales en el intento. Ha llegado a la solución de que cada vez es más importante y el más insignificante en comparación; la naturaleza del problema puede representar una amenaza para él, por lo tanto, un problema que parece objetivamente sencillo resulta complicado para la persona que lo experimenta. Cualquiera que sea la actitud que la persona ha adoptado ante su problema, la llegada a la agencia significa que ha decidido pedir ayuda, aunque no sepa exactamente lo que la agencia representa o lo que

puede hacer en relación a su problema, pero cualquiera que sea la idea que se hace, ella sabe que es una fuente de ayuda organizada y ajenas a él y que el mero hecho de encaminarse a ella representa un esfuerzo más por su parte en la elaboración de su problema..

Ahora bien, para el interesado de este nuevo esfuerzo no siempre es algo constructivo y esperanzador, por el contrario a veces está teñido de sentimientos de violencia unido a la sensación de abandonar los propios derechos y responsabilidades en manos ajenas. Estas sensaciones de hundirse, es una sensación de dependencia o de lucha por la autoafirmación, se mezclan con las emociones que se suscitan en el cliente potencial.

- El problema en la fase inicial.

El problema que el individuo presenta en las oficinas de asistencia social, es siempre algo que le trastorna, incapacita o perjudica en el momento actual. Como el problema actual puede ser para el individuo un problema central antiguo; cualquiera que sea su verdadera naturaleza, para el sujeto cambiará en cuanto empiece a compartirlo con el especialista-el Trabajador Social- y en cuanto éste le demuestre su intención y capacidad para ayudarlo.

En esta fase inicial del proceso, el problema principal no es probablemente el que hace acudir al sujeto a la agencia sino, el que se plantea en el umbral mismo de la agencia; no se trata simplemente de pedir ayuda, sino además de tomarla y usarla. El individuo no debe convertirse en protegido de la agencia, sino que colabore activamente en ella en la solución del problema. La dificultad o facilidad del asunto varía en función de la seguridad que experimenta el individuo y la importancia que el problema tiene para él, pero el hecho de convertirse en colaborador activo de la agencia representa la primera dificultad a resolver. En la fase inicial del problema es doble ya que el sujeto se encuentra dispuesto y capaz o sin motivación e incapaz de trabajar sobre el problema que se ha presentado.

- El proceso en la fase inicial.

El proceso se inicia con una actitud de atención y receptividad por parte del trabajador social, es así que el cliente capta esta actitud y empieza a confiarse exponiendo su historia, revelándose al trabajador social, siente brotar la relación que se está tramando y experimenta una sensación de seguridad, al ver que se está penetrando en sus sentimientos. Pero esta sensación de confianza y seguridad no se apoya únicamente en la aceptación y cordialidad demostrada por el trabajador social, su subsistencia depende

también de su actitud demostrándole que no solo desea ayudarle, sino que además sabe como hacerlo. No se limita a escucharle con atención, sino que lo interroga, le pregunta por los hechos que le permitieran ver a ambos claramente en que consiste el problema, y lo ayuda a discriminar los hechos de mayor importancia. En este momento el proceso tiene lugar simultaneamente varias clases útiles: se le ayuda al cliente a exponer sus problemas, a relajar su sensación de agobio, el cliente se sienta apoyado por la actitud del trabajador social, su confianza va aumentando en la medida que el trabajador social aborda el problema de una manera organizada y sistemática.

Basándose en los hechos del problema y en las respuestas verbales comportamentales del cliente, el trabajador social averigua los recursos internos y externos de que aquel puede disponer para resolver sus problemas, para averiguar si el cliente está capacitado o no para recibir y utilizar la ayuda de la agencia; el trabajador social tiene que hacer dos cosas de vital importancia en la fase inicial: responder a sus preguntas a menudo no formuladas, respecto a si la agencia puede prestarle la ayuda y en que condiciones, y ayudarle a tomar la decisión de comprometerse a colaborar con la agencia.

El trabajador social después de estudiar el problema y ver

que la agencia dispone de medios para ayudarlo a resolver la situación. El trabajador social proseguirá a presentar el servicio pertinente adecuado del caso. El problema que se plantea al cliente en la fase inicial es afrontar y aceptar la verdad para emprender conjuntamente con la agencia la tarea de adaptación que supone el proceso de resolución del problema, luego se le prosigue a ayudar al individuo a comprender y a experimentar con la mayor rapidez y exactitud posible, lo que se desea saber. Entonces el cliente decide si desea o no comprometerse a utilizar los servicios y consejos de la agencia.

- Hechos del problema.

El primer asunto que debe tratar el trabajador social y el individuo son los hechos del problema en sí. El tiempo verbal de la acción es el presente, pero desde luego hay que considerar el futuro, pero en primer lugar hay que hablar del presente, si el cliente acude a la agencia es porque se siente incapaz de afrontar el problema por sí solo. Los hechos del problema tienen dos variables:

Una de la realidad objetiva, es decir, la mayor parte de lo que se percibe o se experimenta.

La otra realidad subjetiva, que corresponde a la peculiar manera como lo experimenta una persona determinada.

El cliente, por lo general, empieza relatando los hechos externos del problema. Ahora bien en la práctica se dan dos circunstancias que impiden al trabajador social tratar al individuo con estos dos aspectos: el subjetivo y el objetivo, estas circunstancias podrían ser que el cliente no relate su problema sino la solución ha que llegado a solicitar en la agencia. Si el trabajador social se limita a considerar si puede o no atender a la petición del cliente sin preocuparse de averiguar los hechos puede equivocarse y equivocar a la vez al cliente.

La indagación de los hechos también puede verse obstaculizada por la precipitación del trabajador social en establecer conclusiones. Tal puede ocurrir cuando el problema planteado por el cliente es semejante a otros tratados anteriormente por el profesional, que entonces no trata de individualizar a la persona y su problema, sino que se apresura a encargarle en una categoría preestablecida.

Otro de los motivos más frecuentes de que se descuiden los hechos esenciales del problema que ha expresado en la idea del trabajador social lo que le interesa es la persona no el problema. Cualquiera que sean los intereses del trabajador social no hay que olvidar que el cliente de una agencia de asistencia social porque experimenta un problema de índole social; una vez explorado los dos aspectos de

esta interacción, los hechos revelaran que la génesis del problema en cuestión se encuentran en el sujeto mismo, en su situación social o en la interacción existente entre uno y otra. He aquí algo como el cliente y el trabajador social necesitan saber por diversas razones: en primer lugar al cliente, apreciar la diferencia que hay entre lo que existe fuera de él y constituye hacerle como ese, y la imagen íntima que proyecta sobre su situación haciendo que sea o parezca ser de tal o cual manera; en segundo lugar, porque el compartir y expresar sus sentimientos se crea entre él y el trabajador social un vínculo, una relación tanto en la fase inicial como en cualquier otro momento del proceso.

En cuanto el trabajador estimula a su cliente a decir lo que siente y admite como naturales sus emociones, la atención que el cliente sentía con respecto a sí mismo comienza a aliviarse. Esta es la primera experiencia que el cliente tiene del esfuerzo del trabajador social por comprenderle a él y a su problema, ya que, como todo el mundo cuando creen que comprenden sus sentimientos se sienten comprendidos.

