

DOCUMENTACION SOCIAL

Servicio Social de Casos y Supervisión

- El Servicio Social de Casos
- Servicio Social de Casos y Cambio Social
- La Supervisión
- La preparación de los trabajadores sociales

21



CARITAS ESPAÑOLA

Cuesta de Santo Domingo, 5, 2.º - MADRID (13)

Año V • ENERO - MARZO • 1965

CARITAS

para ayudar a la comunidad a dar respuesta adecuada al urgente requerimiento que hace el sufrimiento de los necesitados, publica en colaboración con Euramérica las colecciones

CARITAS
DESARROLLO SOCIAL
ASISTENCIA SOCIAL

y las revistas: DOCUMENTACION SOCIAL y
PERSPECTIVAS SOCIALES

Colección CARITAS:

- LA COMUNICACIÓN DE BIENES EN EL ANTIGUO TESTAMENTO, por *Cáritas Española*. Prólogo del *Emmo. Sr. Cardenal de Santiago de Compostela*. 2.^a ed., 354 págs., 50 ptas.
- LA COMUNICACIÓN CRISTIANA DE BIENES EN EL NUEVO TESTAMENTO, por *Cáritas Española*. Prólogo del *Emmo. Señor Cardenal de Santiago de Compostela*. 4.^a ed., 234 páginas, 45 ptas.
- LA CARIDAD NO MUERE, por *Charles Gielen*. Introducción del *P. Veremundo Pardo*. 308 págs., 55 ptas.
- LA POBREZA DEL SEGLAR, por *Ivan Gobry*. 189 págs., 50 pesetas.
- LA COMUNICACIÓN CRISTIANA DE BIENES EN SANTO TOMÁS, por *Cáritas Española*. 70 ptas.

Colección DESARROLLO SOCIAL:

- CENTROS SOCIALES, por *Antonio del Valle y Ramón Echarren*.
- SERVICIO SOCIAL DE CASOS Y SUPERVISIÓN, por *Swithun Bowers*.

Colección ASISTENCIA SOCIAL:

- PSIQUIATRÍA Y ASISTENCIA SOCIAL, por *Fernando Claramunt López*. 412 págs., 85 ptas.
- PREPARACIÓN PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO, por *T. R. Batten*. 261 págs., 70 ptas.
- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL, de *Norman A. Polanski* (en prensa).
- EL ASISTENTE SOCIAL, de *Luigi Marinatto* (en prensa).
- LA ASISTENCIA SOCIAL EN EL EVANGELIO, de *Juan B. Penco* (en prensa).

sumario:

- página 3 **Presentación**, por CESA.
- 5 **Servicio Social de Casos**, por la Srta. NADIR GOUVEA KFOURI.
- 69 **La Supervisión**, por la Srta. NADIR GOUVEA KFOURI.
- 99 **Servicio Social de Casos y Cambio Social**, por don JOSÉ PERNAU LLIMÓS.
- 107 **La preparación de los trabajadores sociales en el Desarrollo de Comunidad**, por la doctora EMMA FASOLO.

EURAMERICA, S. A.
Mateo Inurria, 15
MADRID (ESPAÑA)

Han colaborado en este número:

Señorita NADIR GOUVEA KFOURI, Experta de las Naciones Unidas y Directora de Prácticas de la Escuela de Servicio Social de Sao Paulo (Brasil).

Don JOSE PERNAU LLIMOS, Director de la Revista DOCUMENTACIÓN SOCIAL.

Doctora doña EMMA FASOLO.

Depósito legal. M. 6.021. — 1959
RAYCAR, S. A., IMPRESORES.—MADRID

nota:

Esta colección está preparada por el CENTRO DE ESTUDIOS DE SOCIOLOGIA APLICADA DE CARITAS NACIONAL y tiene como finalidad facilitar una serie de monografías que versan sobre temas de Acción Social y técnicas de planificación socio-económica.

La Dirección solicita, para cada tema concreto, la colaboración de aquellos especialistas que han trabajado en la práctica y conocen a fondo cada uno de los temas, presentándolos a través de una visión social.

P R E S E N T A C I O N

La Asociación de Asistentes Sociales de Barcelona organizó entre el 24 de abril y el 23 de julio de 1959 un curso sobre Servicio Social de Casos, y entre el 3 y el 17 de septiembre del mismo año un curso de Supervisión.

Ambos cursos fueron confiados a la Srta. Nadir Gouvea Kfourí, Experta de las Naciones Unidas y Directora de Prácticas de la Escuela de Servicio Social de Sao Paulo.

El trabajo que presentamos a nuestros lectores consiste en un resumen de las trece lecciones sobre Servicio Social de Casos y de las cinco lecciones sobre Supervisión.

Al mismo tiempo nos ha parecido interesante incluir un artículo de la Doctora Emma Fasolo, que si bien no se refiere al Servicio Social de Casos, sino al de Comunidad, constituye una aportación sobre los principios básicos del Servicio Social, muy interesante para el momento actual español. En efecto, como afirma la señora Kfourí, el trabajador social de casos tiene que referirse constantemente al Servicio Social de Comunidad y tiene que tener ideas muy claras sobre lo que es la sociedad en la que vive, para poder ajustar los casos anormales a la misma.

Quisiéramos expresar nuestro agradecimiento a la Srta. Kfourí por habernos permitido resumir y publicar sus lecciones y de esta forma permitir su difusión entre el público español, colmando una laguna más en nuestra bibliografía sobre Servicio Social. También quisiéramos agradecer a la Doctora Emma Fasolo su desinteresada y magnífica aportación a nuestra Revista.

CESA

Servicio Social de Casos

por la Srta. **NADIR GOUVEA KFOURI**

INTRODUCCION

POSICIÓN DEL SERVICIO SOCIAL DE CASOS EN EL CONJUNTO DEL SERVICIO SOCIAL.

El servicio social tiene como finalidad esencial el procurar que los hombres encuentren en la sociedad las condiciones humanas necesarias para vivir dignamente; por consiguiente lo que busca el servicio social es el bienestar del individuo humano.

El hombre puede ser considerado en cuanto *individuo*, en cuanto forma parte de un *grupo* o en cuanto vive en una *comunidad*. Esta es la razón por la cual el servicio social tiene tres métodos o técnicas diferentes y se divide en sus tres ramas de *servicio social de casos*, *servicio social de grupo* y *servicio social de comunidad*.

El primero es el método que tiene por finalidad el contribuir a solucionar los problemas presentados por un individuo particular.

El método de grupo ya no tiene en consideración las relaciones asistente social-cliente, sino que tiene como objeto el individuo que forma parte de un grupo; la vida misma del grupo, que no es superior a 15 ó 20 personas, constituye el objeto del trabajo del asistente, que actúa como conductor o dirigente.

El servicio social de comunidad tiene por objeto crear u organizar los recursos sociales. Es decir que no se trabaja directamente con los clientes, sino que lo que se busca es la creación de los órganos necesarios para el bienestar social de los individuos.

La nota característica del método de casos es lo que suele llamarse *individualización*. Es un tratamiento hecho a base de relaciones individualizadas, de relaciones que se establecen entre el asistente social y el cliente, y en que el asistente procura ayudar a una persona en concreto, que presenta determinado problema o necesidad social.

El método de grupo tiene como nota característica la *sociación*, ya que aplicando este método, el asistente trabaja con un grupo de individuos y procura ayudar a las personas que lo integran desarrollando su sociabilidad natural. Todos los hombres son naturalmente sociables y así como se educa la inteligencia y los sentimientos, se puede *cultivar la sociabilidad*. Enseña a los individuos a trabajar juntos, a tener espíritu de equipo, a cambiar experiencias, puntos de vista, etc... Para llegar a su objetivo se vale de actividades concretas, que pueden ser culturales, recreativas, económicas, domésticas, etc., conforme a las personas que constituyen el grupo. Como ejemplo podríamos citar un grupo de madres que frecuentan un dispensario pre-natal o un centro parroquial. Estas mujeres tienen en común el ser madres. Como consecuencia, el grupo se organizará en torno a este hecho: se discutirá sobre problemas de la adolescencia, la vida familiar, educación de los hijos, economía doméstica, presupuesto familiar, etc., y al mismo tiempo se pueden organizar algunas actividades prácticas, como, por ejemplo, hacer el ajuar del bebé, aprender a preparar un plato cualquiera, ciertas nociones de cocina, de enfermería. En todas estas actividades el profesor no actúa como tal, sino como una persona que junto con el grupo le hace trabajar, y son los miembros mismos quienes deben llevar a cabo las actividades. Las obras más conocidas en este sentido son los *centros sociales* o *centros parroquiales*.

La nota distintiva del servicio social de comunidad es el que se trate de un método *comunitario intergrupal*. Tiene por objeto el crear recursos sociales, organismos necesarios para el bienestar de la mujer, de la familia, del niño. Para crear estos servicios es necesario, en primer lugar, conocer la realidad so-

cial y luego actuar en el sentido de organizar los recursos existentes. Pero, por otra parte, no basta solamente con crear, es necesario sacar el máximo provecho de los recursos, y esto es solamente posible en la medida en que *las obras trabajen juntas*, y el servicio social de comunidad posea órganos típicos específicos que tengan como fin el permitir este trabajo en conjunto de las obras sociales. Una obra social, por su misma naturaleza, debe ser una obra viva, actuando en la comunidad, no puede ser una obra encerrada en sí misma, en que los directivos sean individualistas, que no vean más que la propia obra; cuando se dice social se supone que se trata de una realidad que está en relación con lo que pasa en su alrededor, y, por tanto, para que las obras puedan trabajar juntas de un modo eficaz hay algunos servicios típicos de comunidad, como, por ejemplo, el *Consejo de Obras Sociales o los Comités de Obras Sociales*, que vienen a ser órganos constituidos por los directivos o representantes de las distintas obras de la comunidad. Por ejemplo, en una parroquia hay muchas obras distintas, cada una de las cuales trabaja por su lado; para sacar el máximo provecho hay que organizar un Consejo Social para discutir los problemas que le son comunes, las necesidades que ellos sienten, y luego procurar hacer planes para actuar en el sentido de lograr una vida mejor desde el punto de vista social de la parroquia. En algunos países se establecen Cajas Comunes donde se depositan todos los fondos recaudados para el sostenimiento de las obras, y luego se reparte el fondo entre todas ellas. Esto supone un alto espíritu social. Otra obra típica la constituyen los *centros comunitarios* que se pueden organizar en una parroquia, en un barrio, en una ciudad, etc.

En los centros comunitarios se reúnen los representantes de la comunidad con el fin de discutir los problemas comunes y las medidas necesarias para atajar estas dificultades.

El servicio social de comunidad puede trabajar en una comunidad pequeña, por ejemplo una parroquia, un barrio, un pueblo. Pero al mismo tiempo puede desarrollar sus actividades en una esfera más amplia, como es en el plan provincial e incluso nacional. Así vemos que el servicio social de comunidad puede planearse desde la comunidad más pequeña hasta la comunidad mayor que es la nación, ya que hay problemas sociales que solamente en este último plano pueden encontrar una solución adecuada, como son, por ejemplo, las leyes sociales. Los

asistentes sociales tienen entonces que contribuir en estas distintas esferas.

Hoy día, pues, se considera que el servicio social debe actuar conforme a estos tres métodos: *casos*, *grupo* y *comunidad*. Este hecho responde a una necesidad de orden lógico, ya que si consideramos al hombre como ser individual, como formando parte de un grupo o como miembro de una comunidad deberemos aplicar tres técnicas distintas.

En toda obra social deberemos aplicar los tres métodos, para abarcar al hombre en su totalidad. No se quiere decir con esto que una misma obra aplique siempre los tres, pero sí, por lo menos, dos. Todas las obras, apliquen casos o grupo, deben siempre actuar en la comunidad, por lo tanto hacer una modalidad de servicio social de comunidad. En algunos países hay obras que aplican con bastante éxito los tres métodos simultáneamente: se aplica el método de casos cuando las personas presentan dificultades que solamente pueden ser atendidas en un plano individual, pero si se encuentran entre estas personas algunos problemas que son comunes se procura solucionarlos por medio del método de grupo y se hace un esfuerzo para trabajar en sentido comunitario. Los asistentes sociales deben todos de manera más o menos intensiva participar en esta obra comunitaria, ya que bien trabajen con el método de grupo o con el método de casos, se encontrarán con problemas cuyas causas están en la sociedad misma, que tienen raíces más profundas y que por lo tanto deben atacarse en su misma causalidad, esto es en la misma sociedad y por tanto los asistentes sociales deben contribuir a cada paso para una organización de la comunidad más eficaz. Supongamos una asistente social que trabaje en un servicio médico social, por ejemplo en un hospital de niños poliomelíticos, y note ciertos problemas comunes, como, por ejemplo, los transportes: ¿cómo transportan a los niños que están bajo tratamiento en la clínica del hospital? Niños que deben venir diariamente o dos veces por semana para hacer la gimnasia, para recibir el tratamiento, cuando son personas que sufren de una manera más o menos acentuada, y existe un verdadero problema de transportes. La asistente puede, por ejemplo, organizar un grupo de voluntarios que tengan coche y que estén dispuestos a transportar a los niños una o dos veces por semana y al mismo tiempo puede requerir de las autoridades que pongan un autobús a la disposición para transportar a los niños, organizando

un servicio público. Al mismo tiempo puede que el asistente social observe que hay entre los niños poliomelíticos algunos con trece o catorce años que son totalmente analfabetos a causa de su enfermedad; en este caso tiene que buscar también una solución para este caso y tal vez organizar un servicio especial de escuelas para poliomelíticos. Se ve, por consiguiente, el paso del servicio social de casos al servicio social de grupo y al servicio social de comunidad.

Para citar otro ejemplo podríamos recordar el caso frecuente de las asistentes sociales que trabajan en industrias y que deben dedicar buena parte de su tiempo a realizar gestiones y hacer largas colas. Para que el obrero no pierda su tiempo y sueldo la asistente social le sustituye en la cola para solucionar sus trámites administrativos. Con éste la asistente pierde la mayor parte de su tiempo y si consideramos que ella ha pasado tres años de estudios en una escuela, debemos concluir que es una verdadera lástima. Pero ¿cómo solucionar este problema? Actuando en comunidad. Así, por ejemplo, pueden reunirse un grupo de asistentes sociales que tengan los mismos problemas y preparar dos o tres personas con una formación elemental que se hagan cargo de todas las gestiones y que permanezcan en la cola.

Lo que quisiera resaltar aquí es que todo asistente social, tanto si trabaja en el servicio social de casos como de grupo, tiene que tener presente el servicio social de comunidad. Es una responsabilidad social estricta. El asistente social tiene que ser un centro de radiación social, porque nosotros no trabajamos solamente con los clientes. Para servir bien a los clientes, a las personas necesitadas, a los miserables, a las personas que tienen problemas, tiene que haber recursos. Esto significa que se tiene que trabajar con la otra mitad de la humanidad, es decir, los políticos, los médicos, los abogados, los líderes, y con ellos organizar los recursos sociales. Los asistentes sociales deben estar presentes en los comités, en las organizaciones de formación social de una ciudad, de una provincia y las nacionales, y hacer allí presente su opinión, sus sugerencias desde el punto de vista del servicio social.

Técnicas auxiliares

Es interesante observar que si hasta hoy las tres técnicas fundamentales del servicio social son las más conocidas, el asis-

tente social se vale también de algunas técnicas que son llamadas auxiliares, con relación al servicio social, sin que esto quiera decir que sean auxiliares en sí mismas, sino solamente en relación al servicio social.

En primer lugar debemos citar la *investigación social*. Los asistentes sociales deben conocer la realidad sociológica dentro de la cual se mueven y por consiguiente deben hacer encuestas, investigaciones, etc., y para ello se ven obligados a utilizar las técnicas de la investigación social.

Otra de las técnicas llamadas auxiliares es, por ejemplo, la *educación de adultos*. Comprende todos los métodos y procedimientos modernos para alcanzar al adulto, sobre todo el adulto que no tiene un nivel cultural satisfactorio.

También pueden utilizarse todos los métodos modernos de discusión, como son las mesas redondas, los seminarios, los círculos de estudios, los métodos audiovisuales.

Al hablar de relaciones del servicio social no debemos tampoco olvidar la Acción Social. Sabemos que la Acción Social es una actividad más amplia, con una finalidad digamos más ambiciosa que la del servicio social, porque se propone la reforma de la estructura social. Los asistentes sociales deben participar también en los movimientos de acción social, ya que uno de los factores más fundamentales de la Acción Social puede decirse que es el servicio social.

Historia

Así como hubo una evolución de la beneficencia hacia el servicio social, concebido como una ciencia, también se puede afirmar que hubo una evolución de la asistencia o beneficencia individual hacia el servicio social de casos.

La asistencia, como beneficencia, prestada por un individuo, es tan antigua como la misma historia humana. El hombre siempre procuró ayudar a su prójimo, y la historia está llena de ejemplos de solidaridad practicada en una base individual. Por ejemplo, los primeros cristianos organizaron la asistencia a través de las diaconías, en las que el diácono o sus delegados hacían un censo de las familias necesitadas y después procuraban ayudarlas según lo que tenían y el número de estas familias. Otro ejemplo lo constituye San Vicente de Paúl. San Vicente también tuvo la preocupación de la asistencia individual y realizaba la importancia de la persona que ayuda y la persona ayu-

dada. Decía, por ejemplo, que no basta dar el pan, hay que dar también el corazón, y es por este motivo que requería la visita, porque esta era una manera de poner en contacto la persona que ayudaba con la persona necesitada.

Inspirándose en San Vicente de Paúl hay toda la obra posterior de Federico Ozanan y las cofradías vicentinas.

¿Cómo fue que se llegó al servicio social de casos propiamente dicho? ¿Dando un paso adelante en esta práctica de la asistencia individual? Tenemos que tener en consideración, en este punto, la historia moderna de Inglaterra y los Estados Unidos.

En Inglaterra, después de la Reforma Protestante, y al dejar la Iglesia de ocuparse de las obras de beneficencia, tuvo el Estado que tomar sobre sí esta responsabilidad y lo hizo por medio de una ley en el siglo XVII llamada ley de pobres (*poorlaw*). Esta ley es considerada como el primer paso de la asistencia pública en los tiempos modernos. Después de algunos años de experiencia en los Estados Unidos, se hicieron estudios sobre la manera de prestarse los servicios y se llegó a la conclusión de que aunque la mentalidad con que se prestaba no era buena, sí que lo era la idea de base y el que fuera el Estado quien lo prestara.

En este tiempo nace también en Estados Unidos una obra que al correr de los tiempos debería hacerse famosa, sobre todo entre aquellas personas que se dedican al Servicio Social de Casos: «La Organización Social de Caridad». En esta organización trabajó Mary Richmond a quien puede considerarse la fundadora del Servicio Social de Casos.

Mary Richmond se dedicó a estudiar los informes que las visitadoras hacían después de su contacto con los pobres, y a partir de aquí, y de manera genial, delineó y trazó las bases del Servicio Social de Casos, delimitando su objetivo y los aspectos fundamentales del método. Fue Mary Richmond quien dio un contenido científico al método de casos, ya que fue ella quien descubrió que para ayudar al prójimo es necesaria una cierta técnica basada en ciertas normas o principios.

El Servicio Social de Casos a partir de su nacimiento ha pasado por varias etapas entre las que se puede citar la sociológica, la psicológica y la psiquiátrica. Mary Richmond y sus discípulos pertenecen a la llamada fase sociológica, en la que se daba una gran importancia a los elementos sociales. Más tarde se empezó a dar más importancia a los elementos psíquicos, co-

mo la inteligencia, las emociones y los instintos. Por fin se llegó a la fase psiquiátrica en que no solamente se daba valor a las emociones, sino que se tenían en cuenta el subconsciente.

Situación actual

Hoy día lo que predomina es el reconocimiento de que en el Servicio Social de Casos están presentes los factores psicológicos tanto como los sociológicos, y por esto se afirma que la realidad en el Servicio Social de Casos es siempre psico-social, es decir, que comprende siempre una *persona* y su *situación*. Una *persona* con sus *problemas*, que pueden ser de orden afectivo o referentes a actitudes o modos de obrar, y que se encuentra en determinada situación que afecta o es afectada por su problema. Por otra parte, debe considerarse que la realidad es también de orden ético o moral, porque el cliente es un ser humano y, por lo tanto, el asistente social sabe que el tratamiento tiene que orientarse a lo que se considere bueno, a lo que se considere positivo y constructivo.

Cuando hablamos de tratamiento tenemos a la vista unos valores, es decir algo que conceptuamos como deseable. Naturalmente que se puede observar por parte de distintos expertos y por parte de los distintos grupos, tendencias más o menos acentuadas en una u otra línea. Se nota así una gran influencia del pensamiento de Freud, de la importancia del subconsciente, del inconsciente, etc., pero por otro lado estas tendencias se equilibran por el valor dado a los valores culturales, esto es a las tradiciones, costumbres e instituciones que ejercen una influencia decisiva sobre el individuo.

Por nuestra parte, tenemos que considerar todas estas tendencias desde otro punto de vista: el *espiritual* católico. Cuando describimos el impacto que estos factores internos psicológicos o externos sociológicos ejercen sobre el individuo, no significa que consideremos que el ser humano es tan sólo un producto ya sea de su medio, ya de su vida afectiva, porque el hombre es un ser racional, un ser dotado de inteligencia y de voluntad y, por consiguiente, un ser *libre y responsable*. Pero, por otro lado, reconocemos la justa influencia de estos factores. El hombre no es un puro espíritu, no es un ángel que pueda prescindir de su vida afectiva, y la influencia que sufre de estos factores es tanto mayor cuanto peores sean sus condiciones de vida. Si a un ser

humano le faltan las condiciones mínimas para que pueda desarrollarse con dignidad, es natural que al fin sufra las consecuencias de estas malas condiciones de vida, sobre todo si llegan a ser condiciones de vida infrahumanas como puede acontecer en los suburbios de las grandes ciudades.

El asistente social tiene que conocer y comprender toda esta realidad a fin de que su trabajo sea eficaz. Por una parte, no puede disminuir el ser humano en el sentido de no reconocer su libertad, es decir su capacidad para asumir responsabilidades y por otro lado tampoco puede desconocer que de hecho el hombre sufre la influencia de factores internos y externos que disminuyen su capacidad de decisión. Por esta razón el Servicio Social, además de sus técnicas o métodos de casos y de grupo, tiene que influir en el sentido de que se crean en la sociedad las condiciones favorables a una vida humana digna y decente.

EL SERVICIO SOCIAL DE CASOS

SERVICIO SOCIAL DE CASOS GENERAL Y ESPECÍFICO

El objetivo de este trabajo es el Servicio Social de Casos en cuanto tal, en sus principios o normas fundamentales, y como tal susceptible de ser aplicado en cualquier sector del trabajo social, como, por ejemplo, en el campo del trabajo con menores, de la familia, del trabajo, en el campo médico, psiquiátrico, etc. Vemos por consiguiente que hay distintas posibilidades de aplicación del método de casos. Pero es necesario tener una idea clara sobre el hecho de que a pesar de que existan diferentes ramas, existe un cuerpo de doctrina común para todas ellas que es lo que se llama el Servicio Social de Casos propiamente dicho. Hoy día, desde el punto de vista de la formación de los asistentes sociales, se da la máxima importancia a la enseñanza del método de casos en general, es decir, de los principios generales del mismo. Al mismo tiempo las escuelas de Servicio Social suelen organizar cursillos especializados sobre servicio médico, de menores, etc., pero no con la idea de que la misma escuela forme especialistas, sino con la idea de dar a todos los asistentes sociales un dominio bastante completo del método de casos en sí mismo y después nociones básicas referentes a cada uno de los sectores o métodos. De esta forma la Escuela puede diplo-

mar asistentes sociales que están capacitados para trabajar en cualquier campo.

¿Qué pasa cuando un asistente social se ve obligado a trabajar en un campo distinto de aquel para el que se ha preparado? En primer lugar notará que hay principios generales que son los mismos para todos ellos, y, por otro lado, se encontrará con muchos problemas para los cuales no está preparado, ya que una escuela por perfecta que sea no puede preparar para todas las especialidades del Servicio Social.

Hoy día se considera que muchos aspectos de las especializaciones deben aprenderse en el mismo campo de trabajo, y esto es lo que los americanos llaman el *intraining*, es decir, cursillos de preparación hechos en el mismo campo de trabajo. Supongamos, por ejemplo, un asistente social que tiene que trabajar en el campo médico y más específicamente en el campo de los enfermos afectados de cáncer. Dicho asistente tiene que tener conocimientos con respecto a esta enfermedad más profundos que los que se enseña en la escuela. Estos conocimientos debe adquirirlos en el mismo campo de trabajo, en el mismo hospital donde presta sus servicios. Los cursillos deben ser dados por médicos que se han especializado en esta enfermedad y tal vez el asistente sigue los estudios con otros médico o con estudiantes de medicina.

¿Qué es lo que una especialización requiere además del Servicio Social de casos genéricos? Cualquier especialización exige:

- 1.º Un dominio básico de los principios generales del Servicio Social de Casos, en general.
- 2.º Un conocimiento mayor de ciertos aspectos generales que son más aplicados en este campo específico.
- 3.º Los conocimientos específicos de su campo particular.

Supongamos el Servicio Social de menores. Un asistente social que se dedique a este campo debe dominar perfectamente bien los principios generales del Servicio Social de Casos, más ciertos aspectos de este método que suelen aplicarse con más frecuencia en el campo de menores y debe conocer más que otro asistente social cuanto se refiere a los niños, como, por ejemplo, el derecho de menores, la psicología evolutiva del niño, etc.

Insistimos sobre este punto ya que se habla mucho sobre el hecho de si las escuelas deben o no formar especialistas. Las es-

cuelas americanas empezaron siendo escuelas especializadas y evolucionaron en el sentido de dar una formación de tipo más general. Esta es hoy la tendencia general, ya que el que domina los principios generales tiene más facilidad para pasar de un campo a otro, mientras que el que se especializa desde un principio tiene mayores dificultades para pasar de un sector a otro así como para tener una visión más amplia del Servicio Social.

Tanto las escuelas como las asociaciones profesionales pueden contribuir a dar una formación especializada. Por ejemplo, una escuela puede dar cursillos para formar asistentes sociales psiquiátricos, y lo mismo puede hacer una asociación profesional. De todas formas hay ciertos campos que solamente podrá adquirirse una formación adecuada en el mismo lugar de trabajo. Así, si un asistente social quiere especializarse en ciertas enfermedades de los ojos, es imposible que la escuela pueda organizar un cursillo sobre este particular.

Si bien es en el mismo campo de trabajo que dicha formación debe recibirse, la escuela puede presionar para que se dé esta formación. La escuela puede ayudar, pero a menos que una entidad la invite para asumir la responsabilidad de abrir un determinado campo, no tiene autoridad para interferirse. Puede, esto sí, invitar a personas que conozcan a fondo problemas determinados para que den conferencias sobre su especialización, si se considera que es interesante para la formación de los alumnos.

DEFINICIONES

Mary Richmond: «El Servicio Social de Casos consiste en aquellos procedimientos que desarrollan la personalidad a través de ajustes efectuados consciente e individualmente entre el hombre y su medio social.»

Aquí se destaca principalmente la persona y su medio social. Nuestro punto de vista es siempre la adaptación social, siendo esta la característica de nuestra profesión, y por esta razón nos llamamos asistentes sociales.

Se puede distinguir la psicoterapia hecha por una asistente social de la llevada a cabo por un psiquiatra. En principio un asistente social nunca trataría problemas que fueran solamente íntimos, totalmente intrapsíquicos, si no tuvieran una relación con la adaptación social, con el trabajo, con la familia, etc. Es-

tos problemas serían más bien objeto de tratamiento por parte del sacerdote o del psiquiatra. El asistente social es llamado a actuar solamente cuando la perturbación se transborda, se manifiesta ya en su vida, en sus relaciones con las personas que le rodean.

Schweinitz, experto americano de la Previsión Social: «El Servicio Social de Casos está constituido por aquellos procedimientos que están relacionados con la prestación de servicios, ayuda económica o consejos a individuos, por los representantes de las obras sociales, de acuerdo con las normas establecidas, y tomando en consideración las necesidades individuales.»

Aquí encontramos la misma idea de ayuda externa y consejos por dificultades de orden interno que trascienden al exterior. No obstante, el elemento principal de esta definición está en que se considera al asistente social como representante de las obras sociales. De hecho una característica integrante de nuestra profesión consiste en que *no trabajamos por cuenta propia*, en nuestro propio nombre; trabajamos en cuanto somos delegados, representantes de una determinada institución, de una determinada obra social. Por lo tanto, cuando el cliente busca ayuda, busca en primer término una obra determinada, un determinado servicio, en el cual prestamos nuestro trabajo. Cuando trabajamos sabemos que debemos hacerlo dentro de los límites de la obra en la cual estamos.

Gioseffi: «El Servicio Social de Casos consiste en la movilización de los recursos individuales y de los del medio social, hechos a través de las ciencias de relaciones y de la habilidad en relacionarse.»

Otra vez encontramos la misma idea: ayudar a través de un arte de relaciones humanas, por medio de ciencias de relaciones humanas, al mismo tiempo que se movilizan las energías del cliente y los recursos de la comunidad. Siempre estos dos principios: hacer que la persona trabaje dentro de lo que le es posible y valerse de los recursos de la sociedad.

Swithom Bowers, director de una Escuela de Asistentes Sociales en Canadá: «El Servicio Social de Casos es un arte en el cual el conocimiento de la ciencia de relaciones humanas y la habilidad en relacionarse son utilizados para movilizar las capacidades individuales y los recursos de la comunidad apropiados para el mejor ajuste del cliente a su medio total o parcial.»

Aquí encontramos la idea más definida: ciencia de relacio-

nes humanas, es decir conocimiento del hombre y su vida social y al mismo tiempo la idea de la movilización de las energías del individuo. También menciona que el ajuste puede referirse a un aspecto parcial o a la totalidad del medio del cliente porque de hecho una persona puede tener un problema que sea limitado o puede sufrir un desajuste mayor que acepte a todos los aspectos de su vida.

El Servicio Social de Casos constituye un método, un arte y una prudencia. La virtud que debe marcar nuestra profesión es la de la prudencia. En cada caso, en cada ocasión, el asistente tiene que utilizar los mejores medios, los más indicados para llegar a la solución deseada. Es un arte porque la asistente social no puede limitarse a aplicar sus conocimientos, sino que tiene que adaptarlos a las necesidades de cada caso. El asistente debe tener imaginación creadora; a veces tiene que crear medios, tiene que descubrirlos, que inventarlos para poder ayudar a las personas. Al mismo tiempo es un método porque es un conocimiento sistematizado según un orden que obedece a unas leyes y a unos principios.