De todos los sentimientos que acarrea un ser humano lo que interesa al trabajador social son los suscitados o creados por la situación que ha motivado al cliente a solicitar

ayuda, sabemos que tales sentimientos pueden estar enraizados en el pasado e incluso pueden haber sido transplantados, en el bloque e importunadamente en el pasado y que pueden estar vinculados en otras áreas de sentimientos procedentes de otros. De tal caso el trabajador social tendrá que relacionarlos de tal forma que los problemas del momento, que con las que ha movido al cliente a buscar ayuda, pero en los primeros momentos cuando se trata de averiguar la naturaleza del problema y del compromiso del cliente con la agencia los sentimientos que hay y fomentar son los suscitados por la situación del momento, en cuanto afecta sus relaciones con las demás personas, cosas o incluso con la fuente de auxilio.

El trabajador tiene que ayudar a su cliente a expresar las dos vertientes: POSITIVA y NEGATIVA, de los sentimientos activos. El cliente puede sentirse a la vez animado y desanimado, empujado o frenado, atemorizado o tranquilizado por sus emociones, ambas vertientes de sus sentimientos tienen que ser investigadas, haciéndolas tomar conciencia de ellas y discutiéndolas conjuntamente.

En algunas circunstancias el trabajador social tiene que recurrir a veces a fuentes externas para obtener los hechos objetivos necesarios que no le proporcionan la entrevista con el cliente. Verificación de la residencia o in -

greso del cliente, comprobación de una circunstancia psiquiátrica o médica. Son los tipos de consulta o investigaciones que el trabajador social tiene que practicar, fuera de la entrevista misma, para conocer el hecho de una manera integral.

El Trabajo Social es una profesión cargada de contenido sentimental, y su desarrollo y los cambios que se producen en ella no suelen ser graduales sino radicales.

El rápido incremento de los conocimientos psicológicos que permitió a los trabajadores sociales a interpretar el significado de las palabras y el comportamiento, manifestado por el cliente a lo largo de la entrevista. Cuando es preciso recurrir a otros testimonios o documentos para ratificar o aclarar los hechos, hay que hacer participar en el esfuerzo al propio cliente, haciéndole comprender la necesidad de ello y contando con su autorización no es difícil de conseguir siempre que el trabajador social le garantice explícitamente y con su manifiesto deseo de ayudar efectivamente, en cuanto a la comprensión del asunto se facilitará notablemente si el profesional le explica porque interesan estos datos y que relación guardan con el problema a resolver, de esto se sigue como colario, que para el trabajador social consiga honradamente la autorización del cliente y pueda hacerle comprender la pertinencia

ciade cualquier medida, es preciso que él mismo este conve-  
cido de la importancia de los hechos que se intentan ave-  
riguar a partir de fuentes de información ajenas al suje -  
to mismo, por otra parte, el cliente tiene derecho a decidir  
él y sus necesidades y deseos trascienden la agencia o ca-  
dena de la agencia a la que ha acudido para solicitar ayu-  
da y el profesional tiene la obligación de no violar este  
derecho suyo.

- Significado del problema.

La idea de los sentimientos que el cliente experimente  
acerca de su problema, influye considerablemente de lo que  
esta dispuesto y capacitado para hacer con respecto a él  
de ahí que el trabajador social procure por todos los me -  
dios comprender el significado subjetivo que tal problema  
tiene para el. Pero al ismo tiempo tiene que mantener la  
perspectiva que sobre el problema ledan sus conocimientos  
y valores profesionales, interpretando su significado a la  
de esta diferencia. Para el trabajador social sin embargo  
el problema y las actitudes encierran muchos significados,  
el problema tiene un significado en cuanto a sus efectos  
sobre el bienestar de la comunidad sobre la pandilla a la  
que pertenece el muchacho y sobre su familia.

Diagnósticar no es otra cosa en su mayor parte que esta

atribución del significado del problema por parte del trabajador social.

El trabajador social expone al cliente el significado del problema que están trabajando, no implica en absoluto que aquel tenga que participarle cuando sabe y percibe; el trabajador social contacta sus respectivas e independientes apreciaciones de significados o valor de dicho problema, seleccionando conjuntamente para estudiarlo, aquellos aspectos de mayor relación tienen con las necesidades y objetivos del cliente. Referida al proceso general de la relación del problema, esta discusión conjunta del significado del problema por parte del cliente y del trabajador social consiste en considerar las ideas referentes a los hechos; ideas que determinan lo que debe interpretarse que hacer,

- Causas del problema.

La naturaleza específica del problema y las posibilidades apenas se pueden conocer por la sola referencia a sus síntomas o manifestaciones, ni siquiera combinándolo con la respuesta psicológica que suscitan en el sujeto; para que el cliente y el trabajador social puedan captar el carácter peculiar del problema y la mejor manera de abordarlo es preciso que tenga conocimiento de las causas que lo provocaron. Cuando mencionamos las causas nos enfrentamos

con la interminable cadena en que se entretajan los nexos de causa-efecto y efecto-causa.

Cualquiera que sean las causas últimas y fundamentales en las dificultades en que se encuentra el cliente, lo que interesa identificar y comprender en la fase inicial del proceso son las causas que precipitaron o suscitaron el problema actual. Tal vez en el proceso subsiguiente de elaboración del problema vayan haciéndose evidentes otras causas más remotas, incrementándose así los conocimientos del trabajador social acerca de el problema y su mutabilidad. Pero, aún entonces, seguirán interesándonos las causas que provocan o contribuyen a complicar el problema actual.

Sea o no posible tratar la causa inmediata del problema, cualquier investigación tiene que atender otros propósitos como : origen, factores precipitantes o interacciones de causa-efecto. La naturaleza de la causa arroja inmediatamente nueva luz de la naturaleza del problema, aporta ideas en cuanto a sus posibles soluciones y a los medios que se pueden aplicar y permiten anticipar la intensidad del cambio o movimiento que se producirá. Una cosa es cierta, no obstante sin un cierto conocimiento de las conexiones y las relaciones que se dan entre causa-efecto, nos encontramos ante un caos y reciprocamente en cuanto se lo-

gra establecer una conexión causal entre conocimiento y comportamiento, entre suceso, acciones y consecuencias; cliente y trabajador social experimentan la sensación de haber sometido el problema a comprensión por lo menos, una vez dado el primer paso a su total comprensión, le parece más fácil llegar a dominarlo en proximas etapas.

- Medios o esfuerzos dedicados por el cliente o la resolución del problema.

Ningún problema se mantiene idéntico a como era en el momento mismo de empezar a ser experimentado como tal problema. La respuesta inmediata del organismo humano al sentirse atacado o frustrado por causas internas o externas, es recurrir a los mecanismos de adaptación, según sea el individuo y su peculiar manera de percibir la dificultad y reaccionar ante ella; atacará el problema de frente, tratando de hacerse con él y dominarlo. Cualquiera que sea su respuesta comportamental física, mental o emocional, cuando hace o deja de hacer; influye sobre la naturaleza y resultados del problema. Cuando el cliente se dirige hacia la trabajadora social para exponer su problema, consciente o inconscientemente ya ha trabajado sobre él. Los esfuerzos realizados por el cliente para resolver su problema sin interesarse por muchos otros motivos.

Al principio el cliente y el trabajador social se encuentran por así decirlo en lo que es algo de lo que ha sido. El cliente ayudado a expresar las ideas que ha tenido y las cosas que ha hecho, ofrece una a manera de película de sí mismo. conforme va exponiendo su comportamiento ante sus problemas deja entrever su imaginación, iniciativa, buen criterio, flexibilidad, sus móviles, su pánico, su retraimiento, su pobreza intelectual, ocupacional, sus aspiraciones y su carácter real o fantástico etc. Estos datos apreciados por el trabajador social, dan testimonio, revelan las reacciones características y el comportamiento de adaptación que se puede anticipar a partir de la dotación personal del cliente y de la influencia que sobre ésta ejerzan la relación y el método.

En una palabra, al relatar a instancias del trabajador social lo que ha hecho y como ha actuado con respecto a su problema, se pone de manifiesto la presencia o ausencia de poderes que el cliente pueda aportar a la resolución del problema, poderes referentes a la energía, inteleneja, recursos y medios.

La solución buscada por el cliente y su relación con la ayuda prestada por la agencia; la cuestión que se plantea a todo individuo que acude a la trabajadora social en busca de ayuda es si se le proporciona o ayudarán a conseguir

lo que desea a veces lo preguntan de manera indirecta o directa. Cabe saber que su motivación para seguir colaborando con la agencia aumentará o por el contrario disminuirá, según crea o no lo que persigue, sus ideas respecto a lo que espera de él, lo que tiene que hacer y lo que puede esperar de la agencia influye considerablemente en la cooperación a que se presta. Solo cuando tiene perfecto conocimiento de lo que elige, puede el cliente tomar libremente la decisión de colaborar con el trabajador social. Esto explica la importancia que tiene para la fase inicial la discusión recíproca de lo que el cliente desea, espera y lo que el trabajador social pueda dar y espera a su vez una vez que el cliente comenta sus problemas al trabajador social se producirá en él un sentimiento de alivio.

La discusión de las soluciones apetecidas y los medios disponibles comprenden a grandes rasgos cuatro aspectos:

- Expresión por parte del cliente, con ayuda del trabajador social para aclarar sus ideas.
- Explicación por parte del trabajador social de la disponibilidad de la agencia en relación con el problema planteado por el cliente, con sus esperanzas y temores. Tal explicación debe tener un carácter individual. De hecho el problema de las soluciones y los medios disponibles, se planteará a lo largo del proceso, siempre que el cambio parezca amenazador, que se oponga resistencia al

proceso, a veces lo que el trabajador social y el cliente ha identificado como problema o circunstancia, desaparece - rá para dar paso a una nueva área de problema sobre la que se podrá seguir trabajando conjuntamente.

- La relación del cliente, sus reacciones, pensamientos, sentimientos ante lo expuesto por el trabajador social acerca de que y como su colaboración; la reacción del cliente puede expresar franco rechazo del tipo de ayuda ofrecida por el trabajador social, franca aceptación etc.
- Aceptar los sentimientos ambivalentes que experimenta su cliente y ayudarlo a afrontar de suerte que pueda decidir aceptar libremente su ayuda. El trabajador social tiene que auxiliar al cliente ayudándole a expresar sus reacciones negativas a fin de poderlas someter a control consciente, el lugar de tolerar que se someta irrevocablemente ellos.

Al trabajador social le corresponde tener iniciativa de proponer de estudiar conjuntamente los sentimientos por y en que experimenta, y los factores de la realidad que hay que ponderar ante de tomar una decisión respecto al hecho de solicitar y aceptar la ayuda.

Tanto la literatura como la práctica del trabajador social están interesados desde hace tiempo en el concepto de autodeterminación, decimos que este es un derecho del cliente

en cuanto creemos que es un derecho de todo ser humano de asumir responsabilidades, en esto consiste la esencia misma de la autodeterminación en que el individuo tenga conocimiento de lo que siente y piensa, de lo que desea o no desea o de los resultados de ambos y en consecuencia elija y tome una decisión respecto a las circunstancias o acción a comprender. En esta acción resultado del estudio y discusión conjunta, radica justamente la diferencia entre una solución personal y una resolución tomada por otra persona o impuestas por las circunstancias.

En cuanto al trabajador social el proceso de ayudar al cliente a comprender y tomar esta primera decisión, le proporciona como subproducto una prueba más de la buena voluntad y capacidad del cliente para trabajar en la resolución de su problema. En el encuentro entre el trabajador social y el cliente rara vez se produce ordenadamente de la exposición del problema a su significado psico-social a sus causas y así sucesivamente.

Existen tres normas que pueden servir a la hora de establecer cual ha de ser el enfoque y centro de atención. La selección del problema o aspecto del problema más importante según el propio cliente equivale a reconocer la necesidad y derecho por parte del cliente a pedir que se le ayude a resolver algo que para él es muy penoso, más aún se

reconoce que solo se puede volver a cambiar o actuar a una persona, entrando en el terreno de sus preocupaciones y que solo se le puede comprender, poniéndose en su lugar el trabajador social siempre tiene que estar pendiente a lo que el cliente expresa o revela por otra parte los conocimientos o criterios profesionales del trabajador social, le permite inducir al cliente a cambiar sus puntos de vista y desplazar su atención a nuevos aspectos del problema. De la parte o aspectos del problema total que cae dentro de las funciones asistenciales de la utilización de la función de la agencia como marco en que se tiene que centrar y enfocar el contenido. Es importante que tanto el trabajador social como el cliente tengan ideas claras respecto a la relación que ejerza el problema para el que se ha solicitado ayuda con los propósitos y medios de la agencia, puesto que éste pueda servir de orientación para lo que se ha servido.

Del problema que ha juicio del trabajador social requiere y admite mejor ayuda, el trabajador social puede con sus preguntas y sus sugerencias llevar a discusión de un tema a otro a insistir en un aspecto determinado de la situación .

## 5.2. TERMINACION DEL SEGUIMIENTO DE CASO

Los métodos que el trabajador social abarca a su cliente en la fase inicial, son lo mismos que más o menos, caracterizan a la restante fase del proceso. La consistente actitud terapéutica del trabajador social, el constante aferrarse a los hechos referente a la sustancia, acontecimientos y sentimientos, el auxilio prestado para mantener el enfoque y la orientación, las preguntas y comentarios que traducen con pasión y comprensión, que sirven para averiguar, ampliar, aclarar y participar problemas y planes; la función de apoyo y estímulo para resolver los problemas emocionales, tomar decisiones y emprender una acción constructiva, son los medios elementales con que cuenta el trabajador social. Ante ellos, cada cliente responde a su manera y su peculiar manera de reaccionar y de utilizarlas revela al trabajador social cuales son sus motivos y posibilidades de adaptación para resolver el problema.

En cada seguimiento de caso el trabajador social le corresponde su propia tarea específica de resolución del problema: DETERMINAR COMO PUEDE SER MÁS UTIL A SU CLIENTE SEA PREMEDITADA y no basada a meros impulsos y hábitos, para que obedezca un plan es preciso que lleve a cabo su propia tarea profesional de resolución del problema, recogiendo todos los hechos referentes a la persona al problema y a la situación, analizandola y organizandola hasta llegar a obtener un juicio sobre su significado en relación con lo

que tiene que hacer y el como tiene que hacerlo. Las conclusiones a las que se llega a través de este proceso, conclusiones referentes a la naturaleza posible del conflicto son el producto del diagnóstico. El diagnóstico debe llevar un plan de acción lo que da forma a la tarea de resolución del problema.