FINALIDAD

La finalidad u objetivo, la causa final del Servicio Social de Casos consiste en movilizar las capacidades individuales del mismo cliente, de tal manera que se logre que éste sea capaz de hacer frente por sí mismo a su problema. Por lo tanto la finalidad próxima consistiría en movilizar las energías personales del mismo cliente y la finalidad remota sería el lograr su adaptación a la sociedad dentro de la que se desenvuelve.

Los medios de que se vale el asistente para lograr esta finalidad son medios de naturaleza técnica, como, por ejemplo, la *entrevista*, el *diagnóstico*, el *estudio*, etc.; por esta razón estos medios son aplicados por profesionales expresamente preparados para esta finalidad.

PRINCIPIOS

Sabemos que el Servicio Social tiene por objeto la persona humana, que el cliente es siempre una persona. De aquí el principio básico: *respetar la personalidad del cliente*. De este principio derivan todos los demás. La persona es un ser dotado de

dignidad desde el punto de vista cristiano, el cliente es, para nosotros, un prójimo, otro Cristo. Y por razones de orden sobrenatural debemos respetar en cada ser humano su dignidad.

El segundo principio que debemos tener en cuenta es que debemos tener *confianza en la capacidad del cliente para perfeccionarse y desarrollarse*. Si no tuviéramos esta confianza no seríamos asistentes sociales. Es porque sabemos que el ser humano es perceptible, es capaz de desarrollarse, que nos dedicamos a ayudar a las personas. La confianza no es solamente un conocimiento de orden intelectual, sino que debe constituir, para la asistencia social, una vivencia. Una Asistencia Social es asistente en la medida en que acredita en que las personas son susceptibles de mejoramiento y, por tanto, demuestra tener confianza. Hay personas que pueden, desde el punto de vista teórico e intelectual, hacer afirmaciones de que el ser humano es perfectible, porque la razón nos indica que el hombre se desarrolla, crece, aprende, pero a lo mejor son personas que ya sea por temperamento o por experiencia, una experiencia más bien frustrada de la vida, son pesimistas; estas personas no actúan apoyando su actividad en la confianza; por el contrario son personas que siempre son desconfiadas, que no dan crédito, que no esperan. Estas personas no serían las indicadas para el Servicio Social, porque estarían en contradicción con su actuación. Desde el punto de vista católico además de esta confianza natural, de que Dios hizo al hombre naturalmente perfectible, también tenemos confianza en los medios sobrenaturales.

El tercer principio es *el reconocimiento de que los factores externos, medios sociales, y los internos psicológicos, condicionan la conducta humana*. El hombre es un ser racional, tiene libertad, pero por su misma naturaleza humana esa libertad sufre ciertas limitaciones. La libertad no es ilimitada y por tanto un hombre que no tenga unas condiciones de vida mínimas y decentes, tiene de hecho su libertad bastante disminuida. La libertad de un hombre que tiene hambre, la libertad de una madre de familia que no sabe qué dar de comer a sus hijos, que no sabe cómo vestirlos está bastante disminuida. Desde el punto de vista interno puede que el cliente tenga problemas de orden psicológico que disminuyen su libertad y por esta razón afirmamos que no debemos juzgar a los clientes, porque uno nunca puede decir hasta qué punto una persona es de hecho responsable de sus actos en determinadas circunstancias y situaciones. El asis-

tente social tiene que tener siempre presente que las condiciones sociales y los factores psicológicos tienen una gran influencia sobre la conducta humana. Algunos afirman que *el hombre más que un ser racional debería ser definido como un ser afectivo*, porque nuestra realidad psicológica depende muchísimo de nuestra vida futura, sobre todo en la infancia.

El cuarto principio consiste en el *reconocimiento del grupo familiar como realidad básica e insustituible*. El cliente es una persona en particular, pero sabemos que el hombre siempre vive en familia y por lo tanto al ayudar a la persona tenemos que tener presente la realidad familiar. Tenemos que tener en cuenta hasta qué punto el problema es causado por la vida familiar y hasta qué punto afecta la vida de familia, y tenemos que respetar, en todas nuestras actuaciones, al grupo familiar. No se pueden adoptar medidas que representen un daño para la institución familiar. Este principio debe tenerse especialmente en cuenta al aplicar el método de menores. El mejor servicio que se puede prestar al niño es el lograr que pueda continuar dentro de la familia hasta tal punto que a veces es preferible una familia que no corresponda mucho a las normas morales que la mejor institución, ya que la familia corresponde mejor a las necesidades afectivas del niño y el hecho de sacarle puede dañarle más que el bien que le pueda hacer una buena institución.

El quinto principio podemos anunciarlo de la siguiente forma: *El asistente social tiene que distinguir siempre entre lo que es normal y lo que es corriente*. Por normal entendemos lo que es conveniente al hombre, lo que es deseable. Por corriente, lo que en realidad existe en la sociedad. El servicio social se encamina a lo que es deseable, pero la realidad no es siempre lo mejor. En materia de sueldos, por ejemplo, muchas veces y en determinados países no corresponden a las necesidades mínimas de los obreros. Esto no es normal, pero es corriente. El Servicio procura contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida, procura colmar la laguna existente entre lo que es y lo que debería ser. Por esta razón es por la que tenemos que trabajar muchas veces en el sentido de cambiar la realidad social. Lo normal es un concepto difícil. Es más fácil decir lo que no es normal. De todas formas se puede hablar de condiciones mínimas en materia de vivienda, alimentación, vestido e incluso desde el punto de vista de la conducta se puede, a base de confrontación con una conducta patológica, establecer lo que es una

conducta normal. Por otra parte, se puede establecer en principio lo que conviene al ser humano en cuanto tal, a la luz de su naturaleza, del derecho natural. etc.

LA ENTREVISTA

ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS GENÉRICO DEL MÉTODO

El Servicio Social de Casos supone básicamente dos movimientos: *comprensión y actuación*. Los dos se refieren tanto al cliente como a su medio. Por lo tanto el Servicio Social de Casos supone siempre que el asistente social procure conocer y comprender los factores que se refieren a la personalidad del cliente y a su medio social. Por consiguiente, puede decirse que el asistente social tiene que conocer elementos que unas veces se refieren al aspecto objetivo y otras al aspecto subjetivo.

El aspecto objetivo se presta más a ser descrito, observado, visto y, hasta cierto punto, medido. Podemos dar las medidas de una habitación, decir si es o no adecuada, etc. Pero además de estos elementos objetivos existen otros más sùtiles y que se refieren al significado mismo de esta situación para la persona; los sentimientos, la reacción de la persona frente a su situación, etc. Es por esta razón por la que afirmamos que todo problema en su configuración total supone un aspecto objetivo y otro subjetivo. Por esto el asistente debe percatarse tanto de los elementos externos como de los internos. Debe percatarse del significado que estos elementos representan para la persona que sufre.

Supongamos un cliente tuberculoso; esto es un hecho objetivo, pero desde el punto de vista de la comprensión debemos preguntarnos ¿qué significa la tuberculosis para aquel cliente particular? Sería un error querer tratar al cliente sólo considerando la enfermedad, las necesidades sociales que plantea, el sanatorio, la habitación, porque para abarcar la situación tendríamos que ser capaces de contestar a la pregunta ¿qué significa para esta persona el ser tuberculosa? porque solamente en esta medida seremos capaces de ayudarla como asistentes sociales, sólo en esta medida seremos capaces de hacer que tenga interés en seguir las prescripciones médicas, que se convenza que es necesario ser internado en un sanatorio. Comprender

significa tener la capacidad de ponerse en el mismo sitio del cliente, colocarse en su situación. Ser capaz, por lo tanto, de comprender a la persona en su individualidad, en su manera de ser y, por lo tanto, como una persona distinta de las otras.

Por una parte tenemos que ser capaces de sentir como si fuéramos el otro. Por otra, tenemos que tener la capacidad de hacerlo de una manera individualizada. Tenemos que comprender que el cliente es distinto de los demás y tenemos que respetar estas diferencias, sin imponer nuestra personalidad a la suya. Pero para comprender y actuar adecuadamente tenemos que entregarnos a una tarea que abarca tres operaciones: *El estudio, el diagnóstico y el tratamiento social.*

Para comprender y actuar sobre el cliente y su medio tenemos que estudiar, diagnosticar y tratar. Por lo tanto, podemos intentar averiguar cómo el asistente social se aproxima a la persona para comprenderla, para tratar su problema. La respuesta está en la *entrevista*. Es a través de ella cuando el asistente se pone en contacto con el cliente. En la entrevista se establecen las relaciones entre el asistente social y el cliente. *Estas relaciones constituyen el punto central del Servicio Social de Casos*, porque a través de ellas estudiamos, diagnosticamos y tratamos los casos. Por lo tanto, constituyen el alma y el corazón del Servicio Social de Casos, porque significa entrar en contacto, relacionarse con el cliente. Biestek hizo el análisis de estas relaciones y las define de la forma siguiente: «Las relaciones entre el asistente y el cliente constituyen una interacción dinámica de sentimientos y actitudes con la finalidad de ayudar al cliente, a adaptarse mejor al medio en que vive.» Por lo tanto, se trata de una relación entre dos personalidades, una de las cuales necesita de la obra, y la segunda está preparada para poder auxiliar. De aquí el inconveniente y la incongruencia de las entrevistas realizadas por dos asistentes sociales al mismo tiempo, ya que en este caso ¿con cual de las dos va a desahogarse el cliente? ¿Con una de ellas?, ¿con las dos?

LAS RELACIONES ENTRE EL ASISTENTE SOCIAL Y EL CLIENTE

Biestek analizó el contenido de las relaciones entre el asistente social y el cliente, y apuntó los siete elementos constitutivos de las mismas:

1.º *Expresar sentimientos con un objetivo a la vista, con una determinada finalidad.*—El cliente debe exponer su dificultad, su problema y, por lo tanto, sus sentimientos relativos a esta dificultad.

2.º *El asistente social debe corresponder en un plano emocional, pero controlado.*—Esto significa que cuando el cliente nos presenta un problema determinado debemos reaccionar en un plano emocional semejante al suyo, en el sentido de que si está triste o preocupado el asistente social debe mostrar tristeza y preocupación. Si está alegre y satisfecho porque consiguió algo, nuestra fisonomía y nuestra actitud deben demostrarlo también. Como dice San Pablo, debemos llorar con los que lloran y alegrarnos con los que están alegres. Siempre encontramos un precepto evangélico para nuestra actuación. Pero los sentimientos que expresamos deben ser controlados. Esto quiere decir que el asistente debe controlar sus emociones para servir a la persona. Pero vean como esta dinámica se desarrolla en un plano de sentimientos y actitudes. Biestek no dice que sea en un plano intelectual; claro que también actuamos con la inteligencia, con nuestras facultades cognitivas, con todos los conocimientos que poseemos, pero en el momento de relacionarnos lo que se establece entre nosotros es una relación humana, sobre todo en el plano de la efectividad, de los sentimientos, de la comprensión.

Una persona puede ser muy inteligente, pero puede que no tenga mucha sensibilidad, que no tenga mucho sentido del prójimo. Pero el Evangelio nos pone como la virtud máxima la Caridad que informa el corazón del hombre y su voluntad. La Caridad es una virtud social, de relaciones.

3.º *No juzgar.*—El asistente social no debe juzgar el fuero íntimo o la conciencia de la persona. El asistente no debe calificar ni procurar conocer si la persona es buena o mala, si tiene buenos o malos sentimientos, si es o no pecadora. De nuevo el Evangelio: «No juzguéis y no seréis juzgados»; «Con la misma medida que juzgáis seréis juzgados». Nuestra función no es saber si la persona es buena o mala, sino que consiste en ayudar a todos. Esto no quiere decir que no tengamos que estimar objetivamente la conducta, si la conducta es buena o mala, cierta o errada, para ayudar a la persona. *Podemos juzgar su conducta, no su conciencia.* Es aconsejable para ello evitar en nuestro len-

guaje el clasificar a las personas. Sabemos que estamos para ayudar. Debemos evitar juzgar la conciencia de las personas porque esto nos predispone psicológicamente a orientar nuestra actuación, teniendo como precedente el juicio emitido con anterioridad.

4.º *Aceptar al cliente cualquiera que sea su conducta y situación, sin que esto quiera decir aceptar su conducta.*—Por ejemplo, el asistente social acepta al delincuente, pero no el delito. El delincuente debe ser aceptado por el asistente si verdaderamente quiere ayudarlo. No se puede ayudar a una persona si no se le da en primer término la idea de que se le acepta tal cual es, cualquiera que sea su condición. Esto no quiere decir que no podamos discutir con ella su conducta, pero debemos hacerlo de tal manera que podamos suscitar en ella deseos de mejorar, y esto solamente tendrá lugar si la persona se siente aceptada. Si se asume una actitud de advertencia, de sermones, la persona sentirá que no la aceptamos. No es misión nuestra el amonestar, advertir, sermonear a nadie, sino ayudar a la persona a comprenderse y a ser posible a mejorarse dentro de sus posibilidades.

5.º *Permitir que el cliente asuma la responsabilidad.*—El cliente es una persona humana y como tal tiene el derecho de decidir respecto de su vida, de tomar sus decisiones, el derecho de optar y de escoger. El asistente no puede imponerle decisiones; por el contrario el asistente trabaja bien en la medida en que logra que el cliente asuma sus responsabilidades. Unos son capaces de más, y otros de menos, en este punto. Hay que estimular las energías del cliente. Nuestra actuación es siempre complementaria y supletiva. Este es un principio que no solamente se aplica al Servicio Social de Casos, sino también al de Grupos y Comunidad. El asistente no debe sustituir la actividad natural ni de las personas, al de los grupos, ni de las comunidades. El asistente social que trabaja bien no es aquel que lo hace todo, sino aquel que *hece hacer*. Además trabaja *con* las personas, no *por* las personas. Cuando trabajamos con ellas aceptamos lo que pueden hacer; cuando lo hacemos por ellas consideramos que no pueden hacer nada y lo hacemos todo. Ahora bien, siempre tenemos que aceptar su capacidad, ya que puede haber personas que por diferentes razones la pueden tener disminuida; en estos casos el asistente tiene que tomar una iniciativa mayor,

pero solamente en la medida en que la misma persona no puede tomarla. Cuando una persona nos plantea un problema es necesario conocer antes de responder lo que ella misma piensa de su dificultad. Quizá ella tenga la mejor respuesta para la solución y siga mucho mejor aquellos puntos que parecen ser fruto de su misma reflexión.

6.º *Tratar a cada persona según su modo de ser.*—El cliente tiene el derecho de ser tratado como una persona distinta de las demás. Por lo tanto, no podemos proyectar sobre él nuestros propios sentimientos; no podemos imponerle nuestros puntos de vista y debemos siempre procurar colocarnos en la perspectiva de su problema. Cada ser humano tiene su individualidad propia.

7.º *Secreto profesional.*—Todo cuanto ocurre en las relaciones cliente-asistente social está sujeto al secreto profesional. El asistente no puede divulgar, no puede romper el sigilo, el secreto de lo que oye de su cliente. Ahora bien, en cuanto al Servicio Social tenemos que tener presente que el secreto profesional presenta características diferentes del que reviste en otras profesiones, ya que el médico, por ejemplo, recibe al cliente en su despacho, y, por otra parte, trabaja en nombre propio, mientras que una de las características del Servicio Social es la de trabajar para una institución, para una obra; siempre actuamos como delegados o representantes de las obras sociales. Por esta razón, el secreto profesional será seguramente conocido por otras personas que constituyen el grupo de asistentes sociales y que tengan que intervenir en el tratamiento. No que haya más de un asistente social que intervenga en el mismo caso, ya que deben ser siempre la misma persona que trate al mismo cliente, pero en todo caso deberá haber una supervisión.

Por lo tanto el supervisor participa también del secreto. Es posible también que la secretaria administrativa que dactilografía los informes participe también del secreto. El asistente para mantener el secreto tiene que disponer de ciertos medios materiales, como es, por ejemplo, un buen archivo que está solamente a disposición de aquellos que pertenecen al Servicio Social. El asistente tiene que tener la seguridad de que nadie tendrá acceso a los archivos, pro si estas condiciones mínimas no se dan tendremos que tener más cuidado con aquello que ponemos en los informes. Cuando el asistente tiene que cursar informaciones

concernientes al cliente a un servicio relacionado con el Servicio Social, no debe enviar el expediente completo, sino que debe extraer aquellos puntos que son necesarios al otro servicio.

NATURALEZA DE LA ENTREVISTA

El Servicio Social de Casos dispone de algunos instrumentos suyos típicos de trabajo y entre estos la entrevista ocupa el primer lugar por su importancia. Los otros instrumentos son la documentación, la observación, los recursos de la comunidad, etcétera.

La entrevista es considerada como nuestro 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; esto se logra con la conversación que no es una conversación cualquiera, sino que tiene una finalidad y una técnica. A este tipo de conversación se le llama *entrevista*.

La entrevista en el Servicio Social se concibe pues como el medio a través del cual el asistente establece relaciones con el cliente, y es a partir de ella que estudia, diagnostica y trata el caso.

La entrevista puede ser definida como una conversación amistosa entre el asistente social y el cliente y que tiene como finalidad el tratamiento de un caso. La conversación es de tipo profesional, llevada a cabo y dirigida por la asistente social conforme a cierta técnica.

El arte de entrevistar se puede aprender y se puede enseñar por medio de unos conocimientos prácticos y otros teóricos. En primer lugar nos ocuparemos de los prácticos.

Los conocimientos prácticos están constituidos por ciertas cualidades y ciertas actitudes naturales en casi todo el mundo, pero hay que desarrollar y someter a ciertas disciplinas profesionales. Los elementos esenciales de una entrevista son el *observar*, *escuchar* y *preguntar*. Estos son los elementos esenciales de cualquier conversación; cuando conversamos, hablamos y escuchamos. Pero no se trata de un hablar y escuchar cualquiera, sino de un cierto hablar y de un cierto escuchar. En primer lugar estudiaremos el *observar*. Lo primero que tenemos que señalar es que se debe observar siempre durante una entrevista, pero se puede también observar sin entrevistar. Por ejemplo uno

puede observar al cliente en familia, en la casa; puede observar la actitud del cliente en la sala de espera; se puede observar a un niño que sea nuestro cliente durante el recreo. Pero si es posible observar sin entrevistar, no es posible entrevistar sin observar. Cuando entrevistamos tenemos que observar todo el tiempo. Una observación que sea objetiva, precisa, atenta, pero que no sea pesada, que no lleve a la persona a sentirse mal. Por ejemplo, si observamos que la persona que entra en nuestro despacho está nerviosa y le tiemblan las manos, sería una falta de corrección fijar la vista en ella. Tiene que verse todo sin fijarse en la persona, sin molestarla.

Pero ¿qué es lo que debe observarse? Desde la apariencia física, su modo de vestirse, de presentarse, de saludarnos, de empezar a exponer su problema, etc. Todo ello es muy significativo, ya que hay una cierta relación entre nuestra manera de presentarnos y nuestra manera de ser. Hay personas que naturalmente son buenas observadoras, mientras que otras carecen de esta facultad, que no se dan mucha cuenta de lo que pasa a su alrededor. El asistente social tiene que adquirir el hábito de la observación como una segunda naturaleza.

El asistente social tiene que aprender a observar y tiene que procurar fundamentar el porqué de sus observaciones. Por ejemplo, a una alumna que dice que la persona tenía una mirada triste, deberá preguntarle el supervisor por qué le pareció que tenía la mirada triste, ya que si la alumna estaba triste aquel día es posible que esté inclinada a creer que todo el mundo está triste. Por otro lado, las personas que no están acostumbradas a tratar con otras personas, pueden cometer errores de interpretación. Para aclarar este punto citaremos un ejemplo conocido: Un contra maestre fue a visitar al asistente social para quejarse de un muchacho; le dijo que era una persona mal educada, agresiva, que se ponía roja con mucha facilidad, que si alguien se acercaba a intentar hablar con él se enfurecía, etc. El asistente social procuró acercarse al muchacho y descubrió que era una persona tan tímida que cuando alguien que representaba para él una autoridad se le acercaba, a causa de su timidez, se ponía todo encarnado. Donde el contra maestre vio una actitud de agresividad, el asistente social vio una actitud de timidez. Explicó entonces al contra maestre que tenía que acercarse al muchacho y hacerle sentirse más a gusto, ya que la causa de todo es que no se sentía bien en el trabajo.

Otro aspecto importante de la entrevista es el *escuchar*. El asistente social más que oír debe escuchar; no puede limitarse a oír. Se puede decir que en una entrevista es casi siempre más importante escuchar que hablar para conocer al cliente. La persona se nos da mucho más a conocer cuando habla espontáneamente de sus problemas que cuando responde a nuestras preguntas, ya que las preguntas pueden orientar las respuestas y puede contestar a la pregunta, pero no revelar su problema. En cambio si el asistente social logra crear un ambiente agradable, una acogida humana en la que el cliente se siente a gusto, deberemos hacer muy pocas preguntas, ya que el cliente mismo, y por sí solo nos habrá revelado todo su problema. Si al final notamos que hay algunos que no están claros, podemos hacer alguna que otra pregunta para aclarar conceptos. *Escuchar no es una función pasiva*. El asistente, al escuchar, manifiesta que escucha por su actitud de atención, de comprensión y con algunos gestos y comentarios; naturalmente que no se trata de escuchar como si fuera una estatua, ya que nadie quiere hablar con estatuas. Es muy importante aprender a escuchar, a no tener prisa en hablar, a no interrumpir al cliente. Puede darse el caso de que el cliente hable mucho: en este caso debemos orientar su conversación y centrarla sobre los puntos más importantes. Es muy significativo ver de la manera que un cliente presenta su problema. Es muy importante escuchar no solamente lo que dice, sino el escuchar sus silencios, las pausas en la conversación a los cambios de asunto, ya que tienen un sentido particular. Si la persona está hablando y de pronto se calla, dejadla callada, quizá esté meditando sobre lo que va a decir. En este caso el asistente social debe permanecer callado, no debe tener miedo a los silencios.

Hay personas con poca experiencia que tienen horror al silencio, encuentran que es pesado y molesto. Si percibimos que el cliente no continúa la conversación entonces el asistente social le hará una pregunta relativa al mismo asunto. Los silencios y las pausas son tan importantes que debemos anotarlos en los registros para interpretarlos posteriormente. El asistente puede que logre hacer hablar al cliente a base de los silencios, aunque no puede abusarse de este método, sino solamente emplearlos cuando es necesario.

Si la persona habla mucho puede ser que una actitud pasiva, por nuestra parte, le obligue a hablar más de lo que quisiera

y se sienta violento en nuestras relaciones posteriores. El asistente social tiene que hablar también, ya que la entrevista es un diálogo. El asistente tiene que *hacer preguntas*, pero ¿cómo tienen que ser hechas las preguntas? En primer lugar, tiene que hacer solamente las preguntas que sean necesarias. Deben hacerse éstas con sentido de propiedad, de oportunidad, de naturalidad y de delicadeza. No se puede hacer una pregunta que pueda herir a la persona, sin que esto quiera decir que no puedan hacerse preguntas íntimas y delicadas, ya que si el cliente nos presenta un problema que de por sí es delicado, toda la conversación resultará delicada. Consideramos que una pregunta es indelicada cuando hiere a la persona no por el hecho de tratarse de un asunto íntimo.

En ningún caso debemos herir el sentido de dignidad. Abusar de las preguntas lleva a la mentira. Las preguntas deben hacerse conforme vayamos sintiendo que son oportunas. Este es un punto que si tenemos sentido humano, sentido de las relaciones humanas, sabemos cuándo está bien y cuándo está de más preguntar algo. Cuanto más delicado es un asunto mayor debe ser nuestra naturalidad al hacer las preguntas, ya que si empezamos con una serie de reticencias (por favor no se moleste, no sé cómo preguntarle) es mucho peor. Por consiguiente debemos preguntar lo necesario, con tacto, delicadeza y naturalidad, de tal manera que la persona no se sienta molesta o por lo menos no se sienta tan molesta.

Otro punto es que se pueden utilizar las preguntas y los comentarios como una modalidad del tratamiento social mismo. Cuando el asistente quiere ayudar al cliente a ver claro en su problema, la mejor manera de hacerlo no es decírselo directamente, sino hacer que la persona, a través de su propia reflexión llegue a percatarse del problema y de su solución y esto, a veces, puede lograrse a base de preguntas bien enfocadas. A veces, el cliente no está psicológicamente preparado para darse cuenta del problema, y si lo enfocamos directamente puede que se resista a ver claro y surge el fenómeno de la resistencia. Esto debe ser evitado ya que podría producir un *trauma*. Una sola pregunta no significa nada, pero si las preguntas van encadenadas y se repiten en diferentes entrevistas puede que obtengamos el resultado apetecido.

Aquí vamos a analizar varios aspectos de orden teórico, es decir, conocimientos relativos al hombre y a su naturaleza, ciertos aspectos básicos de la conducta humana, que el asistente social debe tener presentes para entrevistar bien. Un punto esencial es el tener presente, cuando entrevistamos, que los motivos de actuar no siempre son razonables, es decir, que una persona al actuar puede estar movida por impulsos, sentimientos, emociones, de los cuales tenga mayor o menor conciencia. Es corriente encontrar personas que desean una cosa y hacen exactamente lo contrario, que aman a los suyos y que beben y juegan como si no los amaran aunque por otra parte se preocupan de su familia. Constituyen sentimientos cuya naturaleza es desconocida por el cliente. Personas que desean asistencia y ponen dificultades a la actuación del asistente social en el plano del tratamiento. Todo esto nos indica que la conducta humana no siempre es razonable, aunque el hombre sea un ser racional. Al entrevistar pues tenemos que tener conciencia de los distintos mecanismos de defensa, de los procesos de identificación y de transferencia que pueden estar presentes en la actuación del cliente. Este puede proyectar al asistente social sentimientos suyos con referencia a una experiencia de vida anterior; se puede proyectar o transferir al asistente en cuanto representa una autoridad, sentimientos que la persona tenga con referencia a sus padres, ya sean de hostilidad, ya sean de dependencia. El asistente tiene que tener conocimiento de estos aspectos que generalmente no son enseñados en las asignaturas de psicología, sobre todo de la psicología dinámica, de la psicología profunda. Por otra parte las personas pueden tener conflictos de orden emocional, y los que son llamados de ambivalencia, es decir, que una persona puede desear dos cosas al mismo tiempo, que sean contradictorias y antagónicas. Por ejemplo, la madre soltera que quiere permanecer con el hijo y al mismo tiempo no quiere; que quiere separarse del hijo y que al mismo tiempo no tiene el coraje. El asistente social delante de estos problemas tiene que ayudar al cliente a darse cuenta, a ver claro en sí mismo, en sus posibilidades, en sus circunstancias, para que pueda optar por la forma mejor para ella misma y para el niño. Si una madre soltera está decidida a separarse del niño, el asistente social debe hacerle ver que la separación física no significa la separación

moral. La madre puede dar su hijo para la adopción, incluso legal, pero continúa atada, prendida al niño emocionalmente y esto no deja de ser un impacto sobre su vida; delante de estos casos el asistente social tiene que considerar los principios; teóricamente es mejor que la madre continúe con el hijo, pero en cada caso debe pensarse si es mejor que la madre se separe del hijo.

Cuando entrevistamos tenemos que tener presente, además de estos aspectos más bien psicológicos, la influencia de las costumbres, de las creencias, de las tradiciones sobre la conducta de la persona. Es interesante ver hasta qué punto una persona actúa movida por sus creencias que no siempre son razonables. Así por ejemplo la religión se refiere a la fe, pero esta fe no siempre es esclarecida, sino que tiene una base de sentimentalismo, ignorancia o superstición. Si queremos comprender bien a las personas tenemos que tener estos puntos en consideración.

Ahora bien, ¿cómo llegar a discutir este aspecto psicológico y religioso sin preguntar? Se puede preguntar cuando sea necesario, estando la pregunta movida por una observación. No se pregunta a ciegas, sino a base de algo que se observó; por lo tanto la pregunta ya es oportuna. Así por ejemplo trabajando con un matrimonio si el asistente social percibe que tiene sentimientos religiosos puede preguntarles: veo que ustedes son católicos, ¿pero cómo es que no están casado por la Iglesia? De aquí puede deducirse entonces las razones por las cuales no están casados legalmente. Puede que descubramos que lo más importante para ellos no es el Sacramento, sino el que la novia no podía vestirse de blanco, que no tenían dinero para pagar la boda, etc.; es decir que puede que la tradición sea más importante para ellos que el Sacramento.

Se tiene que dar gran importancia a la actitud del cliente. Así hay clientes que piden ayuda de manera agresiva, con hostilidad. Si este hecho le pasa a una persona que no está preparada para ser asistente social no comprende el fenómeno, ya que sería lógico que quien pide ayuda lo haga con cierta cortesía. Pero el asistente social debe comprender que la agresividad y la hostilidad, pueden tener una explicación, pueden basarse en la timidez de la persona o en el hecho de sentirse herido por tener que pedir ayuda, lo cual se transforma en una agresividad contra la persona que debe prestársela. A veces es una hostilidad nacida de la frustración: la persona que ya pasó por mu-

chas servicios y que consideró que nunca fue suficientemente atendida en sus necesidades, al hacer una nueva tentativa ya lo hace con hostilidad y de esta manera desahoga su resentimiento contra la sociedad, contra las obras sociales.

A veces puede presentarse al asistente social el caso de la mujer que teniendo salud quiere estar enferma. Para una persona que no tenga preparación el caso le puede parecer completamente ilógico, pero el asistente debe procurar conocer la causa de esta conducta disparatada, el porqué teniendo salud desea estar enferma. Y es posible encontrar la solución del problema y tal vez el mismo cliente conozca la causa. Debemos distinguir el caso de la persona que se siente enferma y que no tiene una causa somática del caso de la persona que estando en buenas condiciones de salud desearía estar enferma, para no enfrentarse a determinada situación, ya sea de empleo ya sea de casa. Hay un caso interesante estudiado en el libro de A. Garret: una paciente acudió a un dispensario; llega al despacho del asistente social muy nerviosa y muy agresiva, y al preguntarle responde que tiene una salud estupenda y desearía estar enferma. Se puso a llorar. El asistente no le dice por ejemplo: «Usted debe dar gracias a Dios de su salud, que es un bien, es absurdo querer estar enferma. No sabe agradecer el bien que tiene.» Lo que el asistente le dijo fue lo siguiente: «Encuentro que usted debe sufrir mucho para desear estar enferma teniendo salud.» Entonces la cliente le cuenta que estaba recién casada y el marido había sido movilizadado por el Ejército Americano y ella no se conformaba con la idea de separarse del marido, sobre todo sabiendo que esperaba un hijo. No conseguía enfrentarse con la situación. Ahí estaba el motivo: con el hecho de ponerse enferma conseguía en primer término no tener que trabajar, ya que no se sentía en disposición de trabajar de tan preocupada que estaba con su problema y por otro lado si estuviera enferma tal vez consiguiera que volviera su marido. Entonces el asistente le dijo que quizás fuera posible que el marido volviera por el simple hecho de esperar una niña y que ella haría las gestiones necesarias para ello. Pero en ningún momento le habló de patriotismo, de que era una mala americana, que no colaboraba a la guerra con su esfuerzo. La muchacha salió de allí bastante convencida. La persona humana no siempre actúa guiada por las virtudes. Para ayudar hay que comprender y para esto hay que partir

de un principio: partir de donde la persona se encuentra, partir de su preocupación. En la entrevista el cliente puede demostrar de diversas maneras su actitud de miedo, de hostilidad. El asistente tiene que comprender si quiere ayudar.

Además de estos conocimientos que debemos tener para comprender al cliente, el asistente social también debe tener presente que él es una persona y que tiene una personalidad y por lo tanto que debe conocerse. La entrevista supone el autoconocimiento por parte del asistente social, ya que la entrevista es una relación dinámica entre el asistente y el asistido; se da una interacción de dos personalidades, por lo tanto la personalidad del asistente tiene mucha importancia. Y así como la influencia de una persona sobre otra puede ser buena, constructiva, positiva, también puede ser negativa y hasta maléfica. Hay ciertamente personalidades que ejercen una mala influencia sobre las otras, estas son personalidades que dominan, que suscitan problemas. El asistente social tiene que conocerse para que el uso que haga de sí mismo sea positivo y constructivo.

¿En qué puntos concretos debe conocerse? Existen algunos puntos respecto a los cuales el asistente tiene que analizarse. Tiene que conocer que como ser humano está sujeto a sentimientos espontáneos, naturales, de antipatía o de simpatía. No debe suponer que por el hecho de ser asistente todas las personas le tienen que resultar simpáticas. La verdad es que hay personas que naturalmente no son simpáticas y fácilmente establecemos con ellas una relación positiva; hay otras que no nos resultan tan simpáticas o más bien nos resultan antipáticas y se establece con ellas una relación negativa. Esto puede pasar con el cliente también. Puede considerarnos simpáticos o no. Ahora bien, si el asistente es una persona con mucha competencia, con mucha experiencia, a lo mejor resulta simpática en la mayoría de las actuaciones por su sentido de comprensión humana y aceptación de las personas. El asistente delante de un cliente debe tener la lealtad de reconocer si la persona le resulta naturalmente simpática o antipática. Si nos resulta simpática no debemos dar mayor importancia al asunto, pero si nos resulta antipática tendremos que tener presente este hecho para poder actuar con justicia y con objetividad. La necesidad de que el asistente se conozca a sí misma en estos puntos no es para que intente apartar de sí estas tendencias, ya que esto no es posible, pero puede superarlas de alguna

manera. No puede impedir que las personas me sean naturalmente simpáticas o antipáticas, pero puedo exigir de mí mismo el actuar con justicia, tanto en relación a unos como a otros. Esto es solamente posible si soy leal conmigo mismo, si empiezo por reconocer que esto me acontece. Ahora bien, si me juzgo una persona perfecta y que estos sentimientos no se dan en mí, acabará por salir al exterior porque la verdad es que existen. En el Evangelio Jesús nos dice: «Amar a los enemigos», no nos dice llamar amigos a los enemigos. Esto aplicado a nuestro caso sería: no se debe encontrar simpático al que no lo es, sino amarle por encima de la antipatía. Si un asistente social no se da cuenta de estas circunstancias puede que la persona que le resulta simpática le dé más facilidades para la entrevista, le preste servicios con más facilidad, haga gestiones para ella, y si no le resulta simpática aparecerán mayores dificultades para servirla.

Con relación a los prejuicios un asistente social puede tenerlos. Los clásicos son los de nacionalidad, color, religión, regionales, etc. El asistente social tiene que examinarse con respecto a ellos, y si los tiene, ¿qué debe hacer?, saber si es capaz de dominarlos cuando trata con las personas que están incluidas en el área de sus prejuicios. Si no es capaz, no debe trabajar con ellos. Un asistente norteamericano no siempre puede trabajar con negros. Si reconoce que tiene este defecto tiene que tener la lealtad de comunicarlo a sus superiores. En este caso es mejor no prestar el servicio. El ideal es no tener prejuicios, ya que prejuicio quiere decir juicio *a priori*, por lo tanto se encuentra en el área de aquella concepción que no es razonable, ya que si lo fuera se basaría en conceptos y juicios. Pero ya vimos anteriormente que el hombre no es siempre razonable.

Resumiendo: el ideal es no tener prejuicios, pero si los tenemos lo mejor es ser capaz de superarlos y por lo tanto de tratar a estas personas de una manera justa. Si esto no es posible, tener la lealtad de reconocerlo y no trabajar con las personas que se encuentren en esta categoría alcanzada por nuestros prejuicios.

El asistente social tiene que hacer una doble labor, en primer lugar respecto a sí mismo, ya que debido a su ambiente, educación, puede tener prejuicios, aunque su formación debiera ayudarle a superarlos. Si aún así sabemos que tenemos el pre-

juicio y estamos dispuestos a trabajar con aquella clase de clientes, tenemos que asumir la responsabilidad de tratarlos bien y con justicia. Por lo tanto debemos esforzarnos en aceptarlos y como ya se sabe que ellos pueden también tener prejuicios, tenemos que poner entonces una doble atención. Debemos mostrar con nuestra actitud, con nuestra atención, con nuestra disposición de servirles, que el hecho de que sean de aquella manera en nada nos impide aceptarlos y ayudarlos, para que la persona se dé cuenta de que de hecho está siendo tratada de la manera a la que tiene derecho. Entonces quizá termine por perder estos prejuicios. Tengamos en cuenta también que si en nuestra vida particular nos caracterizamos por cultivar estos resentimientos es difícil que seamos capaces de vencerlos en nuestra vida profesional. De hecho la profesión de asistente social exige una formación total de nuestra personalidad, ya que la formación profesional se hace a base de la misma personalidad de uno.

Un principio básico del Servicio Social es el respeto a la manera de ser de los individuos, de los grupos y de las comunidades.

Hay prejuicios que son más evidentes, como los de color y de raza; otros en cambio son mucho más sutiles, por ejemplo ciertas intolerancias con relación a cosas en sí mismas casi sin ningún sentido. A veces la antipatía para una persona se basa simplemente en que ésta cambia la «l» por la «r», en que tiene un cierto acento, un cierto timbre de voz. A veces tenemos áreas de intolerancia de tipo más moralista: no somos capaces de aceptar a las personas que mienten, que beben o que juegan y las condenamos de antemano y de esta forma nos es imposible ayudarlas. Debemos conocer estas áreas de intolerancia para superarlas si es posible. En el libro de Dostoiewsky *Los hermanos Karamazof*, hay un padre que aconseja sobre la caridad, y realza la diferencia que hay entre predicar la caridad y el amor efectivo hacia el prójimo. Cuántas veces uno habla sobre la caridad y echa sermones sobre la misma y después, al enfrentarse con una persona que huele mal, que le faltan los dientes, que escupe cuando habla, todo se retrae en nosotros y nuestra actitud es de repugnancia. El asistente social debe dominarse para servir a esta persona, pero hay que empezar por reconocer los hechos y los sentimientos. Es verdad que a fuerza de experiencia, a causa de nuestros ideales, de nuestra for-

mación, nos es más fácil aceptar los defectos de nuestros clientes que los de otras personas que nos rodean y que no son clientes. Es más fácil para nosotros trabajar con el cliente que con el empresario o el director de la institución.

Es necesario este autoconocimiento porque el asistente tiene que formarse profesionalmente, porque todo cliente tiene el derecho de ser tratado como un ser distinto de los demás, conforme a su manera peculiar de ser. Además, si uno se autoconoce puede hacer la autocrítica y por lo tanto con el conocimiento de sus propios sentimientos evitará toda actitud coercitiva o moralista o una actitud basada en sus impulsos. Por otra parte, cuando uno se conoce no transforma las relaciones con el cliente en un instrumento de su deseo de mandar, de su deseo de ser apreciado, de ser admirado, de ser amado y de ejercer la autoridad.

Estas son las condiciones básicas para que uno pueda ejercer el arte de entrevistar. Se supone que al lado de estos conocimientos que son impartidos en las clases, el alumno recibe la formación práctica. Esto es que bajo la orientación del supervisor va siendo orientado en el sentido de aprender a conocerse para hacer un uso constructivo de sí mismo, es decir que se va formando su ser profesional. Este ser profesional, el yo profesional, se forma a base de la formación del yo; quien no tenga una personalidad bien formada, no puede formarse profesionalmente.

El trabajo de autoconocimiento debe ser hecho a través de la supervisión. El supervisor es quien, concretando puntos, enfocando determinados aspectos, nos ayuda a conocernos en estas áreas o esferas básicas, mientras que si tuviéramos que hacerlo solos sería mucho más difícil. Es un hábito que desarrollamos con el apoyo, la vigilancia, la orientación del supervisor y de cierta manera la supervisión debe seguir durante toda nuestra vida profesional. Debemos poder contar siempre con el apoyo de alguien que con mayor experiencia pueda ayudarnos. Esto es lo que uno espera, en cierta manera, de los jefes.

TIPOS DE ENTREVISTAS

El primer tipo o modalidad de entrevista es la llamada *entrevista preliminar o inicial*, que es la entrevista que el asistente social hace con ocasión de la presentación de solicitud por

parte del cliente. Generalmente existe en las obras sociales un servicio para atender o admitir a las personas que vienen a la obra por primera vez y que presentan una petición de ayuda. El asistente social que está encargado de este servicio hace la entrevista preliminar y es en ella que comienzan las relaciones del asistente con el cliente y también las relaciones de la obra con el que pide la ayuda.

¿En qué consiste y cual es el mecanismo de esta entrevista?
¿Cuál es su finalidad?

La finalidad puede decirse que consiste en que, una vez que el asistente ha escuchado la petición del cliente, pueda formular una opinión respecto a la naturaleza del problema presentado y pueda definir si la queja o la dificultad es de tal naturaleza que pueda ser atendida por la obra a que recurre el cliente. Por lo tanto se puede decir que la finalidad de esta entrevista es seleccionar aquellos casos que son o no de competencia de la obra. Puede ser que muchas personas recurran a la obra, pero que ésta no preste la modalidad de servicios que serían necesarios para atender aquellos casos, y por lo tanto la persona o su problema no encajan dentro de sus objetivos. Supongamos, por ejemplo, una obra que se destina a la infancia y viene una persona ya mayor con un problema de vejez. El asistente social tiene que explicarle que allí no puede ser atendido y que debe dirigirse a otra institución.

La finalidad de esta entrevista es, pues, seleccionar los casos que son de la competencia de la obra. Por lo tanto, el asistente social tiene que escuchar la queja, y determinar si el problema puede o no ser atendido por la institución. Al mismo tiempo el asistente tiene que comunicar la decisión al cliente, es decir si puede o no ser ayudado por la obra. En los casos en que el asistente juzgue que el cliente puede ser aceptado por la obra, tiene que tomar algunos datos de identificación; es decir, la dirección, las señas, la edad y todos aquellos datos que le distinguen de los demás clientes de la misma obra. Estos datos se registran en una ficha que se llama de identificación. De estas fichas se sacan los datos que se mandan al fichero central de identificación.

A continuación el asistente que ha recibido al cliente tiene que preparar la entrevista con el asistente que se encargará del tratamiento del caso, ya que no siempre será el mismo, y en muchas obras existen asistentes solamente encargados de la recep-

ción de los clientes. La misión de admisión se considera, en general que consiste solamente en seleccionar.

El asistente encargado de la admisión debe hacer un informe de la entrevista enfocando muy bien la solicitud del cliente, la explicación que el mismo asistente le dio sobre las razones por las cuales fue aceptado.

Esta actuación descrita constituye la finalidad principal del Servicio de admisión, pero hay otras finalidades que también son importantes y que hasta cierto punto son consecuencia de ésta. Una de ellas es la de encaminar a los clientes que tengan un problema y no pueden ser asistidos por la obra a otras obras que puedan atenderle. Por consiguiente, cae dentro de la responsabilidad del asistente encargado del servicio el encaminar a la persona para que encuentre una solución a su problema, para que encuentre el servicio que pueda atenderla. Por lo tanto el asistente que hace este trabajo tiene que ser una persona con mucha experiencia, ya que con un solo contacto tiene que determinar si la persona puede ser ayudada por la obra, y si no tiene que tener un conocimiento de todos los recursos de la comunidad para poderla orientar debidamente a fin de que encuentre una solución a sus problemas.

Una dificultad corriente que se presenta es cuando en la comunidad en que trabajamos no hay suficientes recursos para atender todos los casos. Cuando nos viene un caso que no podemos atender y tampoco hay otras obras que puedan atenderlo se presentan situaciones verdaderamente deprimentes para el asistente social. Pero el asistente puede, en este caso, divulgar las situaciones que no encuentren solución dentro de la comunidad, y de esta forma contribuir a que se proporcionen soluciones para estos casos. De todas formas esta es una tarea de largo alcance, que supone tiempo, y por lo tanto ¿qué hacer? El asistente no puede utilizar recomendaciones ya que las obras tienen que utilizarse según su finalidad. La recomendación es en sí injusta, ya que hierde la justicia distributiva. No porque un cliente acude a nosotros tiene que tener preferencia sobre otros clientes que tienen necesidades mayores. Cuando el servicio social está ya organizado en la comunidad el asistente puede dirigirse o ponerse en contacto con la obra que puede atender el caso. *Lo que nunca debe hacerse es mandar un cliente a una obra sin estar seguros que le pueda atender, ya que ¿por qué encaminar a la persona si no hay esperanzas?, es mejor no darle un trabajo inútil*

de caminar hasta la obra para saber después que no puede ser ayudada. Este principio es sumamente importante y no siempre tenido en cuenta desgraciadamente: es frecuente que cuando el servicio social no está suficientemente organizado se manden a los clientes sucesivamente de una a otra obra, y al final, después de innumerables humillaciones, no sean atendidos por ninguna.

Este aspecto nos demuestra la importancia de que las obras trabajen juntas, que haya cierta coordinación para que puedan establecer ciertas condiciones para la recepción e ingreso de los clientes, y para que se puedan encontrar en la comunidad las obras necesarias al tipo de problemas más corrientes en ella.

Otra finalidad del servicio de atendimento es el tratamiento de los casos rápidos, cuando, por ejemplo, se dirige a la obra una persona que tiene un problema, y el asistente se percibe que puede ser solucionado con dos o, al máximo, tres entrevistas. En este caso, él mismo se encarga del tratamiento y no lo pasa al servicio de seguimiento de casos.

Otra finalidad del servicio de atendimento es tratar situaciones de urgencia. Cuando una persona tiene una necesidad urgente e inaplazable y recurre a una obra, ésta tiene la obligación de ayudarle aunque el caso no fuera de su competencia. En el Servicio Social la persona está siempre en primer lugar, y si el asistente se percibe que tiene una necesidad urgente tiene que ayudarla. Por esta razón el servicio de admisión debe poder disponer de ciertos medios financieros para poder, por ejemplo, pagar el transporte de una persona, darle medios para pagar una comida, a veces un medicamento urgente. Por esta razón casi siempre se destina al servicio de administración una cierta cantidad para estos gastos ocasionales.

A veces, la persona que tiene necesidad urgente es ya un cliente de la obra. En principio solamente puede ser atendido por el asistente que ya está encargado del caso. De todas formas, si la situación es de emergencia y no hay posibilidad de recurrir a la persona encargada del caso, el asistente social encargado de la recepción debe atenderle.

Es un poco difícil hacerse cargo de este servicio si uno no tiene conocimiento director de obras que ya lo tengan organizado. Supongamos una obra de asistencia a la familia que esté en una parroquia. Las personas acuden a la obra con problemas, que algunas veces pueden ser atendidos y otras no. En este caso, la obra organiza un servicio de recepción, donde las personas

vienen por primera vez a presentar sus problemas, y de allí son encaminadas a los diferentes asistentes sociales que tratarán los casos o a otras obras que puedan atenderlos. En algunos países hay obras que todos los días reciben 50, 60 ó 70 personas nuevas. Entonces el servicio de recepción tiene que estar atendido por varias personas, para hacer una buena selección de casos.

Una vez que el cliente está matriculado en la obra, es decir, cuando en realidad ya es cliente de la obra, viene lo que puede llamarse *la primera entrevista*, ya que a la anterior la hemos llamado preliminar. La persona ya admitida en la obra tiene esta primera entrevista con el asistente social que estará encargado del tratamiento del caso.

¿Cuál es la finalidad de esta entrevista? El objetivo más importante es que el cliente logre ponerse en relación con el asistente, que se establezcan relaciones entre los dos. Por lo tanto, la finalidad es el *establecimiento de relaciones*. Debe profundizar hasta cierto punto el estudio empezado en la entrevista preliminar y, si este es el caso, tomar ya las medidas necesarias para el tratamiento del caso. Esta entrevista parte de la entrevista inicial. El asistente social no debe comenzar todo de nuevo, ya que se preparó para ella leyendo la entrevista inicial, es decir, el informe que preparó la asistente encargada de la recepción del caso y el cliente ya sabía que esto se comunicaría a otra persona. Por lo tanto el asistente debe partir del punto a que el otro había llegado, y no empezar de nuevo preguntando, por ejemplo, cómo se llama, cuál es su problema. Todo esto debe ya estar esclarecido, el asistente sigue adelante.

Después de esta primera entrevista vienen las otras llamadas *entrevistas de seguimiento, o entrevistas de seguimiento o entrevistas posteriores*, porque son entrevistas que son hechas después que se hizo la primera. Estas, naturalmente, siguen las reglas generales de toda entrevista, y su finalidad es el tratamiento del caso, por lo tanto, son para estudiarlo, diagnosticarlo y tratarlo. Estas entrevistas serán tantas cuanto requiera el problema.

Hay casos que son largos por naturaleza, y entonces el asistente debe hacer muchas entrevistas. Así, por ejemplo, hay casos que duran uno, dos o tres años, y es lógico que entonces las entrevistas sean numerosas. Ahora bien, ¿cómo deben ser espaciadas las entrevistas de seguimiento? Todo depende de la naturaleza del problema. Generalmente se empieza con entrevistas

semanales. Más tarde, y si el tratamiento lo permite, ya pueden espaciarse más. Pueden entonces ser quincenales.

Hay circunstancias extraordinarias en que quizá sea necesario hacer entrevistas diarias, pero estos casos serán pocos. Por consiguiente, es el asistente mismo quien debe determinar el espacio entre dos entrevistas, según la naturaleza del caso. Ahora bien, toda entrevista tiene que tener una finalidad. Ya vimos que la entrevista es un instrumento para el tratamiento, y, por tanto, toda entrevista debe ser hecha con el objetivo de tratar. No se hace nunca una entrevista porque sí. Tampoco puede hacerse una entrevista bajo un pretexto. Así, a veces leemos informes que dicen: «Nos valimos del pretexto tal y fuimos a visitar a la familia.» La palabra pretexto debe ser eliminada de nuestro vocabulario. Hacemos visitas y hacemos entrevistas si son necesarias. Si lo son, no hay pretexto, hay razones y motivos que se pueden explicar y se deben dar al cliente.

El asistente social que hace la entrevista preliminar no puede prepararse para ella, ya que no sabe quién es el cliente ni por qué motivo viene, pero en la primera entrevista y en las de seguimiento debe el asistente estar preparado leyendo de antemano los informes anteriores. Antes de hacerse la entrevista el asistente social debe recordar cuál es exactamente la finalidad de la misma, qué es lo que pretende alcanzar con ella, qué puntos deben ser enfocados, qué es lo que quedó concertado con la persona. De esta manera, el asistente podrá averiguar que hay un progreso, que hay una línea de ascensión progresiva en el tratamiento; que en este caso todo está planeado, todo es deliberado, todo tiene una razón de ser. Si el asistente le dice al cliente: «cuando tenga tiempo pasaré por su casa» o «cuando quiera me hace una visita», no está tratando el caso.

Tratar, quiere decir reconocer que hay una dificultad y, por lo tanto, hacer un plan de tratamiento, y la entrevista es el medio del cual el asistente se vale para hacer este plan. Por lo tanto, toda entrevista tiene una razón de ser, es hecha porque algo en el caso lo requiere. Pero conviene también que el cliente se prepare para ella y por eso las entrevistas deben ser fijadas: día y hora. Así cuando terminamos una entrevista ya debemos fijar con el cliente la próxima, cuándo, a qué hora y dónde. Debemos planear con el cliente todo lo que deberá hacer durante este período.

El tratamiento que se hace es como el del médico que nos fija las consultas conforme a las necesidades de nuestra salud y prescribe los medicamentos que son dosificados según nuestras necesidades físicas. Lo mismo pasa con el Servicio Social. La entrevista es un medio de tratamiento; por lo tanto el espacio entre una y otra es algo que tiene que tener una razón de ser; no puede ser algo arbitrario, y el espacio entre dos entrevistas debe aprovecharse para el tratamiento.

Además de estos tipos de entrevistas generales, descritas, hay otros tipos de entrevistas, que pueden considerarse como formando parte de las preliminares y de seguimiento.

La visita familiar es muy importante cuando se trata de casos de asistencia a la familia. En el Servicio Social de familia es indispensable conocer la casa para tener una idea del ambiente en que la familia vive, del estilo de la madre de familia, la manera de arreglar la casa, el aseo, de la forma de relacionarse con los hijos, etc. También es importante, en el caso de enfermos que no pueden venir al despacho o personas que están hospitalizadas y que al recibir el Alta médica tiene el asistente que visitarlos en su hogar para hablar con la familia, concertar planes, teniendo en cuenta que debe procurar que obtenga en la casa los cuidados que necesita uno. Si es necesario la entrevista puede ser hecha en el domicilio, pero no como regla general. La tendencia moderna es que se pueden hacer visitas a domicilio, pero que en cuanto sea posible la visita tenga lugar en el despacho.

Las razones son:

1.º Una razón de orden psicológico; se considera que si el cliente busca ayuda y busca la obra, se predispone más a colaborar, a recibir la orientación, que en el caso de que se quede en su casa esperando las visitas del asistente social. Esto le puede llevar a una pasividad y hasta a olvidar que es él quien quiere la ayuda, creyendo que hace un favor al asistente social dejándose visitar. La visita al despacho por haber pedido él la ayuda, le predispone más psicológicamente a colaborar. Otra razón es que aunque el domicilio sea interesante para conocer la casa no es el mejor sitio para conducir una entrevista, ya que allí encontramos generalmente más personas que el propio cliente. Procurar que por lo menos la primera visita sea siempre en el despacho, para que la visita domiciliaria venga como consecuen-

cia de nuestras relaciones con el cliente. Un tercer motivo para que se haga en el despacho es la economía del tiempo del asistente social. Un asistente tiene mucho que hacer, muchas personas que entrevistar. La visita significa mucha pérdida de tiempo en el transporte, caminatas por las calles, preguntar por la casa. Si una asistente puede hacer dos visitas domiciliarias por día, podría hacer de ocho a diez entrevistas en el despacho. Al comienzo del Servicio Social se usaba mucho más la visita, tanto que a los asistentes se les llamaba visitadores sociales.

Con la evolución actual del Servicio Social se ha demostrado la necesidad y la eficacia de las entrevistas en el despacho. Según las estadísticas no llega al 20 por 100 la proporción de visitas domiciliarias en las modernas instituciones. La visita domiciliaria puede representar también una falta de respeto a la dignidad de la familia, si se hace bajo pretexto, con la finalidad de investigar si la persona dice verdad cuando hace sus peticiones. Hemos de pensar que el hogar es sagrado. El asistente tiene más que nadie que respetar el hogar. Con la multiplicidad de obras benéficas, hay familias que parecen una entidad pública y todo el sentido de intimidad, de que el hogar es una cosa sagrada, puede perderse por nuestra parte y lo que es más grave por parte de las mismas personas a las que intentamos ayudar. Hay algunas familias que consideran que esto es una injusticia y que se quejan que por el hecho de ser pobres estén obligados a recibir visitas si les traen el vestido de la primera comunión o algún otro obsequio. El uso de una cosa cuando es necesario se puede aceptar; el abuso nunca.

La visita debe ser fijada de antemano, al igual que las entrevistas, ya que a lo mejor no está la persona y representa una pérdida de tiempo.

2.º Por una señal de diferencia, por nuestro respecto a la familia vamos a casa de una persona, avisando que vamos. No importa que ella se prepare para recibirnos. Hay algunos que tienen la idea que nuestro trabajo es de investigación, de comprobar si la persona dijo la verdad y dicen que si avisamos la persona se prepara, arregla mejor la casa, esconde la radio; pero esto será por nuestra propia culpa, porque ¿qué importa que la familia tenga radio? Tenemos que tener siempre presente que si nuestra visita es de tratamiento y no de investigación, no importan estos detalles.

La entrevista es un medio, no un fin. Es el medio de tratamiento y hay que usarla como tal. La entrevista debe tener una finalidad muy precisa. El asistente debe orientar la entrevista con finalidad de tratamiento, no dejando marchar al cliente diciéndole que algún día pasará por su casa, o diciéndole que cuando quiera puede pasar por el despacho. Esto constituiría una práctica benéfica, pero de Servicio Social. En principio la obra recibe a los clientes, no va tras de los clientes. A veces, hay que hacer un trabajo de captación para entrar en contacto con las personas que aún no conocen la obra. Si conocemos una situación muy grave y que las personas no se atreven a venir a la obra, se puede, como caso de excepción, ir a buscarlas, pero no es una regla general de trabajo.

Todo asistente debe trabajar en su medio para cambiar los métodos que tengan más de beneficencia que de Servicio Social. Hay que cambiar la mentalidad y la mejor manera es a través de estudios objetivos. Debemos demostrar que nuestros métodos son mejores.

No es tarea del asistente hacer de inspector, ver si un obrero está o no enfermo; por encargo de la empresa puede hacer una visita de cordialidad, pero no de inspección. El asistente debe trabajar para hacer cambiar la mentalidad del empresario que creo que es un inspector, pero es preciso que vaya muy seguro de la verdad y de lo que quiere que los demás acepten. Esto es difícil, pero debe ser hecho poco a poco. Lo que nunca puede hacerse es cruzarse de brazos. Cuanto más competentes sean los asistentes sociales más fácil será el trabajo. Si el asistente tiene bastante seguridad de lo que le compete hacer, convendrá. Pero si ella no lo sabe ¿cómo va a convencer a los otros? El asistente debe partir de lo que los demás piensan para llegar a lo que es deseable. Lo que no puede hacer es acomodarse y caer en la rutina, porque lo que haría en este caso ya no sería Servicio Social.

Otro tipo de entrevista es la llamada «*entrevista con fuentes colaterales*», que quiere decir fuentes de ayuda o información que estén al lado. Su finalidad es reunir posibles fuentes de auxilio o de información, requeridas para el tratamiento social. Hay un principio: no abusar de las fuentes de consulta, porque estas personas acostumbran a estar muy ocupadas, ya que generalmente estas fuentes son médicos, sacerdotes o quizá otro asistente. Otro aspecto es que cuando se acude a una fuente de in-

formación, en éstas es indispensable el conocimiento del cliente. No recurrimos a terceras personas para que nos informen sobre si el cliente dijo o no la verdad, salvo en casos de niños.

Inquirir alguna cosa a espaldas del cliente no ayuda en nada, ya que no podemos discutir con él lo que hemos sabido sin su autorización. Hemos de relacionarnos con la persona para ayudarla independientemente de las informaciones que recibimos por otros conductos. Este sistema es el que por la experiencia y estudio da mejores resultados y confiere más dignidad a la persona humana.

Otro tipo de entrevista es la *entrevista colectiva*; suele hacerla el asistente en casos de Servicio Social de familia, cuando sea necesario en conjunto, ante la constelación familiar, llegar a un determinado objetivo que les sea común. Ya que en el Servicio Social de familia el cliente es la familia, como unidad y como constelación, padre, madre, hijos. Generalmente el asistente entrevista a uno de ellos (padre, madre, hijo) separadamente, pero hay situaciones que después que se trabaja con cada uno de ellos se ve que sería interesante llegar a un compromiso formal con ellos en cuanto grupo y con preparación previa se hace una reunión para tratar del asunto que les interesa. Supongamos que se discuta el presupuesto familiar; el padre quiere que los hijos que trabajan entreguen todo a la casa y los hijos no están de acuerdo con esto, porque consideran que tienen el derecho de conservar algo para sí. El asistente puede tratar con los muchachos para hacerles ver que tienen que contribuir para la manutención de la casa ya que son hijos y viven en ella, y con los padres para hacerles comprender que el hijo que trabajar tiene el derecho de conservar algo para sí, ya que esto le puede servir de estímulo. Al hacer la reunión y discutir el presupuesto, el asistente tiene que procurar acoplar las contribuciones y las reservas de la forma más adecuada. En estas entrevistas colectivas se comprometen y hay un interés mayor en mantener lo que se decidió. No se abusará de este tipo de entrevistas.

En el Servicio Social de familia, aunque sea la madre la que acude a la obra, debemos entrevistar también al padre, porque el hombre es el jefe y responsable de la casa. Si, por ejemplo, pide ayuda financiera, es justo que él asuma también la responsabilidad. Así puede evitar una actitud de dependencia de cara a la obra por parte del cliente.

Resumiendo, podemos distinguir tres clases de entrevistas fundamentales, y tres modalidades de entrevistas que pueden utilizarse algunas veces. Entre las primeras se cuentan la *entrevista preliminar*, la *primera entrevista* y las *entrevistas de proseguimiento*.

Entre las segundas encontramos la *visita familiar*, la *entrevista con fuentes colaterales* y la *entrevista colectiva*.

En cuanto a los principios, tiene que haber un asistente para un cliente, salvo en casos extraordinarios. Si se tiene que ir, por ejemplo, a una calle de mala reputación y se debe ir acompañado, la persona que acompaña no hace la entrevista, sino que está ahí solamente como protectora.