Las causas que motivan tan diversos comportamientos y actitudes ante el diagnóstico son múltiples. Como ya se ha indicado anteriormente los datos que se someten a examen diagnóstico según lo requiere la situación del momento; el diagnóstico debe centrarse en la comprensión de la naturaleza y la relación de los datos que se refieren específicamente a este proposito. Una vez que el trabajador social ha conseguido la información necesaria para establecer que el problema planteado por el cliente y la situación apetecida por él mismo, encajan en las funciones y medios de la agencia, la cuestión que se plantea consiste en determinar la naturaleza y alcance de su capacidad y buena disposición para trabajar en ello.

Para diagnosticar la motivación y capacidad del cliente para utilizar la ayuda que le ofrece la agencia, hay que atender a su comportamiento y a sus operaciones y a sus reacciones en la situación de entrevista y fuera de ella. Por lo tanto, a medida que el trabajador social, explica y

demuestra al cliente como puede ayudarlo a resolver su dificultad, sus reacciones positivas y negativas y en general su comportamiento evidencian si está dispuesto y es capaz de entregarse a la tarea.

El diagnóstico de la aplicación del cliente es, por lo tanto, un subproducto del trabajo en que el trabajador social se ve envuelto desde el principio. El trabajador social establece este diagnóstico basándose en la evidencia siempre en la evolución del comportamiento funcional del cliente, en esta primera etapa de resolución del problema. Esta categoría de evidencia resulta del tratamiento inicial y solo mediante el seguimiento se puede dar por terminado el seguimiento.

Siendo la finalidad del tratamiento en el trabajo de caso estabilizar o mejorar el funcionamiento del cliente con respecto a su adaptación o ajustamiento social, especialmente en lo que se refiere al equilibrio de los factores internos y externos. El tratamiento siempre está condicionado por la cultura, costumbres, así como las actitudes y destrezas del trabajador social individual y sus asociados para hacer verdaderamente útiles y eficientes, todo tratamiento debe tener como base un buen diagnóstico, el trabajador social de caso considera la situación integral como un episodio humano viviente en el que los factores emocionales, físicos, económicos y sociales interactúan en dis-

tintas proporciones, por consiguiente el tratamiento posiblemente abarca o toca todo estos factores.

El eje principal del tratamiento se dirige inicialmente a absorber la dificultad. La característica esencial del tratamiento en el trabajador social de caso consiste en que ya sea que se empleen medios predominantes prácticos y ambientales o bien predominantemente psicológicos. El fin principal que se persigue es siempre el de mejorar su funcionamiento o adaptación psico-social. El tratamiento incluye la voluntad tanto del cliente como del trabajador social y la respuesta del cliente a través del contacto será uno de los más importantes indicadores de su capacidad y motivación. El tratamiento es un asunto muy flexible, cambiando su dirección y énfasis a medida que procede a responder a un nuevo entendimiento, algo a veces reafirma, pero otras veces modifica la visión anterior. Al pensar acerca de la mejor forma de ayudar al cliente debemos hacer una idea de las metas tentativas del tratamiento y luego determinar los medios técnicos a través de los cuales pueda ayudarse al cliente a alcanzarlas. Cuando hablamos de metas nos referimos realmente a una serie de metas intermedias como también al objetivo general del tratamiento. La determinación de un tratamiento se refiere siempre a la petición original y a su reformulación de acuerdo con el cliente. Si un nuevo objetivo se formula más adelan-

te, se puede transmitir pero no se mantiene el caso "abierto" para ver simplemente "lo que pasa". En un tratamiento a base de aconsejar y entrevistar, conviene no dejarse llevar por vagas satisfacciones y confusos objetivos, lo mismo que al pesar, la terminación próxima del tratamiento, debe ser inteligente reconocida y adecuadamente regulada y discutida en términos de cambio favorables en sentimientos y en el medio.

### 5.3. FORMAS DE LLEVAR UN ESTUDIO INDIVIDUAL DENTRO DE UNA INSTITUCIÓN. INFORMES A OTROS PROFESIONALES

Esta acción profesional parte de una acción problemática originada en los desajustes individuales producidos por conflictos de tipo familiar, social, económico, psicológico los cuales se traducen en desajustes de los individuos y de la estructura social que los cubra.

La acción a través de este método, es decir, el método de caso tiene por objeto inducir al individuo en un proceso de concientización acerca de su situación y en una instrumentación que lo capacite para un adecuado manejo y solución de su problemática, de una manera crítica y autónoma de acuerdo a las capacidades y recursos que presenta el contexto social dentro del cual está ubicado cada institución por su naturaleza, por sus objetivos y expresiones

particulares requieren forma de trabajos consecuentes con ellas. En cada institución se dan problemas en que en principio puedan tratarse a nivel de casos y darsele continuidad mediante proceso grupales. Ejemplo de ella lo suelen constituir las empresas, que más que trabajo institucional se hace trabajo orientado al bienestar laboral de los funcionarios de la institución.

Un individuo puede recurrir a una institución de asistencia social por su propia iniciativa o puede ser remitido a dicha institución por alguien más. La trabajadora social puede suponer en forma razonable que el cliente reconoce que tiene problemas y desea ayuda para resolverlos, aún que a veces sea errónea. El cliente que es remitido a la institución puede haber sido enviado con su absoluto consentimiento de remisión y la ventaja con que cuenta la institución. Ejemplo : una familia puede ser remitida por su médico a la oficina de discusión familiar para que reciba consejo matrimonial, después de la amplia explicación hecha por el doctor de la forma en que dicho servicio opera y como consecuencia de lo anterior la pareja manifiesta su deseo de utilizar el servicio. Esta comunicación que existe entre el cliente y el trabajador social nos muestra cual vital es la etapa inicial para lograr un progreso satisfactorio ya que son las primeras entrevistas las que sentarán las bases.

El proceso de remisión es en primer lugar un aspecto importante porque cuando el trabajador social trata al cliente afectado dentro de la institución y es remitido a otra donde se va a confrontar definitivamente el tratamiento, o sea, un objeto específico de estudio y tratamiento estas se dan después de haber sido dada de alta un tratamiento intensivo por su actual trabajador social y ahora se requiere un tratamiento o servicio médico social, este término -médico social- lo cual denota pues que sus antecedentes tales como familiares, desarrollo psico-social, estudio psiquico , estudio psiquico, problemas, epicentro, situación económica, diagnóstico inicial, segundo y final, metas, planes de tratamiento han sido explorados a cabalidad y dominando con claridad por su trabajadora social de caso.

Al igual que la remisión existe otro término utilizado dentro de las instituciones para llevar un estudio y es las transferencias, con la diferencia que este no lleva de institución a institución sino de un profesional a otro, o sea, de trabajadora social a trabajadora social, lo que se llamaría equipo interdisciplinario.

#### 5.4. EL TRABAJO INTERDISCIPLINARIO PARA LA ATENCION DE LAS NECESIDADES DEL INDIVIDUO

Este proceso hace referencia a la relación de la trabaja-

dora social a otra profesional; con el consentimiento del individuo problematizado, para darle una solución efectiva a su problema.

Los equipos interdisciplinarios deben constituirse con personas que tengan clara conciencia de perseguir los objetivos comunes, los cuales logran mediante la fijación de lineamientos y criterios de trabajo, sin que ellos signifiquen de modo alguno un limitante para la discusión franca y activa. Se necesita de una muy buena preparación profesional para diferenciar los afectos y sentimientos del individuo frente a la comunicación de su problema a otra trabajadora social. Dentro de esta relación principal se debe ahondar el factor principal de la conformación psicológica, -psico-social del individuo- tal como comportamientos y personalidad, ya que, estos se mueven precisamente el objeto específico del tratamiento.

Todo trabajador social de caso que aspira a ser un terapeuta eficiente debe poseer conocimientos sólidos de la dinámica psicológica y de sus fenómenos, cualquiera que sea su forma de expresión, debe ayudarlo a comprender y reconocer su estado dándole tiempo a su reconocimiento y entrevistándolo varias veces esporádicamente con el otro colega, los sentimientos de su cliente junto con los de ella van en detrimento de la nueva colega que los va a recibir.

la eficiencia y economía siendo más aún relevante al factor político en toda acción social en la medida en que los actos y propuestas sean oportunos y adecuados a las circunstancias y propósitos de la institución.

Por lo tanto en el ejercicio de cada cargo el trabajador social desempeña funciones particulares que derivan actividades específicas de acuerdo al nivel y naturaleza de su acción profesional. Categorizando en forma general las funciones del trabajador social institucional son: Administrativa, Investigativa, Asistencial, Preventiva, organizativa, evaluadora, promocional, polizadora, movilizadora, diseñadora de políticas sociales, socializadora y creativa.

Sin embargo las formas de organización de las instituciones determinan la función que debe cumplir la trabajadora social dentro de ella. Si sus funciones se dan en una organización empresarial el conjunto de actividades están relacionadas con la función: Diseñadora de políticas y organización del bienestar social, teniendo en cuenta que su labor es de " Adentro hacia dentro ".

Dentro de las organizaciones del Bienestar Social es más condicionadas para el ejercicio de funciones tales como: Preventiva, control y evaluación; teniendo en cuenta los propósitos generales de la organización ya que es diferente el trabajo social hospitalario al de un Centro de salud

## 6. EL CASO EN LA ATENCION DE PROBLEMAS EN INSTITUCIONES DE ASISTENCIA Y BIENESTAR SOCIAL

Dentro de una institución de asistencia y bienestar social es indispensable que se lleve un trabajo social de caso para brindarle una orientación a aquellos individuos que requieren de ayuda especializada.

Las trabajadoras sociales en las instituciones de asistencia y bienestar social, en cuanto la atención de caso, se ha ido desarrollando con la profesión, unido con la evolución de las formas y medidas de prestación de servicios a las necesidades constante que se presentan en las instituciones de bienestar social. El trabajo social como disciplina profesional, interviene en el campo de la administración y prestación de servicios sociales en la atención de casos de individuos problematizados, siendo el receptor directo de las demandas de los usuarios en las instituciones de bienestar social.

la naturaleza del servicio se solicita al individuo en una

en las instituciones han sido polivalentes y muy diversificadas, ya que al ser desarrolladas en la cronología de la práctica profesional, nos permiten captar los avances en el proceso de constitución teórica de la profesión.

Las primeras funciones del profesional en trabajo social forma la sub estructuras que funda el actual que hacer profesional y estas a su vez, se constituiran en subestructura de las futuras acciones y asi sucesivamente. Las funciones del trabajador social en las instituciones que se consideraban superadas se contemporizan con el aprovechamiento de los nuevos aportes de la práctica profesional y el enriquecimiento teorico de las ciencias sociales. Lo que le permite en la actualidad ejercer funciones dentro de los sectores de intervención profesional, dando a asi cumplimiento de actividades y operaciones que mediante el uso de la técnica y recursos apropiados contribuyen al logro de objetivos de un cargo, ya sea en los niveles perativos y ejecutivos, entrando por lo general a satisfacer necesidades y problemas generados y expresados en los individuos grupos y secciones.

En terminos generales las funciones de la trabajadora social dentro del campo institucional esta dado en la medida en que pueda resolver, contribuir y lograr los objetivos de la institución dentro de las posibilidades basadas en

institución, dependiente de su problemática individual, permite que se le despoje de su identidad de clase; personalizando su relación con la institución y el trabajo social de caso, para que pueda darle una orientación del problema que el individuo plantea; es por esto que el trabajador social debe cumplir diversas funciones, las cuales deberá desempeñar correctamente para cumplir mejor su papel como profesional.

#### 6.1. FUNCIONES PROFESIONALES DENTRO DE LOS SECTORES DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL

Al referirse al tema de las funciones del trabajador social el trabajador social institucional, partiremos de la definición de función, para entender explícitamente toda trascendencia que ha sufrido la profesión a través de las diversas etapas.

**FUNCION :** En trabajo social se define en correlación permanente con actividad y cargo, por lo que una función es un sistema de actividades que se realizan más o menos permanentemente adscritas a un cargo, es decir, la función se expresa punto gramaticalmente: **OBLIGACIÓN DEL CARGO Y MATERIALMENTE:** ejecuta y sistematiza resultados.

De hecho las funciones del profesional en Trabajo Social

que aunque cumple las mismas funciones, las acciones son variables pasando de acciones burocráticas y especializadas a acciones proyectivas de inducción y comportamiento

En las organizaciones educativas y de salud las funciones a cumplir están dadas dentro de las secciones administrativas o investigativas, pero al igual que las organizaciones anteriores se varían las acciones en cuanto que las primeras exigen una respuesta general en aspectos que contribuyen al desarrollo y liberación intelectual y la segunda exige respuestas particulares en actividades y proyectos específicos para un núcleo social, ubicándose al trabajador social a nivel operativo sin trascendencia al nivel directivo.

## 6.2. MUESTRA DE SEGUIMIENTO DE CASO EN INSTITUCIONES DE ASISTENCIA Y BIENESTAR SOCIAL.

En la investigación del estudio de caso que hemos realizado en las diferentes instituciones de bienestar y asistencia social observamos como son llevados los seguimientos de caso en dichas instituciones, por lo tanto tomamos como referencia la siguiente:

FICHA SOCIAL

10 de Mayo de 1.988.

## IDENTIFICACION PERSONAL

Nombre: Carmen Maria

Apellidos: Hernandez

Houpp.

Edad: 24 años.

Sexo: Femenino

Documento de identidad: C.C. 32.450.740 de B/manga

Estado civil: Separada

Ocupación: Hogar

Escolaridad: 5 años de primaria.

Residencia: Calle 26 No 10-102 barrio hipodromo.

## MOTIVO DE LA CONSULTA:

La sra. Carmen Hernandez se presento el dia 10 de mayo ante la trabajadora social con el fin, de que la orientará en la situación problema por la que atraviesa, la cual era la DESINTEGRACION FAMILIAR que existia en su hogar, la cual esta tomando auge en este nucleo familiar. Lo que ella espera de la trabajadora social es una orientación adecuada para aliviar un poco la situación por la cual atraviesa, y de que modo puede comportarse en determinadas circunstancias.