ESTUDIO SOCIAL DE LOS CASOS

NATURALEZA DEL ESTUDIO

El método social de casos supone dos conocimientos básicos: de comprensión y de actuación junto al cliente y a su medio, y de estos se desprenden tres operaciones que son respectivamente: el estudio, el diagnóstico y el tratamiento. Estas operaciones son distintas, pero de hecho en la práctica se presentan simultáneamente. Porque el asistente al mismo tiempo que estudia, procura hacerse una idea sobre la naturaleza del problema, o sea que diagnostica y establece relaciones de tratamiento. Aunque el estudio no esté completo es posible que tome algunas medidas relativas al tratamiento. Las tres operaciones van, por consiguiente, siempre juntas. A esto se le llama la *ley de unidad y continuidad del Servicio Social de Casos*. No obstante, algunas entrevistas pueden tener un contenido mayor de estudio, otras de tratamiento, pero de cualquier forma siempre hay algo de las tres en toda entrevista.

El estudio tiene por finalidad conocer los aspectos relativos al problema. Por lo tanto consiste en recoger datos relacionados con la persona que presenta la dificultad. Estos datos pueden ser tanto de orden objetivo, como relacionados a aspectos ambientales o de situación, así como relativos a aspectos puramente subjetivos, es decir, relativos a rasgos de la personalidad, a la actitud de la persona frente a su propio problema, su manera de reaccionar, qué consigue hacer o qué pretende hacer frente

a su dificultad. Por lo tanto, todo estudio, como toda realidad en Servicio Social de Casos, es siempre de naturaleza psico-social, es decir, que siempre encontramos en él datos de orden objetivo y otros de orden subjetivo, datos relativos a la persona y a la situación, al problema y a la manera que reacciona la persona frente al mismo; lo que nos interesa es el problema en su configuración total, es decir, aquello que significa para la persona que lo sufre.

Un problema no puede considerarse solamente desde el punto de vista exterior, ya que el problema significa algo para alguien, y este significado tiene una importancia fundamental para que se le pueda ayudar. Muchas veces el problema está más en la interpretación subjetiva que en el aspecto objetivo, ya que quizá desde este punto de vista no hubiera dificultad, pero la persona lo considera como un problema y, por lo tanto, éste existe. Esto significa que el asistente debe ponerse dentro de la perspectiva del cliente y de sus sentimientos. Por esta razón el estudio no resulta fácil. Si solamente consistiera en recoger datos objetivos, como edad, nacionalidad, estado civil, no presentaría dificultad, pero penetrar en el significado del problema para la misma persona es cosa bastante compleja. Es por esto que no basta la buena voluntad y el deseo de servir, sino que el asistente tiene que estar capacitado para hacer un estudio que le permita llegar al diagnóstico. El estudio es un medio que nos sirve para poder diagnosticar cuál es la naturaleza del problema.

Para hacer el estudio, el asistente social tiene que conocer los hechos anteriores, o sea los *antecedentes*, porque la situación actual sólo se explica por hechos anteriores. Un problema no surge de la nada, sino que tiene sus antecedentes y, por lo tanto, es parte del estudio el hacer el *historial social*. Se trata, pues, de conocer aquellos hechos anteriores que tienen relación con la situación. No se trata, por consiguiente, de explorar algunos aspectos varios de la situación, pero sí aquellos que mantengan relación con la dificultad. El historial es tan importante que, a veces, aparece como sinónimo de estudio. Los asistentes sociales le llaman indiferentemente estudio social o historial social.

TÉCNICA DEL ESTUDIO

El estudio empieza desde nuestro primer contacto con el cliente, y la mejor manera de hacerlo no es el orientarse por un

guión, sino que debemos partir del principio de que nuestro centro de interés en el estudio es el mismo centro de interés del cliente, es decir, aquello que le preocupa, aquello que constituye su dificultad. Por lo tanto, partimos de la *preocupación* o de la queja del cliente y esta es una regla fundamental. Esta es la manera a través de la cual procedemos al estudio, enfocando la preocupación del cliente y después, junto con él, las demás áreas relacionadas con la dificultad. Por lo tanto, no vamos a hacer un estudio teóricamente perfecto, estudiando toda la situación familiar, la situación de salud, de trabajo, etc. No debemos hacerlo porque, a veces, los problemas de salud e incluso los financieros no tienen relación con el problema que se nos presenta. En otros casos, tal vez interese mucho la situación financiera. Por lo tanto, el estudio debe ser siempre individualizado: debe servir a la persona en aquel caso concreto. Así pues en aquellas obras en que por razones varias se exija rellenar un cuestionario, el asistente procederá según las normas aquí indicadas, y después rellenará el cuestionario en la medida que sea posible y conveniente. Como una manera de interpretar el Servicio Social se puede incluso no rellenar algunos apartados explicando el porqué, ya que al enfocar asuntos que no interesan se podría distraer la atención del cliente, y, por lo tanto, no sería oportuno. El asistente tiene que estar continuamente haciendo una interpretación de su labor, hasta que en la comunidad tengamos libertad de trabajar conforme a las reglas mismas del Servicio Social. Se puede afirmar que no hay un estudio teóricamente perfecto, pero que el estudio perfecto es aquel que sirve al caso. El sombrero tiene que estar adaptado a la cabeza y no la cabeza al sombrero.

¿Cómo aparece el estudio en los informes? Cuando se trata de un asistente que tiene mucha experiencia y, en casos que no sean de naturaleza más bien psicológica, es posible que el asistente al cabo de dos o tres entrevistas finalice y complete el estudio y entonces haga un informe único que sea un resumen de estas dos o tres entrevistas. En este informe único, el asistente puede enfocar bajo apartados distintos la situación, tanto desde el punto de vista objetivo como subjetivo, es decir, describir tanto el problema como el significado que tiene para el cliente. Si los casos son de naturaleza principalmente emocional, en los cuales las relaciones cliente-asistente social asumen gran impor-

tancia, es aconsejable que el asistente redacte entrevista por entrevista y luego haga un resumen.

Con relación a los alumnos, sea cual sea la naturaleza del caso, es necesario redactar entrevista por entrevista, después deben aprender a hacer el resumen y solamente cuando ya sean capaces de esto, se les puede permitir que hagan directamente el resumen. Generalmente en los informes los resúmenes o los sumarios pueden aparecer de dos maneras distintas: los llamados *socioeconómicos* y los que se denominan *psicogenéticos*. Los primeros son adoptados en aquellos casos en que el problema es más bien de naturaleza exterior, al paso que los resúmenes psicogenéticos son utilizados en los casos en que el problema es más bien de naturaleza subjetiva, más emocional, más psicológica.

En los historiales socioeconómicos se puede enfocar la composición familiar, la situación financiera (ya sea desde el punto de vista de trabajo, presupuesto o profesión), o de la forma que dicha situación financiera afecta a la vida familiar. Hasta qué punto la existencia del problema económico causa discusión en la familia, problemas entre padres e hijos, o afecta a la misma vida del hogar: que la mujer ya no cuide de la vida del hogar, que no tenga interés o estímulo. Se tiene que ver si al problema financiero se une la ignorancia, porque además que el sueldo sea pequeño, puede ser que las personas no dominen ciertos principios de economía doméstica, ya que lo que justamente pasa es que las personas más necesitadas son las que tuvieron menos oportunidades de educación y, por lo tanto, no están capacitadas para sacar el máximo provecho de lo poco que tienen. Para hacer el diagnóstico de este caso, el asistente tiene que enfocar estos distintos aspectos. No sólo debe decirse que hay un problema financiero porque existe la enfermedad, sino que se tiene que describir como esta enfermedad llevó al problema financiero o hasta qué punto la enfermedad no sería la consecuencia de la falta de recursos. Al mismo tiempo tiene que estudiar todos los otros aspectos comprendidos en este problema.

El estudio de un problema de orden financiero supone que el asistente sepa hacer muy bien un presupuesto familiar. Actualmente hay medios que permiten llegar a establecer lo que sería un presupuesto mínimo adecuado a las necesidades de determinado grupo familiar y después confrontarlo con el presupuesto real, y de esta forma averiguamos hasta qué punto hay o no dé-

ficit, hasta qué punto los ingresos cubren o no las necesidades reales de la familia. A veces, se constata que no hay déficit, pero que hay déficit en cuanto a lo que se dedica la alimentación. Por lo tanto, el instrumento básico del estudio para el tratamiento eficaz de los problemas financieros es el análisis de la estructura del presupuesto familiar.

Cuando se trata de problemas médico-sociales, el historial enfoca más la forma por la cual la enfermedad afecta la vida del cliente en sus relaciones, ya sean éstas personales, familiares o de trabajo. Cómo él mismo se enfrenta con su enfermedad, cómo reacciona al hecho de estar hospitalizado. Es decir, que el estudio se adapta a la naturaleza del problema. Cuando se trate de estudios psico-genéticos el asistente tiene que remontarse a los primeros años de la vida del cliente, sobre todo, desde el período prenatal hasta los tres años. Conocer la actitud de la madre ante el hecho de tener un hijo, cómo reaccionó, si lo quería o no, ya que es muy posible que al nacer el niño manifieste la madre su rechazo y el hijo sufra de esto, y puede ser que a causa de esta actitud la persona presente problemas en cuanto a su conducta. El niño en el período prenatal está atado a su madre de una manera biológica, vive de la vida de la madre. Al nacer estos lazos continúan de un modo afectivo y físico; si el niño, aún sin tener consciencia, se siente inseguro, es casi cierto que sufrirá en su desarrollo emocional, excepto en el caso en que haya otras experiencias que vengan a corregir esta primera. Por esto la psicología moderna da una gran importancia a los tres primeros años de vida del niño. Algunos llegan quizá a exagerar, pero dicen que somos en la vida adulta aquello que los tres primeros años de la vida nos permiten ser. De cualquier manera es un hecho básico la importancia de la vida familiar y, sobre todo, que el niño se sienta seguro con relación al efecto de sus padres.

Esto no pasa en un plan consciente. El niño no sabrá que la madre le rechaza, pero le falta algo básico y, así como cuando tiene hambre llora, al no sentirse querido, también se manifiesta a través de mecanismos de defensa que pueden, al caer en un abuso, redundar en un problema muy serio de adaptación e incluso de salud. Si un niño se encuentra en estas condiciones, el ideal sería trabajar junto a los padres en este sentido, pero si esto no es posible, es bueno que el niño encuentre alguien que le dé este cariño que necesita.

Ahora bien, todos sabemos que a un niño debemos tratarle con cariño, un asistente social sabe que cuando trata con enfermos y con niños sus relaciones deben ser más cariñosas que cuando trata con adultos, pero cuidado con los excesos, ya que tanto se puede pecar por defecto como por exceso. Tanto puede haber problema para un niño que es super estimado como para el que es rechazado. Todo lo que es exagerado es problema. La virtud está en el término medio, en el equilibrio. Es básico para el desarrollo normal de una persona que se sienta segura, con relación a lo que es básico, porque de hecho, si hay personas con las cuales normalmente nos sentimos seguros, es con relación a nuestros padres; sabemos que feos y guapos, con o sin salud, inteligentes o no, nuestros padres nos quieren, y esto es básico. Si el niño no siente esto, es casi seguro que sufrirá, y esto le afectará en el plano de las relaciones con otras personas, porque es a través de esta confianza que tenemos en las relaciones familiares que aprendemos a confiar en los otros. Esta experiencia familiar la proyectamos en nuestra vida. Ahora bien, si nuestra vida de familia es de tal naturaleza que esto no pasa, nuestras relaciones con los otros serán en este mismo plan de desadaptación. Es extraordinario cómo niños de pocos meses notan esto y no en el plan de la consciencia, ya que no son conscientes, sino en el plan de la efectividad.

Otro punto que se anota en este estudio psico-genético, además de las relaciones madre-hijo, es la actitud del niño ante el nacimiento de nuevos hermanos, porque con mucha frecuencia hay una rivalidad, celos, también inconsciencia, ayudados, a veces, por la familia, por ignorancia; cuando llega un niño pequeño, la madre tiene que ocuparse mucho de él, y lo hace en presencia del otro que siente como una quiebra en los hábitos, y surgen los celos. A veces, pierde el sueño, el apetito, y puede surgir, si la madre no se da cuenta, un problema muy serio. Es muy importante que el asistente enfoque estos problemas, y con los grupos de madres en obras como las guarderías o centros parroquiales, a través del método de grupo, puede enfocar, basándose en la experiencia de ellas, estos aspectos básicos de la educación.

El asistente, para estudiar se vale de la entrevista, de la observación y de los informes. Es básico que uno registre lo que estudió, ya que tal vez esto no fuera necesario para un caso único, pero si tenemos cincuenta o sesenta casos es imposible re-

cordar todo lo que tiene importancia en cada uno de ellos. Es esencial pues que el asistente haga los informes de sus entrevistas, haga los resúmenes y de esta forma es posible que pueda desarrollar cada vez más el arte de estudiar, que hasta cierto punto es dirigido por su capacidad de diagnosticar. Cuanto mayor es nuestra capacidad de diagnosticar, más certeramente enfocamos los puntos del estudio.

EL DIAGNOSTICO

El diagnóstico tiene una importancia capital porque sobre el descansa el tratamiento. Es imposible tratar si no sabemos cuál es la dificultad. El diagnóstico es la tentativa del asistente social para percibir la naturaleza del problema. Es la opinión profesional del asistente sobre el problema presentado por el cliente, sobre la naturaleza del problema. El asistente procura determinar las causas y averiguar la manera cómo el problema afecta al cliente y a las personas que con él conviven. El diagnóstico también orienta la realización del estudio, pues si no es posible diagnosticar sin estudiar, también es verdad que el estudio es orientado según una cierta interpretación diagnóstica.

El asistente interpreta más determinados aspectos, conforme a la idea que va haciéndose de acuerdo con la naturaleza del problema que estudia. El diagnóstico responde a la pregunta ¿cuál es la cuestión? En la medida en que el asistente es capaz de contestar a esta pregunta, es capaz de planear el tratamiento. Constituye el diagnóstico una percepción psicosocial; de ahí que por su misma naturaleza es complejo, porque supone la persona y su situación. El diagnóstico es interpersonal, aunque sea hecho en relación a un cliente individualizado: supone siempre otras personas que tienen relación con el problema. Supone, por lo tanto, aspectos objetivos y subjetivos, o sea el problema en su aspecto exterior, social y después el significado del problema para la persona que lo sufre. No es fácil hacer un diagnóstico. Es difícil saber cuál es el problema que el cliente presenta, pero el cliente habla y el asistente social aprende a escuchar, a observar y además, domina una serie de conocimientos con relación a la naturaleza del ser humano y a los cuadros e instituciones

sociales que la permiten comprender cada caso a la luz de estas normas generales.

Si no tuviéramos conocimientos de orden general no seríamos capaces de individualizar; si no supiéramos lo que es normal en materia de conducta o de salud, no podríamos opinar en una determinada situación. El asistente, porque tiene conceptos generales, porque sabe que hay una naturaleza humana común, es capaz de comprender el caso particular. El diagnóstico supone un doble movimiento: la capacidad de generalizar e individualizar al mismo tiempo. Debemos tener conceptos generales, pero saber también que cada individuo tiene su manera propia de reaccionar. El asistente debe conocer también lo que es patológico, ya sea en relación a la salud, a las condiciones de vivienda o a la conducta humana misma, porque el diagnóstico está en el problema, en la desviación. El asistente enfoque mucho más aquello *que no es como sería deseable* para poder diagnosticar.

El diagnóstico puede ser enfocado desde el punto de vista de su elaboración; esto es, cómo trabaja nuestra inteligencia cuando hacemos un diagnóstico. Varios autores han estudiado el asunto y están de acuerdo que para diagnosticar, el asistente social estima los distintos hechos del estudio, y entre ellos selecciona aquellos que tengan mayor significación y que pueden ser considerados como hallazgos desde el punto de vista del diagnóstico. La inteligencia, una vez hecha esta selección preliminar, procura ver cómo se encajan y entonces induce el diagnóstico, siempre enfocando los hechos que conciernen el problema, es decir, los *hechos negativos*. Justo es observar que, siendo así que el diagnóstico supone una labor de nuestra inteligencia, muchas veces presentan los asistentes sociales una cierta pereza intelectual frente a la necesidad de diagnosticar. El asistente hace un esfuerzo intelectual para decir cuál es la naturaleza del problema y por esta razón, a menudo el asistente prefiere *tratar*, sin llegar a definir su opinión, y por esto no se observa una línea de progreso en el tratamiento mientras que si se considera la actuación de un asistente que trabaja habiendo diagnosticado desde el principio, ya que en el estudio selecciona con miras al diagnóstico, se observa cómo el tratamiento es progresivo; hay una línea de ascensión en el tratamiento, porque no se pierde tiempo, se enfocan y se atacan los puntos principales para el tratamiento.

El diagnóstico empieza con el primer contacto con el cliente,

pero solamente seremos capaces de expresar nuestra opinión cuando terminemos el estudio, lo que tiene lugar después de la segunda o tercera entrevista. Solamente entonces podremos definir o presentar el diagnóstico. El diagnóstico no es definitivo, por dos razones: nuestra opinión puede cambiar, o aplicando el tratamiento cambia la situación. De todas maneras estos hechos no impiden que se haga el diagnóstico, y el que éste no tenga el carácter de una hipótesis bastante plausible sobre la que debe basarse el tratamiento.

El hecho de hacer el diagnóstico no quiere decir que se lo comuniquemos al cliente; la necesidad de la comunicación depende de cada caso particular.

Existen dos modalidades de diagnóstico: el interpretativo y el descriptivo.

El interpretativo es el que se hace cuando el problema es de naturaleza moral, interna, psicológica y, por lo tanto, corresponde al tipo de estudio psicogenético.

Cuando el problema es de orden exterior, social, entonces el diagnóstico es más descriptivo y corresponde al estudio socioeconómico. Con mucha frecuencia un estudio y un diagnóstico pueden presentar ambas modalidades.

El diagnóstico aparece en el informe bajo la modalidad de una opinión, de un comentario informal (me parece, pienso que, etcétera). Pero cuando se hace ya el diagnóstico formal debe presentarse de manera más explícita. Para ello es costumbre que en los informes, después del resumen del estudio, se presenta el diagnóstico formal o cuadro diagnóstico (de unas 10 ó 12 líneas). En él encontramos, de manera precisa, concisa y ordenada, la opinión del asistente social sobre el problema.

Otra distinción es entre diagnóstico y *clasificación*. Los asistentes sociales además de diagnosticar deben clasificar los casos. Son actividades distintas.

La clasificación consiste en determinar lo que hay de común entre los distintos casos, mientras que el diagnóstico consiste en determinar lo que hay de propio, de «sui generis» en cada caso. Clasificamos cuando decimos que se trata de un caso de un menor abandonado.

Clasificar es más bien generalizar. Diagnosticar es más bien individualizar. El asistente debe hacer las dos cosas. Es interesante saber el porcentaje de tipos de problemas que trata, para

ver hasta qué punto hay conexión entre los problemas y los servicios prestados por la obra.

Hay que distinguir además entre diagnóstico y *pronóstico*. El pronóstico viene a ser como una especie de estimativa con relación a las posibilidades que presenta el cliente. Cuando pronosticamos, afirmamos hasta qué punto el caso es tratable o recuperable. Hay casos que presentan pronóstico favorable, pero hay otros que no. Para tratar es interesante ver hasta qué punto encontramos en el cliente y en su medio estas posibilidades de recuperación.

El tratamiento realista es aquel que se base no sobre un plan teórico, sino sobre aquel que la persona misma ofrece. Es una línea, una marcha para lo deseable, pero, a veces, no se puede curar sino solamente disminuir el mal, dando apoyo a la persona.

Se hará siempre el diagnóstico según el punto de vista de la obra a que ha sido remitida la persona y su problema; obras de infancia de protección a la joven, etc.; por lo tanto, un mismo problema puede tener más de un diagnóstico, según sea la naturaleza de la obra a la que encamina a los otros recursos de la comunidad.

He aquí un ejemplo de diagnóstico hecho por un asistente social que trabaja en el campo médico.

«Caso de una mujer de edad, soltera, psicópata, con ligera insuficiencia cardíaca, que hace muchos años vivía sola, por su propia voluntad y con pocos recursos. Se encuentra absorbida por una causa que, según su propio sentir, reclama un trabajo poco compensador. Rehusa llevar una vida más metódica, observando horarios para alimentarse y descansar. Da una importancia exagerada a su enfermedad y sufrimientos. Todo ello es el resultado de la necesidad que siente de sacrificarse y hacerse el centro de la atención de los demás.»

De una manera escueta y precisa el asistente da un verdadero retrato de la situación. Es un diagnóstico más bien interpretativo. En él encontramos los datos más significativos del estudio, que son los hallazgos. Aquí viene al caso decir que es una mujer de edad, por la naturaleza del problema presentado y que es soltera, ya que tiene mucha relación con el caso. Ade-

más la interpretación de cómo es que este carácter psicópata se manifieste en este deseo de sacrificarse, de rehusar llevar una vida más cómoda, ¿por qué necesita esta mujer de alguien o de un ambiente en que las personas le presten una cierta atención, la escuchen?, porque es una mujer que se siente sola. Entonces el asistente hace un plan de tratamiento para esta mujer en particular. Un plan que se adopte a esta mujer y no una cosa teóricamente deseable.

EL TRATAMIENTO SOCIAL

El tratamiento social consiste en la aplicación de las medidas que el asistente considera adecuadas, teniendo a la vista el diagnóstico del problema presentado por el cliente; por lo tanto el tratamiento será distinto en cada caso, pero hay objetivos de orden general: todo tratamiento consiste siempre en procurar *movilizar las energías, la iniciativa del cliente y los recursos del medio ambiente, los recursos sociales de la comunidad que puedan ayudar al cliente en particular*. Todo tratamiento consiste en una síntesis de comprensión y actuación, ya que el asistente actúa conforme a la comprensión que haya tenido del caso. Cada caso es tratado según su naturaleza. Todo tratamiento debe abocar al desarrollo de la capacidad de autodirección del cliente, porque lo que queremos es que en lo posible se emancipe la persona; hacer que ella sea capaz de regirse por sí misma y por lo tanto, aunque no se llegue a esto, nuestra orientación debe ser en este sentido. Todo tratamiento debe contribuir a restablecer el equilibrio interno del cliente, en confrontación con su mundo exterior; su personalidad debe equilibrarse con su medio ambiente; debemos preservar y restablecer las energías del cliente, suscitar las energías latentes, cambiar la actitud de la persona o introducir cambios en el ambiente.

Otro punto fundamental en cuanto al tratamiento, es que debemos tener en consideración que las experiencias de vida pueden ejercer una influencia positiva o negativa sobre la persona y que el tratamiento puede representar para el cliente la oportunidad de una experiencia humana, vital, una vivencia positiva. Es decir, que el asistente en sus relaciones con el cliente va a promover una situación que puede representar para aquél



la oportunidad de experimentar algo positivo en el plan de la vida, de las relaciones humanas.

El asistente puede ayudar en la medida que respecta a la persona, que procura trabajar con ella, que procura despertar en ella el deseo de mejorar, de luchar. Todo en ello en la medida en que no aplasta su personalidad, que no la sofoca, que la apoya, la comprende, la acepta. Esta actitud constituye una vivencia altamente positiva para el cliente. Es fundamental que el cliente se sienta aceptado por el asistente, aunque su conducta fuera lo peor posible. Esto le ayudará, porque siente que, a pesar de su situación social, de su conducta, es comprendido, es amado por sí mismo. Sin estos prerrequisitos no es posible tratar en Servicio Social; ellos constituyen la clave del tratamiento. El asistente ha de ser capaz de producir en la persona esta sensación de que es aceptada por él, a pesar de la actitud de los demás. Esto es altamente positivo en la vida y todos tenemos necesidad de ello. Normalmente ya lo encontramos en nuestras relaciones familiares y de amistad, pero las personas que recurren al Servicio Social son personas que tienen problemas y muchas veces el problema es la carencia de esto que es absolutamente necesario. Por esto las relaciones en el Servicio Social deben representar siempre, por más material que sea el problema presentado, esta vivencia de una relación eminentemente humana.

El tratamiento consiste en movilizar las energías individuales del mismo cliente y recurrir a las obras sociales, y por esta razón se pueden distinguir dos aspectos: *el tratamiento indirecto y el tratamiento directo*.

El tratamiento *directo* es aquel que se aplica en los casos en que el problema requiere ser enfocado y tratado en el plano de las relaciones asistente social-cliente; por lo tanto a través de la movilización de las capacidades del mismo.

El tratamiento *indirecto* es aquel que se aplica cuando tenemos que recurrir a los recursos de la comunidad. En todos los casos se encuentra un mínimo de los dos.

EL TRATAMIENTO INDIRECTO

El tratamiento indirecto tiene distintas modalidades. Se le llamada también ejecutivo o de manipulación, porque el asistente manipula los recursos de la comunidad y ejecuta unas

medidas. Una modalidad del tratamiento indirecto consiste en *suministrar servicios prácticos concretos al cliente*. Otra modalidad es la *asistencia financiera* a aquellas personas que por cualquier circunstancia no encuentran en su familia los recursos económicos que les son necesarios para su mantenimiento. La asistencia financiera es prestada generalmente por obras de asistencia pública y a veces por obras particulares. La ayuda puede ser en dinero o en especie. La ayuda financiera supone una técnica porque debe basarse en un estudio objetivo de las necesidades de la persona o de la familia. En los países de alto nivel de vida este tipo de ayuda se presta valiéndose los asistentes de tablas adecuadas de alimentación, transportes, vestuario, educación, etc.

La obra posee una tabla adecuada para una vida decente en aquella determinada comunidad y calculada a base de lo que es necesario. El asistente, ante un caso particular, confronta la tabla con la situación y establece el déficit, y la obra procura contribuir a llenar el déficit adecuado, desarrollando el asistente una labor educacional. Es interesante para prestarla ayuda tener una norma objetiva. Esta tabla debe cambiar cada dos o tres meses, según los cambios de precios de la alimentación.

El Servicio Social de Casos se distingue de las obras benéficas en que para él el dar no es un mero dar, sino que se integra en todo un proceso de relaciones individualizadas. El asistente trabaja con el cliente estudiando el presupuesto, lo que va a recibir, la aplicación que hace del mismo y al mismo tiempo procurando aumentar las fuentes de recursos. Para la mujer puede ser una máquina de coser, para el hombre unos útiles de trabajo adecuados. Para ello hay que estudiar caso a caso, pero siempre que sea posible basar la ayuda en un criterio objetivo. A veces, si una obra no se ocupa íntegramente de un cliente, éste acude a varias obras y esto representa un desperdicio, y quizá si las obras trabajasen juntas, en colaboración, se podría ayudar más a cada uno, encauzando la ayuda; sino las mismas obras se preocupan de las mismas personas y ninguna persona es asistida de manera suficiente. Un principio básico de ayuda es el trabajar juntos. Debemos trabajar para alcanzar esta colaboración, partiendo de nuestros propios casos, para lograr llegar, con el tiempo, a una colaboración de más alto nivel. El trabajo de casos nos lleva siempre al trabajo de comunidad.

Otra modalidad del tratamiento indirecto es la que se llama *introducir cambios en el ambiente del cliente*. Se trata de cambiar el medio en el que la persona vive, sea la residencia, sea encaminando a un niño a una guardería, o un adolescente a una Colonia de Vacaciones. Todos éstos son tratamientos indirectos, pero hechos a base de relaciones con el cliente. A veces se procura cambiar la actitud de las personas que están cerca del cliente, por ejemplo, padres, profesores, etc. Por esta razón el asistente debe ponerse en contacto directo con ellos. Un adolescente tiene un problema, éste es el cliente, puede ver que es preciso hablar con los padres para que éstos cambien de actitud, para que le comprendan. Para ello entrevista a estas personas, que muchas veces pasan a ser clientes que necesitan un tratamiento directo.

A veces las personas citadas, por ejemplo los padres, no acuden a la cita; en este caso el asistente debe insistir por todos los medios para este conocimiento y trato mutuo, procurando que la hora sea conveniente y a propósito. A veces tampoco les gusta que puedan ser careadas las versiones que distintas personas dan del mismo problema y esto les aleja. Ahora bien, si el asistente vive la esencia del Servicio Social y sabe que no es una investigación, sino que la conversación es para poderles ayudar mejor, es más fácil que se lo haga comprender. Muchas veces la actitud negativa del cliente está influenciada por la actitud poco positiva del asistente social. Muchas veces damos la impresión de que lo que pretendemos es saber si nos dijeron o no la verdad y no de que queremos ayudarles. La actitud de los otros es muchas veces solamente un reflejo de nuestra propia actitud.

Muy pocas veces en la vida el interés sincero de parte de una persona se encuentra con el desinterés por parte de los otros.

La mejor manera de vencer la resistencia es suscitar esta idea de que la única cosa que nos mueve es el deseo de ayudar. Son pocos los que resisten a ella. Lo que puede producir resistencia por parte de los clientes es el pensar que trabajamos por interés propio, pero si nuestra actitud es totalmente desinteresada es difícil que no lo comprendan así. A veces no solamente dependerá del asistente, sino también de la obra, que no puede dar de sí lo que los clientes esperan; pero el asistente debe hacer también una labor de cara a la misma

obra. Esta labor no es fácil, ya que es difícil cambiar la mentalidad porque todos estamos apegados a nuestro modo de ser, costumbres, etc. Es una labor que debe llevarse a cabo si queremos cambiar las cosas; siempre se consigue algo. Si se analiza la situación en unos años se comprueba que se ha avanzado mucho.

A veces el cliente nos llega con algo de recelo, pero si se obra con efecto se consigue mucho.

Hay que mantener el ideal de conseguir éste, aunque sea muy difícil.

EL TRATAMIENTO DIRECTO

El tratamiento directo presenta varias modalidades. La primera que podemos citar es el *aconsejamiento*, es decir la labor que realiza el asistente cuando intenta orientar al cliente. El consejo no consiste solamente en omitir una opinión, sino que es el trabajo que el asistente social realiza en el sentido de capacitar o de dirigir a la persona a decidir aquello que más le interesa, que más le conviene. Es una labor de orientación dirigida a que la persona vea claro por sí misma y vea claro aquello que le conviene. Aun en los casos en que la persona nos pide un consejo, siempre debe darse en el sentido de que la persona piense por sí misma. Casi siempre el cliente piensa algo sobre aquello que pregunta al asistente social. El consejo puede ir desde una simple información a problemas verdaderamente complejos. Es corriente que cuando se nos pide un consejo demos una respuesta hecha, y al hacerlo así no vemos el punto central del problema, ya que respondemos antes de conocer el hecho, que es lo que la misma persona piensa, lo que quiere.