## DIAGNOSTICO

El cuadro familiar corresponde a dicho problema, esta for -

mada por 10 miembros como es: LA MADRE, cinco hijos, dos nietas y un nieto. En la actualidad esta integrada por 6 personas. El problema que se observa en esta familia es la desintegración familiar, la cual se venía presentando desde la separación de los conyuges; y se afianzó más cuando el padre rompió totalmente el vínculo familiar. Dentro del sistema existía una mayor compenetración del padre para con los hijos y viceversa, lo cual no ocurría con la madre ya que esta no buscaba el acercamiento a sus hijos. El comportamiento que asumía la madre era algo que mucha gente justificaba, ya que su infancia fué de sufrimiento y frustraciones por la ausencia de sus padres, esto ocasionó un desequilibrio en su formación por no poseer una estabilidad familiar y emocional, todo esto influyó en su comportamiento dentro de la familia, pero aún así la madre no expresaba su comportamiento, ya que aún el problema no se había desarrollado. La familia cambió en una forma total ya que no solo existía equilibrio emocional sino también económico, el cual los afecta profundamente por los que algunos miembros de la familia se vierón obligados a trabajar viendose afectada por esta situación su conducta cambió totalmente y ese abandono frustración y amargura fuerón proyectado a sus hijos a través del mal trato físico y verbal hasta llegar al punto de insinuarles que se alejaran del hogar. Lo cual consiguió con algunos de ellos; pero a pesar de todo algunos mantenían comunicación con el pa -

dre el cual les brindaba consejos y consuelo para que permanecieran al lado de su madre; a medida que aumentaba esta situación-problema dos de sus miembros decidieron irse de la casa y uno de ellos del país. De esta forma lo que antes había sido una familia, quedaba de ella solo la discordia y desintegración familiar.

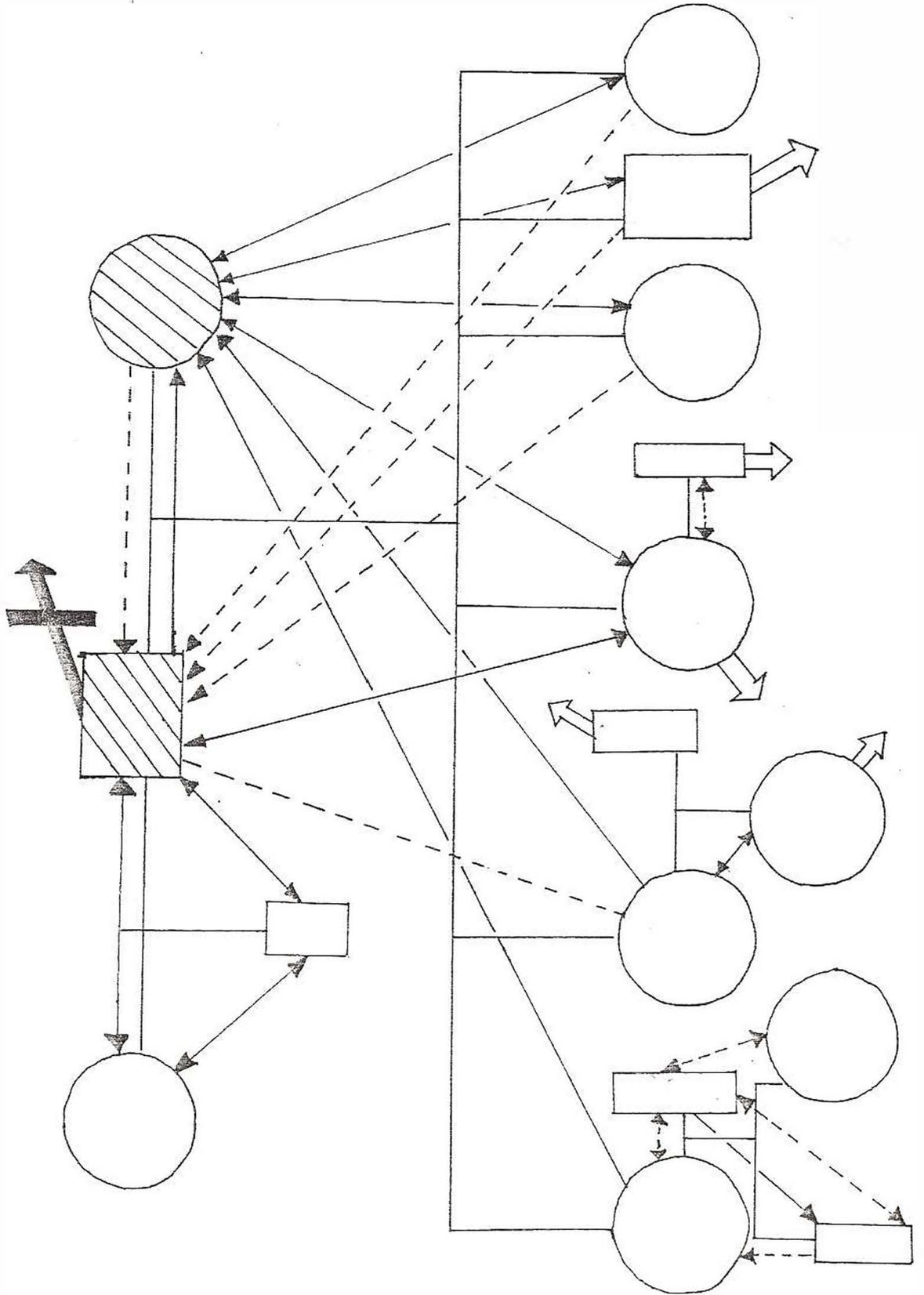
#### EL PROBLEMA VISTO POR LA TRABAJADORA SOCIAL

Lo que llevó a la desintegración total de la familia fue la separación de los conyuges, produciéndose una falta de armonía entre madres e hijos, la cual se afianza con el equilibrio económico hasta lograr la desintegración total de los miembros de la familia.

#### ALTERNATIVAS DE SOLUCION

- Lograr brindarle una orientación a la madre para buscar una compenetración entre la madre e hijos con la participación activa de cada uno de los miembros.
- Lograr capacitar a la madre en la administración del hogar.

GENOGRAMA



SIMBOLOS DEL GENOGRAMA



SOBREPROTECION



AFECTO



AFECTO RECIPROCO



RECHAZO



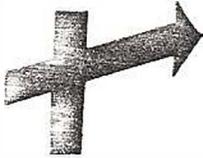
RECHAZO RECIPROCO



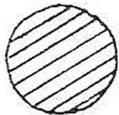
UNION



AUSENTE



FALLECIDO



INDIVIDUO PROBLEMA

## EXPLICACION DEL GENOGRAMA

La familia es extensa, el número de personas que integran este núcleo familiar es de 10 miembros; aquí podemos palpar el fenómeno de la desintegración familiar, en base a este genograma podemos notar el rechazo que existe en algunos hijos hacia el padre; pero esto no ocurre del padre hacia ellos, el resto de los hijos que sentían afecto por el padre lo siguieron sintiendo hasta el último momento y lo recuerdan con mucho cariño.