Cuando nos preguntan algo, lo que muchas veces desean expresar es lo que ellos mismos quieren, pero empiezan por la pregunta, como si así fueran más amables o como forma más fácil de empezar el asunto. Aunque algunas veces duden sobre el particular, la verdad es que interesa mucho más aquello a lo que llegan por ellos mismos. Si aconsejamos más indirectamente, la persona tomará quizás como suya la decisión. Muchas veces pasa que una idea que la persona no ha tenido inicialmente, después de discutirla llega a hacerla verdaderamente propia y a llevarla a la práctica. Siempre se hace con mucho más entusiasmo aquello que viene de uno mismo. Ahora bien,

muchas veces el asistente social se encuentra que la persona al plantear el problema tiene casi decidida la actuación que objetivamente le conviene; el asistente tiene que hacer una labor a través de preguntas para que ella vea los pros y contras y pueda adoptar la decisión. Muchas veces los consejos no son positivos porque los hacemos de una manera demasiado hecha y la persona no está preparada para aceptarlos. Es mejor discutirlo en una entrevista, hacer que piense, discutirlo una y otra vez, hasta que ella misma llegue a la conclusión que quizá el asistente social vea desde el principio. Nuestro tiempo no es el tiempo del cliente. El del cliente es más lento, porque está envuelto en la situación y nosotros no. Su problema le ataca en su propia vida y hay que prepararlo moral y psicológicamente para la actuación. A veces tratamos a los clientes como niños y esta actitud no les ayuda. Tenemos que dar las razones y hacer las preguntas que convengan para llegar donde queremos. Fundamentaremos nuestros puntos de vista y haremos que la persona reflexione sobre las consecuencias de una actuación determinada. O sea, el aspecto positivo y el negativo. Siempre lo haremos orientando a la persona, para que llegue a la decisión que más le convenga. No podemos cruzarnos de brazos delante de lo que sea bueno o de lo que no lo sea: haremos que él vea los inconvenientes según el punto de vista de la familia, sociedad, religión. *El asistente actúa educando, pero no como un profesor.* Actúa procurando comprender los motivos de la persona y no disminuir su problema. A veces lo que la persona siente es difícil de solucionar e incluso a veces imposible; es preciso darle toda la importancia que tiene en sí, o que tiene para el cliente. Este necesita sentirse apoyado. Si hay una compenetración de las personalidades y se da tiempo para pensar, esto sirve ya al cliente de mucho.

Otra modalidad es el *desahogo*; que el cliente tenga la oportunidad de hablar sobre su dificultad, sobre lo que piensa y le preocupa. El asistente tiene que demostrar comprensión, atención y, a veces, nada más que esto. El desahogo es que el cliente hable y el asistente social escuche de forma comprensiva. El cliente, terminada la entrevista, afirma en la mayoría de los casos que se encuentra mejor. La situación continúa siendo la misma, pero él se siente más animoso porque ha encontrado alguien que le comprende. Hay circunstancias en que el desahogo es muy importante, sobre todo cuando las personas su-

fren alguna modalidad de violencia. Es muy importante que tengan la oportunidad de hablar, porque es una manera de evitar traumas psicológicos. Es muy urgente cuando se trata de niños que sufren alguna clase de violencia, es interesante que hablen y hablen hasta que se desahoguen, que saquen fuera lo que pasaron. Si se sufre un accidente tenemos necesidad de expresar todo cuando pasó una y otra vez. Esto es más notable todavía cuando las cosas son más serias, cuando representaron una violencia física o psíquica. Esto es importante, sobre todo para los niños, ya que el adulto tiene mayores medios de defensa. En algunos casos puede transformarse en una dificultad de orden funcional: que asienta una actitud de poca seguridad con relación a las relaciones con otras personas. Una niña que haya sufrido una violencia sexual y no tenga la oportunidad de desahogarse, es muy posible que teniéndose que reprimir, el problema se trasmite a su inconsciente y el resultado sea que tenga poca seguridad en sus relaciones con otras personas. Le afectará toda su vida.

Otra modalidad es el tratamiento de apoyo. Apoyo del yo. Significa por parte del asistente social una actuación en el sentido de apoyar al cliente; apoyarlo en su misma personalidad. O sea que la personalidad del asistente sirve de apoyo a la persona que tiene la dificultad. Es una modalidad de orden psicológica, de orden moral. Este tratamiento se puede dar a dos tipos opuestos de personalidades: a personas que sean fuertes de carácter, pero que pasen por una crisis y en este momento necesitan ser apoyadas por alguien; el asistente actúa como una percha para que el cliente cuelgue todas sus dificultades; puede ser una crisis ocasional por la muerte, una separación, una pérdida de fortuna; son muchas las cosas que pueden llevar a una persona a una crisis, aunque tenga mucha personalidad.

El otro extremo está constituido por las personas que tienen una débil personalidad, un carácter débil. Estas es casi cierto, que tendrán que acudir con frecuencia al Servicio Social. La actuación del asistente social consistirá en escucharles con atención, procurar poner de relieve el esfuerzo que han hecho para vencer su dificultad y al mismo tiempo procurar disminuir la tensión que les produce su propia debilidad, en el sentido de que se acepten a sí mismos. Por un lado hacerle ver los esfuerzos y por otro disminuir su aprensión. Hacer que se acepten a sí mismos con todas sus debilidades. Como la debili-

dad viene de la misma estructura de la persona, se supone que serán casos que no tendrán una recuperación total, pero con este tratamiento de apoyo se puede evitar que la persona llegue a una situación peor y que sienta algún alivio al saber que puede contar con alguien y esto constituye una ayuda para él.

Hay modalidades que suponen una mayor preparación psicológica por parte del asistente social. El trabajo consiste en una cierta psicoterapia. Para aplicar estas modalidades el asistente debe sentirse muy seguro sobre las teorías del tratamiento directo. Nos referimos al tratamiento por *esclarecimiento y por interpretación*. La finalidad de estas modalidades de tratamiento es hacer que la persona tenga una visión más clara de su problema, de su situación, para que pueda integrarse en la realidad de una manera más objetiva. Se aplica a aquellas personas que tengan dificultades de orden psicológico. La ignorancia es como un mecanismo de defensa. Muchas veces la persona intenta desconocer el problema para defenderse mejor. Esta actitud de desconocimiento es inconsciente y constituye un mecanismo de defensa. Haciendo un abuso exagerado de estos mecanismos de defensa, surge un problema y en estos casos el asistente tiene que procurar que la persona vea más claro. El cliente debe percatarse de la situación. Este tratamiento es muy delicado y requiere mucha seguridad, porque si la persona no está preparada para recibirlo, puede ser que en lugar de ayudar contribuya a aumentar el problema. Si el cliente se defiende tendrá una tendencia a oponer más resistencia cuando se intente hacerle ver claro, y si el asistente empieza por decirle lo que tiene la persona creerá que el asistente social no le comprendió y se resistirá a cooperar en el tratamiento.

Siempre que sea posible el asistente se valdrá de las mismas palabras del cliente y de preguntas. El cliente habla y nosotros preguntamos algo que le haga reflexionar; habla y repetimos su frase una o varias veces; él mismo, despacio, llegará a darse cuenta de que establecemos una relación de causa a efectos entre las cosas que dice y su dificultad. El asistente no dice nada que él no haya dicho y con esto evitamos el riesgo de hablar demasiado, que es siempre un peligro en estas circunstancias; no iremos más lejos de lo que él dice, pero sí percibimos las conexiones de lo que dijo. El esclarecimiento consiste en que el cliente vea más claro en su situación, en sus sentimientos, sin llegarnos a dar propiamente el porqué de su problema.

El tratamiento de *interpretación* va más lejos. El asistente hace la labor de interpretar el diagnóstico al cliente; por lo tanto no sólo pretende que vea más claro, sino que vea la causa de su dificultad. Es un paso más adelante. La técnica es la misma: interpretar valiéndose el asistente social de las mismas palabras del cliente. Por ejemplo: un cliente nos dice que tiene mucho dolor de cabeza porque ha reñido con su madre. El asistente le repite lo mismo exactamente. Después el cliente afirma que el día anterior tuvo dolor de cabeza cuando salió de la entrevista porque creyó que el asistente social no le había comprendido. El asistente repite las mismas palabras y puede que más adelante, al hablar, quede muy evidente la identificación que hace entre el asistente y su madre, porque transfiere al asistente los sentimientos que tiene hacia su madre. Entonces, repetimos: Así, ¿le pareció de que yo actué de la misma manera que su madre? Y entonces de esta manera sencilla, sin choques, viene a ver claro su problema.

Puede haber un esclarecimiento de orden intelectual cuando se trata de ignorancia. Por ejemplo: una niña que tuviera un choque con los fenómenos de la pubertad, entonces esclarecemos, pero aquí no hay nada de inconsciente, fue ignorancia de orden fisiológico que le llevó a un choque desde el punto de vista psicológico. Aquí la labor es de apoyo y de esclarecimiento en el plano intelectual. Esto es muy sencillo.

De lo que se trata propiamente en los tratamientos de esclarecimiento e interpretación, no es generalmente de aspecto de orden intelectual, sino de una ignorancia usada como defensa. El mecanismo de defensa es una cosa positiva, porque con estos mecanismos conservamos nuestro equilibrio emocional, pero si abusamos de éstos por experiencias negativas surge ya el problema. A menudo para trabajar en este campo el asistente tendrá que colaborar con el psiquiatra.

Citamos estos problemas aquí para que los asistentes sepan lo que no deben hacer, ya que los que tengan que aplicar estos métodos tienen que estar especialmente preparados. Es preciso tener presente esta norma de actuación: es peligroso decirle a una persona lo que constituye su dificultad, sin estar preparado para ello, ya que el cliente no lo entendería y se creería no comprendido por el asistente social, y lo que causaríamos entonces sería un trauma de orden moral. Por lo tanto es preciso mucha lealtad en nuestras relaciones con el cliente, en plan de

confianza, pero lealtad y confianza no significa que uno pueda decir todo lo que sea verdad, lo que sienta; si no fuera solamente por un punto de vista científico, por prudencia cristiana y por caridad, no se puede decir a una persona todo lo que pensamos de ella. No se puede mentir, pero hay que buscar lo positivo que todo el mundo tiene.

Las modalidades de tratamiento directo son mucho más complejas, porque se trata de problemas originados en defensa de la persona que lucha para defender su integridad emocional, pero por carencias de orden afectivo, por poca seguridad emocional, tienen estas dificultades. Puede que por dificultades surgidas durante la niñez, particularmente si ésta no ha sido muy feliz, surjan problemas en la juventud o en la edad adulta.

LA DOCUMENTACION

El Servicio Social de Casos se vale de varios instrumentos: la entrevista, los recursos de la comunidad y la documentación. Esta está constituida por todos los papeles relativos al caso y al cliente desde una ficha de identificación, hasta los informes más detallados, todo el plan de seguimiento, etc. La documentación constituye un instrumento muy importante de trabajo, aunque los asistentes sociales no siempre le dan todo su valor.

La primera finalidad de la documentación es que con ella se puede dar un mejor tratamiento, ya que por el hecho de registrar nuestras entrevistas, nuestras conversaciones con el cliente, nos obliga a reflexión. Se puede hablar sin poner mucha atención, pero pensamos mucho más aquello que escribimos. Por lo tanto el hecho de redactar los informes nos obliga a esta labor de reflexión sobre la manera cómo se conduce el tratamiento.

Otro aspecto es el memorizar siempre todo lo que es importante en todos los casos; quizás si solamente hubiera que tratarse un caso no habría esta dificultad. Pero los asistentes tienen muchos casos al mismo tiempo y es imposible recordar todo lo que atañe a cada caso. Por otra parte al tener el caso registrado nos permite evaluar lo que hicimos con respecto al mismo; por lo tanto nos permite una revisión, un cambio de actitud.

Otro objetivo de orden general es el perfeccionamiento profesional y científico. Si no hubiera sido por los informes, nunca hubiéramos tenido la ciencia del Servicio Social de Casos, ya que se desarrolló mediante el análisis de los casos atendidos. Gracias a la documentación recogida por los asistentes sociales pudo desarrollarse la ciencia que hoy poseemos. La enseñanza del Servicio Social de Casos se hace también a base de los informes y de la solución de casos. La supervisión tampoco puede llevarse a cabo sino es a base de los informes y de la experiencia. Es trabajando con este material vivo que se puede hacer la enseñanza del método, la supervisión y el perfeccionamiento continuo del método de casos.

Los informes sirven también para la elaboración de trabajos científicos. Las tesis presentadas por los alumnos casi siempre son ilustradas o hechas sobre casos en los que ellos han trabajado. Si en nuestras obras tenemos buenos informes podemos elaborar constantemente trabajos a base de ellos.

Otra finalidad de orden general se encuentra en el plan administrativo. En la obra hay que tomar ciertas cautelas para que un servicio pueda ser seguido en caso de que el asistente tenga que dejarlo. Si el asistente trabaja con muchos clientes, debe tenerlo todo muy bien documentado para que otra persona pueda continuar sin empezar de nuevo. Por esto las obras tienen el derecho de documentarse con referencia a la labor desarrollada por los asistentes sociales. Por otra parte la directiva de la obra tiene también el derecho de saber qué es lo que hacen sus asistentes sociales. No basta decir, por ejemplo, hago tantas entrevistas, tantas visitas. Hay que tener documentos más concretos para demostrar la labor realizada.

¿Cómo se organizan, en general, los informes en las obras sociales? Existe generalmente una ficha de identificación para cada cliente y un expediente para cada caso tratado. El expediente es individual y se guarda dentro de una carpeta donde se va acumulando todo el material referente al caso, desde la entrevista preliminar, hasta cada una de las entrevistas, hechas, con el estudio, el diagnóstico y el tratamiento, hasta llegar a la clausura o cierre del caso. Por lo tanto el caso debe tener su comienzo y su clausura en el mismo informe, y esto sería el expediente completo de un caso determinado.

Si los casos son rápidos las obras no abren una carpeta individual, ya que representaría un gasto inútil; en estos casos

se usa un archivo por orden alfabético, donde se archivan los casos. Estos constituyen los casos rápidos que se solucionan con dos o tres entrevistas. Esta documentación es también interesante para poder comprobar lo que hemos avanzado, no solamente desde el punto de vista de una obra determinada, sino con referencia al Servicio Social en general de una determinada comunidad. Como investigador interesa mucho, ya que pidiendo un caso de 1940 y otro de 1960, se puede ver los cambios que fueron hechos durante este período. Se puede ver si ha habido cambios en el enfoque de los problemas, por ejemplo desde el punto de vista más bien sociológico a una orientación más psicológica y al mismo tiempo puede verse cuáles han sido los progresos de una determinada obra, o de una sociedad dada.

Como desarrollo personal es interesante, ya que la labor de autoanálisis es siempre difícil y lo es también el criticarse a sí mismo. Si escribimos y después de algún tiempo volvemos a leer lo que hicimos, tendremos una perspectiva más objetiva para analizar nuestra propia actuación.

Para compaginar los informes con el secreto profesional y el derecho a la fama que tiene el cliente, hay que partir de la base que los documentos deben estar muy bien guardados y bajo el control de los asistentes sociales. Estas carpetas no deben pasar jamás de una sección a otra de la obra; estarán archivadas bajo la orientación del Servicio Social y también debemos tener seguridad en todas las personas que trabajan en una obra, porque todas están obligadas al secreto profesional. Puede suceder que no podamos tener esta confianza en todas las personas que trabajan con nosotros; en este caso será necesario un cuidado especial. Si no tenemos seguridad que no somos nosotros solos los que tenemos acceso al expediente, debemos vigilar mucho más al escribirlo.

Es muy importante anotar las entrevistas y los cambios que vayan percibiendo a través de ellas los asistentes sociales. No debe tenerse nunca el lenguaje crudo, sino una manera de expresarse objetiva, simple, usando los términos más precisos. La premisa es ésta: que estos expedientes estén bajo el secreto profesional, sabiendo además que nuestro trabajo no estará bien hecho sino escribimos.

Por otra parte no se puede identificar nunca la persona fuera del servicio. El Servicio Social supone un mínimo de organización, ya sea desde el punto de vista material, para llevar las

entrevistas, ya sea desde el punto de vista de las garantías, de mantener el secreto. De lo contrario no podemos hacer Servicio Social.

Nunca ha pasado en ningún país, que yo sepa, que este material haya sido objeto de escándalo público, o de abuso del secreto profesional.

Con relación al informe se pueden distinguir dos tipos de redacción: *de narrativa* y *de sumario*.

El tipo de *narrativa* es el más utilizado. La narrativa es el estilo del que se vale el asistente para redactar lo que pasó en la entrevista con el cliente y desde el punto de vista literario es el más apropiado para describir las conversaciones con el cliente. El asistente narra lo que ocurrió, no necesariamente según la conversación se llevó, pero sí de una manera general. La narrativa señala lo que ocurrió, y se llama además cronológica, porque deben constar las fechas de cada entrevista. La narración puede ser resumida, y se llama en este caso *narrativa condensada*, o puede ser detallada, y entonces se llama *narrativa extensa* o tipo proceso, porque sigue las relaciones asistente social-cliente. Para el tratamiento directo, en aquellos casos en que las mismas relaciones sirven de instrumento de tratamiento, suele detallarse más. El asistente transcribe tal cual los diálogos, pero solamente aquellos que son importantes para el caso y su tratamiento. Cuando los asistentes no tienen mucha experiencia dialogan sin necesidad, pero solamente debe registrarse aquellos que están fuera de lo corriente, aquellos que tienen significación. Si el tratamiento no es directo se puede condensar más la narración.

El tipo *sumario* o de resumen consiste en un informe único en el que presentamos el resumen de 4 ó 5 entrevistas. Se hace un informe único, presentado bajo apartados. Este estilo se puede utilizar para presentación del estudio cuando esté completo, haciendo constar que el resumen de unas entrevistas llevadas a cabo en tales fechas. Si el asistente tiene mucha experiencia puede hacerlo así; si es un alumno no puede hacerlo de esta forma, ya que es mejor que redacte entrevista por entrevista y que haga al final un resumen. La entrevista preliminar es mejor hacerla completa, ya que resulta más interesante.

Durante la entrevista no debe escribirse, si no es que se trate de alguna fecha o de un presupuesto, pero jamás el contenido. Entre una y otra entrevistas debe reservarse algún tiempo

para algunos apuntes particulares que tengan sentido solamente para nosotros, e incluso puede utilizar el magnetofón, pero nunca delante del cliente. Un expediente no puede salir nunca de la obra y deben redactarse los informes en la misma obra.

Para la supervisión es imprescindible el informe, porque a través de él vemos cómo el alumno se relacionó con el cliente, cómo hizo las preguntas, cómo contestó, si supo respetar las iniciativas del cliente o llevó el rumbo de la entrevista.

En la redacción, al hacer los informes, debe hablarse en tercera persona, y el tiempo del verbo debe ser el pasado. Nuestro lenguaje debe ser objetivo, científico, no abusar de los objetivos, ya que al usarlos corremos el riesgo de calificar a las personas y no se debe hacer nunca. Lo mejor es redactar registrando los hechos y nuestras impresiones e interpretaciones sobre los mismos, pero de manera objetiva y dejando muy claro cuando es el cliente el que dice y el que piensa, y cuándo es el asistente quien da la opinión. Cuando se trata de asuntos delicados, nuestro lenguaje debe ser simple, objetivo, sin necesidad de ser crudo. Se puede de manera noble tratar los asuntos más delicados.

La supervisión

por la Srta. **NADIR GOUVEA KFOURI**

NOCIONES GENERALES

La supervisión constituye un método de enseñanza de la práctica del Servicio Social; por lo tanto de cualquier método de Servicio Social, es decir, Casos, Grupo o Comunidad. La supervisión tiene por objeto tanto los alumnos como los asistentes sociales, ya que se puede enseñar un determinado método a los alumnos y se puede contribuir al progreso de la aplicación del mismo con relación a asistentes sociales.

La supervisión es una técnica que nos permite enseñar a alguien los conocimientos que tenemos de cierto método de Servicio Social. Supongamos que alguien, experto en Servicio Social de Grupo, recibe alumnos de la escuela que siguen cursos teóricos en esta materia. El supervisor enseña al alumno a trabajar en Servicio Social de Grupo, a aplicar el Servicio Social de Grupo. Esta técnica no se aplica hoy día solamente a los tres métodos del Servicio Social, sino que ha pasado a otros campos profesionales, como por ejemplo a la profesión de enfermera. Una enfermera puede ser utilizada para supervisar a las alumnas que estudian esta especialidad. Esto supone que uno lo conozca lo suficientemente bien para comunicarlo. Supone dos clases de conocimientos: la técnica misma de enseñar y aquello que se va a enseñar, ya que uno no puede enseñar, por mejor profesor que sea, aquello que se conoce. Además de la

Pedagogía, debemos conocer aquello que vamos a enseñar. La supervisión es enseñar en la práctica, es enseñar a hacer. Hoy día se concibe la «jefía» del Servicio Social como una supervisión.

Hemos dicho, pues, que se puede supervisar en cualquier método del Servicio Social, sin embargo, las técnicas y principios básicos han sido extraídos del Servicio Social de Casos. Es interesante observar cómo algunos principios y técnicas fundamentales pasaron más tarde al campo de la enseñanza en general. La supervisión supone además el dominio de los principios básicos de la psicología, del psico-análisis y del Servicio Social de Casos, incluso cuando se supervisa en otros métodos. Por ejemplo, el individualizar: el Servicio Social de Casos consiste en un tratamiento individualizado, y la supervisión consiste en una enseñanza individualizada. La supervisión enseña a un determinado alumno que tiene una personalidad determinada, unos conocimientos determinados, una cultura propia, manera de ser, etc., y enseña a base de relaciones directas. Esto es exactamente lo que pasa en el Servicio Social de Casos.

Otro principio del Servicio Social de Casos es que sabemos que el alumno como todo ser humano, tiene unas necesidades de orden intelectual, moral, espiritual, afectivo; tiene necesidad de ser comprendido. Cuando nos enfrentamos con una alumna sabemos que allí hay una persona que, como cualquier otra, tiene necesidades básicas, pero que en ella estas necesidades se manifiestan según sus exigencias, y de aquí la necesidad del supervisor de comprender a cada uno de los supervisados. Saber también que el alumno, como todo ser humano, sufre la influencia de las escuelas que frecuentó. Por lo tanto, hay que tomar todos estos hechos en consideración.

Tenemos que comprender la realidad del alumno en su configuración total, en sus aspectos objetivos y subjetivos. Por ejemplo, una alumna que pasó por tales o cuales experiencias ¿que es lo que realmente significan para ella? Tenemos que individualizar también con respecto al factor edad: así, por ejemplo, si el supervisor tiene que controlar el trabajo de asistentes de 18 a 30 ó 40 años, que tal vez además han tenido un desarrollo distinto, tendrá que tener muy en cuenta estos factores. Una chica de 18 años puede que tenga mucho de adolescente, una persona adulta, una persona mayor ¿hasta qué punto es susceptible de cambios? ¿hasta qué punto será receptiva a ser orien-

tada? Si uno tiene que recibir una alumna de 18 o de 50 años, se preparará de manera muy distinta. Si la supervisora es más joven que la alumna ¿hasta qué punto podrá ser orientada? Por esta razón la labor debe ser individualizada.

En la supervisión entran principios de psicoanálisis, de psicología dinámica: el alumno puede poner de manifiesto muchos aspectos de su personalidad. Por ejemplo, puede que transmita el concepto de padre supervisor. Si las relaciones son positivas puede que todo salga bien. Pero supongamos una persona que tenga relaciones más bien negativas, de agresividad con relación a sus padres, y, por lo tanto, lo transfiera a cualquier clase de autoridad, porque le represente de alguna forma la figura paterna o materna. Será una persona agresiva para recibir la orientación, ofrecerá resistencia a orientarla. Además, uno no tiene tendencia a proyectar sus sentimientos en sus relaciones con otras personas y puede ser que el alumno, en sus relaciones con el cliente, proyecte sus sentimientos y no sea capaz de distinguir entre la realidad del otro y la forma en que se ve subjetivamente. El supervisor debe saber que estas cosas pasan con frecuencia.

Como ejemplo de otra técnica del Servicio Social de Casos que toma la supervisión como instrumento podemos citar la entrevista. En el Servicio Social de Casos el asistente trata con el cliente a través de la entrevista, y en la supervisión el asistente supervisor trata con el asistente social a través de los contactos personales, que allí se llaman *conferencias* para distinguirlas de las entrevistas.

Se tiene que tener presente que, a pesar de las estrechas relaciones existentes, Servicio Social y supervisor son dos cosas distintas, y por lo tanto *la finalidad de la supervisión no es nunca hacer Servicio Social de Casos con los alumnos*. La supervisión se orienta a la enseñanza, es enseñar de una manera individualizada, pero a fin de cuentas enseñar. Su objetivo es la enseñanza, mientras que el Servicio Social de Casos tienen por finalidad tratar a alguien que tiene un problema. Por lo tanto, el supervisor estudia la manera de ser del alumno, pero la manera de ser que se manifiesta en su trabajo, en su labor y solamente discute con él, estos rasgos de su personalidad, en la medida en que se manifiestan en sus tareas prácticas. Si el supervisor encuentra que el alumno necesita de una orientación particular sobre un problema personal, no es él quien debe darla. Debe encauzar el alumno a otra persona, a un sacerdote, a un

asistente social de casos o a un psiquiatra, según la naturaleza del caso, pero el que no debe nunca inmiscuirse, aunque sea un asistente social de casos muy competente, ya que nunca se puede transformar el alumno en cliente, ya que sería desvirtuar y desviar la finalidad de la supervisión, que es la enseñanza, y lanzar a alumno y supervisor a un tipo de relaciones que harían muy difíciles la labor de la enseñanza.

Para aclarar este punto vamos a dar un ejemplo: una alumna tiene una manera de ser muy severa con las madres, no es capaz de identificarse, no puede recibirlas de una manera comprensiva. El supervisor puede preguntarse ¿Qué le pasa a esta asistente que no es capaz de identificarse, cuál es su problema? Pasa a discutir con ella su actitud hasta que ella misma se dé cuenta que trata de esta forma a las demás madres por sentimientos hacia su propia madre. Es posible que en este momento se le presente un problema personal o que las causas sean tan poderosas que ni tan solamente se dé cuenta. Si nota que la asistente necesita de una orientación de tipo personal, no es el supervisor quien debe darla, por capaz que sea de ello, para que no haya confusión de relaciones. El supervisor debe orientar solamente en cuanto se refiere a la profesión, pero no debe entrar jamás en los problemas personales.

Parece que en algunos sitios, sobre todo en Europa, hay una tendencia a confundir supervisión con Servicio Social de Casos del alumno e incluso se dan casos en que la supervisión está en manos de psiquiatras. Se considera que la supervisión es una labor de orientación, pero su finalidad está en la enseñanza inmediata. La supervisión es un método de enseñanza que presupone conocimientos psicológicos y psiquiátricos, pero no consiste en una labor psicológica con el alumno para que conozca mejor su personalidad y pueda resolver sus problemas. Tampoco constituye un método que solamente se aplica al Servicio Social de Casos, como se cree en Europa. La supervisión es un método de enseñanza para cualquier técnica del Servicio Social. Como pedagogía y didáctica que es tiene que valerse, como cualquier profesor, de conocimientos psicológicos. El supervisor tiene que saber que hay resistencias, transferencias, proyecciones, etc.

La supervisión consiste, pues, en un conjunto de procedimientos a través de los cuales el supervisor ayuda al alumno o asistente social a desarrollar sus capacidades y conocimientos a través de las prácticas del Servicio Social, en cualquiera de los

tres métodos. Por lo tanto se trata de un conjunto de procedimientos y técnicas a través de las cuales el supervisor ayuda al supervisado a desarrollar sus capacidades y conocimientos. Capacidades y conocimientos que uno ya trae cuando entra en la escuela, y que se aumentan con el estudio. El supervisor ayuda al alumno a desarrollar estos conocimientos, estas capacidades a través de la aplicación del método, a través de la práctica. Por lo tanto, no se puede decir que el supervisor es un profesor que enseña la teoría, sino que ésta se enseña en la escuela a través de las diversas asignaturas.

El supervisor para enseñar debe ver hasta qué punto el alumno vive los principios recibidos en la escuela, vive las técnicas.

No perdamos de vista que no es mucho más fácil supervisar si hemos sido supervisados, ya que en este caso, si podemos aplicar la experiencia, tenemos una vivencia. Si nunca hemos sido supervisados no será más difícil empezar, pero no hay más solución que hacerlo. La supervisión es algo que puede aprenderse y que se puede comunicar, y debemos empezar con la consciencia de que no somos doctores, sino aprendices. Los asistentes sociales tienen que colaborar con la escuela para introducir esta nueva técnica.

La supervisión es simultánea a la enseñanza teórica. Esta última se da en la escuela, y la supervisión en las obras.

El supervisor forma el yo profesional del alumno, porque le enseña a trabajar, a orientarse dentro de una obra social, a convivir con otros profesionales; enseña a través de la práctica. La práctica debe hacerse en las obras sociales, y el supervisor debe estar allí; por lo tanto, la supervisión supone también un contenido de orden administrativo. El supervisor ayuda al alumno a encajarse en la obra, a comprender el reglamento, las normas de la casa, los límites administrativos que toda obra social tiene. Una guardería es una guardería y no un hospital, etc. Cada institución tiene su finalidad, sus normas. El alumno se encaja en la obra a través de las indicaciones del supervisor. Cuando se considera la supervisión como un Servicio Social de Casos del alumno, se olvidan estos aspectos administrativos que son fundamentales.

Supongamos el caso de una escuela que no tiene suficiente número de supervisores para recibir a los alumnos. Para resolver esta dificultad las escuelas se sirven de los monitores, no como una medida provisional. El monitor supervisa al alumno

desde la misma escuela, y, por lo tanto, no puede observarlo en el propio lugar de trabajo y no puede ayudarlo a integrarse administrativamente. La meta debe ser de formar supervisores. Mejor es la tarea del monitor que ayuda a la escuela a formar supervisores, que el hacer él mismo la supervisión. Debe colaborar a formar y supervisar supervisores.

ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LA SUPERVISIÓN.

El supervisor tiene cuatro sectores de responsabilidad: con relación a la obra y, por lo tanto, de orden administrativo; con relación al supervisado; con relación al caso, y con relación a la comunidad.

Con relación al *aspecto administrativo*, el supervisor, como representante de la obra, asume la responsabilidad de orientar y supervisar el trabajo del alumno o del asistente social. Al mismo tiempo debe interpretar al supervisado los mecanismos asistenciales de la obra, sus normas, sus límites, y esto dentro de un espíritu de objetividad y, al mismo tiempo, con lealtad respecto a la obra. Desde el punto de vista administrativo el supervisor debe contribuir para el perfeccionamiento y progreso del trabajo y del mismo servicio; esta es la razón por la cual existe la supervisión de los asistentes sociales, es decir, para garantizar el desarrollo continuo de la Asistencia Social. El supervisor asume, además, frente a la dirección de la obra, la responsabilidad de evaluar y apreciar las actividades de los supervisados. Por esto hoy día se considera la «jefía» como un servicio de supervisión.

Con relación al *supervisado*, si éste es un asistente social, el supervisor asume la responsabilidad de contribuir a su desarrollo profesional continuo, a su perfeccionamiento, además de evaluar su actuación. Si el supervisor tiene a su cargo también alumnos es su misión enseñarles las técnicas de Servicio Social. Debe enseñarles y orientarles, y comunicar los resultados de su valuación a la Escuela. De aquí se deduce que el supervisor de alumnos debe mantener un estrecho contacto con la Escuela supervisando sus alumnos en prácticas. Por otra parte, la Escuela tiene también que mantener contacto con los supervisores. Generalmente las escuelas realizan esta labor a través de los

monitores. Este intercambio es hecho, casi siempre, a base de visitas que el monitor hace a la obra donde hay alumnos y allí el supervisor le enseña los informes hechos por el alumno, le habla del desarrollo observado, de la evaluación. Además el supervisor tiene que enviar una evolución escrita a la Escuela por lo menos dos veces al año.

La Escuela, por su parte, debe asumir la responsabilidad de formar un cuerpo de supervisores entre asistentes sociales. Esta formación se imparte a través de cursillos sobre supervisión, actualizando los conocimientos sobre los métodos del Servicio Social, reuniones sistemáticas con el cuerpo de supervisores, creando un intercambio continuo.

Desde el punto de vista del *caso*, el supervisar, en cuanto tal, asume solamente una responsabilidad indirecta, porque el trabajo lo confía a la alumna o al asistente social supervisado. Esta es la que mantiene los contactos directos con el caso. El supervisor interviene solamente en cuanto orienta la actuación. El supervisor es responsable de la buena calidad del servicio, pero solamente a través de su orientación y de su continuidad. Por ejemplo, cuando el alumno interrumpe sus prácticas, el supervisor es quien debe seguir con los casos o con los grupos, por que el trabajo debe seguir adelante. Además si el supervisado está de vacaciones, puede el supervisor mantener contactos directos con el cliente, pero es preferible que el supervisado prepare los casos para esta interrupción y, si es posible, no necesiten al supervisor durante este período. Solamente en situaciones de emergencia debe actuar el supervisor y, por lo tanto, debe preparar al supervisado para que esto no ocurra. El supervisor continúa, sin embargo, con la responsabilidad directa de aquellos casos y de aquellos grupos que él no confie a los supervisados, ya que él es un asistente social que tiene responsabilidades propias como tal.

En los países donde no hay supervisores formados, la Escuela asume la responsabilidad. Si la Escuela debe responsabilizarse de la formación de los alumnos, debe enfocar también los aspectos de la supervisión.

Con relación a la *comunidad* el supervisor debe mantener contacto con las otras obras e instituciones existentes, ya que tiene que ampliar su experiencia, cambiar puntos de vista y hacer una labor en común.

El supervisor tiene que tener presente más que nadie que hay una interdependencia entre las obras sociales si éstas quieren cumplir su misión en la comunidad.

DEFINICIÓN DE LA SUPERVISIÓN

Genevieve Ryan: «La supervisión consiste en un proceso por el cual el supervisor ayuda al asistente social a desarrollar sus capacidades y conocimientos a través de la práctica del Servicio Social.» Es una técnica por la que el supervisor ayuda al supervisado (aunque ella solamente menciona al asistente social, sabemos que comprende bien al alumno), a desarrollar sus capacidades a través de la práctica del Servicio Social, por lo tanto, en cualquiera de los métodos.

Virginia Robinson, en su libro *Supervisión in Social Work*, editado por la Universidad de North-Carolina, propone la siguiente definición: «La supervisión constituye un proceso educativo por el cual una persona, poseedora de un caudal de conocimientos y experiencia, asume la responsabilidad de formar otras personas que poseen menos recursos.» Siempre este aspecto de proceso educativo, de enseñanza. Se supone que quien enseña posee mayores conocimientos que el supervisado.

Escuela Nuestra Señora del Lago, de San Antonio de Texas: «El objetivo de la educación del Servicio Social es ayudar al estudiante a pasar de lego a profesional, a adquirir conocimientos y a desarrollar la habilidad necesaria para iniciar con éxito su práctica profesional. Durante el trabajo práctico el estudiante continúa adquiriendo nuevos conocimientos y empieza a desarrollar su pericia profesional. Por lo tanto, es esencial que el trabajo práctico sea considerado parte integral de su educación y se le reconozca como método de enseñanza y aprendizaje.» Encontramos también la idea de la educación, de la formación profesional del alumno, para que cuando la Escuela entregue un diploma a un asistente, afirme al mismo tiempo que es una persona que es apta para trabajar.

Margart Kaufman: «Proceso por el cual el asistente social aprende a usar constructivamente su persona y los conocimientos teóricos adquiridos en su tarea de ayuda al caso.»

El profesor en la clase de la teoría de la práctica, de la manera más práctica posible, a través de clases muy activas, con

discusión de material de casos, pero se trata de una enseñanza más bien discursiva. El supervisor es el profesor de la práctica, el que enseña a hacer, a trabajar, a aplicar tanto los principios como la práctica. El supervisor tiene que ver cómo aplica el el alumno los principios del Servicio Social. El nunca da una clase, pero sirve de enlace, lo que constituye una manera de vencer la dificultad que hay entre el pasar de la teoría a la práctica. El supervisor permite este paso tan difícil.

LO QUE EL SUPERVISOR DEBE ENSEÑAR

El supervisor debe enseñar en primer lugar la práctica del método cuya aplicación se tenga a la vista, sea de casos, de grupo o de comunidad, ayudando al alumno a aplicar al campo práctico los conocimientos teóricos aprendidos en la Escuela.

Por otra parte, el supervisor enseña o interpreta los mecanismos asistenciales de la obra donde se hace la práctica, sus reglamentos, su estructura, sus normas, sus límites, sus objetivos. Por lo tanto, enseña al supervisado a valerse de la misma obra, a orientarse dentro de la obra, a respetar sus reglamentos; es decir, hace una obra de tipo educativo y administrativo al mismo tiempo. Ayuda al alumno a ser parte integrante de la obra social. Es el supervisor quien nos ayuda en este primer contacto, en este primer esfuerzo de adaptación a una obra. Además enseña a valerse de los recursos de la comunidad, del hospital, de la guardería.

Además el supervisor enseña al supervisado a disponer de sí mismo profesionalmente. Forma el yo profesional y en este punto deberá tener en cuenta las diferencias individuales de los alumnos, ayudando a cada uno según su manera de ser. Aquí vemos pues que se trata de una labor sumamente individualizada, ya que aunque las técnicas sean las mismas, tiene que tenerse en cuenta las características individuales de los alumnos.

Formarse profesionalmente no quiere decir meterse en una horma, sino que se debe respetar la manera de ser de cada uno, y a partir de aquí formar el yo profesional. Esta enseñanza tiene que impartirse con mucha comprensión y objetividad. El supervisor tiene que identificarse con el supervisado, pero habría un riesgo si la identificación llegara a tal punto que el supervisor no pudiera ya juzgar objetivamente. Por esta razón las relacio-

nes entre supervisor y supervisado, tienen que desarrollarse en un plan de respeto mutuo, pero no en un plan de camaradería. No se trata de una amistad personal. El supervisado debe ver en el supervisor a un profesor, a una persona que ejerce hasta cierto punto una autoridad y que tiene una finalidad: la de evaluar para la obra o para la Escuela sus actividades. Por lo tanto, el supervisor debe ser capaz, en esta labor de enseñanza, de distinguir las dificultades personales de las profesionales del alumno, y discutir no los problemas personales, sino su repercusión en el trabajo, de forma que no se transforme en un Servicio Social de Casos para el alumno. Es muy delicado, pero debe ser capaz de esta distinción desde el punto de vista profesional. En el caso de que aparezcan problemas personales el supervisor puede seguir supervisando, pero debe encaminar al supervisado para tratarse con la persona adecuada, a menos que llegue a la conclusión y se lo comunique a la Escuela, de que el supervisado es completamente contraindicado o suficientemente contraindicado para el caso. La Escuela es quien toma la decisión y se lo comunica al alumno.

La supervisión dura todo el curso; empieza en el primer curso y termina cuando se confiere el diploma de asistente social, y después sigue siendo supervisado en las obras sociales, si están bien montadas.

Es preferible que el alumno haga una práctica por año, a no ser que por circunstancias especiales no haya otro medio mejor. En principio, cada práctica debe tener la duración de un año escolar, por lo que cada año cambia de obra y de supervisor, con lo que gana en experiencia.

DESARROLLO PROFESIONAL DEL SUPERVISOR

Como todo ser humano el supervisor tiene que desarrollarse, en primer lugar, por su experiencia de vida. Usa en su trabajo de la experiencia de toda su vida. Por lo tanto, cuanto más amplia sea esta experiencia y su cultura, tanto más estará en condiciones de poder ayudar.

Se desarrollará a través de la orientación profesional recibida en la Escuela de Servicio Social, y se perfeccionará con la práctica del servicio. También el supervisor se desarrollará a través del conocimiento del método de supervisión. Tiene que conocer su naturaleza, sus técnicas básicas y se perfecciona con

la experiencia y, sobre todo, la adquirida cuando era supervisado. Claro que si nunca fue supervisado se tendrá que valer de la experiencia adquirida con sus profesores, padres, jefes, etc. También se desarrollará a base de las consultas hechas a otras personas, ya que nadie es autosuficiente. Con frecuencia debemos recurrir a otras personas que saben más que nosotros en campos determinados. Es corriente que un supervisor se encuentre con problemas de orden moral y tenga que consultar a un sacerdote, a un profesor de Ética, o tenga que recurrir a la Escuela, que siempre debe estar abierta para ayudar a sus ex-alumnos. A veces deberemos consultar a un médico o a un psiquiatra. Además el supervisor continúa aprendiendo a base de Cursos, conferencias, etc.

Clases de conocimientos que el supervisor debe poseer:

- 1) Estar al día en cuanto a los recursos de la comunidad.
- 2) Saber cómo las personas aprenden: principios psicológicos y pedagógicos del aprendizaje. Diferencias individuales a respetar, etc.
- 3) Comprender la naturaleza de las relaciones supervisables. El supervisor representa autoridad para el supervisado. Este último puede transferir su experiencia anterior y manifestar actitudes de dependencia o bien de hostilidad, etc. Observar para ayudar y orientar.
- 4) Saber cómo evaluar; criterio objetivo: determinar la finalidad, las metas a alcanzar; saber qué se puede esperar de un alumno de primer curso, de segundo curso, etc.

Sobre todo, el supervisor tiene que conocer el método que va a enseñar al alumno y la técnica de la supervisión.

LA PERSONA SUPERVISADA

Las relaciones del supervisor con el supervisado, sobre todo, en los primeros días en que el alumno entra en la obra, representan una parte interesante del método de supervisión.

Algunos asistentes sociales consideran que hay que acompañar al alumno en su primera visita, ya que no creen que por sí solo pueda realizarla bien. Esto nos indica la preocupación que tiene el asistente delante de esta persona que no tiene experiencia. Ofrecer una respuesta a este problema es de hecho ofrecer

una solución a una dificultad práctica que tenemos. Por lo tanto, es importante pensar un poco en estos primeros días del alumno en la obra y, sobre todo, en el primer día. El comienzo de todas las cosas en la vida tiene, a veces, un carácter definitivo.

Supongamos que se trata de alumnos de primer año que nunca hicieron prácticas. El supervisor los acepta, pero antes que nada es conveniente que tenga algunas referencias de la persona que va a recibir. La Escuela debe remitir por escrito, al supervisor, las informaciones que posea del alumno. Estas informaciones las recoge la Escuela con ocasión del ingreso, o sea, a través de las pruebas de selección. Copiamos a continuación un impreso con los datos que algunas escuelas adoptan para informar a los supervisores.

ESCUELA CATOLICA DE ENSEÑANZA SOCIAL
Buenavista, 6. Barcelona

HOJA DE INFORME DE LAS ALUMNAS DE PRIMER
AÑO PARA USO DE LAS SUPERVISORAS

Alumna

Naturaleza Edad

Procedencia Estado Civil

Domicilio Teléfono

Cursos anteriores

.....

.....

Experiencias anteriores

.....

.....

Apreciación según el examen de ingreso

.....

.....

Monitora

El supervisor, por ejemplo lee aquí: se trata de una persona casada, madre de familia, de 30 años de edad. O se trata de una muchacha de 18 años, soltera. Es interesante saber qué clase de persona va a recibir, sobre todo, si el supervisor es también nuevo en la supervisión y joven por la edad. Puede tener un cierto recelo en recibir una persona mayor que él, quizá en algunos aspectos con mayor experiencia que él. Es interesante que conozca estos aspectos para dominarse. En cuanto a la procedencia, si un asistente es de la misma ciudad tendrá un conocimiento mayor de la misma que si es alguien que viene de fuera. Por lo tanto, no se le pueden dar a este asistente visitas en sitios muy alejados o con comunicaciones difíciles.

Es interesante conocer los estudios realizados anteriormente, ya que si una asistente tiene el bachillerato o es maestra de primera enseñanza presenta peculiaridades distintas de una que tenga solamente el bachillerato elemental. Según sus estudios podemos determinar su formación.

En cuanto a las experiencias anteriores, puede darse el caso de una muchacha que haya trabajado ya en obras sociales en plan voluntario, que haya trabajado como funcionaria o como maestra; o por el contrario que no tenga ninguna experiencia. Es muy interesante conocer estos puntos para determinar qué trabajos le vamos a confiar.

En cuanto a la apreciación del examen de ingreso se dan solamente las líneas generales, sin bajar a demasiados detalles, como *tests* de inteligencia, etc., que puedan marcar demasiado a la alumna.

Hay que procurar no marcar demasiado al alumno, ya que se puede impresionar al supervisor y incitarle a que no sea objetivo en su apreciación. Siempre que se puede esta información se da por escrito. Generalmente es el monitor de cada curso quien se encarga de llenar esta hoja.

Vamos a examinar otro modelo.

ESCUELA CATOLICA DE ENSEÑANZA SOCIAL
Buenavista 6. Barcelona

HOJA DE INFORMACIÓN DE LAS ALUMNAS PARA USO
DE LAS SUPERVISORAS

Alumna

Naturaleza

Procedencia Estado Civil

Domicilio Teléfono

Prácticas realizadas en los cursos

.....

.....

.....

Indicaciones

.....

.....

.....

Datos de escolaridad

Puntuación media.—Curso teórico

Puntuación media.—Curso práctico

Observaciones

.....

Monitora de prácticas

Si se trata de alumnos de 2.º ó 3.º curso, se hará constar dónde han realizado las prácticas y el tiempo. El lugar donde dice indicaciones se anotarán las observaciones hechas por los supervisores anteriores, tanto las positivas, como las negativas, ya que éstas servirán de guía al nuevo supervisor.

Por las notas obtenidas sabremos si el alumno es bueno, regular o malo.

En cuanto las observaciones se anotarán aquellas que crea conveniente el monitor.

Esta hoja se manda al supervisor antes de que llegue el alumno, de tal manera que sepa a quien va a recibir.

La Escuela hace también una labor de individualización entre el tipo de alumno y el tipo de supervisor, según las cualidades de los alumnos los encaminamos a determinados supervisores. También según las cualidades de los alumnos se determinan las instituciones a las que deben ir. Así, por ejemplo, a una joven sin experiencia no la mandaremos a una obra de recuperación de prostitutas, madres solteras, obreras, etc. Generalmente se empieza mandando a los alumnos a obras de familia, médicas, etc.

Es el monitor el que escoge el tipo de obra o supervisor que conviene más al alumno.

Supongamos que el supervisor recibe un alumno de primer curso sin ninguna experiencia y que se trata de una obra de Servicio Social de Casos.

El supervisor previamente informado por el monitor de la Escuela, de la persona que va a recibir, escoge dos o tres casos que serán confiados al alumno, casos que pidan, sobre todo, un tratamiento indirecto, que no sean muy complejos y que exijan desde el primer momento tomar medidas de orden práctico. Por ejemplo, llevar a la madre al médico, acompañar al alumno a la escuela, etc. Hemos de tener en cuenta que el alumno tiene miedo de este primer contacto. El supervisor debe señalar que el Servicio Social consiste en capacitar para hacer alguna cosa de valor muy humano, que es ayudar a otro ser humano; para ello el asistente social recurre a unas técnicas, pero que lo fundamental es la ayuda a un ser humano. ¿Quién no tiene alguna experiencia de ayuda al prójimo? Si es posible el supervisor presentará la cosa como muy natural, porque de hecho el Servicio Social está basado en nuestra naturaleza que nos inclina a esta ayuda mutua. El supervisor tiene estos casos preparados y recibe al alumno. Se fija una hora determinada para la primera conferencia, y durante este tiempo se ocupa exclusivamente del alumno. En primer lugar, ha de procurar darle un conocimiento general de la obra, pero sin detalles, ya que hay que procurar no turbar su espíritu al no poder asimilar tantas cosas a la vez. Los detalles los verá después. A la explicación se puede añadir algún material, como folletos, los Estatutos, etc. El supervisor debe pensar en su propia experiencia, es decir, que cuando entremos en una nueva institución sentimos cierta preocupación

A continuación debemos indicar al alumno cuál será su sitio, su mesa, su silla, el vestuario y el lugar donde está el despacho de la supervisora. Es decir, la situación física que ayuda a situarnos. Ayuda mucho al supervisado saber que tiene un sitio en la obra que será el suyo, ya que es muy desagradable no tener un sitio fijo.

Después el supervisor presentará al alumno a algunas personas, pocas y que sean elementos claves de la obra, por ejemplo, al director, algunos compañeros, a la secretaria, para que el alumno se sitúe también desde el punto de vista de sus relaciones humanas.

A continuación de esta fase el supervisor explicará con sencillez en qué consiste la supervisión y su función y la clase de relaciones que tendrá con el alumno y con el trabajo, que será un trabajo a dos. Es decir, debe presentarse al alumno como aquella persona que va a ayudarlo a realizar su labor y que el trabajo lo harán juntos, que el supervisor está allí para ayudar. Además discutirá con el alumno los días y los horarios de conferencia para analizar su labor. Casi siempre se fija una conferencia por semana, pero debe dejarse en libertad al alumno para si necesita visitar más veces al supervisor, si cree que le hace falta. Los alumnos casi siempre utilizan estas ventajas. El supervisor debe recibirlo y atender sus dudas, pero al mismo tiempo debe hacerle comprender que esto no es natural, ya que conviene que aprenda a encauzar todas sus cosas y presentarlas en el día señalado para la conferencia. También es cuestión de disciplina profesional, ya que, a veces, nuestro trabajo no rinde porque son muchas las personas a preguntar a todas horas, lo que nos perjudica y les perjudica. Una persona debe dominar lo que en administración se llama la ley de situación, debe aprender a resolver, tomar iniciativas, debe hacerse «mayor», y si todo lo consulta tendremos un eterno dependiente.

En cuanto a la entrega de los casos preparados al alumno, se pueden seguir sistemas diferentes. Hay supervisores que entregan los casos, el alumno lee y después discute el contenido de los mismos. Hay otros supervisores que les parece que el alumno se pierde en la lectura de los expedientes porque no está preparado para ello, le falta costumbre, y prefieren presentar ellos mismos oralmente el caso con toda sencillez. Los que adaptan este sistema envían inmediatamente al alumno a realizar el cometido. Esto es, que el alumno sale y se aleja del supervi-

sor y realiza el cometido fuera de la inspección directa del mismo, ya que ésta podría cohibirle. Es mejor que el alumno trabaje solo, fuera de toda observación que le impida desarrollarse.

Antes de confiarle el cometido debemos preguntar al alumno su opinión. Tenemos que tener presente que muchas veces tiene miedo de no saber qué contestar. En este caso debemos tranquilizarle y advertirle que cuando trate con el cliente y se encuentre con casos que no sabe contestar, decirselo sinceramente. Por ejemplo: «puedo informarme y ya se lo diré», y pensar que el cliente tiene miedo muchas veces. Esto de tener miedo es una cosa muy natural y todos lo tenemos. Tenemos que pensar que el cliente también siente el miedo. Es un sentimiento natural.

El supervisor pedirá al alumno que haga un informe escrito de lo que vio, habló, escuchó, etc.

El supervisor, a base de este informe, hará la segunda conferencia, aunque es probable que al llegar de la visita el alumno explique con detalle las peripecias que haya pasado.

Es interesante en esta conferencia que el alumno lea en voz alta el informe, y a veces, sin que el supervisor diga nada, él mismo rectifica lo que había escrito o critica su actuación.

En el caso en que no perciba determinados aspectos, el supervisor debe hacerle alguna pregunta: ¿Cómo es que Vd. no dice nada de cómo la señora le recibió? ¿Tiene importancia la manera cómo nos reciben? Debe hacer que el alumno reflexione. La conferencia se hace con base al informe, pero se tiene en cuenta todas las observaciones que el alumno desarrolló oralmente. Es importante preguntar cómo terminó la entrevista, si citó para una próxima y por qué.

Muchas veces se pide al alumno que rehaga el informe, porque es un medio estupendo de aprendizaje y porque el informe pasa al expediente del caso y allí hemos de meter cosas que estén en orden.

Hay alumnos que en el transcurso del año pueden recibir hasta diez casos. Es muy interesante que tenga algún caso que sea largo y que pueda seguir hasta el final.

Posteriormente no hay necesidad de discutir entrevista por entrevista de cada caso. El supervisor con el alumno seleccionan algunos casos para estudiar, aunque él se los debe leer todos. Se puede preguntar al alumno qué casos preferiría discutir y entonces puede preparar el material para la conferencia. Al cabo

de un tiempo es posible que las conferencias no tengan que ser semanales.

Es interesante que cada vez que haya un caso nuevo se discuta con el alumno, sobre todo si son alumnos de primero. Hemos de dejar actuar al alumno con iniciativa propia. Ahora bien, sabemos que la supervisión tiene un contenido de orden administrativo, porque el alumno debe aprender a trabajar dentro de los límites de una determinada obra. A veces pasa que como el alumno no tiene todavía una determinada disciplina, se interesa por un caso y se desborda. Por ejemplo: está en un hospital y quiere abandonar toda la responsabilidad que tiene allí para acompañar, sin que sea necesario, un determinado caso, con el que se identificó demasiado. El supervisor tiene que orientarle, haciéndole ver que aquel caso podía haberlo orientado hacia otro servicio. Al principio los alumnos se identifican demasiado con los clientes. A veces, sin embargo, pasa al revés. Hay alumnos que tienen dificultad para identificarse con determinadas personas, a menudo por un prejuicio de clase, de raza, religión o color y, a veces, por razones más complicadas desde el punto de vista psicológico. Cuando un alumno tiene problemas de familia, le puede resultar difícil no proyectar sus propios sentimientos. Hay ocasiones en que el alumno toma una actitud muy severa, por ejemplo, con relación a una madre que abandonó a su marido. El asistente social debe ser capaz de identificarse con esta mujer y ayudarla. Si tiene un área de intolerancia por un motivo personal, difícil de ser superado en las condiciones normales de trabajo, y bajo la orientación del supervisor, debe encaminarse a otra persona.

LA EVALUACIÓN

La evaluación consiste en procurar estimar y apreciar el desarrollo profesional del supervisor tomando como base su trabajo.

El supervisor evalúa, en primer lugar, cómo el supervisado desarrolla su capacidad práctica para el trabajo: los puntos positivos y los puntos negativos, con la idea de procurar cultivar lo que haya de positivo y disminuir lo que haya de negativo; se trata de evaluar para enseñar y ayudar a desarrollarse, y no

solamente para conocer. La evaluación es también un instrumento de ayuda.

El supervisor debe también avaluar cómo el supervisado aplica los conocimientos adquiridos en la Escuela, y dados también en la supervisión; por lo tanto, conocimientos de orden teórico y conocimientos de orden práctico, y también con relación a los principios, porque es bueno tener presente que la supervisión no consiste solamente en considerar el desarrollo técnico, sino que debe considerar también el desarrollo en Servicio Social que supone la aplicación de principios básicos. Estaría mal que el supervisor se limitase a la técnica, porque el Servicio Social supone una concepción de la vida, unos conceptos básicos con relación al ser humano, a la vida social, y, por tanto, tenemos que ver cómo el alumno o el asistente, en la vida práctica vive estos principios y hace de ellos parte integral de su labor. Tenemos que analizar también cómo el supervisado, sea alumno o asistente social, desarrolla su sentido de responsabilidad frente a una labor profesional; por lo tanto aquí se observan aspectos referentes a la asiduidad, a la puntualidad, a la dedicación, al sentido de responsabilidad frente al caso, frente a la obra, frente a todas las obligaciones de orden profesional. Además el supervisor evalúa la forma en que el asistente o el alumno se integra en el Servicio Social y a la obra donde realiza la práctica, si es capaz de adaptarse normalmente a la vida funcional de la obra, de trabajar en equipo y si es capaz de trabajar dentro de los límites y reglamentos establecidos en la obra. Por último el supervisor debe evaluar las cualidades personales de carácter y de conducta del supervisado, pero solamente con relación al trabajo. Si se trata de una persona equilibrada, con sentido de responsabilidad, con madurez, y estos puntos enfocados naturalmente según su manera de trabajar.

Supongamos por ejemplo una alumna en un hospital que empieza sus prácticas y observamos en ella una actitud de «dilatante», como alguien que va allí a conversar con los médicos, para estar con los estudiantes; esto demuestra una falta de madurez; por lo tanto se trata de puntos de vista que se refieren al carácter, pero que nosotros los enfocamos solamente con relación al trabajo.

¿Cómo hacer la evaluación? Siempre según un criterio objetivo, establecido de acuerdo con el curso en que el supervisado está, en el caso de que sea alumno. En segundo lugar en

la evaluación el supervisor enfoca los puntos positivos y negativos, realzando lo que puede ser explicado por la experiencia o falta de experiencia y lo que pueden ser factores más bien personales. Por ejemplo: una persona muestra una actitud de dependencia, pero es porque no está segura debido a su edad, su falta de experiencia; otra persona asume esta misma actitud, pero no por falta de experiencia, sino por actitud integrada a su propia personalidad. En los dos casos el problema es distinto, ya que en el primer caso es posible corregirlo con la experiencia, pero es mucho más grave en el segundo caso. El supervisor debe evaluar de modo muy objetivo, sin que su afinidad con el supervisado ejerza una influencia sobre su modo de juzgar. Por lo tanto el supervisor debe ser una persona muy objetiva para juzgar a quien admire o a quien no siente afinidad, bajo el mismo patrón. Además debe evaluar de modo continuo, ya que la evaluación no es una cosa que se hace al principio y al fin del año, sino que tiene lugar durante todo el transcurso de la práctica.

Toda conferencia de supervisión debe poseer un contenido de evaluación, porque cuando el supervisor discute con el supervisado aspectos de su labor frente a un caso o frente a un grupo, la manera por la cual se relacionó con el caso, escribió su informe, etc., está realizando al mismo tiempo una labor de enseñanza y evaluación.

ASPECTOS DINÁMICOS O MECANISMOS DE LA SUPERVISIÓN

¿Cuándo se empieza a evaluar? Desde el comienzo de las relaciones entre supervisor y supervisado. Desde luego, la primera evaluación parte siempre de la Escuela, que remite al supervisor su primera impresión y los primeros datos con relación al alumno.

En el transcurso de la supervisión el supervisor debe tener algunas conferencias que sean específicas de evaluación; generalmente serán dos por año, es decir, dos por práctica realizada por el alumno. La evaluación debe hacerse por escrito, porque después debe ser enviada a la Escuela. La alumna sabe desde el comienzo que es objeto de evaluación y que ésta tiene por finalidad ayudarla, pero también para presentar a la

Escuela un punto de vista con relación a su adaptación, a las prácticas y quizás al mismo Servicio Social.

Es muy importante que el supervisor haga la supervisión con el mismo alumno, preguntándole cómo cree que actuó, haciéndole ver el camino recorrido, leyéndole informes del principio y del final de las prácticas, etc. Cuando llegue la ocasión de esta conferencia de evaluación el supervisor avisará al supervisado con un mes de anticipación a fin de que se prepare para la misma y advirtiéndole que el resultado de la evaluación será mandado a la Escuela. Debe hacerlo de manera que no asuste al alumno, pero de manera que el alumno reflexione sobre su actuación y que los dos juntos puedan evaluar su desarrollo. Para ayudar al alumno el supervisor debe indicar algunos puntos sobre los que reflexionará el alumno y a lo mejor le puede pedir que haga una autoevaluación sobre los mismos; estos puntos se refieren generalmente al orden administrativo, el número de casos que el alumno trató, el total de entrevistas, sus relaciones con el personal de la obra y a su participación a la misma. Son aspectos de orden administrativo sobre los cuales debe el alumno pensar y procurar examinarse y ver cómo se desarrolló con relación a ellos. Seguidamente vienen los puntos relativos a la aplicación del método: cómo considera el alumno que trabajó en los casos; por qué considera que trabajó más en unos casos que en otros; qué casos le parecieron los más fáciles; cuáles fueron los problemas más difíciles; qué piensa de la forma que se valió de la supervisión; qué piensa de las relaciones con el supervisor, etc.

El alumno tiene de esta forma tiempo para prepararse y escribir su propia evaluación. Después entrega la autoevaluación escrita. El supervisor no se limita a observar, sino que fomenta la autocritica del supervisado, ya que se trata de un proceso educativo. Con base a la autoevaluación hecha por el supervisado, el supervisor se prepara para la conferencia. Se documenta, trae los informes que desea discutir, hace notas sobre los aspectos administrativos, asiduidad, trabajo, etc. El supervisor hace que el supervisado lea en voz alta la autoevaluación y discuten párrafo a párrafo. Por ejemplo el alumno afirma que no tuvo dificultad alguna con relación a los problemas, pero el supervisor vio que muchas veces tenía dificultades durante el año. En este caso el supervisor le enseña los puntos y notas que tiene tomados.

Seguidamente el supervisor escribe su evaluación, pero no escribirá nada que no haya discutido con el alumno, porque no hay derecho de observar algo nuevo después de unos meses de contacto sin dar al alumno la oportunidad de conocer aquel punto de vista; no sería justo. El supervisor escribe su evaluación y el alumno debe firmarla. Esto no quiere decir que el alumno está de acuerdo, sino que se enteró de su contenido.

Esta evaluación es enviada al monitor de estudios, que a su vez tiene una conferencia con el alumno y le da la nota, según la escala de valores adoptada por la Escuela, porque la responsabilidad última de aprobar o suspender está en la Escuela, pero con base a estos criterios objetivos presentados por el supervisor y siempre después de haberse comunicado con él.

El monitor, que conoce también al alumno de la Escuela, sabe de sus cualidades y defectos en las clases técnicas. La persona que llega tarde, que no presenta sus trabajos, que no participa en la clase, etc. Con esta visión que ya tiene del alumno y la que le da el supervisor, discute con el alumno sus trabajos futuros. Es con base a todos estos datos que el alumno es o no aprobado.

Generalmente las escuelas procuran establecer con los supervisores unos guiones que sirvan de base para una evaluación objetiva. Presentamos el guión establecido en nuestra escuela de Sau Palo para orientación de los supervisores, con relación a lo que se puede esperar de alumnos de primer año y un guión general adoptado para la evaluación de nuestros alumnos.

ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL DE SAU PALO

Agregada a la Pontificia Universidad Católica Rúa Sabara, 413

ESQUEMA DE ORIENTACIÓN

Considerando que el alumno de primer año, en general, no ha adquirido una experiencia y está en fase de evaluación, las prácticas serán el campo de aprendizaje graduado y el supervisor deberá observar si el alumno demuestra capacidad suficiente para llegar al desenvolvimiento exigido al final del primer curso.

1) *Forma de relacionarse con el cliente.*

- a) Demostrar alguna capacidad de comprender el problema y lo que éste representa para el cliente.
- b) Al trabajar para llegar a los objetivos del tratamiento, ser capaz de aceptar al cliente tal como es, respetando su personalidad y su libertad.
- c) Comprender la naturaleza de las relaciones con el cliente desde el punto de vista profesional y su importancia.
- d) Evidenciar elementos que le capaciten para establecer relaciones profesionales, demostrando que adquirió conciencia del uso de las relaciones y su importancia en el Servicio Social.
- e) En el primer trimestre disminuir la ansiedad que pueden ocasionar sus relaciones con el cliente.

En el segundo semestre demostrar una mayor seguridad en sus relaciones con el cliente.

2) *Qué esperar del alumno en relación al estudio, diagnóstico, tratamiento o informe.*

- a) Llevar la entrevista de acuerdo con el objetivo que se pretende, demostrando cuidado al plantearla y habilidad en controlar el tiempo de la misma.
- b) Obtener la participación del cliente en la entrevista.
- c) Ser capaz de obtener los datos necesarios y los más significativos para el estudio del caso.
- d) Ser capaz de formular el diagnóstico social de casos simples.
- e) Ser capaz de planear con el cliente los medios que mejor sirven para resolver la situación.
- f) Adquirir un cierto conocimiento de los recursos de la comunidad y comenzar a valerse de los mismos.
- g) Relatar con claridad y comenzar a demostrar la dinámica de la entrevista y saber seleccionar los datos referentes al problema enfocado.

3) *Desenvolvimiento del alumno bajo el punto de vista profesional.*

- a) Considerar su función o actividad en la obra como la de un profesional.

- b) Adquirir capacidad de autocrítica y autoconocimiento. Aprender a conocer sus sentimientos y actitudes, demostrando su interés y buena voluntad en cambiar actitudes negativas que pueden interferir en su trabajo.
 - c) Identificarse constructivamente con el cliente sin que los propios sentimientos y actitudes interfieran negativamente en el tratamiento.
 - d) Adaptarse a la obra social, comprender sus objetivos y límites. Obedecer sus reglamentos, rutina y utilizar sus servicios especializados.
 - e) Organizarse y realizar a tiempo las tareas recibidas, observando asiduidad y puntualidad.
 - f) Conocer la importancia y obligación de guardar secreto profesional, no solamente en relación a los clientes, sino también en relación a la obra social.
 - g) Demostrar capacidad de relaciones con el personal de la obra y de la comunidad.
- 4) *Desenvolvimiento del alumno con relación a la supervisión.*
- a) Comprender el valor de la supervisión y saber utilizar el proceso.
 - b) Aprender a relacionarse profesionalmente con el supervisor.
 - c) Prepararse para la supervisión haciendo preguntas para discutir las además de presentar el material exigido por el supervisor, ya que sea en conferencias individuales o en grupo.
 - d) Ser capaz de desenvolver su iniciativa de autocrítica al mismo tiempo que acatar la orientación del supervisor.
- 5) *Selección de casos para alumnos de primer año.*
- a) Casos en que el cliente desea auxilio y que la obra pueda dárselo.
 - b) Casos que permiten al estudiante prestar un servicio concreto al cliente.
 - c) Casos que ofrezcan oportunidad de trabajo o de encastrarlos a otras obras.

- d) Casos nuevos que permitan al alumno realizar estudio, diagnóstico y tratamiento.
- e) Algunos casos que permitan al alumno tratar durante un período prolongado.
- f) Casos que el alumno tenga oportunidad de terminarlos.
- g) Casos de fácil localización y señas atendiendo cerca de la agencia o de la residencia del alumno.

PUNTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS

Curso:

Nombre de la alumna.

Principio de prácticas.

I) ADMINISTRACIÓN.

1) Número de casos.

- a) horas de trabajo;
- b) entrevistas domiciliarias;
- c) entrevistas en la obra;
- d) conferencias individuales;
- e) conferencias de grupo.

2) Descripción de cómo la alumna se adoptó a la obra.

- cómo se relacionó con el personal;
- asiduidad, puntualidad (horario, entrega de trabajos, etc.);
- capacidad de trabajo, etc.

II) SERVICIO.

1) Aplicación de los principios.

2) Aplicación de método propiamente.

- a) obtención de los datos;
- b) interpretación de los mismos;
- c) plan y realización del tratamiento (si es activo o pasivo);
- d) manera de relacionarse con los clientes (enfocar el desenvolvimiento de estas relaciones y la mayor o menor identificación con el cliente).

- 3) Analizar todo el proceso de redactar (los informes claros o confusos, sintéticos o prolifos, bien o mal enfocados).
- 4) Forma por la cual sitúa la relación de los problemas presentados por la práctica en el conjunto de los problemas sociales.

III) SUPERVISIÓN.

- 1) Lo que representa la supervisión para la alumna: cómo la utiliza y se prepara para ella.
- 2) Cómo se relaciona:
 - a) con el supervisor;
 - b) con las compañeras en las conferencias de grupo.

IV) INDICACIONES.

- 1) Puntos positivos y negativos que deben ser tratados en el período siguiente de prácticas.
- 2) Indicaciones para el próximo período de prácticas y razones por las que se indican.
- 3) Puntuación de prácticas de la alumna.
 - matrícula, 9 a 10;
 - sobresaliente, 75 a 85;
 - aprobado, 5 a 7;
 - suspenso, menos de 5.

Para las alumnas de tercer año debe hacerse lo que sigue:

- V) Interés demostrado para su desenvolvimiento profesional a través de lecturas de casos que no son suyos y de bibliografía indicada, asistencia frecuente a conferencias en la obra y fuera de ella, etc.
- VI) Cómo armoniza el trabajo de rutina con la recogida de material para la tesis. Queda absorbida por el trabajo en perjuicio de la tesis o al contrario, absorbida con la tesis y perjudica el trabajo.

NOTA.—La hora de supervisión debe estar firmada por la supervisora y por la alumna.

INSTRUMENTOS DE LA SUPERVISIÓN

Los instrumentos de la supervisión son la conferencia individual y la conferencia colectiva o reunión de supervisión.

La conferencia individual es fundamental, pero la conferencia colectiva es también un instrumento muy importante y que tiene un carácter complementario, es decir, que complementa lo que se puede hacer individualmente a través de una reunión con los supervisados.

La conferencia individual consiste en una reunión entre supervisor y supervisado, con la finalidad de enseñar a este último la aplicación de un determinado método. Es decir, enseñamos la aplicación del método en la práctica, no en la teórica. Enseñamos a trabajar.

Los principios básicos de la supervisión son los mismos que los del Servicio Social de Casos. El supervisor debe ser capaz de aceptar la personalidad del supervisado. Comprender su actitud frente al hecho de ser supervisado y comprender la influencia que las experiencias anteriores pueden tener sobre esta nueva experiencia ofrecida por la práctica social. Además debe ser capaz de individualizar, de enseñar a cada supervisado en particular según su personalidad, su cultura, etc. Debe enseñar de tal forma que se cultive en el supervisado el sentido de autodeterminación. Los conocimientos impartidos por el supervisor son hechos a base de un método eminentemente activo, en el que se recurre a las experiencias, al modo de actuar del mismo supervisado. La actuación del supervisor consistirá menos en afirmar que en formular preguntas, cuestiones, problemas que hagan que el supervisado, por la aplicación de la inteligencia, llegue a la conclusión deseada, o a las posibles conclusiones por ser un asunto con puntos de vista legítimamente distintos.

El sentido de autodeterminación es sinónimo de responsabilidad, porque cuando más responsable es un ser humano, es más capaz de determinarse. La autodeterminación es característica del adulto, de la madurez.

El supervisor no debe juzgar. Vemos sin embargo que tiene que evaluar y es importante hacer la distinción entre los conceptos. El supervisor evalúa el desarrollo profesional del alum-

no, su adaptación, y por lo tanto debe concluir si este desarrollo es tal que le permita, de hecho, seguir en la Escuela, o sea, llegar a ser asistente social. Por lo tanto hay aquí una apreciación que es un juicio, pero no se juzga la conciencia de la persona, si es buena o mala, sino simplemente que la persona por tales o cuales manifestaciones en su labor es contraindicada para el Servicio Social. Entonces evaluar va junto con el no juzgar, esto es, no es de la competencia del supervisor entrar en la conciencia de la persona y afirmar si la persona es buena o mala, ni las escuelas le piden esto, ni tan sólo tienen el derecho de pedírselo. El Evangelio dice: «No juzguéis». No quiere esto decir que seamos indiferentes con relación al bien o al mal. Debemos saber lo que es bueno o malo. El no juzgar es un principio fundamental del Servicio Social. No podemos decir si esta persona está o no en pecado. Solamente el confesor puede entrar en el fuero íntimo de la persona y en cuanto se sirva de un Sacramento.

Muchas veces los asistentes en el Servicio Social de Casos emiten juicios de orden moral, en que no consideran objetivamente la conducta del cliente, sino que pasan a juzgar a esta misma persona. Yo puedo decir que esta persona, por su situación familiar, vive en condiciones de vida inmorales, yo no puedo decir que esta persona sea una inmoral. Son dos cosas distintas. Puedo tal vez decir objetivamente que hay ocasión de pecado, pero no puedo decir que subjetivamente sea un pecador. Procuren evitar este lenguaje y limitense a citar los hechos objetivamente.

Con relación a la preparación de la conferencia debemos decir que ésta debe ser preparada por ambas partes. Estas conferencias tendrán la duración de una o dos horas semanales; más tarde pueden ser quincenales. Deben tenerse en la misma obra, durante las horas de trabajo y sin interrupción.

Otro instrumento es la llamada conferencia colectiva o de grupo, que puede ser hecha para complementar la enseñanza llevada a cabo en la conferencia individual. Es muy útil para fomentar el espíritu de grupo entre los supervisados y porque representa un ahorro de tiempo. Son muy interesantes estas reuniones colectivas porque ayudan a integrarse en la vida profesional y para los asistentes es muy interesante el estímulo que

representan los alumnos, ya que se pueden citar puntos que demuestren que el asistente se encuentra un poco retrasado y puede que tenga interés en hacer un cursillo de preparación.

El material a discutir en estas reuniones debe ser distribuido con anterioridad, para sacar el máximo provecho. Los alumnos recibirán la orden del día y de estas reuniones hay que levantar acta.

Se supone naturalmente que la persona que dirige el grupo domina una cierta metodología de dirección de reuniones y esto depende de su mayor o menor experiencia, además de la aptitud.

Aquí entran en juego unos principios fundamentales del Servicio Social de Grupo: en una reunión el asistente social supervisor actúa como líder, o sea que es la persona que hace que los otros trabajen, que plantea el problema que debe ser discutido, que da la palabra a los miembros, de tal manera que todos lleguen a participar, refrenando a los que tienen tendencia a hablar demasiado y estimulando a los que hablan poco; adelantando al tímido y poniendo de relieve lo que dice para ayudarlo a superarse, evitar una discusión aislada entre algunos miembros del grupo, evitar también que la discusión pase al plan subjetivo, hacer que tenga una continuidad, respetar los puntos de vista distintos de los suyos, ser capaz al final de hacer un resumen de los puntos expuestos en la reunión e incluso presentar su propio punto de vista sin imponerlo a los demás, etc. Al finalizar la reunión el supervisor lanza unos cuantos puntos de vista para que los alumnos piensen y reflexionen sobre los mismos.

El mismo supervisor tiene que tener la cualidad de auto-criticarse, es decir, que terminada una reunión debe pensar sobre la manera cómo la condujo, para poder mejorar su actuación. Hay supervisores que piden a un compañero que asista y tome notas de la reunión; piden además a un alumno que redacte el acta y entonces puede percibirse si dejó hablar demasiado a una o dos personas que tomaron parte en la reunión, puede ver también si habló demasiado. Es muy interesante tomar las discusiones en magnetofón para el autoanálisis, ya que puede uno oírse y criticarse. Es una manera de aprender ciertos métodos que hoy día son básicos para un asistente social.

Una asistente debe ser capaz de dirigir una reunión, un debate o un seminario. Cada día se usan más estas técnicas de discusión entre adultos.

Una manera por la cual el supervisor aprende es discutiendo la labor que hace. Después una conferencia de supervisión hace el informe de la misma finalidad de estudio y este material es presentado a las reuniones de supervisores para discusión de la técnica adoptada.

El Servicio Social de Casos y el Cambio Social

por D. JOSE PERNAU LLIMOS

El Servicio Social de Casos puede definirse como el arte de ajustar a los individuos a su medio social, desarrollando sus capacidades individuales.

En toda sociedad y en todo tiempo existen individuos que no logran adaptarse a las normas generales de la comunidad y se transforman en elementos marginales de la misma. Las causas pueden ser numerosas y complejas: falta de educación, ambiente no favorable, causas psíquicas, etc. Pero los casos más numerosos son aquellos que tienen como causa un cambio social rápido, que no ha permitido, por su misma aceleración, una adaptación a las nuevas formas de vida. Así, por ejemplo, los cambios económicos obligan a una gran masa de población a abandonar el campo y el ambiente rural para trasladarse a la ciudad, donde tienen que acomodarse a esquemas mentales de tipo urbano. Su instalación en un suburbio, sin controles sociales, viviendo en el anonimato, puede producir, y produce a menudo, un fenómeno de desajuste que puede traducirse en una actitud antisocial o en un problema psíquico.

Si bien el cambio social ha sido constante desde la aparición del hombre sobre la tierra, nunca había sido tan acelerado y tan rico en consecuencias como en nuestra época.

Un autor moderno afirma que la sociedad cambia tanto en nuestra época en 3 años, como cambiaba en 30 a principios de siglo, en 300 años en la Edad Media y en 3.000 años en la pre-

historia. El progreso tecnológico va transformando nuestra sociedad, no solamente en cuanto a sus estructuras, sino, y muy profundamente, en cuanto a su mentalidad.

Un ejemplo claro de transformación de estructuras, como consecuencia de los cambios tecnológicos, lo refleja la evolución de la población activa y de su análisis podemos inferir el grado de desarrollo de una sociedad. No hace mucho tiempo que la población activa en la agricultura en España sobrepasaba el 50 por 100 de la población activa total. En 1960 el porcentaje era del 41,3 por 100 y según cálculos fidedignos¹ será del 27,4 por 100 en 1975. ¿Qué representan estas cifras? Simplemente que entre 1960 y 1975, 4.359.600 personas deberán abandonar el campo para dirigirse a la ciudad². Pero el 27,4 por 100 de población activa en la agricultura no constituye el final de la evolución, ya que los países más desarrollados han alcanzado ya proporciones inferiores al 10 por 100.

Estas emigraciones traen como consecuencia una rápida urbanización y un crecimiento acelerado de las grandes ciudades. El campo a su vez se va industrializando, desapareciendo el tipo de explotación tradicional.

Todos estos cambios de estructura, resultado de los cambios tecnológicos, traen como consecuencia una serie de cambios sociales y de mentalidad, o si se quiere de actitudes y comportamientos.

Entre los cambios sociales podemos citar como ejemplo más patente la educación. El desarrollo tecnológico se debe en buena parte a la educación, al mismo tiempo que la favorece en su desenvolvimiento. No está lejos el tiempo en que el acceso a la Universidad era patrimonio solamente de las clases altas y medias superiores. El auge de la industria hace que sean necesarios cada día más titulados universitarios y las clases sociales que ostentaban el monopolio ya no pueden abastecer las necesidades crecientes en diplomados que exige el desarrollo

¹ OECD, «The Mediterranean Regional Project»; Spain, *Education for Economic and Social Development*. Paris. June 1964, pág. 98.

² Según los cálculos de la OECD, la población activa en la agricultura pasará de 4.803.300 personas en 1960, a 3.713.400, en 1975. Es decir, que la población activa descenderá en 1.089.900 personas activas, lo que representará un descenso de 4.359.600 efectivas, calculando que la proporción entre personas activas y población a cargo, es de uno a cuatro, en el campo.

económico. Es esta la causa de que la Universidad se vea obligada a abrir sus puertas a las clases más humildes de la sociedad, que se tenga que acudir al sistema de becas, a los pre-salarios para los estudiantes y a toda clase de estímulos para satisfacer las necesidades de técnicos que experimenta la economía. Es curioso constatar que en los países en que hay más proporción de estudiantes universitarios, sean aquellos en que la carencia de titulados es más alarmante. Por el contrario, en los países menos desarrollados y donde la proporción de estudiantes en la universidad es pequeña, nos encontramos a menudo con el paro intelectual.

Para el fomento de la educación por causas económicas no solamente se extiende en el nivel universitario, sino en todos los niveles: la escolaridad obligatoria en Rusia es hasta los dieciocho años; en los Estados Unidos, si bien varía de Estado a Estado, hasta los diecisiete; en Francia y Noruega hasta los dieciséis años; en Inglaterra se exige doce años de escolaridad obligatoria... El analfabetismo desaparece de todos los países por constituir un freno al desarrollo económico y social.

La sociedad que se va configurando como consecuencia de estos cambios tecnológicos, económicos y estructurales, no responde más a los esquemas tradicionales. La manera de pensar y la manera de actuar van cambiando al ritmo de los avances de la técnica, si bien a veces se produce un cierto «décalage» entre el progreso técnico y la adaptación del hombre al mismo. Se habla a menudo de «conflicto de generaciones», por adaptarse los adultos más difícilmente a los cambios que los jóvenes, pero en el momento presente los cambios son tan acelerados que las dificultades y los conflictos se presentan ya dentro de una misma generación, con intervalos de menos de veinte años. En nuestro país ya no puede clasificarse la población entre «los que hicieron la Guerra» y los «jóvenes», ya que entre estos últimos se notan diferentes actitudes según la edad alcanzada.

El cambio ya no es solamente (y esto es muy importante para el Servicio Social) la sustitución de una manera de ser por otra distinta, sino que se convierte en algo esencial en nuestra manera de ser y en nuestra manera de pensar. Más que el cambio, lo que caracteriza a nuestra sociedad es el dinamismo, como elemento intrínseco de nuestra manera de ser.

En la sociedad tradicional cuando se producía un invento o un cambio los jóvenes se adaptaban a él y no tenían necesidad

de más esfuerzos de este tipo en toda su vida, ya que los cambios eran raros. De esta forma los anticuados eran solamente los ancianos. En nuestra sociedad los cambios son continuos y profundos y si uno no cambia constantemente se encuentra inmediatamente en conflicto con sus conciudadanos. En la sociedad tradicional un ingeniero se formaba en la escuela y sus conocimientos podía aplicarlos durante toda su vida, ya que los progresos eran pequeños. Hoy día, en los países más avanzados se considera que la vida de un ingeniero es de siete años, si no hace un esfuerzo para ponerse al día.

Lo que interesa no es formar a la gente de acuerdo con una manera de ser actual y momentánea, sino educar de tal manera que la mentalidad pueda adaptarse continuamente al cambio, que el elemento dinámico forme parte de la misma educación. De la misma manera que si formamos un obrero para el manejo de una máquina que dentro de poco será sustituida por otra diferente y más perfeccionada, su rendimiento será mínimo, y la inversión en educación no rentable, de la misma manera, la educación general no será fecunda si no introducimos en ella el dinamismo.

Las ciencias sociales no han sabido adaptarse hasta el presente, a este tipo de evolución. El elemento dinámico siempre les ha resultado ajeno, y se han limitado siempre a un estudio de la realidad estática. La economía, como ciencia práctica, ha sido la primera, a partir de Keynes, a introducir el elemento dinámico en su sistema. Actualmente se realizan esfuerzos para introducir la dinámica también en la educación, aunque, paradójicamente, la iniciativa no ha partido de los pedagogos, sino de los economistas, y en vistas a la aceleración del desarrollo económico.

Los Asistentes Sociales tienen que comprender muy bien estos problemas si quieren que su labor sea eficaz, y ello tanto cuando emplean el método de casos, como el de grupo o de comunidad. La rápida evolución de la sociedad provoca continuamente desajustes tanto en cuanto a los individuos como a los grupos. Si la labor del Asistente Social consiste en eliminar estos desajustes utilizando los mismos recursos individuales y colectivos, tiene que conocer perfectamente a lo que se tiene que ajustar. Esto significa que debe conocer las tendencias de la sociedad y su evolución para poder actuar sobre ella. Tengamos en cuenta que dicha evolución no es fatal, como afirman los

marxistas, sino que puede influenciarse. Lo que no puede hacerse es volver a los esquemas ya rebasados, y que no se adaptan a la estructura de la sociedad, por aquello de que a nuestro parecer cualquier tiempo pasado fue mejor.

Sucede muy a menudo que el Asistente Social procede de un medio acomodado, generalmente un ambiente de clase media, con ideas muy fijas sobre lo que es y lo que debería ser la sociedad. Sus ideas, en general, son estadísticas y no dinámicas, y, por consiguiente, no está preparado para enfrentarse a una sociedad en movimiento continuo. Una vez terminados sus estudios tiene que enfrentarse a situaciones que escapan a sus esquemas mentales, y no llega a comprender su envergadura y sus causas. Si el ambiente es industrial, por ejemplo, puede sorprenderse de la falta de religiosidad de los obreros, siendo así que este hecho es explicable por no haberse adaptado la pastoral religiosa a la sociedad industrial, habiendo conservado sus métodos tradicionales y, por consiguiente, teniendo atractivo casi exclusivamente para las clases rurales y medias. Puede también sorprenderse de la rudeza, de la falta de cooperación para la solución de sus problemas, etc. Todos estos hechos son explicables por el ambiente que predomina en nuestra sociedad. Puede que reaccione sentimentalmente, apoyando reivindicaciones que se salen del marco del sistema social y provoque entonces conflictos inútiles. Pero lo peor que puede suceder es que intente «redimir a la clase obrera» con esquemas tradicionales y estáticos que correspondan a una clase social distinta, y a otra estructura social.

En el pasado ha existido la tendencia, muy acentuada en algunos casos, de querer «redimir» a la clase obrera, intentándola conformar mentalmente a la sociedad tradicional. No olvidemos que la industrialización, en sus principios, fue obra de elementos marginales que no se acomodaban a las normas de la sociedad tradicional. Las primeras emigraciones del campo a la ciudad hicieron nacer el proletariado industrial, desarraigado y revolucionario. De aquí que la sociedad tradicional se sintiera amenazada y reaccionara con una cierta hostilidad hacia las nuevas formas de vida, en lugar de intentar adaptarse a ellas. De aquí que se intentara acomodar a la clase obrera a las normas corrientes de la sociedad tradicional, que se intentara llevar a cabo una labor de captación que no correspondía a la evolución de la sociedad.

El fracaso de dichas tentativas ha sido siempre patente, aunque muchas veces no quiera reconocerse: si se logra convencer a unas decenas de personas, lo único que se consigue es desajustarlas del ambiente en que se mueven.

El asistente social debe comprender muy bien la sociedad en que se mueve y las tendencias de su evolución. Es a esta evolución, a este cambio, a estas tendencias sociales a que tiene que ajustarse procurando orientarlas por el buen camino. En ningún caso debe ajustarse a las tendencias pasadas, tradicionales o tendentes a desaparecer. Si no actúa de esta forma su actuación será de desajuste y no de ajuste.

Para evitar las incomprensiones que, a veces, resultan de estas ideas, tenemos que afirmar que el dinamismo no implica en ningún caso la ausencia de principios fundamentales, sino que son estos los que deben regir la evolución. En los negocios es siempre la ganancia lo que cuenta como principio fundamental, mientras que los procedimientos, los métodos, las formas e incluso el contenido cambian continuamente de acuerdo con la evolución de la sociedad. Religión y clase obrera no son antagónicos, pero existe una incompatibilidad entre pastoral rural y obrerismo.

La misión del asistente social en el campo de la adaptación, del ajuste y de la educación es de gran responsabilidad. El asistente no solamente ajusta, sino que su actuación, al cambiar actitudes, constituye, a su vez, un elemento de progreso. Es por esta razón que debe tener muy claros los modelos a los que quiere ajustar, es decir, las tendencias de la sociedad y los equilibrios que en ella deben existir.

Como muy bien dice la Srta. Kfoury, aunque el trabajo del asistente social sea la aplicación del método de casos, siempre debe tener presente el servicio social de comunidad, y contribuir a la movilización de los recursos sociales para la reforma de la sociedad. Es por esto que rechazamos la idea de que la Asistencia Social sea puramente una técnica, como afirman algunos. La técnica siempre está al servicio de algo, de una idea que la dirige. El Servicio Social tiende al perfeccionamiento de la persona humana, a lograr su mejor desarrollo, siendo esto lo que le distingue de la beneficencia, que tiene como finalidad acudir en auxilio de una persona para sacarla de un apuro material por medio de una ayuda externa. El Servicio Social busca el perfeccionamiento de la persona para que pueda valerse por

sí misma. Constituye, pues, una ayuda interna. Para ello existen técnicas, pero lo esencial es la idea de lo que es bueno para la persona en un lugar y en una época determinados. Para que un asistente social pueda actuar correctamente necesita una base filosófica, un sistema de pensar coherente y apropiado a la sociedad en que se desenvuelve.

Por esta razón el Servicio Social tiene que ser diferente en los Estados Unidos y en España, aunque las técnicas sean similares, ya que sus estadios de evolución son diferentes. Al mismo tiempo tiene que tener flexibilidad necesaria para adaptarse continuamente a los cambios estructurales y mentales de la sociedad. Es así que el Servicio Social debe estar siempre a la vanguardia de la evolución si quiere ser eficaz, en el sentido de poderla orientar por el buen camino. De lo contrario, se convierte en un freno inútil, ya que la evolución se producirá de todas formas, y entonces no en la línea deseada.

Al mismo tiempo que el sentido de responsabilidad, el asistente social debe tener consciencia de sus limitaciones, ya que su acción será siempre limitada, siempre imperfecta, siempre insuficiente. La reforma de una persona depende en buena parte de la reforma del contexto social, de la misma manera que la reforma del contexto social depende de la reforma del individuo. La buena educación dada a un niño en la escuela se ve mermada, en gran parte, si el ambiente familiar no es apropiado, pero a través de la educación en la escuela va reformándose el ambiente familiar. Lo mismo puede decirse de la efectividad del Servicio Social de Casos.

Para lograr esta efectividad es necesaria la coordinación de las obras sociales, sobre las que insiste particularmente la Srta. Kfoury, y que tanto se necesita en nuestro país. ¡Cuánta beneficencia y acción social se realiza en nuestro país con la mayor buena fe y con efectos tan contraproducentes! Cuando vemos que diferentes obras se «reparten» los pobres de un suburbio madrileño y luchan para quitárselos los unos a los otros, cuando vemos que las chabolas se numeran con diferentes colores para saber a quien pertenecen los pobres, comprendemos el largo camino que nos falta recorrer. Muchas veces, cuando vemos la buena voluntad de las personas que realizan dichas obras, recordamos las palabras de Talleyrand cuando Luis XVIII le decía que cierta acción fue un crimen y este contestó: «Majestad, fue

peor que un crimen, fue una equivocación». Equivocaciones cometidas de buena fe.

Hace falta coordinación, hace falta técnica, hace falta estudio para encaminar la acción. No creemos en el monismo, que una sola organización pueda organizar toda la labor social y benéfica, pero sí debe existir una armonización entre todas las sociales.

La coordinación no solamente sirve para evitar la duplicidad, sino que sirve también para la información, para el estímulo, para la introducción de nuevas ideas.

La investigación científica constituye también uno de los pilares fundamentales de la asistencia social en los tiempos modernos. En una sociedad cambiante como la nuestra es necesario el estudio continuo para conocer su evolución, sus necesidades, las nuevas técnicas descubiertas para solucionar los conflictos que se presentan todos los días. Una persona sola no es capaz de seguir los cambios constantes, si no existen centros de investigación que le ayuden en esta tarea.

La tendencia de Cáritas está decididamente encaminada al fomento de estos estudios y a la coordinación de las obras sociales en España. Esperemos que los frutos de esta labor se dejen sentir pronto y ampliamente en nuestro país.

La preparación de los trabajadores sociales en el Desarrollo de la Comunidad

por la doctora **EMMA FASOLO**

1.º BASES DE LA FORMACIÓN

Al hablar de la formación de los trabajadores sociales, en general, y especialmente en lo referente al Servicio Social de Comunidad, el «porqué» es mucho más importante que el «cómo»: es decir, la consideración de los fines que nos proponemos alcanzar utilizando el servicio social en los planes de desarrollo económico debe ir precedida de las medidas más oportunas para preparar adecuadamente un personal apropiado para tales tareas.

De hecho, ¿a qué tiende cada forma política de desarrollo socio-económico? A elevar el nivel de vida de la población, a hacerle participar en un proceso productivo, a revalorizar los recursos locales (humanos y materiales) ignorados o no disfrutados, a alejar todos los obstáculos que se opongan a una plena utilización de estos mismos recursos.

Todos estos son los mismos fines del trabajo social de comunidad, el cual, sin embargo, los integra en una visión más vasta y más completa de los fines a conseguir, y de los medios de que nos debemos servir, una visión más impregnada de aquel «neo-humanismo» cuya necesidad empieza a ser advertida en tantos campos de la vida y del pensamiento moderno. La tendencia del espíritu de nuestro siglo, a colocar de nuevo al hombre —con su infinita dignidad y su misterio— en el centro del mundo y de las

cosas, caminos descubiertos hace quinientos años por la Italia del Renacimiento, y perdido después de vista, y despreciado con el avance de las conquistas técnicas, científicas e industriales de los siglos sucesivos podría encontrarse en los españoles de hoy que por primera vez la recorrerán de nuevo.

Es decir, se intuye que debe ser fácil en España hacer comprender y aceptar, a primera vista, a los trabajadores sociales como principio base del cual extraer la idea «humanística» de los fines a alcanzar en el trabajo de comunidad al cual se aludía: «Eleva el nivel de vida»; sí, pero haciéndolo de manera tal que los modos de vida tradicionales no sufran una revolución, cosa que sucede siempre al formarse graves crisis sociales. «Estimular el proceso productivo», con tal que, sin embargo, las nuevas necesidades de la población estén orientadas por normas de valor que pongan el bien del hombre encima de la utilidad de las cosas. «Revalorizar al máximo los recursos locales», pero teniendo siempre en cuenta el hecho de que en algún programa de desarrollo económico, el factor humano puede constituir tanto el principal recurso como el máximo obstáculo: porque el hombre no es, a pesar de todo, un ser racional, o mejor aún, porque un alto grado de inteligencia y de cultura puede acomodarse perfectamente a una orientación del carácter y de los sentimientos que haga imposible a individuos, grupos y a comunidades enteras, colaborar en la consecución de su mismo bienestar.

La primera idea que hay que inculcar a los trabajadores sociales es que hay que considerar los planes de desarrollo como trabajos cuyos resultados pueden ser imprevisibles en parte, porque después de todo, imprevisible es el hombre, y por esto, no podrá ser controlado enteramente sobre la base de las leyes formuladas por economistas, sociólogos, políticos, y ni siquiera, sobre la base de indicaciones que el simple buen sentido podría sugerir.

La segunda, que todavía es indispensable para el trabajador social el conocimiento de las *motivaciones políticas y económicas* que están en la base de un programa desarrollado, así como lo es un sólido y metódico conocimiento de las teorías, con las que la *sociología* más reciente trata de explicar el comportamiento social, y de los instrumentos que la *Investigación Social* nos ofrece para profundizar en tales nociones.

La tercera, que los trabajadores sociales de comunidad son inútiles, sin una personalidad bien formada y sin un ideal de justicia y bienestar social bien claro, y la voluntad de realizarlo. Sus conocimientos especializados no podrán jamás (y además no deben) ser iguales a los de un especialista cualquiera, por ejemplo, un técnico agrícola o un experto en cooperativas o en nutrición, etc., y, por otra parte, su función de educador y guía es bastante menos comprensible por la población que la de las figuras tradicionales, como el párroco, el maestro, el médico. Llegan a ser insustituibles cuando consiguen unir principios y valores a una buena formación en las ciencias sociales y en las metodologías profesionales, y una vasta y audaz visión de las metas del desarrollo social a alcanzar con la consideración más atenta también, para el valor espiritual de los medios a usar para conseguirlo. Tratemos ahora de explicar con más detalles todo lo que una formación de éste género debe exigir.

2.º EDUCACIÓN POLÍTICA

Como trataré de demostrar a continuación, los principios del trabajo de comunidad deben formar parte de la personalidad de quienes los ponen en práctica. Es decir, todo este método no se basa tanto sobre una adquisición de las técnicas cuanto sobre una adhesión total y sincera a ciertas convicciones, y requiere, por tanto, algunas veces un esfuerzo para modificar opiniones, prejuicios, hábitos en ocasiones tan arraigados que constituyen rasgos dominantes de la personalidad. Por esto, requiere una mentalidad abierta, flexible y además un interés por las ideas, aparte de por las personas. De esto se sigue que el primer problema a considerar al hablar de la formación de los trabajadores sociales de comunidad es el que se refiere a su selección. Volveré sobre este punto, pero quisiera llamar la atención sobre el hecho de que «el interés por las ideas» sobreentiende una mentalidad de tipo por así decir «masculino». Espero que esta afirmación no parezca injusta: muchas mujeres tienen este tipo de orientación mental, además ninguna persona inteligente puede carecer de esto, pero, por otra parte, es cierto que la mentalidad femenina instintivamente se interesa más por la realidad concreta de las personas y de las cosas que por las abstracciones ideológicas. Sin embargo, en el trabajo social de comunidad el

presupuesto ideológico del fin que se desea alcanzar está presente del principio al fin, a través de todo el proceso.

Es evidente que tanto los principios como las técnicas de un método de trabajo cualquiera no tienen valor en sí, sino que son, más bien, medios para llegar a un fin, sobre el que es preciso tener ideas claras. En el trabajo social de comunidad se insiste sobre la necesidad de estimular y organizar de varios modos la participación de la población para elaborar y actualizar los planes de desarrollo y los de coordinación y mejoramiento de los recursos existentes. Se insiste sobre el valor de la iniciativa «desde abajo», y de aquí se insiste también sobre la necesidad de educar a la población, para que ésta tenga confianza en sus propias fuerzas, se insiste sobre el hecho de que es indispensable que exista una colaboración constante en todos los niveles, entre las diversas categorías de técnicos, administradores y simples ciudadanos interesados en los programas de desarrollo; de lo cual se deriva la necesidad de educar a las personas para que cultiven también la confianza unas respecto a otras, y hacia las instituciones administrativas, políticas y sociales del propio país. Pero si la gente debe ser educada para las responsabilidades civiles y sociales ¿desde dónde, por parte de quiénes es necesario comenzar y *qué uso* queremos se haga de este conocimiento pleno de los propios derechos y de los propios deberes como ciudadanos responsables, y de las consecuencias de las propias acciones sobre la vida económica y social de la comunidad?

En los convenios internacionales, este aspecto raramente se discute a fondo, y quizá es mejor que ocurra así. Pero en el ámbito de cada país debe ser tomado en consideración con claridad, sentido práctico y, en lo posible, sin compromisos, antes de comenzar un plan de desarrollo. En los documentos sobre los fines y métodos del trabajo de comunidad elaborados por las Naciones Unidas, las declaraciones por lo que a esto se refiere tienen que ser necesariamente vagas y aproximativas y disolverse en definiciones sobre las cuales todos tienen que estar de acuerdo, acerca de cómo «mejorar las condiciones de vida» «aplicar los principios democráticos». Sin embargo, es evidente que existe un impulso ideológico en la base de los intereses de todos los gobiernos y de todos los organismos internacionales, por los planes de desarrollo socioeconómico inspirados en tales métodos, y es evidente también que sería muy poco realista pensar que pueda ser el mismo para los países africanos y para

los europeos, para los países del bloque comunista y para los del occidental, para los países ricos y para los no industrializados todavía.

Por esto cuando se reflexiona sobre el significado ético y político que hay que dar en la práctica a las afirmaciones de los documentos ONU, y sobre las consecuencias que su aplicación más o menos integral, puede tener para la vida de los individuos y de las sociedades, y para el mismo progreso moral, aparte del económico y civil de una nación, aparece claro cómo la formación de los trabajadores sociales de comunidad debe ser, ante todo, una educación política.

Quiero dar a este término el significado más noble posible. Es decir, tal educación no debe tratar de hacer adscribirse a una particular filosofía política, sino que en vez de eso deberá tender a inculcar en los trabajadores sociales (que en ningún caso serán activistas «políticos», puesto que su finalidad es precisamente, la de poder ser utilizados por ciudadanos de cualquier tendencia o incluso, de ninguna tendencia política), *el pleno conocimiento* de los reflejos que en el trabajo de comunidad pueden tener su acción sobre la orientación de la opinión pública sobre los criterios de juicio, las aspiraciones y las actitudes de los diversos grupos y clases sociales.

En definitiva, tal parte de su formación tendrá que hacer particularmente vivo en los trabajadores sociales el sentido de la responsabilidad que a ellos compete como agentes de un proceso evolutivo y que, según el modo como sea estimulado y dirigido, podrá llevar a su país hacia formas mejores de convivencia civil y bienestar, o bien, podrá empobrecer el espíritu, desviarle de su propia misión, traicionar la más íntimas y verdaderas aspiraciones y posibilidades.

¿Cuál es la senda hacia la que se encamina la nación española en la interesante fase de evolución económica y social que está atravesando? ¿Cuál es su misión, cuál la esencia de su espíritu en el mundo de hoy? Ciertamente que no me corresponde decirlo, y sería además un signo de presunción grave y tonta por parte de una extranjera, adelantar hipótesis, aun cuando la simpatía, admiración y afinidad cultural no me hacen sentirme como tal. Quisiera, sin embargo, subrayar el hecho de que las primeras preguntas que hay que formularse al elaborar un programa de formación de trabajadores sociales de comunidad, son aquellas a las que es preciso dar una respuesta *traducible en*

términos de contenidos didácticos. Quisiera me fuera permitido añadir, por la experiencia hecha en Italia, que es necesario llegar a una cierta concordancia sobre tales puntos, entre todos aquellos a quienes corresponde la tarea de formar a estos trabajadores sociales. Esto es necesario porque si las opiniones son excesivamente diferentes, el mismo proceso de desarrollo social experimenta el efecto. No es lo mismo proponer a un ciudadano como símbolo y meta del bienestar social un automóvil o un televisor, o bien mejores escuelas, hospitales más eficientes, condiciones de trabajo más humanas. Pero no creo sea necesario insistir sobre este punto. Tengo presentes las palabras con las que el Informe Nacional Español presentado a la Conferencia Internacional de Servicio Social de Río de Janeiro, en agosto de 1962, inicia su principio de comunidad: «... las dos esferas, la religiosa y la cívica, han existido siempre en el ámbito territorial, llenando sus respectivas funciones espirituales o temporales, con frecuente interferencia muchas veces, aunque con un claro predominio de lo espiritual y trascendente sobre lo temporal, característica, por otra parte, del genio español». Prácticamente era casi el único informe, entre los presentados por diversos países, en el cual se hacía una referencia clara a la necesidad de que la vida de la comunidad estuviese constantemente inspirada, incluso en el ámbito de las actividades civiles por la consideración de los fines trascendentes a los cuales está dirigida toda la vida humana.

3.º EDUCACIÓN PARA TAREAS ADMINISTRATIVAS

Puesto que el fin intrínseco de todo el Servicio Social es la acción, sería absurdo preparar a los trabajadores sociales para madurar estas convicciones sin darles la posibilidad de poner en práctica sus principios, del modo más vasto y responsable posible. La aportación de los estudios y de los experimentos realizados en Europa, en el campo del desarrollo de comunidad ha sido un determinante para la evolución de los métodos y de los objetivos de tal trabajo, concebidos ya y elaborados en el ámbito de las Naciones Unidas. De hecho hasta hace algún tiempo en los documentos ONU (basados sobre las experiencias de los países asiáticos, africanos y de América Latina) se tendía, sobre todo, a demostrar cómo también grupos de bajo nivel cultural y so-

cial, si eran estimulados afortunadamente, tenían capacidad de organizarse, de formular y realizar ellos solos programas aunque limitados, respondiendo, sin embargo, a sus propias y reales necesidades: y cómo este sistema daba resultados más satisfactorios, más duraderos y hasta menos costosos, al poner en práctica un plan de desarrollo. Ahora, sin embargo, sin rechazar ninguno de estos principios, se está dando una importancia cada vez mayor a los trabajadores que conciernen a los gobiernos y a la administración pública, especialmente para asegurar la continuidad de los programas y de los servicios, y además se estudian con particular atención las cuestiones relativa a la división y al coordinamiento de los diversos derechos entre los servicios mismos. En el Seminario ONU dedicado a la «formación de los trabajadores sociales de comunidad» (Atenas, 1961), se afirmaban que «todo proyecto de desarrollo está destinado al fracaso si el personal que de él se ocupa no ha sido adiestrado convenientemente»; sin embargo, hasta que por primera vez, los europeos han comenzado a interpretar los principios del desarrollo de comunidad a base de acción práctica adecuada a las estructuras y modos de vida de nuestros países, es decir, hasta el Seminario ONU de Palermo, 1958 dedicado al «Desarrollo de Comunidad e investigación social en las regiones subdesarrolladas de los países europeos», estaba establecido que «... En las estructuras administrativas complejas de los países europeos es especialmente necesario coordinar la actividad de las administraciones y de los servicios que participan en la ejecución de un programa de desarrollo... Será importante no sobreponerse a los organismos tradicionales de gobierno local *cuando éstos sean capaces de adaptarse a los cambios y al aumento de responsabilidad administrativas que acompañan a un programa de desarrollo. Mucho dependerá de la cualidad de los administradores y de los servicios ofrecidos.*»

Se impone, pues, en nuestros países un problema de elección y también, como dije en primer lugar, de selección. Es decir, hay que decidir ante todo si es posible pensar en una formación, a larga escala, de los funcionarios de la administración pública, en los principios y técnicas del trabajo social de comunidad, o bien si es posible y si se puede conseguir insertar en la administración pública, a trabajadores sociales profesionales, en posesión de título, conseguido a través de un curso regular de estudio realizado en una escuela de servicio social, con la misión

de actuar como consejeros de la administración durante todo el proceso de adecuación de las estructuras administrativas a los nuevos programas de desarrollo.

En Italia se están intentando ambos caminos. Los dos presentan problemas de diverso género, no sé en qué grado similares a los que se encontrarían en la situación española. En caso de que existan puntos de contacto, nuestra experiencia podrá quizá resultar útil a aquellos que se ocupan de la formación de los trabajadores sociales para el desarrollo de comunidad, entre los cuales incluimos también a los «administrativos», porque en países de antigua tradición administrativa no es posible pensar que los proyectos de desarrollo puedan ponerse en práctica ignorando la máquina burocrática, que a pesar de todos sus defectos, constituye la osamenta indispensable de toda nación civilizada. En Italia ha sido cometido este error en algunos proyectos, que, aun resultando eficaces en lo que se refería a la educación de la población para comprender y participar, para asumir responsabilidades e iniciativas, no podían delimitar el punto a través del cual se entraba en el campo de las decisiones y de los derechos de las estructuras administrativas.

Esto en un país como Italia en que el poder administrativo está todavía fuertemente centralizado, no da resultado. En la formación de los funcionarios así como de los trabajadores sociales profesionales es preciso pues, hacer comprender cómo la aplicación del primer principio del trabajo social de comunidad, es decir, la investigación de la participación por parte de la población local en los programas, debe concluir en la posibilidad no sólo de proponer soluciones sino también de influir efectivamente sobre las decisiones administrativas. El desarrollo de comunidad ha sido definido de hecho como un «movimiento hacia la descentralización del poder». Esto implica que las comunidades locales deben poder disponer de todos los instrumentos convenientes para poner en práctica, rápida y eficazmente, las propias decisiones, salvaguardando, sin embargo, la necesidad de armonizar las diversas políticas de intervención a nivel nacional, evitando así el riesgo de dañarse recíprocamente.

Sin embargo, cuando tal posibilidad es más bien limitada, no es verdad que el hecho de suscitar la participación de los ciudadanos sin una descentralización formal de funciones y poderes, establecida por la ley, se resuelva en un gasto inútil de esfuerzos. Todos los funcionarios saben que dentro de cada ad-

ministración existen ciertas formas de paternalismo, de concentración burocrática y de alejamiento del funcionario por lo que se refiere a la población, que sobreviven sólo por inercia y que no requieren para ser eliminadas la formulación de reglamentos especiales o de verdaderas revoluciones internas, sino sólo un cambio de mentalidad y un análisis metódico y científico de los actos administrativos. Por consiguiente la formación ya sea de los funcionarios como de los profesionales del trabajo social que servirían como habíamos dicho, de consejeros de la administración en este campo, debería incluir el conocimiento de las modernas *técnicas de dirección y de organización*, que permiten desentorpecer el funcionamiento de la máquina burocrática y llevar a la práctica alguna forma de continua y auténtica colaboración con los ciudadanos, no obstante, sin modificar ninguna de las leyes administrativas vigentes en el país.

Pero no es esta la única formación especializada que hay que dar a los funcionarios y trabajadores sociales, para la realización de tareas administrativas en el desarrollo de comunidad. Puede suceder que algunas de las mejores intenciones sean traicionadas por un conocimiento demasiado superficial de los medios necesarios para realizarlas, y de ahí que sea necesario estudiar metódicamente las reglas a las que obedece el, por así decir: «factor humano» en los programas de desarrollo, y en particular la expresión de la voluntad y de las necesidades de la gente, su adhesión a los programas, la superación de la apatía y de la deficiencia, aun cuando no se trata de reglas matemáticas.

Los funcionarios y los trabajadores sociales aprenderán, pues, que existen técnicas verdaderas y adecuadas para informar a las poblaciones de lo que la administración tiene intención de hacer en los programas de desarrollo, y que no es sino una aplicación de los *métodos de educación de los adultos*, que se muestran muy eficaces para suscitar la comprensión y el interés incluso de los grupos menos adelantados culturalmente, en especial, si van acompañados por el uso de medios audiovisuales. Incluso las reuniones de grupos de ciudadanos y los debates en torno a los centros de interés común son un medio insustituible para informar a la población, para obtener su colaboración, para inducirla a valorar de una forma real los progresos hechos, los obstáculos que quedan por afrontar, las razones de ciertas dificultades, la responsabilidad de todos y de cada uno. Pero guiar una reunión es cosa muy distinta a pronunciar un discurso ante

una multitud o a una conferencia de prensa. Para hacerlo bien, de modo que no resulte un progreso del grupo por la vía de la comprensión, de la autocrítica, de la confianza, del equilibrio, etc., es preciso haber estudiado las *técnicas del trabajo de grupo*, instrumento indispensable en el trabajo de comunidad. Estas técnicas constituyen parte de la formación profesional, en sentido estricto, de los trabajadores sociales, pero incluso en el funcionario administrativo debe tener una idea de la dinámica psicológica de los grupos, debe saber reconocer que quieren expresar en cuanto a pensamientos y emociones, ciertas actitudes y frases, debe saber, al menos, un poco, cómo se ha de hacer para revalorizar la contribución de cada uno en las discusiones, conocer también las propias cualidades y defectos como líder de reunión.

Hemos hecho experimentos con funcionarios, que estaban por así decir, en ayunas, acerca de los métodos del servicio social, para darles una cierta idea de lo que sucede en el proceso de grupo, y los resultados han sido muy alentadores, al menos en lo que se refiere al interés demostrado por los participantes en este tipo de experiencia, que les ayudaba a comprenderse mejor a sí mismos y a los demás.

Por consiguiente, como en toda la formación para el trabajo de comunidad se trata, en parte, de conocimientos especializados que hay que dar, y, en parte, de una educación de la personalidad. Los funcionarios de la administración pública que intervengan en proyectos de desarrollo o de organización de comunidad deberían tener ciertas cualidades naturales de intuición, paciencia, optimismo, amplitud de criterios y capacidad de autocrítica. Deberían tener un auténtico interés en investigar nuevos caminos para resolver problemas viejos, y la humildad necesaria para reconocer que la experiencia administrativa no basta para realizar los fines del desarrollo de comunidad. He ahí por qué antes de pensar en una formación de los funcionarios, es preciso resolver el problema de su selección, es decir, es preciso elegir aquellos que ya posean las cualidades a que se han hecho referencia. Por otra parte, es quizá posible llevar a la práctica sistemas para seleccionar los elementos más jóvenes y de ahí, los que tengan responsabilidades más limitadas, que podrían seguir cursos, ser convocados para reuniones, debates, iniciativas de estudio, pues ¿cómo es posible pensar en poder «elegir» a los funcionarios de más alto nivel, es decir, en el

fondo aquellos de los que dependen la puesta en marchas de los programas? Así se explica la utilidad de la función de «consejero técnico» a nivel de dirección, que puede ser confiada a trabajadores sociales profesionales en el ámbito de la administración pública que se ocupa de programas de desarrollo.

Sin embargo, se comprende fácilmente cómo una función de este género exige grandes dotes de tacto unido a seguridad profesional, es decir una personalidad madura, conocimientos profundos y la capacidad, no sólo de exponerlos de manera convincente, sino incluso de hacer que sean asimilados gradualmente por ambientes, a veces, refractarios por tradición o por intereses a los principios y a los medios del servicio social.

4.º EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO INTERDISCIPLINARIO

Me he detenido un poco más al exponer algunas consideraciones relativas a la preparación de los administrativos porque creo que la responsabilidad de una política total de desarrollo y de educación social no puede existir si no es desde un nivel gubernativo, con todas las cargas que esto lleva consigo, comprendida la de la preparación del personal. Esto no impide que puedan ser eficaces con finalidad demostrativa los proyectos de desarrollo llevados a la práctica por organismos privados: pueden servir de estímulo al poder político y además, como «laboratorio»; ya sea para experimentar las técnicas del trabajo como para perfeccionar el contenido de la formación de los trabajadores sociales.

En esta formación especializada adquiere una importancia particular la preparación para la *investigación social*. En cualquier programa de desarrollo y organización de comunidad, nacional o local, público o privado es esencial un diagnóstico exacto y profundo de la comunidad, de sus necesidades y tendencias. Este se basa sobre técnicas de formulación de hipótesis, recogida y control de datos, etc., bastante complejas, por lo cual hablar de cursos bienales en las Escuelas de Servicio Social no debería parecer excesivo. No me detendré sobre el contenido de tales cursos que me figuro estarán incluidos en el plan de estudios de muchas Escuelas, sino más bien en el modo con que tal enseñanza debería concurrir a formar la personalidad profesional del trabajador social. Por la misma razón, es decir, para no

repetir cosas que creo habrán sido percibidas por todos, pasará por alto el hecho de que cualquier enseñanza de investigación, incluso la mínima, presupone la enseñanza de la sociología y la estadística, y también alguna noción de economía.

Sin embargo, lo que resulta particularmente importante es cómo preparar a los trabajadores sociales para hacer un uso profesionalmente válido de tales enseñanzas. Se sabe que en el trabajo de comunidad colaboran siempre personas que provienen de diversas profesiones además de funcionarios públicos y de simples ciudadanos. Por otra parte, en países como España e Italia, de sistema administrativo complejo, la coordinación de los varios organismos que se ocupan de esto (que se ha convenido en llamar «organización de la comunidad») es indispensable y debería realizarse en todos los niveles. El trabajador social profesional debería, por consiguiente, ser preparado de forma que ofreciese garantía de saber llevar a la práctica los estudios, científicamente válidos, de la comunidad, pero al mismo tiempo debería concebirlos de tal modo que se unieran en ellos las exigencias de documentación y los intereses de los distintos servicios como son, sólo a título de ejemplo, los de instrucción y sanidad, asistencia social y orientación profesional. Esto naturalmente no impediría realizar todos los estudios sectoriales bajo los aspectos particulares de los problemas de cada comunidad, que fueran considerados necesarios. Lo importante, sin embargo, es que las investigaciones realizadas por los trabajadores sociales pongan de manifiesto el hecho de que los problemas pequeños o grandes derivados del desarrollo social de un país, no presentan jamás un solo aspecto y no pueden, pues, ser afrontados eficazmente desde un solo punto de vista. Esta visión «global» de los problemas es típica del servicio social, y constituye una de sus aportaciones profesionalmente más interesantes. Con frecuencia escapan a esta visión los exponentes de muchas otras profesiones, que permanecen anclados a su punto de vista, y proponen una solución única para cualquier problema social o bien sostienen que eso no es de su competencia.

Por ejemplo, un problema de sanidad pública referente a los niños estará siempre ligado de algún modo a un problema de instrucción o de formación profesional, y si por este motivo el mismo tipo de información puede interesar a los Ministerios de Trabajo, de Educación y de Sanidad, ¿por qué el trabajador social no debería concebir un tipo de investigación, que reúna a la

vez, alrededor de una mesa, al maestro, al alcalde y al médico de la comunidad, para intercambiar noticias y discutir plan de acción común? La investigación así concebida, vendría a constituir una especie de adiestramiento indirecto en diversas profesiones, para el trabajo interdisciplinario, que es necesario en el trabajo de comunidad, pero que para ser eficaz debe basarse en el conocimiento y en el respeto por parte de cada uno, de la visión de todos los demás, comprendido el trabajador social, tienen el mismo problema social. Las necesidades de la comunidad pueden ser advertidas con urgencia y perfección por personas que tengan no sólo diferentes bases culturales sino también diferentes concepciones de los fines, que individuos y sociedad deberían proponerse para el logro de una vida social, lo más armónica y feliz posible, si colaboran en las fases de una investigación conducida por un trabajador social hábil. Otro tanto sucede cuando la investigación es conducida con la colaboración directa de la población.

5.º CONCLUSIONES

Todo esto es posible, si el trabajador social tiene conciencia plena de sus funciones, si sabe cuán necesaria es su contribución. A diferencia de todas las otras categorías a que hemos aludido, su tarea específica es la de hacer de «agente catalizador» en el proceso de desarrollo de la comunidad: es decir, de activar las reacciones útiles para dirigir tal proceso, de hacer surgir las tendencias y los recursos latentes en los individuos y en las instituciones, de crear, en suma, una nueva comunidad equilibrada económica y socialmente, que no tenga más necesidad del trabajador social sino que le sustituya con sus propios líderes capaces de dirigir el desarrollo posterior. Como todos los agentes catalizadores, los trabajadores sociales deben tender a desaparecer una vez que el proceso de desarrollo haya conquistado una configuración y una solidez definitivas. Es difícil preparar adecuadamente un personal apropiado para desarrollar tareas que mudan continuamente a medida que los programas de desarrollo son actualizados, y he ahí por qué los programas de las Escuelas de Servicio Social, especialmente para el trabajo de comunidad deberían ser sometidos a revisión incesante, y su contenido debería ser continuamente confrontado con las exi-

gencias de la práctica. A propósito de esto es preciso recordar cómo un *aprendizaje* de trabajo de comunidad no tiene sentido si no se prolonga por lo menos un año, ya que no es posible que el alumno perciba ninguna evolución en sus técnicas de trabajo, ningún resultado de sus actividades en un tiempo menor.

Sin embargo, el principal problema de formación de los trabajadores sociales es el de darles el sentido de su insustituible función, especialmente en un campo como éste en que las actividades asistenciales no son preponderantes. Leemos en el documento base de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de comunidad: «... La conclusión inevitable, sin embargo, es que el problema de método en el desarrollo de comunidad es, ante todo, un problema de mejoramiento de las relaciones humanas...»¹. Contrariamente a muchas otras profesiones, el servicio social conoce bien las técnicas que favorecen tal mejoramiento. Toda la preparación de los trabajadores sociales, especialmente por lo que se refiere a las Metodologías Profesionales (trabajo social con individuos, grupos, comunidades), y las ciencias psicológicas, se basa en la enseñanza de tales técnicas. Esto, sin embargo, puede llegar a ser defectuoso, reflejándose sobre una estéril y, a veces, hasta absurda descripción de los métodos, cuando evita dar una respuesta clara y definitiva a la pregunta principal, es decir, qué debe hacer un trabajador social profesional, de los resultados que es posible obtener con tales técnicas. En otras palabras, es indispensable que el trabajador social tenga una idea típicamente *profesional* de lo que el *servicio social* (y no él como individuo) *considera que es un progreso* en las relaciones entre los hombres, y entre los individuos y los grupos, y entre éstos y las instituciones que gobiernan su vida social, económica y política.

Esto se une al deber, para aquellos que se ocupan en formar a los trabajadores sociales, de darles el sentido preciso de la dignidad de esta bellísima profesión y de su utilidad en la sociedad de hoy, en cualquier ambiente de trabajo y en cualquier país.

¹ *Social Progress through Community Development* (U.N. publ. Sales n.º 1955, IV, 18).

plan CCB

PLAN DE ASISTENCIA SOCIAL, PROMOCION SOCIAL Y BENEFICENCIA DE LA IGLESIA

Un estudio objetivo, realizado por Cáritas Española, de los problemas y necesidades causantes de sufrimiento, cuantificados y localizados, así como de los recursos para paliarlos.

Es el resultado de una investigación técnica, en la que han colaborado más de 8.000 personas a lo largo de tres años.

- Dos tomos, de 33,5 × 23 cm., encuadernados en tela.
- 1.400 págs., 2.000 ptas.
- 131 mapas (107 de 37 × 29,5 cm. y 2 de 70 × 100 a todo color).
- 350 cuadros y tablas, en los que se han ordenado más de tres millones de datos distintos, muchos de ellos inéditos. El resultado de 7.200 monografías sobre 360 zonas rurales y 210 núcleos destacados de población y del sondeo realizado en los 9.202 municipios de España.

Plan CCB intenta:

ORIENTAR LA INSTRUMENTACION TECNICA ADECUADA A NUESTRO TIEMPO DE LA PRIMITIVA «PUESTA EN COMUN DE BIENES» QUE PRACTICABAN LOS CRISTIANOS PARA QUE LA IGLESIA CONTINUE DANDO UN TESTIMONIO EFICAZ DE AMOR ANTE LOS QUE SUFREN

NUMEROS PUBLICADOS:

- 1.—LO SOCIAL EN CARITAS, 3.^a ed. (agotado)
- 2.—LOS CENTROS SOCIALES, 2.^a ed. (agotado)
- 3.—LA ASISTENCIA SOCIAL (agotado)
- 4.—LAS MIGRACIONES INTERIORES (agotado)
- 5-6.—ESTUDIO DE UN MUNICIPIO, 3.^a ed. (agotado)
- 7.—LA ACCION SOCIAL (agotado)
- 8.—ASPECTOS SOCIALES DE LA VIVIENDA (agotado)
- 9-10.—LA VIVIENDA EN SUS ASPECTOS ECONOMICOS (agotado)
- 11-12.—LAS COLONIAS DE VACACIONES (agotado)
- 13.—LAS TECNICAS DEL TRABAJO DE GRUPO, 2.^a ed.
- 14.—LAS GUARDERIAS INFANTILES
- 15.—EL COOPERATIVISMO
- 16.—EL SERVICIO SOCIAL DE LA COMUNIDAD
- 17-18.—LA PLANIFICACION SOCIAL
- 19.—SERVICIO SOCIAL (Cuaderno 1)
- 20.—LA ANCIANIDAD, PROBLEMA SOCIAL
- 21.—SERVICIO SOCIAL DE CASOS Y SUPERVISION

PRECIO:

ESPAÑA : 50 pesetas ejemplar. Suscripción anual, 160 pesetas.
EXTRANJERO: 1.25 dólares ejemplar. Suscripción anual, 4 dólares.