El afecto de los hijos hacia la madre siempre ha existido a pesar de que ella lo único que les brinda es maltrato verbal o físico, interés hacia el dinero. Como podemos observar tres de las hijas quisieron formar su hogar pero no les resultó de esa unión que se presentó, a dos de ellas y a la otra no. Como consecuencia de este fracaso volvieron a pedirle techo a su madre; actualmente la hija mayor no se encuentra en el país, por lo tanto los hijos de esta lo tiene a cargo la abuela; la segunda hija estuvo viviendo con la madre y lógicamente con su niña, pero no soportó más el ambiente que existía, ya que eso perjudicaría a su hija y decidió independizarse, a pesar de que ella era la preferida por su madre; la tercera hija que su nombre corresponde a Carmen Hernández quien vino a consultar a trabajo social su situación problema, contrajo matrimonio

pero lamentablemente fracasó y de esta unión no tuvo hijos el resto de los hijos no ha formado hogar, el único hijo se dedica a trabajar en oficios varios.

EL otro hogar conformado por el jefe del hogar existe unión ,afecto a pesar de la desaparición del padre,este hogar siempre se ha sostenido y no tiene relación con la otra familia.

#### TRATAMIENTO

El tratamiento es el acto o proceso tendiente a solucionar los problemas del necesitado, mediante el cambio de actitudes o situaciones, recursos que el individuo, su familia y la comunidad posee, creando y estimulando intereses hacia un mejoramiento social; una vez analizada la situación de este hogar podemos detectar con facilidad la desintegración familiar que existe, de la cual muchos son sus víctimas por lo tanto el tratamiento que se requiere es la terapia individual y familiar, con el fin de que el individuo problema participe de esta clase de orientación y el resto de la familia ya que el fenómeno de la desintegración afecta en conjunto a toda la familia. Con este tratamiento se logrará una unión entre madre e hijos para que exista comprensión diálogo, confianza y apoyo entre todos los miembros de la familia. Al individuo problema se le debe

dar a entender la importancia que tiene la familia, la cual debe aprender a valorar la existencia de los hijos y una vez así estimularlos en lo que sea necesario.

Alas personas afectadas por el individuo-problema, se le debe preparar para que acepten el cambio que se llegue a obtener del individuo problema.

### 6.3. ESTUDIO DE INSTITUCIONES QUE NO LLEVAN SEGUIMIENTO DE CASO

En nuestro país la profesión de Trabajo Social se ve afectada por la falta de conocimiento de las funciones que cumple ella en las áreas en que se desempeña, lo que conyeva a la poca participación del individuo hacia la profesión de trabajo social en el momento de buscar la orientación de la trabajadora social.

Es por esto que en las diferentes instituciones de asistencia y bienestar se desconoce o no se llevan a cabo los estudios de caso de los individuos problematizados.

Otra de las causas que no se lleven estudios de caso en las instituciones de asistencia social es la falta de un equipo multidisciplinario para presentarle un servicio adecuado al individuo.

Un seguimiento de caso es un servicio prestado por personal especializado a individuos que necesitan su orientación, pero este servicio se presta dependiendo de la naturaleza de la institución la cual es una limitante para la trabajadora social de caso en el cumplimiento de sus funciones que le corresponden.

De acuerdo a la investigación realizada en las diferentes instituciones de bienestar social observamos que no se llevan seguimientos de casos porque no se cuenta un recurso económico para llevar un seguimiento de caso, ya que este requiere de continuidad y visitas domiciliarias para establecer contacto directo con la familia, el medio social donde se desenvuelve el individuo para lograr la solución del problema que lo afecta, por lo tanto es indispensable dentro de este proceso la participación del individuo problematizado del cual dependerá en gran parte su solución.

## FICHA SOCIAL

### IDENTIFICACION PERSONAL:

Nombre y apellido: Remberto Pineda Betin.

Edad: 56 años          Sexo: Masculino.

Lugar y fecha de nacimiento: Sinu ( Cordoba ) 14 de Octubre de 1926.

Estado civil: Union libre.

Documento de Identidad: c.c. 2.793.480 de chinú.

Ocupacion: Comerciante.

Residencia: Calle 9 No 1135 Luruaco Atlantico.

Grado de educación: Primaria.

### II. DATOS DE COMPOSICIÓN FAMILIAR

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD
Rosalia Tatis	Madre	36 años
Remberto Pineda	Hijo	11 años
RobertO Pineda	Hijo	9 años
Elsy Pineda	Hija	3 años
Elizabeth Pineda	Hija	6 años

OCUPACION

Domestica

Estudia y Trabaja

Estudia y trabaja

Estudia

No estudia

EDUCACION

Primaria

Primaria

Primaria

Primaria

Primaria

MOTIVO DE CONSULTA

El problema presentado por esta familia sucede desde el momento que la madre abandona su hogar para irse con otro hombre llevandose consigo dos de sus hijos quienes se encuentran en manos de una hermana de la señora, el padre por su parte se ha quedado con dos de los hijos que ella abandono.

lo que el señor espera del trabajo social es una orientación para recuperar a las dos niñas que se encuentran con la parienta de la señora ya que de estas no se encuentran bien atendidas y no tienen el calor del hogar y el ambiente familiar para crecer sanas fisica y psicologica.

los señores Pineda Tatis convivieron en unión por espacio de 14 años, de esta unión existe 4 hijos de 11,9,8,6,años de edad, la señora Tatis dejo el hogar llevandose consigo a sus dos hijas y abandonando a las otras dos,dejandolas

a cargo de una hermana que vive en repelón con sus dos hijas y su esposo pero en unas condiciones no adecuadas para el crecimiento de las niñas, motivo por el cual el padre recurrió a las oficinas de trabajo social solicitando orientación al respecto, y de esta forma obtener la custodia de sus hijas ya que él alega que se encuentra en condiciones de tener a sus cuatro hijas.

La madre trabaja actualmente en una casa de familia y el padre es comerciante y viaja continuamente, por lo tanto los niños se encuentran abandonados por parte de los padres. Los hijos por su parte se encuentran en mayor contacto con el padre ya que este siempre les lleva plata y les da alimento.

#### DIAGNOSTICO

El problema presentado por este cuadro familiar es el de la desintegración familiar a causa del abandono de la madre quien dejó el hogar alegando que necesitaba trabajar para ayudar en el hogar, dentro de este núcleo familiar se observa una mayor penetración de los hijos para con el padre ya que este se preocupa más por su bienestar, lo cual no ocurría con la madre ya que esta los desatendía por encontrarse la mayor parte del tiempo fuera de la

casa. A causa de ésta irresponsabilidad de la madre para con sus hijos, las relaciones entre parejas se tornaban cada vez más insoportables; esta situación se afianzo más con la infidelidad de la madre, que la llevo hasta el punto de abandonar el hogar y llevarse consigo a dos de sus hijos y dejarlos donde una hermana que no se encuentra en condiciones aptas para educarlos. El padre por su parte recurre al trabajador social para que le brinde orientación de la forma como obtener a sus hijos.

#### EL PROBLEMA VISTO POR LA TRABAJADORA SOCIAL

Lo que conlleva a la desintegración de la familia es el abandono del hogar por parte de la madre, sin mantener una comunicación con el padre y llevarse consigo a sus dos hijos y abandonando a las otras dos.

#### ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Realizar un análisis de los aspectos económicos y sociales de los conyuges para determinar a cual de los dos se les otorgará la custodia de los hijos.

Encauzar el caso a una participación jurídica.

#### TRATAMIENTO

Basandose en la desintegración familiar, motivada por el abandono del hogar por parte de la madre; quien aleja a dos de sus hijos del seno del hogar y dejándolos al cuidado de un pariente.

Es obviamente necesario analizar el medio ambiente donde se desenvuelven cada uno de los conyuges, desde el punto de vista social y económico; el tipo de relación afectiva que tiene cada uno de sus hijos, sin aislar la opinión de los niños quienes se encuentran en capacidad de decidir con cual de sus padres desean convivir.

<u>Nombre</u>	<u>Parentesco</u>	<u>Estado civil</u>	<u>Edad</u>	<u>Ocupación</u>
Maria C. Romero F.	conyuge	casada	21	hogar
José Forero Cano	conyuge	casado	23	_____
<u>Juan Fabio Forero</u>	hijo	_____	3	jardin

#### DIAGNOSTICO

La familia Romero Forero conformada por los conyuges y un hijo de tres años, presentan un problema que afecta todo el sistema familiar; debido a que el padre se encuentra afectado por la adicción de la droga, quien bajo estos efectos maltrata físicamente a su esposa.

Mediante investigaciones efectuadas por la trabajadora social y fuentes fidedignas como son -esposa, amigos del señor Tatís- éste presenta un problema de adicción antes de casarse; su familia siendo conocedora del problema pensarón que este al adquirir el compromiso del matrimonio se rehabilitaría, pero sucedio lo contrario, puesto que el señor Tatís continuó con su vida de soltero y manteniendo relaciones con otras mujeres. Después que el niño cumplió tres años la madre empezo a preocuparse, ya que el niño podia adquirir el mal ejemplo de su padre; además de traumatizarse por el trato que su padre le daba a su madre, y es así como decide buscar ayuda para proporcionarle un tratamiento a su esposo.

Dirigiendose hacia las oficinas de Trabajo Social buscando orientación para poder proporcionarle un tratamiento a su esposo. EL primer paso fué el efectuado por ella, en charlar con su esposo para que hablará con la trabajadora social.

La primera entrevista con la trabajadora social se realizó en el mes de mayo; el señor Forero se mostro un poco tímido pero poco a poco con la confianza que le brindo ésta en las diferentes entrevistas logró obtener mayor información y darse cuenta si éste realmente queria colaborar con su rehabilitación.

En l actualidad el señor Foerero acude a las oficinas de Trabajo Social; pero se necesita trabajar en forma más intensa y con la participación de un equipo multidisciplinario y en una entidad destinada a la rehabilitación de individuos con estos problemas.

#### PROBLEMA VISTO POR LA TRABAJADORA SOCIAL

El señor Forero presenta un problema de adicción a las sustancias psico-activas que lo llevarán más tarde sino es tratado a cometer actos involuntarios contra su persona, su familia y la sociedad.

#### ALTERNATIVA

## BIBLIOGRAFIA

- ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario de trabajo social. Bogotá  
Editorial plaza & janes sociales, 1.986. Volumen 11.
- BIESTEK, Felix P. Las relaciones de "Casework". Madrid, edi -  
torial aguilar, 1.965. 149 P.
- BRIAN, Scott y Otras. Caso individual. Buenos Aires. Editorial  
humanitas, 1.969. 160 p.
- CKRUSE, Hernan. Filosofia del siglo XIV y servicio social  
Editorial Ecro. 160 P.
- CONFERENCIAS. Remisión y transferencia.
- DAVISON, Evelyn H. Trabajo social de caso. Mexico, 2 ed. Edi-  
torial continental S.A. 167 P.
- ENCICLOPEDIA AUTODIDACTICA. Tomo I. Edicci3n Buenos Aires,  
1.973. 509 P.

FRIEDLANDER, Walter A. Dinamica del Trabajo Social. pax Me -  
xico.

HILL, Ricardo. Caso Individual. Buenos Aires, editorial hu -  
manitas, 1.970. 142 P.

HAMILLTON, Gordon. Teoría y práctica del Trabajo Social de  
caso. Tomo I y II. 319 P.

OSORIO, Carlos. Los métodos particulares de la investiga -  
ción y su aplicabilidad en la práctica de Trabajo  
social. Enero 1.982.

PERIMAN, Hellen h. Trabajo social individualizado. Madrid,  
ediciones rialp S.A. 4 ed, 1.980. 301 P.

REVISTA. Acción crítica, ensayos No 9, 1.981, celats y lacts  
74 P.

RICHMOND, Mary E. Caso Social Individual. Buenos Aires, huma -  
nitas, 1.977. 173 P.

RUZZO, Mario. Siciología y servicio social. Buenos Aires,  
editorial humanitas, 4 ed., 1.980. 125 P.

TORRES, Jorge. Historia del Trabajo Social. Barranquilla,

Editorial grafitalia,1.985.356 P.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Congreso nacional de Trabajo Social.Oct. 21 al 24 de 1.981.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR. Elaboración y presentación de informes. Barranquilla,1.987. 65 P.

ANEXOS

FICHA SOCIAL

Aspectos Generales Del Paciente

NOMBRES \_\_\_\_\_ APELLIDOS \_\_\_\_\_

EDAD \_\_\_\_\_ SEXO \_\_\_\_\_

DOCUMENTO DE IDENTIDAD \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL \_\_\_\_\_

CONYUGE \_\_\_\_\_

NOMBRES \_\_\_\_\_ APELLIDOS \_\_\_\_\_

DOCUMENTO DE IDENTIDAD \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

EDAD \_\_\_\_\_ OCUPACIÓN \_\_\_\_\_

COMPOSICION FAMILIAR \_\_\_\_\_

ASPECTO ECONOMICO \_\_\_\_\_

SALARIO \_\_\_\_\_ PERIODO DE PAGO \_\_\_\_\_

OTROS INGRESOS \_\_\_\_\_

CONDICIONES DE LA VIVIENDA \_\_\_\_\_

TIPO DE VIVIENDA \_\_\_\_\_ TENENCIA \_\_\_\_\_

SINTESIS DEL ASPECTO INVESTIGADO \_\_\_\_\_

DIAGNOSTICO SOCIAL \_\_\_\_\_

TRATAMIENTO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

HISTORIA SOCIAL

FECHA \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

No DE LA HISTORIA CLINICA  
\_\_\_\_\_

DATOS FAMILIARES:

NOMBRE PARENTESCO EDAD SEXO ESTADO OCP. ING. ESC.  
CIVIL

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

VIVIENDA \_\_\_\_\_ TENENCIA \_\_\_\_\_

DIAGNOSTICO \_\_\_\_\_

REMISION

SERVICIO \_\_\_\_\_ PACIENTE \_\_\_\_\_

No DE LA HISTORIA CLINICA \_\_\_\_\_

PROBLEMA QUE PRESENTA \_\_\_\_\_

MEDICO \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

INFORME DEL TRABAJADOR SOCIAL

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha

Nombre del paciente

Se envia al servicio de la clinica

Resumen de datos clinicos. Diagnóstico relativo al caso.

Motivo de envio

Tratamiento empleado

Delegado por:

Atendido por: