Diagnóstico SOCIAL



www.ts.ucr.ac.cr



Mary Richmond

Diagnóstico social

Mary Richmond

1917

A Zilpha Drew Srnith
cuya fe constante en las posibilidades
del trabajo social de casos ha inspirado
a la autora de esta obra.

ÍNDICE

PRÓLOGO…….25

PRIMERA PARTE
EVIDENCIA SOCIAL

1. LOS INICIOS……..…….. 37

I. EL PLANTEAMIENTO ECONÓMICO Y EL ENFOQUE COMPRENSIVO…..... 42

I.1. Los precursores……..... 44
I.2. Los inicios de las organizaciones benéficas…….. 43
I.3. Primeras tentativas de establecimiento de criterios……... 46

II. PLANTEAMIENTO BASADO EN EL ESTUDIO DE MENOR……..... 50

III. EL ENFOQUE MÉDICO……..... 52

2. NATURALEZA Y USOS DE LA EVIDENCIA SOCIAL…….. 57

I. EVIDENCIA SOCIAL DIFERENCIA…….. 58
II. LA EXTENSIÓN DEL USO DE LA EVIDENCIA SOCIAL…… 65
RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO……..... 75

3. DEFINICIONES RELATIVAS A LA EVIDENCIA……... 77

I. ALGUNOS TÉRMINOS FRECUENTEMENTE EMPLEADO..... 77
I.1.Diagnóstico…… 77
I.2.Testigos…….. 79
I.3. Hecho…… 80
I.4. Evidencia……... 84

II. TIPOS DE EVIDENCIA…… 85

II.1. Evidencia real…….. 86
II.2. Evidencia testimonial…….. 87
II.3. Evidencia circunstancial……. 90

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO……... 95

4. EVIDENCIA TESTIMONIAL…… 97

I. LA COMPETENCIA DEL TESTIGO…..... 98

I.1. Atención…… 100
I.2. Memoria…… 103
I.3. Sugestionabilidad…… 106
I.4. Preguntas inductivas…… 109

II. LA PARCIALIDAD DEL TESTIGO…… 112

II.1. Racial o nacional……..... 112
II.2. Ambiental……. 116
II.3. La parcialidad derivad del propio interés…… 117

RESUMEN DE ESTE CAPITULO……... 122

5. INFERENCIAS……..... 124

I. CÓMO SE EFECTÚA UNA INFERENCIA…… 124
II. CÓMO SE CORROBORA UNA INFERENCIA…… 131
III. LOS RIESGOS RELATIVOS AL PROCESO DE PENSAMIENTO……... 134

III.1. Regla general errónea…….. 134
III.2. Caso particular erróneo…… 138
III.3. Analogía errónea……. 140
III.4. Relación causal errónea…… 142

IV. LOS RIESGOS DERIVADOS DEL ESTADO DE ÁNIMO DE QUIEN REFLEXIONA…….…… 144

IV.1. Predisposiciones……. 144
IV.2. Presunciones……..... 146
IV.3. Otros hábitos de pensamiento…. 148

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO…..... 153

SEGUNDA PARTE
LOS PROCESOS QUE CONDUCEN AL DIAGNÓSTICO

6. LA PRIMERA ENTREVISTA…….. 159

I. CIRCUNSTANCIAS QUE MODIFICAN LA PRIMERA ENTREVISTA…… 161

I.1. La naturaleza de nuestro cometido 161
I.2. El origen de la solicitud…… 164
I.3. El lugar de la entrevista…… 164
I.4. La experiencia registrada disponible como punto de partida……. 170

II. ALCANCE……..……... 172
III. MÉTODO…… 177

III.1. El acercamiento…….. 177
III.2. Indicios y preguntas……... 185
III.3. Toma de notas…… 196
III.4.Consejos y promesas prematuro.. 200
III.5. Poner fin a la entrevista…… 202
III.6. Entrevistas de emergencia…….... 203

RESUMEN DE ESTE CAPITULO……... 205

7. EL GRUPO FAMILIAR…… 208

I. LA FAMILIA COMO UN TODO…… 214

I.1.La principal tendencia de la vida familiar…….. 214
I.2. Familia unida e inestable……... 216

II. EL MARIDO Y PADRE……... 221

II.1. El marido debe ser entrevistado... 221
II.2. Lugar de la entrevista……. 223
II.3. El padre soltero…… 224

II.4. El matrimonio joven…… 225
II.5. Abandono y alcoholismo…… 226

III. LA ESPOSA Y MADRE…….. 229

III.1.Aspectos físicos de las labores domésticas…….. 230
III.2. La residencia familiar…… 234

IV. LOS HIJOS…….. 236

IV.1. La edad…… 239
IV.2. Los hijos mayores…….. 241

V. OTROS MIEMBROS DEL GRUPO FAMILIAR…….. 243

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO…….. 245

8. FUENTES EXTERNAS EN GENERAL…… 248

I. ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE FUENTES EXTERNAS…….. 249

I.1. Un estudio de las fuentes más utilizadas..... 249
I.2. La naturaleza de las fuentes…….. 254

II. PRINCIPIOS RELATIVOS A LA SELECCIÓN DE FUENTES…….. 264

II.1. Primer principio de selección……. 264
II.2. Segundo principio de selección… 265
II.3. Tercer principio de selección……. 268
II.4. Cuarto principio de selección…… 272
II.5. Quinto, sexto y séptimo principios

de selección…… 272

III. MÉTODO……... 274

RESUMEN DE ESTE CAPITULO…….. 278

9. LOS PARIENTES COMO FUENTES…… 281

I. ARGUMENTOS EN CONTRA DE LOS PARIENTES…….. 282

I.1. Los parientes son parciales y tiene prejuicios……. 283
I.2. Los parientes no saben……... 286
I.3. Los parientes no comprenden…… 286

II. ARGUMENTOS A FAVOR DE LOS PAREINTES..... 291

II.1. Historia individual y familiar…….. 291
II.2.Comprensión……. 293
II.3. Respaldo y colaboración activa… 296
II.4. Otras consideraciones……. 303

III. EL APOYO ECONÓMICO DE LOS PARIENTES…….. 304
IV. MÉTODOS DE APROXIMACIÓN…….. 312

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO……... 316

10. FUENTES MÉDICAS……... 318

I. DÓNDE PUEDE FALLAR LA EVIDENCIA MÉDICA…….. 320

I.1. Actitud no social……... 320

I.2.Diagnóstico y pronóstico contradictorios…… 321
I.3. Informes médicos deficientes……. 323

II. NATURALEZA COMPLEMENTARIA DE DATOS MÉDICOS Y SOCIALES..... 324
III. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE UN DIAGNÓSTICO RÁPIDO…… 329
IV. MÉTODO……..……. 331

IV.1.Preguntar el pronóstico……. 332
IV.2.Economizar los recursos……... 332
IV.3. Buscar información de primera mano…… 335
IV.4. Un diagnóstico médico debe estar fechado……... 336
IV.5. Mostrarse alerta ante los juicios médicos de los no médicos…….. 336
IV.6. Entre médicos la franqueza es mayor…… 337
IV.7. Una cuidadosa exposición de la información contrarresta los prejuicios 339
IV.8. Varias recomendaciones…….. 340

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO…….. 341

11. LA ESCUELA COMO FUENTE…… 344

I. LA EVIDENCIA SOCIAL DE LOS PROFESORES…… 347

I.1. Curso…….. 348
I.2. Calificaciones…… 349
I.3. Asistencia…….. 350
I.4. Comportamiento……... 352
I.5. Estado físico…….. 354

I.6. Estado mental…….. 355
I.7. Cuidados en el hogar…….. 357
I.8. Resultados del tratamiento social.. 359

II. MÉTODO…….. 362

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO…….. 364

12. LOS EMPLEADORRES Y OTRAS FUENTES LABORALES……..... 367

I. USOS Y ALCANCE DE UN EXPEDIENTE LABORAL…… 368

I.1. Usos……..... 368
I.2. Alcance…….. 373

II. CIERTAS DEFICIENCIAS DEL TESTIMONIO DEL EMPLEADOR……. 375
III. LA COLABORACIÓN DE LOS EMPLEADORES…… 378

III.1. Antiguos empleadores…….. 378
III.2. Empleadores actuales…….. 382
III.3. Empleadores futuros…… 384

IV. MÉTODO…….. 385
IV.1. El acercamiento…… 385
IV.2. Casos de accidente……..... 388
IV.3. Trabajadores extranjeros…….. 389

V. OTRAS FUENTES LABORALES…….. 391

RESUMEN DE ESTE CAPITULO…….. 394

13. FUENTES DOCUMENTALES…… 397

I. UTILIZACIÓN ACTUAL DE LOS DOCUMENTOS…..... 401

I.1. Partidas de nacimiento y certificados de defunción…….. 401
I.2. Certificados de matrimonio y de divorcio…… 405
I.3. Documentos relativos al paradero de una persona…… 408
I.4. Las estructuras de propiedad……. 411
I.5. Registros de inmigración…… 415
I.6. Antecedentes penales…… 415

II. UTILIZACIÓN DE DIRECTORIOS Y HEMEROTECAS…….. 416
III. MÉTODO…….…… 422

RESUMEN DE ESTE CAPITULO……..…. 425

14. EL VECINDARIO COMO FUENTE…….. 428

I. VECINOS ACTUALES…… 429
II. VECINOS ANTERIORES…… 435
III. LOS CASEROS…… 439
IV. OTRAS FUENTES DEL VECINDARIO… 442

RESUMEN DE ESTE CAPITULO…….. 443

15. OTRAS FUENTES…… 445

I. FUNCIONARIOS PÚBLICOS…… 446

I.1. Policía…… 447
I.2. Otros funcionarios…… 449

II. VARIAS FUENTES EMPRESARIALES… 452
III. FRATERNIDADES…….. 454

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO……..…. 456

16. LAS ENTIDADES SOCIALES COMO FUENTES…….. 458

I. DOS FUNCIONES DISTINTAS DEL TESTIMONIO DE LAS ENTIDADES SOCIALES……..... 464

I.1. Facilitar datos derivados de su propia experiencia…….. 467
I.2. Proporcionar los resultados de sus investigaciones…… 471

II. EL SERVICIO DE INTERCAMBIO CONFIDENCIAL…….. 475
III. EL USO DE LOS DATOS DEL SERVICIO DE INTERCAMBIO……..... 482
IV. ALGUNOS COMENTARIOS MÁS SOBRE LA COLABORACIÓN…… 486

IV.1. Investigaciones duplicadas…….. 487
IV.2. La transferencia del cliente a otra entidad para su tratamiento…….. 490
IV.3. Sugerencias adicionales…..... 493

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO…….. 493

17. CARTAS, LLAMADAS TELFÓNICAS, ETC…….. 496

I. FORMULARIOS…… 498
II. CARTAS EN LAS QUE SE SOLICITA

INFORMACIÓN……..... 499

II.1. ¿Debe escribirse la carta?..... 501
II.2. ¿Cuándo debe escribirse la carta?..... 502
II.3. ¿Qué relación mantiene la información solicitada en la carta con el proceso en su conjunto?..... 504
II.4. ¿Se ha elegido el mejor intermediario para el fin que se busca?..... 506
II.5. ¿Cómo podemos interesar al intermediario elegido?..... 510
II.6. ¿Qué presentación le ahorrará problemas innecesarios al Intermediario?..... 512
II.7. ¿Qué hechos relativos a la ocupación, formación, etc., de los Intermediarios podrían modificar nuestra carta?..... 517

III. CARTAS DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN…….. 521
IV. ALGUNOS DETALLES TÉCNICOS…….. 522
V. COMUNICACIÓN POR TELÉGRAFO….. 525
VI. COMUNICACIÓN POR TELÉFONO……. 526

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO…….. 531

18. COMPARACIÓN E INTERPRETACIÓN…… 533

I. ALGUNOS RASGOS DE LOS PROCESOS ANTERIORMENTE ANALIZADOS…… 534

I.1. Métodos comunes a todas las

entrevistas…… 534
I.2. Cambios de planteamiento en la entrevista…….. 535
I.3. Distinción en la selección de las fuentes externas…….. 537
I.4. Tipos de evidencia…….. 539
I.5. Características de los testigos…... 539

II. LA COMPARACIÓN DEL MATERIAL….. 541

II.1. Recomendaciones para la auto supervisión……..... 543
II.2. Recomendaciones sobre las comparaciones realizadas por un supervisor……. 547
II.3. El caso Ames……... 549

III. LA INTERPRETACIÓN DEL MATERIAL. 554

III.1. Redefinición del diagnóstico……. 557
III.2. Contenido del diagnóstico…… 558
III.3. El factor temporal……. 564
III.4. No siempre es posible establecer un diagnóstico completo…… 566

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO……... 566

19. PRESUPUESTOS FILOSÓFICOS…… 569

I. LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES…… 573
II. LA APERTURA DEL YO……. 574

TERCERA PARTE
VARIACIONESS EN LOS PROCESO

20. LAS DISCAPACIDADES SOCIALES Y EL PLAN DE PRESENTACION DE LOS CUESTINARIOS…….. 581

I. OBJETIVOS DE LOS CUESTIONARIOS……. 581

I.1. Sus peligros…….. 581
I.2. Explicación de su uso…….. 583

II. ¿QUÉ ES CIERTO PARA TODOS?.....
III. ¿QUÉ ES POSIBLEMENTE CIERTO PARACUALQUIER FAMILIA?..... 584 588

CUESTIONARIO APLICABLE A CUALQUIER FAMILIA…….. 589

21. LA FAMILIA INMIGRANTE……. 596

I. ESTUDIO DEL GRUPO……. 597

I.1. Características de los habitantes.. 598
I.2. Ocupaciones y ocio…….. 598
I.3. Educación y cultura…….. 599
I.4. Religión…….. 599
I.5. Vida familiar y posición de la mujer……. 600
I.6. Costumbres comunitarias…….. 600
I.7. Legislación y gobierno……. 601
I.8. Emigración……. 602

II. ESTUDIO DEL INDIVIDUO…… 604

CUESTIONARIO SOBRE UNA FAMILIA INMIGRANTE…… 604

22. ABANDONO Y VIUEDAD…….. 619

CUESTIONARIO SOBRE ABANDONO FAMILIAR…….. 620
CUESTIONARIO SOBRE UNA MADRE VIUDA…… 629

23. MENORES DESATENDIDOS…… 638

CUESTIONARIO SOBRE MENORES DESATENDIDO…… 638

24. LA MADRE SOLTERA…… 654

CUESTIONARIO SOBRE UNA MADRE SOLTERA…..... 655

25. LA CEGUERA…… 667

CUESTIONARIO RELATIVO A UNA PERSONA CIEGA…… 668

26. PERSONAS SIN HOGAR-ALCOHOLISMO 676

I. LAS PERSONAS SIN HOGAR…….. 676

CUESTIONARIO SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR…….. 677

II. LOS ALCOHÓLICOS…….. 683

CUESTIONARIO SOBRE ALCOHOLISMO…… 685

27. DEMENCIA-DISCAPACIDAD MENTAL……. 692

CUESTIONARIO SOBRE UN PACIENTE CON POSIBLE DEMENCIA…… 694
CUESTIONARIO SOBRE MENORES CON POSIBLE DISCAPACIDAD MENTAL…… 705

28. SUPERVISIÓN Y REVISIÓN……... 718

CUESTIONARIO DE SUPERVISIÓN Y REVISIÓN…….. 719

APÉNDICES

I. PRIMERAS ENTREVISTAS……. 729
II. ESTADÍSTICAS SOBRE FUENTES EXTERNAS…… 748
III. ORTOGRAFÍA DIVERSA DE LAS MUESTRAS……. 761

BIBLIOGRAFÍA…….. 723

ÍNDICE ANALÍTICO…….. 778

ÍINDICE DE TABLAS……. 874

Uno de los Hechos más llamativos de la vida consciente de un ser humano es su interconexión con las vidas de otros seres humanos. La historia mental del hombre está principalmente escrita en cada una de sus relaciones sociales, y, por lo tanto, las causas de los trastornos que amenazan su felicidad y suficiencia, así como los métodos para obtener su recuperación, también han de buscarse principalmente en sus relaciones sociales.

Dr. James Jackson Putnam

Por muy miserable o inhumana que sea la vida de un hombre, lo primero que ha de hacerse es comprenderlo para poder descubrir cómo nuestra común naturaleza humana ha llegado a una situación semejante. Este método exige paciencia, inteligencia, firmeza y confianza en los hombres, cortando el paso al egotismo denunciador de cierta clase de reformadores. Este método se usa cada vez más en el tratamiento de la intemperancia, la delincuencia, la avaricia y, de hecho, de todas aquellas cuestiones respecto de las que tanto nosotros mismos como nuestros semejantes tratamos de mejorar.

Charles Horton **COOLEY**

Sólo los impostores lo saben todo; el hombre cultivado es consciente de lo poco que la mente de un individuo puede retener, y de cuántos individuos deben cooperar para poder explicar las cosas más sencillas.

Hans GROSS

PROLOGO

Ya han transcurrido quince años desde que comencé a tomar notas, reunir documentos de referencia e, incluso, redactar unos cuantos capítulos para un libro sobre trabajo social con familias. Con él, quería ofrecer a los más jóvenes de entre aquellos que se internaban por vez primera en el sector de las organizaciones benéficas una explicación de los métodos que habían resultado útiles a sus antecesores. Sin embargo, pronto fui consciente de que no existían métodos u objetivos propios del tratamiento de las familias que acudían a una organización benéfica (COS), o que estuvieran adaptados exclusivamente a las mismas. En lo fundamental, los métodos y objetivos del trabajo social de casos eran o debían ser los mismos en cualquier situación, independientemente de que se aplicarán a un paralítico sin hogar, a un niño abandonado de padres alcohólicos o a una viuda con niños de temprana edad. Por supuesto, en función del tipo de discapacidad social sometida a tratamiento, algunos procedimientos eran propios de un grupo de casos y otros de otro grupo. Sin embargo, los elementos que debían ser subrayados en relación con el trabajo de casos eran aquellos comunes a todas las situaciones. A pesar de que la división del trabajo social en departamentos y especialidades era conveniente y necesaria, seguían dándose semejanzas esenciales.

En el caso de otros profesionales - por ejemplo, médicos o abogados -, ya existía un conocimiento de base común. Si un neurólogo consultaba a un cirujano, ambos sabían que el otro conocía los elementos propios de toda una serie de ciencias fundamentales, así como la experiencia formulada y transmitida por los miembros de su profesión. Pero, ¿qué conocimiento común podrían asumir los trabajadores sociales en un caso similar? Esta fue la pregunta que me planteé, hace quince años. Entonces creía -y aún lo sigo creyendo- que los elementos que componen el diagnóstico social, una vez formulados, los podría constituir una parte del saber común de todos los trabajadores sociales, y que, con el tiempo, debería ser posible inferir, en cualquier trabajador social, un conocimiento y dominio de dichos elementos y de las modificaciones aportadas por cada década de desempeño de la profesión.

Aunque este enfoque restringía el tema de mi libro a los procesos iniciales del trabajo social de casos, al mismo tiempo lo ampliaba notablemente puesto que se requería, para su tratamiento, la experiencia acumulada por los diferentes tipos de dicho trabajo. Como directora de una gran entidad para la atención a familias, disponía, en aquel momento, de poco tiempo para llevar a cabo el estudio, por lo que tuve que dejar a un lado este proyecto durante prácticamente nueve años.

No obstante, hace más de seis años, tras mi nombramiento como miembro de la dirección de la Russell Sage Foundation, lo retomé de nuevo.

Entre tanto, había comenzado a abrirse camino en mi mente la inmensa utilidad de la evidencia social, el diagnóstico social y el tratamiento social, tanto en el sector más especializado como en otras profesiones, incluso cuando estas últimas se dirigen a individuos que no son ni dependientes ni delincuentes. No cabía duda de que el

trabajo social de casos podía complementar las labores judiciales, sanitarias o docentes. Por otra parte, en algunas ciudades estadounidenses, existían grupos de trabajadores sociales que estaban desarrollando una notable tarea en las entidades sociales más comunes. Estaban elaborando, en concreto, un método de diagnóstico para el tratamiento de las dificultades a las que se enfrentan los seres humanos, al que debería ofrecérsele la oportunidad, fundamentalmente en su periodo formativo, de crecer para alcanzar el estatuto de técnica social, libre de las convenciones profesionales de gran arraigo, ya sea en los tribunales, los hospitales o los centros docentes.

Retomé, por segunda vez, este proyecto en el invierno de 1910-1911, con un punto de vista bastante diferente del que tuviera en un primer momento, y con la determinación de llevar, en la medida de lo posible, mis indagaciones más allá de los límites marcados por mi propia experiencia personal. Francis H. McLean, compañero en la Russell Sage Foundation en ese momento, me prestó una ayuda excepcional en el desarrollo de esta tarea, al solicitar a un grupo de trabajadores sociales de casos (en su mayor parte, aunque no todos, ligados a organizaciones benéficas) una descripción breve e informal de sus métodos y experiencias a la hora de tomar las medidas que, en su trabajo, preceden la elaboración de un plan de tratamiento. Este grupo se incrementó posteriormente, y algunos de sus trabajos -acerca de cuestiones como las fuentes vecinales actuales, las relaciones con los empleadores en el análisis de un informe laboral, los métodos de realización de una primera entrevista, etc.- se imprimieron con carácter privado y se facilitaron, de forma limitada, a los miembros de organizaciones benéficas. Se hizo, en parte, para sacar el máximo partido posible de las críticas. Además, los trabajos tenían un enfoque demasiado experimental que

imposibilitaba su publicación. Pese a ello, contenían pasajes de incalculable| valor, de los que se ha efectuado un uso libre en la Parte II del presente libro, citando, no obstante, su procedencia.

El siguiente paso consistió en la contratación de dos trabajadoras sociales de casos experimentadas -una en el trato con familias y otra en el campo médico-social-, que se encargarían, durante un año, del estudio de informes de casos reales. Dichas trabajadoras leyeron in formes procedentes de cinco ciudades diferentes. No se trataba de examinar el tipo de trabajo social de casos más común en estas ciudades, sino de descubrir las mejores prácticas de trabajo social que pudiésemos hallar, a condición de que su uso fuera real y frecuente. Por otra parte, estas dos lectoras de casos se entrevistaron en múltiples ocasiones con trabajadores sociales y dieron cumplida cuenta de todas estas entrevistas. Dada mi amplia experiencia en relación con las organizaciones benéficas, se procuró que la mayor parte de los casos estudiados y de las entrevistas realizadas estuvieran vinculados a entidades médico-sociales y las dedicadas a la atención a menores. Gran parte de los ejemplos usados libremente en la Parte II de este libro se han extraído de la gran cantidad de notas sobre casos e informes de entrevistas que estas dos lectoras nos han facilitado, aunque también se han utilizado las notas que yo misma tomé en el estudio de casos y los trabajos de mis compañeros en el Departamento de Organizaciones Benéficas de la Russell Sage Foundation.

Puesto que, desde su creación, dicho Departamento se mostró interesado en la enseñanza del trabajo de casos en distintas escuelas de trabajadores sociales, se decidió editar un conjunto de informes originales, la mayoría de ellos sobre casos actuales, para su uso en las aulas. Dichos informes se imprimieron en su totalidad, incluidos los errores (el mal

trabajo es prácticamente tan didáctico como el bueno) y los utilizó, en sus conferencias, un pequeño, pero acreditado, grupo de docentes de trabajos de casos. Asimismo, se recopilaron las críticas y comentarios efectuados por una serie de especialistas acerca de algunos de estos informes. Tal como se ha indicado, no podían divulgarse públicamente estos informes de casos, ya que versaban sobre individuos reales cuyo testimonio confidencial debía respetarse. Incluso en aquellos casos en los que se habían modificado todos los nombres, creímos que existían pocas cosas más fáciles de identificar que el informe completo de un caso de trabajo social. El experimento, pese a sus limitaciones, nos ha proporcionado enseñanzas de gran valor que se recogen en estas páginas.

A pesar de que en gran medida, un tratamiento estadístico del diagnóstico social no resulta concluyente se efectuó un breve análisis estadístico para medir, de forma aproximada, la frecuencia relativa con la que se consultan las diferentes fuentes externas de información y cooperación. Gracias a la colaboración de cincuenta y seis entidades sociales que desarrollaban diversos tipos de trabajo social de casos en tres ciudades diferentes, pudimos elaborar una lista de las fuentes externas por ellas consultadas en cincuenta casos. Los resultados de este estudio se exponen en la Parte II y en uno de los apéndices.

Uno de los métodos menores de estudio consistió en la consulta de trabajadores sociales de casos que habían pasado del tratamiento de un tipo de caso a otro -del trabajo con familias a la protección de menores, de trabajar en un *settlement*[1] a tratar a sujetos en libertad condicional o a

[1] Los *settlements* eran instituciones fundadas y mantenidas dentro de una gran ciudad, con frecuencia bajo auspicios de alguna iglesia, colegio u organización semejante para proveer servicios

realizar una tarea de tipo médico-social-, para conocer las modificaciones existían pocas cosas más fáciles de identificar que el informe completo de un caso de trabajo social. El experimento, pese a sus limitaciones, nos ha proporcionado enseñanzas de gran valor que se recogen en estas páginas. A pesar de que en gran medida, un tratamiento estadístico del diagnóstico social no resulta concluyente se efectuó un breve análisis estadístico para medir, de forma aproximada, la frecuencia relativa con la que se consultan las diferentes fuentes externas de información y cooperación. Gracias a la colaboración de cincuenta y seis entidades sociales que desarrollaban diversos tipos de trabajo social de casos en tres ciudades diferentes, pudimos elaborar una lista de las fuentes externas por ellas consultadas en cincuenta casos. Los resultados de este estudio se exponen en la Parte II y en uno de los apéndices.

Los métodos enumerados nos facilitaron los datos expuestos en la Parte II. El análisis de dichos datos y la determinación de sus aspectos más significativos han constituido un trabajo de tales dimensiones que se ha extendido durante varios años. Se han citado fielmente en este libro los errores descubiertos. Dado que los métodos aplicables al trabajo de casos se desarrollaban a un ritmo vertiginoso, probablemente, ahora, los errores hallados pertenezcan al pasado. No obstante, puede que queden algunos.

Se probó otro método de recopilación de datos a las variaciones del proceso que permite la elaboración del diagnóstico. ¿Cómo podrían estas variaciones, muchas de

---

educativos, recreativos, médicos y de otro tipo a la comunidad. *[N. del T.]*

ellas propias de los diferentes tipos de discapacidad social, expresarse con una amplitud y concisión suficientes para servir de referente en el quehacer diario? Se trataba de elaborar, a partir de múltiples sugerencias de especialistas, una serie de cuestionarios tipo que no consistieran en preguntas dirigidas al cliente del trabajador de casos, sino en listas de interrogantes sugestivos de tal forma que, al formularlos, el trabajador considerara que valdría la pena planteárselos a sí mismo. Un listado de preguntas, como el presentado en la parte III, siempre puede ser susceptible de malinterpretaciones; no cabe duda de que se trata de un instrumento poco pulido, pero ni yo ni mis colaboradores hemos hallado otra forma de proporcionar al trabajador de casos una perspectiva global de las *posibles* implicaciones de una discapacidad dada. Se percibirá que no todos los cuestionarios han sido elaborados por la misma persona. Algunos han sido confeccionados por miembros de nuestro departamento en colaboración con trabajadores de casos. Debe tenerse en cuenta el carácter experimental de estos últimos en su forma actual; habrán de revisarse periódicamente a medida que se obtengan mayores precisiones por parte de expertos que no sólo conozcan su propia especialidad sino también las necesidades de los trabajadores sociales.

La mayor dificultad la ha constituido la realización, en la Parte 1,1 de una presentación de la evidencia social que tuviese un valor práctico para el trabajador de casos. ¿Cómo puede aprender el trabajador de casos, que está manipulándola en todo momento, a manejarla de una forma que le ayude a conseguir un resultado verdaderamente social? Cuando el profesor Hans Gross decidió elaborar un extenso manual, para los funcionarios de investigación de

los tribunales de justicia europeos[2], dispuso, en un principio, la redacción de cada parte por un especialista diferente -un médico, un armero, un fotógrafo, etc. Sin embargo, dichos especialistas no podían dar respuesta a las necesidades de estos funcionarios ya que desconocían sus objetivos y sus condiciones de trabajo. Por consiguiente, aunque Gross reconoció que varios capítulos de su libro "podrían haber tenido un carácter más científico" si hubiera optado por su primer planteamiento, se vio obligado, para poder satisfacer su propósito, a adoptar un enfoque menos ambicioso. Esto es lo que yo he tenido que hacer menos equipada que Gross, que tenía una mente enciclopédica, y no habría podido hacerlo sin la generosa ayuda, en materia de crítica y revisión, de quienes sabían más que yo de Derecho e Historia y de Psicología y Lógica.

Agradezco tanto al catedrático J. H. Wigmore, Decano de la Facultad de Derecho de la Northwestern University, como a la catedrática Lucy Salmón, Directora del Departamento de Historia en Vassar, sus amables sugerencias sobre determinados capítulos. Valoro especialmente la inestimable ayuda prestada por Ada Eliot Sheffield de Cambridge, Massachusetts, que no sólo ha leído y criticado una gran parte de mi manuscrito, sino que me ha facilitado parte del material ilustrativo de la Parte I y la ha revisado en su totalidad, convirtiéndose dicha revisión en verdadera colaboración en, al menos, dos de los capítulos. El profundo conocimiento, por parte de Ada Eliot Sheffield, del trabajo de casos, tanto en su esfera privada como pública, duplica el valor de su ayuda.

---

[2] Adam, J. y J. C. Adam (trads.), Criminal Investigation [Un manual práctico para jueces, agentes de policía y abogados]. Madras, A. Krishnamachari, 1906.

No puedo nombrar a cada uno de los varios cientos de trabajadores de casos que han respondido a mis cartas, examinado los cuestionarios y prestado informes de casos, y que me han ayudado de muchas otras formas. Las peticiones son una constante en su vida y están acostumbrados a entregarse enteramente al prójimo, tanto que respondieron a esta petición con diligencia y amabilidad. Asimismo, he de mencionar a aquellos que han trabajado conmigo en la Russell Sage Foundation recopilando datos o corrigiendo el primer borrador. Francis H. McLean encabeza esta lista, así como las dos lectoras de casos, Hilbert F. Day y H. S. Amsden. Asimismo, estoy en deuda con Margaret F. Byington y Caroline L. Bedford, y con mi actual asociada, Mary B. Sayles. Por último, deseo extender mi agradecimiento a los departamentos de investigación social de la Escuela de Educación Cívica y Filantrópica de Chicago y a la Escuela de Trabajo Social de Boston que han sido de gran ayuda en la recogida de material.

En 1914, como profesora de la Escuela de Filantropía de Nueva York, usé algunos datos que había recogido en un curso de seis conferencias. En aquel momento negué -y lo vuelvo a hacer ahora- que la participación desmesurada en discusiones técnicas sobre el método convierta a alguien en un eficaz profesional. No sólo es necesaria la práctica, además del conocimiento teórico, sino que la posesión de una personalidad fuerte y atractiva resulta un factor indispensable. El método que ignora o dificulta la individualidad del trabajador no sólo está condenado al fracaso en el trabajo social, sino también en la enseñanza, el sacerdocio, el arte y en todo esfuerzo creativo. Aunque en ninguna de estas disciplinas los profesionales han rechazado la utilidad del estudio de los procesos en su propio campo, en ninguna se ha considerado el

conocimiento ordenado como enemigo de la inspiración. Phillips Brooks dijo en una ocasión: "Cuanto más brilla y arde la cabeza vacía, más hueca, flaca y seca llega a ser". Cualquier trabajador social que se haya visto obligado a recomponer las piezas esparcidas por un supuesto genio que prescinde de los precedentes y la técnica, no dudará en afirmar que deja tras de él un territorio completamente arrasado: el trabajador social que sólo se guía por la inspiración o el que acata estrictamente las normas y las fórmulas.

A aquellos que consideren escasas algunas de las referencias bibliográficas que aparecen en las notas a pie de página, les señalo que han sido deliberadamente abreviadas, dejando exclusivamente las referencias de los artículos o libros al tema tratado, y se han incluido en la Bibliografía, al final del libro, en la que encontrarán todos los datos pertinentes. Cabe añadir que se han modificado los nombres que se citan en los ejemplos de casos reales expuestos a lo largo del libro.

Por último, quisiera decir que nadie me podrá acusar de deslealtad hacia el grupo con el que me he identificado durante tanto tiempo porque no haya dudado en mostrar sus defectos en materia de diagnóstico. Llevé a cabo este proyecto porque existían dichos defectos, pero no habría podido avanzar si muchos trabajadores sociales de casos no hubiesen hecho un trabajo eficaz y original, a menudo con grandes dificultades. Si, después de leer estas páginas, el profesional agobiado y con sobrecarga de trabajo piensa que los consejos en ellas ofrecidos son impracticables dadas las circunstancias que necesariamente limitan su tarea diaria, le insto a que se pregunte si algunas de dichas circunstancias no deberían o podrían cambiarse. Si, entonces, aún sigue convencido de mi error, o si descubre otros errores, ya sea por omisión o comisión, le invito a que

me escriba y me lo cuente. Mi solicitud de crítica está sobradamente justificada ya que nadie conoce mejor que yo el carácter provisional de esta discusión. No obstante, en el caso remoto de que vuelva a editarse este libro, me gustaría ser más útil de lo que, con mi mayor esfuerzo, soy ahora.

Mary E. RICHMOND
Nueva York, abril de 1917

PRIMERA PARTE

EVIDENCIA SOCIAL

1. LOS INICIOS

Aunque el trabajador social goza de un cierto grado de reconocimiento gracias al desempeño de una actividad útil para la comunidad, se ve limitado por el hecho de que su público desconoce la diferencia existente entre pretender hacer algo y hacerlo realmente. "Hacer el bien" era la vieja expresión que definía el servicio social. Se trata de una petición de principio, al igual que las expresiones más recientes de "servicio social" y de "trabajo social" -a menos que la sociedad sea realmente servida. Debemos congratularnos, pues, de que los trabajadores sociales ya no basen su demanda de respeto únicamente en las buenas intenciones. Para poder realizar un análisis crítico de su tarea, hemos de evaluar sus grandes esfuerzos desde la distancia, y debemos instarles a (valorar su trabajo mediante los mejores criterios proporcionados por la experiencia -criterios que, a pesar de sus imperfecciones actuales; están progresando hacia un punto que nos permitirá calificarlos de profesionales.

Los trabajadores sociales de los Estados Unidos forman un gran grupo ocupacional. La mayor parte desempeña su actividad en la esfera del trabajo social de casos[3] -es decir,

[3] Así pues, según un estudio realizado sobre los trabajadores sociales de la ciudad de Nueva York, en el que trabajan en

una actividad cuyo objetivo inmediato es la mejora de la situación de individuos o familias, uno a uno, y no la mejora del colectivo. No obstante, mejora colectiva y mejora individual son interdependientes; la reforma social y el trabajo social de casos progresan necesariamente juntos. Esta verdad fundamental se reiterará en varias ocasiones a medida que el presente estudio sobre diagnóstico social avance.

Puesto que el trabajo social de casos constituye un tema demasiado amplio para su tratamiento en un único volumen, este libro se limitará al estudio de su proceso inicial.

Cuando un ser humano, independientemente de su estatus económico, desarrolla una forma visible de dificultad y de necesidad social, ¿qué debemos saber sobre él y sobre su dificultad (o, más a menudo, dificultades) para que podamos hallar un modo de satisfacer sus necesidades?[4].Su problema puede estar relacionado con la

---

organismos o instituciones públicas, en 1915, las entidades privadas de Nueva York empleaban a 3968 trabajadores sociales en puestos de trabajo remunerados. De éstos, 501 trabajan en "movimientos comunitarios –investigación y propaganda". En esta ciudad tienen su sede la gran mayoría de los movimientos nacionales de reforma social, lo que explica el tamaño de la segunda cifra; en cualquier otra ciudad, constituiría una cantidad más pequeña respecto del total. El resto de trabajadores sociales contabilizados trabajaban con individuos, pero algunos de éstos -en *settlements* y actividades de ocio, por ejemplo- empleaban una proporción desconocida de su tiempo en el tratamiento de individuos en grupos. Por tanto, una vez deducidos estos últimos, el número restante, alrededor de 2200, trabajaba en entidades sociales dedicadas al trabajo de casos. Véase Devine, Edward T. y Van Kleeck, Mary: *Possitions in Social Work*. Folleto de la Escuela de Filantropía de Nueva York, 1926.

[4] La palabra social tiene diferentes significados. En este libro, se asume que siempre existan dos individuos en vez de uno, una

infancia o la vejez, la enfermedad, la explotación o las oportunidades desaprovechadas, pero en la medida en que afecta a un sujeto en el marco de sus relaciones sociales no es ajeno al trabajo social, tal como aquí se entiende. La tarea de búsqueda de los hechos esenciales subyacentes a las dificultades sociales de un individuo es lo que comúnmente se denomina "una investigación", pero el término adoptado en estas páginas, como sustituto -diagnóstico social- presenta la ventaja de que, desde el primer momento, fija la atención del trabajador social en el

---

asociación o sociedad humana da comienzo. Las relaciones grupales entre seres humanos siguen siendo sociales, incluso cuando se dan en grupos demasiado grandes que impiden el contacto personal, siempre y cuando la relación grupal influya en las mentes de las unidades que componen el grupo. Las agrupaciones, más o menos arbitrarias, de seres humanos en las que no se percibe dicha influencia (en dependientes o delincuentes, por ejemplo) también suelen calificarse de sociales, pero no se tratan en estas páginas. Cuando el Dr. James J. Putman dijo, en el pasaje que es uno de los lemas de este libro, “La historia mental del hombre está principalmente escrita en cada una de sus relaciones sociales, y por lo tanto, las causas de los trastornos que amenazan su felicidad y su eficacia, así como los medios para obtener su recuperación, también han de buscarse principalmente en sus relaciones sociales”, estaba escribiendo acerca del paciente de un neurólogo; no obstante, podemos asumir con cierta garantía que no sólo estaba pensando en las relaciones personales de este tipo de pacientes, sino también en sus ocupaciones, diversiones y demás contactos sociales; porque la mente del hombre es la suma de estos contactos.

En la Parte II, se trata la relación de este concepto con el tema expuesto en este libro. (Véase el Capítulo 19, Presupuestos filosóficos).

fin que se persigue[5]. El primer objetivo de la autora, al intentar examinar el proceso inicial del trabajo social de casos, consiste en el logro de una mayor profesionalización. Así pues, este libro se dirige en primer lugar a los trabajadores sociales.

No obstante, en su preparación, también hemos tenido en cuenta a otro tipo de público. Muchos de los procesos aquí descritos son, sin ninguna duda, aplicables, con ciertas variaciones, a situaciones humanas ajenas al trabajo social tal como está organizado en la actualidad. El planteamiento concreto del diagnóstico social se dirige al trabajo social de casos, pero pretende, además, convertirse en un instrumento auxiliar en los sectores de la medicina, la educación, el derecho y la industria. Al igual que el conocimiento de estos campos se ha aplicado al trabajo social de casos, este último ha desarrollado métodos que pueden, a su vez, serles útiles.

En esta nueva disciplina, como en las demás, los descubrimientos realizados, con esfuerzo y dificultad, por los pioneros de una generación constituyen lugares comunes del pensamiento de la próxima. Ha transcurrido medio siglo de duro esfuerzo social entre la desesperada exclamación de Edward Denison -"De cada chelín que doy, cuatro peniques se destinan al mantenimiento de sus [de sus beneficiarios] miserables cuerpos en vida y ocho peniques a la destrucción de sus miserables almas"[6] y la petición efectuada por un médico estadounidense hace

---

5 Véanse las definiciones del Capítulo 3 y el análisis realizado en el Capítulo 18, *Comparación e interpretación.*

6 Citado por Josephine Shaw Lowell en The Evils of Investigation and Relief, Charities, julio de1898, p.9. Dension era, en 1860, un limosnero voluntario de la Sociedad Londiense para la Ayuda Económica a los Necesitados.

pocos años. Este médico, que había observado a lo largo de su práctica hospitalaria el excelente servicio prestado en el hospital por trabajadores sociales formados, en el descubrimiento de las dificultades sociales de sus pacientes, solicitó a su superior permiso para contratar a uno de ellos para atender a un paciente privado suyo; un paciente con los recursos económicos necesarios para pagar los servicios de dicho trabajador y que necesitaba de un tratamiento social para su recuperación. El departamento de servicio social del hospital no podía prescindir de ninguno de sus trabajadores sociales, pero le recomendó uno de una entidad benéfica con cualificación equivalente a los del hospital.

Cabe señalar que los métodos que hicieron posible este suceso habían sido cuidadosamente elaborados por quienes habían compartido los planteamientos de Denison y, posteriormente, por varios grupos de trabajo social de casos que hicieron, cada uno por separado, una notable labor. Al menos tres de estos grupos se han distinguido por sus importantes contribuciones al diagnóstico social -los que trabajaban en organizaciones benéficas, los vinculados al tribunal de menores y los médico-sociales. El primero de estos movimientos muestra dos impulsos divergentes: (1) el énfasis en el estatus económico, con exclusión de otros elementos igualmente importantes para el ser humano, y (2) una concepción más amplia que lleva a sus defensores desde el primer momento -aunque sin formación y con pocos recursos- a considerar al hombre en su totalidad. El movimiento de los tribunales de menores defiende la adaptación de algunos de los métodos de la psicología experimental a las necesidades de la investigación social. El movimiento médico-social está modificando, de forma sorprendente, tanto la práctica médica como la social.

I. EL PLANTEAMIENTO ECONÓMICO Y EL ENFOQUE COMPREHENSIVO.

I.1. *Los precursores*

En cierta medida, resultó desafortunado que los primeros que trataron de introducir la investigación en el tratamiento benéfico de la dependencia (fue en este campo en el que el diagnóstico social dio sus primeros pasos) fuesen reformistas sociales que eran principalmente economistas o que pregonaban las ideas de los economistas. Se debió al hecho de que los inicios del diagnóstico social tuvieron lugar en Inglaterra, país en el que, tras la avalancha de sentimentalismo interrumpida por espasmos de severidad, considerados en tiempos de Elizabeth como cualidades en el tratamiento de la desgracia, las reformas benéficas efectuadas en el primer cuarto del siglo XIX dieron lugar a la expresión "una investigación minuciosa". Ya en 1823, Thomas Chalmers la utilizó en Glasgow durante su labor parroquial, y, posteriormente, fue usada por los sistematizadores alemanes de la ayuda a los pobres en Elberfeld[7]. Por su parte, los reformadores de la Ley sobre

[7] Véase, en la p.261 de la edición de Charles R. Henderson de The Christian and Civic Economy of Large Towns de Thomas Chalmers, un fragmento sobre la investigación individual. Los reformadores de Elberfeld (Alemania) citaron, en 1852, a Chalmers, pero, ni entonces ni después, fueron conscientes de su agudeza. En un panfleto sin fecha que parecía corresponder a los años 70, Andrew Doyle, inspector inglés de la Ley sobre Pobres, realizó la siguiente descripción de los métodos de investigación usados en Elberfeld -métodos que admiraba:

"Los redactores de la Ley sobre Pobres inglesa asumieron, y aún lo asumen quienes siguen interesados en administrarla en virtud del principio por el que se creó, que no puede aplicarse ninguna

Pobres de 1834 rechazaron la idea, valorando la determinación para acceder a un asilo como una prueba de indigencia, y los propios asilos como un elemento disuasorio que haría innecesario el recurso a la investigación individualizada. Con frecuencia, en aquella época, los partidarios de la investigación sólo atendían a los aspectos económicos de la situación de un ser humano determinado y, cuando se les pedía que explicaran la expresión "una investigación minuciosa", hacían hincapié únicamente en los recursos provenientes de los ingresos, sin mencionar ninguna obligación salvo la referida a la responsabilidad de los parientes en la manutención o el reembolso de deudas. Así pues, el tratamiento que defendían estaba más ligado a

---

prueba de indigencia válida diferente de la de los asilos. Como la aplicación de esta prueba no forma parte del sistema de Elberfeld, cabría peguntarse cuál es su sustituto.

En primer lugar, se somete al solicitante de ayuda a un examen tan minucioso y profundo, tan absolutamente inquisitorial, que ningún hombre que tuviese la posibilidad de librarse del mismo se sometería a él. No es uno de los cientos que pueden contar su historia al responsable de la concesión de ayudas con sobrecarga de trabajo, sino uno de los pocos, no más de cuatro -a menudo, solteros- que están obligados, por ley, a contarla. Uno de los peculiares méritos proclamados por este sistema, con acierto, a mi juicio, es que antes de que alguien pueda obtener ayuda económica debe demostrar que no puede prescindir de ella". *The Poor Law System of Elberfeld,* p. XV.

Doyle expone numerosas preguntas detalladas que cada solicitante debe responder. Todas tienen relación directa con el estatus económico, a excepción de las referidas al "credo religioso", el "estado de salud de todos los miembros de su familia" y la "asistencia o no al colegio de los hijos".

la represión de las_peticiones innecesaria de ayuda pública que a la liberación de energía, la regeneración de la personalidad o la multiplicación de las oportunidad des sanitarias, de formación o similares.

Una afirmación tan general como ésta no puede ser completamente acertada. El propio Chalmers, visionario de talento, era consciente de la necesidad de liberar el poder de la autoayuda y la ayuda mutua entre las personas, y de la función que el servicio personal puede desempeñar en esta labor. Pero, entonces, no disponía de la mayor parte de los materiales con los que actualmente se desarrollan el diagnóstico social y el tratamiento social modernos. Por una cosa que entonces podía hacerse en relación con la actitud del hombre hacia su vida y sus relaciones sociales, hoy puede hacerse una docena. El poder de análisis profundo de una situación humana, frente al viejo método de elaboración de unas cuantas clasificaciones generales, crece a medida que somos conscientes de nuestra capacidad para avanzar.

I.2. *Los inicios de las organizaciones benéficas*

Desde sus inicios, formaba parte de la COS de Londres, heredera de las ideas de Chalmers y estudiosa del sistema de Elberfeld, un pequeño grupo de reformistas sociales que, aunque conscientes de la necesidad de regular la prestación de ayuda económica, pretendían especialmente librar a las personas afectadas de la necesidad de ayuda y, con ello, estudiar y sacar a la luz sus posibilidades latentes. Ya en 1869, año de fundación de la COS londinense, Octavia Hill realizó, antes de que lo hiciera la Asociación de Ciencias Sociales, la primera descripción que hemos podido encontrar de "investigación" en la que la rehabilitación, social es su razón y objetivo. Se trata del primer pasaje en el

que el ser v humano parece emerger en su entorno social, y no en el económico:

> El conocimiento del carácter no consiste sólo en saber si un hombre es alcohólico o una mujer deshonesta; significa conocimiento de las pasiones, las esperanzas y la historia de las personas; cómo pueden sucumbir a la tentación, cuál es el pequeño esquema que se han hecho de sus vidas, o se harían si se les instara a ello; qué formación han recibido en etapas anteriores de su vida; cómo motivarles, influirles, enseñarles. Nuestros recuerdos y esperanzas son factores que influyen más en nuestras vidas de lo que solemos pensar[8].

Desde entonces, dentro del movimiento de las organizaciones benéficas, ha continuado el enfrentamiento entre lo que puede denominarse método comprehensivo de investigación y de tratamiento y el método exclusivamente económico. Las condiciones existentes en los Estados Unidos permitieron que las ideas de Octavia Hill dieran sus frutos aquí antes que en Inglaterra. Sus ensayos provocaron una profunda impresión. En Nueva York, la Asociación Estatal de Ayuda Benéfica reeditó, en 1875, *Homes of the London Poor* mientras que, en Boston, la proliferación del sistema de "visitas voluntarias" se debió, en gran parte, a sus escritos. Tan fuerte fue la impresión causada que todavía hoy pueden hallarse signos de la influencia de Octavia Hill y del espíritu de su declaración de 1869 en los informes de casos actuales de algunas COS de los Estados Unidos.

---

[8] C.E. Maurice, *Life of Octavia Hill*, p.258.

A pesar de ello, muchas entidades estadounidenses usaron el planteamiento económico de la investigación durante largo tiempo. Algunos de los primeros documentos tildan la investigación de represiva[9]. De hecho, no puede comprenderse la diversidad actual de las COS si no se sabe que, en los Estados Unidos, este movimiento tuvo varios orígenes independientes, y que, en uno de ellos, el trabajo de Octavia Hill en Londres y sus ensayos tuvieron una influencia determinante, mientras que, en otros, la investigación y el tratamiento se centraron en la concesión o rechazo de ayuda económica.

I.3. *Primeras tentativas de establecimiento de criterios*

Debemos reconocer que las sociedades vinculadas al más general de estos movimientos iniciales se mostraban insatisfechas con su propia labor. Aunque fracasaron en repetidas ocasiones a la hora de investigar situaciones individuales con diligencia y eficacia, eran conscientes de sus deficiencias y se propusieron obtener mejores resultados. Tanto en Inglaterra como en los Estados Unidos, trataron de dejar constancia de su experiencia[10]. Además,

---

9 Véase especialmente el manual *Handbook of Charity Organization* de S. Humphreys Gurteen, publicado por el autor, en Buffalo, en 1882. Aunque en otros pasajes encontramos otros adjetivos, en la p. 146 califica expresamente a la investigación de represiva. Algunos dirigentes estadounidenses del movimiento utilizaron el mismo término hasta 1904.

10 Véase, por ejemplo, la primera formulación inglesa de C. J. Ribton-Turner: *Suggestions for Systematic Inquiry,* 1872; y *How to Take Down a Case,* en *Occasional Papers* de 1896 de la COS londinense. Las COS Asociadas de Boston nos proporcionaron la demasiado breve *Investigation* de M. L.

los dirigentes estadounidenses criticaron, en términos contundentes, la investigación como un fin en sí I misma sin que se tuviera en cuenta la utilidad que la información obtenida podía tener. Este punto queda patente en el siguiente pasaje de Josephine Shaw Lowell, fundadora de la COS de Nueva York:

> En los difíciles años de 1893 y 1894, vivimos, en Nueva York, una penosa experiencia a este respecto. La propia palabra "investigación" parecía haber adquirido un carácter sagrado para la prensa, y en demasiados casos, también para los sacerdotes. Ante una objeción realizada respecto de métodos de prestación de socorro injuriosos para aquellos a quienes se pretendía ayudar, y crueles dada su absoluta indiferencia ante su consuelo, felicidad y bienestar físico y moral, se consideraba que bastaba con responder: "Todos los casos han sido cuidadosamente investigados", y se pensaba evidentemente que esta respuesta resultaría enteramente satisfactoria para las organizaciones benéficas, aunque la investigación no se hiciese para proporcionar orientación y conocimiento a lo largo de un extenso proceso de "tratamiento" que permitiera fortalecer una voluntad debilitada, corregir los malos hábitos y desarrollar la independencia del sujeto, sino para dar un ticket con el que obtener unas cuantas ropas viejas o alimentos, tras una larga y agotadora espera en la calle entre una multitud de gente miserable, cuya pobreza y necesidad eran patentes para todos los transeúntes[11].

Un año antes de la redacción de este pasaje (1897), Edward T. Devine, secretario de la COS de Nueva York, se pronunció contundentemente a favor de una mejora del personal de investigación y de su formación, así como de una definición más precisa del fin perseguido en el proceso

---

Birtwell *(Charities Review,* enero de 1895, pp. 129-137).

[11] Véase *The Evils of Investigation and Relief,* in *Charities,* junio de 1898.

de investigación. Un año más tarde organizó[12] un curso de verano que se convertiría posteriormente en la Escuela de Filantropía de Nueva York, la primera escuela de formación de trabajadores sociales en los Estados Unidos. La apertura de ésta y otras escuelas del mismo tipo impulsó notablemente la evolución de las entidades sociales. Por ejemplo, quedó claro que la investigación no era simplemente un concepto creado por las organizaciones benéficas, sino un proceso necesario siempre que se trate de la rehabilitación de un ser humano. A su vez, se posibilitó la instrucción práctica de los estudiantes en materia de diagnóstico y tratamiento social gracias a las oportunidades (por analogía con la práctica hospitalaria en la instrucción médica) ofrecidas, desde un primer momento, en relación con el trabajo de casos, por las organizaciones benéficas y, posteriormente, por otras entidades. La formación en el ámbito del trabajo de casos no puede limitarse a los libros o las aulas, aunque ambos desempeñan una función importante a este respecto.

Aunque el trabajo de casos ha de agradecer a las escuelas y entidades sociales su contribución al fomento de una técnica conjunta, es la reforma social la que posibilita la variedad y flexibilidad de esta última. Se han desarrollado nuevos métodos de tratamiento social a través de las campañas efectuadas por las organizaciones benéficas en pos de la mejora de la vivienda y de la prevención de la tuberculosis, mediante el notable esfuerzo de otro grupo de reformistas sociales en favor del diagnóstico y el tratamiento de las personas con discapacidad mental, gracias a la reforma laboral aplicable a los menores, la legislación

[12] Dirigido por Philip W. Ayres.

industrial, los movimientos en defensa del derecho al ocio y en aras de la higiene mental y a otra gran cantidad de reformas. Gracias al relativo éxito obtenido por estas reformas, el proceso de tratamiento en trabajo de casos dispuso de recursos más variados, capaces de adaptarse a situaciones individuales y, con ellos, se renovó la importancia del diagnóstico de dichas situaciones.

De los principales elementos constituyentes de la relación existente entre las organizaciones benéficas y el diagnóstico social, podemos citar los siguientes: primero, que el movimiento evolucionó y se esforzó por poner en marcha este proceso; segundo, que algunos de los primeros líderes ya habían albergado la idea de un estudio solidario del individuo en su entorno social; tercero, que esta concepción, de realización imperfecta, se abandonó con frecuencia habida cuenta de la creencia en la trascendencia de los datos económicos; cuarto, que para avanzar en materia de diagnóstico era necesaria una variedad de métodos de tratamiento, sin que se admitiera, en un primer momento, un programa de tratamiento diferente de la concesión o rechazo de ayuda económica[13]; quinto, que el fomento de las medidas preventivas que posibilitan la variedad de tratamientos, en concreto de los que persiguen una mejora del alojamiento y la salud de las personas, pasó a ser una parte importante de la labor de las organizaciones benéficas.

[13] En todos los lugares, los individuos y las entidades tenían concepciones más amplias de lo que se podía hacer, pero en los primeros días éstas se pusieron en práctica con dificultad, siendo la corriente dominante de la actividad benéfica aquélla que defendía la concesión de ayuda.

II. PLANTEAMIENTO BASADO EN EL ESTUDIO DEL MENOR

Movimientos de un origen más o menos independiente pueden actuar e interactuar entre ellos de tal manera que resulta difícil individualizar sus inicios. Por ejemplo, la idea de la libertad condicional para los menores data de los años 60. La Sociedad de Ayuda a los Menores de Boston y, posteriormente, en 1869, una entidad estatal de visitas a domicilio con sede en Massachusetts, mostraron su interés por la libertad condicional. A su vez, el Tribunal Municipal de Boston empezó a realizar audiencias separadas para los casos de menores. No obstante, no se creó el primer tribunal de menores hasta que en 1899, los representantes de los clubes de mujeres, las entidades para la atención a menores y los *settlements* sociales de Chicago garantizaron la aprobación de una legislación en materia de tribunales de menores, combinando la idea de libertad condicional, audiencias separadas y magistrados especializados.

La contribución que al diagnóstico social hizo el movimiento favorable a la utilización del tribunal de menores merece que sea estudiada con más detenimiento. Se apoyó, para el desarrollo de su técnica, en las entidades para la atención a familias y, en mayor medida, en las entidades para la atención a menores; pero se forjó un punto de vista propio, como se pone de manifiesto en el siguiente fragmento en el que el juez Harvey H. Baker, del Tribunal de Menores de Boston, describe los deberes de todo juez:

> Para determinar la posición que ha de adoptarse ante un caso, ha de tenerse muy en cuenta el procedimiento médico. El funcionario de libertad condicional investiga el caso y comunica al juez toda la información disponible sobre la familia y sobre otros elementos del

entorno del menor, la historia personal del menor en su hogar, en la escuela, en el trabajo y en la calle, así como las circunstancias que rodean el suceso que provocó su comparecencia ante el tribunal. Se examina, asimismo, al menor en busca de signos de discapacidad mental o minusvalía física, tales como miopía, sordera o vegetaciones. Como si de un médico y su asistente se tratara, el juez y el funcionario de libertad condicional determinan juntos si el suceso que provocó la detención del menor fue accidental, habitual o susceptible de serlo, si se debe principalmente a un defecto físico o mental del menor, o si ciertas circunstancias de su entorno constituyen un factor importante, y, entonces, analizan el modo de prevenir, de forma permanente, la reincidencia[14].

Dos años antes de la redacción de este pasaje, el juez del Tribunal de Menores de Chicago ya había hecho hincapié en la importancia de efectuar, en todos los tribunales de menores, un escrupuloso examen físico y mental como complemento del historial familiar[15]. Este tribunal se convirtió en la primera entidad social que se sirvió de la psicología aplicada -una disciplina que había comenzado a usarse dentro de la psicología clínica pocos años antes de la constitución del tribunal de Chicago[16]. En 1909, se creó un Instituto Psicopático vinculado al Tribunal.

---

14 *The Survey,* febrero de 1910, p. 649.

15 Véase la intervención del juez Julián W. Mack en las Actas de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de 1908 (Richmond, Va.), p. 374.

16 En 1896, Lightner Witmer, de la Universidad de Pennsylvania, ya había abierto una clínica especializada en esta disciplina y comenzado a examinar a niños de escuelas y de entidades para la atención a menores. Posteriormente, realizó exámenes para el Tribunal de Menores. Los exámenes, al igual que los que, en la actualidad, se efectúan en la clínica de la Universidad de

El Instituto fue dirigido, desde sus comienzos, por el doctor William Healy, cuyos tres libros -*The Individual Delinquent, Pathological Lying* y *Honesty*- presentan los resultados de los estudios realizados por el Instituto en los tribunales de menores. Los trabajadores sociales de casos han de leer estos libros con más interés que cualquier otro sobre estudios de menores. Aunque *The Individual Delinquent* es un "libro de texto de diagnóstico y pronóstico para todos aquellos que pretendan entender a los delincuentes", su análisis del método, en el primer tercio del libro, lo convierte en un libro de texto dirigido a todos los que se dedican al estudio de los seres humanos. En un volumen más sencillo, *Honesty,* dirigido a profesores y padres, el doctor Healy defiende un punto de vista sobre las influencias ejercidas en la personalidad parecido al que Octavia Hill había planteado, prácticamente cincuenta años antes, desde una perspectiva diferente y con un equipo diferente. En su opinión, robar es generalmente un síntoma, no una enfermedad, por lo que, si queremos realizar una cura, han de recogerse e interpretarse los hechos físicos, mentales y sociales que se esconden tras dicho síntoma.

III. EL ENFOQUE MÉDICO

En los comienzos del movimiento de las organizaciones benéficas en los Estados Unidos, los médicos solían acudir a las mismas para reclamar la adopción de alguna forma de

---

Pennsylvania, eran de tipo físico, mental y social. Diez años más tarde, en 1906, Henry EL Goddard comenzó a trabajar con deficientes • mentales en Vineland, N.J., y desarrolló el uso de la escala de medición Binet-Simon.

investigación por parte de los hospitales y dispensarios con vistas a prevenir el uso fraudulento de la beneficencia médica gratuita por quienes podían pagar sus cuidados. Se trata de un ejemplo más de la concepción inapropiada, ya mencionada, de un problema que presenta aspectos de mayor importancia para el tratamiento social que los exclusivamente económicos.

Los médicos y los trabajadores de las organizaciones benéficas colaboraron con mayor ahínco cuando, en 1902, la COS de Nueva York puso en marcha, a través de un comité especial sobre tuberculosis, su primera campaña de prevención de la enfermedad. No tardaron en sucederse nuevos movimientos en aras de la mejora de la salud pública, algunos creados por la profesión médica y otros por trabajadores sociales. Aunque ambos han influido en el diagnóstico social, fue el movimiento en defensa del servicio médico-social el que ejerció una influencia más directa sobre este proceso.

El servicio médico-social debe su origen al doctor Richard C. Cabot, quien, en 1905, creó, en la división de consultas externas del Hospital General de Massachusetts, el primer departamento de servicio social. Fue "concebido por un médico que, en su afán por mejorar la práctica médica, descubrió el valor del trabajador social en la obtención de un diagnóstico más certero y un tratamiento más eficaz"[17]. Lo que el doctor Cabot pretendía lograr con la incorporación de los trabajadores sociales al dispensario y, posteriormente, a su clínica privada, no era una mezcla de trabajo médico y social, sino su unión química. Describimos

[17] Ida M. Cannon, De *Social Work in Hospitals,* p. 15 y ss.

con sus propias palabras la evolución de esta idea en los últimos años:

En nuestro propio trabajo de casos en el departamento de servicio social del Hospital General de Massachusetts, solemos resumir nuestros casos en informes mensuales formulando, respecto de cada caso, cuatro preguntas: ¿Cuál es el estado físico del paciente? ¿Cuál es su estado mental? ¿Cuál es su entorno físico? ¿Cuál es su entorno mental y espiritual? El médico es capaz de responder a la primera de las cuatro preguntas, sobre el estado físico, y en parte a la segunda, sobre el estado mental, pero apenas podrá dar una respuesta a las otras dos preguntas. El trabajador social especializado tiene los cuatro puntos en mente en todos los casos. Cabe señalar que el conocimiento de las respuestas a estas cuatro preguntas no es sólo el objetivo del trabajador social, sino de cualquier ser humano inteligente que desee entender a otro ser humano. Supongamos que un hombre vaya a casarse con un miembro de su familia y usted desee saber si es digno de dicho honor. Querría conocer justamente los cuatro elementos que el trabajador social necesita saber: (a) su estado físico, (b) su personalidad, (c) las condiciones físicas en las que se ha criado y en las que vive actualmente, y (d) las influencias mentales y espirituales que ha recibido durante su educación y las que ahora recibe. Se repetiría el mismo proceso si evaluase a los candidatos a un puesto de cajero, gobernador, director de un colegio o presidente de los Estados Unidos. A mi juicio, el trabajo social no presenta un punto de vista concreto sino un punto de vista humano global, y esto es justamente lo que tienen que asumir los médicos, quienes, dada su formación, tienden a formarse un punto de vista más limitado. Pueden seguir teniendo dicha visión limitada sin que ello les suponga problema alguno y les resulte provechoso siempre y cuando dispongan de un trabajador social a su lado que les ayude en su cometido. Cada uno de nosotros tiene competencias propias, pero no deberíamos trabajar por separado, ya

que los seres humanos que se ponen en nuestras manos no se pueden cortar en dos[18].

La mitad de los estudiantes de medicina de último año de Harvard que realizan las prácticas clínicas en el Hospital General de Massachusetts también asisten allí a un curso de trabajo médico-social dirigido por el servicio social; algunos profesionales médicos de otras ciudades ofrecen una formación de similares características. La instrucción sistemática en cuestiones médicas que este departamento médico-social de Boston ofrece a los trabajadores sociales que no son médicos tiene una relación más directa con nuestro estudio. De hecho, el movimiento médico-social ha ejercido una notable influencia en el quehacer diario de otras entidades sociales al facilitarles una noción más clara de la relación existente entre la salud y el bienestar social del individuo.

Todas estas corrientes -la judicial, la psicológica y la médica- están modificando profundamente el trabajo social de casos, y, como se ha indicado anteriormente, están siendo, a su vez, modificadas por él. Sin embargo, en ocasiones, se percibe, en el marco del trabajo social vinculado a la práctica judicial o clínica, un alejamiento de estos eficaces principios. Esta tendencia puede explicarse si tenemos en cuenta que las profesiones consolidadas proyectan una larga sombra; tienen tradiciones propias, una rutina procedimental característica, una terminología acuñada y un profundo sentido de la solidaridad profesional. En trabajo social apenas se percibe todo esto. Por ello, cuando un médico o juez recibe a trabajadores sociales como auxiliares en su clínica o tribunal, alberga una vaga

---

18 Actas de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de 1915 (Baltimore), p.220 y ss.

idea de la contribución que éstos pueden hacer a su trabajo profesional a través de la interpretación y autentificación de los hechos sociales y tiende a incorporarlos a sus propias tradiciones y a ignorar las características de las del trabajador social. Se sabe que el juez se sirve de ellos para la labor de investigación; el médico, acostumbrado a la obediencia implícita de las enfermeras, los utiliza como chicos de los recados o para la realización de una labor semiburocrática. Desafortunadamente, además de desaprovechar una oportunidad, se llega a un punto en el que si se efectúa alguna observación social o si se adoptan medidas de tipo social, éstas son aceptadas sin ningún espíritu crítico por profesionales que están acostumbrados, en su propio campo, a aplicar estrictas pruebas, pero que no son capaces de reconocer la necesidad o la posibilidad de poner a prueba la evidencia social. Los próximos cuatro capítulos versarán sobre la naturaleza de la evidencia social y los tests que, gracias a la experiencia social y a los principios de razonamiento, podemos aplicar a dicha evidencia.

2. NATURALEZA Y USOS DE LA EVIDENCIA SOCIAL

Los procesos que permiten establecer un diagnóstico social y, desde éste, un plan de tratamiento social pueden dividirse en la recopilación de evidencias y la extracción de inferencias a partir de éstas. La recopilación de evidencias se realiza durante los primeros contactos entablados por los trabajadores sociales (1) con su cliente[19], (2) con la familia de su cliente y (3) con fuentes ajenas al grupo familiar. Estas etapas se describirán con todo detalle en la Parte II, así como una etapa complementaria (4) consistente en la comparación de la evidencia recopilada gracias a estas

[19] Las personas con las que los trabajadores sociales trabajan se denominan de forma muy variada: solicitantes, internos, casos, menores, familias, personas en libertad condicional, pacientes... son sólo algunas de las diferentes denominaciones. En este libro, utilizaremos generalmente una única denominación para todos: la palabra “cliente”. Su historia evoluciona de abajo arriba: primero es "un demandante, un dependiente"; luego es "alguien que es asesorado"; y después "alguien que utiliza cualquier j tipo de servicio profesional". Cuanto más especializado es el servicio, más apropiada es la palabra, que, además, presenta la ventaja de poseer implicaciones democráticas. Cuando un abogado público de California defiende a acusados demasiado pobres para abonar sus servicios, los considera, a pesar de ello, sus clientes.

fuentes (inferencia) y en la interpretación de su significado (diagnóstico).

I. EVIDENCIA SOCIAL DIFERENCIADA

Desde que comienza su labor, el trabajador social de casos maneja la evidencia testimonial en un modo definido por el fin para el cual fue obtenida: el tratamiento social de individuos. A medida que avanza, con frecuencia necesita saber qué importancia debe otorgar a la evidencia social que ha recopilado. ¿Existen reglas aplicables, principios, que puedan orientarle a la hora de diferenciar, de entre un grupo de observaciones y testimonios variados, aquellos en los que puede confiar de aquellos que debe admitir con reservas? Si es así, ¿son estos principios exclusivos del trabajo social, por lo que sus profesionales se ven obligados a inferirlos únicamente de su propia experiencia, o pueden esperar hallarlos ya identificados en un libro de Derecho o en un laboratorio?

Un sujeto que pasó de trabajar en una COS a hacerlo en una asociación para impedir los malos tratos a menores (SPCC) defiende la existencia de reglas que sirven de guía al trabajador social. Escribe lo siguiente:

A lo largo de mi labor, tanto en una COS como junto a los investigadores de una SPCC, he podido observar deficiencias en la formación de las secretarias de distrito de la COS, quienes, dada la naturaleza de su cometido, deben sopesar el valor de las evidencias, pero ignoran las diferencias básicas entre las distintas clases de evidencia y su diferente peso. No estoy hablando de distinciones sutiles, pues, en ese caso, me contentaría con dejarlas al amparo de abogados expertos. No sólo se conseguiría una mejora inmediata de la cooperación con una SPCC sino que, a su vez, aumentaría el valor y disminuiría el volumen de la evidencia, tal como ésta se trata en la investigación de una COS. Confieso mi

considerable impaciencia cuando veo a secretarias de distrito con alguna, e incluso gran experiencia, *valorar todos los elementos con el mismo rasero y sumarlos después para obtener un total.*

Muchos entenderían la impaciencia de este individuo ante dicha aritmética. No obstante, ningún grupo notable de trabajadores sociales de casos -independientemente de que provenga de una sociedad para la protección de menores, de una COS o de cualquier otra entidad- ha entendido que deben estudiar la *fiabilidad* de la evidencia en la que basan sus decisiones con la misma meticulosidad con la que el abogado examina la evidencia legal. Por otra parte, la admisibilidad -las reglas que se concibieron principalmente para guiar al jurado a la hora de valorar la fiabilidad de la evidencia dada su falta de experiencia- no forma parte de la valoración de los hechos recogidos por una entidad cuyo personal está, o puede estar, formado para esta particular labor. La habilidad para sopesar la evidencia, que proporcione la prueba que los trabajadores sociales necesitan, es completamente independiente del conocimiento de las reglas legales de admisibilidad. La evidencia social, aquélla que persiguen los científicos e historiadores, incluye todos los elementos que, a pesar de su insignificancia o irrelevancia aparentes como hechos aislados, pueden, al formar un todo, arrojar luz sobre la pregunta formulada, en concreto, con respecto al trabajo social: ¿qué curso de acción permitirá a este cliente entablar una relación correcta con la sociedad? Muchos elementos como la aparición tardía del habla en los niños, pueden carecer de significado en sí mismos, pero al vincularlos al retraso de la dentición y de la capacidad para andar, así como a la existencia de convulsiones, pueden convertirse en una parte significativa de la evidencia relativa a la capacidad mental del niño. Por consiguiente, la evidencia social presenta, frente a la evidencia legal, una ventaja: la

posibilidad de incluir hechos de reducido valor probativo. Esta ventaja posibilita la consecución del trabajo social de casos, puesto que la orientación de una familia o individuo resulta mucho más compleja que la imposición o no de una pena al acusado. Por otra parte, hechos de naturaleza subjetiva, como la aparición tardía del habla, se caracterizan especialmente por su significado acumulativo. Las variaciones en la capacidad intelectual de las personas, en la "personalidad", no se ponen normalmente de relieve a través de unos pocos actos extravagantes, sino de una tendencia de conducta verificada mediante innumerables observaciones banales o por una sucesión de decisiones e impulsos de escasa importancia individual. Así pues, la evidencia de tipo acumulativo resulta fundamental siempre que las decisiones se basen en la profunda comprensión de la personalidad, como sucede en materia de trabajo social.

Al examinar la fiabilidad de la evidencia, el trabajo social de casos debe hacer su propia interpretación de los tests universales y, como ha emprendido tarde dicha labor, no sólo debería recurrir a la experiencia de carácter judicial, sino también a la historia o las ciencias naturales. Cada profesión aplica las reglas de valoración de la evidencia en función de los condicionantes que le son propios. El científico, al trabajar con un material que puede someterse a un control completo, realiza experimentos controlados. Puede, por ejemplo, labrar la mitad de un huerto de árboles frutales cuyas condiciones físicas, terreno, grado, exposición, etc. son las mismas en toda su extensión. Si la producción obtenida en la mitad labrada es superior a la de la no labrada, concluye que, mediante la labranza de la tierra, se incrementa la producción de árboles frutales. Sin embargo, cuando el agricultor de la fábula excava en su huerto para desenterrar un tesoro y, en vez de oro, obtiene la fortuna que se le había prometido gracias a una

producción de frutos inigualable, no puede realizar ninguna inferencia a partir de este hecho.

Si un trabajador social tuviera que comprobar si la labor de un agricultor ha dado sus frutos o no, se entrevistaría con el agricultor y con su familia y vecinos, interrogándoles acerca del cuidado previo de los árboles y de la evidencia existente en relación con cualquier otra medida de mejora que el agricultor haya podido adoptar, tal como la poda, etc., analizaría la cosecha, ratificada por informes oficiales, las condiciones meteorológicas, la aparición de plagas, etc., en años anteriores, tomaría nota de los testimonios basados en lo que ha dicho otro, de los rumores persistentes, del aspecto general del terreno y de la casa del agricultor... Gracias a todo ello, el trabajador social podría corroborar o rechazar el valor de la labranza con un elevado grado de fiabilidad.

Supongamos, por otra parte, que el fallo de un tribunal se base en si fue o no la labranza del terreno lo que provocó el aumento de la producción de frutos. El tribunal valoraría principalmente los mismos hechos que el trabajador social, es decir, el testimonio de los testigos, los informes oficiales o la inspección del lugar; sin embargo, un tribunal evaluaría con gran atención la posible admisión de los testimonios basados en lo que ha dicho otro y excluiría los rumores; en otras palabras, indicaría á los testigos que son responsables de sus declaraciones, autorizándoles sólo a decir aquello que supiesen de primera mano. La evidencia que permitiera concluir que gracias a la labranza se había aumentado la producción del agricultor puede o no satisfacer al tribunal más allá de una duda razonable. Este tipo de limitaciones son necesarias en el campo judicial habida cuenta de la obligación del juez de cribar las pruebas para un jurado que podría otorgar un peso indebido a elementos de escaso valor probatorio.

Se exponen, en el siguiente ejemplo sobre unos padres presuntamente negligentes, las diferencias entre el punto de vista del trabajador social y el de los tribunales:

EVIDENCIA SOCIAL QUE LLEVA A UNA ENTIDAD SOCIAL A PRESENTAR UNA DEMANDA A TRAVÉS DE UNA ENTIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE MENORES	RAZONES POR LAS QUE LA ENTIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE MENORES CONSIDERÓ QUE EL TRIBUNAL NO DEBÍA ACTUAR
1. Tres niños raquíticos de siete, cinco y tres años de edad; el mayor no puede andar de ninguna forma desde los cuatro años; el segundo y el tercero tienen las piernas arqueadas y anclan con dificultad desde los tres años. Aunque el mayor ha pasado tres años y medio en un hospital, enviado por una entidad social, los padres no llevaron a los otros dos niños al dispensario para que fueran examinados y asesorados. La trabajadora social les llamó en siete ocasiones para que lo hicieran. Afirmaron que lo harían en cada una de las llamadas, pero cada vez estaban más resentidos por lo que, para ellos, era una clara intromisión en su vida privada, y no hicieron nada. La trabajadora social lo consideró una negligencia por su parte.	1."Por el momento, ningún médico ha declarado de forma contundente que la falta de seguimiento, por parte de los padres, de las instrucciones dadas en relación con el tratamiento de estos niños constituya una negligencia grave." Un tribunal no aceptaría la opinión de una persona ajena a la profesión médica incluso respecto de algo tan obvio como unas piernas totalmente arqueadas, porque esto podría establecer un precedente que en la mayoría de los casos no daría los resultados esperados. En un caso de este tipo, el lego asume menos responsabilidad que un médico al expresar su punto de vista, puesto que la reputación profesional de este último dependería de sus declaraciones. Incluso con la declaración de un médico “es muy difícil convertir esta negligencia social lo consideró una negligencia por su parte.

2. Desde hace seis años, esta familia vive en dos habitaciones diminutas en una buhardilla. Aunque las habitaciones están limpias y son luminosas, los niños no hacen suficiente ejercicio o salen al exterior. Los padres no quieren mudarse ya que el alquiler es bajo.

3. Un año y medio después de que la instaran a someter a los dos niños más pequeños a examen médico, la madre llevó al menor al hospital y prometió llevar al segundo más tarde. Ocho meses después aún no lo había hecho.

2. La iluminación de la vivienda y su limpieza pro parte de la madre no permitirían al tribunal considerar estas reducidas habitaciones como motivo de negligencia. La opinión pública no entendería que el tribunal tuviera tan en cuenta las condiciones de vivienda, cuando éstas no son muy inferiores al ideal defendido por los trabajadores sociales. Los trabajadores sociales suelen olvidar este punto.
3. "A día de hoy no podemos afirmar con seguridad si la familia ha sido negligente en el pasado deliberadamente o por ignorancia, o por ambas razones." El hermano mayor todavía sigue en el hospital, el menor ha recibido atención hospitalaria y la madre ha prometido llevar al segundo al departamento de consultas externas. Con esta prueba de buenas intenciones, la declaración de un médico (Véase el punto I) resultaría necesaria para que el tribunal fallara la existencia de negligencia en la actualidad.

Se llegó a un callejón sin salida. Al solicitar la intervención judicial por negligencia de los padres, el trabajador social estaba, de hecho, pidiendo al tribunal que aceptara su interpretación de la evidencia como justificante del acto de negligencia, y que ordenara que el niño fuese

sometido a tratamiento médico. El tribunal, por su parte, según la interpretación realizada por la sociedad para la protección de menores, exigiría el testimonio del médico como elemento indispensable para probar la existencia de negligencia y posiblemente no actuaría hasta que el propio trabajador social hiciese lo que él mismo estaba solicitando al tribunal, es decir, el análisis del caso por parte de un médico. Un lego pensaría que, en un caso de este tipo, el tribunal debería citar a los padres y al niño, admitir como prueba las piernas arqueadas del niño y los esfuerzos del trabajador social por convencer a la familia, y poner a los padres a prueba para que consultaran a un médico de su elección.

Por lo tanto, mientras que la evidencia social se distingue de la evidencia usada en las ciencias naturales por el objeto tratado, no difiere de la evidencia legal en el tipo de hechos expuestos, sino en el mayor grado de valor probativo que la ley exige respecto de cada uno de los elementos por separado. El testimonio adicional que el tribunal habría solicitado en el anterior ejemplo era del mismo tipo que el que el trabajador social ya había requerido.

En resumen, la evidencia social puede definirse como todos y cada uno de los hechos, tanto personales como familiares, que, en conjunto, permiten identificar la naturaleza de las dificultades sociales que atraviesa un cliente dado y los medios para su solución. Tales hechos, debidamente comprobados en función del uso que de ellos se va a hacer, influirán, como se ha indicado en el primer capítulo, en el diagnóstico de los trastornos físicos y mentales de un sujeto, revelarán fuentes no reconocidas de las enfermedades y modificarán los procedimientos judiciales respecto de ciertos grupos de acusados, así como los métodos docentes. En cierta medida, la evidencia social ya está ejerciendo esta influencia, pero puede que, en la

próxima década, la demanda de este tipo de evidencia llegue a superar la oferta.

II. LA EXTENSIÓN DEL USO DE LA EVIDENCIA SOCIAL

A pesar de su carácter, todavía hoy, disperso y provisional, los signos de dicha demanda futura son indiscutibles. Los usos de la evidencia social en las profesiones de mayor arraigo están comenzando a multiplicarse. Muestra de ello es el siguiente pasaje:

> Un especialista en el *diagnóstico de la discapacidad mental* envió a dos chicas difíciles a un centro de tutela de menores, basándose principalmente en las observaciones de primera mano realizadas por una entidad para la atención a menores sobre las características de las chicas y de sus familias. Los "retratos" dibujados en los resúmenes de los expedientes de ambos casos, que cubrían un periodo de dos años en un caso y de nueve en el otro, constituyeron su evidencia más concluyente.

La naturaleza de estos retratos puede extraerse del estudio del doctor W. E. Fernald acerca de la evidencia que necesita el psiquiatra para diagnosticar una discapacidad mental. No cabe duda de que algunas de estas evidencias, aunque al alcance de los trabajadores sociales, son de naturaleza médica, por ejemplo, la aparición tardía de la dentición, el retraso en la capacidad de andar, el retraso en el habla, convulsiones en la infancia o la presencia de estigmas degenerativos. Precisamente, muchos de estos elementos constituyen la reducida, pero acumulativa, evidencia que los trabajadores sociales suelen recopilar como prueba de la existencia de discapacidades: en concreto, sucesos acaecidos en la historia familiar y

personal con especial referencia al periodo de la niñez y la primera infancia, una continuidad, relativamente prolongada, de hábitos desordenados (desde la infancia), el nivel cursado en la escuela pública respecto de la edad, o la incapacidad del paciente para realizar sus deberes, a menos que tenga una supervisión constante, tanto en la escuela como en otras situaciones. En algunos casos en los que sólo se da un ligero defecto intelectual, la incapacidad para "hacer las cosas bien" socialmente constituirá un factor determinante en el diagnóstico[20].

Toda esta información, incluida la médica, debe formar parte del historial que el trabajador social prepara sobre un cliente para su entrega al psiquiatra.

La contribución del trabajo social a la medicina va más allá del diagnóstico de la discapacidad mental. Como se ha señalado en el primer capítulo, el *diagnóstico y el tratamiento médicos* comienzan a dar muestras de la influencia que ha ejercido en ellos la evidencia social recogida en los departamentos médico-sociales de hospitales y en los dispensarios.

También hemos visto en dicho capítulo que los tribunales de menores de los Estados Unidos existen gracias a los trabajadores sociales. Estos tribunales *complementan la evidencia legal con la social.* Los tribunales no sólo han

---

20 Fernald, Walter E., M. D. (Superintendente de la Escuela para Discapacitados Mentales de Massachusetts, Waverly, Mass.): *The Imbecile with Criminal Instincts,* p. 745, American Journal of Insanity, Vol. LXV, n° 4, abril de 1909, pp. 731-749.

Véase también el cuestionario sobre menores con posible discapacidad mental de este volumen, Capítulo 27.

admitido el valor de una mayor inclusión de la evidencia de carácter imperfecto en los juicios de delincuentes menores de edad, sino que cada vez son más los que piensan que incluso el método de recopilación de esta evidencia influye en el bienestar de los menores. En su opinión, este tipo de investigación no debería perseguir la captura y condena de un criminal, sino el deseo de hallar la mejor forma de que los menores superen las dificultades a las que se enfrentan. Flexner y Baldwin comentan la necesidad de modificar el procedimiento legal utilizado en estos tribunales:

En beneficio de los menores los tribunales han de valorar los testimonios basados en lo que ha dicho otro y cualquier otro tipo de evidencia de carácter más o menos informal que, en circunstancias normales, rechazarían en virtud de las reglas aplicables a la admisión de pruebas. Los tribunales deben aceptar el tipo de evidencia que el investigador (funcionario de libertad condicional) presenta. Si se determinara finalmente que la ley en vigor no permite la admisión de dicha evidencia, debería introducirse en los estatutos una disposición expresa que autorice su uso[21].

Otro tribunal que debe su origen a las necesidades puestas de manifiesto por el trabajo social es el tribunal de relaciones domésticas, que puede que, con el tiempo, se fusione con el tribunal de menores. En la actualidad, no es capaz de obtener y usar la evidencia social necesaria. Se seguirán desaprovechando las ventajas de este experimento, como de muchos otros, mientras los trabajadores sociales no desarrollen una capacidad de diagnóstico que les permita ofrecer a los tribunales una

---

21 Flexner, Bernard, y Baldwin, Roger N.: *Juvenile Courts and Vrohation,* p. *52,* New York Century Co., 191.4.

información verificada y pertinente. Véase un ejemplo de ello:

Un tribunal de relaciones domésticas condenó a un hombre por abandono y falta de manutención basándose en el testimonio de su esposa. La esposa solicitó entonces a una COS ayuda económica para ella y para sus hijos. La secretaria de distrito, asumiendo, dada la situación, que recurrir al hombre no serviría de nada, le pidió al comité que dispusiera la asistencia a la familia. La secretaria aceptó reticente la sugerencia del comité de realizar lo que según ella era una investigación superflua acerca de la versión del hombre. Sin embargo, con esta investigación, obtuvo información de los empleadores, antiguos vecinos, parientes, etc., que demostraba que el hombre, que era una persona bastante decente, no era el causante de los problemas de la familia; lo era la mujer, que probablemente sufría trastornos mentales. En lugar de aprobar la concesión de ayuda, el comité de distrito solicitó al juez la liberación del hombre.

En resumen, la secretaria difícilmente habría estado cualificada para convencer a un tribunal de la utilidad de la evidencia social, sin embargo, fue capaz de tratar una inferencia -acerca de la personalidad del hombre- como si fuese una evidencia.

Muchos educadores, incluso aunque no piensen en términos de trabajo social, admiten que es necesario obtener *expedientes sociales de sus alumnos* y tratarles de forma personalizada en función de dichos expedientes. Hacen suyo el método de los trabajadores sociales, en ocasiones sin comprender las características que lo componen. Por ejemplo, la señora Montessori, en *Pedagogical Anthropology,* defiende el tratamiento diferenciado de los alumnos y dedica todo un capítulo a la elaboración de la historia biográfica del alumno y de sus

antecedentes[22], pero, aparentemente, no es consciente de los diferentes grados de fiabilidad que presentan las distintas fuentes de las que se extrae la evidencia social, o de las pruebas que han de efectuarse para garantizar su fiabilidad.

Stuart Courtis, del Comité de Nueva York sobre Estudios Escolares, cuyo objetivo, en un principio, consistía en evaluar, recurriendo exclusivamente a la aritmética, la eficacia de la escuela y de los niños, llega finalmente a dos interesantes conclusiones: (1) sólo las historias biográficas pueden sacar a la luz las fuerzas ocultas que modifican constantemente los resultados del esfuerzo educativo, y (2) cuando existen notables diferencias en la vida social de distintos tipos de niños, dichas diferencias deben quedar reflejadas en los métodos docentes. El razonamiento no puede enseñarse a partir de un solo texto. "Razonar es un proceso de adaptación a una situación, y sólo cuando los niños han experimentado las características fundamentales de una situación, pueden realizar inteligentemente la necesaria adaptación[23]."

Los primeros pasos del trabajo social de casos en una disciplina estrechamente vinculada a la educación, la *orientación profesional,* nos ayudan a ilustrar cómo, como consecuencia del deseo por promocionar un nuevo

---

22 Montessori, Marie: *Pedagogical Anthropology,* Taber Cooper, Frederic [trad. del italiano], pp. 404-453. Nueva York, Frederick A. Stokes Co., 1913.

23 Courtis, Stuart A.: *The Courtis Tests in Arühmetic* (Sección D de la Subdivisión I de la Parte II del *Report on Educational Aspects of the Public School Systems of the City of New York),* pp. 150-155. Ciudad de Nueva York, 1911-1912.

descubrimiento, puede quedar relegada la necesidad de la evidencia social. En esta ocasión (aunque no en otros casos, en los que el ejemplo puede servir de advertencia), el descuido fue sólo temporal. El primer volumen dirigido a los que, más tarde, se denominarían "orientadores profesionales" ofrece varios ejemplos de entrevistas con pretensiones didácticas. Una de dichas entrevistas tiene como protagonista a un chico de diecinueve años de Boston que buscaba orientación profesional y decía que quería ser médico[24]. El extracto que se expone a continuación forma parte del informe realizado por el orientador:

Tenía un aspecto enfermizo; era pequeño y delgado y tenía unos hoyuelos en las mejillas, los ojos caídos y un rostro inexpresivo. No sonrió ni una sola vez durante toda la entrevista, que duró más de una hora. Al dar la mano, apenas hacía fuerza. Tenía una voz ronca y desagradable y su aportación a la conversación, excepto cuando respondía a preguntas directas, parecía limitarse a "ssuh" y a un aspirado "sí, señor", con unas prolongada, sonido que obtenía bajando repentinamente la mandíbula inferior y expirando sin .accionar las cuerdas vocales. Repetía continuamente ese aspirado "sí, señor" para asentir o indicar que oía lo que el orientador le decía. Había terminado la secundaria y asistido a clases nocturnas; no destacó en ninguna materia, ni se mostraba especialmente interesado por alguna. Tenía mala memoria. Los resultados de sus tests fueron pésimos. No había leído prácticamente nada fuera de la escuela excepto periódicos. No tenía ningún recurso y pocos amigos. No cuidaba su aspecto y no resultaba en absoluto atractivo. No sabía nada sobre la vida que llevaba un médico, ni siquiera que a veces tenían que levantarse a una hora intempestiva en medio de la noche, o que tenían que aprenderse libros llenos de síntomas y remedios.

---

[24] Parsons, Frank, Doctor en Letras: *Choosing a Vocation,* p. 114 y ss., Boston, Houghton Mifflin and Co., 1909.

El chico carecía de entusiasmo, intereses o ambiciones a excepción de un deseo increíble por convertirse en alguien digno de respeto, y pensaba que, estudiando medicina, podría lograr su objetivo con mayor facilidad que de cualquier otro modo.

Cuando completó el estudio y tuvo ante sí el expediente del chico, el orientador le dijo:

"Ahora tenemos que sincerarnos el uno con el otro. Ésta es la única forma de que esta conversación sirva de ayuda. Quieres que te diga realmente lo que pienso, ¿verdad? Me has consultado con esa intención, ¿no? No buscas cumplidos, sino una conversación sincera que te ayude a comprenderte a ti mismo y tus posibilidades."

"Cuando completó el estudio." Los psicólogos son ahora conscientes de que los tests de memoria, al igual que muchos otros tests mentales, han de repetirse para eliminar los factores accidentales. Aunque se asumiera que el orientador ha realizado con sumo cuidado los tests psicológicos, ha ignorado, no obstante, muchos factores que, a pesar de que no eran cuantificables por los tests, podrían modificar el diagnóstico social. Le dijo al chico que no puede llegar a ser médico, que podría tener éxito en el sector mecánico o manufacturero, que debe aprender a sonreír ensayando delante del espejo, que debe comenzar a leer libros de prestigio y estudiar para ser un ciudadano respetable en el futuro, y muchas otras cosas. Aparentemente para el orientador este tipo de orientación profesional, apenas constructivo, representaba una forma de tratamiento social. Si hubiera aprovechado la ocasión para extraer tanto la evidencia social como la psicológica, quizás podría haber definido un tratamiento que atacase de raíz los problemas del chico. Se trata de un chico que ha asistido a la escuela nocturna durante varios años. ¿Trabajaba de día? Si es así, ¿en qué? ¿Dicho trabajo, dada su naturaleza, puede haber acarreado, al menos en parte, su fracaso escolar? ¿Pueden suprimirse algunas de las causas que han provocado su falta de éxito o su

enclenque condición física? En el caso de este chico, ¿no debería realizarse un diagnóstico médico antes de proceder a su orientación profesional? ¿Cómo es su entorno familiar? ¿Tienen sus padres planes para él o aptitudes propias que puedan traducirse en posibilidades de futuro? ¿Ha sido un miembro de su familia tratado por alguno de los cientos de trabajadores sociales existentes en Boston?[25] Si es así, un resumen de esta experiencia de trabajo social podría resultar útil. El libro en el que se incluye esta entrevista se elaboró para ayudar a los orientadores profesionales, presumiblemente hombres ocupados. No obstante, el futuro profesional de un chico es una cuestión de importancia crucial que no puede resumirse en pocas líneas. La entrevista aquí transcrita, al margen de la posible ayuda de otros especialistas, pretende ser completa. Sin embargo, el envío de unas cuantas cartas y la realización de ciertas llamadas telefónicas a los empleadores, profesores, servicio de intercambio confidencial y padres del chico, junto a la consulta de un médico competente, podrían haber arrojado luz sobre los factores sociales y físicos que habían contribuido al fracaso del chico e indicado cómo eliminarlos.

El orientador sólo valoró los síntomas. Supuso que un examen de la apariencia, forma de hablar y reacciones mentales del chico durante una breve conversación le facilitaría todos los datos necesarios para emitir un tratamiento. Sólo para un sujeto omnisciente la realización de un único examen podría haber resultado tan fructífera.

Variantes de estas mismas ideas se exponen en lugares inesperados. Los científicos más prestigiosos han aceptado

---

[25] Encontrará una descripción del servicio de intercambio confidencial en la p. 352 y ss.

el estudio de *los rasgos personales de los trabajadores individuales,* así como fundamentar su progreso en este tipo de estudio, pero, por falta de técnica social, la aplicación actual de dicho principio resulta, con frecuencia, demasiado torpe y, a veces, poco democrática para que pueda ilustrar nuestro tema.

Podría decirse que la evidencia social está comenzando a adquirir un cierto grado de reconocimiento. La intensa labor de los trabajadores sociales está sacando a la luz formas de pensamiento y acción que resultan útiles en otras disciplinas. El hecho de que el Derecho, la medicina, la historia o la psicología, en su afán de progreso, persigan la misma clase de verdad, se traduce en una creciente demanda del tipo de datos que los trabajadores sociales recopilan. Sin embargo, dada la ausencia de tests de fiabilidad de dicha evidencia que cuenten con una aceptación general, esta demanda está aún poco definida y estandarizada. Los expedientes personales que, para el directivo de una empresa, pueden estar suficientemente autentificados, pueden resultar, para un neurólogo, inadecuados para el establecimiento de conclusiones, y podrían ser susceptibles de objeciones por parte de un tribunal. Se acelerará la inclusión del aspecto social en estas disciplinas cuando los trabajadores sociales sometan sus propias experiencias a un análisis más crítico e incisivo.

El desarrollo de la industria, la educación, la justicia, la ciencia médica o la legislación social preventiva en sintonía con el pensamiento actual no ha dependido del progreso de las artes del diagnóstico y el tratamiento social. Cada una de estas disciplinas ha progresado a su manera, pero su avance ha puesto de manifiesto la necesidad de mejorar este nuevo arte de reciente aparición. La técnica no ha atraído la atención de los propios trabajadores sociales en igual medida que lo ha hecho el rápido desarrollo de nuevas

especialidades sociales, algunas de ellas de mala reputación quizás, pero todas ellas derivadas necesariamente del florecimiento de los ideales sociales acaecido en los Estados Unidos en los últimos quince años. Ha llegado el momento de sacar el máximo partido posible de estos avances.

Como el estudio de las características de la evidencia social es tan nuevo en el ámbito del trabajo de casos, nos ha parecido necesaria, aparte de la comparación de experiencias de trabajo de casos efectuada en las Partes II y III de este libro, la búsqueda de referencias allí donde pudieran encontrarse. El trabajo social cuenta con un planteamiento propio de la evidencia, pero merece la pena prestar atención a las aportaciones realizadas, sin demasiados tecnicismos, por los representantes más destacados de otras profesiones. Como se verá en la Bibliografía[26], en estas páginas haremos un uso libre de las notables contribuciones del catedrático de Derecho penal Hans Gross, de los *Principies of Judicial Proof del* catedrático J. H. Wigmore y del *Preliminary Treatise on Evidence at the Common hato* de James B. Thayer. Los doctores S. Weir Mitchell, Paul Dubois, Richard C. Cabot y S. J. Meltzer han escrito sobre el diagnóstico médico de una forma sugerente y estimulante, incluso para aquellos que carecen de formación médica. El planteamiento moderno del estudio de la historia se expone con claridad en un libro que todos los trabajadores sociales deberían leer, el admirable *Introduction to the Study of History* de Langlois y Seignobos. En relación con las inferencias, se han consultado los libros de Alfred Sidgwick sobre lógica. La psicología aplicada probablemente nos aportará en el

[26] Véase la página 585.

futuro, además de las escalas de medición actualmente en uso, contribuciones que puede que modifiquen muchos de los aspectos de los métodos descritos en este libro. Sin embargo, hasta que los trabajadores sociales no sepan más de psicología de lo que saben ahora, no serán capaces de formular sus necesidades de manera que llamen la atención de los psicólogos. Por consiguiente, son muchas las interesantes tareas que aguardan la llegada de los trabajadores sociales de casos de ésta y futuras generaciones.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. La evidencia social puede definirse como todos y cada uno de los hechos, tanto personales como familiares, que, en conjunto, permiten identificar la naturaleza de las dificultades sociales que atraviesa un cliente dado y los medios para su solución.
2. Dependiendo más de una tendencia de conducta que de actos excepcionales, la evidencia social se compone, con frecuencia, de una serie de hechos con escaso valor probativo por separado, pero que, en conjunto, presentan un efecto acumulativo.
3. La evidencia social difiere de la evidencia legal en su carácter inclusivo y en la complejidad de las preguntas que se formula. Por ello, resulta absolutamente necesario examinar cuidadosamente la habilidad de cada uno de los elementos que componen la evidencia.
4. Fuera del ámbito del trabajo social, se ha demostrado la utilidad de la evidencia social en el diagnóstico de los trastornos físicos y mentales, en el procedimiento aplicado por los tribunales con ciertos grupos de acusados, en el

tratamiento diferenciado de los niños en la escuela y en su orientación profesional. Se ampliará el uso de los tests de habilidad de la evidencia social a medida que se obtenga una mejor formulación y una mayor aceptación de los mismos.

5. El trabajo social posee un planteamiento propio de la evidencia, pero por lo que respecta a la comprobación del material que la compone, tiene mucho que aprender del Derecho, la medicina, la historia, la lógica y la psicología.

3. DEFINICIONES RELATIVAS A LA EVIDENCIA.

La primera entrevista con una persona que necesita ser tratada, los primeros contactos con su familia más cercana, la consulta de personas ajenas a la familia que puedan ser fuente de información o cooperación, el examen de cualquier documento relacionado con su problema, la posterior conexión de estos elementos -todos estos procesos del trabajo social de casos constituyen etapas de lo que esperamos sea una línea de acción acertada. Permiten establecer un tratamiento a través del diagnóstico social. Nunca se insistirá demasiado en la relación del diagnóstico con este objetivo práctico. Sin embargo, antes de retomar el análisis de esta relación en la práctica actual del trabajo social de casos, es necesario, aun a riesgo de resultar repetitivos, preparar el camino, proporcionando en este punto una serie de definiciones formales.

I. ALGUNOS TÉRMINOS FRECUENTEMENTE EMPLEADOS.

I.1. *Diagnóstico.*

El uso de la palabra diagnóstico no se limita al trabajo de casos en el ámbito médico; en zoología o en botánica, por

ejemplo, significa “una definición breve, precisa y pertinente”. Mediante un diagnóstico social, se trata de llegar a una definición lo más exacta posible de la situación social, y la personalidad de un cliente dado[27]. El proceso comienza con la investigación, o la recopilación de la evidencia, prosigue con su análisis crítico y comparación, y finaliza con su interpretación y la definición de la dificultad social. En general, los trabajadores denominan "investigación" a la totalidad del proceso, pero, como su principal defecto consiste en no prestar la debida atención a los procesos de comparación e interpretación y darle una excesiva importancia a la etapa de recopilación de la evidencia, resulta más instructivo, para definir todo el proceso, usar la palabra que describe, en concreto, el final del proceso. La investigación es un elemento del diagnóstico y de la laboriosa y escrupulosa búsqueda de la verdad que merece denominarse *investigación social,* y constituye una parte importante de muchos estudios sobre condiciones sociales que no cumplen estrictamente con los requisitos propios de una investigación, pero que pueden considerarse, sin temor a equivocarnos, *indagaciones sociales.* Aunque la palabra "investigación" se usa en todas estas formas de estudios sociales, el lugar que ocupa en el diagnóstico social es, aunque necesario, subordinado. Una ventaja añadida de la palabra "diagnóstico" es que su uso en medicina le ha otorgado una connotación de limitación temporal. No cabe duda de que un diagnóstico puede ser revisado, y a menudo lo es, pero la limitación temporal, relativamente inflexible, junto con el omnipresente objetivo de realización de una acción eficaz, constituyen las condiciones de control del diagnóstico en el ámbito del trabajo social.

---

[27] Véase el Capítulo 18, Comparación e interpretación, p.399.

I.2. *Testigos*

Mientras se utilicen, en el diagnóstico social, más declaraciones personales que documentos como evidencia, el trabajo de casos tratará directamente con *testigos,* que no deben confundirse con los *observadores* de formación. Esta última palabra pertenece a las ciencias naturales; la primera es esencialmente de carácter legal. La formación del observador hace hincapié en la precisión, en la búsqueda de hechos que ratifiquen o nieguen alguna hipótesis; el testigo informa de lo que ha visto u oído incidentalmente en el transcurso de su quehacer diario. El método de trabajo del observador se centra en la experimentación controlada, estableciendo una relación de indiferencia respecto del objeto, mientras que el testigo carece de método, está sujeto a sus prejuicios personales y su precisión depende de su capacidad innata de observación y memoria. El testigo cuyo testimonio se obtiene en las entrevistas incluidas en los informes sociales rara vez es un observador en el sentido científico[28].

En ocasiones, los informes de casos incluyen las declaraciones de *referencias.* Este término se refiere a aquellas personas que responden en nombre de otros. La imprecisión de su significado se refleja en la calidad de la evidencia obtenida, limitándose, con frecuencia, al "dar fe" de la primera época de los tribunales ingleses, cuando la única evidencia aportada era la del testigo que declaraba bajo juramento la inocencia o culpabilidad del acusado. Los trabajadores sociales de casos se contentan, en ocasiones, con un reducido testimonio sobre la sobriedad y diligencia de un hombre aportado por referencias que, se supone,

[28] Véase el Capítulo 2, Naturaleza y usos de la evidencia social, p.19.

conocen hechos que podrían arrojar luz sobre la causa de sus dificultades y sobre posibles métodos de eliminación de dichas dificultades. Por ejemplo, un sacerdote que solicita ayuda para una familia declarando que conoce al hombre desde hace tiempo y puede responder por él, debe conocer algunos hechos determinantes sobre el hombre que resulten útiles a la hora de elaborar un tratamiento para la familia. La dificultad inicial en el trabajo de casos siempre radica en el conocimiento de hechos extensos y pertinentes.

I.3. *Hecho*

¿Qué queremos decir con la palabra "hecho"? No se limita a elementos tangibles, como ha precisado James Bradley Thayer[29]. Los pensamientos y los sucesos son hechos. Saber si algo es un hecho o no depende de la posibilidad de afirmarlo o no con absoluta certeza. Los trabajadores sociales no siempre se preguntan si las declaraciones que ellos mismos efectúan pueden afirmarse con total certitud. Por ejemplo, no es excepcional la inclusión en el informe social de un caso de las siguientes afirmaciones: "Entregados a la entidad encargada de la investigación todos los hechos relacionados con este caso" o "Preguntado el comité acerca de sus recomendaciones habida cuenta de los hechos disponibles", cuando no se contaba ni con un solo hecho o solamente con unos pocos de carácter irrelevante. En los informes, aparecen incluso cartas que se han enviado a otros Estados o países solicitando la adopción de medidas respecto de la situación de una familia y que enumeran "los siguientes hechos", cuando los supuestos hechos tan sólo son declaraciones no probadas entremezcladas con las opiniones y conjeturas de

[29] Preliminary Treatise on Evidence, p.191.

la persona que ha redactado la carta. Muestra de ello es el siguiente pasaje:

Una entidad de trabajo social de casos respondió en los siguientes términos a una entidad con sede en otro Estado[30]: "La organización benéfica situada en X conoce a la familia Y desde enero de 1910. Hemos consultado su historial, así como a las dos referencias citadas en su carta. Hace un año dicha organización benéfica se entrevistó con las referencias laborales del Sr. Y y todos sus empleadores hablaban mal de él. Según estos últimos, se trataba de un sujeto extraño que bebía mucho, hacía mal su trabajo, solía mentir y llegó a ser acusado de robo. Hemos oído que el Sr. Y ha utilizado en diferentes ocasiones nombres falsos. En nuestra opinión, la Sra. Y es mucho más honrada que su marido, aunque esta afirmación sólo se basa en declaraciones de sus amigos". Los "hechos" en este caso eran que aunque la organización benéfica conocía a la familia desde 1910, no había estado en contacto permanente con ella durante todo ese tiempo. En realidad, sólo había tenido un conocimiento intermitente que se tradujo en dos peticiones de ayuda. Los empleadores que "hablaban mal de él" se reducían a un único empleador para el que el hombre había trabajado durante un año y al que dejó por decisión propia. No obstante, este único empleador sí que había dicho que el hombre resultaba extraño. El testimonio que afirmaba que bebía mucho había sido realizado por una casera, no por un empleador, y fue el hermano de la mujer quien le había acusado de robo; dicho robo consistía en ropa que este hermano había prestado al hombre y que éste llevaba puesta cuando se marchó de la casa de su pariente sin pagar el alojamiento. El Sr. Y no había utilizado ningún nombre falso sino el segundo apellido de su padrastro; no se ha verificado la razón que le llevó a ello. La última frase es simplemente una opinión.

Aunque el contenido de esta carta pueda acercarse mucho a la verdad, como las diferentes afirmaciones; una a una, no podían "afirmarse con absoluta certeza", la entidad que recibió esta información no pudo, basándose en la

[30] Nota del Traductor: A lo largo de este libro, la palabra “Estado” con inicial mayúscula se refiere a los diferentes Estados federados que componen los Estados Unidos de América.

carta, elaborar un tratamiento que atacara la raíz del problema.

Todo organismo de conocimiento y habilidad organizados progresa en función del dominio que tiene de los hechos pertinentes para sus objetivos. Tomemos un ejemplo procedente de un campo ajeno al nuestro: un publicista que escribe en *Printers' Ink* dice que "los anuncios contienen pequeños puntos desiertos que representan un hecho que el escritor desconocía y cuya ausencia tuvo que ser compensada por el lenguaje". Esta frase podría aplicarse perfectamente a muchos informes de casos sociales, aunque sería aún más acertada respecto de los informes realizados hace diez años.

La recopilación de datos en cualquier campo de interés se ve obstaculizada, en primer lugar, por una recogida defectuosa o por una observación inexperta o parcial de los testigos, y, en segundo lugar, por la confusión existente entre los hechos y las inferencias extraídas de los mismos por los testigos o, en el caso de nuestro estudio, por los trabajadores sociales.

El doctor S. J. Meltzer explica con claridad la confusión entre el hecho, incluso cuando se observa correctamente, y las inferencias extraídas por el observador:

> Un médico administró..., por ejemplo, cinco gramos de fenacetina a un enfermo de neumonía que tenía 105" F de fiebre al séptimo día de evolución de la enfermedad. Su temperatura se situó a un nivel normal y el paciente se restableció. Un médico sin espíritu crítico podría aceptar como un hecho que cinco gramos de fenacetina reducen la fiebre de 105° F a un nivel normal y curan al paciente. Pero no se trata de un hecho, sino de una conclusión [una inferencia] equivocada...; el restablecimiento tuvo lugar gracias a la crisis que se produjo accidentalmente después de la administración de la fenacetina. Posiblemente la reducción de la fiebre también se debió a la crisis. Lo que el médico observó realmente fueron tres hechos: (1) la administración de fenacetina, (2) la reducción de la fiebre y (3) la

recuperación del paciente. La conexión entre estos tres hechos fue... un acto diferente y separado de los hechos que realmente había observado[31].

En un artículo del *New York Evening Post* se criticó a un hombre de estado estadounidense que justificó un acto público declarando que él "se limitaba a exponer los hechos":

Se asume que discernir los hechos y actuar sobre ellos es lo más fácil del mundo. Los principios pueden ser vagos y los ideales demasiado abstractos, pero cuando nos enfrentamos a una gran, concluyente serie de hechos, ¿cómo podríamos equivocarnos? No obstante, cualquiera que se pare a pensar, sabe que atenerse a los hechos es una de las operaciones más delicadas de la mente humana. En primer lugar, tenemos que plantar cara a la enorme dificultad que supone asegurarse de que los hechos son tal como nos los describen otros. Posteriormente, nos enfrentamos a la difícil tarea de evitar la "teorización instintiva" según la cual el hecho mira al ojo de forma que al ojo le gusta lo que ve. Y, por último, está la obligación de decidir qué inferencia correcta puede extraerse de los hechos, una vez que estamos seguros de que éstos están claramente definidos. Alegar en defensa de una conducta cuestionable "me limito a exponer los hechos" no es ninguna defensa, a menos que pueda demostrarse que primero se establecen cuáles son los hechos para exponerlos, después, correctamente[32].

Por consiguiente, antes de pasar al estudio de la evidencia social, el deber nos obliga a asegurarnos de qué son hechos en la situación del cliente. Como primer requisito para la búsqueda del diagnóstico acertado, la evidencia debe ser fiable y suficiente, tanto por su abundancia como por su pertinencia; el segundo consiste en la realización de un razonamiento claro que nos permita

---

31 *Ideas and Ideals in Medicine en Journal of the American Medical Association*, 16 de mayo de 1908, p. 1.577 y ss.

32 *New York Evening Post*, 19 de agosto de 1911.

extraer inferencias que beneficien nuestro propósito. El uso de la *inferencia,* es decir, el acto de pasar de un hecho, creencia o juicio relativo a las dificultades del cliente a un nuevo juicio, es parte esencial de la capacidad de diagnóstico. En un capítulo posterior, se analizarán con más detalle los riesgos que acarrean las inferencias en el trabajo de casos y su relación con las presunciones e hipótesis[33].

I.4. *Evidencia.*

Las palabras "evidencia" y "prueba" se confunden con frecuencia, La *evidencia* es el hecho o hechos en los que se basa la inferencia; la *injerencia* es una parte del proceso de razonamiento que nos lleva de este hecho o hechos a otro hecho desconocido; mientras que la *prueba* es el resultado del razonamiento. En diagnóstico social, no cabe duda de que las clases de evidencia disponibles, como son en su mayoría de naturaleza testimonial, no pueden tener un valor probativo equiparable al de los hechos en las ciencias exactas. Nosotros no podemos ir más allá de la obtención de pruebas de una certitud razonable. El tratamiento social es aún más impreciso que el tratamiento médico; según el doctor Meltzer, todo tratamiento es un experimento. Esta afirmación es cierta, en parte, porque el trabajo social hasta ahora tan sólo ha acumulado una pequeña masa de experiencia y, en parte, porque' el éxito de sus tratamientos depende de la comprensión de la "caracterología", para lo cual no existe todavía un conjunto satisfactorio de datos, pero, sobre todo, porque, para el trabajador social de casos, los hechos posiblemente relacionados con el diagnóstico y el tratamiento son tan numerosos que nunca puede estar seguro de que un hecho que ha pasado por alto podría

33 Véase el Capítulo 5, Inferencias.

haber alterado la apariencia completa de la situación. A pesar de ello, puede contrarrestar parcialmente estas limitaciones estando alerta ante los errores propios de cada tipo de evidencia usada en sus investigaciones.

II. TIPOS DE EVIDENCIA.

El Derecho ha hecho una serie de distinciones que pueden sernos de utilidad en estas páginas, aunque no debemos exagerar su valor. La evidencia legal se usa para determinar la existencia de un hecho en litigio; en el ámbito del trabajo social, como ya se ha señalado, el problema es mucho más complejo. Sin embargo, como el trabajo social comparte con el Derecho los riesgos y las ventajas que entraña la dependencia en el testimonio como base para la acción, debemos conocer las clasificaciones legales de la evidencia[34].

La evidencia presentada ante los tribunales puede dividirse en real, testimonial y circunstancial. Existen muchas otras clasificaciones, pero no son de aplicación general; se refieren a algún peligro o deficiencia de la evidencia tal como ésta se expone en los tribunales, en prevención de lo cual se ha establecido una norma de cautela. Estas tres clases de evidencia difieren en la forma en que basamos nuestras inferencias en ellas. En la evidencia real, no es necesario hacer inferencias; en la evidencia testimonial, la base de la inferencia es una

[34] Por sus sugerencias y críticas realizadas en relación con esta parte del capítulo, quisiera mostrar mi agradecimiento al catedrático. H. Wigmore, Decano de la Facultad de Derecho de la Northwestern University.

aserción humana; en la evidencia circunstancial, la base de la inferencia es cualquier cosa excepto una aserción humana directa. Puede que este punto resulte confuso, pero las siguientes explicaciones lo aclararán. Además, las distinciones hechas son lo suficientemente importantes como para que se estudien en detalle.

II.1. *Evidencia real*

En la evidencia real, el hecho es percibido por nuestros sentidos. El típico ejemplo que se da en Derecho es el del sastre y el cliente que se muestra insatisfecho con el abrigo que el primero le ha diseñado. El sastre interpone una demanda y el cliente se pone el abrigo durante el juicio de manera que el jurado pueda ver por sí mismo si el abrigo está bien hecho o no[35]. La evidencia real puede llegar a constituir la base de una inferencia y generalmente es así. De esta forma, puede verse que una persona tiene una cierta estatura y complexión y unos rasgos determinados. Se trata de una evidencia real relativa a su apariencia, de la que podemos inferir su edad[36].

En trabajo social de casos, la evidencia real equivale a cualquier elemento obtenido mediante una inspección directa. La apariencia de la casa de un cliente es una evidencia real que nos permite inferir las condiciones en las que vive; la comida en la mesa es una evidencia real que nos permite afirmar que su familia tiene de qué comer, etc. Sin embargo, cuando el trabajador social de casos que realiza la inspección notifica lo que ha visto a otros

---

35 *Preliminary Treatise on Evidence* de Thayer, p. 263.

36 Véase Wigmore, J. H.: *A Treatise on the System of Evidence in Trials at Common Law,* Vol. II, Sec. 1150. Boston, Little, Brown and Co., 1904:

individuos -supervisores o comités de casos, por ejemplo- la evidencia que era real para él pasa a ser testimonial para los otros, pues se pone en su conocimiento a través de la aserción del trabajador.

II.2. *Evidencia testimonial*

Se trata de las aserciones realizadas por los seres humanos. Para el trabajador de casos, existe una diferencia importante entre la evidencia testimonial aportada por alguien que dice haber visto u oído él mismo el presunto hecho y la de alguien que afirma el hecho basándose en lo que otros le han contado. Esta última se llama *evidencia basada en lo que ha dicho otro (hearsay evidence).* Cuando una afirmación pasa de una persona a otra es muy probable que se produzca un error. Por este motivo, en un juicio la primera pregunta que se formula a un testigo es: ¿Lo ha visto u oído usted mismo? Si el testigo dice: "No, me lo dijo la Sra. Jones", entonces el juez dirá: "Llamen a la Sra. Jones y le pediremos que nos diga si *ella* lo vio"; y así sucesivamente hasta que se dé con un observador directo.

El trabajador social y el historiador no pueden y no necesitan rechazar la evidencia basada en lo que ha dicho otro como en el caso de los tribunales; pero (1) han de mostrarse cautelosos a la hora de confiar en dicha evidencia y (2) deben tratar de obtener el testimonio de un observador directo. La costumbre de descubrir, en las entrevistas con los testigos, hasta qué punto sus afirmaciones se basan en observaciones o en meros rumores aumentaría la eficacia del diagnóstico social en mayor medida que cualquier otra acción. "El mismo acontecimiento es relatado tres veces por tres cronistas diferentes", cuenta Langlois, "pero estos tres relatos, que tan sorprendentemente coinciden, son realmente uno solo, si se prueba que dos de los cronistas

copiaron al tercero, o que los tres relatos paralelos se han extraído de una única y misma fuente"[37].

Los siguientes pasajes que ilustran los riesgos de la evidencia basada en lo que ha dicho otro proceden principalmente de nuestra lectura de informes de casos sociales:

L. H. Levin, de la Federación de Organizaciones Benéficas Judías de Baltimore, nos habla de un caso en el que fue necesario consultar a un comerciante acerca de un antiguo empleado. Citando el informe del gerente, el comerciante dijo que el hombre era poco diligente, lento y con tendencia a escaquearse. Afortunadamente se entrevistó al gerente para recopilar más datos y se descubrió que su opinión se basaba únicamente en la tendencia del empleado a llegar tarde e irse pronto del trabajo. Añadió que el trabajador se justificaba diciendo que debía ocuparse de su hogar. La trabajadora social descubrió que el hogar se componía de una mujer enferma y de una serie de hijos a los que no se les atendía lo suficiente, y que el marido y padre sentía la necesidad imperiosa de cuidarlos.

[Ni el gerente ni el comerciante tenían la intención de proporcionar una información fraudulenta. No obstante, la declaración del gerente, al ser de primera mano, mostraba con más claridad que la del comerciante cuál era el hecho y cuál la inferencia, y era, por lo tanto, más fácil de concordar con la otra evidencia obtenida por la trabajadora social.]

Los padres de un bebé bajo tratamiento en un dispensario se alojaban en casa de una amiga. Una enfermera infantil que visitaba periódicamente a la familia de la amiga notificó al dispensario que los hijos de ésta padecían de sífilis, por lo que la visitadora del dispensario aconsejó de inmediato el uso de toallas separadas, platos individuales, etc. Consultó posteriormente el informe médico sobre los niños y descubrió que no tenían sífilis, sino sarna. La enfermera infantil había obtenido la información a través de la madre de los niños. La fuente original de una información médica es el médico o su

[37] An Introduction to the Study of History, p.94.

informe, y no una persona no especializada por muy próxima a la situación que esté, como es el caso de la madre de un paciente.

Un policía llevó de noche a una chica a un hospital. Cuando, al día siguiente, un miembro del departamento médico-social del hospital fue a ver a su casera, ésta afirmó que cuando el policía recogió a la chica, ésta estaba en estado de embriaguez, y que el policía había dicho que era "un hueso duro de roer". Sin embargo, en la comisaría, el policía dijo que nunca había visto a la chica antes de hallarla inconsciente y que, por lo que él sabía, no estaba ebria. Dos médicos notificaron que la chica había tenido un ataque al corazón. La casera representaba una evidencia basada en lo que ha dicho otro respecto del estado de la chica cuando fue recogida; el policía era una fuente de primera mano en cuanto a su propia experiencia con la chica; los médicos que la examinaron eran las únicas fuentes de primera mano con respecto a su estado físico.

Una trabajadora de casos relata el siguiente ejemplo de evidencia basada en lo que ha dicho otro acerca de una experiencia reciente: Un vecino dijo que la Sra. B. no atendía correctamente a su hija y que la escuela le había pedido que le cortara el pelo. La inferencia a la que llegó la investigadora fue que la niña tenía piojos. Sin embargo, las indagaciones hechas en la escuela demostraron que tenía una erupción cutánea. En otra ocasión, el cuñado de la misma cliente relató que la enfermera de la clínica había dicho con una connotación negativa que había "dado por imposible el caso de la Sra. B". La investigación demostró que esta enfermera, cuyo objetivo era que la niña se sometiera a tratamiento, trató en vano, y en repetidas ocasiones, de encontrar a la Sra. B. en casa (la mujer estaba en su trabajo de lavado y planchado) y había querido decir que ya no trataría de encontrarla.

En opinión de la ponente de este caso, licenciada en Derecho, muchos informes de casos sociales no adjudican la carga de la prueba a aquél que ataca el carácter del cliente, e incluso algunos trabajadores de casos tienden a aceptar, sin previo examen, cualquier testimonio desfavorable que pueda ayudarles a clasificar a sus clientes con mayor rapidez. La disposición jurídica que exige la obtención de la mejor evidencia disponible constituiría, a su

juicio, una salvaguarda. Por otra parte, los informes sociales de los que tuvo conocimiento no mostraban que, en la valoración de la evidencia, se tuviera en cuenta la existencia de prejuicios cuando no cabía duda alguna de que éstos existían. Los prejuicios o la parcialidad de los testigos nos obligan a desarrollar una profunda capacidad de análisis, como se pondrá de manifiesto en el próximo capítulo en relación con la evidencia testimonial.

II.3. *Evidencia circunstancial*

En ella todo vale; se incluye todo aquello que no es una aserción directa de un ser humano. Por "aserción directa" entendemos aquélla que, siendo cierta, determinaría de forma inmediata la cuestión estudiada; mientras que una aserción indirecta -evidencia indirecta de cualquier tipo- simplemente afirma algún otro hecho que, a su vez, ayudaría a determinar la cuestión en consideración

Supongamos que, en un caso concreto, lo que debe establecerse es si un marido siente afecto por su familia o no -una cuestión que comporta, en ocasiones, una importancia práctica en las decisiones sobre ciertos casos. Si la esposa declara que su marido no se ocupa ni de ella ni de sus hijos, está proporcionando una evidencia testimonial directa. Ella puede equivocarse o alterar la verdad, pero su declaración está directamente relacionada con la cuestión, y el único riesgo que entraña la aceptación de esta evidencia como prueba es la valoración de su competencia y parcialidad. Sin embargo, cuando cita varias circunstancias acumuladas de las que puede inferirse cuál es el afecto mostrado por su marido -cuando dice que le da 6 dólares a la semana de 22 dólares que gana, que pasa más de la mitad de su tiempo libre fuera de casa, que está irritable cuando llega a casa, etc-, estas declaraciones, testimonios directos en relación con sus hábitos, no son sino testimonios

indirectos con respecto a su grado de indiferencia. Este testimonio indirecto se somete a los mismos tests de competencia y parcialidad que el testimonio directo, al ser ambos aserciones de un ser humano. Pero, a las inferencias extraídas del primero deben aplicarse tests adicionales; si se cree en estas afirmaciones de hechos, se convierten en la base de una inferencia para otro hecho. Debemos preguntarnos lo siguiente: ¿Indican, en conjunto, la cuestión inferida? ¿La escasa aportación económica, las frecuentes ausencias y la irritabilidad -admitiendo que sean afirmaciones ciertas- significan realmente lo que la esposa pretende que significan? ¿Es posible otra explicación? Si es así, el trabajador de casos debe encontrarla.

Cabe señalar, respecto de lo dicho anteriormente, el efecto acumulativo de la suma de elementos en la evidencia indirecta; cada elemento constituye por sí mismo una base comparativamente escasa para la realización de inferencias, pero se incrementa el grado de Habilidad con cada circunstancia añadida. La evidencia circunstancial, siempre indirecta, es de naturaleza acumulativa. Por otra parte, cualquier hecho relativo al universo material o a la mente del ser humano puede constituir la base a partir de la que puede inferirse otro hecho. La fiabilidad de esta evidencia indirecta depende, aparte de la parcialidad y la competencia del testigo que la haya aportado, de una serie de consideraciones que varían en función de la naturaleza de la materia tratada -por ejemplo, cables eléctricos, carbón, medicina, utensilios de cocina, gases; mientras que la fiabilidad de la evidencia directa depende de ciertos rasgos humanos que todos los testigos poseen en distinto grado- la sinceridad, la parcialidad, la atención, la memoria, la sugestionabilidad, etc. En el próximo capítulo, se analizará la relación existente entre estos rasgos y la evidencia.

A pesar de la dificultad que supone extraer inferencias correctas de la evidencia circunstancial, ésta presenta una ventaja frente a la evidencia testimonial directa: la inferencia no depende de la honradez de un testigo. Por ejemplo, si un niño presenta una herida en la espalda, la forma de ésta puede indicar, sin atisbo de duda, que fue golpeado con un instrumento y que la afirmación del padre de que se cayó por las escaleras es falsa. El trabajador de casos deberá utilizar los dos tipos de evidencia testimonial -directa e indirecta. Además, cuando utilice la evidencia indirecta, tendrá que adaptar los tests que realice a una gran variedad de materias.

Además de estas distinciones básicas en lo que a la evidencia se refiere, cabe la posibilidad de efectuar otras distinciones que, aunque de menor trascendencia, pueden ser de ayuda para el trabajador social.

El *testimonio oral,* cuya definición es evidente. Se trata del elemento más importante para el establecimiento de un diagnóstico social.

La *evidencia documental,* de diferentes tipos, desde los documentos oficiales de carácter legal hasta las cartas y escritos informales de personas privadas. El uso de documentos en el trabajo de casos reviste una importancia tal que se tratará por separado en el Capítulo 13 sobre las fuentes documentales. Por ahora nos limitaremos a señalar que confiar en el recuerdo que alguien tiene de un documento puede resultar peligroso; de ahí el principio general: "Consúltese siempre el documento". Si un inquilino dice: "El casero me ha enviado una notificación de expulsión", pídale el documento. Puede que en él se lea: "Si no paga el alquiler antes del lunes, le echaré", que no es exactamente lo mismo.

La *evidencia experta* es una clase de evidencia testimonial. Su uso significa que se cree que el tema en

consideración necesita de una capacidad especial de observación y juicio. La competencia de la persona que emite el testimonio experto representa la ventaja de éste. Un médico puede decir en qué medida se ha deteriorado el estado de salud de unos niños, mientras que la opinión del trabajador social al respecto sería de escaso valor. Así pues, se consultará a un experto cuando el juicio que ha de efectuarse no se basa en la experiencia ordinaria. El inconveniente del testimonio experto radica en la parcialidad que el experto suele desarrollar. Un policía es un especialista en la comisión de delitos que siempre busca lo mismo; su búsqueda puede convertirse, con el tiempo, en una tendencia parcial que le lleva a ver siempre un delito en cualquier situación.

La *evidencia de personalidad,* que no necesita definición. Como el trabajador social trata de descubrir el modo de mejorar la situación de un cliente, ha de buscar naturalmente aquellos rasgos del cliente y de su familia que puedan beneficiar u obstaculizar su propósito.

Cuando, hace varios años, la elección del tratamiento se traducía, con frecuencia, en tan sólo la concesión o el rechazo de carbón y alimentos, la evidencia de personalidad en el trabajo social consistía, como en los tribunales de justicia, en una mera estimación general, favorable o desfavorable, de las características de un individuo. ¿Merecía o no la ayuda? La preocupación de los trabajadores sociales, al igual que la de los letrados, se centraba en las situaciones de desamparo. A este respecto, puesto que no se veía con buenos ojos el posicionamiento del trabajador social en contra de una solicitud de ayuda, este último se predisponía, apelando a la justicia, en favor del cliente. La carga de la prueba recaía en aquellos que criticaban la honradez del cliente. Todavía hoy, ciertas entidades privadas y organismos públicos adoptan, en ocasiones, este punto de vista. Sin embargo, en general, el

cometido del trabajador de casos consiste en efectuar un estudio imparcial de la personalidad del cliente; no se trata, pues, de elegir entre el castigo o la recompensa (ofrecer asilo o socorro externo, por ejemplo), sino de determinar todos los rasgos de la personalidad, tanto positivos como negativos, que afecten a la posibilidad y al método de rehabilitación social. El éxito del trabajo de casos depende más de dicho estudio de los rasgos personales que de la flexibilidad del método. Dadas las numerosas opciones existentes en la elección del método y la ausencia, en términos generales, de un posicionamiento previo en favor de uno u otro diagnóstico, el trabajador social de casos, al igual que el médico, no necesita considerar "la carga de la prueba". A pesar de ello, como el trabajador social, al tratar de comprender la personalidad del cliente, ha de gozar de la libertad necesaria para poder valorar no sólo la evidencia basada en lo que ha dicho otro sino, con la cautela necesaria, incluso los rumores, debe, en ocasiones, protegerse frente a sus propios prejuicios haciendo recaer, como ya se ha señalado, la carga de la prueba relativa a los rasgos menos admirables de su cliente en quienes aportan dicho testimonio adverso.

La relativa importancia de las distinciones realizadas en este capítulo es, en gran medida, mucho mayor para abogados, historiadores o científicos que para los trabajadores sociales. La principal lección que el trabajador social de casos puede aprender del abogado es el riesgo que subyace en las diferentes clases de evidencia, mientras que del trabajo de los historiadores debe recordar la importancia de un examen escrupuloso de la fiabilidad de las fuentes de información. Del médico y del psicólogo, el trabajador social tiene más que aprender que de abogados o historiadores, ya que la ciencia, a diferencia del Derecho o la historia, puede ayudar directamente a definir las

necesidades sociales de los clientes del trabajador de casos y a descubrir sus posibilidades de rehabilitación.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. El diagnóstico social trata de llegar a una definición lo más exacta posible de la situación social y la personalidad de un cliente concreto. El proceso se inicia con la recopilación de la evidencia, o investigación; continúa con el examen crítico y la comparación de la evidencia, y finaliza con su interpretación y la definición de la dificultad social. Si queremos utilizar una única palabra para definir el proceso completo, *diagnóstico* es preferible a *investigación,* aunque estrictamente la primera se limita a la parte final del proceso.
2. Una condición de control en el diagnóstico social, en comparación con otras formas de estudios sociales, es la relativa inflexibilidad temporal, lo que no quiere decir que el diagnóstico social no pueda ser revisado; a menudo debe serlo. Otra condición de control consiste en tener siempre en mente una acción benéfica.
3. La palabra *hecho* no se limita a los elementos tangibles. Los pensamientos y los sucesos son hechos. El discernir si una cosa es un hecho o no se limita a la posibilidad de afirmarlo con certeza. Una mala observación o una mala recopilación obstaculiza la determinación de los hechos, así como la confusión reinante entre los propios hechos y las inferencias extraídas de los mismos.
4. Los hechos captados por nuestros sentidos constituyen la evidencia *real.* Las aserciones de los seres humanos constituyen la evidencia *testimonial.* La evidencia *circunstancial* abarca todo lo demás; incluye todo lo que no es una aserción directa de un ser humano -la aserción, que en caso de ser cierta, determinaría la cuestión en consideración.

5. Los tres tipos de evidencia de aplicación general difieren en la forma en que, a partir de ellos, se extraen las inferencias. En la evidencia real, no es necesario hacer inferencias; en la evidencia testimonial, la base de nuestra inferencia es una aserción humana; en la evidencia circunstancial, la base de nuestra inferencia puede ser cualquier cosa.
6. Debe efectuarse, en el marco de la evidencia testimonial, una importante distinción entre la evidencia de alguien que dice haber visto u oído el presunto hecho y la de alguien que lo afirma basándose en lo que otros le han contado. Esta última es la *evidencia basada en lo que ha dicho otro (hearsay evidencé).* Su Habilidad debe aceptarse con cautela; siempre que se entreviste a testigos, ha de descubrirse en qué medida sus afirmaciones se basan en observaciones propias o en meros rumores.
7. Ha de hacerse otra importante distinción entre evidencia directa y evidencia indirecta. La evidencia circunstancial siempre es indirecta y de naturaleza acumulativa. En la evidencia directa, los únicos tests de fiabilidad necesarios son los generalmente aplicados a rasgos humanos, como la honradez, la parcialidad, la atención, la memoria, la sugestionabilidad, etc.

4. EVIDENCIA TESTIMONIAL.

Una vez que un historiador haya establecido la autenticidad y la autoría de un documento, su siguiente paso consiste en descubrir el nivel de competencia y parcialidad del autor; para retornar, poco después, al estudio de la evidencia testimonial, de las aserciones humanas en las que se basa el documento. En el siguiente pasaje, se resumen muchas de las cuestiones formuladas por Langlois y Seignobos[38] en su análisis de los tests que tienen por objeto medir la buena fe y la precisión del autor. Dejando a un lado las cuestiones relacionadas con la competencia legal, se constatará que, con ligeras variaciones, estos tests podrían servir para medir la competencia y la parcialidad de cualquier testigo. Se trata de los tests más sugerentes en el campo del trabajo social y, por ello, merecen un atento estudio por parte del trabajador social.

Buena fe. ¿Pudo obtener alguna ventaja práctica el testigo al hacer la declaración? ¿Tenía algún interés en falsearla? ¿De qué interés podía tratarse? (Debemos buscar la respuesta en *sus* preferencias e ideales, no en los nuestros.) Si no tenía ningún interés individual, ¿podía haber alguno colectivo, como el de una familia, una comunidad religiosa, un partido político, etc.? ¿Estaba sometido a algún tipo de presión que le llevará a mentir? ¿Estaba dominado por alguna norma o costumbre,

[38] Introduction to the Study of History, p. 165-176.

simpatía o antipatía? ¿Se conducía movido por la vanidad personal o colectiva? ¿Le impiden sus principios de respeto y educación realizar una declaración verdadera? (No conocemos realmente a un hombre hasta .que comprendemos las convenciones que constituyen gran parte de la atmósfera moral que respira.) O ¿se ha decantado por contar una historia cautivadora dando rienda suelta al sentido artístico latente en cada uno de nosotros?

Precisión. ¿Fue la declaración una respuesta a una pregunta o a una serie de preguntas? (Se ha de ser particularmente crítico con las declaraciones obtenidas mediante un interrogatorio.) ¿Qué pregunta se formuló y qué pensamientos pudo provocar en la mente de la persona interrogada? ¿Disponía el observador de un buen lugar de observación? ¿Poseía la experiencia específica o la inteligencia general necesarias para poder comprender los hechos? ¿Cuánto tiempo pasó hasta que registró lo que observó? O ¿lo registró, como ciertos periódicos hacen, antes de que sucediera? Por último, ¿el hecho declarado era de tal naturaleza que no podría haber sido registrado exclusivamente mediante su mera observación?

Al igual que el historiador, el trabajador de casos debe comprender, a la hora de evaluar la evidencia que maneja, los dos factores que condicionan el valor del testimonio: (1) la ocasión que se le presentó al testigo para conocer los hechos y la forma en que se sirvió de dicha ocasión -en otras palabras, su competencia; y (2) las ideas o sentimientos del testigo capaces de sesgar su juicio -su parcialidad.

I. LA COMPETENCIA DEL TESTIGO

Los trabajadores sociales de casos valoran el nivel de competencia de un testigo de un modo aproximado y poco diligente. Su experiencia diaria les enseña a tener vagamente en cuenta la ocasión que se le presentó al testigo para conocer los hechos. Por ejemplo, suelen

enfrentarse a una situación en la que la persona que recurre a ellos en nombre de un cliente cree conocer profundamente la situación de! cliente cuando la realidad es bien distinta.

Una mujer de una organización benéfica solicitó ayuda para una viuda que decía conocer bien desde hacía años. Sin embargo, ni siquiera sabía cuántos niños vivían en la casa, si el hijo mayor ya estaba trabajando, si la mujer bebía, a cuánto se elevaban los ingresos de la familia, o si la ayuda era realmente necesaria. No había ido a casa de la familia desde hacía varios años y fue en la iglesia donde la viuda había solicitado su ayuda. A medida que avanzaba su conversación con la secretaria de la entidad, se sorprendía más de lo superficial que era su conocimiento de las verdaderas circunstancias de la vida familiar de la viuda.

El trabajador social también debe mostrarse alerta cuando entrevista a los parientes de un cliente. Algunos saben muchas cosas, mientras que otros, aunque piensan que lo saben todo, en realidad apenas saben nada.

Una entidad solicitó la ayuda de unos familiares bien situados dadas las dificultades por las que atravesaban un hombre enfermo con una mujer y varios hijos. Dichos familiares no dieron una respuesta positiva. Afirmaron que ya les habían ayudado en cierto sentido, que ellos tenían sus propias cargas y que él era un holgazán, "un pobre enclenque", como lo describía uno de sus parientes. Se descubrió que el hombre padecía una ataxia locomotriz, resultado de una sífilis. Con este diagnóstico médico, que explicaba en gran medida la precaria situación del hombre, la trabajadora apeló de nuevo a los parientes, y esta vez obtuvo una respuesta favorable.

Los hermanos y primos de este hombre no habían tenido ocasión de conocer la causa principal de su situación, y, por consiguiente, carecían de la competencia necesaria para evaluar su aptitud para el trabajo.

Normalmente, los empleadores no son testigos competentes en relación con la situación del hogar de un

hombre, ni los conocidos lo son para pronunciarse sobre su capacidad laboral, ni lo sería una entidad social, basándose en sus intuiciones, para establecer la reputación de dicho hombre. Se trata de hechos de los que los grupos citados podrían no haber tenido conocimiento alguno.

Los trabajadores sociales apenas han empezado a valorar el uso que un testigo hace de la ocasión que se le presenta para conocer los hechos; por ello, no puede realizarse un estudio adecuado por el momento. Puesto que dicho uso depende de la capacidad de memoria y de atención del testigo, de su sugestionabilidad, etc., son los psicólogos quienes deben efectuar cualquier investigación destinada a establecer la relación de estos factores con el nivel de competencia del testigo. Los trabajadores de casos, por su parte, se encargarán de aplicar, dentro de su campo de actuación, los elementos psicológicos a la evidencia testimonial.

I.1. *Atención*

La atención otorgada por un testigo a un incidente en una situación que le afecta a él mismo o a otros[39] depende de la

---

[39] En uno de los trabajos breves, no publicados, que mencionamos en el Prólogo, Julián Codman, en *Evidence in its Relation to Social Service,* ofrece el siguiente ejemplo de falta de atención:

> Un día, el Sr. R, hombre cultivado y talentoso que siempre había vivido en Nahant y un golfista entusiasta, fue a ver al presidente del comité del Club de Golf para decirle que, en su opinión, una parte de la pista resultaba peligrosa para los que por ella circulaban. Se trataba de un punto en el que la carretera del condado cruzaba la pista. Le dijo que debería ponerse un anuncio en el que se solicitara a todos los jugadores que se aseguraran de que no pasaba nadie por la carretera, ni a pie ni en coche, antes de jugar ese hoyo. El

importancia que, en ese momento, le conceda a dicho incidente o de la existencia de similitudes entre algún aspecto de este incidente y algo que él hubiera experimentado con anterioridad -su "pensamiento de base"[40] Dicho "pensamiento de base" es el material que

---

presidente elaboró el siguiente anuncio y le preguntó si sería adecuado: "PELIGRO: Se pide a todas las personas que, antes de empezar a jugar este hoyo, se aseguren de que no pasa nadie por la carretera".

El Sr. P dijo que dicho anuncio era justamente lo que se necesitaba.

"Bien, -continuó el presidente-, cada vez que ha jugado. ese hoyo durante los últimos seis años ha tenido frente a usted una señal con exactamente las mismas palabras, en letras con un largo de tres pulgadas escritas en negro sobre fondo blanco."

¿Duda usted de que si se hubiera llamado al Sr. P. a declarar como testigo acerca de la presencia o ausencia de una señal en este hoyo concreto, habría jurado que no existía dicha señal? Y habría insistido en ello confiando ciegamente en la veracidad de sus palabras. [Esta aparente falta de atención por parte del Sr. P. puede deberse a que durante seis años haya respetado la indicación de la señal de forma automática por lo que la importancia de la misma, para él, había desaparecida hacía tiempo.]

40 "Recuerdo perfectamente un caso de asesinato por celos en el que el testigo más importante era el hermano de la víctima, un leñador honrado y sencillo que había crecido en el bosque y que, en todos los sentidos, no tenía ni un pelo de tonto. Su testimonio fue breve, decidido e inteligente. Cuando hablamos del móvil del asesinato, el punto más importante de este caso, se encogió de hombros y contestó a mi pregunta -sobre si fue cometido por una chica- con: 'Sí, eso es lo que se dice'. Al realizar un examen más profundo, descubrí, para gran sorpresa mía, que no sólo la palabra 'celos', sino la noción y comprensión de su significado, le eran totalmente ajenos. Cuando la única chica por la que alguna vez había sentido algo lo dejó, no

utiliza en sus reflexiones, la suma total de ideas que sus costumbres, educación y experiencia han transformado en parte integral de su mente. No prestará atención alguna a nuevas experiencias, completamente ajenas, que no pueda conectar a ninguna de sus experiencias pasadas.

Una mujer cuyo marido presentaba signos de trastorno mental aceptó que lo sometieran a observación, aparentemente con la intención de que recibiera asistencia hospitalaria. Sin embargo, ella lo hizo simplemente porque estaba harta de lo que, en su opinión, era una incorregible holgazanería, y porque estaba convencida de que estaría mejor si se deshacía de él. La trabajadora social que llevaba el caso no conseguía hacerle comprender ni que él no era mentalmente normal ni que es posible padecer una enfermedad mental sin accesos violentos. Ella calificaba de "rarezas innatas" las ocasiones en que abusaba de ella, su deseo de que no saliera de casa para que no pudiera hablar con los vecinos o sus sospechas sin fundamento acerca de su fidelidad y de la honradez de su hijo. Para ella, su incompetencia, incluso en el trabajo más sencillo, se trataba de una indolencia voluntaria.

Esta mujer estaba familiarizada con la idea de un marido poco razonable y holgazán y era completamente ajena a la de una enfermedad mental en su primera fase. Por consiguiente, no era capaz de valorar esta segunda

---

buscó venganza; además, no le habían hablado nunca de los sufrimientos y pasiones de otros, ni siquiera había tenido ocasión de considerar la posibilidad teórica de que existiera algo así, por lo que, los 'celos' eran, para él, algo totalmente extraño. Es evidente que su testimonio adquiría ahora una nueva dimensión. Todo lo que yo pensaba haber escuchado de su boca era esencialmente erróneo: su 'pensamiento de base' relativo a un concepto importante -en este caso, esencial- había sido demasiado pobre." -Gross, *Criminal Psychology,* pp. 21-22.

idea ni de admitirla como la explicación de sus problemas. Un trabajador de casos que desee obtener de personas sin cultura una evidencia que arroje luz acerca de un caso de deficiencia mental, obtendrá resultados más satisfactorios conversando con ellos acerca del mal carácter, la pereza, etc. -fenómenos domésticos familiares- del sujeto y no sobre sus "peculiaridades". Así pues, el trabajador social, al valorar la evidencia, debe tener presentes las diferencias en el pensamiento de base de los testigos, en la medida en que éste pueda afectar a los objetos o incidentes a los que un determinado testigo prestará atención.

En el siguiente ejemplo, expuesto por un individuo que se encargaba de la formación de jóvenes trabajadores sociales, se ilustra la influencia del propio pensamiento de base del trabajador social en su capacidad para recopilar la evidencia que necesita:

Después de haberle dado cuidadosas instrucciones, se había enviado a un estudiante de posgrado en sociología a entrevistar a una familia, pero su mente parecía carecer de las conexiones necesarias para retener dichas instrucciones, ya que, cuando volvió a la oficina, no era capaz de decir si la esposa y madre tenía un aspecto saludable o no, adivinar la edad aproximada de la mujer, recordar el número de hijos (había un montón, pensó), el número y tamaño de las habitaciones, o el estado de las mismas. Pero recordaba que el marido y padre estaba trabajando y que estaba afiliado a un sindicato. Si tenemos en cuenta que el joven estaba escribiendo una tesis sobre el sindicalismo, la inferencia es obvia. Sólo registró aquello con lo que estaba familiarizado.

I.2. *Memoria*

Según el catedrático J. M. Vincent, los expedientes de un caso social son "una especie de biografías en miniatura, cuyos componentes se recopilan mientras el sujeto todavía vive. Son, en cierta medida, autobiográficos y tienen los

inconvenientes y las ventajas de los recuerdos personales"[41]. El inconveniente de los recuerdos personales es la impresión engañosa que dan y que nos hace pensar que se trata de testimonios contemporáneos cuando no lo son; en realidad son material de la memoria[42]; los sucesos más significativos en ellos contenidos pueden haber tenido lugar meses o años atrás.

Es propio del narrador sin formación, con el que suele tener que relacionarse el trabajador social, discernir de forma indirecta el tiempo que ha pasado desde un suceso determinado. Es capaz de recordarlo mediante la asociación de este suceso con otros, de los que conoce bien las fechas, tales como una catástrofe pública (guerra, terremoto o incendios), hitos nacionales o cívicos (fiestas, elecciones), acontecimientos del ámbito familiar de los que se tiene constancia (un nacimiento, matrimonio o fallecimiento) o un fenómeno natural (las estaciones, las mareas, el tiempo)[43].

Lo que parece ser un defecto de memoria puede ser, en ocasiones, la inexpresividad propia de las personas sin cultura, la imposibilidad de hallar u organizar coherentemente las palabras necesarias para describir una

---

41 De los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

42 Véase Langlois y Seignobos, An Introduction to the Study of History, p.175.

43 El tiempo transcurrido entre dos sucesos, ambos objeto de consideración, se obtiene del mismo modo: "Si alguien dice que el suceso A tuvo lugar cuatro o cinco días antes que el B, podemos creerle si añade, por ejemplo 'Ya que cuando sucedió A empezamos a cortar el maíz, y cuando sucedió B lo cosechamos. Y entre estas dos actividades pasaron cuatro o cinco días'". -Gross, *Criminal Psychology,* p. 384.

experiencia pasada[44]. Es probable que el silencio del campesino tenga una explicación diferente. Un trabajador que ha tratado a muchos campesinos lituanos lo atribuye a sus dudas acerca de lo que sucede en la mente del extraño, preguntándose si este último piensa de la misma forma que su propia gente. Cuando hallan un terreno intelectual común, se evaporan sus reticencias. No obstante, el entrevistador tiene que recurrir a toda clase de subterfugios para poder entablar una comunicación franca con estas personas.

El material de la memoria está sujeto a dos cambios en informes repetidos:

Whipple subraya el hecho de que la repetición "tiende, por una parte, a fijar en la mente los elementos notificados, independientemente de que sean verdaderos o falsos y... tiende también a provocar desviaciones en los últimos informes, porque éstos se basan más en el recuerdo de declaraciones verbales incluidas en los primeros informes que en la propia experiencia original"[45].

En el trabajo social de casos, es probable que las primeras declaraciones instintivas de un cliente o de quienes le conocen sean las más completas y fiables. A los trabajadores competentes les horroriza la idea de

---

[44] "En otras palabras, las discrepancias o contradicciones que pueden contener los informes no sólo se deben a una mala orientación de la atención, a la mala observación y a los fallos de la memoria, sino también a la falta de precaución o celo respecto de la precisión de una declaración, o al insuficiente vocabulario o la fraseología improcedente, o, por supuesto, a un intento deliberado dé engaño." Whipple, Guy M., reeditado por Wigmore en *Principies of judicial Proof,* p. 576.

[45] Whipple, reeditado por Wigmore en Principles of Judicial Proof, p. 580.

encontrarse con un cliente que ya ha relatado su historia a varias entidades sociales. Cansado de repetir siempre lo mismo, omite partes esenciales, o, al darse cuenta de que determinados incidentes producen en quienes los escuchan el efecto que él busca, los enfatiza, relegando, quizás, otros igual de significativos.

I.3. *Sugestionabilidad*

La sugestionabilidad es el tercer factor que afecta a la competencia de una persona como testigo, es decir, su tendencia a ratificar o a reproducir las aserciones realizadas por otros. Un testigo puede confundir las observaciones efectuadas por otras personas con las propias; puede aceptar lo que lee[46] o lo que oye sin cuestionarlo. El doctor Frankwood E. Williams[47], durante su etapa como secretario de la Sociedad para la Salud Mental de Massachusetts y miembro del Comité de Prisiones de ese Estado, señaló como uno de los factores más influyentes en la mala conducta de los chicos en la Escuela Estatal de Formación

---

46 "Un primer impulso natural nos lleva a aceptar la veracidad de cualquier afirmación que se incluya en un documento, lo que equivale a asumir que los autores nunca mienten ni falsean lo que dicen; y parece que esta credulidad espontánea posee un elevado grado de permanencia, pues sobrevive a los numerosos ejemplos de error y mendicidad que diariamente nos muestra la experiencia."- Langlois y Seignobos, *Introduction to the Study of History,* p. 155.

47 En 1917, Director Médico Asociado del Comité Nacional para la Salud Mental.

Profesional de Shirley, su fácil sugestionabilidad tanto cuando les incitaban a hacer el bien como el mal[48].

Una entidad para la atención a menores mantuvo una batalla descorazonadora con una chica excepcionalmente inteligente durante los primeros años de su adolescencia. Ésta estaba sujeta a la influencia de dos chicas mayores de escasos principios y sólo hacía lo que ellas proponían, es decir, ir a dar vueltas por la calle. Sin embargo, cuando estuvo bajo la influencia de una visitadora de la entidad, se comportó correctamente y manifestó su deseo de llegar a ser alguien. Junto a personas inteligentes y respetables, ella ascendía a su nivel, pero volvería a caer de nuevo en cuanto se rodeara de malas compañías, lo que sucedió cuando, más tarde, conoció a un marino. Esta chica, aunque consciente de su sugestionabilidad y de cómo podía perjudicar a sus aspiraciones, parecía ser incapaz de controlarla.

El siguiente pasaje, aunque referido a un adulto, ilustra la misma situación:

Un hombre, que hacía bien su trabajo y estaba casado con varios hijos, perdió dos empleos seguidos como consecuencia de su falta de honradez. En el segundo caso, se le acusó de adquirir artículos robados por otros dos empleados. Durante el periodo que transcurrió entre su detención y el juicio, trabajó como chófer, y utilizó el vehículo de su empleador sin el consentimiento de éste, hasta que chocó contra un poste de telégrafo y el coche se averió. Estuvo en libertad condicional durante un año. Después de unos meses en los que re-

48 "El factor que, por encima del resto, es responsable de la mala conducta de los menores es su gran sugestionabilidad, especialmente en los años previos a la pubertad" (Whipple, reeditado por Wigmore en *Principies of Judicial Proof,* p. 580). Este punto se pone de manifiesto en el informe que Whipple realiza sobre un juicio por asesinato en Bélgica, reeditado por Wigmore (*The Puyenbroeck Case, Principies of Judicial Proof,* p.521).

alizó trabajos temporales, su funcionario de libertad condicional le encontró un puesto fijo. Desde entonces mejoró, recibió un anticipo del sueldo y después la promesa de ascender a capataz. Para alegría de su esposa, comenzó a mostrar interés por sus hijos. Según el hombre, se lo debía todo al funcionario de libertad condicional quien comprendía perfectamente al género humano. Desgraciadamente para él, el periodo de libertad condicional tocó a su fin. Según las últimas noticias, había desaparecido, dejando a sus hijos a cargo de la beneficencia. Mientras estuvo bajo la influencia de un hombre de sólidos principios, eligió el buen camino. Sin su apoyo, volvió a descarrilarse.

El trabajador de casos debe saber que la sugestionabilidad no sólo puede influir en el comportamiento del cliente, sino también en sus pensamientos y sus principios. La chica que hemos mencionado anteriormente, en presencia de una trabajadora social diligente y educada, podía dejar a un lado los insultos y la conducta liberal que aprobaban sus amigas. Un tipo de parcialidad benevolente propia de los trabajadores sociales les lleva, en el caso de un cliente por el que se interesen, especialmente si se trata de una persona joven, a trabajar sobre aquellos rasgos que, aparentemente, tienen más posibilidades de modificar su conducta. Incrementada así la sugestionabilidad de la chica, junto a su deseo por agradar, puede, no sólo parecer, sino ser, una persona tan diferente en presencia de la trabajadora social que esta última realice una estimación equivocada de su personalidad. Lo que es cierto en el caso de esta chica, lo es en menor medida en el caso del hombre que estaba sometido a la influencia de su funcionario de libertad condicional.

La sugestionabilidad puede incluso traducirse en confesiones erróneas:

Un juez estaba a punto de encarcelar a una mujer que había sido detenida por alteración del orden público. Aunque realizó una larga y detallada confesión de inmoralidad, su indiferencia suscitó dudas en una trabajadora social que estaba presente en el juicio. Esta trabajadora, tras conseguir una suspensión de la sentencia, halló el rastro del esposo y de los parientes de la mujer en otra ciudad y descubrió que su afirmación de haber llevado una vida de prostituta carecía de fundamento. La "alteración del orden público" se debió a un ataque epiléptico. Su confesión mostraba la necesidad, no de una sentencia de encarcelamiento, sino de observación en un hospital psiquiátrico.

La policía consideró, con toda probabilidad, que esta mujer, detenida por alteración del orden público, era de dudosa reputación y la colocó en la cárcel junto a mujeres de su misma calaña. ¿Puede un lego suponer que la descripción de aterradoras experiencias a la que son propensas este tipo de mujeres y que ella misma habría oído puede haber sugerido a su mente enferma la historia que relató en el juicio?

I.4. *Preguntas inductivas*

Las respuestas que los testigos pueden dar a "preguntas inductivas" están estrechamente relacionadas con su sugestionabilidad. El trabajador social de casos debe evitar convertir en un presunto hecho lo que no es sino una mera conjetura expresada implícitamente con la elección de sus palabras o en la inflexión de su voz. Un trabajador de casos inexperto podría decir: "Tiene parientes que pueden ocuparse del bebé mientras usted va al hospital, ¿verdad?; mientras que un trabajador experimentado preguntaría: "¿Cuál de sus hermanas podría cuidar del bebé?"

Una estudiante de trabajo social informó a la secretaria del distrito que la supervisaba de que una de sus clientes había mentido respecto al

sueldo de su hija. La secretaria le preguntó entonces: "¿Estás segura de que la Sra. B dijo realmente que Bertha ganaba 5 dólares semanales?" Después de reflexionar un instante, la estudiante respondió: "No exactamente, pero cuando yo le dije, 'Bertha gana 5 dólares a la semana, ¿verdad?', ella respondió, 'Sí'".

La permisividad en materia de preguntas inductivas[49] en trabajo social tan sólo consiste en adaptar los medios de que se dispone en un caso dado al objetivo perseguido. Es probable que este objetivo -la reinserción social del paciente y de su entorno- no se obtenga con un proceder detectivesco o mediante una cuidada formulación de las preguntas situando al sujeto en clara desventaja. La época en la que los investigadores de casos sociales se jactaban de descubrir los errores hechos por sus clientes y de obtener por sorpresa una confesión, ha dado paso a un método de diagnóstico que, dejando atrás pequeños subterfugios, tales como el levantamiento de barreras entre trabajador y cliente, se granjea la confianza de este último mediante un acercamiento directo y eludiendo las preguntas a las que puede dar respuesta cualquier otra fuente.

"En mis inicios", escribe Zilpha D. Smith, "en las entrevistas, solía hacer deducciones en voz alta a partir de lo que oía, y preguntaba seguidamente si mis conclusiones eran correctas. Aprendí a dejar de lado esta actitud, puesto que beneficiaba la realización de declaraciones erróneas".

---

49 En los tribunales, las preguntas inductivas son objetables en los exámenes directos (1) cuando se refieren a un hecho material y sugieren un "sí" o un "no" como respuesta; (2) cuando contienen hechos presuntamente conocidos que, en realidad, no lo son o respuestas que realmente no se han dado; (3) cuando constituyen una serie argumentativa. Véase *Creenleaf on Evidence,* p. 538 y ss., en relación con las excepciones a estas reglas.

Sin embargo, no siempre podemos evitar las preguntas inductivas. Dado que algunas personas presentan un razonamiento lento o escasa disposición y otras son incapaces de rememorar una serie de sucesos si no se les ha facilitado previamente un punto de partida, la regla general que recomienda evitar la realización de preguntas inductivas en el ámbito del trabajo de casos, al igual que en el legal, debe "aplicarse en la medida de lo razonable"[50]. Algunas formas de preguntas inductivas eliminan la tentación de mentir, como se pone de manifiesto en el siguiente pasaje:

Una trabajadora médico-social entrevistaba a un paciente que olía sin lugar a dudas a alcohol. Ella le dijo: "¿Qué tipo ele licor suele beber y en qué cantidad?" Entonces, sin darle tiempo para que respondiera, continuó: "Con la enfermedad que padece y con el tipo de medicamentos que se le ha recetado, todos los licores son malos, y algunos pueden llegar a ser muy peligrosos". El hombre le confesó que había tomado ginebra y cuánta. Ella cree que si le hubiera preguntado directamente "¿Bebe?", él habría respondido que no.

La pregunta "¿Bebe?" suele equivaler a "¿Bebe en exceso? o "¿Es usted alcohólico?" y, por supuesto, resulta ofensiva. Por ello, la trabajadora formuló su pregunta guiada por su afán de investigación pero sin olvidar la educación.

No puede afirmarse que la formulación de preguntas dirigidas a desvelar la verdad resulte fácil, ni que exista una opinión unánime acerca de lo que es permisible desde un punto de vista ético. Tomemos como ejemplo un comentario de Solenberger en su libro sobre personas sin hogar[51]. En

---

50 Greenleaf on Evidence, p. 537.

51 Solenberger, Alice Willard: *One Thousand Homeless Men. A Study of Original Records,* p. 22. Russell Sage Foundation Publication, Nueva York, Charities Publication Committee, 1911.

su primera entrevista a hombres de una treintena de años que solicitaban ayuda y orientación, solía preguntar: "¿Dónde está su mujer?" y no "¿Está usted casado?"; "¿Cuántos hijos tiene?" y no "¿Tiene familia?". Algunos estudiantes de trabajo social se han mostrado contrarios a estas formulaciones, alegando que "¿Está casado?" es el modo más franco de realizar la pregunta. No obstante, gracias a la experiencia, sabemos que a "¿Está casado?" suele responderse "no", mientras que "¿Dónde está su mujer?" normalmente revela la existencia de una esposa.

Un médico expuso, en una ocasión, un interesante ejemplo para evitar el uso de preguntas inductivas. Se dio cuenta de que, cuando preguntaba a sus pacientes si estaban mejor, éstos contestaban que sí, y cuando les preguntaba si estaban peor, respondían lo mismo. Por ello, para poder obtener de ellos una respuesta propia, tuvo que modificar la formulación de su pregunta: "Bien, ¿se siente mejor o peor?, o *¿cómo* anda esta mañana?" En ocasiones puede evitarse la realización de preguntas de este tipo gracias al uso de la evidencia circunstancial. Un funcionario de libertad condicional no pregunta "¿Fuma?", sino "¿Me enseña las manos?"

En resumen, las preguntas inductivas pueden llevar al cliente a dar respuestas no verdaderas, o pueden obstaculizar la aparición de un sentimiento de confianza mutua entre el trabajador y el cliente. Si, con todo, el trabajador social se sirve de ellas, debe ser consciente de los riesgos que entrañan.

II. LA PARCIALIDAD DEL TESTIGO

II.1. *Racial o nacional*

La posibilidad de obtener un testimonio parcial es tan alta que los trabajadores sociales suelen ser conscientes de ello. En las zonas industriales de los Estados Unidos, debe tenerse siempre presente la existencia de prejuicios de carácter racial. Uno de los problemas al que se enfrentan los trabajadores sociales al tratar con personas extranjeras es la falta de entendimiento de sus convenciones, una incomprensión que resulta recíproca. Es indispensable conocer su historia y su entorno en el viejo continente para poder entablar una relación fructífera con ellos: En un escrito sobre un grupo de italianos del sur[52], Ida Hull, trabajadora social, menciona que, entre otras cosas, debe tenerse en cuenta el hecho de que habían labrado la tierra de sus comunidades primitivas utilizando métodos virgilianos, que habían crecido en un lugar en el que la envidia entre parroquias era una constante y en el que se recelaba de las instituciones públicas -de los tribunales, por ejemplo-, que sienten un inmenso orgullo de su raza y de su idioma, y, por lo tanto, se ofenden ante cualquier expresión de superioridad por parte de otros pueblos, que actúan por instintos emocionales más que racionales, y que prefieren un acercamiento natural e indirecto.

Formular una pregunta directamente equivale a recibir evasivas como respuesta, como consecuencia de un rechazo a lo que, aparentemente, es una tosca intromisión. Las prisas abocan una entrevista al fracaso. Han de respetarse las convenciones sociales, y la conversación debe fluir de manera que parezca que el punto más importante surge incidentalmente o es mencionado por la propia familia.

---

52 Uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

La sorprendente experiencia de una joven trabajadora avala este planteamiento. Se trataba de una persona entusiasta y capacitada, recién graduada, que formaba parte de la Sociedad de Amigos y había recibido una formación que la llevaba a decir siempre la verdad, por muy dolorosa que ésta fuera. Al entrevistar a una familia del barrio italiano a la que se le había inculcado, como norma de cortesía, un principio consistente en decir aquello que los invitados desean escuchar, se dio un choque de principios que finalmente se resolvió mediante su traslado a un distrito más adaptado a su formación.

Los trabajadores sociales en ocasiones se enfrentan a prejuicios por razones de jerarquía social entre los campesinos del viejo continente. Es más fácil para un trabajador de casos entender la humildad de un campesino que reconocer su orgullo familiar y las razones que le llevan a adoptar dicho orgullo. Por ejemplo:

Una joven campesina se sorprendió de que una mujer de más edad, que había sido adoptada de una institución cuando era niña, hubiese podido llegar a tener un buen marido. Se preguntaba cómo un hombre honrado podía casarse con una mujer de la que desconocía sus orígenes. Ella misma iba a casarse con un hombre del que conocía sus orígenes tan bien como los propios.

Es muy probable que una chica de estas características proporcione una evidencia parcial sobre alguien que carezca de antecedentes familiares respetables. Emíly G. Balch describe la actitud de los campesinos con estas palabras:

Un campesino difiere notablemente de cualquier individuo conocido en los Estados Unidos. Por una parte, es el eslabón de una cadena de herencia y tradición familiar que pueden datar de varios siglos, con un nombre, una reputación y una posteridad. Por otra parte, es una

persona inferior, que no tiene ningún reparo en confesar dicha inferioridad y es consciente de ella.

Y acerca de los prejuicios de tipo racial entre las distintas comunidades eslavas, dice:

En las comunidades estadounidenses, existen iglesias, sociedades y periódicos diferentes, así como una vida social independiente. Con demasiada frecuencia, las antipatías y las viejas animosidades trazan las líneas de división. A los polacos no les gustan los rusos, ni a los ucranianos los polacos. Una persona que actúe ignorando estos hechos... puede hallarse en la posición de un anfitrión que invita inocentemente al mismo tiempo a un *Venían* del Condado de Cork y a un orangista del Ulster diciéndose que los dos son irlandeses[53].

Por lo tanto, si un polaco ofrece un testimonio negativo sobre un ruso, no tendremos que tratarlo como un tipo de parcialidad personal sino racial.

El uso de intérpretes también dificulta nuestra labor. Cuando tenemos que entrevistar a una persona que no sabe inglés y tenemos que recurrir a un intérprete, los resultados no son nada satisfactorios. Según un trabajador social, si un intérprete puede llevar a cabo su cometido con honradez, imparcialidad e inteligencia, debería dedicarse al trabajo social y realizar la labor necesaria él mismo. Este tipo de intérpretes es prácticamente inexistente.

Un intérprete polaco, por un malentendido o por propio interés, le dijo a una esposa abandonada con tres hijos que el Estado iba a deportarla. Ella huyó dejando a sus hijos al amparo de la asistencia pública. Se necesitaron dos meses para dar con su paradero y reuniría de nuevo con sus hijos, y tres años para que el visitador estatal se ganara su

53 Our Slavic Fellow Ctizens, p.42 y p.8.

confianza. Su parcialidad la llevó naturalmente a confiar en lo dicho por alguien de su propia lengua y raza[54].

II.2. *Ambiental*

La parcialidad también surge de hábitos de conducta procedentes de diferentes tipos de educación y entornos.

Un antiguo funcionario de libertad condicional declara que los oficiales de policía de los tribunales en los que él trabajaba, excepto los que realizan la detención, no ofrecerían nunca una información negativa sobre un prisionero antes de que se emita la sentencia. Le dejarían hablar horas y horas sobre detenciones anteriores, etc., o se callarían cuando el tribunal le encargara la supervisión de la libertad condicional de un viejo conocido de la policía como si fuera su primer delito, en vez de cometer la injusticia, pues de eso se trataría a su juicio, de rematar al que ya está herido[55]. Tras el fallo del caso, contarían lo que sabían, mostrándose respetuosos con la inteligencia del funcionario de libertad condicional si éste no se había dejado engañar o compasivos en caso de que así fuera. Nunca pensarían que evitar una condena podría perjudicar al prisionero.

Sujetos educados e inteligentes se rigen frecuentemente por estos peculiares principios personales, en contraste con los principios éticos admitidos por la sociedad. Alcaldes, sacerdotes, profesores o empleadores son capaces de tergiversar la verdad si piensan que, con

---

54 Véase también, en relación con los intérpretes, el Capítulo 6, *La primera entre vista,* p. 101 y ss.

55 Se analizará en el Capítulo 13, *Fuentes documentales,* la necesidad de contar con mejores registros penales, que habrían permitido al funcionario de libertad condicional y a su cliente no caer en algunos de estos errores.

ello, pueden ayudar a alguien de quien sienten lástima. Desean ofrecerle "otra oportunidad", sin considerar normalmente las oportunidades que ya ha desaprovechado ni el modo más idóneo de convertirlo en un ciudadano útil.

Una mujer cuya criada la había incomodado en repetidas ocasiones pues salía hasta el amanecer día tras día y que luego la había dejado porque estaba embarazada, ocultó todo esto a una señora que le preguntó acerca de la chica algunos meses más tarde. Dijo que no iba a ser ella quien la perjudicara.

Esta mujer creía conducirse movida por la bondad. Al igual que los oficiales de policía, nunca pensó que se trataba de una forma equivocada de ayudar a la chica. No sabía cómo ayudar a su criada, por lo que eligió la pasividad, quedándose con la conciencia tranquila.

Una trabajadora médico-social consultó a un antiguo empleador de uno de sus pacientes acerca del seguro de este último. Según el empleador, él desconocía su existencia; sin embargo, en los registros del seguro su firma aparecía en todos los pagos. Nos encontramos ante un hombre honrado haciendo una declaración falsa. Posteriormente explicó que había prometido a su empleado no decir nada acerca del seguro. Así pues, mintiendo realizaba lo que, según él, era un acto de lealtad.

No cabe duda de que el trabajador social no puede solicitar a un testigo que dé la espalda a sus propios principios éticos. Estos ejemplos ponen de manifiesto una bondad digna de admiración. No obstante, en el último, en nombre de la bondad, el empleador hizo una promesa obviamente inútil.

II.3. *La parcialidad derivada del propio interés*

Esta forma de parcialidad es indudablemente universal. Así pues, cuando un testigo testifica mostrándose reticente y

aparentemente contra sus propios intereses, su testimonio adquiere un peso especial.

Una secretaria de una organización benéfica estaba tratando a una familia formada por un viudo y cuatro hijos de menos de quince años. Un día, los niños acudieron a la oficina diciendo que su padre, borracho, los había echado de casa y que habían dormido en casa de un primo. La secretaria visitó inmediatamente a dicho primo; la esposa de éste estaba en casa y él en la cama en una habitación contigua. La mujer sólo confirmó que los niños habían estado allí, como ellos habían afirmado. Al día siguiente, la secretaria fue de nuevo a la casa; esta vez, la mujer estaba sola y le dijo que el día anterior no se había atrevido a hablar abiertamente porque a su marido no le habría gustado que ella criticara a su tío. El tío, padre de los niños, estaba borracho casi siempre. Aunque creía que deberían quitarle la custodia de los niños, ella no lo declararía en un juicio. Su marido también bebía y solía pegarla. No se atrevía a contarlo ni a los suyos porque su marido le había dicho que mataría a su padre, y a su hermano si lo hacía.

Puede presumirse un alto grado de veracidad en este testimonio, ya que la mujer lo ha realizado en unas circunstancias en las que no tenía nada que ganar y mucho que perder.

En cambio, la ocultación de los hechos para eludir el trabajo y recibir ayuda es una forma clara de interés propio. El siguiente fragmento ilustra suficientemente esta situación:

Se envió a una chica italiana de trece años a un departamento médico-social con motivo de un problema de higiene. Tenía dos hermanos más pequeños, su madre había fallecido y su padre estaba en el paro; la casa estaba en una situación deplorable. Según palabras de la chica, un joven que vivía con ellos era su primo. El parentesco fue corroborado por los funcionarios de socorro público, su profesor y conocidos italianos -todo lo cual parecía avalar su testimonio. Pero cuando se consultó a un sacerdote, éste dijo que creía que el joven era su hermano y, resultó que lo era. Las demás

entidades habían aceptado la declaración de la familia- una fuente de primera mano, pero interesada. Los parientes que no residían con el grupo familiar dijeron la verdad, con lo que pudo probarse en un juicio la parte de responsabilidad que el hermano debía asumir en la manutención de la familia. Finalmente, se obligó, tanto al padre como al hermano, a trabajar.

Una forma menos evidente de propio interés, o de lo que el testigo cree que es el propio interés, es el instinto que le lleva a satisfacer un sentimiento muy fuerte. Por ejemplo, una madre soltera con un pasado lleno de desgracias acusa injustamente a su anterior amante de ser el padre de su hijo para vengarse de una antigua afrenta. En otro caso, una madre desesperada solicita a una entidad social que haga algo para que su hija, cabezota y remolona, trabaje y la obedezca. Decía que ella no era capaz de controlarla. Se descubrió que la madre alcohólica había abusado de su hija desde siempre y que presentaba, ella misma, una conducta inmoral. 'Casi con toda probabilidad, presentó la solicitud, en parte, porque quería que la chica la mantuviese, y, en parte, porque tenía miedo de que, una vez que la hija ya no acatara su autoridad como cuando era pequeña, su atractivo cautivara a un hombre que estaba viviendo con la madre.

La parcialidad derivada del propio interés también puede traducirse en una forma de autoestima individual o colectiva. Según una antigua funcionaría de libertad condicional, al preguntar a chicas de familias respetables que robaban cuando iban de compras por qué hacían algo así, éstas siempre respondían lo mismo, "No sé qué me ocurrió". Su relación con este tipo de chicas le hizo pensar que, para éstas, este tipo de robo no era un delito grave. Les parecía un pecadillo, una demostración de astucia si no las cogían, como robar un coche para darse una vuelta. Cuando las introducían en una celda, se asombraban de verse tratadas como ladronas, y creían haber caído en

desgracia. Nunca habían pretendido convertirse en ladronas; a su juicio, no se parecían en nada a los delincuentes comunes. Cuando las liberaban, su autoestima les llevaba a decir que no era su verdadero yo el que cometió el delito.

La autoestima colectiva suele mostrarse en forma de orgullo familiar.

El secretario de una COS entrevistó al hermano y a la cuñada de una esposa abandonada que había solicitado ayuda para ella y para sus hijos. El hermano decía que el marido de su hermana "no era bueno" y que no mantenía a su familia, pero no ofrecía ninguna solución de cara al futuro. Sin embargo, su esposa aconsejó que se internara a los hijos en una institución, ya que su madre no podía trabajar y cuidarlos al mismo tiempo.

Un antiguo casero también culpó al marido de la situación; afirmó que, mientras la mujer abandonada estuvo viviendo en su casa, la cuidó de una forma excelente y siempre pagó el alquiler. No pensaba que la actitud de la mujer hubiera podido provocar su abandono por parte del marido. Aunque el casero había oído que ella iba a la ciudad con hombres, no pensaba que lo hiciera por vicio. No cabía duda de que necesitaba el dinero, pues siempre le pareció demasiado débil para trabajar.

A medida que la investigación siguió su curso, se sacaron a la luz nuevas evidencias que demostraron que la madre no se conducía correctamente. Entonces, el secretario volvió a visitar a la cuñada, que le dijo que tenía conocimiento de la vida que llevaba la mujer y declaró que el marido se había marchado hacía muchos años, que los últimos dos hijos no eran de él, sino de dos hombres diferentes, el último de los cuales pagaba una suma periódica a la mujer y vivía con ella de vez en cuando. El tribunal retiró a la madre la custodia de sus tres hijos.

El orgullo familiar que hizo, en este ejemplo, que el hermano y la cuñada ocultaran la verdad al principio fue indudablemente un sentimiento digno de respeto, independientemente de lo perjudicial que resultara para los niños y de las molestias que pudo acarrear a un trabajador

social con mucho trabajo. Era la primera vez que veían al trabajador y probablemente no fueron capaces de juzgar el respeto que mostraría hacia sus confidencias y el interés que tenía por solucionar una penosa situación. La parcialidad mostrada por el casero es más difícil de justificar. Optó, evidentemente, por la salida más cómoda, decantándose por la tolerancia más allá de lo estrictamente razonable, y sus intereses como casero le llevaron a posicionarse en favor de una buena inquilina.

Entre los trabajadores sociales, puede llegar a darse un tipo de parcialidad derivado de la propia autoestima, especialmente entre los más inteligentes e formados. Su deseo por ser calificados de competentes puede llevarles a interpretar ciertos hechos con una excesiva sutileza, a ver un motivo donde no lo hay. Una trabajadora social fue víctima de esta excesiva sutileza al tratar el siguiente caso: Sabe que los parientes de un hombre pensaban que éste había sido un buen partido para su mujer. Posteriormente, cuando descubre que el marido nunca había comentado a su familia la capacidad de gestión de su esposa, la trabajadora piensa que eso significa que el hombre no ha querido poner en entredicho la buena opinión que su familia tenía de él. Esta inferencia realizada por la trabajadora social probablemente se debe a la sobrevaloración de su inteligencia, y no a un razonamiento imparcial. Al igual que sucede con cualquier prejuicio, para evitar este tipo de parcialidad, se ha de ser consciente de su existencia.

No podemos concluir este análisis de la evidencia testimonial sin volver a insistir en el riesgo que siempre' entraña -aunque el riesgo en trabajo social es mayor para los principiantes- la sustitución de los resultados de la experiencia por nuestros propios impulsos espontáneos. Por una vez al menos, podemos llegar a ser hipercríticos. El trabajador debutante, cuando se introduce de lleno en el

proceso de conocimiento de una nueva disciplina, puede perder la perspectiva. En palabras de Langlois, "en estas cuestiones, la excesiva desconfianza resulta casi tan perjudicial como la excesiva credulidad". La mejor arma del trabajador de casos contra el formalismo y el escepticismo es la salvaguarda de los intereses de su cliente.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1 La competencia y la parcialidad son los dos factores que condicionan el valor del testimonio de un testigo. Por competencia entendemos tanto la ocasión que se presenta al testigo para conocer los hechos, como la forma en que se ha servido de dicha ocasión. La parcialidad la constituyen aquellas ideas y sentimientos del testigo que pueden predefinir su juicio.

2. Un testigo suele pensar que ha contado con una oportunidad suficiente para conocer los hechos cuando en realidad no ha sido así. El uso que el testigo ha hecho de esta oportunidad está sujeto a su capacidad de atención y memoria y a su sugestionabilidad.
3. La atención que un testigo presta a un incidente depende, en parte, de la importancia que otorga a dicho incidente en el momento en que se produce, y, en parte, de su conjunto de ideas o "pensamiento de base".
4. Se suele recordar el momento en que un suceso se ha producido mediante su asociación a otro suceso del que se conoce la fecha. El material de la memoria se deteriora con la repetición. La primera declaración espontánea de un testigo suele ser la más fiable.'
5. Una predisposición a ratificar o a reproducir las aserciones de otros suele menoscabar el valor del testimonio de un

testigo. Este tipo de sugestionabilidad puede provocar incluso la realización de confesiones erróneas.

6. El riesgo que entraña la realización de "preguntas inductivas" está estrechamente relacionado con la sugestionabilidad. No siempre resulta posible evitarlas, pero el trabajador de casos puede, al menos, vigilar su uso, para no aceptar como hecho lo que él mismo ha sugerido con sus palabras.
7. En trabajo social, los tipos más comunes de parcialidad son los de carácter racial, nacional o ambiental y los derivados del propio interés. La autoestima colectiva, que se manifiesta en ocasiones en forma de orgullo familiar, puede incluirse dentro de este último tipo.

5. INFERENCIAS

El tratamiento formal de los procesos de razonamiento no forma parte del campo de estudio de este libro. No obstante, la aplicación de dichos procesos al diagnóstico social se ilustrará en breves ejemplos en los que las inferencias de un trabajador de casos (justificables o no), sus presunciones conscientes o inconscientes y sus predisposiciones, benefician o perjudican la realización de un diagnóstico sobre la situación del cliente. La comprensión de la problemática de un cliente, como cualquier avance del conocimiento, se deriva de la interacción de dos métodos: el relativo al testimonio directo de los hechos acaecidos en su vida -tratado en los dos capítulos anteriores- y el referido a la inferencia realizada a partir de estos hechos para llegar a otros que nos son desconocidos.

I. CÓMO SE EFECTÚA UNA INFERENCIA

La inferencia, o, en otras palabras, pasar de hechos conocidos a desconocidos, equivale a un proceso de razonamiento -que nos resulta más familiar cuando consiste en llegar a una conclusión basándonos en la relación

existente entre una verdad general y un caso particular. Sin embargo, también puede consistir en el establecimiento de una regla general a partir de muchos casos particulares, así como de un nuevo hecho sobre un caso particular a partir de una regla general. En los siguientes fragmentos de *The Charity Visitor*[56] se ejemplifica el razonamiento que extrae una regla general a partir de una serie de casos particulares:

Es necesario conocer el número de habitaciones ocupadas para determinar si la familia está viviendo en unas condiciones de hacinamiento peligrosas, desde una perspectiva física o moral.

No cabe duda de que una familia que esté mudándose constantemente necesita algún tipo de asistencia... El cambio de residencia también nos lleva a pensar en la razón que ha provocado dicho cambio, que suele constituir un elemento principal ele la situación de la familia, especialmente cuando la mudanza se realiza desde un sector de la ciudad a otro o desde una ciudad a otra.

La afiliación de un hombre a un sindicato indica, por sí sola, que es un trabajador y que está asociado con otros trabajadores; si su "expediente no tiene manchas", es decir, si tiene un buen nivel de vida y paga sus deudas, tiene más posibilidades de rehabilitación.

Acabamos de exponer tres reglas generales, conocidas por el trabajador de casos, que son inferencias extraídas a partir de un gran número de casos: (1) el efecto de un número insuficiente de habitaciones, (2) el significado de repetidos cambios de residencia, y (3) la afiliación de un hombre a un sindicato. La validez de cada una de estas tres reglas depende de la precisión con la que se tomó nota de los casos particulares de los que se extrajo la regla, de la cantidad y semejanza de estos casos y de la ausencia de excepciones.

---

56 Sears, Amelia, The Clarity Visitor, pp. 23, 26-27, 35.

El razonamiento que permite revelar un nuevo hecho sobre un caso particular a partir de una regla general queda ilustrado en el siguiente ejemplo extraído de nuestra lectura de casos:

Un hombre calificado de bebedor debía una factura al hospital. El cajero del lugar en el que trabajaba el paciente informó al trabajador social del hospital de que se había abonado recientemente al paciente una considerable suma de dinero por una póliza de accidentes. De ello, el trabajador infirió que estaba en condiciones de pagar la factura del hospital.

La verdad general que aparece en este ejemplo nos dice que "las personas que disponen de dinero suficiente pueden pagar sus deudas". Está claro que, sin esta verdad general, no puede realizarse la inferencia del ejemplo, y que el hecho de que el hombre hubiera o no recibido dinero nos resultaría indiferente. Por otra parte, ¿qué nos permite afirmar que las personas que disponen de dinero pueden pagar sus deudas? Se trata de una regla inferida de los numerosos casos particulares, existentes en la experiencia de todos, en los que este hecho se ha dado.

Por consiguiente, es evidente que, en el proceso de razonamiento, uno debe poder argumentar la conclusión a la que ha llegado y convencer así al incrédulo respecto de uno o dos puntos. Este último puede ponerle a prueba preguntándole lo siguiente: (1) ¿Está sujeta la regla a una veracidad estricta? o (2) ¿Es este caso realmente un caso particular de esta regla?

El crítico del informe de un caso escribe lo siguiente: "Infiero la existencia de algún recurso oculto, ya que una familia de siete miembros difícilmente habría subsistido durante tres meses únicamente con los alimentos proporcionados por los servicios de asistencia local, incluso aunque la leche mencionada el 7 de mayo siguiera estando disponible.

Concluyo que no fue así, puesto que se realizó una nueva solicitud en agosto."

La regla general de la que se extrae la primera inferencia de este caso es la imposibilidad, para una familia de siete miembros, de subsistir con la ayuda pública habitual. La regla a partir de la que se efectúa la segunda inferencia nos dice que nadie solicita la misma ayuda de la misma fuente cuando todavía la está recibiendo. Tal como sucedió en el caso anterior, ambas reglas son, a su vez, inferencias extraídas de muchos ejemplos concretos acaecidos en el pasado en relación con (1) la dieta mínima necesaria para sobrevivir y (2) los hábitos de los seres racionales.

Un niño había vuelto a casa tras su estancia en-un hospital. Había sido necesario averiguar si la malnutrición que sufría se debía a una dieta poco equilibrada en casa o a las dificultades económicas de la familia. En el informe del departamento médico-social que llevó a cabo la investigación se leía lo siguiente: "La familia cuenta con dos habitaciones que no utiliza y que no pretende alquilar. Si estuviesen atravesando una situación de penuria económica, las alquilarían".

¿Carece de base la regla general de la que se extrae la inferencia realizada en este caso, es decir, que las familias con dificultades económicas alquilan las habitaciones que les sobran? Depende, como ya se ha dicho, del número de casos particulares que se hayan observado en este sentido y de la precisión de la observación.

En el proceso de investigación de un caso, una inferencia puede presentar diferentes grados de certeza. En el primero de ellos, la inferencia suele ser de carácter temporal. Se trata de una *hipótesis,* una posibilidad que ha de ser confirmada o rechazada con nuevas evidencias. Por ejemplo, en una primera entrevista, el trabajador curtido

formula varias hipótesis, reteniendo algunas para probarlas con nuevas evidencias, aceptando unas pocas como confirmadas por las evidencias que ya posee y descartando otras a medida que avanza la entrevista.

Para ilustrar este proceder, un trabajador de casos aconseja retirar la ficha de la primera entrevista (hoja de información tabulada situada al comienzo del expediente de un caso) del resto de un informe que no se haya leído y tratar de efectuar una serie de inferencias únicamente a partir de la ficha -véase la ficha de la familia Ames reproducida en la página siguiente. Para este trabajador social, se trata de un interesante ejercicio para un principiante, ya que se asemeja al proceso mental que deberá desarrollar cuando efectúe una investigación: De uno de los hechos recogidos en la ficha de los Ames -que esta familia de cinco miembros vivía en seis habitaciones con un alquiler equivalente a su sueldo semanal más elevado- la trabajadora en cuestión infirió que poseían una casa de un nivel bastante alto. Si hubiera realizado esta inferencia durante una entrevista con la familia, habría tratado de confirmarla preguntándoles si habían tenido huéspedes, o esperaban tenerlos, o si habían optado por esa casa por inercia o porque era la primera vivienda decente que habían visitado, etc. Si las respuestas de la familia justificaran la exclusión de estas otras explicaciones y ratificaran su inferencia, la trabajadora podría considerarla como un hecho probado. Asimismo, mediante la lectura de la ficha, la trabajadora supo que los nacimientos de los dos hijos de la Sra. Ames se produjeron con cuatro años de intervalo.

FICHA

Apellido Ames				Fecha: 5-10-09
Fecha	*Dirección*	*Alquiler Mensual*		*Habitaciones*
5-10-09	1906 Rodman St.	$ 12		6
Nombre	*Edad*	*Fecha de Nacimiento*	*empleo o escuela*	*Defectos físicos*
Hombre				
1 Thomas	38		Sombrerero	Tuberculosis
De soltera				
De la mujer				
2 Jane	28			
Hijos				
3 Alice		2-1903	Escuela Mc Arthur	
4 Susan		6-1907		

Otros miembros de la familia	*Parentesco*	*De N°*	*Huéspedes*
5 Sra. Maxwell	Madre	2	5 oc. Habit.

Lugar de nacimiento	*Nacionalidad*	*Religión*	*Mutua*
1 Inglaterra	Inglesa	Bautista	
2 EE.UU	Escocesa	>>	Orden Benéfica

Parientes que no residen Con la familia	*Direcciones*	*Parentesco*	*De N°*
Joseph Ames	16 Carpenter St.	hermano	1
Clara Ames	1408 Coxton St.	hermana	1
Abel Ames	1408 Coxton St.	hermano	1
Sra. Abington	311 2nd St.	hermana	1
Sra. Arthur Brown	1705 Alden St.	hermana	2
Sra. Freeman	901 First St.	hermana	2

Iglesias interesadas	*Entidades médicas interesadas*	*Por N°*
Tenth Bapt. Church	Dr. Johnson, 300 Webster Ave.	1,2
Rev. Gleason,	N. W. Tbc. Dispensario	1
7301 Clark St.	Sanatorio Estatal	1
	Dr. Lane, 65 Dean St.	3.4

De N°	*Empleadores*	*Puesto*	*Periodo*	*Ingresos semanales*

1	Sombrerería Callwells	trabajo con pieles	1901-1909	$12- $8
5	Hotel Boxton			
1	Casa de Pagos Morans	Propaganda electoral	3-1910	

De N°	*Empleadores*	*Puesto*	*Periodo*	*Ingresos Semanales*
1	Sombrerería Cadwells	Portero	4-1910	

Fecha	*Remitido por*	*Dirección*
5-10-09	Srta. Delancey	1616 Upton St.

Visitador voluntario	*Dirección*
Srta. Delancey	1616 Upton St.

Este intervalo puede deberse a la existencia de abortos o al fallecimiento de algún bebé; ambas posibilidades pueden ser la causa o el resultado del reducido nivel de fecundidad de la madre. Si sumamos a esta inferencia la tuberculosis del hombre (la experiencia muestra la resistencia de los hombres trabajadores ante la enfermedad, lo que avala la hipótesis de que la enfermedad de este hombre esté relativamente avanzada) y la consulta médica de la esposa y los hijos, la investigadora llega a la hipótesis de que la salud de la familia no es buena. Si estuviera entrevistando a la familia, trataría inmediatamente de descubrir unos cuantos hechos médicos, aquellos que están al alcance de cualquier persona inteligente, que le indiquen si es necesaria la consulta de un especialista médico. En este caso, sirviéndose de las hipótesis, la trabajadora social no sólo fomenta la recopilación de los hechos médicos indicados, sino también de la evidencia social significativa, como la ventilación y calefacción de las habitaciones de la familia, la calidad de su ropa, el ejercicio, la dieta, incluido el talento culinario de la esposa, etc. En este ejemplo, debería ser el médico y no la trabajadora

social quien confirmara o descartara la hipótesis sobre la mala salud de la familia. De esta ficha pueden extraerse otras muchas inferencias: que el hombre llegó a este país estando soltero, que probablemente se casó entre 901 y 1902, que realizaba un tipo de trabajo no especializado aunque probablemente aceptable para su empleador, etc. Su llegada a este país estando soltero puede considerarse una inferencia probada sin necesidad de obtener nuevas evidencias; las otras dos inferencias han de ser corroboradas.

II. CÓMO SE CORROBORA UNA INFERENCIA

En el ejemplo de la familia a la que le sobraban dos habitaciones (p. 75), al basarse la inferencia -que la familia no tiene problemas económicos porque no trata de alquilar dichas habitaciones- en una regla abierta a excepciones ocasionales, debería consultarse a la familia en cuestión para obtener nuevas evidencias. Una mujer cuyo marido estaba enfermo y ausente dejó que un huésped la golpeara en un ojo sin mostrar ningún tipo de resentimiento. La inferencia, o hipótesis, extraída de este hecho -referente a la pecaminosa intimidad de sus relaciones- fue corroborada posteriormente con nuevas evidencias.

Para comprobar una hipótesis, puede procederse a una recopilación deliberada de evidencias o dichas evidencias pueden extraerse de nuestra experiencia pasada. La experiencia profesional de los trabajadores sociales les permite darse cuenta de la existencia de una relación recurrente entre el número de habitaciones ocupadas en una casa y la salud y decencia de sus ocupantes; entre el expediente como sindicalista de un hombre y su expediente

laboral; entre el número de miembros de una familia y la cantidad mínima de alimentos que necesitan para subsistir; o entre los ingresos de una familia y las habitaciones vacías que no alquilan, etc. A pesar de que ninguna de estas relaciones tiene un carácter temporal fijo, cuanto mayor es la experiencia del trabajador social en la formulación de reglas más o menos permanentes, mayor es la variedad de hipótesis que, gracias a dicha experiencia, podrá elaborar y, por consiguiente, más probabilidades tendrá de acertar con dichas hipótesis.

Lo que los trabajadores sociales oficiosamente denominan sus *intuiciones,* son, con frecuencia, meras inferencias rápidas basadas en su propia experiencia. Muestra de ello es el siguiente pasaje:

Una trabajadora médico-social afirmaba que había aprendido a confiar en sus intuiciones. Al preguntarle acerca de lo que quería decir con la palabra "intuiciones", respondió: "No hace mucho traté a un hombre del que enseguida pensé que había estado en prisión, y pude constatar, más tarde, que tenía un largo historial en la cárcel del condado". A medida que el interrogatorio avanzó, se fue descubriendo cuál había sido su razonamiento: "El hombre, irlandés, llevaba veintidós años en este país, pero nunca había solicitado la nacionalidad estadounidense, lo que me pareció extraño en un hombre de su nacionalidad y me llevó a pensar que tenía alguna razón para no querer votar o que no podía hacerlo dados sus antecedentes delictivos".

La intuición era una inferencia, una hipótesis formulada gracias a la experiencia de la trabajadora social que sirvió para que iniciara una búsqueda en el registro público con vistas a confirmarla. Es posible que la apariencia del hombre contribuyera a la formulación de la hipótesis, aunque dicha contribución no haya sido reconocida.

Ocasionalmente, como consecuencia de la falta de evidencias, ha de confirmarse una hipótesis mediante la realización de un experimento. En trabajo social de casos,

una evidencia así obtenida raramente resulta satisfactoria ya que la experimentación con material humano es difícil de controlar. Si enviamos a un taller de madera de beneficencia a un italiano del que no puede obtenerse referencia laboral alguna, y se marcha después de haber trabajado durante un periodo muy breve, ¿es un holgazán o es incapaz de adaptarse rápidamente a un trabajo en el que el capataz no entiende a los italianos y los compañeros no hablan su idioma, etc.? Según Alfred Sidgwick[57], "lo más difícil es cerciorarse de que cuando introducimos A [holgazanería] en una serie de circunstancias dadas, no introducimos nada más junto a A o directamente después de A, y que no haya nada más ahí sin que lo sepamos. Puesto que, si se incluye insidiosamente otro detalle, Z, [la dificultad para llevarse bien con un capataz estadounidense, entre otras cosas], el experimento no es capaz de demostrar si el electo se debe a A o a Z".

Más allá del establecimiento de una serie ele hechos necesarios, la realización de una inferencia de este tipo puede serles útil a aquellos que poseen o han adquirido el conocimiento indispensable para efectuarlas, ya que estas inferencias constituyen un instrumento que puede llevarnos desde unos pocos hechos conocidos sobre un cliente a algunos de los muchos que nos son desconocidos, existentes siempre en la dificultad social de una persona, así como un método para guiar nuestra investigación por un sendero fructífero. De este modo, la evidencia recopilada para aceptar o descartar una teoría, para combinar nuevos hechos con los ya conocidos, se convierte en un acto creativo, mientras que los hechos recopilados mecánicamente, elemento a elemento, para rellenar un

---

57 *Application of Logic,* p. 91.

programa de actuación o satisfacer unos requisitos mínimos, carecen de la interrelación que podría darles sentido; tan sólo nos ofrecen un esbozo vago de las necesidades del cliente. Cuando sólo contamos con un reducido número de evidencias, la elaboración de una hipótesis de trabajo, seguida de otras, y la paciencia necesaria para verificarlas mediante experimentos, pueden constituir la única manera de revelar la verdad. A medida que avanza nuestra investigación y conseguimos, a partir de los hechos acumulados y de su uso para confirmar nuestras sucesivas hipótesis e inferencias, la evidencia necesaria para la formulación de un diagnóstico correcto, el saber razonado va comiéndole, poco a poco, terreno á la hipótesis.

El progreso del conocimiento, ya sea en Derecho, ciencia o trabajo social, entraña ciertos riesgos; los contenidos en un testimonio erróneo ya han sido analizados en el capítulo anterior. Así pues, asumiendo la total fiabilidad de nuestro testimonio, aún nos enfrentamos a los riesgos relativos (1) al proceso de pensamiento o (2) al estado de ánimo de quien reflexiona.

III. LOS RIESGOS RELATIVOS AL PROCESO DE PENSAMIENTO

Los riesgos relativos al proceso de pensamiento pueden materializarse en cuatro formas distintas: puede tratarse de una regla general errónea, un caso particular erróneo, una analogía errónea o una relación causal errónea.

III.1. *Regla general errónea*

Supongamos que en el caso mencionado en la página 80 se infiere que el italiano en cuestión es un holgazán. A partir de dicha inferencia, enunciamos la siguiente regla general: todos los hombres en situación de necesidad que rechazan un empleo en los talleres de madera de beneficencia son unos holgazanes. Sin embargo, son numerosas las excepciones a esta regla -otros motivos que explican el rechazo de este tipo de empleo. Así pues, el enunciado de la regla general es discutible, y, por consiguiente, la inferencia realizada en este caso particular es de dudosa validez.

Retomemos el ejemplo de James Smith, que no facilitó el nombre de su actual empleador. ¿Podemos afirmar que "como regla general, el hombre que dificulta la consulta de su empleador tiene un pésimo expediente laboral", e inferir de ello que James Smith quiere ocultar su ineficacia en el trabajo? Difícilmente. En este caso, también pueden existir muchas otras razones, además de la dada, que expliquen su conducta, por lo que hemos de proceder con gran cautela al aplicar esta regla general.

Las parejas nunca se muestran reticentes, ni dudan, a la hora de facilitar esta información [fecha y lugar de la boda], a menos que estén ocultando deliberadamente hechos de su vida anterior.[58]

---

[58] *The Charity Visitar,* p. 21. En el folleto escrito por la Sra. Sears, se dan algunos ejemplos excelentes de inferencias fundamentadas. No obstante, al tratar de enunciar generalizaciones aplicables a diferentes combinaciones de circunstancias, siempre se corre el riesgo -riesgo que el presente volumen también ilustra- de asumir que, en ningún caso, puede llegarse a otra conclusión atendiendo a circunstancias externas no incluidas específicamente en la combinación. La inferencia mencionada arriba y otras que se citarán posteriormente, extraídas de *The Charity Visitor,* ilustran dicho riesgo.

Un crítico de esta declaración escribe lo siguiente: "Puede que se haya formulado la pregunta como si se acusara a la pareja entrevistada de no estar realmente casada, o que así lo-haya entendido una persona extremadamente sensible. Con esta aparente desconfianza, no siempre se obtiene la prueba que se persigue; en cambio, a veces se provoca un obstinado rechazo, o verdadera vergüenza al facilitar la información. También puede que (2) los clientes no recuerden verdaderamente el día y año en que se casaron, o (3) puede que consideren este dato irrelevante para la solución de su situación actual"[59].

Así pues, esta regla general carece de Habilidad y un razonamiento derivado de la misma no sería válido. En el caso de los Brown, que dudaron cuando se les preguntó acerca de este dato, no puede inferirse con total garantía que su intención era ocultarlo.

Una declaración precisa del piso y la situación de la vivienda en la que reside una familia... indica... su estatus económico, las condiciones higiénicas en las que viven y, al compararla con el emplazamiento de la anterior vivienda, el aumento o reducción del patrimonio familiar[60].

¿Se deriva de la experiencia común de los trabajadores sociales que el conocimiento de estos elementos respecto de la vivienda de una familia nos permita extraer estas tres inferencias distintas?

Una trabajadora de casos nos sugiere las siguientes excepciones: Una familia goza de una situación económica que le permite optar a una vivienda o barrio mejores pero no lo hace por lazos de parentesco,

---

59 La autora agradece los comentarios realizados por un grupo de antiguos alumnos sobre este capítulo, especialmente los de Marión Bosworth y Ruth Cutler.

60 *The Charity Visitar, p. 23.*

nacionalidad, sentimiento o por costumbre o inercia. Una particular idea de ahorro puede hacer que unos padres se priven, tanto ellos como sus hijos, de las necesidades básicas para mantener intacta una cuenta bancada. O una vivienda aparentemente inadecuada puede gozar de un emplazamiento excepcional, por situarse cerca del lugar de trabajo de algún miembro de la familia, de una iglesia, de un *settlement,* de una guardería, etc. En cuanto a la relación entre "residencia" y "condiciones higiénicas", la experiencia no sirve para avalarla. La comparación establecida con una "residencia anterior" puede no significar nada, aunque la comparación con varias viviendas anteriores probablemente sí que sería significativa.

En resumen, esta regla presenta tantas excepciones o matices que puede considerarse errónea. Por consiguiente, no podemos inferir del hecho de que una familia viva en un tercer piso trasero de la calle X ni sus ingresos ni las condiciones higiénicas de la vivienda.

La siguiente regla es evidentemente de dudosa validez, pues sólo puede aceptarse con ciertas excepciones:

Debe recopilarse con sumo cuidado la información relativa a las oportunidades escolares de una persona analfabeta y, a menos que su historial justifique sobradamente su analfabetismo, debe verificarse la capacidad mental de dicha persona analfabeta[61].

Esta regla debe aplicarse con cautela a los extranjeros y a aquellos que vienen de Estados en los que no existe, o no ha existido, una legislación que imponga la obligatoriedad de la enseñanza. La falta de oportunidades y la falta de obligatoriedad han favorecido el analfabetismo de algunos de ellos -el de los campesinos gallegos, por ejemplo.

61 *The Charity Visitar,* pp. 34-35.

Conociendo simplemente la edad del niño y del curso que estudia, podemos saber si sufre o no de algún tipo de retraso. Si está por debajo del curso que le corresponde, ha de determinarse si dicho retraso se debe a un entorno perjudicial, a la negligencia de los padres, a su estado físico, a una asistencia irregular a la escuela o a un defecto mental[62].

En este ejemplo se exponen las diferentes posibilidades para evitar una posible equivocación.

Los trabajadores sociales deben saber que las "reglas generales" que se barajan en el razonamiento relativo a la conducta humana nunca pueden ser de aplicación universal; es decir, todas presentan múltiples excepciones. A pesar de ello, son plenamente válidas a la hora de profundizar en el conocimiento de casos particulares. Así pues, del hecho que el 75 por ciento de las parejas que se muestran reticentes a la hora de facilitar algún dato sobre su matrimonio lo hace para ocultar hechos que las perjudican, el trabajador social no puede inferir una regla que le permita concluir, más allá de cualquier duda, que una pareja con esta actitud pretende ocultar una situación escandalosa. Pero puede convertir esta regla general aproximada en la base de una inferencia temporal/una hipótesis, que le ayudará a investigar el pasado de dicha pareja. Una nueva evidencia que demuestre que la actitud de la pareja está justificada hará que la trabajadora descarte dicha hipótesis. No obstante, habrá sido una inferencia provisional de la trabajadora social, basada en una regla de aplicación parcial, la que le ha permitido dar el primer paso en aras del esclarecimiento de la verdad.

III.2. *Caso particular erróneo*

62 *The Charity Visito, p.* 32.

Como la inferencia no se efectúa a partir de una regla general aislada, sino de una regla aplicada a un caso particular, aun siendo ésta una regla irrebatible, puede que no resulte válida en dicho caso particular. La regla según la cual "una familia que se muda continuamente necesita algún tipo de ayuda" será fácilmente 'aceptada por todos los trabajadores sociales. Sin embargo, si el cabeza de familia es un expositor de perros al que acompañan esposa e hijos a las ferias de exhibición, no estamos ante una familia que se muda continuamente en el sentido de la regla. La expresión *familia que' se muda continuamente* resulta ambigua en este caso particular.

Retomemos el caso, mencionado en la página 74, del paciente al que se le consideraba en condiciones de pagar la factura del hospital porque había recibido recientemente el dinero de una póliza de accidentes. Según la regla en la que se basaba esta inferencia, las personas que disponen de dinero suficiente, pueden pagar sus deudas -una premisa bastante sensatar En un primer momento, se pensó que la regla podía aplicarse al caso particular de este paciente. Pero, ¿por qué se cambió de parecer? El hombre, al ser interrogado, presentó un recibo que acababa de abonar por el comedor de sus hijos. La suma equivalía prácticamente a la cantidad recibida por la póliza. Por lo tanto, este caso particular difería de lo que en un principio se planteó. El hombre no era una persona que disponía de dinero en ese momento. El caso no se ajustaba a la regla.

Estudiemos ahora la regla según la cual "los delincuentes que delinquen por vez primera son candidatos idóneos para la obtención de la libertad condicional". Sin embargo, en un ejemplo concreto, el delincuente puede haber sido un chico que ha estado realizando pequeños robos durante años sin ser descubierto, o una chica que ha

tenido relaciones sexuales con chicos y hombres desde la infancia. Aunque hasta ahora no han sido juzgados, en ninguno de los dos casos se trata de una persona que realiza su primer delito en el sentido de la regla general.

III.3. *Analogía errónea*

Suelen efectuarse inferencias a partir de la aparente existencia de una analogía entre el caso que es objeto de estudio y otro al que se asemeja en los elementos que resultan pertinentes. Por ejemplo, si un trabajador social conocedor de la propagación de casos de tuberculosis entre sombrereros que trabajaron en la misma fábrica que Ames[63] defendiera la necesidad de mejorar las condiciones higiénicas del proceso de fabricación de sombreros, buscaría una posible analogía entre estos hechos y los acaecidos en otras fábricas, en relación con las condiciones de trabajo, incidencia de la enfermedad, etc.; mientras que si su objetivo fuera la recuperación y la independencia de Ames, buscaría otro tipo diferente de analogías a la hora de formular su diagnóstico y haría hincapié en las numerosas diferencias existentes entre Ames y su familia y los otros casos de tuberculosis acaecidos en fábricas de sombreros.

Supongamos, ahora, que se descubriera que la explicación ofrecida por la Sra. X, de que un vecino había dejado provisionalmente en su casa la cerveza allí encontrada, es falsa. Un trabajador social que oiga en palabras de la Sra. Y la misma justificación en circunstancias aparentemente similares, puede concluir, por analogía, que se trata de la misma vieja excusa y que tanto la Sra. X como la Sra. Y bebían. Mientras que, si sigue

---

63 Véase la ficha de la página 77.

investigando, puede que descubra que la vecina de la Sra. Y, que suele beber, se había mostrado tan servicial con ella durante la enfermedad de sus hijos que la Sra. Y no pudo negarse a guardarle sus cervezas. De esta forma, se demostraría que la analogía era errónea. Los dos casos sólo compartían un parecido superficial en relación con los puntos en consideración. De ahí el riesgo que presenta el razonamiento por analogía, un riesgo que todos podemos correr. Sabemos que, con frecuencia, los funcionarios públicos de socorro creen que si el bacalao salado y las judías son una dieta aceptable para la familia A, también deben serlo en el caso de la familia B. La primera familia puede estar formada por una madre de constitución fuerte con hijos altos y bien formados, mientras que la segunda puede estar compuesta por una mujer tuberculosa con hijos enclenques. Ambas son viudas con hijos, pero más allá de esta constatación, no puede defenderse analogía alguna.

Nuestra tendencia a asumir una mayor semejanza de la que realmente existe entre las circunstancias de un caso anterior y las de uno nuevo, y a aplicar al segundo nuestra experiencia con el primero, suele obstaculizar la adquisición de nuevos conocimientos. Esta tendencia puede neutralizarse en las conversaciones de cualquier comité de casos típico -uno compuesto, por ejemplo, por unos pocos profesionales y hombres de negocios, varias amas de casa, un comerciante de venta al por menor, una enfermera, un sindicalista y varios trabajadores sociales de diferentes entidades especializadas. A menos que se imponga el punto de vista de alguien que sea considerado, por todos ellos, como una autoridad, cada uno de los miembros del comité extraerá inferencias diferentes del resumen del caso presentado. La mayor parte de estas inferencias se efectuará por analogía con las diferentes experiencias de estas personas, de ocupación y educación diversas.

Cuando el análisis es libre, la diversidad de opiniones compensa los errores de cada una de ellas y pone de manifiesto hechos que permiten discernir qué analogía es válida y cuál está injustificada.

III.4. *Relación causal errónea*

Un hecho incluido en la ficha de la familia Ames (p. 77) es que la madre de la Sra. Ames vive con ellos, a pesar de la enfermedad del Sr. Ames y la precaria situación de la familia. Supongamos que se infiere que la causa de esta situación radica en que la anciana tiene peores relaciones con sus otras hijas y con los maridos de éstas que con los Ames. ¿Sería ésta la única causa o puede que existan otras causas que, combinadas, producen el efecto citado? En general, tendemos a buscar una única causa. No obstante, los trabajadores sociales deben saber que, cuando se trata de la causa de las acciones humanas, como suele suceder en su trabajo, es normal que no exista una única causa, sino múltiples y complejas. En el caso de la madre de la Sra. Ames, si se descubriera que, a pesar de lo dicho, sólo existe una causa, el trabajador social puede verificar, en primer lugar, la adecuación de esta supuesta relación causal. Tras aceptar la preferencia de la madre por la Sra. Ames como la causa correcta, el trabajador debe ahora averiguar si existen otras circunstancias que alteren esta causa. La madre puede preferir la compañía de la Sra. Ames sólo cuando ésta puede dedicarle todo su tiempo. Cuando el marido está en casa, los celos o la antipatía hacia él pueden afectar seriamente a su relación. En este caso, la preferencia por la Sra. Ames, aunque, en sí misma, es la causa que procede, podría verse alterada. Para asegurarse de si es así o no, el trabajador social debe aplicar el tercer test de relaciones causales e indagar la existencia de otra causa que justifique

que la madre viva con los Ames. El trabajador social debe examinar la siguiente causa posible con el mismo método utilizado para la primera.

Por otra parte, según la ficha de los Ames, el marido trabajó durante tan sólo un mes haciendo propaganda de casa en casa para reincorporarse, después, a su antiguo empleo como portero. ¿Qué razón podemos inferir para ello? Que no obtenía buenos resultados haciendo propaganda, que físicamente no estaba preparado para realizar un trabajo de ese tipo, o que prefería un trabajo estable con un salario fijo en un lugar que ya conociera. Cualquiera de estas tres causas podría resultar apropiada; siempre que ninguna de ellas se vea alterada por otra causa, las tres son igualmente posibles. Por consiguiente, sólo puede efectuarse una inferencia provisional

Si atendemos al hecho de que el primer empleo que Ames desempeñó tras abandonar el sanatorio para tuberculosos fue la realización de propaganda y que no se trataba de su ocupación habitual, podemos deducir que su médico le hubiera aconsejado la obtención de un trabajo al aire libre. Esta inferencia se adecúa a los tres tests. Aunque puede que ésta no sea la única razón que le haya llevado a optar por ese empleo, no cabe duda de que es la más probable. Cuando se realiza un proceso de razonamiento sobre la conducta humana, apenas puede obtenerse algo más que una elevada probabilidad de veracidad.

La Sra. E, madre de chicas adolescentes, insiste en seguir teniendo a un hombre como huésped y en vivir en un deteriorado piso encima de un bar, rechazando las generosas ofertas de sus parientes, que le permitirían disfrutar de unas mejores condiciones de vida. ¿Ha de inferirse un cierto grado de laxitud en sus principios morales? Esta causa es adecuada y no se ve alterada por

ninguna otra circunstancia, pero, ¿es la única causa posible de su aparente obstinación? Ella misma declara que su piso está cerca de la escuela de sus hijas y que el casero se ha comportado muy bien con ella. También es posible que no quiera mudarse cerca de sus parientes. Así pues, la inferencia que hemos realizado en relación con sus principios morales no puede justificarse y sólo puede tratarse como una hipótesis que ha de confirmarse con nuevas evidencias.}

IV. LOS RIESGOS DERIVADOS DEL ESTADO DE ÁNIMO DE QUIEN REFLEXIONA

IV.1. *Predisposiciones*

Además de los riesgos relacionados con el proceso de pensamiento, existen los riesgos que se derivan del estado de ánimo de quien reflexiona. El trabajador social, como cualquier individuo, presenta ciertas predisposiciones personales y profesionales frente a las que ha de mantenerse alerta. ¿Qué entendemos por "predisposiciones"? Dado nuestro actual objetivo, podemos ampliar el significado de la palabra de manera que incluya todos aquellos hábitos personales y profesionales del pensamiento y todos aquellos sentimientos e inclinaciones con los que encaramos un problema nuevo. Nuestras predisposiciones pueden beneficiar o perjudicar nuestra acción. Nos benefician en la medida en que son parte integral de nuestra individualidad; nos perjudican en la medida en que limitan el conocimiento en una u otra dirección. Por ejemplo, cuándo las entidades de trabajo social de casos se dieron cuenta por vez primera de que, en

sus informes, se confundían hechos y opiniones, trataron de resolver este problema indicando a sus empleados que omitieran impresiones, opiniones e inferencias personales y que sólo incluyeran en los informes de casos "exclusivamente los hechos", plasmando cada hecho sin añadiduras, sino "tal como sucedió". Los trabajadores sociales que trataron de atenerse a esta regla elaboraron informes semejantes a eslabones aislados de una cadena; al intentar eliminar todo prejuicio, eliminaron el juicio y discernimiento que la investigación necesitaba para adquirir unidad y significado[64].

Las predisposiciones pueden ocultar la pertinencia de un conjunto de hechos llevándonos a exagerar la importancia de otros; además, las hemos interiorizado de tal manera que podemos fácilmente ignorar su existencia y, por consiguiente, su peligro. Lo más probable es que un intento de eliminar las predisposiciones de tal magnitud como el llevado a cabo por las entidades sociales que querían "exclusivamente los hechos" en la redacción de los informes elaborados por sus trabajadores, dificulte la investigación al hacernos creer, erróneamente, en la imparcialidad de nuestra propia mente. Es justamente de la *conciencia* que el trabajador social tiene de su especial predisposición de lo que depende la fiabilidad de sus observaciones y juicios.

---

64 Un crítico de estas páginas, que ha examinado un gran número de informes de casos en diferentes regiones de los Estados Unidos, añade: "No sólo 'eslabones aislados', sino todos de idéntico tamaño. Siempre que se aplica la regla 'exclusivamente los hechos', se tiende a que cada hecho, grande o pequeño, ocupe aproximadamente .el mismo espacio en el informe. Todo se sitúa a un mismo nivel".

Una vez que conoce la existencia de un prejuicio, es capaz de corregir la influencia que éste ejerce en su pensamiento.

IV.2. *Presunciones*

A medida que los profesionales adquieren una cierta experiencia, van construyendo un conjunto propio de reglas o, mejor dicho, de presunciones listas para su aplicación sin necesidad de obtener más pruebas. Algunas de estas presunciones están justificadas, otras no. Por ejemplo, cuando tratan a minusválidos, los trabajadores sociales pueden presumir, sin albergar duda alguna, que su minusvalía física es la causa de su situación de desempleo. A través de un conocimiento más profundo de los minusválidos, podrían descubrir que muchos de ellos tienen trabajo y, entre quienes no lo tienen, la causa puede ir desde su temperamento a las limitaciones de su anterior experiencia laboral, pasando por una causa física no ligada a la minusvalía en cuestión. De hecho, la habitual presunción que consiste en creer que es imposible para el minusválido superar sus dificultades laborales representa su peor *handicap.*

Bastantes trabajadores sociales asumen que la holgazanería depende del hombre. Sin embargo, aunque no pueda decirse que nunca sea cierto, sabemos que no suele serlo.

Hace pocos años, los trabajadores sociales de algunas comunidades pensaban que ya no podía hacerse nada por una chica que tuviera un segundo hijo ilegítimo y, por consiguiente, ninguna entidad privada debería tratar de ocuparse de ella; deberían ser las autoridades públicas quienes se encargaran de ayudarla. Esta actitud era tan común que los hogares de acogida privados que aceptaban a chicas de estas características quedaban desacreditados.

En la actualidad, gracias a un notable y estoico esfuerzo, se ha demostrado que, con las madres solteras con dos hijos, puede efectuarse uno de los trabajos de rehabilitación con mejores resultados.

Las presunciones de este tipo persisten porque no han sido objeto de estudio, sino que se han adoptado como actos de fe. Sin embargo, si un trabajador social es consciente de que su presunción es lo que es -es decir, no probada-, puede aventurarse a basar su acción en ella. Por ejemplo, puede saber que la holgazanería de un hombre concreto puede, deberse a una enfermedad, pero, si no hay otro indicio de la existencia de dicha enfermedad, es mejor asumir la culpabilidad del hombre y presionarlo para que obtenga un empleo.

En todas las profesiones, se adquieren ciertas predisposiciones, o hábitos de pensamiento, dependiendo de las características del cometido que desempeñamos y del entorno laboral concreto que nos rodea. Un trabajador de una entidad para la atención a menores o de rehabilitación familiar situada una gran ciudad de los Estados Unidos, que trate a extranjeros recién llegados, puede ver la inmigración como una amenaza, a no ser que sus propios prejuicios raciales contrarresten esta idea. El profesional de acogida y adopción de menores asume, en ocasiones, que una familia es el mejor lugar para cualquier niño, mientras que el trabajador de otro tipo de institución puede decantarse por otras soluciones. Los trabajadores de las COS dan prioridad a la independencia económica y la solidaridad familiar, mientras que los trabajadores de salud no valoran ninguno de estos dos elementos. En consecuencia, cada especialista debe preguntarse a qué tipo de presunción particular es propenso dada la naturaleza de su cometido, y debe procurar recopilar con imparcialidad la evidencia en la que basa sus decisiones.

IV.3. *Otros hábitos de pensamiento*

Además de las presunciones no probadas, existen otros hábitos de pensamiento a los que los trabajadores de casos de todo tipo son propensos. Descubrimos que, hasta que nuestra lectura de casos lo puso de manifiesto, algunos trabajadores sociales no eran conscientes de que solían consultar siempre las mismas fuentes de información, excluyendo así otras fuentes de idéntica o superior validez, o que sólo se mostraban cooperantes con determinadas entidades -habitualmente con las más accesibles. Estos métodos son reflejo de una escasa iniciativa, pues, los trabajadores se conforman con aplicar sus remedios favoritos y unas pocas combinaciones de instrumentos, independientemente de las características de la situación o de los recursos disponibles. Por otra parte, al pasar de una ciudad a otra, o de un sector a otro del trabajo social, un trabajador social debe evitar adoptar costumbres que, en un momento dado, le permitieron ahorrar tiempo pero que ya no son de utilidad dada su nueva situación[65]. Aunque, en el pasado, un servicio municipal de salud no haya colaborado mucho, cuando uno trata con una nueva administración o se muda a otra comunidad, debe estar preparado para

[65] Cuando en el proceso de esquilado o marcado del ganado ovino se obliga a los animales a atravesar una puerta para contarlos, el ritmo de paso va creciendo hasta que las ovejas pasan demasiado rápido y resulta imposible contarlas. Entonces el pastor atraviesa la puerta con su bastón, forzando a la siguiente oveja a saltarlo, y así sucesivamente hasta que la mente de las ovejas les dice '¡Salta!'. Entonces retira el bastón y ellas siguen saltando hasta que el impulso va decayendo de igual forma que va extinguiéndose el sonido de las campanas." Austin, Mary: *The Flock,* p. 114. Boston, Houghton, Mifflin, and Co., 1906.

abandonarla costumbre de desarrollar su labor sin la ayuda de los funcionarios públicos y congratularse de este cambio de situación.

Contagiados por la tendencia de las modernas ideas sociales, los trabajadores sociales más sofisticados se habitúan a pensar en porcentajes. En ciertas ocasiones, el trabajador social se deja influir demasiado por un caso individual; pero, un fallo más habitual del tipo moderno de trabajador social es la ausencia de una idea clara de las necesidades de un cliente concreto como consecuencia de la opresión ejercida por la fuerza de las masas. Lo ve como miembro de una clase. Ningún tratamiento social tendrá éxito si el cliente es visto de esta forma, pues el problema suele radicar en su situación específica y no en la parte de sus condiciones de vida que comparte con los otros. Sidgwick hace referencia a esta verdad general cuando dice: "Para llegar a una conclusión correcta sobre un caso particular, nadie que sea inteligente utilizará el método de las probabilidades si tiene la oportunidad de profundizar más y comprender las causas subyacentes en dicho caso particular"[66]. Lo que Sidgwick quiere decir al llamar la atención sobre el "método de las probabilidades" es que, aunque pueda haberse probado estadísticamente que determinada manifestación tiene un determinado significado en noventa y siete casos de cien, y un significado diferente en los tres casos restantes, este porcentaje, útil para una acción que afecta a cien personas, debe valorarse de diferente forma en un caso particular sobre el que podemos disponer de un mayor conocimiento. En relación con un caso concreto, el valor de dicho porcentaje radica en la

66 *The Application of Logic,* p. 69.

posibilidad de formular, a partir dej mismo, la hipótesis de que el caso en cuestión es uno de los noventa y siete. Esta hipótesis nos resulta útil en la medida en que sirve para encuadrar la investigación, que demostrará o no que dicho caso particular forma parte de esa mayoría. Sin embargo, el porcentaje no justifica la realización de una presunción a este respecto cuando puede obtenerse un mayor conocimiento sobre el caso particular. Si el propio trabajador social fuese uno de los tres, ¿querría que le tratara un profesional social que asume habitualmente que su cliente es uno de los noventa y siete? Por otra parte, un profesional social que no valorara previamente la posibilidad de que su cliente sea uno de los noventa y siete, no daría muestras de una gran inteligencia.

Siempre se corre el riesgo de que las preferencias y animadversiones personales influyan en la conclusión a la que llegamos. Tomemos como ejemplo los prejuicios y tendencias particulares de los diferentes grupos raciales y sociales, incluso las pocas personas que poseen un conocimiento tal de las características de los diferentes grupos sociales que les permitiría dejar de lado los prejuicios de clase, presentan ciertos hábitos de grupo y se sienten atraídos o repelidos por las costumbres y usos de los otros, parecidos o diferentes de los suyos. Las opiniones de las personas menos tolerantes están influidas, prácticamente sin excepciones, por prejuicios raciales, de clase u otros, y piensan, además, que la parcialidad de tipo social sólo se da en los otros. Puesto que cuando aparece esta clase de predisposiciones personales, éstas obstaculizan su trabajo, el trabajador social de casos debe aprender a arrinconarlas.

Aparte del riesgo que entrañan las predisposiciones personales y profesionales al realizar inferencias, existe el riesgo derivado del propio deseo del trabajador (1) de ver su

hipótesis confirmada y (2) garantizar una solución rápida. Por ejemplo, una hipótesis como la realizada sobre el pasado penitenciario del irlandés[67], se convierte, como consecuencia de su propia ingenuidad, en el pensamiento preponderante de nuestra mente. Es cierto que, en este caso, la trabajadora social trató de corroborar la evidencia. No obstante, el peligro que generalmente acecha al trabajador de casos consiste en llegar a apreciar tanto una hipótesis dada que la crea válida sin necesidad de más pruebas. Esta tendencia puede tener consecuencias particularmente graves si se trata de la primera hipótesis que efectuamos para dar los primeros pasos en un caso de mayor o menor dificultad. Todo el diagnóstico puede quedar viciado por una presunción injustificada establecida en un primer momento.

El propio deseo del trabajador de casos de resolver rápidamente un caso puede llevar a la aceptación de inferencias equivocadas. En el caso citado en la página 409, Capítulo 18, pese a las contradicciones existentes en la evidencia, el trabajador de casos, movido por su deseo de dar una rápida respuesta al fiscal del distrito, extrajo ciertas inferencias que favorecían a la esposa; mientras que, si se hubiese parado a verificar dichas inferencias, habría descubierto nuevos hechos que demostraban que el esposo era el más honrado de los dos.

Si pensamos que las dos herramientas fundamentales de aquel que determina el diagnóstico social son su capacidad para valorar el riesgo existente en los tipos de evidencia descritos en el capítulo sobre las definiciones, y su capacidad para medir y considerar las características de los seres humanos como testigos -una cuestión que

---

67 Véase la página 79 de este capítulo.

también se ha tratado-, aún nos queda por citar una tercera herramienta básica: la capacidad para discriminar entre hecho e inferencia y para deducir nuevos hechos a partir de una inferencia. Entonces, cuando creemos disponer de las evidencias necesarias en un caso dado, llega el momento de considerarlas *como un todo.* Debe aplicarse a la masa evidencial el mismo tipo de razonamiento y verificación que se ha aplicado a estas evidencias por separado. Retomaremos este punto en el Capítulo XVIII, al analizar la comparación de cada parte con las demás, así como el acto final de interpretación -el diagnóstico social propiamente dicho.

Cuando encaramos nuestro trabajo con la mente abierta a la recepción y admisión de sugerencias, preparada para utilizar la experiencia y para elaborar, verificar y comprobar hipótesis, una tras otra; cuando nos disponemos a probar o descartar cada una de las inferencias que hemos extraído, entonces la inferencia convenientemente verificada nos revela nuevos hechos, y los nuevos hechos sugieren nuevas inferencias, hasta que, poco a poco, nuestro trabajo de casos se convierte en un entramado perfecto y nuestras historias de casos en documentos dignos de estudio. De hecho, es del estudio de estas historias del que dependerán, en gran medida, el progreso y los nuevos descubrimientos del trabajo social de casos. Antes de pasar al estudio de los detalles prácticos, al que se dedicará la mayor parte de los capítulos que restan de este libro, debemos subrayar que no puede realizarse un buen trabajo de casos sin un pensamiento claro; que en diagnóstico social es indispensable disponer de un razonamiento fundamentado.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. La inferencia es el proceso de razonamiento que nos permite pasar de un hecho conocido a otro desconocido. De muchos casos particulares podemos inferir una verdad general o, como suele suceder en trabajo social, de una verdad general podemos inferir hechos nuevos sobre un caso particular.
2. La hipótesis es una inferencia provisional o realizada en un primer momento. La capacidad creativa en la elaboración de las hipótesis y la paciencia en su verificación son elementos esenciales para el éxito del trabajo de casos.
3. La prueba que nos permite corroborar una inferencia provisional puede haber sido buscada deliberadamente o extraída de nuestra experiencia pasada. La experiencia pasada también puede ofrecernos una variedad de hipótesis -cuanto mayor es nuestra experiencia, mayor es dicha variedad, así como la probabilidad de dar con una hipótesis que sea correcta.
4. Las lagunas en la evidencia pueden obligarnos a comprobarla validez de una hipótesis mediante un experimento, aunque las condiciones necesarias para la realización de un experimento controlado se reúnen con dificultad en trabajo social.
5. Aparte de los riesgos latentes en un testimonio, que puede ser incompetente o parcial, el proceso de razonamiento llevado a cabo a partir de dicho testimonio entraña nuevos riesgos, aunque se haya comprobado la fiabilidad de dicho testimonio, incluidos los riesgos derivados del propio estado de ánimo de la persona que lo analiza.

6. Los riesgos relativos al proceso de razonamiento pueden darse de cuatro maneras diferentes: puede tratarse, de una regla general errónea, un caso particular erróneo, una analogía errónea o una relación causal errónea.
7. Las reglas generales aplicables a la conducta humana nunca son de aplicación universal. A menudo también la presunción de que a un caso particular puede aplicársele, una regla general dada resulta equivocada y, por tanto, dicha regla no resulta válida.
8. Puede existir una similitud entre dos casos, pero *en el punto objeto de consideración* puede que la semejanza sólo sea de carácter superficial. De ahí el riesgo que entraña el razonamiento por analogía.
9. Generalmente se tiende a buscar una sola causa. No obstante, cuando se busca una causa para las motivaciones humanas, no debemos esperar hallar una única causa, sino múltiples y complejas.
10. El principal riesgo que entraña el estado de ánimo del propio trabajador de casos reside en sus predisposiciones personales y profesionales y en sus presunciones -en el conjunto de reglas que son producto de su experiencia.
11. El mejor remedio frente a las predisposiciones es ser consciente de su existencia. Por ejemplo, una vez que se es consciente de la existencia de un prejuicio personal, puede contrarrestarse la influencia que éste ejerce sobre el pensamiento.
12. Del mismo modo, si un trabajador social es consciente de que sus presunciones son 1» que son -es decir, no probadas-, puede aventurarse a basar su acción en ellas siempre que no disponga de una evidencia (tras su búsqueda) que demuestre que dichas presunciones no están justificadas. Las presunciones injustificadas del

trabajo social persisten porque no han sido objeto de estudio y se han adoptado como si se tratara de actos de fe.

13. Los trabajadores sociales también deben evitar el uso recurrente de las mismas fuentes de información o cooperación, el continuo olvido, tras un cambio de entorno, ele una fuente que anteriormente no estaba disponible y la costumbre de pensar en porcentajes y de dar prioridad a una primera o ingeniosa hipótesis.

SEGUNDA PARTE

LOS PROCESOS QUE CONDUCEN AL DIAGNÓSTICO

6. LA PRIMERA ENTREVISTA

Estudiaremos ahora las características del método aplicable al trabajo social de casos. Cabe recordar que, en cualquier disciplina, la descripción de sus procesos resulta siempre más confusa que los propios procesos. Además, el profesional de una disciplina debe descubrir la esencia de la cuestión por sí mismo -una condición indispensable de cualquier disciplina es el trazado del propio camino hacia la revelación personal; pero también resultará fundamental un conocimiento profundo de los éxitos y fracasos, las experiencias y las opiniones del resto de profesionales. En los próximos trece capítulos, se trata de analizar las experiencias vividas por los trabajadores sociales en su uso diario de los cuatro procesos que les permiten establecer un diagnóstico social.

Estos cuatro procesos son (1) la primera entrevista completa con un cliente, (2) los primeros contactos con su familia más cercana, (3) la búsqueda de nuevas fuentes de información y de cooperación fuera del núcleo familiar y (4) una cuidadosa valoración de la relación existente entre cada elemento de la evidencia obtenida con el resto, y su interpretación. Por interpretación entendemos la elaboración, a partir de toda la evidencia disponible, de una definición lo más exacta posible de las dificultades sociales

del cliente -el acto de interpretación equivale al acto de diagnóstico.

No debe pensarse que, para que un proceso comience, debe completarse el anterior. Cuando la primera entrevista se realiza en casa del cliente, con frecuencia los primeros contactos con la familia coinciden con nuestro primer contacto con el cliente. En cuanto dispongamos de dos o más declaraciones, independientemente de que hayan sido realizadas por la familia o por fuentes externas, comenzaremos a recapacitar sobre las mismas, a compararlas y a extraer las primeras inferencias provisionales. Pese a la interconexión existente entre los cuatro procesos, es posible diferenciarlos.

Muchos trabajadores sociales piensan que el más complicado e importante es el primero de los procesos -la entrevista inicial. Probablemente sea la parte del diagnóstico en la que prima la personalidad del trabajador social, frente a su técnica, ya que, a partir de dicha entrevista, el trabajador social deberá colocar los cimientos de una comprensión mutua y obtener algunos indicios sobre la evidencia que le permitirá, más tarde, elaborar una conclusión. "Cada vez estoy más segura", escribía hace años, en una carta personal, la secretaria de una importante entidad para la atención a familias, "de que donde mejor se valora la técnica de un buen trabajador social es en esta primera visita o entrevista. Ni el conocimiento de los principios generales, ni la capacidad para lograr fuentes de cooperación, ni ninguna otra cualidad del trabajador social, ni ningún comité, por muy sabio que éste sea, pueden equipararse a la capacidad para granjearse rápidamente la confianza de la familia y establecer las bases para la obtención de unos buenos resultados". Aunque, en líneas generales, este enunciado está justificado, existen dos posibles objeciones: (1) cuando se pierde terreno en la primera entrevista, o no se gana, podemos desanimarnos y

no tratar de conseguir posteriormente la necesaria comprensión; por otra parte, (2) podemos equivocarnos al basar nuestra acción en el resultado de una aparentemente satisfactoria primera declaración, y no nos esforcemos por llevar a cabo diligentemente las etapas del proceso que aún restan.

I. CIRCUNSTANCIAS QUE MODIFICAN LA PRIMERA ENTREVISTA

Entre las circunstancias susceptibles de modificar todo lo dicho sobre las primeras entrevistas, cabe señalar cuatro grupos relacionados con: (1) la naturaleza de nuestro cometido, (2) el origen de la solicitud, (3) el lugar de la entrevista y (4) la experiencia disponible como punto de partida. Al considerar el alcance y el método de la entrevista, deben estudiarse estas circunstancias.

I.1. *La naturaleza de nuestro cometido*

La forma del servicio que ha de realizarse puede interpretarse con mayor o menor profundidad, pero, en cualquier caso, pueden adoptarse distintos métodos en función de la naturaleza de la tarea que ha de efectuar el trabajador social en un caso concreto. Si un profesional de una asociación para impedir los malos tratos a menores sabe que puede que, posteriormente, el letrado de la defensa le interrogue acerca del desarrollo de su primera entrevista con el acusado, modificará inevitablemente el planteamiento de la misma, ya que deberá ser capaz de testificar, llegado el caso, acerca de la forma exacta de sus preguntas. O si, por poner un ejemplo relativo a otro tipo de

servicio, se sabe que un funcionario de libertad condicional actúa en nombre de un tribunal y lo representa, se crearán ciertas condiciones favorables y otras desfavorables; el funcionario tiene más autoridad pero menos libertad que un trabajador social que no depende del tribunal. A menudo le resulta difícil llevar de lo más inmediato a temas más generales a quienes están directamente implicados en un caso judicial[68]. A una trabajadora social que pasó de una COS a un organismo estatal de atención a la infancia le resultó más difícil obtener información en su segundo puesto de trabajo que en el primero. La gente recurría a ella para obtener un objetivo perfectamente definido, es decir, para que sus hijos fuesen internados en instituciones públicas, y ocultaban toda información que pudiese interferir en la consecución de su objetivo. Por su parte, el profesional de una organización benéfica privada, conocida por gestionar un gran número de fondos de ayuda, no obtiene buenos resultados en sus entrevistas por este motivo. El beneficio económico inmediato es todo lo que le importa al entrevistado; apenas tiene en cuenta, o nada en absoluto, las otras funciones benéficas de la organización y los pasos que ha de dar para beneficiarse de ellas[69].

---

68 Un antiguo funcionario de libertad condicional escribe lo siguiente: "La conversación que tuve con el acusado fue bastante simple; sí hubiera profundizado más en su situación familiar, habría carecido de ingenuidad y tacto".

69 "En mis primeros movimientos en la parroquia más pobre de Glasgow, me asediaban con numerosas urgencias, pues conocían mi relación oficial con las organizaciones benéficas laicas del lugar; dicha relación había hecho de mí un limosnero a los ojos del pueblo... Lo que comprendí fue que esto podría neutralizar la influencia que yo quería tener como ministro cristiano. Entendí que mi influencia quedaría viciada. Pensé que no obtendría buenos resultados si yo me mezclaba con ellos,

El hospital y la escuela son de gran utilidad para el trabajo social; a la gente le gusta hablar sobre sus dolencias y sus hijos. Sin embargo, ambos presentan el inconveniente de que la tarea que se comprende y explica con facilidad suele presentar un alcance limitado -ignora, por ejemplo, la relación existente entre las cuestiones de salud y las económicas, entre el bienestar de los hijos y la responsabilidad familiar. Aparentemente, las tareas pequeñas, sea cual sea su naturaleza, no justifican la realización de un riguroso diagnóstico preliminar. Gran parte de nuestro trabajo social está tan fraccionado y subdividido en la actualidad que propicia un tratamiento rápido y despreocupado. Si, dada la naturaleza de una forma concreta de servicio, la realización de una definición precisa de las dificultades sociales del cliente parece poco pertinente, siempre existe la posibilidad de que deban revisarse los detalles de su programa, que deba limitarse a un territorio más reducido o tratar de beneficiar a un número

---

primero ofreciéndoles bienes temporales y luego mostrándoles aquello que les daría la paz eterna. Fui consciente de que ambos objetivos eran incompatibles, y en lugar de dejar de lado mi objetivo principal, decidí poner fin a mi conexión con las organizaciones benéficas de la ciudad... y no olvidaré el efecto inmediato que tuvo esta decisión en cuanto se supo -me liberó completamente del gran número de personas que, anteriormente, se apiñaban a mí alrededor para optar a una parte de uno u otro tipo de fondo benéfico o dotación. Y, a pesar de todo, me siguieron acogiendo bien después de desprenderme de esta tarea; me recibían y reconocían como un amigo cristiano que se preocupaba por sus almas y que había adoptado, como principal tarea, la escolarización de sus hijos y la asistencia religiosa de sus enfermos, sus ancianos y sus moribundos", *Chalmers on Charity,* p. 154 y ss.

menor de personas para poder obtener unos buenos resultados[70].

I.2. *El origen de la solicitud*

(a) El cliente acude en persona a la entidad social por iniciativa propia; (b) a través de una carta de referencia enviada por algún individuo u organización, o de una declaración oral relativa a dicha referencia; (c) un individuo, que actúa en nombre propio o en representación de una organización, acude personalmente a la entidad en interés del cliente; (d) o notifica su solicitud por correo o por teléfono. Así pues, nuestra primera entrevista puede verse modificada desde el primer momento, no sólo por la naturaleza de nuestra labor, sino también por la forma que nos conduce a ella. Si el cliente nos visita, ya sea por iniciativa propia o de otra forma, nuestro programa difiere del que elaboraríamos en caso de que hubiéramos recibido una solicitud para visitarlo. Si son ciudadanos individuales u organizaciones interesadas en su bienestar quienes presentan la solicitud, disfrutaremos de una ventaja, ya que dispondremos, desde el principio, de una posible fuente externa de información y cooperación.

I.3. *El lugar de la entrevista*

---

70 Otra excusa que suele esgrimirse para justificar la rapidez de una investigación preliminar es la posibilidad de que el caso sea transferido a otra entidad social para su tratamiento. Véase el Capítulo 16, *Las entidades sociales como fuentes,* en relación con la conveniencia de realizar un diagnóstico riguroso antes de llevar a cabo la transferencia, p. 363.

El lugar en el que tiene lugar la primera entrevista depende en parte de la naturaleza de nuestro cometido y del origen de la solicitud, pero no enteramente. Las entidades que tratan con familias y, en fechas recientes también las que se ocupan de la rehabilitación familiar, han cambiado en repetidas ocasiones su política respecto del lugar de realización de la entrevista. Con objeto de evitar cualquier clase de resistencia, el antiguo tipo de trabajador social solía efectuar la entrevista en su despacho, con el formulario ante él y un bolígrafo en la mano. Formulaba las preguntas siguiendo el orden marcado en el formulario, y anotaba un breve resumen de la respuesta dada antes de pasar a la siguiente: ¿Ayuda solicitada? "Carbón y alimentos" ¿Motivo de la petición de ayuda? "En paro" ¿Parientes susceptibles de ayudarle? "No".

Reaccionando frente a esta estúpida compilación de elementos imprecisos, muchos trabajadores sociales de casos de los Estados Unidos optaron por no realizar las entrevistas en su despacho, excepto en caso de emergencia y con las personas sin hogar. Cuando la solicitud se hacía en el despacho, su práctica consistía en dedicarle solamente el tiempo necesario para confirmar la necesidad de tratamiento, e inmediatamente después realizaban una visita a domicilio en la que, a través de una tranquila conversación, establecían las bases necesarias para adquirir un mayor conocimiento.

En el ámbito del trabajo con familias, los argumentos a favor de la realización de la primera entrevista en la casa del cliente en vez de en el despacho del trabajador son: (a) Se obliga al trabajador social a entablar desde el primer momento una relación humana, aunque se corre el riesgo, si se fracasa, de abandonar el domicilio del cliente sin haber obtenido los datos más simples y elementales. En el despacho, los clientes están a la defensiva y justifican el

motivo de su visita a través de sus respuestas. En el domicilio, es el trabajador social quien está a la defensiva; anfitrión y anfitriona están relajados, (b) Se evita la formulación de muchas preguntas, puesto que se obtiene la respuesta a algunas de ellas sin necesidad de plantearlas gracias a la comunicativa anfitriona y a su entorno. Para un observador experto, las fotografías de la pared, los certificados enmarcados, las reliquias de guerra de los jubilados, los libros de catequesis o la disposición de los muebles, todo tiene un significado. E incluso más reveladoras que estos elementos materiales son las aparentes relaciones de los miembros de la familia entre sí - la atmósfera que se respira en el hogar, (c) Se logra un inicio natural para un intercambio sincero de experiencias. "Los grandes hechos del nacimiento y la muerte bastan para recrear el entorno de la familia en su totalidad" y la comparación, universalmente interesante, de enfermedades constituye una buena base para la clase de interacción informal que se da en el hogar. Además, si alguno de los hijos está presente durante, al menos, parte de la entrevista, pueden establecerse comparaciones entre hermanos y hermanas, sus edades, nombres, apodos, etc[71]. (d) Se hace más hincapié en el aspecto personal cuando no ha sido el cliente quien ha acudido a la oficina, sino otros; la supresión de la parafernalia y las actitudes oficiales.

Hace pocos años los argumentos favorables a la realización de la entrevista en el despacho -mayor conveniencia, exactitud y ahorro de tiempo- difícilmente podrían haber contestado estos argumentos a favor de la entrevista a domicilio. Pero, en la actualidad, un cierto número de trabajadores sociales, incluso algunos especializados en el trabajo con familias, están empezando

71 Véase el folleto sobre investigación de M. L. Bitwell.

a pensar que son muchas las ventajas de la entrevista en el despacho, siempre que se conduzca adecuadamente. Asumen que el trabajador que lleva a cabo esta entrevista visitará posteriormente la casa, por lo que no habrá una división de tareas entre dos trabajadores sociales. Se retoma el antiguo método pero con una diferencia: debe disponerse, en el despacho, de un equipamiento que garantice una completa y continuada privacidad y tiempo suficiente, no han de acumularse los clientes que esperan y no deben utilizarse, como elementos principales, los formularios u otros indicios de oficialismo[72].

La investigación sobre la práctica más usada en otros tipos de trabajo social muestra interesantes variaciones. Según la secretaria general de una sociedad de protección de menores, debe estudiarse el entorno familiar antes de proceder a investigar fuera del mismo. Según una funcionaria de un organismo público para niños dependientes, los clientes llegan a las oficinas de este organismo tensos. A su juicio, debe atenderlos un único

---

72 "Hemos descubierto", escribe la Sra. Chesley del Fondo Paine en el *Survey* del 22 de mayo de 1909, "que el mejor lugar para obtener este conocimiento [el del punto de vista del cliente] lo han constituido la privacidad y la calma de una pequeña habitación de la casa parroquial que el comité usa como oficina. Por supuesto, se ha visitado a los solicitantes en su casa, con frecuencia varias veces, pero nuestros clientes se muestran mucho más reservados en su casa, especialmente si llegamos como extraños y no hemos anunciado nuestra visita. En la mayoría de los hogares se producen constantes interrupciones de niños o vecinos, y nunca podemos estar del todo seguros de que no haya nadie en la habitación contigua oyendo todo lo que decimos".

La afirmación acerca de la actitud reservada puede ser cuestionable, pero la falta de intimidad en los barrios muy poblados supone, sin lugar a dudas, una dificultad real.

empleado y su primera entrevista ha de realizarse en un entorno que les sea familiar. Por otra parte, un trabajador de una organización benéfica pone de relieve la actitud de las amas de casa de Bohemia que apenas prestan atención a las visitadoras, siguen con sus tareas y muestran tal indiferencia durante toda la entrevista que es imposible obtener ningún resultado válido. El argumento más sólido a favor de la realización de la entrevista en el despacho lo ha enunciado el grupo médico-social. Uno de sus miembros, anteriormente secretaria de distrito de una COS, nos facilita el siguiente relato:

El trabajador social de un hospital siempre realiza una buena y concisa presentación del paciente en la perfectamente definida petición o investigación solicitada por el doctor: "Instrucción en higiene", "cuidados sanitarios", "trabajo ligero", "las medicinas no ayudan", "motivo del problema en casa", "ayuda para comprar un aparato dental, 9 dólares", etc. El paciente puede, prácticamente en todos los casos, percibir la conexión entre las preguntas del trabajador social y el objetivo definido, por lo que no se muestra ni receloso ni sorprendido, y uno se libra de caer en la tentación de utilizar indirectas, subterfugios, tretas o ambigüedades, a la que se puede sucumbir, a pesar de uno mismo, cuando tratamos de ayudar a una pobre persona enviada por alguien "que no desea que se conozca su identidad" o que piensa que la familia pobre es "tan orgullosa y sensible que es preferible que nunca sepan que se ha llamado a una COS", o por aquel pariente rico que quiere ayudar pero "no desea que sus primos pobres sepan de dónde sale el dinero". Creo que tales situaciones necesitan de una mentira piadosa. Sé que ellos se han esforzado más que un trabajador de una COS, por lo que creo que debe adoptarse una posición clara y encontrarse una solución, ya que el resultado final de un trabajo de este tipo sólo puede ser perjudicial para todos los interesados.

En un hospital es difícil que se dé una situación de estas características -puede llegarse al asunto en cuestión por un atajo. No se respira tensión y se puede mirar al paciente a los ojos y decirle, quizás, "Supongo que se hace cargo de que el doctor no puede dejar

de lado sus otras responsabilidades para analizar con usted cómo permitirse este aparato tan caro, pero si me explica cuál es su situación, podremos estudiar las diferentes posibilidades". Esto conduce de una forma natural a una conversación seria sobre ingresos y gastos y diferentes tipos de recursos, sin ninguna "búsqueda de los hechos". Como resultado, (1) la primera entrevista se lleva a cabo en el hospital; (b) la introducción resulta fácil y el planteamiento del problema inmediato directo y serio; (el a veces es necesaria una amplia explicación para que el paciente entienda la relación de la entrevista con su recuperación -si se hace con franqueza, rara vez falla (recuerdo sólo dos casos en los que ha fallado en un año y medio que llevo en el hospital); (d) la cooperación del paciente en el relato de su historia queda prácticamente garantizada.

Según dos trabajadores médico-sociales, existe un caso excepcional en el que es aconsejable realizar la entrevista en casa del paciente. Los pacientes sordos suelen llegar al departamento de servicios sociales, tras un examen clínico, demasiado cansados y enfermos como para enfrentarse a otra larga entrevista. Si, a pesar de ello, se les formulan ciertas preguntas, debe alzarse mucho la voz y se dan cuenta de que todo el mundo se está enterando de la conversación y, al sentirse avergonzados, no hablan abiertamente. En tales casos, la conversación en el hospital se limitará a la obtención de la información necesaria para identificar al paciente en el servicio social[73], y la primera entrevista tendrá lugar en su domicilio.

Es preferible efectuar algunas entrevistas en terreno neutral, como un *settlement* o algún centro vecinal. Un trabajador social describe una lamentable entrevista con una empleada de hogar que había solicitado una casa de

[73] Para mayor precisión, véase el Capítulo 16, Las entidades sociales como fuentes, p.339 y ss.

acogida para sus hijos, ya que los tenía en una habitación de la casa en la que trabajaba. Resultó ser la consulta de un médico y tenía tanto miedo de que volviera el médico que era incapaz de hablar abiertamente. La entrevista debería haberse pospuesto para su realización en otro lugar.

En resumen, parece que el mejor lugar para realizar una primera entrevista en profundidad es aquel en el que la sensación de lo ajeno pueda desaparecer más rápidamente y en el que pueda establecerse con mayor facilidad una buena comunicación con el cliente. Que este lugar sea el domicilio del cliente o el despacho del trabajador depende de circunstancias que varían en función de la localidad, la naturaleza del trabajo de casos, o el carácter o el equipo del trabajador social. A la hora de elegir el lugar, debe evitarse que éste recuerde al cliente la situación actual de crisis por la que atraviesa; ninguna circunstancia debe interferir en nuestros esfuerzos por dirigir al paciente hacia su pasado, revelando así sus principales problemas, y avanzando hacia la posible solución. Su casa y objetos familiares son de una gran utilidad en la medida en que nos ayudan a formarnos una idea acerca de los aspectos más normales de su vida. Algunos lugares, por su propia naturaleza, hacen hincapié en su" situación de crisis -un tribunal o la sala de espera de una concurrida oficina benéfica-, y, con ello, se crea una barrera entre el trabajador de casos y su cliente.

I.4. *La experiencia registrada disponible como punto de partida*

El cliente ahorrará parte de su tiempo y se le prestará un mejor servicio si se trata de descubrir, desde un primer momento, si ya fue atendido con anterioridad por la entidad social que recibe ahora su solicitud de ayuda. Por una docena de razones -que la entidad tenga oficinas en

diferentes puntos de la ciudad, haya trasladado sus oficinas, haya cambiado de empleados, o sea una de las muchas organizaciones que efectúan el mismo tipo de trabajo-, el cliente no siempre podrá responder correctamente a esta pregunta; incluso, a veces, no querrá hacerlo. A pesar de ello, deben obtenerse, antes de que se realice su primera entrevista completa, datos suficientes que permitan determinar si ya se ha atendido a él o a algún miembro de su familia más cercana. La acción se podrá llevar a cabo con mayor rapidez e inteligencia y se evitarán muchos de los pasos preliminares si se consulta el informe anterior, en caso de que existiera, lo antes posible.

Todo esto puede hacerse fácilmente si el cliente presenta la solicitud de ayuda en persona. Al principio de la conversación, pueden obtenerse los nombres de sus parientes más cercanos, las edades de sus hijos, su dirección actual y las direcciones anteriores (si la última mudanza es reciente); con estos datos, podrá encontrarse en los archivos de la oficina un hipotético informe anterior. Sería innecesario mencionar este punto si algunas entidades sociales no fuesen tan descuidadas a este respecto.

Siempre que se haya establecido un servicio social de intercambio entre las entidades sociales de una comunidad, el trabajador social puede dar un paso más y llamar al servicio de intercambio. Si dicho servicio no existe, puede interrogar a otras entidades sociales citadas por el cliente o que podrían estar interesadas. Sin embargo, la ayuda que puede prestar un servicio de intercambio, como veremos en un capítulo posterior, resulta inestimable para todos los interesados, especialmente para el propio cliente[74].

---

[74] Véase la sección El intercambio confidencial, en el Capítulo 16, Las entidades sociales como fuentes.

Cuando el servicio de intercambio comunica, en respuesta a la solicitud de información que ha recibido, que otras entidades, que cita expresamente, también le han consultado acerca del cliente en determinadas fechas, debe accederse a la información que éstas poseen antes de realizar nuestra primera visita a su domicilio, y preferiblemente, antes de la primera entrevista completa. Las características de estas consultas se exponen en la sección sobre el servicio de intercambio confidencial, por lo que aquí no necesitamos detenernos en ello, excepto para añadir que si los primeros datos obtenidos no revelan la existencia de un informe previo, y posteriormente se dispone de datos más precisos -nombres de los parientes, etc.-, después de la entrevista ha de efectuarse una segunda consulta al servicio de intercambio, y una segunda búsqueda, por supuesto, en los archivos de nuestra propia entidad.

II. ALCANCE

Podría decirse que el propio conocimiento del trabajador de casos de las diferentes discapacidades sociales y su concepción de las posibilidades del tratamiento social son las circunstancias que más modifican una primera entrevista. Sin embargo, son algo más que meras circunstancias; es el medio, la atmósfera que rodea toda su labor. Su actitud ante las discapacidades sociales y su tratamiento, junto con su instinto innato para evaluar los hechos y valores de la naturaleza humana, son parte integral de su filosofía social. Cada una de las etapas que componen los procesos que conducen al diagnóstico, desde el primer segundo de la primera entrevista hasta la definición más concreta posible de la situación social real

del cliente, pasando por el descubrimiento del último indicio, estará impregnada de este conocimiento y esta filosofía, o se verá empañada por su falta. También cabe señalar la influencia de una clara determinación para llevar a cabo el tratamiento, del que el diagnóstico tan sólo constituye un primer paso.

Basándonos en estas premisas, ¿cuáles deberían ser, en general, los objetivos y el alcance de una primera entrevista?

Algunos trabajadores sociales han otorgado tal importancia al establecimiento de una buena comunicación en este punto del proceso y han exagerado tanto su dificultad que se decantan por mantener, en la primera entrevista, exclusivamente un trato amigable y solidario, con la esperanza de que los indicios de fuentes externas de los que depende la investigación puedan dilucidarse de forma gradual posteriormente. Pero, esquivar las dificultades crea más dificultades. Se trataría de un buen procedimiento si nuestro objetivo fuese el buen entendimiento; pero nuestro propósito es lograr hacer algo, y normalmente la rapidez es fundamental para poder lograrlo realmente. El diagnóstico social que no se hace con un grado razonable de rapidez puede llegar demasiado tarde. Un trabajador social de gran experiencia hace hincapié en esta idea en una carta escrita a otro de menor experiencia que, trabajando en una entidad para la atención a familias, defendía la actuación pausada porque los clientes, en sus primeros contactos con él, parecían "maquillar" su historia. El trabajador de mayor experiencia escribió:

¿No suele versar la historia maquillada que te cuentan sobre la situación actual, y no es una parte realmente verdad? Existen pocos fraudes deliberados que sean lo bastante astutos como para inventar una gran mentira y que ésta resulte creíble; la mayoría de la gente, acomodada o en la miseria, no es tan astuta. Un oyente atento que se

da cuenta de que un solicitante no está diciendo la verdad, y con delicadeza le lleva a hablar de otras cosas, obteniendo una historia que recorre toda su vida y se orienta hacia el futuro, ha conseguido algo de lo que la historia inventada constituye una pequeña parte. Si la persona que solicita la ayuda se centra en el presente, uno puede decir: "Bien, supongamos que puedo darle lo que pide, ¿qué pasará la semana que viene, mes o año?" A una secretaria le gusta, siempre que puede, decir a un hombre: "Supongamos que puede solucionar sus problemas tal como usted desea, ¿qué trabajo ¡e gustaría realmente hacer? -haciendo surgir las aspiraciones del hombre y animándole a que piense en ellas durante unos momentos. A veces puede hacer que las cosas giren en la dirección que ella quiere o hacia un enfoque más útil que el anterior. Esto en relación con el futuro. En cuanto al pasado, uno de mis amigos se ha dado cuenta de que la pregunta "¿Cómo se conocieron?" dirigida a un marido o esposa, a menudo, reduce el peso de los problemas actuales a través del recuerdo de tiempos más felices, y también aporta mucha información sobre los parientes de ambos lados, anterior hogar y ocupación, el nivel de vida al que estaban acostumbrados, etc.

De cuestiones que no parecían ser importantes para los clientes, y que tampoco lo serían para el investigador si su previa omisión no hubiese mostrado que lo son, pueden extraerse datos fundamentales, no sólo para la posible consulta de otras fuentes, sino para conocer el carácter y la psicología de la familia. Después, puede ignorarse lo que se descubre que es falso, y entre la familia y el investigador se crea un conocimiento común de lo que es verdad.

¿Estás tan seguro de que tu actitud -el sentimiento de que lo que el solicitante va a decirte cuando aparece por vez primera "es una historia maquillada", que "no servirá para una investigación"- es la correcta que llegas a despreciar el método que defiendo? Guiar la conversación no quiere decir necesariamente interrogar...

Recuerda que yo señalé en el informe de M- que habías tenido que ir dos veces al hospital y a la consulta del médico porque no habías podido obtener en la primera entrevista todo lo que ellos estaban dispuestos a decirte. Esta pérdida de tiempo y energía se puede evitar

realizando una primera entrevista completa a la familia. Además, en ocasiones, en una segunda entrevista, no resulta tan fácil obtener información de una familia -ellos creen que en la primera entrevista ya han contado todo lo necesario- como de un hospital o de un médico con quien uno puede hablar más abiertamente.

Con respecto a la actitud de la familia, suele ser como la de un paciente que, por vez primera, tiene delante a un médico que realmente llega al fondo de su problema, no sólo valorando los síntomas actuales, sino relacionándolos con problemas de los que el paciente no era consciente. El paciente se marcha con renovadas esperanzas y dispuesto a hacer todo lo posible por su parte. Por supuesto, no todo se consigue con una sola entrevista. Esta debe completarse con investigaciones externas y, cuando se pueda entablar una relación personal continuada, mediante las nuevas informaciones que se vayan desvelando. A veces las entrevistas posteriores son de idéntico valor. Pero; según mis propias experiencias, los investigadores que piensan como tú acerca de la primera entrevista son los que menos éxito tienen, como *media,* con las familias que han tratado.

En consecuencia, en estas páginas defendemos la siguiente actitud: predisposición para escuchar los síntomas actuales que tanta importancia tienen para el entrevistado, acompañada, no obstante, de una discreta determinación para buscar, tras estos síntomas, una base más amplia de conocimiento, orientando al cliente hacia sus esperanzas y posibilidades futuras, y hacia sus relaciones pasadas más felices, más normales[75]. Y puesto que, si queremos ayudarle, debemos ir más allá de la visión del cliente y obtener una visión más amplia a través de aquellos que lo conocen y lo comprenden, dependemos de la primera entrevista para obtener los indicios que puedan, con mayor probabilidad, completar y perfeccionar su historia. "Nunca dejo a una familia", dice un trabajador social de gran

[75] Las entrevistas de emergencia constituyen una excepción a esta afirmación general. Las estudiaremos en la página 134.

experiencia, "hasta tener algunos indicios que me permitan seguir buscando información fuera del núcleo familiar, poco importa el tiempo que esto suponga".

Así pues, parece que los objetivos de una primera entrevista son cuatro:

1. Escuchar al cliente con atención y paciencia.
2. Establecer, si es posible, un buen entendimiento mutuo- es decir, una buena base para una posterior interacción.
3. Conseguir indicios sobre otras fuentes de información que nos ayuden a comprender mejor las dificultades de nuestro cliente y las posibles soluciones.
4. Comenzar, en esta temprana fase, el lento proceso de desarrollo de la autoayuda y la autoestima, aunque sólo sea gracias a la influencia positiva que siempre ejerce una conducta comprensiva, y sabiendo que, posteriormente, habrá que buscar, encontrar y respetar el esfuerzo del cliente[76].

Estos objetivos, aparentemente independientes y, a veces, aparentemente contradictorios, son, en realidad,

---

[76] "El estudio de los defectos y fallos nos desvela esencialmente un hecho fundamental -que ciertas personas son perfectamente capaces de gestionar pequeñas demandas, pero están abocadas al fracaso ante una demanda excesiva. Se obtendrían mayores y mejores éxitos en la prevención de la discapacidad mental si más gente comprendiera que, en todo momento, cualquier persona puede hacer *algo,* y disfrutar haciéndolo, y que esta satisfacción de algo *hecho* es diez veces mayor que la satisfacción que procura el mero pensamiento o imaginación, por muy brillantes que sean". Adolf Meyer, *What Do Histories of Cases of Insanity Teach Us Concerning Preventive Mental Hygiene During the Years of School Life?*

cuatro caras de un mismo propósito. Nuestro objetivo es ayudar, y queremos influir para poder hacerlo, pero la influencia ejercida en una dirección equivocada sería peor que la ausencia de influencia; nuestro objetivo es ayudar, y queremos saber más cosas para poder hacerlo, pero el conocimiento resulta inútil en manos de alguien que ha dejado pasar, por impaciencia, la ocasión de usarlo. Analizando este punto se hace hincapié en la dificultad. La forma de evitarla consiste en comprender que una conversación franca e informal puede servirnos tanto para obtener un entendimiento mutuo, como para conseguir indicios sobre posibles personas que puedan ayudarnos a comprender mejor la situación. Cualquier análisis de informes de casos sociales demostraría, sin lugar a dudas, la rapidez con la que puede perderse el terreno ganado sin la cooperación de dichas personas. El trabajo social es un trabajo de equipo. Ha de admitirse que las buenas intenciones y la paciencia no siempre nos facilitan los datos necesarios; puede perderse el tiempo presionando, tercamente y con prisas, para conseguir todos los indicios posibles. En una pequeña minoría de entrevistas, es preferible confiar en encontrar nuevos indicios, una vez terminada la entrevista, siguiendo los pocos que nos han sido revelados con reticencias; y con esta reducida base ha de comenzar el tratamiento, de una forma experimental, antes de que pueda obtenerse una evidencia en la que puede apoyarse firmemente un plan de tratamiento.

III. MÉTODO

III. 1. *El acercamiento*

Como suele ocurrir, la mejor descripción del método la han proporcionado profesionales de otros campos. El doctor Adolf Meyer, en un documento inédito, habla así a sus alumnos psiquiatras:

La forma de acercamiento adoptada en un examen determina sus resultados. La reserva del paciente es un factor que debe considerarse, o, si no la reserva, al menos la reticencia a mostrarnos una imagen nítida de sus experiencias más peculiares. Por ello, es necesario granjearse su confianza tratándolo "como un hombre o una mujer sensatos" y, siempre que el paciente no hable por propia iniciativa, preguntarle si tiene todo lo que necesita para sentirse cómodo, y tratar después las cuestiones menos irritantes, de forma que se obtenga una respuesta amable y se cree un punto de partida positivo. Con total privacidad y, como dice Head, eligiendo una hora tranquila y cambiando de tema cuando la irritación comience a adulterar el relato, y antes de que el paciente quede subyugado por la influencia de la indiferencia, puede obtenerse una declaración bastante completa, a menudo con un sentimiento de alivio por parte del paciente, y una notable mejora de la relación entre médico y paciente. Huelga decir que cualquier posibilidad de auto humillación debe eliminarse mediante sugerencias verbales y que debe evitarse la aparición de un sentimiento de ridículo, sumisión o equivocación y cualquier argumento innecesario. Todo ello requiere, ciertamente, un profundo conocimiento del hombre para poder elegir los momentos adecuados, y puesto que se trata de una cuestión de tacto innato, es poco probable que cualquier regla escrita pueda aportar algo nuevo a aquello que ya se tiene.

Privacidad, conversación pausada, cambio frecuente de tema, con la introducción de algún comentario banal para favorecer la distensión, particularmente "cuando la irritación comience a adulterar el relato", y, todo ello, con una idea clara por parte del entrevistador de que debe alcanzarse un objetivo, y una lenta, constante y ligera presión hacia dicho objetivo -éste es, en resumen, nuestro

programa. Conceder al cliente todo el tiempo que desea nos permite ganarnos su confianza, con lo que, en el fondo, ahorramos nuestro tiempo y el suyo. ¡Trabajar bajo presión! ¡Falta de tiempo! Cuántas veces hemos utilizado estas dos frases para justificar ciertos fallos en el tratamiento. Pero, a pesar de que en otras situaciones la argumentación basada en la falta de tiempo pueda ser válida, resulta especialmente inapropiada en esta primera fase, pues ningún trabajador social es capaz de sobreponerse a un mal comienzo[77]. Podría acelerarse el procedimiento, si fuera necesario, en alguna otra fase del tratamiento, pero no en la primera entrevista. "El médico que llega como una ráfaga de viento", dice el doctor Paul Dubois, "mira a su reloj y habla de sus muchos compromisos, no podrá practicar esta psicoterapia. Sin embargo, es necesario que el paciente tenga la impresión de que es la única persona que cuenta para el médico para que se decida a hacerle todas sus confidencias". Y continúa, "Deje a su paciente hablar; no le interrumpa incluso aunque sea prolijo y difuso. Tan importante es para usted como para él estudiar su psicología y descubrir sus defectos mentales. Ayúdele, no obstante, a recorrer el camino correcto y a expresar correctamente sus pensamientos"[78]. Según Gross, "muchos testigos están acostumbrados a decir demasiadas cosas y repetirse, y la mayoría de los jueces están acostumbrados a cortarles en su exposición y pedirles que hagan una declaración breve, lo que resulta estúpido"[79]. Esta

---

77 Para un estudio más completo del elemento tiempo en el diagnóstico, véase el Capítulo 18, *Comparación e interpretación,* p. 399.

78 Psychic Treatment of Nervous Disorders, pp. 242-3.

79 Criminal Psychology, p.8.

capacidad para sentir y manifestar un gran interés por el problema individual del cliente es una característica indispensable del buen trabajador social de casos.

Los siguientes ejemplos, extraídos de los relatos de trabajadores de casos, ofrecen varias sugerencias en cuanto al método de acercamiento, aunque el debutante que intente copiarlos, en vez de tratar de comprender el espíritu que se oculta tras ellos, cometería un error. Se encontrarán más ejemplos en los informes de primeras entrevistas incluidos en el Apéndice I.

Según una funcionaría de un organismo estatal para niños dependientes, es imposible "diseñar" un discurso introductorio: Ella nunca sabe lo que va a decirle a su cliente hasta que lo tiene delante. Fue a visitar a una mujer que se había separado de su hijo ilegítimo de ocho años desde hacía tiempo. Gracias a unos parientes, la funcionaría había podido dar con la madre, que se había casado y tenía un bebé. Halló a la mujer en un piso limpio y ordenado, y lo primero que le dijo fue: "He venido a traerle una difícil noticia y ojalá no hubiera sido necesario que viniera; puedo entrar, por favor, porque estoy segura de que usted prefiere que nadie oiga lo que hablamos". Cuando entró en la cocina donde estaba el bebé en una cuna, se puso a hablar al niño y a charlar con la madre sobre él, hasta que ésta se sintió más a gusto; entonces le contó por qué había venido. La madre, al principio, trató de negarlo, pero finalmente, cuando se dio cuenta de que la funcionaría estaba segura de ello, reconoció al niño y prometió pagar regularmente sus cuidados.

Una secretaria de distrito de una organización benéfica, en su primera entrevista con la Sra. G., le pareció una mujer "melancólica y al principio reservada y callada". La niña de seis años que estaba con ellas llevaba gafas. Movida por el interés mostrado por la secretaria en Bessie, en su escritura, la historia de sus ojos, etc., la madre se relajó y comenzó a contar su historia.

Una trabajadora de una organización benéfica, que había aprendido a tratar a sus clientes con cercanía y a evitar las cuestiones

dolorosas, cuenta cómo una anciana entró en su despacho diciendo: "Ahora, señora, no me diga que me vaya a un asilo, pues eso es justamente lo que no quiero hacer". En ese momento, tenía lugar en la calle el desfile de un circo, y la secretaria dijo: "Bien, de todos modos, ahora vamos a ver el desfile". Después de ver el desfile durante una media hora, volvieron al despacho y la mujer, agarrándola de la manga, le dijo: "Ahora, quiero decirle que estoy dispuesta a ir a un asilo si *usted cree* que es lo mejor".

Un trabajador social de una SPCC que trabajaba con chicas difíciles, las sentaba en la mejor silla y hacía que se sintieran "cómodas mentalmente" mediante una charla amistosa antes de mencionar los tristes sucesos que las habían llevado hasta allí.

Un día entró en la oficina de una COS una mujer que había sido madre muy joven para solicitar una orden de detención para su marido. No podía perder mucho tiempo, ya que los niños estaban a punto de salir de la escuela y tenía que hacerles la comida. La secretaria miró la hora y dijo: "La escuela no termina antes de las doce. Queda una hora y cuarto antes de que sus hijos lleguen a casa. Siéntese y póngase cómoda". Entonces, aprovechando la oportunidad, preguntó: "¿A qué escuela van sus hijos?" Así pudo hablar naturalmente de los hijos, antes de que el irritante comportamiento del marido ocupara media hora de conversación.

El doctor William Healy dice lo siguiente acerca de sus entrevistas con los padres de delincuentes menores: "Está demostrado que comenzar la entrevista con algunas frases amables y razonables como las siguientes tiene un efecto racionalizador. Se puede decir: “Bien, parece que este chico le da algunos quebraderos de cabeza. Sentémonos a hablar y analicémoslo juntos -cómo comenzó y qué va a pasar. Estoy a su entera disposición. ¿Ha pensado alguna vez en todo esto con atención?...” La respuesta casi siempre resulta satisfactoria. La actitud de todos los padres suele ser la misma, como cuando el médico de cabecera hace un estudio completo e investiga las posibles causas de una dolencia oculta o de una discapacidad. Nos hablan de las características, el entorno, los antepasados y otros antecedentes, e incluso de delitos desconocidos

para las autoridades, que arrojan nueva luz sobre lo que debería hacerse con y para el delincuente". Este ejemplo nos muestra lo necesario que es tener, como en cualquier otra disciplina, una actitud propicia para el éxito.[80]

En cuanto a las entrevistas con personas que no han nacido en los Estados Unidos, los trabajadores sociales que reciben muchas solicitudes de inmigrantes procedentes de una región determinada de Europa, colocan en sus despachos mapas de dicha región. Un gran mapa de Irlanda extremadamente detallado cuelga en la pared de cierta oficina de distrito. A menudo la secretaria de distrito y un irlandés exiliado buscan juntos su localidad natal. En una de las oficinas de distrito de otra COS -una oficina situada en un barrio italiano-; los clientes que vienen de los alrededores de Roma y aquellos que proceden de pequeños pueblos del sur de Italia, suelen recordar su anterior modo de vida y empiezan a hablar de él a partir de dos cuadros colgados en la pared, uno de Roma y otro de una escena campestre.

Cuando entrevistador y entrevistado no hablan el mismo idioma, el acercamiento resulta doblemente difícil. Los argumentos en contra de la utilización de un niño de la familia que habla inglés como intérprete son bastantes obvios, aunque a menudo se hace. Algunas grandes organizaciones cuentan con trabajadores de casos de diversas nacionalidades -de aquellas nacionalidades a las que pertenecen, principalmente, sus clientes no angloparlantes. Cuando estos trabajadores conocen mejor los idiomas extranjeros que los problemas particulares de los inmigrantes o el trabajo social, no se obtienen buenos resultados, pero cada vez existen más trabajadores sociales con este doble cometido. El uso de intérpretes presenta múltiples dificultades.

---

80 The individual Delinquent, p.35.

"No cabe duda de que se trata de un mal necesario", dice Ida Hull acerca del intérprete en un documento sobre los italianos del sur que ya hemos citado, "a no ser que el trabajador social hable italiano y entienda los dialectos. El intérprete profesional es ubicuo. Si se trata de un amigo de la familia, no siempre es fácil determinar cuál es realmente su participación en el caso. Las apariencias engañan, ya que puede que viva en el barrio y responda cuando la familia le llama desde la ventana. Este tipo de intérpretes profesionales son demandados por los clientes, no para traducir la declaración de la familia, sino para obtener algún fin. Se dan rápidamente cuenta de qué tipo de historia llamará la atención y actúan en consecuencia. Reciben entre cincuenta céntimos y cinco dólares por desplazamiento, o a veces una cantidad fija por un determinado resultado, sea fácil o difícil de obtener. Un intérprete de estas características, movido por el rencor contra un cliente 'amigo' que no le había pagado, habló de un viudo que había sido 'un perfecto caballero', y que, en una ocasión, le había entregado diez dólares para que convenciera a las instituciones públicas de que se hiciesen cargo de sus hijos. (Y la organización benéfica pensaba ser la responsable.) Puesto que estos profesionales se 'repiten', poco a poco se les conoce por lo que son -a veces relativamente supuesto, de una propuesta comercial."

"El intérprete que puede calificarse de ciudadano prominente y que sólo trabaja por intereses personales nos deja aún más perplejos. Su conexión con el problema complica todavía más la tarea de descubrir cuándo se limita a desempeñar su papel de intérprete." En una ocasión, un intérprete de buena reputación solicitó la ayuda de una organización benéfica para una mujer joven en dificultades, que había obtenido su dirección en otra ciudad y qué se encontraba sola y desamparada, y a la que se había visto obligado a alojar temporalmente. Expuso el caso con brevedad y se acordó que el servicio social la visitaría a una hora determinada, cuando él ya se hubiera ido. Sin embargo, cuando llegaron, él aún estaba allí. A la primera pregunta, "¿Cuánto tiempo lleva en este país?", la chica respondió en italiano, "tres meses". El intérprete se volvió hacia la investigadora y tradujo "un año". Cuando la investigadora respondió, "pero *tre mesi no*

significa un año", y añadió que entendía el italiano, la entrevista ya había terminado, pero transcurrió media hora de educada conversación antes de que se pudiera dar por concluida; y para entonces este prominente ciudadano había decidido asumir personalmente toda la responsabilidad.

"Muchos investigadores tratan de conseguir como intérprete a un italiano que esté vinculado, en cierta medida, con el trabajo social. Parece tratarse de la mejor opción, pero presenta varios inconvenientes. Es muy probable que un intérprete de este tipo explique en vez de traducir. Aunque la explicación pueda ser necesaria, los investigadores querrán saber exactamente lo que dice la familia así como que se traduzca fielmente el sentido de lo que ellos quieren decir. Puede ocurrir, entonces, que, dependiendo de la autoridad del intérprete, la dirección del caso caiga en sus manos. Una primera investigación puede difícilmente dirigirse de forma compartida. Un ejemplo del fracaso de tal intento tiene como protagonista a uno de los trabajadores sociales italianos más competentes y cooperativos, que actuaba como intérprete en el caso de una esposa abandonada. Cuando se preguntó a la mujer si aceptaba huéspedes masculinos, respondió que no, y entonces el investigador le pidió al intérprete que le preguntara acerca de los propietarios de tres abrigos, todos igual de estropeados, que estaban colgados en un dormitorio. Sin embargo, en lugar de hacerlo, el intérprete italiano explicó al trabajador con todo detalle que una esposa siciliana no aceptaría nunca huéspedes en casa en ausencia de su marido porque se vería como una conducta altamente improcedente. Para el intérprete, continuar con esa línea de investigación era insultante y el investigador no pudo, por educación, insistir en ello. La información dada en cuanto a las normas de educación sicilianas era real; pero, gracias a posteriores indagaciones, se demostró que esta mujer siciliana, en particular, había hecho muchas cosas que serían sancionadas incluso por el código de conducta menos rígido."

"La elección de un intérprete al azar puede resultar arriesgada. Los diferentes dialectos pueden obstaculizar el buen entendimiento entre intérprete y familia. De ahí que la familia se niegue, por diversas

razones, a contarle sus problemas a dicha persona. La intérprete puede ser una cotilla a quien la familia no quiera confiarse; puede ser un acreedor o socialmente inferior porque ha nacido unas cuantas millas más al sur."

"Quizás, con todo, la mejor forma de organizar la primera entrevista consista en que el investigador vaya a la casa y valore la posibilidad de que la familia elija al intérprete que prefiera. Lo más probable es que el elegido se solidarice con su punto de vista e intente defenderlo. Si el primer intérprete no satisface nuestras expectativas, puede buscarse a uno nuevo para la siguiente entrevista. Hacer que un intérprete supervise a otro puede servir para corregir sus errores, tanto los intencionados como los que no lo son; pero la mejor forma de solucionar el problema que plantea la utilización de un intérprete es aprender el idioma de nuestros clientes para poder prescindir del intérprete o controlarlo."

III.2. *Indicios y preguntas*

Se solicitó a una serie de trabajadores sociales que elaboraran un análisis lo más exacto posible acerca del desarrollo de algunas de las primeras entrevistas que habían realizado recientemente, especificando las condiciones físicas y sociales en las que se realizó la entrevista; los primeros cinco minutos de introducción; la dirección adoptada en un primer momento por la conversación; los esfuerzos realizados para re-conducirla hacia donde ellos deseaban; los obstáculos hallados y cómo se salvaron; los puntos que arrojaron luz y proporcionaron información y cómo se llegó hasta ellos; los indicios relativos a la experiencia y los puntos de vista de otras personas interesadas en su cliente, y cómo se consiguieron; la presión, si existió, para la adopción de una acción prematura

y como se consiguió esquivar; los posibles focos de dolor y cómo se evitaron; y la fijación de un próximo encuentro, llegado el caso. Como podría haberse anticipado, algunos de los mejores entrevistadores han resultado ser los peores analistas posibles.

No obstante, en el Apéndice I, se exponen algunos de los análisis remitidos.

No se necesitaban estos análisis para probar, aunque lo prueban, que el trabajador social ha de empezar inmediatamente, en cuanto se inicia la entrevista, a sacar algunas conclusiones provisionales -que son poco más que conjeturas en esta fase- y también ha de estar preparado para descartarlas a medida que la entrevista y la historia posterior se desarrollen. Tomemos como ejemplo uno de los análisis disponibles: un hombre, que no trabajaba desde hacía varios meses, realiza una solicitud de ayuda a una entidad para la atención a familias en una ciudad a la que acaba de llegar con su mujer y su hijo. Como respuesta al primer comentario de la entrevistadora, en el que decía que tenía entendido que él era un técnico ferroviario, dijo que obtuvo la baja por "una dolencia nerviosa" en noviembre y que no había trabajado desde entonces. Rápidamente se superponen todas las cosas que la vaga expresión "dolencia nerviosa" puede implicar. ¿Se trata de una dolencia física? ¿Mental? ¿Resultado de algún hábito, del alcoholismo o la drogodependencia? Con la primera tanda de preguntas, se trató de saber qué tipo de asistencia médica había recibido el hombre. Con ello, se obtuvo el nombre y la dirección de un médico de otra ciudad, al que se podría consultar posteriormente. Pero dadas las diferentes posibilidades sugeridas por "dolencia nerviosa", -tales como drogo-dependencia, etc-, la trabajadora social optó por seguir indagando sobre la vida del hombre desde su baja, cómo mantenía a su familia, sus razones para marcharse de casa

de su padre granjero con el que habían estado viviendo él y su familia, etc. En cualquier momento, durante la entrevista o posteriormente, con la información obtenida, puede demostrarse que una o más de las hipótesis en las que se basaban las preguntas formuladas no pueden sostenerse. Nadie debe aferrarse obstinadamente a ellas. Esta advertencia ya se ha hecho en los primeros capítulos, pero siempre conviene repetirla.

En la entrevista con una mujer abandonada, incluida en el Apéndice I, se repite este mismo proceso una y otra vez. Según la cliente, ella y su marido se llevaban bien cuando estaban en otra ciudad. Aunque puede que el hombre no vuelva y que posteriores indagaciones demuestren que esta declaración era errónea, debe tenerse en cuenta. Puede ayudarnos en el diagnóstico y en el tratamiento. Si el hombre ya "la metía en líos" antes de casarse, como ella afirma, esto sugiere problemas con los parientes de ambas partes y un matrimonio forzoso, en el que quizás el afecto escasea. Las siguientes preguntas siguen esta misma línea, valorando, no obstante, la posibilidad de que los hijos desarrollaran el sentido de responsabilidad familiar del padre. Esta mujer llegó a la oficina de la COS sin hogar donde cobijarse, después de haber tenido una fuerte discusión con su madre. ¿No podía ir a ningún otro sitio? Sí, tiene otros parientes y es posible ponerse en contacto con algunos de ellos por teléfono, como se hace. El hecho de que tengan teléfono indica que poseen ciertos recursos materiales, etc.

Estos procesos de razonamiento, de inferencia, de formulación de una primera hipótesis como punto de partida provisional, se han analizado en la Parte I; y, tras la recopilación de la evidencia, su correlación, como veremos posteriormente, implica una nueva valoración de las inferencias ya extraídas. Una entrevista en la que el

trabajador social no utilice en todo momento su capacidad de razonamiento de esta forma resultará banal e inútil. La costumbre de sopesar, comparar y valorar debe incluirse en todos los procesos descritos en estas páginas.

A partir de estos análisis, podemos dividir a los entrevistadores en dos grupos: aquellos que optan por seguir un procedimiento con un orden fijo, y aquellos que comienzan aprovechándose de la ocasión que la situación ofrece de forma natural y dejan que la entrevista se desarrolle libremente, retomando de vez en cuando algún punto esencial, y repasando mentalmente las preguntas no formuladas cuando las respuestas a las mismas surgen espontáneamente. En algunas situaciones, por ejemplo, cuando se efectúa una entrevista a través de un intérprete, las preguntas directas son inevitables. No obstante, ambos grupos son conscientes de los inconvenientes de los interrogatorios de ritmo vertiginoso, y saben que cuanto más claro tenga un investigador las cosas que debe saber, más fácil le resultará alejarse de las características propias de un interrogatorio; difieren en la flexibilidad de uno y el estricto control del otro.

Una entrevistadora perteneciente al grupo que utiliza el "orden fijo" intenta, siempre que sea posible, que la persona comience a hablar por su nacimiento y relate su historia respetando un orden cronológico. Otra, aunque no se aferra a un orden preestablecido, en general procura trazar en primer lugar el "retrato familiar", incluyendo nombres, edades y lugares de nacimiento de los padres, de los hijos y de cualquier otro miembro del grupo familiar. Los lugares de nacimiento apuntan residencias anteriores. Después trata de recopilar lo que denomina los "recursos físicos y laborales"; para pasar del primer al segundo grupo utiliza algún comentario del tipo "Se trata de una gran familia. ¿Cómo salen adelante? ¿En qué trabaja su marido?" De esta forma,

conoce los ingresos, empleadores, condiciones físicas etc. El debutante suele ser incluso más preciso. No sólo memoriza todo lo necesario para completar posteriormente la ficha del individuo, sino que, con demasiada frecuencia, permite que el tamaño y organización de la ficha modelen el contenido de su entrevista, lo que indudablemente es un error[81].

No existe un único modo de realizar una primera entrevista, y aunque puede que tenga que utilizarse, de vez en cuando, uno de los métodos anteriores, el método más flexible, aquel que utiliza el trabajador social que está abierto a todas las posibilidades de aproximación y las utiliza, suele producir los mejores resultados a largo plazo y en la mayoría de los casos. Una entrevistadora que defiende este método escribe que deja que la historia fluya libremente, comenzando por cualquier situación que se produzca por casualidad o por la situación existente en el momento de su llegada, pero añade que se ha entrenado para ordenar cronológicamente los hechos obtenidos y retener los vacíos que debe rellenar -fechas, direcciones, nombres, números, etc-, en cuanto se le presente la ocasión. En el departamento de servicio social de un hospital, dos trabajadoras especializadas en trastornos nerviosos usan métodos diferentes. La primera se atiene en gran medida a un esquema previamente preparado; la

[81] "A juicio de aquellos de entre nosotros que empezaron en este trabajo sin una ficha", escribe una trabajadora social, "y la hacen ahora por conveniencia, los principiantes que se aferran a ellas resultan lamentables. Todo lo que podamos hacer para liberar sus mentes de la idea de que el fin de la obtención de información es rellenar una ficha valdrá la pena".

segunda comienza hablando del motivo por el que se le ha enviado al paciente. Si, por ejemplo, se ha solicitado a su departamento que le ayude en la búsqueda de un empleo adecuado, sus primeras preguntas están relacionadas con el posible puesto de trabajo y, a partir de este punto, conduce al cliente por nuevos senderos. Ella prefiere el interrogatorio directo a los métodos más sutiles y se detiene a explicar la razón que le lleva a formular una determinada pregunta siempre que sea necesario.

Todo lo que se ha dicho en los primeros capítulos sobre los métodos utilizados en los interrogatorios, y, en concreto, acerca de las preguntas inductivas[82], se aplica especialmente a la primera entrevista. No sólo hemos de formular nuestras preguntas con la intención de obtener una respuesta sincera, sino que debemos dejar de lado toda información que pueda obtenerse, con el mismo grado de Habilidad o superior, de una fuente externa. Los empleadores y compañeros de trabajo proporcionan mejores testimonios en relación con los hábitos de un hombre que él mismo o su familia más cercana. Edades y propiedades -datos que prefieren no revelar los hombres de todo tipo y condición- suelen aparecer en documentos públicos[83]. La economía de medios caracteriza al trabajador social experto; no hace preguntas inútiles y obtiene pocas respuestas maquilladas. Las respuestas maquilladas nunca

---

82 Véanse la página 60 y ss.

83 "Recuerdo el caso de un agente que obtuvo una primera versión, seguida de otras dos, acerca de la propiedad y de la custodia de unos niños, cuando una visita a un organismo judicial, realizada en un primer momento, le habría ahorrado muchos esfuerzos y habría clarificado la cuestión." -*De una carta privada.*

Véase sobre este punto el Capítulo 13, *fuentes documentales.*

son sólo eso; son, además, barreras entre nosotros mismos y aquellos a quienes queremos ayudar, por lo que constituyen la mejor de las razones para ayudar a nuestros clientes a convertirse en testigos sinceros.

No cabe duda de que deben efectuarse algunas preguntas, pero es importante que se hagan cuando corresponde. Cuando preguntamos al cabeza de familia que solicita ayuda material si tiene parientes que puedan ayudarle, responderá, casi con toda seguridad, que no, porque su objetivo es la obtención de la ayuda[84]. Nótese el error que en este sentido se comete en una de las entrevistas incluidas en el Apéndice 1[85] y la rapidez con la que se recupera el terreno perdido.

---

[84] A veces los clientes son sinceros cuando dicen si sus parientes pueden o no pueden ayudarles y, a pesar de ello, se equivocan. "Un anciano aseguró a una trabajadora social que no tenía absolutamente a nadie que pudiese ayudarle; que había llevado una vida solitaria, recolectando especímenes de historia natural para su sustento y estudiando y predicando la Biblia en su tiempo libre, hasta que no fue capaz de recolectar más insectos ni de vender los que había acumulado. Después de muchos intentos vanos, se le convenció pata que diera las direcciones de unos parientes de Canadá a quienes hacía mucho tiempo que no veía, pero tan sólo lo hizo porque pensó que la trabajadora se había interesado por él y que él también podía devolverle ese interés -con el mismo espíritu agradecido que le llevó a regalarle unos escarabajos verdes. El amable y soñador anciano era totalmente sincero cuando pensaba que eran inútiles estas averiguaciones; sin embargo, recibió de Canadá 10 dólares a vuelta de correo y se le informó de que tenía derecho a una suma de dinero procedente de un testamento, suma que había estado esperándole hasta que se descubrió su paradero". K. L. Lawrence, en el *London Charlty OrganizatiOn Review* de marzo de 1912, D. 121.

[85] Véanse la página 55 y ss.

Es más fácil obtener pistas "a partir de una relación cordial", pero algunas son demasiado importantes como para esperar a que surjan con el devenir de dicha relación. Las más necesarias desde la realización de la entrevista inicial son: (a) parientes, (b) médicos e instituciones sanitarias, (c) escuelas, (d) empleadores, anteriores y actuales, y (e) residencias anteriores y vecindarios.

Los nombres y paraderos de los parientes son, con diferencia, los indicios más difíciles de obtener; sin embargo, por razones que se desarrollan en el capítulo sobre los parientes como fuentes, éstos suelen ser, aparte de la familia más cercana, nuestras fuentes de información más importantes[86]. El interrogatorio que asocia a los parientes con la idea de asistencia es, como se ha indicado anteriormente, erróneo desde un punto de vista psicológico, pero, a su vez, la pregunta formal "¿Tiene algún pariente en esta ciudad o en otro sitio?", puede que tan sólo nos proporcione una vaga información sobre uno o dos parientes y nada sobre los más importantes, es decir, sobre aquellos que representan las fuentes de información más inteligentes. Los clientes a veces desarrollan un importante grado de ingenuidad al tratar de que los trabajadores sociales que llevan su caso y sus parientes no lleguen a reunirse. Una vez que todos los planes de tratamiento han fracasado, ya es demasiado tarde para encontrarse con las únicas personas que pueden rellenar los vacíos de la historia pasada.

La información sobre los parientes se obtiene con mayor facilidad hablando acerca de tiempos pasados y más

---

86 El término "parientes" utilizado a lo largo de estos capítulos se aplica a aquellos que están emparentados o ligados por matrimonio, pero que no forman parte del núcleo familiar del cliente, ni residen con la familia.

felices, mencionando preferiblemente los periodos normales, en vez de los anormales, de la historia familiar. Tras tomar nota mentalmente de la información sobre los parientes durante esta parte de la entrevista, es relativamente fácil retomarla luego y decir "¿Dónde están sus hermanos hermanas ahora?", registrando mentalmente si han fallecido, están en el país de origen, en este país, etc.[87]

"Hace varios años", cuenta una experimentada trabajadora de casos en un encuentro de COS, "antes de la creación de esta COS, me interesé por el caso de una chica de diecisiete años. Me atrajo notablemente. No tenía madre y decía que su padre no la trataba bien y que su hermano y hermana no vivían con ellos. Era atractiva y estaba muy sola. No encontré a nadie que supiese más de ella de lo que yo sabía y me resultaba difícil aconsejarla. Estaba ansiosa por que la contrataran para un puesto que se había quedado vacante en ' una familia que yo conocía, y, tras varias consultas, la aceptaron. Cometí un enorme error. Ahora la veo de vez en cuando, y siempre pienso en mi equivocación al permitir que entrara en esa familia. Si un funcionario hubiera realizado una investigación antes de mi primera visita, éste habría podido encontrarse con el padre y habría descubierto que sus hermanos vivían a menos de una milla, que la chica había sido tan problemática que la habían echado de casa, y que el padre no sabía qué hacer con ella. Sabiendo todo esto, podría haberla aconsejado mucho mejor".

En ocasiones se dan circunstancias excepcionales que hacen que la búsqueda de los parientes pueda resultar más

87 Como se indica en otro momento, los parientes suelen aparecer con motivo de una enfermedad o un fallecimiento, por lo que puede que el médico y la enfermera estén en condiciones de facilitarnos los nombres de parientes que han visto en tales ocasiones.

perjudicial que beneficiosa. En general es posible saber, gracias al testimonio de alguna fuente imparcial, si las circunstancias son tan excepcionales como parecen a primera vista.

El informe de un caso contiene el dictamen formal de la conferencia de distrito de una COS según el cual cierta mujer "está demasiado enferma como para que se le pidan las direcciones de sus parientes en Seatle". Posteriormente, las facilitó sin ningún problema.

Un profesional de una COS no se entrevistó con los parientes de una mujer porque, según lo que ella había dicho, habían desaprobado su matrimonio y no quería que se enterasen de que su marido estaba en el paro y solicitaba ayuda. Tras algunos esfuerzos, se le encontró un buen tr abajo. Cuatro meses más tarde, la esposa solicitó ayuda porque la había abandonado a ella y a sus dos niños pequeños, por *tercera vez,* en esta ocasión marchándose con otra mujer. Cuando se realizó la primera solicitud, la esposa había actuado coaccionada por su marido, que le había prohibido dar el nombre y la dirección de su madre. Una entrevista con la madre reveló una larga historia de malos tratos y abusos por parte del marido. En otras palabras, se había tardado cuatro meses en procurar una protección adecuada para esta familia -el verdadero cliente desde el punto de vista del trabajo social- porque el diagnóstico debería haber dicho "esposa e hijos necesitan protección frente a un padre y marido vagabundo" en vez de "cabeza de familia trabajador sin e mpleo". Los empleadores anteriores le habían respaldado. Su suegra, no lo habría hecho.

a) Los médicos y las instituciones sanitarias (Capítulo 10) suelen mencionarse de forma natural y sin dificultad, especialmente cuando se habla de las enfermedades.
b) La escuela y los profesores (Capítulo 11) suelen aparecer en las conversaciones sobre los niños.
c) Los empleadores, anteriores y actuales (Capítulo 12), suelen mencionarse con cierta facilidad, especialmente cuando se habla de la obtención de un posible trabajo o al

justificar una disminución de los ingresos. Los empleadores anteriores que no son mencionados son incluso más importantes que los que sí lo son, si se quiere disponer de una visión completa de la situación. Ha de recordarse que los trabajadores de una gran empresa son, a menudo, conocidos por un número en vez de su nombré, y que, a efectos de identificación, además es necesario obtener el nombre del establecimiento concreto y de su capataz.

d) Las residencias y vecindarios anteriores (Capítulo 14) suelen mencionarse con mayor facilidad cuando se habla de la renta actual, etc. La familia ha estado en la casa o el piso tantos meses, y antes vivieron en tal sitio, pero las direcciones de las residencias anteriores no se suelen especificar y es importante anotarlas con la mayor precisión posible. A veces pueden colmarse las lagunas consultando el directorio de la ciudad o a fuentes externas[88].

No debemos centrarnos demasiado, durante el proceso de recopilación de indicios, en la información externa, pues son incluso más importantes las verdades internas de la personalidad -las ilusiones de nuestro cliente, sus miedos, sus planes y su historia anterior. En el trabajo con familias, no sólo debemos formarnos, lo antes posible, una idea bastante clara del esquema biográfico de los padres y de los hijos mayores, sino también de la actitud que tienen ante la vida, lo que tiene una mayor trascendencia que cualquier elemento aislado de su historia. Las familias tienen sus

[88] La consulta, antes de la primera visita, del directorio de la ciudad de años anteriores para localizar antiguas residencias puede resultar muy fructífera. Para el uso del directorio, véase el Capítulo 13, *Fuentes documentales,* p. 291 y ss.

propios planes y sus propios ideales -más definidos de lo que el trabajador social piensa. Estos deben comprenderse y tenerse en cuenta desde el primer momento. En caso contrario, todos nuestros planes de tratamiento fracasarán.

III.3. *Toma de notas*

El efecto psicológico de un espacio en blanco tras una pregunta impresa consiste en incitar a la redacción de una respuesta, independientemente de que se conozca o no. Cuando se realizaron las primeras investigaciones vinculadas a las anteriores formas del servicio de beneficencia, rellenar un espacio en blanco constituía prácticamente todo el proceso. En ciertas ocasiones el solicitante (el suplicante, casi), se situaba *detrás* del investigador sentado en su escritorio, y este último escribía sus respuestas de un modo bastante superficial. La reacción natural ante esta situación -una reacción llevada al límite por las COS en sus orígenes- se tradujo en esta premisa: "No deben tomarse notas en presencia de los clientes". En la medida en que esta premisa ha obligado a un amplio grupo de trabajadores sociales a entrenarse intensamente para poder memorizar un cúmulo de datos sin recurrir al papel y al lápiz, ha supuesto un avance positivo. La actitud del ciudadano medio hacia las grandes empresas y sus representantes se asemeja mucho a la del paciente o solicitante medio hacia las entidades sociales. Las percibe como instituciones poderosas, impersonales, propensas a ignorar las diferencias de las que el individuo es tan profundamente consciente; el código que aplica a sus relaciones con dichas entidades es un código alterado, menos leal que el que regula las relaciones con sus semejantes. Uno de los mejores resultados de una primera entrevista desarrollada con éxito es la sustitución de esta

opinión del cliente -la impersonalidad de las instituciones y las entidades- por una relación personal y un sentido de la lealtad. En la medida en que la toma de notas pone de relieve este aspecto impersonal, es más acertado no tomar notas en presencia del cliente, ya que éste podría pensar que no se trata de algo obvio y amable. No obstante, no puede fijarse ninguna regla. De la naturaleza de la tarea y de las condiciones en las que se efectúa la entrevista dependerá la elección del método. El trabajador social que es capaz de olvidar su lápiz al visitar a una familia por primera vez, realizar una primera entrevista repleta de nombres, direcciones, edades y datos familiares y volver, después, a su despacho y elaborar un informe claro y preciso, dispone de una técnica superior a la de quien es esclavo de un programa previamente definido o un formulario en blanco. Los debutantes protestan, en ocasiones, pues consideran que se trata de una técnica imposible; su memoria es demasiado pobre y el mero esfuerzo de recordar destruye toda espontaneidad en la interacción. No obstante, prácticamente cualquier persona puede aprender a hacerlo, y no requiere ni la mitad de autodisciplina que docenas de procesos requieren en otros campos. Si otorgamos la importancia que se merece a nuestra actividad profesional, salvaremos este obstáculo con rapidez. Fracasaremos la primera vez que lo intentemos. Pero, en sucesivos intentos, poco a poco, gracias a la visualización de la información o por cualquier otro • método que nos resulte más cómodo, la memorización será un hecho. No obstante, la capacidad para sustraerse de la toma de notas no significa que no podamos tomarlas nunca. Ambos métodos tienen su lugar. Cuando la toma de notas durante la entrevista no parece acertada, muchos trabajadores sociales anotan los nombres, direcciones y elementos principales en cuanto la entrevista finaliza. Si van directamente de una visita a otra, suelen detenerse en el bar

más cercano, o en el tranvía, para descargar la memoria de los detalles más complicados antes de comenzar la siguiente entrevista.

Tres trabajadoras médico-sociales, preguntadas sobre esta cuestión, ofrecen las siguientes variaciones de método: Según la primera, rellenar la ficha del informe en presencia de un paciente es claramente beneficioso, ya que el paciente pasa de la clínica médica a la clínica social y encuentra prácticamente el mismo procedimiento en ambas. Además, las simples preguntas y respuestas le suponen un alivio después del examen físico realizado en el centro de salud. Ella continúa con ese método aunque el paciente ponga en entredicho sus razones para actuar así, argumentando que, como ella cree que es lo razonable, debería ser capaz de explicárselo a los demás. En ciertos casos, aunque son la excepción, debe detenerse y explicar el motivo de casi todas las preguntas[89].

---

[89] Le Play dice en *La Méthode Sociale,* 1879, p. 222, citado por Chapín en *The Standard of Living* (p. 8), que él siempre contó con la predisposición favorable, incluso el afecto, de las familias que investigó, y piensa que era gracias a su método. Seguía las siguientes reglas para obtener la colaboración de las familias:

"No ser brusco presionándoles para conseguir información -una introducción procedente de una fuente bien elegida abrevia los preliminares; ganarse la confianza y la simpatía de la familia explicándoles la utilidad pública de la investigación, y la neutralidad del observador; mantener su atención mediante una conversación interesante; indemnizarlos con dinero por el tiempo dedicado a la investigación; alabar, con sentido crítico, las virtudes de los diferentes miembros; distribuir razonablemente pequeños regalos entre ellos".

Este fragmento se ha extraído de la descripción de una investigación que no se siguió de ningún tratamiento, por lo que no es enteramente aplicable aquí, pero al menos resulta sugerente. La "distribución razonable" es cuestionable.

La segunda trabajadora está de acuerdo con la anterior en la medida en que se trate de preguntas rutinarias sobre el nombre, la dirección, la edad, etc., pero cuando la historia se torna más personal, suele dejar la pluma, el lápiz y todo lo que pueda interferir en la espontaneidad de la conversación.

La tercera trabajadora social no entiende cómo puede seguirse usando un formulario en blanco cuando el paciente se irrita, y piensa que la cuestión de tomar notas o no debe determinarse con cada paciente concreto. "Si cuando el doctor me envía a un paciente, él o ella se muestran reticentes, trato de que no vean ni pluma ni tinta en mi mesa. Si, en otra ocasión, el paciente parece reaccionar negativamente cuando saco el formulario y la pluma, no los vuelvo a tocar. No obstante, muchas veces a los pacientes no les sorprende en absoluto la utilización del formulario, entonces lo uso. Además de la cuestión de la idiosincrasia, a mi juicio, 'el motivo de la consulta' debe modificar nuestro método. El hombre o la mujer que solicita ayuda para poder comprarse un aparato ortopédico, da por sentado que ha ele realizarse un informe en el que se incluyan sus referencias, etc. Por otra parte, una chica soltera que acaba de enterarse de que tiene sífilis o de que está embarazada, teme que su desgracia, al incluirse por escrito en el formulario, pueda llegar a conocerse. En mi opinión, es imposible fijar, dada la naturaleza de nuestro trabajo, una regla para una cuestión tan delicada como es el trato inicial con el paciente en un departamento médico-social."

Una profesional de una SPCC ratifica la experiencia de esta última trabajadora social. En ocasiones, visita a una familia y les dice que va a anotar todo lo que digan, y que tendrán problemas si descubre que no han dicho la verdad. Otras veces no usa el papel y el lápiz ni siquiera para apuntar las fechas de nacimiento de los hijos, por muy necesarias que éstas sean, reteniendo los nombres y las edades aproximadas de los niños y acudiendo más tarde al registro civil para recoger las fechas exactas. Nunca sabe qué método va a utilizar hasta que está frente a la familia. No es la nacionalidad o la situación de la familia, sino algo más sutil, lo que define su elección.

El doctor Healy escribe acerca de los informes inusualmente completos y prácticamente literales que son necesarios en relación con las entrevistas realizadas a delincuentes con posibles discapacidades: "Varios observadores, entre otros, Binet, han propuesto la presencia de un taquígrafo para registrar las observaciones del sujeto durante la realización de los tests. No estamos

en absoluto de acuerdo con que esto se haga en cualquier caso. No debe haber ningún observador o tercera persona tomando notas, ni siquiera oculta, cuando se está tratando con delincuentes. Creemos que incluso los tests de Binet pueden efectuarse con mayor libertad cuando el psicólogo se halla solo con el paciente. Hasta cierto punto surge la misma cuestión cuando es el propio entrevistador quien taquigrafía la conversación. Cualquiera se mostraría receloso cuando sabe que todo lo que está diciendo se está anotando palabra por palabra... Hemos probado varios métodos, y estamos seguros de que lo mejor, con diferencia, es tomar pequeñas notas de palabras, frases y hechos, con una aparente indiferencia y de manera irregular mientras se esté sentado en la mesa del despacho, y, en cuanto finalice la entrevista, recoger con la mayor exactitud posible las palabras usadas. Después de un poco de práctica, uno usa toda clase de abreviaciones y llega a crear un sistema propio de taquigrafía, y a partir del mismo, puede redactar posteriormente y con precisión la esencia de entrevistas que duran una hora o más. Este sistema nos funciona muy bien, y rara vez provoca algún comentario por parte de los entrevistados"[90].

III.4. *Consejos y promesas prematuros*

Hace varios años, la autora, al formar a una nueva trabajadora social, no descubrió que las primeras entrevistas de la principiante estaban plagadas de consejos gratuitos e instrucciones morales, hasta que, presentándose por sorpresa en su oficina un día y encontrándola sola, le dijo: "Imagina que soy una solicitante. Entrevístame". Un trabajador de casos puede sentirse afortunado si, al leer los informes de sus primeras entrevistas unos meses después de realizarlas, éstos no contienen planes o sugerencias que, ahora que posee un mayor conocimiento, le parecen absurdos.

---

90 The individual Delinquent, p.48 y ss.

Acerca de la primera entrevista realizada a una madre que solicitaba ayuda para ella y para sus dos hijos, se lee, en parte, lo siguiente: "Se le recomendó que interpusiera inmediatamente una demanda contra su marido por falta de manutención. Dijo que sus parientes no querían que lo hiciera... Se aconsejó a la mujer que dejara al bebé al cuidado del servicio social y que buscara otra solución para el mayor. Dijo no estar de acuerdo, pues estaba segura de que podría ocuparse ella misma de sus hijos en cuanto encontrara un empleo mejor". Posteriormente se descubrió que el hombre y la mujer no estaban realmente casados.

"Hemos llegado a la conclusión de que es preferible no dar muchos consejos en una primera entrevista, ya que el paciente necesita conocernos mejor para que pueda convencerse de la validez de nuestros consejos, una vez que sea consciente del carácter sincero y amistoso de nuestra motivación. Además, también nosotros necesitamos conocer mejor al paciente para poder servirnos de su sugestionabilidad, que a veces es notable, en beneficio suyo." Tercer informe anual del Departamento de Servicio Social del Hospital General de Massachusetts, subinforme sobre trabajo psiquiátrico, 1907-1908, p. 46.

La presión ejercida por el entrevistado para que se lleven a cabo acciones prematuras o se dé una promesa de acción, supone una nueva dificultad para el principiante. No existe un único modo de esquivar esta presión, al igual que no hay una sola forma de conducir el resto de la entrevista. Una buena salida consiste en decir "Debo consultar a mi comité", pero debería poder ofrecerse una razón más específica. Cuanto más tratemos a nuestros clientes como seres razonables, mejor.

III.5. *Poner fin a la entrevista*

Cabe recordar que, para considerar que una entrevista ha tenido éxito, debemos valorar dos aspectos. Lo que el cliente nos haya contado sobre su historia y los indicios que

hayamos obtenido deben bastar para cimentar sólidamente el tratamiento en hechos; y debemos lograrlo, si es posible, sin dañar nuestras relaciones futuras, y con un buen comienzo que augure una comprensión mutua en el futuro. Entrevistas que han contemplado todos y cada uno de los elementos de la historia pasada y de la situación presente con precisión y atención pueden ser un absoluto fracaso. Entrevistas que generan una aceptación entusiasta por parte del cliente del punto de vista del trabajador social, y grandes expectativas de futuro para la obtención de una relación fructífera, también pueden ser un fracaso, aunque este segundo tipo de fracaso no resultará tan fatal y absoluto como el primero. No investigamos por el placer de investigar, sino para lograr hacer algo que sea permanentemente útil.

En nuestro esfuerzo por construir unos cimientos sólidos, podemos vernos obligados a hacer algunas preguntas delicadas y a tocar algún tema sensible. Si es así, es de suma importancia que en los cinco o diez últimos minutos de la entrevista hablemos de cosas esperanzadoras y alegres, y no sólo dejemos en el cliente una impresión de interés solidario, sino de una nueva fuerza repleta de energía, una mente clara y una mano tendida a su disposición. Al Dr. Meyer no le falta razón: si sabemos cómo lograr esta impresión, no sólo conseguiremos la declaración completa del paciente sino un verdadero sentimiento de consuelo por su parte[91], y una notable mejora de la relación entre cliente y trabajador social.

III.6. *Entrevistas de emergencia*

[91] Véase la página 115.

Se dan casos de enfermedades graves u otras emergencias en los que la puesta en marcha de una acción es tan urgente o las condiciones tan desfavorables que nos vemos obligados a realizar una acelerada primera entrevista. Helen B. Pendleton[92] nos proporciona dos ejemplos a este respecto:

No podemos pararnos a descubrir si el joven eslavo enfermo de fiebres tifoideas en una descuidada casa de huéspedes, llegó en la North Germán Lloyd o la Red Star Line, o si embarcó en Trieste o en Hamburgo. El trabajador estadounidense debe arreglárselas sin este dato[93], pero mientras se encarga de solucionar la situación, no debe olvidar sus indicios. Debe averiguar si Peter Novak tiene parientes aquí o si pertenece a alguna comunidad religiosa o fraternidad. Y una vez que el pobre Peter sea atendido hoy, en el hospital, si quiere ir, o a domicilio, si no quiere -está demasiado enfermo como para contradecirle- y el trabajador disponga de esos indicios para poder trabajar en el caso al día siguiente, podrá acudir, sin ningún remordimiento, a su próxima entrevista.

Otra historia ilustra la cuestión de los indicios... La policía había notificado un caso de indigencia. La policía siempre habla de indigentes, pero en cuanto le facilitaron la calle y el número, la trabajadora social de distrito supo que encontraría alguna forma enfermiza de sufrimiento humano. El domicilio estaba situado en la parte trasera de una casa de vecinos que constaba de tres pisos de dos habitaciones cada uno. Sabía que uno de los tres era un lugar de mala reputación; en otro, tres niños habían estado enfermos de difteria el verano anterior; y, en el tercero, habían vivido y fallecido, sucesivamente, dos tuberculosos. En estas habitaciones encontró a un hombre joven, casi un chico, en la fase terminal de la tuberculosis. Estaba sumergido en un estado sombrío de desesperanza y debilidad y no podía apenas hablar. Dijo que no tenía

---

92 En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

93 Se refiere a la preparación de los informes para la Comisión Federal de Inmigración.

a nadie -un hermano en alguna parte pero no sabía exactamente dónde. No tenía amigos y nadie le cuidaba.

En este caso, puede que nueve de cada diez trabajadores sociales se apresuraran, después de estar seguros de que se le proporciona comida para satisfacer sus necesidades más urgentes, a llamar a un médico y a la enfermera de distrito, y a ordenar que se procurara al pobre hombre leche y huevos todos los días, hasta que falleciese. Sin embargo, esta trabajadora social no hizo nada de eso. Estaba anocheciendo y tenía que hacer otras visitas, pero ¿cómo pudo dejar a este pobre chico sin saber nada más de él que su dramática situación actual? Incluso en medio de la suciedad y de los achaques de la enfermedad, ella pudo ver que, alguna vez en el pasado del que él se negaba a hablar, había disfrutado de las comodidades de una buena casa. Se trata de un caso de lenta perseverancia y de preguntas incisivas; el cirujano social no debe darse nunca por vencido. Al menos mencionó el nombre de un empleador anterior. El joven había aprendido su oficio con él. ¡Bien! Este empleador era el propietario de un negocio bien conocido y sin duda podría decir algo nuevo sobre el chico. Cuarenta y ocho horas después de la entrevista, el chico enfermo estaba en casa de su padre. Sus padres eran respetables, gente con recursos, que habían intentado llevar a su hijo por el camino correcto. Había caído bajo la influencia de malas compañías y optado por el camino equivocado, y dos años antes se había marchado de casa repentinamente, después de que se descubriera su mala conducta. Recientemente, a oídos de su familia había llegado el rumor de que estaba enfermo y habían llamado a todos los hospitales de la ciudad, pero sin obtener resultados. La última vez que la entrevistadora lo visitó estaba alojado en la mejor habitación de la casa de su padre, una habitación que tenía luz natural todo el día; su familia le daría toda la leche y los huevos que necesitara y podría tener una enfermera. Sin duda valía la pena perder un poco de tiempo para obtener un resultado como éste... Mencionamos estos ejemplos porque las entrevistas de emergencia son las más fáciles de malograr -*como entrevistas.* Actuamos correctamente frente a la emergencia, pero con demasiada frecuencia no descubrimos los indicios que convierten nuestro caso en algo más que una emergencia.

Una profesional de una SPCC describe una visita a una casa con objeto de realizar una primera entrevista a la madre de la familia. Cuando llegó a la casa no vio a nadie, pero oyó voces. Atravesó la cocina y se dirigió a la puerta de la habitación contigua. Vio a dos

mujeres que cuidaban de una chica enferma que estaba en cama. Ella preguntó: "¿Hay un enfermo aquí?" La madre replicó: "Sí, Alice". Sin más preguntas, y conduciéndose como si conociera a Alice de toda la vida, la profesional consiguió que un médico examinara inmediatamente a la chica, una ambulancia la llevara al hospital y la operaran de apendicitis. Todo esto sin una palabra de protesta por parte de la madre o una pregunta sobre quién era o cómo había llegado.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. Son muchas las circunstancias que pueden modificar el método de realización de una primera entrevista. Entre otras:
   (a) La naturaleza del cometido que ha de efectuarse -trabajo de libertad condicional, trabajo con familias, protección frente a los malos tratos, etc.
   (b) El origen de la solicitud o demanda de servicios -de una entidad o de un individuo interesado, o del solicitante en persona.
   (c) El lugar en el que se efectúa la entrevista -la propia casa del cliente o las oficinas de la entidad social.
   (d) La experiencia disponible registrada. Cualquier informe anterior existente en los archivos de la entidad acerca del solicitante o de cualquier otro miembro de su familia (ha de consultarse este informe antes de la primera entrevista y, de nuevo, una vez finalizada ésta). Cualquier informe anterior de otra entidad social relacionado con el solicitante. (Cuando existe un servicio de intercambio confidencial, debe consultarse antes y después de la primera entrevista.)

2. La primera entrevista debe (a) proporcionar, al cliente, una escucha atenta y paciente; (b) establecer un buen entendimiento mutuo; (c) obtener

indicios que lleven a nuevas fuentes de información y cooperación; (d) desarrollar, en el cliente, la capacidad de autoayuda y autoestima necesarias.

La entrevista no debe, por tanto, hacerse con rapidez; debe desarrollarse en un lugar que garantice la privacidad y el respeto de los sentimientos del entrevistado, aunque siempre con una perspectiva definida en mente.

3. Se obtiene la respuesta a muchas preguntas incluso antes de que sean formuladas: una persona que sabe escuchar no necesita hacerlas. Las preguntas necesarias deben formularse incitando al cliente a contar la verdad. Es preferible no formular aquellas preguntas que puede contestar mejor cualquier otra persona.
4. Los indicios que, con más frecuencia, deben averiguarse en la entrevista inicial son los relativos a los (a) parientes, (b) médicos e instituciones sanitarias, (c) escuelas; (d) empleadores, anteriores y actuales, (e) residencias anteriores y vecindarios.
5. Las aspiraciones, planes y actitudes ante la vida del paciente son más importantes que cualquier retazo de información.
6. La toma de notas durante la entrevista no suele ser recomendable, aunque depende de la naturaleza de la solicitud y del lugar de la entrevista.
7. Los consejos y las promesas deben evitarse hasta que se haya tenido tiempo de conocer mejor al cliente y efectuar un plan de una manera más reflexiva.
8. Durante los últimos cinco o diez minutos de la entrevista, debe hacerse hincapié en el deseo de ayudar por parte del entrevistador, y preparar el camino para una mejor relación futura.
9. Las entrevistas de emergencia requieren unas aptitudes especiales, porque, aunque el tiempo sea muy limitado, ciertos indicios básicos adquieren más importancia que la que generalmente tienen.

7. EL GRUPO FAMILIAR

Un análisis de las teorías de la sociedad y de la organización de la familia no entra dentro del campo de estudio de este libro. Sin embargo, las opiniones de los trabajadores sociales sobre la familia, incluso cuando sean de la extrema izquierda feminista o de la extrema derecha reaccionaria, serán explicadas y, en cierta medida, modificadas por un tipo de trabajo de casos que se encamina hacia donde le llevan los hechos y el interés del cliente. No cabe duda de que sus teorías influyen en su trabajo, pero, si se trata de un trabajador aplicado, su trabajo influirá, cada vez más, en dichas teorías. En estas páginas, sólo nos interesamos por la vida familiar como un hecho actual.

Es digno de análisis el hecho de que la capacidad de influencia del trabajador social pueda ejercerse, a través de sus actos diarios, sobre personas a quienes nunca ha visto y en quienes nunca, al menos por el momento, ha pensado. No cabe duda de la veracidad de esta afirmación en el caso de todos los miembros del grupo familiar[94] de sus clientes

[94] En el término "Grupo Familiar", tal como se utiliza en éste y posteriores capítulos, se incluye a todas aquellas personas que residen en el mismo domicilio, aunque se prestará una especial atención a padres e hijos - generalmente los miembros más importantes del grupo.

que son, para él, desconocidos. Influye en ellos para bien o para mal, y ellos, a su vez, facilitan u obstaculizan la consecución de los objetivos que él se fija.

Habida cuenta de la organización actual de la sociedad, no podemos curar a la gente, educarla, darle un empleo o rehabilitarla tras una larga dependencia de un modo verdaderamente social, sin tener en cuenta a sus familias. Aunque nuestro trabajo se limitara a la obtención del bienestar del individuo, descubriríamos que los buenos resultados del tratamiento individual se evaporan, a menudo, porque el trabajador social ha pasado por alto la historia Familiar del cliente. De repente y generalmente demasiado tarde, el profesional social se da cuenta de ello, cuando salen a la luz ciertas tendencias que han estado durante mucho tiempo ocultas. El siguiente pasaje ilustra la importancia que el contexto familiar tiene en el diagnóstico. Forma parte de un estudio particularmente sincero e inteligente de una entidad ele acogida y adopción de menores, realizado por la propia entidad:

Descubrimos que habíamos aceptado a niños que se hallaban en un situación muy grave y necesitaban un tipo especial de cuidados, sin conocer sus posibles defectos hereditarios que hacían que algunos de nuestros tratamientos resultasen equivocados o peligrosos. Por ejemplo, tratamos a una chica extremadamente nerviosa durante varios años antes de que descubriéramos que una de sus abuelas sufría de demencia y que sus padres habían fallecido dementes; estos datos explicaban ciertas características que habíamos interpretado erróneamente. Durante la realización del estudio, también descubrimos que otra chica de constitución débil, que padecía de sífilis congénita, tenía tres generaciones de antepasados internados en asilos, una abuela demente que estuvo en una ocasión bajo tutela del Estado, y una madre epiléptica y retrasada. Se señalaron, como elementos esenciales de su tratamiento, la necesidad de prestar unos cuidados más protectores, una atenta supervisión médica y liberarla

de la tensión; sin embargo, nos vimos obligados a someter a la chica a una gran disciplina, pues era muy testadura.

Después de exponer una serie de ejemplos del mismo tenor, la entidad añade: En ningún caso nos hubiera resultado fácil disponer de toda esta información en el momento en que aceptamos a los niños, pero el hecho de que muchos años después hayamos descubierto nuevos datos acerca de sus historias indica que, en algunos casos, podíamos, y deberíamos, haberlo hecho desde su llegada[95].

La experiencia anterior corresponde a una entidad de acogida y adopción de menores. Del siguiente extracto acerca de las instituciones de Pittsburgh, relatado por Florence L. Lattimore, podemos deducir que, en el caso del trabajo institucional con niños, la información relativa a las condiciones familiares es de menor trascendencia que para una entidad de acogida y adopción. En su recapitulación dice lo siguiente:

> Cada vez que una institución ha permitido que una familia se rompa o se hunda, sin darse cuenta de que, a través del trabajo adecuado, podría haberse evitado esta situación (si ya no era demasiado tarde), y cada vez que ha devuelto a un niño a un hogar inapropiado para él, ha multiplicado el problema que llevó a la realización de la solicitud. Cada vez que ha entregado en adopción a un niño sin efectuar un completo estudio de la familia de acogida y sin una supervisión posterior ele la adopción, se ha arriesgado a echar por tierra todos los esfuerzos realizados para ayudarle. Muchos niños son como puntos sueltos en una prenda de punto que la familia está a punto de deshacer, a menos que el problema se ataque desde el principio. A menudo es una institución infantil la que recibe el primer signo de una

95 Ruth W. Lawton y J. Prentice Murphy en la Actas de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de l915»Baltimore, p. 1.

situación en la que, si no se trata con premura, se verán posteriormente implicadas varias familias[96].

En un informe del departamento de servicio social de un hospital, se describe la primera entrevista mantenida con una esposa de aspecto enfermizo. Ella dice que su marido vive con su madre desde que se quedó sin trabajo, y la entrevistadora enseguida le promete leche para ella y para sus hijos, sin ni siquiera tratar de ver al marido. Puesto que las trabajadoras sociales de salud cada vez prestan más servicios a domicilio, es incluso más importante que aprendan a ver a la familia como un todo. Si no lo hacen, su ayuda será en balde -se convertirá en una especialidad aislada y de imposible conexión[97].

---

96 *Pittsburgh as a Foster Mother,* en *The Pittsburgh District,* p. 427.

97 "Garantizar la asistencia escolar de un chico prometedor después de que haya alcanzado la edad legal para trabajar, proporcionar un costoso tratamiento a una chica enferma, obligar a los familiares' con dinero a ayudar a sus parientes, castigar el abandono de un marido, obtener un trabajo mejor para personas laboralmente explotadas, -cada uno de estos ejemplos puede representar, para un especialista, el deber supremo del trabajo social para con una familia en la que se dan todas estas necesidades. Es imposible atenderlas todas a la vez, y puede que alguna no pueda ser atendida sin sacrificar otros factores importantes del bienestar familiar. Es cierto, tanto respecto de la economía de la familia, como de la economía de la sociedad en general, que el interés del individuo -en beneficio propio o de la sociedad- debe adecuarse a los intereses del conjunto. Es necesario que los especialistas acepten este principio si queremos evitar ciertos peligros en el tratamiento social. Se imponen necesariamente un pensamiento claro y una discusión honesta. Este conflicto sólo puede evitarse si estamos dispuestos a estudiar el problema global de la responsabilidad familiar. El prejuicio que nos posiciona a favor de la propia especialidad debe abandonarse y las entidades implicadas deben tratar cada caso individual desinteresadamente, basándose en todos los hechos de que dispongan". Porter R. Lee, en Actas de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de 1914, Memphis, p. 97.

La necesidad de tener en cuenta a la familia va, por supuesto, más allá del diagnóstico. "Volveré a hablar", dice Dubois, "de la necesidad de extender nuestro esfuerzo terapéutico a quienes viven con los pacientes, en vez de limitarlo a estos últimos. Éste es a menudo el único modo de obtener unos resultados completos y duraderos"[98].

Como se señaló en el capítulo anterior, la primera entrevista suele realizarse en la casa del cliente y con los miembros de su familia presentes. En este sentido, el primer contacto con el cliente y con su familia pueden, y a menudo lo hacen, coincidir. Es imposible fijar una regla estricta y clara sobre su combinación o separación. No obstante, es evidente que, dado el diagnóstico y el tratamiento extremadamente personalizados que necesita el delincuente, son necesarias las condiciones de privacidad descritas por el doctor Healy[99] en relación con la primera entrevista. No debe estar presente una tercera persona; nada debe distraer la atención del cliente o interrumpir el desarrollo de la historia. Incluso así, no se revelarán todos los elementos en una única ocasión ni de una sola forma, como reconoce el doctor Healy, con más autoridad que cualquier otra persona que haya escrito sobre el tema[100]. "La historia mental del hombre está principalmente escrita en cada una de sus relaciones sociales"[101], y ninguna

---

98 *Psychic Treatment ofNervous Disorders,* p. 44.

99 Citado en la página 118.

100 "Nos ha asombrado descubrir que una de las partes más voluminosas del trabajo era la entrevista a los parientes". *The Individual Delinquen!,* p. 46.

101 Doctor James Jackson Putnam. Véase una de las citas iniciales de este libro.

tentativa de ayuda a un ser humano que suponga influir en su mente a cualquier nivel tendrá éxito sin un conocimiento previo del grupo familiar en el que se encuadra, o sin el establecimiento de una cooperación definida con este grupo. En algunas formas de trabajo social,' principalmente en la reconstrucción familiar, las relaciones sociales de un cliente pueden llegar a tener un grado de importancia tal quejos trabajadores sociales se congratulan de ver, desde un principio, a varios miembros de la familia reunidos en su propio entorno familiar, interactuando entre ellos, contribuyendo al desarrollo del relato .del cliente, revelando cada uno, sin utilizar la palabra, hechos sociales con verdadero significado. Con respecto a las cuestiones del grupo .frente al individuo, a la entrevista en el domicilio del cliente frente a la entrevista en la oficina, cada forma de trabajo social tiende a establecer un procedimiento invariable. Probablemente se conseguirían mejores resultados con un uso diferenciado de las distintas formas de acercamiento.

En cualquier caso, es evidente que la relación que tiene el trabajador con el grupo familiar del cliente difiere, en cierta medida, de la relación que mantiene con las fuentes de evidencia y de cooperación ajenas a la familia. Un antiguo acreedor, un informe médico o una partida de nacimiento pueden proporcionar una información de gran importancia, y no volver a aparecer en las fases posteriores del tratamiento; mientras que la colaboración con la familia más cercana puede repetirse una y otra vez en las sucesivas fases del tratamiento, incluso aunque el problema social existente sea de carácter individual. Tomemos como ejemplo el problema individual que implica la mentira patológica, una enfermedad en la que la persona afectada "apenas se interesa por las preocupaciones de los otros y no da ninguna importancia a las opiniones de éstos". Sin embargo, el doctor Healy insiste, en relación con el

tratamiento, en la necesidad de una cooperación adecuada, independientemente de que proceda del hogar o de alguien externo que ejerza una influencia sobre el individuo[102].

I. LA FAMILIA COMO UN TODO

Las restantes páginas de este capítulo deben relacionarse con algunos de los cuestionarios incluidos en la Parte III y con varios de los capítulos sobre fuentes externas. La salud de la familia, sus oportunidades educativas, las ocupaciones de sus miembros son cuestiones de suma importancia, pero hemos creído más conveniente tratarlas por separado en conexión con las fuentes[103]. La relación de la estructura familiar con ciertas discapacidades sociales preponderantes, tales como la inmigración reciente, el abandono, la viudedad, el alcoholismo o los menores desatendidos, se trata en los cuestionarios de la Parte III dedicados a dichas discapacidades. El estudio más informal que hacemos aquí acerca de la familia como un todo, del marido y padre, la esposa y madre, los hijos y los otros miembros del hogar, puede considerarse como una introducción a las preguntas de estos cuestionarios relativas a la familia.

I.1. *La principal tendencia de la vida familiar*

Alguien que ha aprendido a ver, en el devenir de una primera entrevista, "la combinación de cualidades físicas y

---

102 *Pathological Lying, Accusation and Swindling,* pp. 253 y 272.

103 Véanse los Capítulos 10, *Fuentes médicas,* 11, *La escuela como fuente,* y 12, *Los empleadores y otras fuentes laborales.*

morales" de la persona y al hombre como un todo, será consciente de lo importante que es aplicar este mismo enfoque a la familia. La vida familiar tiene una historia propia. No se trata de lo que sucede en un momento determinado, o "una referencia a algún acto concreto", sino de lo que es "en su conjunto"[104]. ¿Qué puede ayudarnos a sacar a la luz esta tendencia? ¿Qué circunstancias externas, que aparentemente escapan al control de la familia, y qué características de sus miembros -físicas, mentales, de temperamento- parecen haber determinado esta tendencia principal?

Cualquier signo de afecto y consideración entre los miembros de la familia es revelador. ¿Qué admira la familia? ¿Qué espera y ambiciona? ¿Ha mostrado iniciativa alguna vez? ¿Qué papel desempeña la religión en la vida familiar? ¿Cómo ha contribuido el hogar a que sus miembros no sucumban .a la tentación? ¿Qué hacen en su tiempo libre? ¿Se divierten juntos o por separado? ¿Cómo eran las dos familias de las que procedían los padres que constituyeron esta tercera? Con una o dos visitas no responderemos a todas estas preguntas; la respuesta a algunas de ellas nos la facilitarán fuentes externas, y en otros casos, la respuesta se obtendrá de forma gradual. No obstante, el trabajador social que pasa por alto estos elementos y se preocupa sólo por los nombres y edades, número de habitaciones ocupadas, condiciones higiénicas, ingresos y gastos, asistencia escolar, etc., nunca obtendrá resultados duraderos en el trabajo social de casos.

---

104 Jowett, Benjamin; *Sermons, Biographical and Miscellaneous,* p. 80. Editado por W. II. Fremantle. Nueva York, E. P. Dutton and Co., 1899.

Nada puede perjudicar más a una visión amplia y equilibrada que la preocupación por algún incidente pintoresco sin importancia. La autora recuerda una historia familiar, acaecida hace años, que resultó más dolorosa de lo necesario como consecuencia de una serie de tratamientos sociales que no comprendieron las principales cuestiones que estaban en juego. Estos fracasos se debieron a una llamativa circunstancia: el cabeza de familia, que vivía en la más absoluta de las miserias, había llamado a su hijo menor Thomas Carlyle. Los cultivados miembros de varias COS se dejaron sorprender por esta interesante decisión tomada por una persona adicta al juego.

I.2. *Familia unida e inestable*

Se trata de una distinción propuesta por Le Play que puede servirnos para comprender mejor la idea de la familia como un todo. En relación con su poder de cohesión, sabemos que las familias se clasifican mediante una escala, en la que la familia deshecha se encuentra en un extremo y la familia admirablemente unida en el otro. Por muchas excentricidades que una familia pueda presentar, la solidaridad familiar contra viento y marea es un activo del que el trabajador social debe servirse al máximo. "No se trata", dice la Sra. Bosanquet (cuyo libro, *The Family,* especialmente la Parte II del mismo, debería ser leído por todos los trabajadores sociales), "del tiempo que viven juntos los miembros de la familia en una misma casa; aparentemente este aspecto es prácticamente idéntico en ambos tipos. Una de las pruebas que muestran la sólida cohesión de una familia moderna es que es capaz de enviar a sus hijos e hijas muy lejos, al otro extremo del planeta, sin que ello afecte lo más mínimo a los lazos que les unen; mientras que una muestra de la debilidad de la familia

deshecha es la ausencia de lazos que mantener entre ellos, o unos lazos tan débiles que el simple hecho de mudarse a la calle de. al lado basta para romperlos. Sólo entenderemos la naturaleza real de esta distinción si estudiamos mejor las características de la familia moderna"[105]. Estas características se exponen admirablemente en la segunda mitad del libro de la Sra. Bosanquet, pero los lectores estadounidenses no deben olvidar que se trata de las características de una población homogénea, que no ha sufrido repentinos cambios de entorno y que no alberga el intenso sentimiento de libertad recién encontrada. Encontramos, en los Estados Unidos, muchos signos de desintegración derivada de estas causas superficiales, incluso en familias en las que, en el fondo, hay un fuerte sentimiento familiar, y no podemos comprender las tentaciones que les acosan si no estudiamos las tradiciones raciales y nacionales a las que se agarran con tanta fuerza ciertos grupos familiares extranjeros expuestos a las ideas estadounidenses, y que desaparecen con demasiada rapidez en otros[106].

Cuando se produce un desencuentro grave entre marido y mujer, o entre un padre y un hijo, en primer lugar, deben analizarse las diferencias, en caso de que las hubiera, de carácter racial, nacional y comunitario, así como las diferencias resultantes en materia de costumbres, convenciones, religión y educación. Además de la diferencia de edad, el matrimonio o reconciliación por motivos económicos y la interferencia de los parientes, las diferencias de nacionalidad, raza o religión son las causas

---

105 *The Family,* p. 193.

106 Algunas de estas tradiciones se sugieren en el cuestionario sobre una familia inmigrante, p.456.

más frecuentes de problemas entre marido y mujer, y los distintos grados de adaptación al nuevo entorno son las principales causas de problemas entre padres e hijos.

Resulta difícil ilustrar brevemente lo que significa ver a la familia como un todo y tener siempre presente una idea clara de la tendencia principal de la vida familiar. No obstante, la siguiente crítica del informe de un caso de abandono nos podrá ayudar en este sentido:

El informe es de una COS, y describe sus esfuerzos por dar con el paradero de Angus Doyle, un obrero de astilleros escocés que había abandonado a su esposa escocesa-americana, Kate, y a sus cuatro hijos, el mayor de ellos una chica de quince años, marchándose, como era su costumbre, cuando su mujer estaba de nuevo embarazada. Era un buen trabajador, pero bebía mucho y tenía accesos de violencia. Mediante una enérgica correspondencia y con la ayuda de una organización similar de otro Estado, se descubrió su paradero; sus empleadores cooperaron y se le convenció para que enviara 7 dólares semanales a su familia. Tras el nacimiento de su quinto hijo, volvió a casa y se le oyó contar a un compañero que no importa lo lejos que fuese un hombre en este país, siempre se le acababa encontrando y se le obligaba a mantener a su familia.

Hasta ese momento todo es correcto, y el crítico del informe elogia el buen trabajo realizado por ambas organizaciones influyendo en el hombre a través de su empleador. En otros casos, esta medida habría provocado el abandono del trabajo y la marcha a otro lugar; pero hay pocos astilleros en los Estados Unidos, la esposa no reunía las condiciones físicas necesarias para entablar una acción judicial, y las COS probablemente consideraron que la mejor opción era ver al hombre en presencia del superintendente, y solicitarle el abono de pagos semanales.

Volviendo a la historia familiar (continúa la crítica), hallamos tres generaciones por parte materna en otro barrio de la ciudad –un barrio con muchas oportunidades de trabajo. Por lo tanto, teníamos la posibilidad, si así lo deseábamos, aunque el informe no nos ayuda mucho al respecto, de conocer los antecedentes de la madre de la Sra. Doyle, la Sra. Clayton, del propio Sr. Doyle y de su hija mayor de quince años, Margaret Doyle.

Trato de sugerir muchas posibilidades, y no sólo unas pocas, pero es evidente que algunas, al menos, tendrán una influencia directa en un tratamiento posterior, llegado el caso. ¿Era una buena ama de casa la Sra. Clayton? Según un medico “que conoce a la familia”, bebía mucho; según la hermana de Doyle (que “tiene una bonita casa” y “parece muy tranquila y sensible”), no es una mujer decente y representa una mala influencia para Kate (la Sra. Doyle)”. Esta misma hermana cuenta que los Doyle se casaron cuando Kate tenía dieciséis años y Angus dieciocho y que “ellos no estuvieron nunca de acuerdo; que la Sra. Doyle es una buena madre, sabe educar a sus hijos y es muy limpia pero que, por otra parte, aunque no es una alcohólica, a veces bebe- un dato corroborado, en cuanto al pasado se refiere, por el médico citado en relación con la Sra. Clayton. La afirmación de la hermana de que la Sra. Doyle había malogrado la vida de su marido impulsándole al abandono y que si hubiese “cerrado el pico” habría podido “amarrarlo” y tener un hogar feliz, tiene un escaso valor evidencial, pero sugiere que la Sra. Doyle puede tener mal carácter o ser muy susceptible. En conjunto, parece que los fallos venían de ambas partes, aunque aparentemente carece de fundamento la afirmación del Sr. Doyle de que “su esposa bebe, no atiende la casa, los hijos y su comida”; en palabras de la trabajadora social, la “casa tiene un aspecto limpio y ordenado, los hijos parecen estar bien educados y no cabe duda de que a día de hoy la mujer no bebe”.

Con respecto al marido, contamos con pocas evidencias favorables. Sus empleadores toleraban sus “periódicas fiestecillas” porque era un excelente mecánico; y, a falta de pruebas que indicaran lo contrario, sus compañeros de trabajo le creían cuando decía que "llevaba una vicia horrible con su esposa". De acuerdo con el médico ya citado, "es un completo inútil; probablemente es un buen trabajador, pero bebe demasiado y sólo piensa en sí mismo". Su hermana ratificaba lo dicho en relación con la bebida; la única virtud que ella le reconocía es que "no era un holgazán".

Así pues, nos enfrentamos a una situación en la que hay elementos, más allá del hecho obvio del abandono y la falta de manutención, que hacen que el regreso del marido no suponga, ni mucho menos, la solución definitiva del problema. No cabe duda de que aprendió una lección a través de su última experiencia; puede que esto lo retenga cuando le vuelvan a ahogar las responsabilidades familiares y quiera desaparecer, aunque no podemos estar seguros

de ello. Pero, mientras siga bebiendo y mostrándose violento, mientras él y su mujer no sean capaces de vivir en paz, no puede decirse que el problema familiar esté satisfactoriamente resuelto.

Con el pequeño repertorio de hechos de que disponemos es imposible decir qué medida debe tomarse a continuación, después de que se haya encontrado al hombre y éste haya garantizado una asignación económica periódica. Puede parecer que, en este punto, ya se tendría que haber dedicado cierto tiempo a estudiar los antecedentes -conocer algo sobre la infancia de Doyle, su educación en casa y en la escuela, su historia laboral inicial. Una entrevista más profunda a la hermana podría revelar, por ejemplo, que había resultado problemático, desde sus primeros años de vida, para sus devotos padres que le habían dado un excelente ejemplo -digamos que hacía novillos y se escapaba de casa, y que más tarde se negaba a darles lo que ganaba. O puede ser que haya sido un estudiante, hijo y joven trabajador excelente, y que no se descarrilara hasta después de su matrimonio. Es evidente que habría más posibilidades en este último caso que en el primero de estudiar, con la ayuda de la Sra. Doyle, las causas de su situación y encontrar una solución. En el mismo sentido, retomando la historia más reciente, podría ser útil conocer los efectos del trabajo en los astilleros sobre los hábitos y movimientos del Sr. Doyle. ¿Estaba en casa o fuera, sobrio o ebrio, durante la ola de pánico de 1907-1908? ¿Es su trabajo de tipo estacional? ¿Cuál es su estado de salud? ¿Se le ha detenido alguna vez? ¿Tiene antecedentes penales? ¿Le quieren sus hijos?

En el aspecto laboral, ¿había trabajado la Sra. Doyle, que había estado empleada en el sector metalúrgico, cuando su marido estaba en casa o sólo en su ausencia? En cualquier caso, ¿cómo le afectaba a él la capacidad de su mujer para ganar dinero y mantener a la familia? Pero, dada su situación, debería ganar unos 2,25 dólares la hora amortiguando ruedas cuando la COS la visitó. ¿Es apropiado para una madre de familia este trabajo? ¿Está relacionado de alguna manera con el hecho de que ella beba? ¿Cómo cuidaba la Sra. Clayton a los niños cuando su madre estaba ausente? ¿Cómo era el trabajo de Margaret en la fábrica de medias -reunía condiciones higiénicas suficientes y presentaba buenas perspectivas de futuro?

La COS acertó al concentrarse, en primer lugar, en la cuestión del abandono, por lo que al tratamiento se refiere, es decir, en dar con

el paradero del hombre y responsabilizarle del mantenimiento económico de su familia. Pero, una vez entablada una magnífica relación con Kate Doyle gracias a este logro, y siendo el entorno social y laboral de la familia el mismo que en el pasado, ¿no había llegado el momento de reajustar su relación aprovechándose de ello? Los ingresos fueron superiores a los habituales después de la última visita -un hecho que debería facilitar el trabajo- y los temas de la bebida, la inestabilidad, la probabilidad de una nueva ruptura de la familia, deberían haberse abordado uno a uno.

Tal vez pueda parecer que mi crítica hace hincapié en demasiados aspectos separados, pero todos ellos pueden resumirse en uno: para organizar correctamente los servicios sociales de una comunidad debemos establecer, respecto de al menos una minoría de las familias que están a nuestro cargo, una *relación sintética* entre los hechos laborales, físicos, morales y sociales que afectan a su bienestar. En otras palabras, lo que podría haber sido un buen comienzo con los Doyle se confundió con un buen final. Desde la realización de la primera entrevista con la Sra. Doyle, debería haberse valorado la posibilidad de llevar a cabo un programa más amplio, que habría modelado el diagnóstico.

Incluso cuando se pasen por alto, al principio, los antecedentes, es posible recuperar el terreno perdido y obtener resultados sintéticos más tarde, aunque esto no resulte nada fácil. El caso Braucher, del que se incluye un resumen en el Capítulo 9 sobre los parientes como fuentes[107], ilustra esta posibilidad.

II. EL MARIDO Y PADRE

II.1. *El marido debe ser entrevistado*

107 Véanse la página 207 y ss.

Debemos recordar siempre que marido y mujer no son de la misma sangre. Tienen un pasado en común, pero cada uno de ellos ha tenido un pasado previo independiente, y, como, en muchas formas de trabajo social, nos entrevistamos con muchas esposas e hijos y con pocos o ningún marido y padre, es necesario ser conscientes de su existencia. Métodos equivocados de trabajo social han podido llevarnos a pensar que le corresponde a la esposa solicitar la ayuda y explicar el motivo de dicha solicitud, pero no pueden entenderse los planes y propósitos del cabeza de la familia - sus aspiraciones respecto a sus hijos y las suyas propias- sin tener un contacto personal con él. Resulta más seguro y más justo proceder ele este modo; nuestros posteriores esquemas y consultas deben incluirlo. "En este caso, es nuestra obligación ver a este hombre", escribe el crítico del informe de un caso. "Probablemente él es todo lo que se dice él, pero tiene derecho a dar su propia versión."

En una oficina de una COS, el hombre de la familia pidió disculpas por no haber enviado a su esposa, explicando que ella estaba demasiado enferma y no podía venir, de lo contrario habría sido ella quien presentara la solicitud. Se le dijo que la secretaria prefería hablar con él acerca de los problemas de su familia, porque eran de su incumbencia, más que de su esposa, ya que era él quien procuraba el sustento de la familia.

A medida que los planes de atención a la infancia se multiplican, resulta más fácil que antes olvidarse del hombre de la familia. "Muchos funcionarios de libertad condicional no llegan a conocer al padre ¡de los menores que están a su cargo durante el periodo de libertad condicional", escriben Flexner y Baldwin[108]. "Suele resultar difícil ponerse en contacto con el padre, pero él es, a menudo, la clave del problema. Los funcionarios de libertad condicional deberían esforzarse por conocer, al menos, al padre de cada uno de los menores de los que

[108] Juvenile Courts and Probation, p.136.

se ocupan, independientemente de que este conocimiento se transforme o no en una estrecha colaboración con él."

Una trabajadora de una SPCC de una pequeña localidad dice que ella trata de conseguir toda la información posible de la familia directa, buscando primero el relato del hombre, después el de la mujer, y por último, entrevistándose, si es posible, con ambos, obteniendo mucha información de esta entrevista conjunta. Les pide que sean sinceros para evitar los cotillees, y añade: "Ustedes saben lo que le gusta hablar a la gente del pueblo, por lo que será mucho mejor para todos arreglar estas cosas entre nosotros, si somos capaces".

II.2. *Lugar de la entrevista*

Suele ser preferible entrevistarse con los dos cabezas de familia por separado, realizando un encuentro especial en la oficina del trabajador de casos o en cualquier otro lugar que se considere conveniente. Puede que marido y mujer compartan los mismos puntos de vista y que no existan enfrentamientos domésticos, pero en la entrevista conjunta, uno naturalmente adopta el papel dirigente y el otro le sigue, por lo que es difícil llegar a conocerlos a ambos.

Tratar de ver al hombre de la familia en su lugar de trabajo no suele ser acertado, especialmente si trabaja para una gran empresa, aunque! a veces es posible verle allí a la hora de comer. El empleador se niega a que se le saque del trabajo, y, además, él no se siente a gusto. Un trabajador social que trató de hacer una entrevista a un hombre que era ascensorista, era interrumpido, cada cierto número de frases, por el timbre del ascensor.

La responsable de un departamento para madres y bebés de una organización para la atención a menores, siendo consciente de que cometería un error comunicándose con el padre a través de la madre soltera de su hijo, siempre escribe personalmente al hombre, en vez de enviarle un mensaje. Incluye, en su carta, un párrafo

diciendo que cierta persona ha venido a verla y han estado hablando de su situación; que antes de establecer un tratamiento, quiere hablar con él; y termina diciendo que le espera en su oficina a la hora que él prefiera. Esta trabajadora social piensa que los hombres siempre prefieren hablar de los asuntos de negocios fuera de su casa. En doce meses, escribió 25 cartas de este tipo a padres de hijos ilegítimos. Diez llamaron a su oficina; siete respondieron por carta y cuatro se encontraron con ella, aunque no en la oficina; los ocho restantes no respondieron.

II.3. *El padre soltero*

Se ilustran en los siguientes pasajes los esfuerzos, como el anterior, realizados para tratar, en los casos de ilegitimidad, con el padre tan directamente como con la madre y el hijo, y hacerlo, en primer lugar, fuera de los tribunales:

Una entidad para la atención a menores no sabía si debía instar a la celebración del matrimonio entre el padre y la madre de un bebé. Un clérigo y otras fuentes pensaban que el joven era demasiado despreocupado y autoindulgente, y todas las evidencias obtenidas parecían desaconsejar el matrimonio. No obstante, la trabajadora no se dio por satisfecha y decidió probar un experimento: confrontar al padre con su propio hijo. Demostró ser uno de los pocos padres de niños ilegítimos que manifestaba verdadero interés por su hijo. En seguida se hizo patente en él una devoción casi maternal. Tan fuerte fue este sentimiento que ella recomendó la celebración del matrimonio. Vivieron en un hogar próspero y feliz.

Una chica con un bebé pidió a esta misma entidad que lograra, para ella, una paga regular de su marido que la había abandonado. Los parientes del marido declararon que éste no había visto a su mujer en los últimos tres años, por lo que no era el padre del bebé. La evidencia se limitó a los testimonios contradictorios de los parientes de ambos (los de él y los de ella), todos de dudosa fiabilidad.

Finalmente, se preparó un encuentro entre marido y mujer en presencia de un trabajador de la entidad, y él confesó su paternidad.

Un hospital pidió a una COS que se ocupara de una madre soltera de veinte años con un bebé de apenas dos semanas. Ella afirmó que el padre era un joven que provenía de una familia de alta alcurnia. Él se había ausentado de la ciudad, pero escribió a su madre negándolo todo. Un encuentro entre la madre y la chica convenció a la primera de que la joven decía la verdad, lo que no se tradujo en una boda, pero sí en pagos semanales para la manutención del niño. Desde el punto de vista de la comunidad, tan importante es entrevistar a la madre soltera como al padre.

II.4. *El matrimonio joven*

Si la mujer y uno o dos hijos de un hombre joven y capacitado solicitan, en tiempos ordinarios, algún tipo de servicio social que implique ayuda material, debe realizarse un profundo estudio de su situación. Descubrir todas las causas del problema, si es posible, y tratarlas, una a una, resulta más difícil que ofrecerles una ayuda temporal, pero una intrusión irresponsable en sus asuntos es la peor solución. Se transcriben, a continuación, las notas sobre el tratamiento de dos parejas jóvenes por una COS:

Se trata de una pareja italiana, de veintitrés años ambos, con tres hijos, de cuatro y dos años y un recién nacido, sin respaldo económico. La primera entrevista y las sucesivas investigaciones no aclararon cuándo dejó el alarido de asumir sus responsabilidades; si se había comportado de igual forma antes de casarse; si fue después de casarse, en qué circunstancias; y qué o quién fue la causa que le llevó a ello. Debería haberse realizado una investigación más minuciosa a través de otros parientes, empleadores anteriores y posiblemente amigos de ambos antes de que se casaran. Se trata de una familia pobre, lo que puede resultar esperanzador o no. Desconocemos por completo las características de la personalidad de

la mujer. No sabemos desde cuándo el hombre ha adoptado esta actitud. Si todos los elementos apuntan a una irreversible degeneración por su parte, debería ejercerse la mayor influencia posible (mediante parientes u otros) para romper la familia. En caso contrario, el caso queda sin solución, ya que no se ha puesto en marcha ninguna otra forma de tratamiento.

Se trata de un caso de abandono, por parte de un miembro de la Marina, de su joven esposa (epiléptica) y su hijo de dos años y medio. Se desarrolló a partir de la primera declaración una investigación bastante compacta y satisfactoria con un buen esquema cronológico. Se hizo un uso muy satisfactorio de seis fuentes de información, aunque existen razones que justificarían que también se hubiese entrevistado a un segundo familiar. Pero, con el regreso del hombre en febrero, el resumen que cierra el caso, el 15 de febrero, no fue acertado. El hombre es propenso a la pereza y tiene una comprensiva esposa que tendrá en cuenta los difíciles momentos que él ha atravesado. La mujer ha conseguido un puesto de portera (con lo que tiene alojamiento gratis y gana 1.00 dólares). El ponerse de nuevo a trabajar fuera de casa no parece del todo acertado. Será necesario mantener el contacto con este hombre a través de voluntarios o desde la oficina -mediante cartas o algunas llamadas. Existen suficientes indicios en la actualidad que apuntan a que las tendencias ya existentes pueden dar lugar a un grave problema a cinco años vista. ¡Corrijámoslas ahora!

II.5. *Abandono y alcoholismo*

Estos dos problemas, que se tratan con más detalle en dos de los cuestionarios, ilustran la influencia que ejerce un programa de tratamiento social sobre el diagnóstico. En el pasado, cuando no se diferenciaba el tratamiento social de una esposa e hijos abandonados del de la familia de una viuda, existían pocas razones que justificaran un conocimiento más profundo de la historia del abandono o abandonos y de las características del hombre que

abandona a su familia. Sin embargo, con el desarrollo de un nuevo sentido de la responsabilidad social de dicho hombre respecto de sus acciones y relaciones con su esposa e hijos, la posibilidad de extradición, su puesta en libertad condicional, la imposición de pagos a su familia por mandato judicial, etc., se justifica la realización de un tratamiento diferenciado basado en un diagnóstico diferenciado. ¿Ha abandonado realmente a su familia o existen motivos para creer que el hombre se comunica con su familia y aún se encuentra en su entorno más cercano? La historia de anteriores abandonos, en caso de que se hayan producido, puede arrojar luz sobre las razones de éste y sus características. Incluso cuando no se comunique con su familia, es probable que siga manteniendo contactos continuados con alguien -con sus propios parientes, con sus anteriores compañeros de trabajo o con sus amigos de toda la vida. ¿Puede que sus parientes lo protejan o incluso lo estén alojando? Si existe la posibilidad de entablar una acción judicial, puede que se necesite probar que efectivamente se trataba de una pareja casada. No todos los que abandonan a la familia presentan el mismo grado de culpabilidad: comprendiendo sus dificultades y sus puntos de vista, podemos llegar a darnos cuenta de que muchos de ellos son aptos para la vida familiar si se les ayuda correctamente. Es más importante comprender el curso global de sus vidas que el incidente concreto que nos ha permitido conocerlos, independientemente de si se trata de un hecho aislado o de la última de una serie de decisiones equivocadas. La base de esta comprensión se establece en nuestros primeros contactos con el grupo familiar.

El alcoholismo es un problema que puede presentar muchos aspectos diferentes, al igual que sucede con el abandono. De hecho, se trata del problema social en cuyo tratamiento puede hacerse un mayor uso de diferentes aspectos de la personalidad del cliente, tales como la

voluntad, la sociabilidad, la capacidad de afecto y la susceptibilidad a la influencia religiosa[109]. EL problema presenta elementos de naturaleza médica; la condición física y mental del hombre y los hábitos y mentalidad de sus antepasados son a menudo los factores más importantes, pero también ha de tenerse en cuenta el aspecto social. Factores ambientales, como el carácter de su esposa, la comodidad de su hogar, la cocina familiar, las condiciones y la naturaleza de su actividad laboral, o la personalidad de sus compañeros, sugieren, con su simple evocación, un posible vínculo con su adicción a la bebida. Esta adicción varía de unos hombres a otros. Algunos son bebedores accidentales; otros son bebedores ocasionales que a veces se emborrachan; algunos son incapaces de probar una gota de alcohol sin sucumbir a la tentación; algunos beben siempre acompañados, otros son bebedores solitarios; algunos consumen drogas o han sustituido el consumo de drogas por el alcohol. "El tratamiento de los alcohólicos puede resumirse", dice el doctor Neff, "con el término 'individualización"[110], y las bases para un tratamiento social

---

109 "Hay un pasaje en uno de los ensayos de Octavia Hill que aclara esta cuestión. Dice que el afán por la aventura, la inquietud, tan característico de los anglosajones, los convierte, en ciertas condiciones, en inigualables exploradores y colonizadores, y esta misma energía, en circunstancias diferentes, puede ofuscarlos. Insatisfechos con las penosas obligaciones que les impone la pobreza, se desahogan en el bar y en la sala de juego. Es inútil pedir a un hombre así que se contenga. Debemos ofrecerles formas más sanas de excitación, otros y mejores deseos, o la sociedad no podrá reformarlo". *Friendly Visiting among tbe Poor,* de M. E. Richmond, p. 128.

110 Véanse las Actas de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de 1911, Boston, p.135.

individualizado se establecen preferentemente en los primeros contactos con el grupo familiar y las primeras observaciones del mismo.

III. LA ESPOSA Y MADRE

La casa habla por la esposa, respondiendo a preguntas sobre esta última no formuladas en voz alfa, lo que no sucede en el caso del marido. Su apellido de soltera nos ayudará a identificar a sus parientes y nos desvelará fuentes que la conocieron antes de que se casara. (En las familias italianas se la conoce normalmente por su propio apellido, en lugar de por el del marido.) Su apellido de soltera puede revelar la existencia de algún informe relativo a parientes cercanos que han estado sometidos a tratamiento. Ella recuerda las fechas de nacimiento, las edades o los nombres de los conocidos mejor que el marido, y posee un detallado conocimiento del presupuesto familiar, especialmente de la partida de gastos. Su etapa escolar y su trabajo y sueldo antes del matrimonio nos ayudan a definirla, así como lo que nos cuenta acerca del primer encuentro entre ella y su marido y su grado de conocimiento mutuo antes de que se casaran. Su trabajo después de casarse, su estado de salud, el cuidado de la casa y de los hijos, su actitud ante el marido, y la opinión que familia y amigos tienen de su trabajo, son datos de gran importancia.

Si, al trazar el recorrido de la vida familiar, se descubre que se han operado cambios importantes en el nivel de vida, ¿cuál ha sido la implicación de la esposa en estos cambios? Si su nivel de vida ha disminuido, ¿qué factores han producido dicha disminución: pobreza extrema, demasiados hijos, sobrecarga de trabajo, enfermedad de

ella o de otro miembro de la familia? Al valorar la influencia que la maternidad puede haber tenido en su estado físico, han de tenerse presentes los hijos que han fallecido y los abortos que ha sufrido. No sólo hay que conocer y comprender los hábitos del marido, también los de ella. Por ejemplo, si es una chismosa que desatiende sus deberes domésticos y pasa mucho tiempo fuera de casa, ¿qué falta de oportunidades y de intereses, qué necesidad de ocio, se esconde tras esta conducta? La adicción a la bebida no siempre es coto privado del marido. En el caso de que ambos beban, los motivos de cada uno pueden ser bastante diferentes.

III. 1. *Aspectos físicos de las labores domésticas*

Una casa puede presentar el desorden más absoluto y, sin embargo, estar limpia. También puede darse el caso inverso, por lo que es importante ser consciente de la diferencia. ¿Sabe coser la esposa? ¿Le gusta confeccionar la ropa de los suyos, o ha perdido el interés por ello o nunca lo ha tenido? ¿Cuáles son sus talentos culinarios? ¿Sabe comprar?

Respecto del presupuesto familiar, como ya se ha señalado, es la esposa y madre quien mejor lo conoce[111]. No necesitan repetirse aquí los detalles que se desarrollan en la sección de idéntico título del primer cuestionario, pero debe hacerse hincapié en un punto importante que no puede comprobarse fuera del grupo familiar. En muchas formas de trabajo de casos, han de conocerse los hábitos alimentarios de la familia, porque éstos están estrechamente relacionados con el estado de salud de la familia y con la

[111] Sin embargo, la esposa no siempre conoce los ingresos de su marido y de sus hijos mayores.

eficaz utilización de los ingresos. El ama de casa sabe, sin duda alguna, qué alimentos se compran y se comen, pero a no ser que lleve las cuentas, su estimación del coste total de cualquier elemento del presupuesto familiar sirve de poco. Una trabajadora de casos y un dietista contaban que cuando se preguntó a una mujer polaca de habla inglesa, con cinco hijos, cuánto dinero necesitaba a la semana para comprar comida para su familia, respondió, de una forma que indicaba que la cantidad podía parecerle excesiva a la trabajadora social: "Creo que unos 2 dólares".

Los elementos relativos a la compra y precio de la comida no nos proporcionan todos los datos que necesitamos, pues la otra mitad de la historia la componen la elección, la preparación y el consumo. Cualquier inferencia basada en estos datos no sólo debe tener en cuenta factores obvios, como el tamaño de la familia y las edades y ocupaciones de sus miembros, sino también su estado de salud y aquellas características nacionales y religiosas que ejercen una notable influencia en el consumo alimenticio. Una cuestión tan aparentemente clara como el tamaño de-la familia se complica, en algunos hogares inmigrantes, con la presencia de huéspedes para quienes la esposa cocina por separado la comida que cada uno de ellos le ha suministrado[112].

Otro factor importante es el tiempo que el ama de casa dedica a las labores domésticas y la habilidad que muestra. Para poder ahorrar más, se necesita trabajar más y contar

[112] Normalmente las sobras son para la familia. Por consiguiente, es prácticamente imposible estimar la suma que se ha gastado la familia o la cantidad de alimentos que poseen. Por otra parte, la trabajadora social puede formarse una idea equivocada cuando ve cómo se cocina el pollo de un huésped y asume que es de la familia. A su vez, la familia puede afirmar quela abundante comida de que disponen pertenece a los huéspedes.

con una mayor habilidad. De hecho, la habilidad del ama de casa es "un activo que debe incluirse en los recursos familiares"[113].

Cualquier estudio sobre las cuestiones alimentarias tiene un efecto muy estimulante sobre el ama de casa cuando ésta participa en el mismo. Necesita ese efecto estimulante, pues no se suele elogiar su realización de un conjunto de tareas difíciles.

Cuando limitamos nuestro análisis a los aspectos alimentarios estrictamente relacionados con el diagnóstico, la mayor dificultad que debemos salvar es la que representa el ama de casa que no sabe llevar las cuentas. Esto nos obliga a efectuar más visitas, algunas durante las comidas. Cuando el ama de casa sabe lo que acaba de comprar, puede, realizarse, al menos, un esbozo del consumo alimentario tomando ¡como base un día e intentando descubrir, en relación con cada uno de los productos básicos que, en teoría, toda familia consume, lo que se ha comprado y comido.

La dietista de un organismo público que gestiona las pensiones de las madres relata la siguiente experiencia: "Mi organismo exige que sean las pensionistas quienes lleven las cuentas de la casa y, aunque una mujer sin formación no suele llevar unas cuentas exactas, las imprecisiones voluntarias generalmente reflejan (1) cantidades imposibles de un artículo concreto, (2) costes que no se corresponden con las cantidades adquiridas, o (3) repeticiones recurrentes de los mismos productos. La ausencia de un elemento básico no suele ser intencionada".

---

113 Byington, Margaret E: *Homestead, the Households o) a Mili Touin,* p. 74, Nueva York, Russell Sage Foundation Publication, Charities Publication Committee, 1910.

En opinión de esta dietista, el modo más acertado de abordar la cuestión alimentaria es a partir de un niño anémico o que no se ha desarrollado correctamente. Se menciona a la madre el hecho de que el niño parece bastante débil y entonces se le pregunta si tiene buen apetito. "¿Qué desayunó esta mañana? ¿Fue poco o mucho en comparación con lo que desayunaron los demás niños?" Si, como suele suceder, el desayuno se compuso de "pan y café"[114], esto nos da la oportunidad de explicarle el valor nutritivo de la leche y los cereales. Se pasa, con naturalidad, a la cuestión relativa al almuerzo de los niños, especialmente de aquellos que están en edad escolar. ¿Vienen a casa para comer algo caliente o compran bollos y tortas? ¿Cuál es su comida principal, el almuerzo o la cena? ¿Comen todos los miembros de la familia juntos o cada uno come lo que quiere y en lugares diferentes? ¿Tienen la misma dieta los adultos que los niños más pequeños? Una vez que las madres toman conciencia de que detrás de estas preguntas se esconde un verdadero interés por la salud de la familia y no la posibilidad de reducir las asignaciones mensuales, suelen mostrarse cordiales.

Cada visitadora de este organismo dispone de una tabla con los pesos medios de los niños por edades y de una lista de precios de los alimentos básicos en los establecimientos del barrio en los que existe una mejor relación calidad-precio.

Una vez que conocemos en detalle los hábitos alimentarios de la familia -algo que normalmente no se logra en tan sólo una o dos visitas-, aún deben corregirse los defectos y fallos en la alimentación. Una buena correspondencia entre el valor nutritivo de los alimentos y su precio debe constituir la base de cualquier presupuesto, pero, en relación con los precios, deben realizarse los cambios necesarios para cada localidad y cada mercado

---

114 El doctor Fíealy dice, en *Honesty* (p. 105), que, para su asombro, descubrió que una de las causas más frecuentes de delincuencia en menores la constituía el consumo excesivo de té y café.

con mayor precisión que la mostrada por algunas entidades para la atención a familias. La estimación del coste per cápita para todo el país puede ser malinterpretada. Asimismo, hemos de conocer también las condiciones higiénicas y la idiosincrasia de la familia y de cada uno de sus miembros, pues estos elementos podrían modificar nuestra estimación. Si todos los miembros de la familia presentan un buen estado físico con una asignación económica para la compra de alimentos inferior al nivel estimado a escala local, ¿ha de fomentarse su estandarización o ignorarse esta variación? Todas estas cuestiones son importantes. Sin embargo, no ha llegado aún el momento de tratarlas; se estudiarán en fases ulteriores del tratamiento.

III.2. *La residencia familiar*

La siguiente lista de defectos de la vivienda suficientemente graves como para llamar la atención de los trabajadores sociales, independientemente de la causa de su visita, amplía la efectuada por la autora en 1911[115]. No todos estos defectos pueden descubrirse en una visita, ni en dos, pero son, todos ellos, importantes.

a. *Servicios en mal estado.* Visitamos hogares en los que la inercia, falta de energía, o incluso la enfermedad son patentes, pero desconocemos, y no nos molestamos en descubrir, el estado de los servicios, cañerías, etc. La limpieza de los servicios, su localización y condiciones de privacidad -disponer de un cierre interior, por ejemplo-, están relacionadas con la salud y la decencia. Unas tuberías atascadas equivalen a gases de las alcantarillas, lo que, a su vez, significa enfermedad. Cuando se acumula la basura en el exterior, siempre se corre el riesgo de sufrir una infección

115 Véanse las Actas de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de 1911, Boston, p.327-328.

transmitida por las moscas, y un acceso inadecuado combinado con malos olores perjudica extremadamente el estado de una vivienda.

b. *Humedad.* El estado del sótano, las paredes y el techo, pero particularmente del sótano. ¿Es el suelo seco o húmedo, de tierra o de cemento, está lleno de desperdicios o animales? ¿Gotean las cañerías? ¿Hay goteras en el techo?

c. *Habitaciones oscuras.* Cuando se usan como dormitorios, lo debemos señalar en nuestro informe, pues podría estar relacionado con una historia familiar de enfermedad y muerte prematura y debe realizarse una intensa presión sobre ciudadanos, infractores y gestores públicos.

d. *Hacinamiento.* Ha de señalarse especialmente cuando se da en los dormitorios. Su relación clave con la salud, especialmente en la propagación de la tuberculosis, y con la decencia, debe incluirse en todos nuestros planes destinados a la obtención de una independencia económica por parte del cliente. El logro de la independencia basada en unos principios que ignoran el decoro reposa sobre arenas movedizas. Debe valorarse la presencia de huéspedes o inquilinos dados los riesgos físicos y morales que dicha presencia puede implicar.

e. *Suministro insuficiente de agua.* La pureza y cantidad del agua dependen del estado de la cisterna y del cuidado que de ella se hace en los intervalos que transcurren entre las inspecciones oficiales. ¿Se dispone de agua corriente? Si no es así, ¿dónde está la fuente más cercana?

Cuando nos han formado para notar estas cosas, observaremos que algunas de las condiciones insalubres descubiertas violan las disposiciones legales, mientras que otras no lo hacen. En cuanto al primer grupo, no cabe duda de que debemos notificar, sin demora y a quien corresponda, las malas condiciones que, en realidad, son infracciones de la ley. El segundo grupo nos proporciona argumentos para revindicar su regulación legislativa. Para que así sea, deben registrarse con precisión y rapidez. Mientras se obtiene y aplica dicha legislación, debemos

intentar que los inquilinos abandonen las casas que se encuentran en peor estado; además, generalmente, pueden solucionarse los problemas menos graves con su cooperación. A veces, se ha podido recurrir directamente a los caseros, que solían encomendar la gestión de sus propiedades a agencias, y convencerlos para que corrijan los defectos denunciados.

IV. LOS HIJOS

Nos enfrentamos, en este punto, a una relación de consanguinidad y a todo lo que implica en materia de simpatías y antipatías. La imposición de la relación agrava la falta natural de simpatía. Entre los parientes esta falta de cariño adquiere un carácter fundamental. No obstante, con frecuencia, como señala Bosanquet, el antagonismo no se debe tanto a la existencia real de diferencias fundamentales, sino a la presunción de que no deberían existir tales diferencias. La actitud implacable del hijo hacia los padres, de los padres hacia el hijo y de los hermanos y hermanas entre sí,-tiene su principal origen en las semejanzas, y no en las diferencias. "Que un miembro de la familia, que comparte su naturaleza común, que participa de sus impulsos, instintos, sentimientos y educación, pueda haber hecho algo así, duele más profundamente que todo el desprecio o la lástima que vienen de fuera, ya que saca a la luz posibilidades desconocidas hasta ahora"[116]. Un funcionario de libertad condicional cuenta que una chica que estaba a su cargo sintió un inmenso resentimiento hacia su madre durante tres años porque la había denunciado a un tribunal de menores en un momento crítico. Las denuncias

[116] The Family, p. 257.

de los padres ante la justicia suelen provocar una rebelión abierta y un rencor permanente, por lo que este funcionario procura, con todos los medios a su alcance, resolver estos problemas sin recurrir a los tribunales.

Un motivo usual de distanciamiento es la incapacidad de los hijos para expresar sus aspiraciones o liberar su energía. Las consecuencias de esta situación se intensifican en una familia cuyo estatus económico sufre un cambio repentino, favorable o no. La reacción de los diferentes miembros de la familia ante este cambio varía; la dificultad que deprime y aísla a un miembro, estimula la energía y afecto en otro, perturbándose las relaciones hasta ahora existentes entre ellos. La situación humana así creada ha sido uno de los grandes temas de la literatura de ficción inglesa desde el *Vicar of Wakefield* hasta los últimos *best seller.*

Otras causas de distanciamiento son las poco acertadas reticencias por parte de los padres y su incapacidad para apreciar, en momentos críticos, las razones físicas que provocan la pérdida del control que ejercen sobre sus hijos. "La principal necesidad de los más pequeños", dice el doctor Healy[117], "consiste en contar lo que han visto o lo que han hecho. Para ellos, quedarse para sí asuntos vitales resulta peligroso. Ha de habituarse a los niños a hablar de lo que les sucede en su vida diaria con sus tutores, ya que, al ocultarse ciertas cosas, éstas pueden surgir posteriormente de forma morbosa. De todas las formas de prevención de la delincuencia la mejor la constituyen las confidencias y consejos entre niños y adultos".

---

117 Honesty, p.177.

Es habitual que en un niño dado en acogida por uno o ambos padres desaparezca, en gran medida, el sentido de la solidaridad familiar.

Puede observarse fácilmente la actitud de la madre hacia sus hijos y la de éstos hacia ella en sus idas y venidas por la casa. Una trabajadora médico-social cuenta que si, una vez realizada la tarea determinada para una visita, tiene la ocasión de esperar a que llegue su tren y se mantiene ocupada leyendo un libro o haciendo cualquier otra cosa, los miembros de la familia, al dejar de relacionarse con ella, comienzan a relacionarse entre ellos, lo que le ayuda a formarse una idea de esa familia que de otra forma no conseguiría. ¿Son capaces los padres de controlar a sus hijos? ¿Tienen miedo los hijos de sus padres? ¿Reciben grandes castigos o los padres se autocontrolan? La práctica equivocada de algunos profesores, enfermeras y trabajadores sociales, consistente en ocuparse de los problemas familiares casi exclusivamente a través de los niños, ejerce una clara influencia en la pérdida de respeto hacia los padres, característica notable de los jóvenes de ciertas familias.

Se ha mencionado el insuficiente estudio que muchas instituciones y sociedades dedicadas a la infancia hacen de los antecedentes familiares de los menores que están a su cargo. De idéntica gravedad que esta omisión es el error, cometido por muchas entidades para la atención a familias, de no individualizar a cada niño que forma parte de la familia. Además de la consulta de los expedientes escolares y los posibles antecedentes penales -ambas acciones deben realizarse fuera del hogar familiar-, las visitas a domicilio deben tener por objeto la obtención de información sobre el estado físico y mental de cada niño que muestre una

variación respecto del estado considerado normal[118]. Asimismo, deben servir para formarnos una idea clara del carácter de cada uno de los niños. ¿Cuáles son sus aptitudes, sus ambiciones, sus pequeños logros? La forma en que duermen los niños, tanto desde el punto de vista de las condiciones higiénicas como de la decencia, es un elemento importante, así como su forma de divertirse. ¿Se respetan sus pequeñas posesiones individuales? ¿Las tienen? ¿De qué oportunidades disponen para compartir sus placeres y deberes con los otros miembros de la familia? ¿Hay algún indicio que indique que tienen una sobrecarga de labores domésticas o que se les explota en casa? ¿Se les envía a las organizaciones benéficas con mensajes que debería transmitir un adulto? ¿Se les obliga a mendigar? ¿Trabajan ilegalmente? Es obvio que las averiguaciones sobre los niños, en concreto sobre cuestiones relacionadas con su conducta, no deben efectuarse en su presencia.

IV.1. *La edad*

Las edades de los menores que componen una familia pueden llegar a adquirir una gran importancia en un momento dado, por lo que han de recogerse con precisión. El único modo de estar absolutamente seguros de su exactitud es anotando el día, mes y año de nacimiento y verificando estos datos en los documentos oficiales[119]. Su importancia queda patente en la siguiente lista de acciones y juicios en los que han de utilizarse estos datos:

---

118 Véanse los cuestionarios sobre menores desatendidos y sobre menores con posible discapacidad mental de la Parte III.

119 Véanse la página 294 y ss.

a. Procesamiento del padre o la madre por abandono familiar o del hijo.
b. Tasas relativas a la filiación ilegítima.
c. Determinación de la filiación legítima o de un matrimonio anterior.
d. Identificación de una familia (cuando se han facilitado nombres incorrectos).
e. Cobro de un seguro.
f. Elección de un tutor.
g. Procesamiento del padre o la madre por malos tratos o negligencia,
h. Elección de instituciones de acogida temporal o internamiento.
i. Asistencia a la escuela o imposición de dicha asistencia.
j. Establecimiento de la edad legal para trabajar, para comerciar en la calle, etc.
k. Establecimiento del horario legal de trabajo.
l. Protección frente a ciertos empleos peligrosos.
m. Determinación del derecho del padre o la madre a procurarse el salario de los hijos o ser mantenidos por ellos.
n. Presentación de una demanda por daños y perjuicios derivados de un accidente.
o. Edad de permisión legal de las relaciones sexuales.
p. Fijación del periodo durante el cual es exigible la pensión alimenticia en caso de separación legal o divorcio de los padres.
q. Obtención de una tarifa especial para el transporte público.
r. Establecimiento de la legalidad del matrimonio de un menor[120].

[120] Amelia Sears, a la que la autora debe la mayoría de los elementos incluidos en esta lista, ofrece las siguientes razones para justificar la búsqueda de las edades exactas de los hijos:

La secretaria de una SPCC de Massachussets expone esta cuestión con una mayor concreción: Un día después de cumplir catorce años un menor puede nombrar a un tutor; un día después de cumplir quince años no puede ser enviado a la Escuela de Formación Profesional; un día después de cumplir dieciséis años no puede apelar a la ley sobre negligencia; un "día después de cumplir diecisiete años no puede ser considerado como un delincuente juvenil; un día después de cumplir diecisiete años, una chica no puede ser internada en un reformatorio para chicas.

No sólo el mes, sino el día exacto, es de suma importancia en todos los elementos de la lista. Cuando se trata de la edad de los padres, basta con recoger el año, excepto si es un menor.

IV.2. *Los hijos mayores*

El aspecto educativo de la vida de los niños se tratará en el Capítulo XI sobre la escuela como fuente, por lo que no nos

---

"Si... existe una diferencia de tres o cuatro años entre los nacimientos de dos hijos en una familia numerosa en la que la mayor parte de los hijos se han sucedido a breves intervalos, el trabajador de casos deberá plantearse tres posibilidades: primera, los padres pueden haber perdido un hijo; segunda, el padre o la madre puede haberse casado por segunda vez; tercera, los padres pueden haberse separado durante un tiempo. La respuesta a una pregunta relativa a un intervalo de este tipo puede revelar un anterior abandono, como ya se ha dicho, la separación de los padres al emigrar a los Estados Unidos (el padre puede haberse adelantado a la madre varios años) o, en ocasiones, un periodo de internamiento de uno de los progenitores en una cárcel u hospital psiquiátrico. Por otra parte, con frecuencia, las edades de los hijos contradicen los testimonios de los padres en relación con un abandono, migración o internamiento. La explicación puede revelar la intención de falsear las edades de los hijos u ocultar la vida promiscua de los padres."-*The Charity Visitor,* p. 29.

detenemos en ello ahora. Cuando los chicos están a punto de abandonar la escuela, sus aptitudes personales y sus aspiraciones adquieren una gran importancia. ¿Se les obliga a realizar actividades sin futuro? ¿Cambian continuamente de empleo? Durante estos años de la vida de un menor, debe hacerse un trabajo de casos personalizado que complemente la orientación profesional que haya recibido en la escuela.

La actitud del chico que gana un sueldo y se lo da a sus padres sin siquiera planteárselo -y tampoco lo hacen sus padres., puede traducirse, con el tiempo, en una actitud de insubordinación. Una reacción natural de absoluta sumisión se transforma en su opuesto por la influencia de nuevas compañías y las tentaciones de un nuevo mundo. Desde un primer momento, el trabajador social debe tener presentes estos peligros futuros y tratar de hallar una mejor forma de adaptación.

A menudo es necesario reunirse por separado con los hijos e hijas mayores de la familia, sobre todo con aquellos que ya reciben un salario.

Una organización benéfica conocía desde hacía tiempo a una mujer de sesenta y cuatro años, pero no se había consultado a sus seis hijos, de entre treinta y dos y dieciocho años, acerca de su sorprendente costumbre de escribir continuas cartas solicitando ayuda. Un crítico del informe escribe: "Creo que para conocer las verdaderas circunstancias, debe entrevistarse a cada uno de los hijos e hijas *fuera del hogar.* Prácticamente todos los encuentros de los últimos años han sido con la mujer. El último registro de un encuentro con uno de los hijos data de hace seis años y fue meramente accidental. ¿Cómo son ahora sus hijos e hijas? ¿Qué opinan de sus continuas demandas de ayuda? ¿Qué influencia están ejerciendo en su madre? ¿Aprueban su conducta?"

V. OTROS MIEMBROS DEL GRUPO FAMILIAR.

A veces forman parte del grupo familiar parientes del marido o de la mujer, independientemente de que compartan alguna responsabilidad familiar o no. En ocasiones, representan más una carga que otra cosa; otras veces su influencia perturba tanto a la familia que llega a desestabilizarla -un daño a menudo provocado por parientes que no residen con ellos, pero que es aún más perjudicial cuando lo causan parientes que viven bajo su mismo techo. Según los informes analizados para la redacción de este libro, existe un exceso de parientes indeseables en las familias de las viudas, en las que no hay un hombre que los eche a la calle.

En una ocasión, un padre alcohólico se fue de casa del hijo que tenía un mayor nivel de vida para ir a vivir con su hija viuda y sus nietos, justo cuando una entidad social acababa de acordar una asignación periódica para ellos. La viuda era una persona fácil de contentar, ya que posteriormente se casó con un hombre que era todavía más vago que su padre. La entidad condicionó la continuidad de la asignación, hasta su segundo matrimonio, a la abstinencia del padre.

En un informe relativo a otra viuda, el hermano de la mujer se alojaba en su casa. Se descubrió que suponía una mala influencia para los hijos mayores y se condicionó la continuidad de la ayuda a la marcha del hermano.

Debemos tener muy presentes a los parientes que en el grupo familiar suponen una carga, así como a aquellos que ya no reciben sueldo alguno, y que, por ello, pueden ser considerados una carga, pero que, sin embargo, pueden servir de baluarte en la cohesión del grupo familiar y contribuyen positivamente a la vida familiar dada su capacidad de dar y de despertar afecto. Por ejemplo, puede percibirse un compañerismo natural entre los abuelos y los nietos de menor edad, lo que, cuando existe, es un

elemento de incalculable valor en el entorno familiar de un niño.

En los casos de abandono, no sólo ha de valorarse la influencia de los familiares que viven o han vivido bajo el mismo techo, sino también de cualquier huésped que carezca de parentesco alguno con la familia. Sus relaciones con el marido o con la esposa nos pueden ayudar a explicar las diferencias conyugales. En cualquier caso, sus hábitos influyen directamente en los niños, y la cantidad y regularidad de sus pagos constituyen un elemento importante del presupuesto familiar.

Pese a que, en el análisis sobre las primeras visitas a la casa del cliente, hayamos dado una mayor importancia a la obtención de una idea clara de los antecedentes y tendencias de la familia que a los hechos separados necesarios para rellenar la ficha de los informes sociales, no debe llegarse a la conclusión de que se recomienda la obtención de una impresión general e inexacta en vez de una definida y concreta. No obstante, un hecho, por muy exacto que sea, apenas tiene importancia hasta que no ha sido inteligentemente relacionado con algún otro hecho o hechos, pues, el buen hacer no se manifiesta en la capacidad para acumular una masa de datos, sino en el desarrollo de una especie de sexto sentido que relacione los hechos entre sí. Se cree que la obtención de una idea de conjunto acerca del transcurrir de la vida familiar evitará que el trabajador social se pierda en una amalgama de particularidades, le ayudará a distinguir entre lo significativo y lo no significativo, y le permitirá establecer un diagnóstico más claro.

Otra idea importante la constituyen los activos para la rehabilitación. El poder de la cohesión familiar, ya citado, es uno de los más importantes. De idéntico valor es la capacidad de afecto. Otros activos son la capacidad para admirar, para recibir una mayor formación, para desplegar

más energía, para disfrutar y para desarrollarse socialmente en su totalidad. Todo lo que pueda servirnos, aunque sea muy poco, como activo en el curso del tratamiento y que contribuya al éxito de nuestros planes es digno de consideración. Ya sea el afecto por un perrito, el deseo de tocar el acordeón, una pérdida o una traición, el profesional social debe ser capaz de reconocer los activos de que dispone.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. Los buenos resultados del tratamiento individual desaparecen, con frecuencia, porque el trabajador de casos ha pasado por alto la historia familiar del cliente y no ha sabido valorar la repentina aparición de tendencias ocultas durante mucho tiempo.
2. Los primeros contactos con los miembros del grupo familiar se sitúan en un plano diferente de los realizados con otras fuentes de información, ya que, normalmente, su cooperación resulta clave para el tratamiento, y es probable que los contactos se repitan.
3. La familia tiene una historia propia que difiere de las historias individuales de sus componentes, de lo que se deduce que es necesario formarse una idea del transcurrir de la vida familiar para poder distinguir lo que es significativo de lo que no lo es dentro de la masa de datos de un trabajo de casos.
4. La clasificación de las familias en función de su poder de cohesión puede resultamos útil. La familia unida "es capaz de enviar a sus hijos e hijas muy lejos, al otro extremo del planeta; sin que esto .afecte a los lazos que les unen". En la familia inestable "la mudanza a la calle de al lado" basta para romper dichos lazos.
5. Este poder de cohesión sólo constituye uno de los activos para la rehabilitación en el trabajo de casos con familias. Otros son la capacidad de afecto, la capacidad

para admirar, para recibir una mayor formación, para desplegar más energía, para disfrutar y para desarrollarse socialmente en su totalidad. Entre los hijos, en concreto, debe valorarse y desarrollarse cualquier signo de aptitudes, aspiraciones o logros, por muy pequeño que éste sea. La capacidad para descubrir, retener y utilizar los activos disponibles caracteriza al verdadero trabajador de casos.

6. La diferencia de edad, el matrimonio o reconciliación por razones económicas, la interferencia de los parientes y las diferencias en materia de nacionalidad, raza o religión constituyen las causas más frecuentes de distanciamiento entre marido y mujer.
7. Los trabajadores sociales suelen ignorar al marido y padre y se dirigen exclusivamente hacia su esposa e hijos. Sin embargo, deben entrevistarse con el marido y tratar de conocerlo, lo que adquiere una especial importancia cuando los trabajadores sociales han de ayudar a la familia de un hombre joven con plenas capacidades.
8. Abandono y alcoholismo, como muchas otras discapacidades sociales, no son entidades aisladas, sino que están estrechamente relacionadas con los aspectos más íntimos de la vida personal y social del ser humano. El diagnóstico debe asentar una base sólida para el tratamiento, yendo más allá de los "síntomas actuales" y buscando las causas complejas que se esconden tras ellos.
9. Con respecto al aspecto físico del hogar, tres puntos importantes son: los ingresos y gastos, los hábitos alimentarios y la residencia. El más difícil de valorar es el de los hábitos alimentarios, que suele necesitar de un estudio especial por su relación directa con la salud y el poder adquisitivo.
10. Con objeto de individualizar a los hijos en el hogar, han de señalarse rápidamente las variaciones de su estado

físico y mental con respecto a los valores considerados normales.

11. La edad exacta de los hijos -día, mes y año de nacimiento- está estrechamente relacionada con una serie de leyes y convenciones sociales, por lo que debe recogerse con suma precisión.

8. FUENTES EXTERNAS EN GENERAL

Ya se han expuesto anteriormente los motivos que justifican la búsqueda de información y consejo no sólo en el grupo familiar del cliente sino también en fuentes externas. La razón principal de dicha búsqueda adicional radica en que, para obtener un resultado eficaz, debemos ir más allá de la estrecha visión que el cliente tiene sobre su situación, así como del reducido círculo que forman nuestras propias predisposiciones y procedimientos preferidos. No debemos someternos a ninguna de estas limitaciones, ya que nadie vive en una isla desierta.

¿Puede pensarse que nuestro cliente está preparado para seguir un tratamiento social sin que se haya consultado ninguna fuente externa? Si atendemos a los resultados concretos, en vez de a una teoría preconcebida, la respuesta sería afirmativa. Ciertos casos estudiados para la elaboración de este libro ilustran el establecimiento de diagnósticos correctos sin necesidad de entrevistar a fuentes externas, pero también muestran que numerosos fallos se debieron directamente a esta omisión. El trabajador social que recurre libremente a las fuentes externas cuenta con la práctica necesaria para saber, según la naturaleza de una determinada solicitud o del cometido que ha de efectuarse, si basta con la consulta del índice del servicio de intercam-

bio confidencial[121] y de los documentos públicos impersonales descritos en el capítulo sobre fuentes documentales.

Sin embargo, resulta imprescindible la realización de un nuevo examen de los informes del caso individual, tanto en la entidad a la que se ha hecho la solicitud de ayuda como en las reveladas por el servicio de intercambio, si las hubiera. Este nuevo examen debe llevarse a cabo inmediatamente después de la primera entrevista, y siempre que salga a la luz un nuevo nombre, como el de un cónyuge anterior.

Prácticamente siempre resulta esencial la comunicación directa con algunas de las personas que, según los informes y el relato del cliente, lo han conocido en épocas pasadas y de diversas maneras. Nuestras relaciones con estas fuentes externas, tanto de forma colectiva como por separado, se analizarán en este capítulo y en los ocho que le siguen. Podría pensarse que se trata de un análisis excesivamente detallado, a lo que puede argüirse como atenuante que no es sino un castigo adaptado a quien intenta leer o escribir sobre cualquiera de las disciplinas prácticas.

I. ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE FUENTES EXTERNAS

I.1. *Un estudio de las fuentes más utilizadas*

Los trabajadores sociales están tan ocupados cuando realizan su labor que apenas tienen tiempo para describir los procesos que utilizan y los resultados que obtienen.

[121] Véanse la página 352 y ss.

Muestra de ello es la ausencia de datos sobre las fuentes de información, ni sobre las fuentes consultadas ni sobre la combinación de fuentes de mayor valor en cada forma de trabajo social. Los procesos desarrollados por las diferentes entidades, las acciones que llevan a cabo, difieren bastante de las acciones que piensan que llevan a cabo. En consecuencia, se ha efectuado una primera tentativa, con muchas imperfecciones, de definir la cuestión de las fuentes externas valiéndose de hechos, y, para ello, se ha solicitado a diferentes organizaciones sociales permiso para estudiar cincuenta de sus informes de casos, en orden cronológico. En esta investigación, participaron, entre otros, organismos de ayuda públicos y privados, entidades de adopción y acogida de menores y de cuidado de menores públicas y privadas, asociaciones para impedir los malos tratos a menores, guarderías, visitadores voluntarios a domicilio y en la escuela, funcionarios de libertad condicional de jóvenes y adultos, COS y departamentos de servicios médico-sociales. La información relativa a algunas de estas actividades sociales habría sido demasiado fragmentaria en determinados lugares, dado el escaso contenido de los informes o la ausencia total de los mismos; a pesar de ello, se seleccionaron tres ciudades de los Estados Unidos que representaban tres fases diferentes del desarrollo del trabajo social con individuos, y, en la medida en que las características de los informes de sus organizaciones sociales lo permitía, se estudiaron, en cada ciudad, las formas ya indicadas de trabajo social. Se examinaron los informes de diecinueve tipos distintos de organizaciones sociales. Se pidió a todas ellas que facilitaran a los investigadores los primeros cincuenta informes de nuevos casos realizados al comienzo del último ejercicio fiscal[122],

[122] En unos pocos casos, se optó por el comienzo del año en curso, y en una de las ciudades, fueron las propias organizaciones las que rellenaron los cuestionarios, permitiendo que los

omitiendo aquellos en los que no se llevó a cabo tratamiento alguno. El traspaso de un caso a otra organización *una vez* establecido el diagnóstico se contabilizó como una forma de tratamiento. No se contabilizó ninguna fuente que no hubiera sido consultada antes de la adopción de la primera decisión importante, ya que el objetivo de este estudio consistía en analizar las fuentes externas de información en las que se había fundamentado dicha decisión. "Decisión importante" se interpretó como algo más que una acción provisional o incipiente; no obstante, se consideró con ciertas limitaciones, para eludir la clase de temporizaciones en las que, con demasiada frecuencia, caen nuestros tratamientos. Si una familia solicitaba ayuda material y la lograba, o solicitaba cuidados institucionales para un niño o un adulto y los conseguía, se consideraba una "decisión importante". Los miembros del grupo familiar que vivían bajo el mismo techo que el cliente no se admitieron, por supuesto, en esta clasificación, y cada fuente externa, individuo o entidad, sólo se contabilizó una vez en cada uno de los casos. Puesto que los "vecinos" son a veces "amigos", y los "caseros" son a veces "empleadores", se incluyeron dentro del epígrafe respecto del que habían resultado más útiles. La información que no se obtenía directamente, sino a través de otra organización social de la misma ciudad o de otra, se atribuyó a su fuente original en vez de a dicha organización, pero se señaló como "a través de intermediario". No se realizó distinción alguna entre cartas, llamadas telefónicas, telegramas o visitas personales.

Las instituciones y organizaciones, tanto públicas como privadas, aceptaron las repetitivas visitas e interrogatorios que este pequeño estudio originó. Sólo unos pocos resultados se citan expresamente en este capítulo.

---

investigadores de la Russell Sage Foundation pudiesen luego compararlos con los informes originales.

Haremos mención del resto en los próximos capítulos sobre fuentes externas; las tablas más detalladas se incluyen en el Apéndice II, así como el formulario utilizado para la recopilación de los datos.

En las tres ciudades, las 56 organizaciones cuyos informes fueron examinados consultaron 10.871 fuentes externas antes de tomar su primera decisión importante en 2.800 casos (50 casos estudiados por cada organización), lo que daba una media de 3,88 fuentes externas por caso; pero, una cifra que engloba una gran variedad de tipos de trabajo, como los expuestos, no tiene un significado notable[123]. Estas cifras adquieren un mayor significado al comparar las tareas, las fuentes y las ciudades, aunque no debe sobrevalorarse la importancia de estas comparaciones.

Se corre el riesgo de dogmatizar el valor relativo de las fuentes y el número de fuentes consultadas. En el trabajo con individuos, la media apenas tiene trascendencia. Como protestaba el trabajador de una institución: "Un niño recogido de las escaleras del Ayuntamiento no tiene muchas referencias"[124]. En unos casos, la consulta de tres

---

123 Estos servicios fueron: acordar ayuda material, conceder préstamos, dar puestos de trabajo, cuidados en una guardería, otro tipo de prestaciones para menores dependientes, orientación escolar, rescate de niños desatendidos, corrección de la delincuencia juvenil, asesoría médica, asistencia médica, atención a las personas con discapacidad mental, cuidado institucional de adultos, libertad condicional de adultos y asesoría a familias con problemas.

124 No obstante, un crítico informa a la autora de que el Internado Infantil de St. Louis ha reducido a la mitad el número de huérfanos alojados a cargo del municipio, según investigaciones recientes. El hospital en el que el huérfano nació representa un buen punto de partida en materia de "referencias".

fuentes externas puede ser excesiva, en otros, treinta pueden ser pocas; se dan infinidad de variaciones en función de la naturaleza del cometido que ha de realizarse y del relato obtenido en la primera entrevista. Pero, a través del análisis de estas estadísticas y la lectura de casos realizada para la elaboración de este libro, se han descubierto, en relación con la investigación externa, muchos más errores por omisión que por comisión. Los trabajadores sociales en los Estados Unidos no investigan demasiado, más bien lo contrario, aunque las tablas del Apéndice II muestran que algunos de ellos han descubierto y usado un amplio abanico de fuentes que otros todavía no usan.

En pie de igualdad, el trabajador social que, aparte de las fuentes universalmente válidas, consulta una gran variedad de fuentes de información para cometidos diferentes y para casos diferentes, está llevando a cabo una excelente labor. La ruptura de.la rutina saca a la luz nuevas fuentes; pero uno debe familiarizarse con cierta rutina antes de tratar de ser original. Y una vez que se domina una rutina, debe ser criticada y revisada periódicamente. El formulario usado en este estudio[125] puede resultar útil para la crítica del proceder diario. La autora desarrolló el primer borrador en Filadelfia junto con un pequeño grupo de trabajadores sociales inexpertos hace varios años. Se puso de manifiesto que estaban subestimando el valor de los "sindicatos" y los "compañeros de trabajo" como fuentes de información y de cooperación, y que cubrían la historia física de los niños que estaban a su cargo con mucha más precisión que sus expedientes escolares. Se trata de una herramienta de gran utilidad para descubrir nuestros puntos débiles; sirve también para mostrar cómo puede

[125] Véase el Apéndice II.

sobrevalorarse tanto un punto fuerte que éste puede llegar a transformarse en un punto débil. En ocasiones, nos mostramos supersticiosos ante una fuente o un formulario de investigación.

I.2. *La naturaleza de las fuentes*

Ha de dominarse una determinada rutina, lo que nos ayudará a construir nuestro propio procedimiento, para descubrir, en una forma concreta de trabajo con menores, familias o médico-social, qué fuentes utilizan, con más frecuencia, las organizaciones representativas de cada una de estas formas -es decir, las organizaciones que aparentemente tienen un elevado nivel de tratamiento; y nos ayudará también a descubrir qué fuentes utilizan aquellas que tienen un nivel inferior. No debemos olvidar que todos los datos obtenidos son cuantitativos, no cualitativos, a menos que la frecuente utilización de una fuente desacreditada por la experiencia de buenos trabajadores sociales -como, por ejemplo, la fuente que representan los vecinos actuales- o *la frecuente utilización de las mismas dos o tres fuentes y ninguna otra,* aporte un dato de carácter cualitativo. Se propuso que el cuestionario tuviese dos columnas más -una que indicara la utilidad de la información obtenida y otra que mostrara si la persona o entidad consultadas habían contribuido al tratamiento posterior-, pero nos pareció imposible de materializar. La valoración del consejo aportado por uno u otro pariente es subjetiva, pero determinar si han sido o no consultados ambos parientes no es una cuestión de opinión.

TABLA 1. Las veinte fuentes[a] más usadas en tres ciudades, ordenadas en función de la frecuencia de uso.

	Primera Ciudad (24 organizaciones, 1200 casos)		Segunda Ciudad (13 organizaciones, 650 casos)		Tercera Ciudad (19 organizaciones, 950 casos)	
Orden de frecuencia del uso	Fuente	Número total de consultas[b] con cada fuente	Fuente	Número total de consultas[b] con cada fuente	Fuente	Número total de consultas[b] con cada fuente
1	Parientes	769	Parientes	297	Vecinos actuales	210
2	Médicos	564	Profesores, etc	189	Amigos	183
3	Policías	358	Vecinos actuales	139	Médicos	171
4	Hospitales y Sanatorios	357	Caseros actuales[c]	131	Parientes	121
5	Empleadores anteriores	330	Caseros anteriores[c]	120	Caseros actuales[c]	78
6	Amigos	302	Amigos	106	Empleadores anteriores	69
7	Profesores, etc	280	Empleadores	71	Prisioneros o	50
8	Sacerdotes	264	anteriores	67	reformatorios	39
9	Vecinos actuales	182	Hospitales y	65	Sacerdotes	35
10	Empleadores actuales	147	sanatorios	50	Empleadores actuales	34
11	Certificados de matrimonio	143	Médicos	42	Hospitales y sanatorios	28
12	Partidas de nacimiento	139	Empleadores actuales	31	Antecedentes penales	24

13	Vecinos anteriores	132	Sacerdotes	31	Dispensarios	23
14	Dispensarios	124	Vecinos anteriores	28	Feligreses	22
15	Departamentos de servicio médico-social	122	Tribunales Dispensarios	24	Tribunales Vecinos anteriores	19 18
16	Caseros anteriores[c]	118	Departamentos de	22	Caseros anteriores[c]	16
17	Tribunales	107	servicio médico-social	18	Profesores, etc	16
18	Caseros actuales[c]	106	Instituciones sanitarias	14	Policías	16
19	Enfermeras	103	Policías	13	Enfermeras	15
20	Instituciones sanitarias	81	Partidas de nacimiento Visitadores religiosos Hogares para niños	13	Comerciantes actuales	

[a.] No se incluyen las entidades sociales y benéficas, públicas o privadas.
[b.] Sólo se contabilizó en cada caso, la primera consulta con cada fuente.
[c.] El término “casero” incluye al propietario, al agente y al conserje.
[d.] En la tercera ciudad, se consultó el mismo número de veces a los fiscales de distrito o de condado que a los comerciantes actuales.

Por consiguiente, cuantitativamente observamos que - omitiendo las entidades sociales del cálculo[126]- las veinte fuentes externas más consultadas por todas las organizaciones en cada una de las ciudades son las incluidas, por orden de frecuencia, en la Tabla I.

La imposibilidad de consulta, en dos de las ciudades, de los certificados de matrimonio, y, en una ciudad, de las partidas de nacimiento, es muestra de deficiencia técnica. En la primera ciudad, aparecían en el undécimo y duodécimo lugar de la lista de fuentes. También se ha cuestionado la pertinencia del uso frecuente de fuentes relativas al vecindario actual. En la tercera ciudad, "vecinos actuales" encabeza la lista de fuentes, y ocupa el tercer lugar en la segunda ciudad; "caseros actuales" y "anteriores" se usan con mucha frecuencia en la tercera. El significado de estas diferencias entre la primera, segunda y tercera ciudades, y el riesgo que entraña el uso de las fuentes del vecindario se analizará en el capítulo sobre fuentes del vecindario. Otra diferencia radica en el uso de las fuentes policiales, que puede justificarse por el hecho de que, en la segunda y tercera ciudades, no pudo efectuarse ningún estudio sobre el trabajo de libertad condicional, ni con adultos ni con jóvenes, mientras que, en la primera, se incluyeron ambos, así como otras formas de trabajo social en las que la evidencia proporcionada por la policía podrí

---

126 La razón que justifica el estudio independiente de las entidades sociales se expone en el Capítulo 16, *has entidades sociales como fuentes.* En el término "entidades sociales", se incluyen las iglesias, las entidades privadas (agencias para familias, hogares para adultos, hogares para niños, SPCC, sociedades de ayuda a la infancia, guarderías, *settlements)* y las entidades públicas (organismos benéficos o de socorro externo, organismos de libertad condicional para jóvenes, hogares municipales, asilos), etc.

TABLA 2. *Orden de frecuencia de consulta de las 20 fuentes*[a] *más usadas en las tres ciudades en su conjunto*[b].

Orden de frecuencia de uso en las tres ciudades	Fuente	Orden de frecuencia de consulta en la		
		Primera ciudad	Segunda Ciudad	Tercera Ciudad
1	Parientes	1	1	4
2	Vecinos actuales	9	3	1
3	Médicos	2	9	3
4	Amigos	6	6	2
5	Empleadores anteriores	5	7	6
6	Hospitales y sanatorios	4	8	10
7	Profesores y directores	7	2	17
8	Sacerdotes	8	11	8
9	Caseros actuales	18	4	5
10	Empleadores actuales	10	10	9
11	Caseros anteriores	16	5	16
12	Policías	3	17	18
13	Dispensarios	14	14	12
14	Vecinos anteriores	13	12[d]	15
15	Tribunales	17	13[d]	14
16	Enfermeras	19	21[e]	19[g]
17	Instituciones sanitarias	20	16	28[h]
18	Abogados	21[c]	25[f]	22
19	Comerciantes actuales	29	24	20[i]
20	Feligreses	22[c]	39	13

a. No se incluyen las entidades sociales y benéficas, públicas o privadas.

b. Las veinte fuentes más usadas en las tres ciudades en su conjunto se establecieron del siguiente modo: Respecto de cada ciudad, se numeraron todas las fuentes según el orden de frecuencia de consulta, comenzando por la fuente más usada. Se sumaron, luego, los números relativos al orden de frecuencia de cada fuente en las tres ciudades. Se incluyen en la tabla las veinte fuentes que obtuvieron los resultados totales más altos.

c. Idéntico número de consultas con anteriores vecinos y con tribunales en los informes de la primera ciudad.

d. Idéntico número de consultas con anteriores vecinos y con tribunales en los informes de la segunda ciudad.
e. Se consultó el mismo número de veces a los supervisores de la asistencia escolar que a las enfermeras en los informes de la segunda ciudad.
f. Se consultó el mismo número de veces a los huéspedes que a los abogados en los informes de la segunda ciudad.
g. Idéntico número de consultas con profesores, policías y enfermeras en los informes de la tercera ciudad.
h. Se consultó el mismo número de veces a los comerciantes anteriores y cónsules extranjeros que a las instituciones sanitarias en los informes de la tercera ciudad.
i. Se consultó el mismo número de veces a los fiscales de distrito y de condado que a los comerciantes actuales en los informes de la tercera ciudad.

TABLA 3. *Las veinte fuentes[a] más usadas por organizaciones de trabajo con menores, con familias y médico-sociales en la primera ciudad, ordenadas según la frecuencia de uso.*

Orden de Frecuencia de uso	Trabajo con menores (10 organizaciones)	Trabajo con familias (5 organizaciones)	Trabajo médico-social (3 organizaciones)
1	Parientes	Parientes	Médicos
2	Policías	Hospitales y sanatorios	Hospitales y sanatorios
3	Médicos	Médicos	Parientes
4	Profesores	Empleadores anteriores	Anteriores empleadores
5	Empleadores anteriores	Sacerdotes	Vecinos actuales
6	Sacerdotes	Amigos	Enfermeras
7	Amigos	Dispensarios	Profesores
8	Partidas de nacimiento	Profesores[d]	Sacerdotes
9	Vecinos actuales[b]	Certificados de matrimonio[d]	Amigos
10	Tribunales[b]	Feligreses	Caseros actuales
11	Hospitales y sanatorios	Empleadores actuales	Inspectores médicos
12	Certificados de matrimonio	Caseros actuales	Empleadores actuales[f]
13	Vecinos anteriores	Vecinos actuales	Instituciones sanitarias[f]
14	Caseros anteriores	Departamentos de servicio médico-social	Dispensarios
15	Empleadores actuales		Vecinos anteriores[g]
16	Instituciones sanitarias	Caseros anteriores	Certificados de matrimonio[g]
17	Abogados	Vecinos anteriores	Abogados[g]
18	Caseros actuales[c]	Enfermeras	Departamentos de servicio médico-social[h]

19 20	Enfermeras[c] Departamentos de servicio médico-social	Policías Comerciantes actuales Supervisores de la asistencia escolar[e]	Policías[h] Partidas de nacimiento[i]

a. No se incluyen las entidades sociales y benéficas, públicas y privadas.
b. Idéntico número de consultas con tribunales que con vecinos actuales en los informes de trabajo con niños.
c. Idéntico número de consultas con enfermeras que con caseros actuales en los informes de trabajo con menores.
d. Idéntico número de consultas a certificados de matrimonio que con profesores en los informes de trabajo con familias.
e. Idéntico número de consultas con funcionarios de prisiones y reformatorios que con supervisores de la asistencia escolar en los informes de trabajo con familias.
f. Idéntico número de consultas con instituciones sanitarias que con empleadores actuales en los informes de trabajo médico-social.
g. Idéntico número de consultas a certificados de matrimonio y abogados que con empleadores anteriores en los informes de trabajo médico-social.
h. Idéntico número de consultas con policías que con departamentos de servicio médico-social en los informes de trabajo médico-social.
i. Idéntico número de consultas con otras fuentes que a partidas de nacimiento en los informes de trabajo médico-social.

TABLA 4. *Uso de las veinte fuentes más frecuentes en la primera ciudad, por organizaciones de trabajo con menores, con familias y médico-sociales en esta ciudad.*

Fuente	Número de consultas con cada fuente, por 50 casos		
	Trabajo con menores (10 organizaciones)	Trabajo con familias (5 organizaciones)	Trabajo médico-social (3 organizaciones)
Parientes	42,4	39,2	13,3
Médicos	18,9	20,6	53,0
Policías	22,9	4,8	1,0
Hospitales y sanatorios	8,7	23,4	26,7
Empleadores anteriores	13,6	18,6	5,3
Amigos	12,4	13,4	3,3
Profesores, etc	15,0	9,6	4,3
Sacerdotes	13,0	18,0	3,7
Vecinos actuales	8,9	7,0	5,0
Certificados de matrimonio	6,4	7,6	2,0
Partidas de nacimiento	8,3	9,6	1,3
Vecinos anteriores	11,6	3,6	0,7
Dispensarios	8,0	5,6	1,3
Departamentos de servicio médico-social	2,0	10,8	1,7
Caseros anteriores	3,5	6,8	1,0
Tribunales	7,1	6,4	…
Caseros actuales	8,9	1,6	0,7
Enfermeras	3,8	5,4	4,7
Instituciones sanitarias	4,6	2,8	2,0

a. No se incluyen las entidades sociales y benéficas, públicas y privadas.

b. Sólo se contabilizó, en cada uno de los casos, la primera consulta con cada fuente utilizada.

considerarse importante. La notable diferencia en el uso de los "profesores" puede deberse al hecho de que la cantidad de organizaciones estudiadas que se dirigen exclusivamente a los niños era muy reducida en la tercera ciudad y muy superior en la segunda.

Pero si recordamos que el trabajo social de casos, en diferentes formas y lugares, no ha evolucionado a partir de una experiencia formulada y sistemáticamente transmitida, sino que, en general, ha modelado sus procesos con libertad a partir de las necesidades del trabajo diario, el parecido que, en la práctica, muestran estas estadísticas nos resulta tan sorprendente como las diferencias, especialmente si comparamos los grupos de fuentes incluidos en la Tabla A del Apéndice II. Sobresale el hecho de que, con múltiples variaciones dentro de cada grupo y entre los grupos, en las tres ciudades se hace un uso muy frecuente de las fuentes denominadas entidades sociales e iglesias, médicos e instituciones sanitarias, vecinos actuales y anteriores, parientes, empleadores actuales y anteriores, escuelas, amigos y documentos públicos.

Respecto a si se hace mayor o menor hincapié en una u otra fuente, cuando pasamos del trabajo con familias al trabajo con menores, de una forma de trabajo con menores a otra, o desde cualquier forma al servicio médico-social, las cifras nos ofrecen ciertas variaciones interesantes. La Tabla B del Apéndice II ilustra esta cuestión en profundidad. Los elementos clave se ponen de manifiesto en las Tablas 3 y 4 de este capítulo.

Se seleccionó la primera ciudad para efectuar esta comparación porque era la única de las tres (al menos cuando se llevó a cabo el estudio) en la que el nivel de tratamiento era igual de elevado en el trabajo con niños y el trabajo con familias, y en la que el trabajo médico-social podía compararse con ambos sin mayores dificultades. Las cifras correspondientes a cada organización de la primera

ciudad se exponen en la Tabla B del Apéndice II, lo que permite comparar las clasificaciones con más detalle con respecto a las formas de organización.

II. PRINCIPIOS RELATIVOS A LA SELECCIÓN DE FUENTES

Cuando una organización social arrincona la vieja idea de que un examen, más o menos incisivo, de un testigo (es decir, del cliente) constituye la base adecuada para la acción, incluso cuando haya superado esta etapa, sus primeras experiencias de diagnóstico social le ofrecerán una infinidad de variantes sobre la situación actual del cliente. Esto mismo le dirán una y otra vez voluntarios y trabajadores sociales, y asumirá que, oyendo todas estas detalladas declaraciones, está obteniendo un valioso material de diagnóstico. "Toda esta gente", decía un crítico después de leer una serie de informes de casos, "parece haber nacido hace dos años. Se ha recogido todo lo que ellos y las organizaciones benéficas han hecho desde entonces, pero carecen de un pasado".

II.1. *Primer principio de selección*

Cuando, una vez finalizadas la primera entrevista y la primera visita a la casa del cliente, disponemos de una serie de indicios, quizás el principio de acción más importante sea el de *completar objetivamente la historia* y evitar, por el momento, aquellas referencias que comparten nuestros mismos puntos de vista. Cuando ya se ha realizado una investigación, no cabe duda de que debemos utilizarla, pero cuando no la hay, hemos de consultar, sin perder un minuto, a las personas que conocieron a nuestro cliente en su mejor

momento, si alguna vez lo tuvo; al menos, a aquellos que lo conocieron en otra época y en otras circunstancias, lo que nos ayudará a ver a nuestro cliente globalmente. Cualquier noción de eficacia social que omita las fuentes de conocimiento y ayuda más humildes se tornará ineficaz con el paso del tiempo. Demasiado a menudo buscamos las fuentes más próximas a nosotros, y olvidamos las que están más cerca de nuestro cliente. En igualdad de circunstancias, la evidencia aportada por aquellos que lo trataron antes de que se manifestasen sus presentes dificultades es diez veces más valiosa que la de quienes lo han conocido tras su aparición. No obstante, esta premisa no debe interpretarse como una mera cuestión de *tiempo.* Podemos conocer a una persona desde hace mucho tiempo y saber realmente muy poco de ella[127]. Lo que cuenta es la naturaleza de la relación y las ocasiones que ésta ha proporcionado para expresarse libremente.

II.2. *Segundo principio de selección*

Este segundo principio resultará útil, para no tener que efectuar dos visitas cuando una sola basta, a la hora de seleccionar las fuentes de diagnóstico y de preparar, al mismo tiempo, la colaboración que, con toda probabilidad, necesitaremos posteriormente durante el tratamiento. Este principio consiste en *buscar, en primer lugar, sólo las fuentes que puedan aportar más a la historia y buscar,*

[127] El doctor S. Weir Mitchell dice del médico de cabecera, que forma parte del grupo de quienes conocen al cliente desde hace tiempo, lo siguiente: "Se supone que posee algún misterioso conocimiento acerca de su constitución y, sin embargo, puede que no le haya formulado una pregunta médica desde hace meses o años", *Doctor and Patient,* p. 28.

después, las que puedan ser más propensas a la colaboración. Es recomendable tener en cuenta el contexto pasado y una conciencia clara de nuestros objetivos antes de consultar a aquellos de cuya cooperación depende el éxito de nuestro plan, y en parte, también su estructura. Algunos trabajadores sociales se entrevistan invariablemente con los parientes en primer lugar, otros con los empleadores y otros con los médicos. De esta forma, ahorran energías, pero un método más flexible consiste en permitir que el orden de consulta con las fuentes externas se establezca de forma natural, aflorando de las circunstancias que rodean cada caso, pero, sin olvidarnos de la necesidad de recomponer, en primer lugar, la historia y, después, utilizándola como base, desarrollar la colaboración.

Somos conscientes de que la productividad de la historia y de la colaboración no pueden adivinarse por anticipado, pero el transcurso de la primera entrevista debe ayudarnos a establecer ciertas inferencias al respecto. Si tratamos con gente cuya colaboración puede resultarnos útil, pero cuya información es parcial o incompleta, en un momento en el que nosotros mismos desconocemos la mayor parte de la historia, corremos el riesgo de embarcarlos a ellos y a nosotros en un plan de acción que deberá modificarse rápidamente. Es probable que les moleste cualquier intento de cambio en tales circunstancias, y no sólo habremos malgastado nuestro tiempo y el de nuestro cliente, sino que las posibles relaciones de cooperación habrán quedado mermadas por un comienzo frustrado.

La aplicación de este principio de selección puede complicarse en el caso de los parientes, ya que algunos de ellos -no siempre podemos averiguar cuáles- pueden ofrecernos una notable cooperación y todos ellos conocen

ciertos datos sobre el pasado de nuestro cliente. Aunque los parientes poseen, sin duda, informaciones de gran importancia para el trazado de la historia, el hecho de que esto sea un elemento que se repite en todos ellos nos permite, con la ayuda de los indicios extraídos del relato de nuestro cliente, aplicar la distinción que establece este segundo principio; podemos entrevistar primero a los parientes cuya cooperación activa es menos probable, y posteriormente a los que puede que se muestren más colaboradores. No obstante, pueden darse algunos hechos accidentales que alteran la estricta aplicación de este principio. La distancia que hay que recorrer, las horas a las que están disponibles, la necesidad de actuar con rapidez, entre otros elementos, pueden modificar el orden de consulta de las fuentes externas en el quehacer diario del trabajador de casos.

Una investigación acerca de la familia de una viuda ilustra bien los dos principios de acción aquí explicados, aunque la trabajadora social que la llevó a cabo probablemente no fue consciente de los procesos mentales que le llevaron a establecer un buen orden de visitas.

La hermana de la viuda presentó la solicitud -una sirvienta cuya empleadora escribió a una COS. La primera entrevista con la viuda sacó a la luz las siguientes referencias: otra hermana y una tía; un hermano y una tía, ambos por parte del marido; el médico de cabecera; el hospital en el que había fallecido su marido; la iglesia católica de la parroquia donde había residido durante unos meses; la iglesia católica de la parroquia donde había residido durante muchos años; y la iglesia presbiteriana de esta última residencia. Su marido era protestante, por lo que los hijos habían asistido a clases de catequesis presbiteriana mientras él vivió.

Los únicos recursos de la viuda provenían de la ayuda que le prestaban el Consejo de San Vicente de Paul de la nueva parroquia y su hermana sirvienta. Tenía cinco hijos de menos de doce años de edad. Muchos trabajadores sociales habrían comenzado visitando al sacerdote actual y a la hermana sirvienta en primer lugar, puesto que ya se habían

mostrado interesados por ella. Probablemente, la hermana conocía bien la historia pasada; sin embargo, lo primero que hizo la trabajadora social fue un viaje en tranvía de seis millas hasta el antiguo vecindario. Se entrevistó con el comerciante a cuya tienda solía acudir la familia antes de que muriera el marido, con el sacerdote que había estado en contacto con la esposa durante años, con el médico que les atendía mientras residieron en aquel vecindario y con el director de la escuela a la que, en aquellos tiempos, iban los hijos. Posteriormente, fue a casa del hermano del marido y de la tía de este último, luego se entrevistó con un político que aparentemente había ayudado sospechosamente a la familia, después con la visitadora de la iglesia presbiteriana, que, según todos los indicios, le había prestado ayuda simultáneamente a la iglesia católica. Estos dos últimos datos se descartaron inmediatamente, para que no alterasen el curso del tratamiento posterior. Entonces y sólo entonces, se entrevistó con los parientes directos de la viuda y con el sacerdote de su parroquia -por supuesto, no con la intención de dictarles un plan de acción, sino con la de escucharles atentamente y de preguntarles luego, en el transcurso de la misma entrevista, qué plan permanente podría concebirse, en su opinión, para ayudar a la viuda, y qué grado de colaboración podrían aportar en su realización.

El nuevo sacerdote no conocía apenas a la viuda; la hermana sirvienta se mostró partidaria de hacer todo lo posible por aportar ayuda material. Peto las primeras averiguaciones habían reconstruido la vida que la viuda había llevado en su anterior vecindario y dado a conocer los cotilleos de la gente sobre el difunto marido, proporcionando, es cierto, algunos puntos que convenía olvidar, pero dejando claro que se trataba de un hogar que debía permanecer unido y necesitaba de un plan que le aportase seguridad a la madre hasta que sus hijos pudieran obtener un sueldo por sí mismos. El plan definido durante las primeras visitas al sacerdote y a la hermana incluía una asignación periódica, más la mitad del alquiler, aportada por la hermana. La iglesia contribuyó al desarrollo del plan, que, con ligeras modificaciones, continuó vigente durante varios años.

II.3. *Tercer principio de selección*

Los anteriores principios pueden verse notablemente reforzados mediante la estricta aplicación de un tercero según el cual *es preferible encontrara los testigos que puedan aportarnos observaciones de primera mano que a aquellos cuya información es de segunda mano.* En otras palabras, no debemos multiplicar los testigos cuando los nuevos testigos no nos aportan nuevos datos. Esta cuestión se analizó en la Parte I, en la que se citó a Langlois respecto de tres crónicas que coincidían admirablemente ya que los relatos paralelos se habían extraído de la misma fuente[128]. No obstante, este punto debe estudiarse con especial atención y detalle en relación con la presente sección. Uno de los errores más comunes y más dañinos en trabajo social de casos es la utilización de testimonios basados en lo que ha dicho otro sin ser conscientes de su verdadera naturaleza.

Usemos el tratamiento de un caso lamentable para ilustrar tanto la necesidad de conocer la historia pasada como el riesgo que supone la multiplicación de testimonios sin que se multipliquen, al mismo tiempo, las informaciones. Del caso se encargaba una COS. El responsable de un *settlement* religioso envió a esta CUS a la Sra. O., una viuda alemana con cuatro hijos y "a la que se conocía como una mujer admirable y respetable". Una primera entrevista sacó a la luz los siguientes datos: el hijo menor, de tres años y medio, era ciego; la hija mayor, de once años, no sabía ni leer ni escribir y ningún hijo asistía a la escuela; el marido no había fallecido, los había abandonado, en palabras de la mujer, hacía tres años; habían llegado a los Estados Unidos y a esta localidad hacía once años; al marido no le quedaban parientes en vida y los de la mujer residían en Alemania; y él había tenido empleos temporales, mientras que ella había trabajado para algunas tiendas y en algunas casas. Se dieron unas pocas direcciones, pero algunas de ellas con escasa precisión. "Dejé un

128 Véase la página 43.

dólar para que comprara carbón y comida pues no tenían apenas para comer. La Sra. O lo aceptó reticente. Diría que se ofendió cuando se lo di. Le dije que, si lo prefería, podía considerarlo como un préstamo y que ya me lo devolvería cuando pudiera".

¿Con qué indicios contaba la trabajadora social al término de la entrevista? Disponía de tres direcciones inexactas que podrían completarse consultando los directorios de la ciudad[129], y una dirección exacta en la que la mujer había estado viviendo hasta hacía pocos meses; tenía el nombre de una empresa en la ciudad y de otra en los alrededores para las que, aparentemente, el hombre había trabajado y las referencias laborales de la mujer antes de que el marido los abandonara, así como las direcciones de dos mujeres para las que había trabajado desde entonces. No obstante, la trabajadora social decidió acudir, en primer lugar, al *settlement* que le había enviado a la Sra. O. La conocían desde hacía un año y medio. Una trabajadora social, distinta de la que había escrito a la COS, contó que el Sr. O la había abandonado hacía tres años y que no se tenía noticias de él desde entonces, y que la Sra. O era muy orgullosa, voluntariosa y trabajadora. Si los trabajadores del *settlement* sólo habían tratado a la Sra. O. desde hacía año y medio, su testimonio acerca del abandono no era válido, y la expresión "muy orgullosa" no describía a la Sra. O con la precisión que lo haría una enumeración completa de los hechos de los que se infería esta opinión. Luego, la trabajadora social se entrevistó con las dos señoras para las que había trabajado la Sra. O. Su testimonio coincidió -era honrada, voluntariosa y trabajadora. Después, se envió una carta a Alemania en la que se solicitaba a la beneficencia pública que se entrevistase con la madre de la Sra. O. para "poner en su conocimiento los siguientes hechos" (el abandono y su precaria situación actual) y para preguntarle si aceptaría de nuevo a su hija y a los niños, o qué otra alternativa podía ofrecer. Se recibió una breve contestación -"ayuda imposible"-, y nada más. Pero entre tanto, sin que se visitara a más fuentes externas, sino con recurrentes visitas a la propia Sra. O., la COS diseñó un plan que incluía una asignación periódica para la

129 Véase el Capítulo 13, Fuentes documentales.

familia, la asistencia regular de la hija y los otros niños a la escuela, la inscripción del menor en una institución para invidentes, etc.

Este plan asumía la estrecha colaboración de la Sra. O. y la ausencia de planes irreconciliables o diferentes por su parte. Se sucedieron pequeños incidentes que podrían haber hecho que la trabajadora social perdiera la fe en la honradez de la Sra. O., tales como ver a la hija mayor recogiendo restos de comida de noche, repetidas excusas para no presentarse a las citas, o el traslado, sin notificación previa, al antiguo barrio que nunca había sido investigado; pero la trabajadora social estaba tan convencida de que sus primeras impresiones habían sido las correctas, reforzadas por otras tres impresiones posteriores del mismo tipo que, cuando se supo que había un hombre alojado en casa de la Sra. O, su airada declaración de inocencia se consideró más válida que los chismes del barrio; el hombre se fue y se siguió abonando la asignación. Sin embargo, con el paso del tiempo, el camino adoptado por sus hijos no era el que había previsto la COS. Se hicieron y continuaban haciéndose grandes esfuerzos, pero la chica seguía sin ir a la escuela después de muchos intentos (el barrio estaba muy poblado y las autoridades escolares no disponían de suficientes plazas escolares, por lo que no era difícil alegar estas carencias oficiales como justificación). La madre no dejó que el niño ciego acudiese a una institución especial que estaba dispuesta a acogerlo, o que se le atendiera adecuadamente fuera del hogar; su estado al final de su sexto año de vida era tan penoso que llamó la atención de mucha gente bondadosa, los niños mendigaban con mucha frecuencia, y los impresionables y amables amigos de la familia terminaron por denunciar la situación en las oficinas de la SPCC, afirmando que la' madre estaba utilizando a sus hijos, sin ningún escrúpulo, para obtener dinero y. que se les debía separar inmediatamente de ella, una mujer sobre la que ellos apenas sabían nada, pero conjeturaban mucho.

La COS debería haberse formado, desde el primer momento, una idea clara de la familia O en sus mejores momentos, antes del momento en el que bondadosas mujeres les informaron, no para juzgarla o condenarla, ya que los errores de la Sra. O no habrían parecido tan terribles si su pasado los hubiera justificado, sino para conocerla y ayudarla si estaba en su mano, y sobre todo para proteger a esos cuatro

niños que aún tenían ante sí un largo porvenir. Existían fuentes externas de información que habrían servido para conocer parte de la historia de la familia, y algunas de éstas habrían aportado indicios que llevarían a otras. En cuanto a la escasa evidencia facilitada por el *settlement* y por las señoras para las que trabajó, sólo quienes miden todos los testimonios por el mismo rasero podrían considerarla como una verdadera evidencia.

II.4. *Cuarto principio de selección*

Hemos de *reconocer el excepcional valor de los indicios suplementarios, es decir, de indicios que nos llevan a descubrir fuentes de información no reveladas en la primera entrevista o en sucesivas con el grupo familiar, sino que salen a luz en el curso de la investigación.* La probabilidad de que una fuente revelada casualmente sea parcial es menor. En el trabajo de protección de los niños frente a los malos tratos, se distinguen claramente los indicios suplementarios de los que no lo son, como consecuencia de los requisitos de la evidencia legal. No obstante, se trata de una distinción que podría haber sido útil en el caso que acabamos de exponer, y que podría, combinada con otros elementos de una buena técnica, haber hecho innecesaria la intervención de la SPCC para proteger a los niños.

II.5. *Quinto, sexto y séptimo principios de selección*

Francis H. McLean enuncia tres principios de selección que deberían sumarse a los cuatro ya mencionados:

(5) Debemos entrevistarnos con un componente de cada uno de los grupos susceptibles de ver al cliente y a su familia desde una perspectiva diferente. Dos de estos grupos los constituyen los parientes por parte del marido y los parientes por parte de la mujer. Si el tiempo escasea o si, por otras razones, no parece acertado entrevistarse con

todos los parientes, debe visitarse, al menos, a uno de cada lado[130]. En otras palabras, debemos *pensar en las fuentes como grupos, y obtener de cada grupo un nuevo conjunto de experiencias.*

(6) Algunos grupos de fuentes pueden denominarse grupos unificados, pues las opiniones de todos los miembros del grupo coinciden; pero, en otros grupos, es posible que sus miembros tengan diferentes pareceres. El Sr. McLean incluye en el primer tipo (reconociendo la existencia de posibles excepciones) a escuelas, iglesias, sindicatos y organizaciones benéficas. La evidencia aportada por el director de una escuela y por sus ayudantes normalmente coincide, así como la evidencia de un sacerdote y la de un visitador religioso. Por otra parte, coloca a los parientes del marido, a los de la mujer, a los empleadores, antiguos vecinos y comerciantes en el segundo tipo. En su opinión, siempre se corre el riesgo de no hallar la verdad salvo que se consulten, al menos, dos fuentes de cada uno de estos últimos grupos. Deberíamos, pues, *distinguir los grupos en los que las opiniones de todos los miembros coinciden y en los que la consulta de una única fuente puede resultar suficiente, de aquellos en los que probablemente se dan experiencias diferentes dentro del grupo.*

(7) Cuando las contradicciones entre la evidencia aportada por un grupo y la de otro, o entre las facilitadas por los miembros de un mismo grupo, son aparentemente irreconciliables, se necesita investigar más para descubrir los motivos y los hechos que podrían reconciliar sus declaraciones, modificándolas o suprimiéndolas. También debe ampliarse la investigación cuando todas las evidencias apuntan a una misma dirección sin contradicción

---

130 Este principio se ilustra en el caso expuesto en la página 186.

o inconsistencia alguna, así como cuando la suma de las evidencias no facilita la adopción de ninguna medida de tratamiento que pueda resultar útil. Este callejón sin salida puede deberse a otras causas, como la falta de imaginación y de recursos por parte de aquellos que deben dar el siguiente paso. Una situación de este tipo supone una grave e insospechada laguna en la investigación. Hemos de *reconocer, en la evidencia contradictoria y en la suma de evidencias que no revela ningún plan de acción, la necesidad de seguir investigando.*

Puede que los siete principios citados para fijar el orden de nuestras consultas a fuentes externas no merezcan calificarse de principios, pero, dada la experiencia de la que disponemos, pensamos que tendrán un valor práctico para el trabajador de casos.

III. MÉTODO

"Acabada la visita a domicilio, sales pensando en las cartas que quieres escribir, las llamadas telefónicas que deseas hacer, las visitas que has de efectuar a otras zonas de la ciudad, etc. Sin embargo, tienes que volver a la oficina, después de realizar varias visitas relacionadas con otros casos, y todo eso se ha ido, en cierta medida, esfumando de tu mente. El único modo de lograr buenos resultados consiste en sistematizar las informaciones obtenidas en la primera entrevista, conservar la sensación que albergabas cuando saliste de la casa y poner inmediatamente en marcha la acción." Así habla un trabajador de casos que estaba al frente de una oficina de distrito con mucho trabajo en la que solía haber nueve o diez asistentes. Se refiere a la pérdida de energía y de eficacia que se deriva de una

división del trabajo, particularmente cuando la división no se adecúa a la situación. Un nuevo asistente de una gran entidad de socorro no sabía qué hacer cuando recibió un memorándum con ocho "referencias" que tenía que visitar en relación con un determinado cliente y su familia, sin que se le facilitara información alguna sobre el problema ni pudiera consultar el informe del caso. La división del trabajo es posible, incluso cuando se trata de un proceso tan delicado como el de establecer un diagnóstico social, pero, la mayoría de las veces, genera dificultades en esta primera fase. Una vez que un trabajador que se ha entrevistado con el cliente y su familia ha obtenido los indicios más importantes, puede recurrirse a asistentes para que consulten a fuentes menores, aunque, incluso en dichas circunstancias, es indispensable que éstos conozcan, antes de encontrarse con ellas, todos los pasos que ya se han llevado a cabo.

Trataremos extensamente, en un capítulo posterior, las comunicaciones por carta y por teléfono[131]. Por ahora, es suficiente decir que la conseguida en persona se somete a un sutil proceso de valoración y análisis que no puede aplicarse a cartas, formularios o llamadas telefónicas. El testimonio que hace un testigo rellenando un formulario es muy poco fiable. Un estudio de los informes de un orfanato que basaba la admisión de sus internos en las respuestas dadas en un formulario pone de manifiesto que funcionarios públicos supuestamente responsables, así como comerciantes, profesores y parientes, habían realizado afirmaciones falsas. Todo apunta a que los formularios

131 Capítulo 17, Cartas, llamadas telefónicas, etc.

resultan altamente desmoralizadores[132]. Las cartas dirigidas "a quien corresponda" resultan igual de frustrantes, así como las cartas de recomendación. Cuando se pregunta a la gente por qué escribe cartas llenas de alabanzas sobre alguien que no lo merece responde sin ruborizarse: "Yo esperaba que usted pudiese hacer algo por él". Cuando se les entrevista en persona, toman pronto conciencia de que la situación no es tan simple, y alguien que comprende rápidamente sus aprensiones les convence para que reflexionen más y testifiquen con mayor franqueza. La entrevista en persona, siempre que pueda realizarse sin perturbar a una persona con sobrecarga de trabajo, constituye el mejor método de aproximación.

No obstante, puede que hagamos un seguimiento superficial de todos nuestros indicios, incluso aunque hayamos consultado a cada fuente en persona con atención y exhaustividad. El trabajador social que carece de imaginación, el que "se atiene a una rutina", puede acatar todas las reglas, y, sin embargo, obtener irritación y desorganización. Debemos ser conscientes de lo que podemos y debemos hacer, y a veces respecto de qué hacerlo, para que las fuentes externas puedan facilitarnos una información útil o una ayuda servicial. El trabajador social que no es consciente de ello tarda lo mismo en recorrer las distancias, se gasta lo mismo en billetes y zapatos, y probablemente pensará que nadie puede ayudarle, que todas las personas que consulta saben muy poco y no desean compartir ese poco con él. "En estos informes", escribió el responsable de una COS al criticar algunas historias de casos de otras entidades, "cuando se

---

132 Completar documentos públicos en los que una falsa declaración está castigada por ley representa una excepción a esta afirmación.

ha puesto en marcha la investigación, parece que es más importante descubrir los hechos que la solución a los problemas; da la sensación de que se trata de entrevistas *burocráticas* que persiguen una información y no la valoración conjunta y la colaboración de todas las personas interesadas". Este resultado no siempre se justifica por la superficialidad y la falta de entusiasmo. A veces se debe a un interés exagerado por nuestros propios planes y objetivos. Estamos tan convencidos de su idoneidad que no ofrecemos a los demás la oportunidad de contribuir a su elaboración.

"Según uno de los axiomas del diagnóstico social, si vale la pena consultar una fuente, debe consultarse como corresponde." Gran parte de lo dicho sobre el método de la primera entrevista se aplica también a las entrevistas hechas al grupo familiar y a las visitas realizadas a fuentes externas. El entrevistado ha de disponer de tiempo suficiente para desarrollar su plinto de vista; no debemos inducir las respuestas a nuestras preguntas; hemos de usar todos los modos de aproximación posibles y todas las ocasiones que surjan de forma natural, en lugar de modelar la entrevista con objeto de satisfacer alguna idea preconcebida de su contenido; y debemos tratar de obtener siempre un conocimiento más profundo y una mayor colaboración.

Proseguimos con la investigación hasta que consideremos que ha llegado el momento de reunir todos los datos obtenidos y emitir un diagnóstico social. De hecho, el análisis conjunto del material de que disponemos es el proceso de diagnóstico al que se le presta una menor atención, pero su tratamiento en este libro debe esperar, ya que, antes, debemos estudiar los diferentes grupos de fuentes externas. Entre tanto, cabe recordar que el proceso de razonamiento ha de ponerse en marcha en cuanto se

inicia[133] la primera entrevista con un cliente y con una fuente externa. En cada una de estas entrevistas y entre ellas, hay que comparar, conciliar y contrastar las diferentes declaraciones, y tratar de rellenar las lagunas de la evidencia directamente relacionadas con la cuestión principal y su solución. La noción de los diferentes tipos de evidencia descritos en el Capítulo 3 y de las características de los seres humanos como testigos, detalladas en el Capítulo 4, deben tenerse presentes en todos los contactos con fuentes externas.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. Las relaciones sociales de un cliente no se restringen a su grupo familiar, por lo que, como regla general, nuestras fuentes de información y cooperación tampoco deben limitarse a él.
2. Un estudio de las fuentes externas -fuentes ajenas al grupo familiar- consultadas en tres ciudades por 56 organizaciones sociales de 19 tipos diferentes (lo que se traduce en la prestación de 14 formas distintas de servicio social en los casos estudiados) muestra, en 2.800 casos (50 por cada organización), 10.871 consultas con este tipo de fuentes, contabilizando, en cada caso, sólo el primer contacto con cada fuente usada.
3. Los grupos de fuentes externas más usados, según este estudio, son las entidades sociales y las iglesias, los médicos y las instituciones sanitarias, los vecinos anteriores y actuales, los parientes, los empleadores

[133] Véanse la página 121 y el Capítulo 5, Inferencias.

anteriores y actuales, las escuelas, los amigos y los documentos públicos.

4. Los siguientes siete principios se aplican al establecimiento del orden en el que deben consultarse las fuentes externas, aunque circunstancias accidentales, como la distancia, la accesibilidad y la necesidad de una acción urgente, pueden modificar su uso:

   (1) Completar objetivamente la historia.
   (2) Buscar, en primer lugar, sólo las fuentes que puedan aportar más a la historia y buscar, después, las que puedan ser más propensas a la colaboración.
   (3) Es preferible entrevistarse con los testigos que puedan ofrecernos observaciones de primera mano que con aquellos cuya información es de segunda mano.
   (4) Reconocer el excepcional valor de los indicios suplementarios, es decir, de indicios que nos llevan a descubrir fuentes de información no reveladas en la primera entrevista o en las sucesivas con el grupo familiar, sino que salen a la luz en el curso de la investigación.
   (5) Pensar en las fuentes como grupos, y obtener de cada uno un nuevo conjunto de experiencias.
   (6) Distinguir los grupos en los que las opiniones de sus miembros coinciden y en los que la consulta con una fuente puede resultar suficiente, de aquellos en los que probablemente se dan experiencias diferentes dentro del grupo.
   (7) Hemos de reconocer, en la evidencia contradictoria y en la suma de evidencias que no revela un plan de acción, la necesidad de seguir investigando.

5. Es preferible que sea la misma persona que realizó la primera entrevista al cliente y a la familia la que entreviste a las fuentes externas.
6. La evidencia conseguida en persona se somete a un sutil proceso de valoración y análisis que no puede aplicarse a cartas, formularios o llamadas telefónicas.

9. LOS PARIENTES COMO FUENTES

Respecto las diferentes formas de trabajo social de casos, se observa que, en la primera ciudad (en la que pueden establecerse estas comparaciones con una mayor garantía de fiabilidad), las COS del área suburbana y urbana consultaron a 35 y 36 parientes respectivamente en los *50* casos estudiados, la entidad de socorro privada a 39, el organismo de socorro público externo a 42, la asociación para impedir los malos tratos a menores a *51,* los organismos municipal y estatal de atención a menores a 68 y 44 respectivamente, tres entidades de adopción y acogida de menores a 84,44 y 48 respectivamente, un reformatorio a 26, una institución infantil a 20, una guardería a 29 y tres departamentos de servicio social de hospitales a 11, 6 y 23 respectivamente[134]*.* El tribunal de menores apenas realizó consultas a parientes, pero en la mayoría de las formas de trabajo con menores, en trabajo con familias y en trabajo médico-social (aunque este último en menor grado), las cifras reflejan frecuentes consultas[135].

---

134 Tabla B del Apéndice II.

135 No nos olvidemos de que, en el estudio sobre fuentes externas, sólo se contabilizaron los parientes ajenos al grupo familiar. El uso que de la palabra "parientes" se hace en este capítulo está sujeto a la misma limitación, pues aquí indica relaciones por

En relación con los parientes, ¿qué conclusión se extrae de la lectura de informes de casos y de la evidencia de los trabajadores de casos recogida en múltiples entrevistas con ellos? Los clientes, con frecuencia, prefieren que no se entreviste a sus parientes. ¿Por qué y qué errores del trabajador social pueden justificar, al menos en parte, esta postura? Cada vez más trabajadores sociales buscan la información que les pueden aportar los parientes, a la vez que se van dando cuenta de su parcialidad y de la necesidad de analizar, con suma atención, las evidencias que ellos proporcionan. ¿Qué aporta exactamente esta fuente, que no pueda conseguirse de otro modo, a la precisión del diagnóstico y a la eficacia del tratamiento? A partir de los datos disponibles, ¿cuáles son los argumentos a favor y los argumentos en contra de la ayuda que prestan los parientes al proceso de servicio social, y en concreto, durante sus primeras etapas?

I. ARGUMENTOS EN CONTRA DE LOS PARIENTES

En pocas palabras, (1) su testimonio es parcial y sujeto a prejuicios; (2) no saben; (3) no comprenden. Asimismo, puede decirse que su situación no suele permitirles ayudar económicamente a un pariente sin perjudicarse, con ello, a

---

nacimiento, matrimonio o ascendencia. Los hermanos y hermanas que viven bajo el mismo techo se consideran miembros de la familia sometida a tratamiento; si viven fuera del hogar, se les clasifica como parientes. Los parientes del cliente y los parientes de su mujer se denominan aquí parientes de él o de ella, aunque es importante hacer en nuestras consultas una clara distinción entre conexión por matrimonio y conexión por ascendencia o nacimiento.

sí mismos y a su familia más cercana. Este último argumento es aplicable, sólo de forma indirecta, al diagnóstico, pero en la medida en que es aplicable, se analizará en una sección posterior del presente capítulo.

I.1. *Los parientes son parciales y tienen prejuicios*

No cabe duda de ello, como se pone de manifiesto en los siguientes ejemplos, aunque puede obtenerse un notable grado de veracidad de un testigo parcial si concedemos el peso debido a su parcialidad y comparamos su testimonio con el de otros testigos que no están sometidos a los mismos prejuicios.

La viuda, Sra. D.[136], era católica; su marido había sido protestante. Antes de determinar una asignación económica para ella y para sus cinco hijos, el mayor de doce años, se llevaron a cabo entrevistas a tres de sus parientes y dos de su difunto marido. En palabras de los parientes del marido, era una mujer que malgastaba el dinero, estaba siendo ayudada tanto por la iglesia católica como por la protestante, había derrochado rápidamente 300 dólares que había recibido de un político local, no tenía ninguna ambición y no había agradecido la ayuda que le había prestado la familia de su marido, etc. Según sus parientes, era una excelente madre y ama de casa, en otras palabras, una persona modelo. La verdad se encontraba a medio camino entre los dos extremos. Se descubrió que las historias sobre los 300 dólares y la ayuda de la iglesia protestante no eran ciertas, pero algunas de las afirmaciones de los parientes del marido estaban justificadas, y el plan de asistencia periódica bajo supervisión personal que se adoptó tuvo bastante éxito gracias al análisis y, en cierta medida, conciliación de estas declaraciones contradictorias antes de la puesta en marcha del plan.

---

136 En la página 186 encontrará otros hechos relacionados con esta familia.

Se confió el caso de un viudo con tres hijos (un hombre en cierta medida rebelde) a una organización de atención a menores para que diseñara un 'plan para el cuidado de los niños, sugiriendo que la hermana del hombre, Jane, podría posiblemente convertirse en el ama de casa de esta familia. La madre de la difunta esposa, con objeto de separar a los niños de los parientes del padre, alegó que Jane tenía menos de catorce años y una constitución débil, por lo que sería incapaz de llevar la casa. La madre del viudo, con la intención de aprovechar esta oportunidad que se le presentaba a su hija, declaró que Jane tenía más de dieciséis años, era fuerte, alta y sobradamente capacitada para esta tarea. Una tía paterna, menos parcial que la familia inmediata, afirmó que Jane tenía quince años, era un tanto rebelde e imposible de controlar.

Estos enraizados prejuicios en los parientes de uno y otro lado suelen traducirse en enfrentamientos entre marido y mujer[137]. En uno de los informes estudiados se exponen

137 "Sorprende el número de casos en los que las diferencias entre marido y mujer son agravadas, si no causadas, por la, con frecuencia, bienintencionada intromisión de amigos y parientes. Para un observador externo, incluso si se trata de un pariente próximo, los altercados domésticos parecen mucho menos tolerables de lo que lo son realmente para las partes implicadas, y en ocasiones transforma en insoportable una situación soportable al tratar de conducirse como un *deus ex machina"*

"A continuación se expone" un ejemplo de lo que acabamos de decir: Una chica nació en Nueva York de padres alemanes. Éstos se mantuvieron fieles a las tradiciones alemanas e inculcaron en sus hijos la obediencia ciega. La esposa había sido castigada por su madre incluso después de casarse y, para ella, desobedecer a los padres rallaba la degeneración. La hija nacida en los Estados Unidos, a pesar de esta estricta disciplina, no entendía del mismo modo sus deberes filiales. Era de naturaleza sociable y solía citarse con jóvenes que sólo había conocido una tarde. Con la comprensible ansiedad de unos padres, éstos la interrogaban a su vuelta, y la castigaban por salir tanto. Apareció en su vida un joven irlandés, amable y afectuoso, que hizo mucho por ella y se

indignaba por los castigos que ella sufría en casa. La marcada diferencia entre la generosidad de este irlandés y la estricta disciplina de los padres le permitió superar sus miedos, y un día fueron a la iglesia, ella se convirtió al catolicismo y se casaron. Su familia, en palabras de la chica, "había enfurecido", pero ya estaba hecho.

Fue pasando el tiempo y tuvieron un hijo seguido de otro. El joven marido se comportaba bastante bien... No obstante, los padres de la chica nunca lo aceptaron. No podían olvidar la diferencia de raza, y el cambio de religión de su hija suponía una verdadera tortura para ellos. A pesar de sus actos de rebeldía, ella no se había liberado de su influencia, y no sólo cumplió con su obligación visitando a su madre con cierta frecuencia, sino que se sintió obligada a contarle a su madre los defectos de su marido -que bebía ocasionalmente. Movidos por sus prejuicios, los padres insistieron en que presentara una denuncia. Lo condenaron a seis meses de cárcel. La esposa, una cría, trató, mediante la pequeña ayuda que le proporcionaba su familia, de hacer frente a sus gastos desempeñando un trabajo como portera en un sótano de gran humedad. El trabajo era demasiado duro para ella. Su situación empeoraba a pasos agigantados, y el bebé comenzó a dar muestras de hambruna. Su ignorancia hizo que no llamara al médico; y una mañana se despertó aterrorizada y descompuesta al descubrir que su bebé había muerto.

Ahora veía las cosas claras. Su marido le había escrito varias veces, suplicándole que lo sacara de la cárcel y prometiéndole no volver a tocar una gota de alcohol nunca más, pero ella había dudado. Los padres la amenazaban con no ayudarla más si lo sacaba de la cárcel, ni aunque se hallara en la más absoluta de las miserias. Ella tenía que elegir para siempre entre ellos y él. Y eligió... suplicar al juez que permitiera a su marido volver con ella, y dijo que se alejaría a gran distancia de sus padres pues ella era demasiado débil e influenciable para poder vivir felizmente con su marido y mantener el contacto con ellos al mismo tiempo. El juez aceptó su petición y la pareja se marchó a otra ciudad. Él comprendió que el influenciable carácter de su esposa compensaba el desmesurado castigo que le había

los numerosos problemas causados por la hermana de la esposa en una familia en la que al marido le daban ataques de celos.

I.2. *Los parientes no saben*

A veces, los parientes desconocen el hecho más importante de la vida de nuestro cliente, el que afecta directamente a su bienestar. Como se ha señalado en un capítulo anterior, el parentesco no sólo refuerza las simpatías sino también los antagonismos. La propia estrechez del vínculo que une a dos personas puede provocar la ocultación de ciertos hechos por parte de una de ellas.

I.3. *Los parientes no comprenden*

Incluso cuando no se da ocultación alguna, puede que los parientes no comprendan la situación aunque piensen que sí lo hacen; son incapaces de prever acertadamente la eficacia o ineficacia de un plan de acción; se les escapa el verdadero sentido de los valores sociales.

"Recuerdo", escribe una antigua secretaria de distrito de una COS, "que traté de persuadir a un amable anciano, un viejo miembro de una iglesia bautista, de la necesidad de un cambio radical en el estilo de vida de la familia de su hermano, compuesta por un padre alcohólico, una mujer enferma en cama, y tres hijas, dos de las cuales se encargaban de mantener a la familia. Lo que ganaban no bastaba para alimentar a una familia de cinco miembros. Todo lo que pude obtener de él era que había que enterrar el pasado y ayudar a Jim, aunque en el pasado hubiera errado. Me pareció raro que las chicas no le hubieran relatado las dificultades por las que atravesaban, porque él habría ido allí

---

impuesto." Ada Eliot (ahora Sra. Sheffield) en *Charities,* de 29 de marzo de 1902 (revisado por la autora).

inmediatamente. Que las chicas deberían tener mejores empleos, que había que internar a la mujer en un hospital y que al hombre se le debía confiar un trabajo fácil y el respeto necesario, eran nociones que fue incapaz de comprender".

Según una asociación para impedir los malos tratos a menores, situada en una gran ciudad, la intervención de los parientes puede perjudicar tanto a los casos judiciales por negligencia que, como regla general, si las condiciones son claramente malas, prefieren no verlos mientras el juicio se celebra. En su opinión, esta actitud genera menos problemas en la familia y facilita el trato con parientes de ambos lados, a quienes se consulta, posteriormente, por supuesto, para que asuman la tutela de uno o más niños, o para obtener una ayuda activa que permita garantizar unos mínimos para que los niños puedan volver al hogar.

Uno de sus casos fue el de un padre acusado de no mantener a sus hijos. Se le condenó a permanecer en un asilo durante un año, pero recurrió la sentencia. El fallo fue revisado por un tribunal superior basándose en la evidencia aportada por un cuñado y una hermana; ambos habían solicitado a la SPCC la adopción de medidas urgentes frente a esta penosa situación. En el juicio declararon que el padre había estado haciendo todo lo que estaba en su mano. Antes de que el caso llegara a los tribunales, la SPCC había entrevistado a la casera, un casero anterior, a un policía, y a tres parientes, y había inspeccionado la casa en varias ocasiones. Frente a su enemigo común, el tribunal, los parientes suelen dar un testimonio contrario al de las entrevistas privadas.

Según una sociedad rural de protección de la infancia, puede confiarse más en el testimonio de los parientes en un juicio en el medio rural que en la ciudad, y puede contarse con su colaboración tanto en el tribunal como fuera. Parece que comprenden mejor el trabajo de la organización y le dan una mayor importancia. Puede que sea así, entre otras

razones, porque la opinión pública, para bien o para mal, es más uniforme e influyente en una localidad de reducidas dimensiones. En la gran ciudad, muchas normas cívicas entran en conflicto y puede que las normas incluidas en una ley o en el reglamento de una entidad social no resulten vinculantes para cierto grupo de vecinos.

A un organismo público para niños dependientes le resultó imposible recurrir a una acción judicial en el caso de una mujer con discapacidad mental que había tenido a su tercer hijo ilegítimo y obviamente necesitaba asistencia. Esto se debió a la oferta de ciertos parientes de hacerse cargo de los niños. Posteriormente se constató que no se atendía a los niños suficientemente, pero para entonces la madre estaba en Canadá, fuera de la jurisdicción del tribunal. Un crítico de este caso escribe: "¿No podría el organismo público haber convencido al tribunal de que estos parientes reflejaran por escrito su compromiso de cuidar tanto de la mujer como de los niños para que éstos no fuesen puestos bajo tutela pública? Si, entre todos, estaban en condiciones de cuidar de toda la familia -menos del hombre-, deberían haber sido capaces de ofrecer algún tipo de garantía."

Según una funcionaría de libertad condicional, con un talento superior a la media, no es recomendable visitar a los parientes, excepto en los casos en los que resulte imposible hacerse cargo de la situación sin verlos, o en los que ha de separarse a un chico o una chica de su familia. En general, en su opinión, las conversaciones con los parientes son "largas pero no llevan a ninguna parte". En muchas de las familias que ha tratado, a los parientes no les avergüenza en absoluto que un chico sea juzgado, ni siquiera al propio chico. Son pocas las excepciones, y piensa que el único modo de despertar en la familia un sentimiento de pudor consiste en decirles: "Supongo que no tiene la intención de contar lo que ha sucedido a las familias de sus hermanas y

hermanos. Si yo fuese usted, me avergonzaría tanto de ello que nunca dejaría que nadie lo supiera".

Sin embargo, esta misma funcionaría nos ha facilitado el memorándum sobre un chico en libertad condicional cuya madre tenía dos hermanas casadas y un hermano aprendiz. Mediante una entrevista con una de las hermanas, la funcionaría confió lo suficiente en el sentido de solidaridad de la familia como para arreglar un encuentro de todos los parientes, en el que pudo convencerlos de que colocaran al chico en un internado católico y pagaran su estancia[138]. Para justificar estos dos modos de proceder diferentes, le basta con decir que se trata de dos grupos de personas diferentes. En su primera declaración, probablemente se refería a un grupo tan reticente ante los procesos legales como los isleños Aran descritos por John Synge. Este pueblo primitivo solía utilizar como terrenos de juego los tribunales de justicia que les fueron impuestos y que estaban presididos por extranjeros. Una familia entera podía acudir a los tribunales e insultar a todos los representantes de otra familia hasta convertirse en los peores enemigos. "La imposibilidad de disponer de una evidencia fiable en la isla -no porque la gente no sea sincera, sino porque piensa que el parentesco es más sagrado que la verdad abstracta- transforma todo el sistema de evidencias basado en el testimonio jurado en una lamentable farsa"[139].

Sin otorgar un peso excesivo a los anteriores argumentos, puede admitirse que los trabajadores sociales suelen ser incapaces de saber si han de entrevistarse o no

---

138 Encontrará otro ejemplo de colaboración con los parientes en el campo de la libertad condicional en la página 214.

139 Synge, John: The Aran Islands, p.98. Boston, Jno. W. Luce Co., 1911.

con los parientes y cuándo. Es más necesario un modelo cualitativo que uno cuantitativo, no sólo en el estudio de las fuentes en general, sino en su uso cotidiano. Si, a medida que avanza una historia, parece que el elemento más importante es la falta de empleo, es innecesario entrevistarse con cinco parientes de un lado y cuatro del otro, y quedarse sin tiempo para ver a los tres empleadores anteriores. Algunos de los informes de casos estudiados ponen de manifiesto un ir y venir caótico de un pariente a otro, con el único objetivo de marcar sus nombres como "visitados" en la ficha del informe.

Otra característica de un mal trabajo es la tendencia a encomendar el cuidado de los niños a los parientes simplemente por el hecho de *serlo,* sin que se haya investigado ni la veracidad de sus declaraciones, ni su carácter, hábitos o entorno. Esta práctica es frecuente, y probablemente lo seguirá siendo mientras los organismos públicos y las entidades privadas no exijan o realicen una investigación y un tratamiento individualizados, o mientras sus empleados sean mental y moralmente vagos y tiendan a tomar el camino más fácil.

A una SPCC le llegó una denuncia relativa a dos niños pequeños, un niño y una niña, que vivían con su abuelo. Se descubrió que un supervisor, que había estado tratando a la familia de estos niños antes de que falleciera su madre, había permitido que el abuelo se hiciera cargo de ellos sin realizar una investigación. El niño, que era cojo, no estaba recibiendo los cuidados que necesitaba, la niña no asistía a la escuela, y toda la familia vivía hacinada en una sola habitación.

Un argumento que difícilmente puede incluirse en este apartado, pero que tiene alguna relación, llegó hasta la autora a través de un hombre que presentó una solicitud de ayuda para trasladarse a Chicago. Uno de sus cuñados trabajaba en el sector del ferrocarril, y cuando se le planteó

la posibilidad de recurrir a este pariente, el hombre dijo con toda sinceridad: "No, señora, no quisiera ponerme en contacto con él. Prefiero recibir su ayuda, porque a usted nunca la volveré a ver". Desde el punto de vista del cliente, un inconveniente que presentan los parientes como fuentes de ayuda al menos, es el sentido de obligación mutua que acarrea una relación permanente. Rara vez se expresa con tanta franqueza, pero a menudo está presente.

I. ARGUMENTOS A FAVOR DE LOS PARIENTES

La experiencia pone de manifiesto la parcialidad y la imprudencia de los parientes, pero son muchas las evidencias que, en cambio, prueban que, en la práctica diaria, los trabajadores sociales no sólo logran (1) conocer la historia individual y familiar a través de los parientes, sino que éstos también representan una fuente de (2) comprensión (incluso más importante que la historia) y de (3) respaldo y colaboración activa.

II. 1. *Historia individual y familiar*

"Con demasiada frecuencia", escribe un trabajador de casos, "tenemos sólo en cuenta a la familia individual, y decimos 'Este hombre bebe' o 'Esta mujer no sabe realizar las tareas del hogar', cuando no cabe duda de que el estudio del contexto familiar nos podría proporcionar información sobre las causas de estas situaciones. Los parientes son la mejor fuente de información en este sentido". La utilidad de una investigación de gran envergadura, como los estudios eugenésicos, está, por supuesto, fuera de toda duda, pero la recopilación de ciertos

hechos relativos a los parientes más cercanos constituye una parte importante del diagnóstico social, dada su relación directa con el tratamiento.

Por ejemplo, en los casos en los que el trabajador social tiene motivos para sospechar la existencia de una discapacidad mental, ha de obtener hechos hereditarios que permitan a un médico formarse una opinión sobre el estado del paciente. Datos pertinentes serían el estado de salud y las causas de defunción de los padres, abuelos, hermanos, hermanas, tíos y tías. Deben aclararse y detallarse, con especial atención, todos los elementos, siempre que pueda relacionarse una de las siguientes situaciones con cualquiera de los parientes: matrimonio consanguíneo, abortos espontáneos, tuberculosis, alcoholismo, discapacidades mentales, trastornos nerviosos, epilepsia, cáncer, deformidades o anormalidades, o cualquier capacidad excepcional. Los parientes a veces tienen conocimiento de ello, mientras que los miembros del grupo familiar inmediato lo desconocen; además, los primeros suelen mostrarse menos reticentes que los segundos. El trabajador social, por su parte, ha de conocer los síntomas de los trastornos mencionados para poder captar inmediatamente cualquier referencia casual a los mismos y ha de realizar un seguimiento de dicha referencia, con vistas a recopilar todos los datos disponibles sobre el estado de salud de la persona en cuestión.

Este punto se expondrá más ampliamente en otra parte del libro, pero debe señalarse ahora, no obstante, que, al registrar este tipo de evidencia relativa a los parientes, el trabajador social sólo debería mencionar los síntomas, excluyendo el diagnóstico, excepto si éste ha sido emitido por una autoridad médica competente. Incluso en un caso tan claro como la discapacidad mental, debería decir, por ejemplo, "El tío de John dice que Mary, la hermana de John,

'no es normal', que nunca ha sido capaz de aprender a coser o a cocinar", etc., incluyendo toda la evidencia pero sin emitir conclusión alguna.

Así pues, los parientes son nuestra mejor baza para reconstruir la historia familiar -aquellos rasgos y tendencias, aquellos parecidos y diferencias de una familia de cuya importancia comenzamos a ser conscientes.

La selección de los niños realizada por un gran orfanato que ofrece una buena educación a sus internos y desea limitar las admisiones a los niños normales, no sólo depende del examen escolar y de ciertos tests mentales, sino también de la entrevista que se realiza a tantos parientes de ambos lados como sea posible. Según el investigador del orfanato, sobre todo en los casos dudosos, debe efectuarse una entrevista personal a cada uno de los parientes. Al realizar 55 investigaciones preliminares para las admisiones de un mes, este trabajador efectuó 79 visitas a parientes, y al estudiar otros 25 casos en los que se cuestionaba la salud física de los niños, visitó a 94 parientes.

II.2. *Comprensión*

Algunos elementos de la evidencia adquieren un significado social en la medida en que sugieren nuevas fuentes de información o de cooperación para el tratamiento posterior, mientras que otros nos son de gran utilidad porque nos ayudan a decidir cómo proceder, cómo comprender inmediatamente la causa del problema. Los parientes no son los únicos que pueden ayudarnos en este sentido, pero nos señalan con tanta frecuencia el camino que hemos de seguir para salir de callejones sin salida, que los trabajadores de casos han llegado a obsesionarse por la información que podría haberles dado el único pariente al que no han logrado entrevistar.

Incluso cuando los parientes se muestran poco colaboradores, sus relatos son reveladores. "Recuerdo un ejemplo", escribe una

trabajadora, "en el que la madre se negó a ayudar a la familia de su hija. Sus hermanos y hermana sólo pensaban en ellos mismos y ni siquiera apoyaron a su hermana en sus peores momentos. No obstante, la postura adoptada por estos parientes sirvió para pintar un nítido retrato de la historia de la familia: una hija desobediente e ingrata y una hermana egoísta y descuidada, una mujer que, con toda probabilidad, se convertiría en una esposa y madre indiferente. Este retrato fue de gran utilidad para definir el método de aproximación a esta familia".

Son tantos los ejemplos que ilustran la obtención de indicios esenciales a través de los parientes -esenciales para el establecimiento de un tratamiento eficaz- que es imposible quedarse con uno. Expongamos dos basados en casos de abandono. "Se trata de un caso de abandono", escribe una secretaria de distrito de una COS, "en el que no se había llegado a ningún sitio en muchas horas de trabajo. Al visitar a la madre de la esposa, ésta nos dijo que el marido vivía en su propia casa; nos presentamos allí por la tarde y lo encontramos". Otra COS entrevistó a prácticamente todos los parientes relacionados con un caso de abandono, excepto a la madre del hombre. Después de que la organización ayudara a la familia durante catorce semanas y hubiera intentado, siempre en vano, encontrar al hombre, la esposa recibió una carta de su suegra para que la visitara, y dos días más tarde una carta de su marido en la que decía que estaba en casa de su madre, lugar en el que su mujer e hijos se reunieron con él.

En un informe de casos que se puso en conocimiento de la autora el año pasado, se dedican más de cien páginas al trabajo sucesivo de cuatro distritos diferentes de una COS con la familia Braucher: un hombre estadounidense de casi cuarenta años, casado con una mujer sudamericana y con hijos pequeños. En este apartado, resumimos su historia ya que se tratará con mayor profundidad en el capítulo sobre la comparación e interpretación. Al transferir el tratamiento de la familia desde el tercer distrito al cuarto, la secretaria que efectuó la transferencia escribió que había resultado imposible comprobar la veracidad de la mayor parte de las declaraciones de la familia, que Braucher no había seguido las recomendaciones cuando se le procuró una buena asistencia médica, y que la familia "había desarrollado una gran destreza como pedigüeña, pero en nada más".

Unas cincuenta páginas del informe corresponden a la descripción de las tentativas fallidas de establecimiento de una base sobre la que trabajar, seguidas de intentos de granjearse la confianza de la familia y de mejora, disponiendo de datos muy imprecisos, de sus condiciones físicas y económicas. Los parientes por parte del hombre residían en otra ciudad, pero las organizaciones de esta localidad, en respuesta a las solicitudes realizadas, sólo dijeron que habían tratado a los parientes y que tenían un "expediente descorazonador".

La secretaria del cuarto distrito, aprovechando un desplazamiento al barrio en el que había vivido el hombre, fue a ver a la organización local que había estado en contacto con sus parientes, leyó el "expediente descorazonador" y descubrió que la madre de su cliente aún estaba en vida (él había dicho que había fallecido, y parecía ser sincero al respecto), buscó su dirección en la guía telefónica, tuvo una larga conversación con ella y le ofreció las primeras noticias sobre su hijo en muchos años. Este se había marchado de casa cuando sólo tenía dieciséis años, y su padre había abandonado a la familia antes de eso. Esta visita en persona a otra ciudad permitió a la COS obtener por primera vez información acerca del pasado del cliente. La madre mostró un fuerte sentimiento familiar y ella y su familia más cercana dieron los primeros pasos.

La secretaria volvió con un mensaje de la madre y la oferta de hacerse cargo de uno de sus nietos, cuya existencia había ignorado hasta ese momento. Armada con esta oferta y con la información sobre los parientes del hombre, le hizo una nueva propuesta; sus planes y objetivos se estudiaron en una larga y amable conversación; quedó claro que por vez primera se había podido presentar al hombre un plan que despertara su interés. Su primer objetivo fue tener una buena presencia para visitar a su madre, lo que hizo posteriormente. Su esposa comenzó a compartir con él la intención de mejorar su hogar, para poder invitar a la madre. Al fin, los Braucher parecían tener una buena razón, y suficiente, para seguir un tratamiento médico verdaderamente eficaz.

Transcurrido menos de un año desde el descubrimiento de estos parientes, la COS fue capaz, con la ayuda del afecto familiar y del nuevo interés social que formaba ahora parte de sus vidas, de convertir a estos difíciles clientes en personas que asumían sus responsabilidades y se interesaban por su vida familiar. Los pasos que permitieron la consecución de este logro quedan reflejados en los hechos recogidos en

las páginas del informe que muestran que no se produjo ningún milagro y que no se tuvo éxito por casualidad, sino que los buenos resultados obtenidos se basaron en la comprensión y el interés que un grupo de parientes normales -les habían calificado de "difíciles"-, habían sido capaces de ofrecer.

II.3. *Respaldo y colaboración activa*

Si los parientes están disponibles, su actitud no suele ser completamente pasiva. El ejemplo que acabamos de dar muestra que, de los parientes, no sólo puede lograrse una mejor compresión de la situación, sino también su colaboración activa, y hace hincapié en lo importante que es ponerse en Contacto con ellos aunque vivan lejos. Con menor razón, podemos ignorar a los parientes que residen en la misma ciudad y que, generalmente, tienen ideas definidas sobre nuestros clientes. Si no están de nuestra parte, pueden fácilmente estar en contra. Es normal encontrar, dentro de un grupo de parientes, prácticamente todas las posibles variaciones de las actitudes sociales y antisociales, desde una absoluta indiferencia hasta la más profunda devoción y capacidad de sacrificio. Los mejores parientes se muestran más diligentes y ansiosos por ayudar que cualquier trabajador social. En ocasiones, nos encontramos con situaciones en las que los parientes han fracasado al tratar de ayudar -aquellas en las que tienen éxito no suelen llegar a manos de los trabajadores sociales-, pero incluso, en el relato de estos fracasos, nos damos cuenta de que los parientes tienen tanto derecho a ganarse nuestra simpatía como nuestros clientes, y que acogen de buen grado nuestro nuevo planteamiento, más esperanzador y con más recursos, de un viejo problema. Puede que hayan sufrido mucho y hayan perdido su capacidad de influencia, pero se congratulan de poder servir de ayuda, a través de otros, en situaciones respecto de las

que ellos han sido incapaces de ayudar directa y eficazmente.

Una de las lectoras de casos comenta el informé del caso de una mujer soltera de mediana edad del siguiente modo: "Se trata de uno de los mejores ejemplos que he visto de cómo lograr que una mujer pueda arreglárselas sola y ayudarla hasta que ella misma confíe en sus capacidades. La felicidad que la albergaba al haberlo logrado al fin resultaba, en cierta medida, patética y genuina." A esta mujer no le quedaba ningún familiar cercano. Su padre había sido alcohólico y su hogar había sido muy infeliz, y después de que se rompiera, sus parientes se hartaron de ayudar a alguien que siempre desaprovechaba sus oportunidades laborales. La COS que intentó ocuparse de ella recurrió a un médico que les confirmó sus sospechas, es decir, que no estaba mentalmente desequilibrada, sino desnutrida y sensible, y que le faltaba todo sentido práctico de las cosas. Finalmente se le consiguió un empleo en una oficina, pero pasaron muchos meses hasta que fue capaz de valerse por sí misma y, mientras tanto, se pudo hacer comprender a una prima, que había perdido la paciencia con ella, su situación real y se la convenció para que la ayudara regularmente a través de la COS.

La ayuda económica ofrecida por un pariente acomodado resulta muy valiosa cuando se consigue. Sin embargo, el trabajador social experimentado acoge, como su mejor aliado en un caso difícil, al pariente que da muestras de tacto, coraje y paciencia. El apoyo personal y moral de los parientes ilustrado en los siguientes ejemplos supuso un gran activo social:

La Sra. Chesley del Fondo Paine, de Cambridge, Massachusetts, escribe sobre una mujer de complexión débil que nunca había llegado á casarse con el padre de sus cuatro hijos, y que, además, había sido abandonada por él, y sobre el modo en que cuatro parientes, cada uno con visiones diferentes de la situación, trataron de ayudarla. "Escribimos dos veces al abuelo paterno de los niños para fijar un encuentro cuando él quisiera, pero no nos contestó. Escribimos dos

veces al hermano soltero de la mujer con el mismo resultado. El hermano casado tenía turnos de noche en el trabajo. Le escribimos para decirle que lo visitaríamos una tarde concreta a las cuatro. Así podría dormir como siempre y estaría despejado para vernos. Se trataba de una persona amable y tolerante, sin opiniones definidas. Tras considerar los hechos, pensó que lo mejor para su hermana sería mantener unidos a los cuatro niños y que su madre se ocupara de ellos. Su propia situación financiera era acuciante. Tenía cinco hijos -uno viudo, con un hijo, vivía con él y estaba en el paro; sus otros dos hijos en edad de trabajar también estaban en el paro; una hija trabajaba y la otra todavía estaba en edad escolar. La familia seguía unida gracias a su escaso salario y al sueldo de la hija. Debía el alquiler y otras cosas. Deseaba ofrecerle un hogar a su madre o contribuir a su mantenimiento, y ayudar de esta forma a su hermana. Tuvimos que explicarle que, en sus circunstancias, no debería preocuparse por los demás. Aceptó esperar a que aumentasen los ingresos de la familia y, entonces, hacer lo que estuviera en su mano.

En la entrevista con la hermana casada, nos dimos cuenta de que el sueldo de su marido sólo permitía mantener a su familia más cercana, por lo que, de nuevo, no se obtuvo ninguna ayuda económica. Sin embargo, descubrimos en la hermana un fuerte carácter moral y una acertada valoración de todos los elementos de la difícil situación, así como la conciencia de su deber para con su frágil hermana y los hijos de ésta. Dada la escasez de recursos familiares, había propuesto que los niños fuesen colocados en diferentes hogares. No obstante, se mostró inmediatamente de acuerdo con el otro plan, y nos fuimos de su casa convencidos de que, al menos, había una persona que nos ofrecería una colaboración sincera y cordial. Lamentó no poder ayudar económicamente a su hermana, y la consolamos asegurándole que su sincero interés moral y su buena disposición eran elementos indispensables, la esperanza real, para solucionar la situación. Observamos que era una mujer muy respetada en los círculos en los que había pasado toda su vida. Tenía un orgullo y autoestima altamente desarrollados, y sabía que la penosa situación de su hermana podría salir a la luz en cualquier momento. Esto no la desanimó- su hermana era su hermana, con buena o mala reputación, y no había más que hablar.

Ahora había que visitar a los dos hombres que no habían contestado a nuestras cartas. Visitamos al abuelo de los niños una tarde. Se disculpó inmediatamente por no haber respondido, y cuando nos explicó con todo detalle lo ocupado que estaba con su trabajo y con el cuidado de su esposa inválida, entendimos perfectamente su demora. Con él tuvimos que hacer frente a una situación extremadamente delicada y difícil, en la que era necesario todo nuestro coraje. Teníamos ante nosotros a un hombre tranquilo, respetable, qué siempre había sido capaz de resolver sus propios problemas. Había resuelto comportarse, respecto de la familia de su hijo, como si no existieran. Nos explicó las razones que le habían llevado a tomar esta decisión, razones con fundamento, prácticamente irrefutables desde un cierto punto de vista. Hacía años había hecho todo lo que estuvo en su mano para evitar esta unión. Se había entrevistado con la Srta. X, como él la llamaba todavía, y le había contado que su hijo tenía una esposa de la que aún no se había divorciado. Sus esfuerzos cayeron en saco roto. Por otra parte, les había ayudado económicamente durante los últimos doce años, y ahora pensaba que debía dedicar toda su energía al cuidado de su esposa enferma y a su inminente vejez. Entendíamos su posición y así se lo hicimos saber, aunque no estábamos de acuerdo con sus conclusiones. Le pedimos que reflexionara acerca del futuro de los niños y de su responsabilidad para con ellos. Finalmente, tras deliberar, aceptó colaborar durante seis meses, a través nuestro, aportando un dólar semanal.

También visitamos, esa tarde, al hermano soltero. Vivía con una mujer en la segunda planta de una casa de vecinos. Según la familia, esta mujer se quedaba con la mayor parte de su sueldo. No cabía duda de que existía una estrecha relación entre ellos, ya que cuando preguntamos por él a través del telefonillo, ella no quiso decirnos nada o abrir la puerta hasta que le dijimos quiénes éramos. Entonces el hombre bajó las escaleras a gran velocidad exclamando mientras abría la puerta, "No he respondido a sus cartas porque no quiero tener nada que ver con mi hermana y, de todas maneras, he estado en el paro y no tengo dinero". Nosotros dijimos, "Buenas tardes", y él respondió entonces, "Les ruego me perdonen", y nos pusimos a hablar de un modo más amable, en las escaleras, lo que

parecía preferible al piso de arriba. Su actitud se reducía a una negativa a ayudar a los hijos de la Sra. X. El Estado debía hacerse cargo de ellos o había que internarlos en una institución. Finalmente hablamos abiertamente sobre la vida y el carácter de su hermana, y de sus obligaciones para con ella. Reconoció haber ejercido sobre ella una mala influencia, pero no de forma deliberada. Este sentimiento le afectaba más que ningún otro. Su actitud cambió y prometió darles un dólar a la semana y preocuparse de la situación de los niños hasta cierto punto, especialmente de la del niño de nueve años, que tenía bastantes problemas. Cumplió su promesa durante cinco meses.

Nuestro siguiente paso suponía ampliar la noción de familia. Preguntamos a un grupo que se dedicaba a cubrir las necesidades de los niños, responsables de un hogar para niños, si podrían ofrecer una asignación económica a esta madre para que, junto con los demás recursos, pudiese mantener unida a su familia. Adoptaron esta medida por unanimidad; se trataba de la primera vez que la institución tomaba una decisión de este tipo.

''Resumiendo la situación, vemos:

'Primero, que el abuelo que pensaba haber hecho ya todo lo que podía, aceptó una nueva obligación; segundo, que el hermano que no creía tener ninguna obligación para con su frágil hermana, admitió que no la había ayudado a forjarse un carácter más fuerte; tercero, que al hermano casado se le convenció de la inutilidad de su sacrificio; cuarto, que la hermana comprendió que su sólido respaldo moral era más útil que su ayuda material; quinto, y último, que los responsables del hogar para niños avanzaron, creemos, para dejar atrás el institucionalismo"[140].

Un informe objeto de estudio comienza ofreciendo el retrato de un hombre cultivado que se había quedado ciego a causa de su drogodependencia, de su esposa también adicta a las drogas, que enfermó mentalmente poco después, y de su hijo, al que la madre no atendía bien, pero su padre lo quería tanto que no permitía que lo

---

[140] Chesley, Annie L.: The responsibility of Family Life, Survey, 22 de mayo de 1909, p.269.

separaran de él. Los parientes de la mujer, que residían en otro Estado, no contestaron a las cartas que se les enviaron. La hermana y el hermano del hombre, que también vivían lejos, respondieron que no querían tener nada que ver con él. No obstante, poco después, un tercer miembro de su familia, otra hermana, que había sabido indirectamente de esta correspondencia, envió una carta repleta de preguntas inteligentes: "¿Es verdad que mi hermano ha intentado suicidarse? ¿Es posible que lo vuelva a intentar? ¿Fue a causa de la bebida o la miseria? ¿Está en una casa de socorro, en un hospital o dónde? ¿Es un alcohólico empedernido o existe una posibilidad de rehabilitación? Por lo que veo, no se le separará de su hijo. ¿Está también fuertemente unido a su esposa? A continuación, explica que no ha sabido nada de su hermano durante más de diez años y que ni siquiera sabía que estaba casado. Desea hacer todo lo que esté a su alcance, pero es viuda de frágil salud y no podría ocuparse de los tres. Después siguió preguntando: ¿Cómo se quedó ciego? ¿Podrá recuperar la vista? Es cruel separar a una familia en circunstancias normales, pero a veces tiene que hacerse, al menos por un tiempo. ¿Cuál es la edad de su esposa? ¿Es usted una amiga, una enfermera, una misionera o una hermana de la caridad? Disculpe la pregunta. No lo pierda de vista hasta que pueda hablar con usted. ¿Cree que debo escribirle? He decidido ayudarlo, si está en mi mano, pero no puedo ofrecerle dinero... No puedo pensar en él como en un borracho. Alguna fuerte influencia externa, la miseria o la debilidad de carácter deben ser los culpables. Dígame la causa de la ceguera y si hay alguna esperanza de que vuelva a ver."

Se dio una respuesta lo más completa posible a todas sus preguntas. Entre tanto, se había tratado, de nuevo, de encontrar a los parientes de la mujer. Se solicitó a un sacerdote de su ciudad, cuyo nombre se encontró en un directorio de iglesias, que les fuera a ver, pues no se dio con ninguna organización benéfica que pudiera hacerlo. Su intervención permitió obtener, al fin, una respuesta escrita por la madrastra de la mujer. En dicha respuesta expresaba su pena, y se ofrecía a acoger al pequeño, siempre que los gastos de su traslado corriesen a cargo de la entidad. Al día siguiente envió una nueva carta retirando la oferta, en la que decía que si el pequeño era tan indisciplinado como su madre, le resultaría imposible ocuparse de él.

"Deberían enviarlo a una buena familia mediante el Hogar para Niños, o como ustedes suelan hacer estas cosas. Lamento profundamente no poder ocuparme de él en estas circunstancias; si le ocurre algo malo asumiré mi responsabilidad".

La hermana del hombre era completamente diferente. Nadie en su familia la respaldaría. "Mi familia no me apoya, y cualquier cosa que decido llevar a cabo debo hacerla igualmente sola." Nueve días después (entre tanto, la esposa se había tornado violenta y había sido internada en un asilo) se recibió una tercera carta: "Me congratula decirle que he tenido tiempo para reflexionar tranquilamente y llegar a unas conclusiones más claras que cuando le escribí la primera vez". A continuación, explica cómo enviar al niño y a su padre ciego a su casa. Dos semanas más tarde la hermana volvió a escribir: "Tan sólo le escribo para informarle de que mi hermano llegó bien, encontró a una persona dispuesta a ayudarlo en los cambios necesarios, y ahora está relajado. El niño está en clase y parece ser un buen chico... Al mirar a mi hermano, pienso que pasará mucho tiempo antes de que pueda recuperar la vista, aunque él parece tener muchas esperanzas. Tiene buen apetito y dice que aquí descansa mucho mejor que en ningún otro sitio."

En un organismo de libertad condicional, una madre, una viuda cuyo expediente tenía ciertas tachas, presentó una denuncia contra su hija de diecisiete años. El funcionario de libertad condicional se entrevistó con los parientes paternos y le impresionaron mucho las dos tías, que fueron más atentas en sus afirmaciones de lo que suele serlo la "familia política". El funcionario, consciente de la gravedad que implicaba presentar una denuncia contra la chica ante los tribunales, pensó que el caso podría resolverse recurriendo a estos parientes y así se lo dijo; pero las tías se asustaron ante esta responsabilidad y le dijeron que ellas no sabían cómo tenían que comportarse con su sobrina. El funcionario les aconsejó que "le dijeran directamente" que habían oído que salía con un hombre de dudosa reputación y que se sirvieran del • afecto que, según ellas, les profesaba su sobrina. Lograron que la chica confesara y prometiera dejar al hombre. El funcionario de libertad condicional siguió asesorándolas, pero no tuvo que intervenir más.

En cuanto a los diferentes grupos extranjeros, cabe recordar que los padrinos mantienen con la familia una relación tan estrecha como la de los propios parientes, y que su colaboración es de gran valor. En su país de origen, los lazos de parentesco -incluso en el caso de parientes lejanos- son muy estrechos, y es penoso ver cómo se deteriora este vínculo y este sentido de la responsabilidad en aquellas localidades de los Estados Unidos en las que se multiplican las entidades sociales y su proceder negligente[141].

II.4. *Otras consideraciones*

Aparte de la importancia de los parientes como fuentes de colaboración y apoyo, debe tenerse en cuenta que disponen de un derecho moral -el mismo derecho, siempre que hayan tratado de cumplir con sus obligaciones, que cualquier iglesia o entidad social que se haya mostrado interesada por una familia tendría en un caso semejante, pero su derecho es superior dado el carácter personal de su relación.

Mary I. Breed nos ofrece un ejemplo a este respecto[142]: "Se trata de una mujer de grandes méritos, viuda y que hizo todo lo que pudo para mantener a sus dos hijos. Recibió una notable ayuda y la amistad de una diligente visitadora. No se visitó a sus parientes porque, según ella, le habían negado cualquier tipo de ayuda. Cuando desarrolló una enfermedad mental, sus hijos quedaron bajo tutela del municipio, y

141 Se analiza la cooperación de los parientes en el trabajo institucional con niños en Pittsburgh as a Foster Mother, de Florence L. Latimore, en The Pittsburgh District, Civic Frontage, p. 398 yss.

142 En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

entonces un funcionario municipal se entrevistó con el hermano de la mujer. Este se indignó por la tardanza de la consulta, pues hubiese querido y podido ayudarla antes. Su hermana se había distanciado voluntariamente de su familia, y el resentimiento que mostraba hacia ellos formaba parte de su enfermedad mental."

Por otra parte, los parientes son también parte integrante de la comunidad, y representan una ayuda potencial; cualquier entidad determinada a coordinar el servicio social de una comunidad no puede prescindir de ellos.

El restablecimiento ocasional de las relaciones familiares y el olvido de los malentendidos es un interesante producto del trabajo social.

La Sra. Breed también proporciona un ejemplo al respecto: "Se trata de una viuda judía que, tras el fallecimiento de su esposo, recibió una notable ayuda de su familia hasta que dejaron de ayudarla porque habían perdido toda esperanza como consecuencia de lo que, según ellos, era una incurable holgazanería. Cuando un diagnóstico médico sacó a la luz que padecía de neurastenia y cuando una nueva dentadura, una buena alimentación y aire limpio la renovaron, un tío suyo se arrepintió tanto de haberla dejado de ayudar que le dio trabajo en un pequeño establecimiento."

Un chico que había sido acogido en un orfanato a la edad de tres años solicitó ayuda a un trabajador de una SPCC. Ahora, adulto y con un buen puesto en el sector agrícola, quería volver a reunirse con sus cuatro hermanos. A través de una correspondencia con el orfanato y con los funcionarios públicos de la comunidad de la que era oriundo, se les encontró. Uno de ellos escribió: "Si quieres ver a un chico feliz, tendrías que haberme visto. Escribí a mi hermano una carta de ocho hojas, y al lunes siguiente recibí su respuesta y fotos de su familia. Quiere que vaya a verlos... Uno se siente feliz cuando sabe que no está solo en este mundo y que tiene a su gente."

III. EL APOYO ECONÓMICO DE LOS PARIENTES

La cuestión del apoyo económico (parcial o total) de los parientes y la ayuda temporal que proporcionan suelen desmoralizar nuestro diagnóstico y obstaculizar nuestro tratamiento. Es poco probable que aquellos que sólo buscan en los parientes prestaciones materiales, puedan utilizarlos sabiamente, ni siquiera para este fin. Este tipo de proceder se repite frecuentemente en los informes de casos de los organismos públicos y de las entidades privadas que hacen demasiado hincapié en las responsabilidades legales y subestiman las oportunidades sociales.

El Estado puede exigir el cumplimiento de la responsabilidad de manutención de aquellos parientes, en línea descendente directa, "que tengan la capacidad suficiente". Las leyes relativas a este supuesto varían en los diferentes Estados, pero, generalmente, los dos padres y los cuatro abuelos son responsables de la manutención de los niños, y, cuando alcanzan la mayoría de edad, estos últimos asumen la responsabilidad del mantenimiento de padres y abuelos dependientes[143]. Los organismos públicos y las instituciones que reciben subvenciones públicas no velan por el cumplimiento de estas disposiciones. Cuando pretenden que se respeten, suelen interesarse tanto por el aspecto material de las relaciones con los parientes que se niegan a entrevistarse con cualquier pariente cuya responsabilidad no pueda ser impuesta por ley. Visitarán a

---

143 Se responsabiliza a los hijos en 35 Estados, a los padres en 32, a los nietos en 22, a los abuelos en 20, a los hermanos en 13 y a las hermanas en 12; no obstante, en algunos Estados, la responsabilidad se limita a los padres y a los hijos en los casos en los que la ebriedad o cualquier otra conducta incorrecta sean la causa del problema. Véase *Sumrnary of State Laws relating to the Dependent Classes,* United States Census, 1913. (Este material ha sido actualizado en *Social Welfare Laws of the Forty-eight States,* Wendell Huston Publishing Company, Des Moines, 1930.)

hijos e hijas, padres y abuelos, pero no a hermanos y hermanas, tíos y tías, sobrinos y sobrinas.

Un informe sobre un hombre sin hogar, elaborado por una organización benéfica, muestra cómo se sacaron a la luz, en el primer mes de investigación, hechos de los que el hospital psiquiátrico público del Estado vecino no había tenido conocimiento alguno durante dieciséis años. El proceso gracias al que, a través de un pequeño indicio, se dio con sus parientes en un tercer Estado, se describe en otra parte de este libro[144]; ahora lo que debe destacarse es que el fracaso de las instituciones públicas de un Estado en el descubrimiento de la familia del hombre ansiosa por tener noticias suyas todos estos años, no se reduce a un simple fallo en la resolución de una cuestión de manutención legal, sino que es un fallo más grave. Es cierto que el Estado, dado el coste de mantenimiento per cápita en ese momento, había malgastado en él 3.160 dólares, pero había hecho algo peor, no había utilizado, a lo largo de este periodo, un tratamiento terapéutico de suma importancia. La familia del hombre resultó estar formada por una gente excelente cuyo afecto y simpatía contribuyeron notablemente a la mejora de su estado de salud mental, incluso después de años de ocasiones perdidas. El hombre había huido del hospital cuando pidió ayuda a la organización benéfica; se retiraron los cargos y, estaba viviendo con su propia familia, cuando se cerró el caso.

Según un informe de un organismo público, uno de sus funcionarios viajó de un extremo a otro del Estado para encontrar al padre de un niño dependiente que había sido abandonado por su madre. Cuando finalmente lo encontró, el padre explicó que había preferido no indagar por miedo a represalias de la esposa. Desde entonces, ha pagado regularmente la manutención del niño.

Los organismos públicos suelen tratar la cuestión de la manutención de forma más superficial, pero no son los

[144] Véase el uso de los directorios en el Capítulo 3, Fuentes documentales, p.306.

únicos culpables; las entidades privadas también privilegian demasiado el aspecto económico, tanto en las primeras entrevistas a los parientes como en su colaboración con ellos a lo largo del periodo de tratamiento. No cabe duda alguna de que una comunidad es mucho más pobre cuando el sentido de la solidaridad familiar se deteriora, ya sea por el desinterés de las entidades sociales o por el sentimentalismo de los más pudientes; pero, una estricta e indiscriminada imposición de responsabilidades familiares puede traducirse, en ciertos sectores, en una postura contraria a presionar a una persona que no goza de una buena posición económica a que se ocupe de los suyos[145].

---

[145] Véase la correspondencia titulada *A Misplaced Burden?* en *Charities and the Commons,* de 13 de octubre de 1906, p. 118, en la que la Sra. Simkhovitch critica "la costumbre de solicitar ayuda financiera a los parientes, o la teoría general de que las familias están obligadas a cuidar de los suyos. Cuando existe algún miembro de la familia ampliamente capaz de mitigar la pobreza de otro miembro, parece natural y conveniente esperar que lo haga. Pero cuando, como sucede a menudo, un comité de alguna potente COS, que dispone de muchos recursos, decide, en un caso, solicitar la ayuda de unos parientes en apuros, no cabe otra posibilidad que considerar vergonzosa tal decisión y, desde el punto de vista económico, inútil."

Zilpha D. Smith presenta la otra cara de la moneda: "Los mejores trabajadores sociales que conozco, al entrevistarse con los parientes, les solicitan su consejo, su colaboración, para un determinado servicio, y el resultado suele ser tan satisfactorio, dadas sus expectativas, incluso con parientes reticentes, que hacen todo lo posible para no tener que prometer nunca que no se van a poner en contacto con un determinado pariente. En ocasiones, puede que un buen trabajador considere preferible retrasar el envío de una carta o la realización de una entrevista, pero cada vez son menos los que toman ésta decisión ya que la

experiencia les ha enseñado a hacer sus averiguaciones con amabilidad y astucia, a escuchar mucho y hablar poco."

"La respuesta a un planteamiento de este tipo normalmente desvela el carácter y los recursos, económicos y otros, del pariente y su actitud respecto de quienes se encuentran en dificultades. Puede que el orgullo o el rencor, la pobreza o el analfabetismo, dificulten la comunicación y debiliten el conocimiento familiar.' Los investigadores que no tienen una idea clara de lo que los parientes pueden hacer,-sino que hablan con ellos con una actitud abierta, no comparten la afirmación de la Sra. Simkhovitch de que el orgullo familiar constituye el principal motivo de ayuda, sino que es el afecto y la lealtad, las tradiciones y recuerdos que comparten, lo que suele fomentar la solidaridad humana. Incluso si una COS contara con más recursos que cualquier otra que yo conozca, esto no justificaría el desaprovechamiento de estos valores humanos.

"Cuando es el orgullo el que ofrece la ayuda, ¿no debería el pobre poder elegir si prefiere marcharse sin el dinero, pero con su orgullo? Si persiste un interés bienintencionado por él, así como por la persona en dificultades, se podrá sugerir posteriormente una reducción de la carga, si se considera acertado. Un superintendente estatal, a cuya nueva y luchadora institución le resultaba difícil obtener una -asignación suficiente, convenció, a pesar de ello, a un pariente para que redujera un pago de *5* dólares semanales a 3,50 dólares."

"No sólo quienes pasan por apuros económicos lamentan que la carga de su propia miseria repose sobre sus seres más cercanos y queridos -muchos que han caído enfermos, a pesar de contar con dinero suficiente para cubrir sus necesidades básicas, han sentido esa profunda lástima. Existe una experiencia aún más amarga: cuando enfermos o necesitados sólo pueden recurrir a un extraño que se interesa lo suficiente como para sacrificarse por ellos."

"Me resulta imposible creer que muchas COS coloquen a los parientes entre la espada y la pared. En mi opinión, a menudo no están dispuestas a molestarse en consultar a los parientes a no ser que crean que les van a dar dinero, desconocedoras de

Las cuestiones de la ayuda económica y la manutención son importantes, pero siempre como parte secundaria del tratamiento. Es poco probable que el trabajador social cuya técnica tiene varias vertientes, que piensa constructivamente sobre los casos que lleva, ignore el bienestar social de cada una de las fuentes que entrevista, incluido el de los parientes. En el caso citado en la página 210, cabe destacar que la Sra. Chesley no sólo renunció a la ayuda de un pariente, sino que consoló a otra, que no podía ayudar económicamente, sugiriéndole un modo mejor de ser útil. La ayuda material es, a menudo, el elemento que privilegian los parientes que hemos entrevistado, por lo que debemos tratar de interesarlos por otros elementos, dejando a un lado la justificación de su propia posición, para que consideren los problemas de la otra persona en sí mismos. Los siguientes son ejemplos de un método menos flexible. Ilustran algunos de los defectos de nuestra práctica actual, y hacen hincapié en la importancia que tiene el tratamiento constructivo como objetivo.

Se pidió a una COS que se interesara por una familia en la que el hombre estaba en el paro y empezaba a frecuentar malas compañías, y la mujer iba a dar a luz a su segundo hijo en pocas semanas. Se escribió a los dos hermanos del hombre diciéndoles lo siguiente: "Desde hace varias semanas, su hermano (con nombre y dirección) está en el paro y su familia no puede hacer frente a sus necesidades. Deben 16 dólares de alquiler y 12 dólares en una tienda. Su mujer no puede ponerse a trabajar dado su estado actual. Dará a luz el mes que viene. ¿Podría ayudar a su hermano y a su familia hasta que puedan valerse por sí mismos?" No sólo durante la posterior evolución del caso, sino desde la primera entrevista, ya se apuntaba la necesidad de definir el carácter del hombre, sus relaciones laborales y familiares, su estado de salud,

---

los grandes resultados, y no solamente económicos, que un encuentro con ellos puede aportar."

etc. Puede que el testimonio de sus dos hermanos hubiera sido más valioso que el suyo, en cuanto al tamaño, paradero y recursos de toda la familia, pero ninguno de ellos respondió, lo que seguramente se debió al excesivo énfasis puesto en la ayuda financiera.

La cuestión de las cartas, en el desarrollo de la investigación, se trata en otro capítulo[146], pero puede ser útil citar ahora otra carta que no obtuvo respuesta; la envió una COS al padre de un hombre joven. Tras describirle los problemas por los que atravesaban su hijo, la mujer de éste y sus dos nietos, la carta decía: "Le rogamos nos facilite información sobre el expediente anterior del hombre y su opinión acerca de su capacidad para ocuparse de su familia. Esta información se considerará confidencial, si ése es su deseo. ¿Aceptaría ayudar financieramente a su familia, siempre y cuando el Sr. J haga todo lo que esté en su mano para encontrar un empleo?" En este caso, el error fue doble: la ayuda económica es el punto más importante de la carta; y "expediente anterior", "hombre" y "familia" son términos técnicos, no humanos, incluidos en lo que debería haber sido un documento de marcado carácter humano.

El comentario sobre el informe de un caso italiano menciona la cuestión de la ayuda económica. El hombre de la familia había tratado de golpear a su propia hija estando borracho y fue agredido por uno de sus hijos que quería proteger a su hermana. Posteriormente, la COS obtuvo buenos resultados en la mejora de la frágil salud del padre y ganándose la confianza de su mujer. Los dos hijos mayores se alistaron en la Marina de los Estados Unidos y la COS, en cooperación con la Administración Pública, los convenció para que enviaran parte de su sueldo a casa[147]. La persona que realiza el

---

146 Capítulo 17, Cartas, llamadas telefónicas, etc.

147 Una carta dirigida por uno de los Campamentos de Formación Naval de los Estados Unidos "a los padres de los reclutas", decía lo siguiente: "La autoridad del comandante sólo le permite recomendar a un hombre bajo su mando que envíe dinero a casa. No obstante, se le insta a hacerlo y, a través de una sencilla solicitud, siempre y cuando la cantidad esté a su disposición y el objeto sea respetable, el oficial contable envía un cheque por la cantidad solicitada y lo carga en su cuenta. Los dos primeros

comentario dice: "No cabe duda de que se está adoptando un punto de vista ortodoxo al instar a la Administración Pública a retener la mitad del sueldo de Giorgio y Giovanni. El pasado familiar puede haber generado un sentimiento de rencor en ambos que les lleve a pensar que esta nueva demanda forma parte de la injusticia general de la vida. La carta de Giovanni así lo dice indirectamente, y Giorgio reside cerca, por lo que podría saberse de primera mano cuál es su opinión al respecto. Con esto, no pretendo decir que haya que suprimir los pagos, sino que, en mi opinión, deben formar parte de un plan de trabajo con estos jóvenes que ahorre a los más pequeños la indeseable experiencia que ellos han vivido".

El comentario sobre otro caso italiano dice lo siguiente: "Se visitó a la hermana que había ayudado a la realización del viaje. Se concluyó que la hermana no podía hacer nada más'. Probablemente se solicitó su ayuda, o se le insinuó... Se trata de una hermana que, en un periodo de tiempo relativamente corto, fue capaz de traer a dos adultos y siete niños desde Italia -evidentemente una persona con ciertos recursos... No estoy defendiendo la solicitud de una ayuda económica a esta pariente, lo que supone inevitablemente una respuesta negativa, sino un planteamiento que nos permita conocer lo que ella sabe acerca de la vida que llevaban al otro lado del océano, del trabajo, el hogar, el quehacer cotidiano, etc. de esta familia, así como los nombres de otros parientes. Decididamente, aquellos que basan todo su trabajo en las herramientas modernas de bienestar

---

meses de estancia en este campamento, un recluta cuenta con poco dinero, por lo que no puede hacerse mucho hasta que finalice este periodo. Luego, tras su traslado a un barco en alta mar, puede asignar una parte de su sueldo a su familia; este dinero se envía, por correo, mensualmente a la persona a la que está destinado, sin necesidad de 'que el destinatario realice una solicitud al respecto". En una carta del comandante de este Campamento de Formación, se añade, para mayor precisión: "Cuando se nos informa de .que los padres de uno de nuestros reclutas atraviesan dificultades económicas y necesitan la ayuda del recluta, nuestra política consiste en entrevistar al chico y tratar de inculcarle un sentido de la responsabilidad en este sentido".

infantil, frente al antiguo recurso a tíos y tías y a la responsabilidad de los padres, suelen obtener unos resultados patéticos -así sucedió con esta familia en la que, hasta hoy, la salud, la escolarización y el acceso al mercado laboral de estos menores han quedado entorpecidos por la ausencia de una historia que los parientes podrían haber aportado fácilmente."

De esta crítica de un método que sobrevalora la importancia de la ayuda económica no debemos concluir que la imposición a los parientes de su responsabilidad económica es inútil. Con frecuencia su simple imposición trae consigo un loable reajuste social. En los casos de abandono familiar, por ejemplo, en los que se ha impuesto la carga de la ayuda a la familia del hombre, siempre y cuando ésta tenga medios suficientes y existan razones para creer que conocen su paradero, se ha acelerado su vuelta. Algunos reformadores sociales piensan que los parientes se interesarán más en el bienestar de sus familiares más desfavorecidos cuando el Estado los exima de toda obligación financiera. Si se demuestra, después de ponerlo a prueba, que este planteamiento es psicológicamente válido, provocará un cambio total de las opiniones tanto de educadores como de trabajadores sociales.

IV. MÉTODOS DE APROXIMACIÓN

En relación con los hechos, las fuentes de información más impersonales resultan ser las más satisfactorias[148]. Pero los parientes son las fuentes menos impersonales de todas; y puede que, por ello, los consideremos testigos difíciles. La mayor parte de los trabajadores sociales reconoce la importancia de los parientes, y también la dificultad que

[148] Esta idea se desarrolla en el Capítulo 13, Fuentes documentales.

entraña su primera entrevista. Al igual que en la primera entrevista con el propio cliente, el mayor peligro lo constituye un comienzo en falso, además del riesgo añadido de crear problemas entre los parientes. Una trabajadora social con sólo un año de experiencia, pero con un talento innato para relacionarse con la gente, escribe en respuesta a una pregunta: "En tres casos concretos he entrevistado a parientes estando prácticamente convencida de que resultaría más perjudicial que beneficioso. En dos de ellos, cicatrizaron las heridas abiertas años atrás, y en el tercero obtuve una información que modificó enteramente el trato con la familia. En mi opinión, con una aproximación correcta, los trabajadores sociales, en sus visitas en busca de información y cooperación, pueden evitar este posible perjuicio, ya que los parientes no pondrán en entredicho el derecho del trabajador a interesarse por la familia, y, con una sinceridad casi antinatural, abrirán sus corazones a completos extraños. Si no me falla la memoria, a lo largo de este invierno, sólo en una ocasión me han rechazado realmente, aunque, después, otro miembro de la familia se disculpó a medias por esta conducta."

"Con una aproximación correcta". Unas instrucciones no pueden ser de ningún valor a este respecto. Estar realmente interesado, ser capaz de transmitir este sentimiento, ser sincero, directo e imparcial, he aquí la clave para obtener una relación fructífera. Cuando un trabajador social repite, una y otra vez, que los parientes no saben algo o no quieren decirlo, probablemente está confuso o nunca ha actuado siguiendo estas pautas.

La información relativa a la ayuda que ya han aportado los parientes se consigue con pocas palabras, y sus razones para estar decepcionados salen a la luz con facilidad. Es cierto que, muy a menudo, se les pide demasiado. Escucha, obtén su punto de vista, recuerda que

incluso sus declaraciones más superficiales te ayudarán a evaluar su valor como testigos; luego, haz hincapié en las cosas más urgentes para tu cliente, prestando atención, incluso aquí, a la búsqueda exclusiva de aquellos elementos de la evidencia que cada pariente concreto puede aportar. Habla con ellos acerca de las diferentes posibilidades que contemplas. "Los parientes suelen indignarse cuando se dan cuenta de que los trabajadores simulan consultarles con el único objetivo de convencerles de la perfección de su propio plan." Su consulta ha de ser real. A veces, las soluciones que proponen superan, con mucho, a las nuestras.

Cuando ya se ha entrevistado a varios parientes, sus planes pueden ser contradictorios o su adhesión a nuestro plan de acción puede rezumar la indiferencia. En este caso, puede optarse por organizar una reunión conjunta una vez terminadas las entrevistas por separado. Se consigue, con ello, un entendimiento y se dignifica su participación en el posterior tratamiento.

A veces, el trato con los parientes se complica cuando el trabajador social es portador de malas noticias.

Una guardería informó a una SPCC de que una madre no cuidaba bien de su bebé. La madre tan sólo tenía veintiún años, había llegado a la ciudad para estudiar en una escuela técnica, y sus padres, residentes en otro Estado, le enviaban periódicamente dinero. Ellos desconocían la existencia de un hijo ilegítimo, y tampoco sabían que se había casado, tres meses después del nacimiento del bebé, con el padre del niño. La entidad escribió lo siguiente: "Nos venimos interesando, desde hace poco tiempo, por la situación de su hija, Srta.-, y de la hija de ésta, Ethel, y, como consecuencia de la desatención mostrada por los padres de la niña, el juez del tribunal de menores ha ordenado el internamiento temporal de la niña en una institución pública. No teníamos previsto poner este asunto en su conocimiento, pero, a instancia del juez, que ha tratado muy bien a su hija, les pedimos que la ayuden para evitar el deterioro al que ahora parece estar destinada, a no ser que quienes

más afecto sienten por ella puedan ayudarla. En vez de perdernos en los detalles, quisiéramos saber si usted o su mujer o ambos pueden venir hasta aquí para hablar con nosotros, o enviarnos a alguien en su nombre."

Dos días después se presentó el padre de la chica y, poco después, su madre -gente sencilla sin mucho que ofrecer. Pero otra hija de la familia demostró contar con la necesaria fortaleza. Ella obtuvo la tutela legal del niño y madre e hija regresaron posteriormente al pueblo.

El esfuerzo realizado para contactar con estos parientes, no confiando sólo en las cartas para tratar un asunto tan delicado, fue acertado. No obstante, los parientes residen, a veces, demasiado lejos y la realización de una entrevista en persona resulta imposible. Esta situación adquiere una mayor importancia en los Estados Unidos, ya que las frecuentes migraciones a las grandes ciudades, y las migraciones de región a región y de Estado a Estado, dificultan nuestra comunicación con los parientes, a la vez que la hacen más necesaria[149]. La inmigración supone una complicación añadida. Se dice que muchos de nuestros indicios sociales se encuentran al otro lado del

149 Un estudio sobre chicos de trece años de escuelas públicas de 78 ciudades estadounidenses (de entre 25000 y 200000 habitantes) mostró que solo una de cada seis padres vivían aún en su ciudad de nacimiento, y que de los propios chicos, solo algo más de la mitad vivían en el mismo lugar en el que habían nacido. El 40 por ciento de los padres y el 9 por ciento de los chicos procedían del extranjero; pero la migración del 44 por ciento de los padres y el 33 por ciento de los chicos se produjo en el interior de los Estados Unidos. Véase Some Conditions Affecting Problems of Industrial Education in Seventy -eight American School System, de Leonard P. Ayres. Folleto de la División de Educación de Russell Sage Foundation, 1914.

Atlántico, lo que nos obliga a establecer una comunicación indirecta con alcaldes, cónsules, etc., de otros países.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. El análisis realizado en este capítulo no se aplica a los miembros del grupo familiar de un cliente, sino a otros parientes que por nacimiento, matrimonio o ascendencia están relacionados con él.
2. No obstante, en todos nuestros contactos, debe tenerse presente la distinción entre relaciones por nacimiento o ascendencia y relaciones por matrimonio, pues estas últimas suelen estar ligadas a un tipo peculiar de prejuicio.
3. Debe establecerse un orden acerca de a qué pariente visitar primero y cuándo; no deben privilegiarse frente a otras fuentes importantes. También pueden llegar a sobrevalorarse los lazos de parentesco ignorando el carácter, hábitos o circunstancias de las personas.
4. Los principales inconvenientes que presenta el uso de los parientes como testigos son: (1) su parcialidad, (2) su convencimiento de que saben más de lo que realmente saben, (3) su falta de comprensión de una situación social dada y de los valores sociales.
5. No obstante, el diagnóstico diferencial y el tratamiento se empobrecerían irremediablemente sin sus contribuciones a (1) la historia individual y familiar y a (2) una mejor comprensión de la situación, y sin su (3) apoyo y colaboración activa.
6. Además de su capacidad de servicio, los parientes tienen un derecho moral (siempre que hayan tratado de cumplir con sus obligaciones) a ser consultados. Nuestras consultas deben ser reales; debe ofrecérseles la oportunidad de contribuir al diseño de nuestras

políticas sociales, en vez de imponerles planes de tratamiento previamente realizados sin su participación.

7. La Administración puede obligar a los parientes más cercanos a ofrecer una ayuda económica. Los organismos sociales públicos responsables de la administración de las leyes en materia de manutención suelen cometer el error de ignorar el otro, y más importante, servicio que pueden prestar los parientes. Las entidades privadas cometen un error parecido cuando, se dirigen a los parientes con el único objetivo de obtener una ayuda económica. Con esto, no queremos decir que deba eximirse a los parientes de cualquier responsabilidad económica siempre que puedan asumirla sin poner en peligro su propio bienestar social.

10. FUENTES MÉDICAS

Si, basándonos en los informes de casos sociales disponibles hace quince años, hubiésemos escrito este libro entonces, probablemente habríamos llegado a la conclusión de que las fuentes externas de información más consultadas, incluso en mayor medida que los parientes, eran los empleadores. Pero el interés por los datos financieros y laborales se ha transformado en él interés por los datos relativos a la salud y las enfermedades. No cabe duda de que todos estos grupos de hechos están íntimamente relacionados, por lo que este cambio no es sino una mera cuestión de énfasis. No obstante, es tan notable que puede que sea necesario, en el futuro, hacer hincapié en otros grupos de fuentes para preservar nuestro centro social de gravedad.

Según los listados de fuentes externas usadas por las 56 organizaciones sociales objeto de estudio, se consultó a fuentes médicas dos veces y media más que a empleadores y otras fuentes laborales. En 2.800 casos, se consultaron exactamente 1.828 fuentes médicas y 743 laborales[150]. La reciente multiplicación de las instituciones sanitarias, tanto de carácter curativo como preventivo, sobre todo en grandes ciudades como las incluidas en nuestro estudio, explica, en

[150] Véase la tabla A del Apéndice II.

parte, estas cifras; pero también se debe al hecho de que algunas entidades para la atención a enfermos disponen, ahora, tanto de informes médicos como sociales –informes sociales de los que puede sacarse provecho. Asimismo, también ha influido el cambio de visión que los trabajadores sociales no médicos tienen de su propio cometido. En su intento por acabar con las malas condiciones sociales, han terminado por reconocer el gran *handicap* que acarrean las malas condiciones físicas y, en su esfuerzo por mejorarlas, han aprendido a aceptar con agrado la ayuda prestada por una ciencia médica más nueva y constructiva. Su cambio de planteamiento se debe, en parte, a su mayor experiencia en materia de necesidades humanas, pero incluso más a los miembros socializados de la profesión médica que abrieron las puertas de muchos departamentos al trabajo social -un camino que el trabajador social no médico ha acogido con entusiasmo.

Las fuentes médicas más consultadas por las 56 organizaciones fueron las siguientes: médicos, hospitales y sanatorios, dispensarios, departamentos de servicios médico-sociales, enfermeras, e instituciones sanitarias públicas. Ha de reconocerse que los trabajadores sociales han desaprovechado, a menudo, la utilidad de estas fuentes de información por su desconocimiento de, incluso, los hechos más elementales sobre las diferentes enfermedades y por su incomprensión de la organización y disciplina necesarias en un [hospital o dispensario. No obstante, puesto que, en estas páginas, se quiere determinar el valor social de las diferentes fuentes de la evidencia, y como los informes de casos estudiados no sólo ponen de manifiesto el gran servicio que pueden prestamos las fuentes médicas, sino también sus fallos ocasionales, podemos recurrir de nuevo al plan adoptado en el capítulo sobre los parientes, e ilustrar estos fallos en primer lugar, aún a riesgo de hacer, aparentemente, demasiado hincapié en ellos. Más adelante,

veremos cómo hay mucho más que decir sobre sus aspectos positivos.

I. DÓNDE PUEDE FALLAR LA EVIDENCIA MÉDICA

Las notas sobre casos aplicables a este apartado extraídas de nuestra amplia lectura de casos revelan (I) una actitud no social, (2) un diagnóstico y pronóstico contradictorios y (3) unos informes médicos deficientes.

I.1. *Actitud no social*

Dos ejemplos bastan para ilustrarla. Puede que ambos muestren también un trabajo médico insuficiente, pero no es la intención de la autora juzgar los aspectos médicos:

Una entidad para la atención a menores encontró a una niña de siete años en un internado al que la había enviado su madre, una camarera. Esta madre era calificada de "recelosa, vengativa y, en pocas palabras, difícil". Su hija era ilegítima. La niña tenía los ojos muy inflamados, toda la cara hinchada y erupciones detrás de las orejas y en la cabeza; llevaba dos meses así, sabiéndolo la madre pero sin que la llevara a consulta médica. Hacía cinco años, en una institución sanitaria pública, se le había diagnosticado sífilis a la niña. La entidad convenció a la madre para que les permitiera llevar a la niña a un hospital; las autoridades del hospital aceptaron notificar al responsable de la entidad el alta de la niña unos días antes de que se diera. Sin embargo, posteriormente, las autoridades del hospital informaron de que la niña *había sido* dada de alta, a instancia del médico de la madre o de alguien que se presentó así por teléfono. En el hospital, sólo conocían el segundo apellido de dicho médico.

En respuesta a la denuncia presentada por una organización de ciegos, un médico fue procesado por una SPCC por falta de notificación de un caso de oftalmía neonatal. Los ojos de un bebé de seis semanas habían sufrido daños irreparables como consecuencia de esta

enfermedad. Al médico se le impuso una multa de 50 dólares; él recurrió el fallo. Una enfermera, entre otras personas, formó parte de los testigos de la acusación. También se utilizó como prueba en su contra la copia de una carta escrita por él a una institución sanitaria.

Nadie lamentó más que los médicos más progresistas las consecuencias de estos actos no sociales o del fracaso de la colaboración con los trabajadores sociales. Cada año avanzan en su intento por obtener un conocimiento social más profundo.

I.2. *Diagnóstico y pronóstico contradictorios*

Suelen retrasar, con frecuencia y en gran medida, el trabajo social, de igual modo que los planes de tratamiento social contradictorios dificultan la labor del médico. Como la medicina es una ciencia experimental, algunos de estos retrasos son inevitables, pero no cabe duda de que, en parte, se deben a la diferencia de nivel entre los médicos, y, en parte, al desigual desarrollo, que acabamos de citar, del sentido de la responsabilidad social de la profesión médica. Según una asociación para impedir los malos tratos a menores, cuando se llama como testigo a un médico en un juicio, el acusado siempre puede encontrar a otro médico que testifique justamente lo contrario.

En una ocasión, se había puesto en conocimiento de una entidad para la atención a menores el caso de una madre tuberculosa que se había negado a que su hijo minusválido de seis años fuese a una escuela especial. El niño incluso dormía con su madre; uno de los médicos de cierto hospital infantil afirmó que, si el niño se quedaba en su casa, no mejoraría. Una enfermera de un *seulement* y el médico de cabecera notificaron que la madre no prestaba suficiente atención a sus actos y que podía contagiar a su hijo. Un médico de una institución sanitaria criticó el hogar y recomendó sacar de allí al niño. No obstante, en el juicio, la familia aportó como prueba una carta de un segundo médico del mismo hospital infantil que se oponía categóricamente al traslado

del niño, ya que su enfermedad era incurable, y añadía: "Estamos dispuestos a asesorar a la madre y a ayudarla en todo lo necesario". Este punto de vista fue respaldado por el testimonio de una enfermera de otra institución sanitaria que afirmó que el hogar estaba bien cuidado.

En el siguiente memorándum, se resumen los diferentes diagnósticos y tratamientos prescritos en un caso del que se encargaba el departamento de servicio social de un hospital: 31 de octubre. Chica de dieciséis años, pre-tuberculosa, necesita vivir en el campo. 13 de noviembre. Tuberculosa. Demasiado histérica para ir a un hospital; la enfermedad debe tratarse en su propia casa, en la que estará bajo continua y especializada supervisión médica. 11 de diciembre. Se aconseja operación de quiste ovárico. No tuberculosa; asistencia hospitalaria. 8 de febrero del año siguiente. Totalmente recuperada, se recomienda buena alimentación antes de que empiece a trabajar. 18 de abril. Tuberculosis, primera fase. Internamiento aconsejado. 28 de enero del año siguiente. Paciente bastante bien. Se informa de que no ha sido internada. 18 de abril. Histeria grave; necesidad de cuidados hospitalarios prolongados.

Las fluctuaciones del pronóstico no necesitan mayor explicación.

Una COS cuidaba de una esposa y cinco hijos mientras el marido estaba hospitalizado. El 8 eje marzo, el hospital comunica que el marido deberá seguir hospitalizado dos semanas más, y que probablemente no podrá trabajar hasta transcurrido un mes. Sufre de una ciática; no se puede hacer nada salvo intentar que el hombre permanezca en reposo absoluto. El 12 de abril, el hospital informa de que el hombre tiene tuberculosis en la espina dorsal; no podrá incorporarse a la vida laboral en, al menos, seis meses, probablemente más. El 8 de mayo, el hospital comunica que el hombre no tiene tuberculosis en la espina dorsal; se le está tratando de ciática y parece responder bien al tratamiento. Si la mejora continua, podrá abandonar el hospital en breve.

En una familia italiana ya mencionada anteriormente[151] se establecieron varios diagnósticos médicos -tres respecto del padre de la familia (que había padecido una parálisis facial, aparentemente tras ser disparado en la mandíbula), un diagnóstico sobre su yerno, y ninguno, aunque necesario, sobre la hija de dieciséis años. La persona que comenta el informe añade: "Se observa que el retraso se debe al diagnóstico contradictorio de la situación del Sr. Los médicos pueden cometer fallos, como nosotros, y debemos ser conscientes de que perderemos cierto tiempo hasta que ellos descubran lo que hay quehacer".

Cabe repetir que los fallos de los informes sociales son tan graves para los médicos como los fallos en los informes médicos lo son para nosotros. "He visto a muchos médicos defraudados", escribe el responsable de un departamento de servicio médico-social, "por la pobreza de los informes de los trabajadores sociales, tan importantes para un examen clínico y un diagnóstico correctos de, por ejemplo, un niño con discapacidad mental".

I.3. *Informes médicos deficientes*

Algunos diagnósticos y pronósticos contradictorios podrían probablemente relacionarse con fallos en los informes originales, o con fallos de interpretación por parte de sus lectores. Los informes de los dispensarios parecen ser, de acuerdo con nuestra lectura de casos, mucho menos fiables que los informes de los hospitales, aunque existen notables excepciones. Un ejemplo extremo dé procedimiento deficiente sería el del dispensario que no es capaz de identificar a un paciente o su informe por el nombre, edad y dirección del mismo, pero que siempre añade, tras negar cualquier conocimiento previo: "Dígale que venga y que *traiga su frasco,* y entonces lo reconoceremos". El historial

[151] Véase la página 220.

médico suele tener una importancia de tal magnitud, tanto médica como socialmente, que la conservación de todos los informes por parte de los dispensarios está justificada, ya que permite identificar al paciente.

II. NATURALEZA COMPLEMENTARIA DE DATOS MÉDICOS Y SOCIALES

La relativa novedad del descubrimiento de la posible utilidad del historial social en el campo médico justifica su torpe uso actual por parte de ambos lados. Dos ejemplos extraídos de un grupo de informes del servicio social de un hospital ilustran la naturaleza complementaria de los datos médicos y sociales. En ambos ejemplos, se establece un diagnóstico erróneo en uno de los campos, corregido posteriormente por la evidencia procedente del otro campo.

Un médico envió a una chica de veintiséis años al departamento dé servicio social por unas dolencias pélvicas que requerían una supervisión y tratamiento a domicilio. Una visitadora sacó a la luz un historial de convulsiones hasta los doce años, y "amnesias" matutinas hasta ahora. Como resultado de un nuevo examen en una clínica neurológica, la paciente ingresó en una institución para epilépticos.

El contrapunto viene dado por un diagnóstico de demencia realizado en un dispensario.

Se había denunciado a la paciente en cuestión ante una SPCC por maltratar a sus hijos cuando estaba ebria. Ante la imposibilidad de hallar indicio alguno de alcoholismo, la denuncia decayó. En el dispensario, la mujer confesó temer haber maltratado a sus hijos durante ataques agudos. La SPCC habría podido proteger a los niños si se hubiese diagnosticado antes la enfermedad mental de la madre.

La naturaleza complementaria de los dos campos de trabajo queda bien ilustrada por la diferencia existente entre prescribir un aparato ortopédico o cualquier otro aparato y garantizar un uso correcto del mismo. El crítico del informe del caso de una familia italiana mencionado en la página anterior escribió lo siguiente a la trabajadora social responsable de su tratamiento:

No comparto la pertinencia de incluir, en el formulario dirigido a los médicos de los dispensarios, la siguiente pregunta: ¿Necesita el paciente cuidados que el dispensario no está en condiciones de ofrecerle? El efecto psicológico que produce el espacio en blanco tras una pregunta impresa consiste en sugerir que se complete la respuesta, exista o no dicha respuesta. Puede que éste no haya sido el caso del Dr., pero su rápida respuesta en la que indicaba la necesidad de un aparato ortopédico se tradujo en un pedido igualmente rápido del mismo, sin que se considerara la intención del yerno de llevarlo puesto o su capacidad para sacarle partido. El yerno lo aceptó reticente y más tarde lo devolvió[152], lo que pone de manifiesto que se estaba tratando con un niño. Las entidades sociales

[152] Esto nos trae a la mente un extracto del discurso del doctor Richard Cabot en la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de Baltimore en 1915: "A la clínica ortopédica del Hospital General de Massachusetts nos llegan casos de desviación de la columna vertebral. Se coloca una escayola que obliga al pecho deformado a adoptar gradualmente la posición correcta. Aparentemente se trata de un simple problema mecánico. Pero no lo es, porque hay quienes aceptan la escayola, mientras que otros la rechazan. Fabricar esta escayola no es barato; por ello, ahora los trabajadores sociales de la clínica tratan de saber, antes de la fabricación, qué personas están dispuestas a llevarla y cuáles no, ya que no merece la pena fabricarla para alguien que no se la va a poner. Desconozco si existe un campo menos prometedor para el estudio psicológico que el de la desviación de la columna. No obstante, ya hemos obtenido resultados en el mismo". Actas, p. 224.

deben respaldar a las instituciones médicas, y hacer todo lo que esté en su mano para que la gente mejore, ya sea mediante la ayuda económica o cualquier otro tratamiento, pero la pregunta y respuesta en este caso excluían esa posibilidad. Sería interesante conocer las verdaderas consecuencias, en casos individuales, de la "distribución" de dietas generosas, aparatos, etc., solicitados por médicos y enfermeras, a quienes se les incitó a pensar que todo lo que necesitaban hacer para recibir era pedir.

Otro aspecto médico de este caso, que aparentemente se ha ignorado, son las palabras de la Sra. E. de que Concetta "no es muy normal". Lo dijo en febrero, y lo repitió en marzo, en una carta al médico. Se había encontrado un trabajo para Concetta previamente, y así se hizo más tarde. Su herencia y su historial anterior sugieren la necesidad de un examen mental y físico más atento.

No cabe duda de que ambos grupos de servidores públicos -el social y el médico- servirían mejor a la sociedad si dominaran todas las vertientes de la técnica del trabajo común. Los siguientes ejemplos, que muestran tipos de informes que han sido útiles para ambos grupos, pueden ayudarnos a comprender las relaciones entre ellos:

Una COS estaba tratando a una familia en la que el padre tenía tuberculosis, la madre también estaba enferma y tenían dos hijos viviendo en casa. Se envió al padre al campo. El médico que examinó a la madre le diagnosticó una hernia umbilical, que había aparecido hacía quince años. Ella era de constitución fuerte, lo que dificultaba la operación. A una pregunta al respecto, el médico respondió en términos muy claros mediante una carta:

"La operación de la Sra. J. no es absolutamente necesaria; con un cinturón o braguero apropiados normalmente no tendrá lugar una estrangulación, pero si ésta se diera mientras lleva el braguero, la operación sería, al menos, un 50% más complicada; por supuesto, en caso de hernia, umbilical o de otro tipo, la estrangulación es el peor de los escenarios para un cirujano. Si se opera ahora la hernia umbilical simple de la Sra. J, las posibilidades de éxito van del 65 al 75%; si hay una estrangulación, sus posibilidades de morir oscilarían

entre esas mismas cifras. No estará encama más de cuatro o cinco semanas y podrá reincorporarse a su trabajo en ocho semanas aproximadamente."

Gracias a esta explicación, pudieron hacerse dos cosas. En primer lugar, ayudar a la Sra. J. a tomar una decisión. Ella eligió operarse, y ahora asegura que nunca se había sentido tan bien desde los dieciséis años. En segundo lugar, permitió que la COS procurara, sin problemas, la ayuda económica necesaria y el cuidado de los niños. El médico subestimó el periodo de convalecencia, pero no resultó difícil prolongar un plan que había sido bien diseñado; conforme pase el tiempo, va a ser más difícil poner en marcha un plan vago y sin forma alguna.

Un médico que pensaba que el diagnóstico social era una moda pasajera recibió la siguiente carta de una COS:

"La Sra. K ha prometido acudir al dispensario el lunes. Tiene tres hijos de nueve, siete y seis años. Sufrió un aborto espontáneo entre el de siete y el de seis años. Su marido bebía y era muy violento con ella. Sufrió lesiones (laceraciones, dice ella) al nacer su segundo hijo. Cuando el menor sólo contaba cuatro días, se levantó y desplazó, produciéndose una grave hemorragia. Abandonó a su marido en repetidas ocasiones y, hace dos años, lo echó de casa de una vez por todas. Desde entonces ha mantenido a sus hijos de modos diferentes. El pasado otoño alquiló el piso donde reside ahora, a 16 dólares mensuales, y trabajó en una fábrica durante el día y cosiendo en casa por las noches. Había días en que trabajaba hasta la una o las dos de la madrugada y se levantaba a las siete para ir a la fábrica. Ha padecido problemas de varices, dolor de espalda y agotamiento general. También le dolían la cabeza y los ojos. No ha tenido médico de cabecera, pero en el hospital le descubrieron un tumor. Prevemos pagarle el alquiler varios meses y ver cómo le va con la costura. Su piso está bien situado y parece bastante bueno. La cocina está en el sótano, y las cuatro habitaciones (una interior con doble puerta) en el primer piso. Tiene un buen baño."

El médico incluyó muchas de estas frases en su informe médico. Cabe añadir que la trabajadora social que escribió la carta se había beneficiado de un corto periodo de observación en el departamento de servicio social de un hospital, al que había acudido para estudiar los

posibles modos de estrechar la relación entre su propio trabajo y el de las instituciones sanitarias.

Gracias al nuevo interés, por la salud pública y al desarrollo de modernos departamentos de salud pública, debería ser fácil que las entidades sociales no médicas y estos departamentos se ayudaran mutuamente. La COS de Nueva York, por ejemplo, describe el servicio prestado por la Institución Sanitaria pública de la ciudad del siguiente modo:

Las enfermeras de la institución ofrecen cuidados prenatales a las mujeres embarazadas, y convencen generalmente a las madres que no se muestran colaboradoras de que lleven a sus bebés al Centro para Lactantes para su examen y para que las asesoren acerca de la alimentación que deben darles. Se hacen exámenes especiales a trabajadoras de restaurantes y lavanderías. Las enfermeras visitan las casas con enfermos contagiosos, e informan de las necesidades de los mismos. Durante el verano, cuando se envía a muchas personas, tanto adultos como niños, al campo para respirar aire limpio, la Institución Sanitaria depende de las COS para muchos de los exámenes físicos requeridos. Se obtienen frecuentemente copias fotográficas de los informes en la Oficina de Estadísticas. La Institución impone el traslado de los pacientes tuberculosos contagiosos y obliga a los pacientes que no colaboran, a los que se les ha pedido que vuelvan para someterse a un examen, a hacerlo. Cuenta con una clínica especial para las enfermedades venéreas, en la que se efectúan análisis de sangre siempre que se puede. El Consejo de Salud dispone de un centro especial para niños con raquitismo, una clínica donde se administra suero y clínicas dentales para escolares. Notifica las condiciones de las casas de dos familias que no están bajo la supervisión del Departamento de Casas de Vecinos. Inspecciona las casas de huéspedes y ordena la separación de los pacientes tuberculosos que hay en ellas. Una de las funciones más valiosas de la Institución Sanitaria es el envío diario a cada oficina de distrito de la COS del boletín de enfermedades contagiosas y también del boletín mensual. Asimismo, ofrece información sobre las comadronas, ya que es esta institución la que expide sus certificados. Puesto que las clínicas para tuberculosos vinculadas a la Institución

.Sanitaria utilizan el Servicio Social de Intercambio de la COS, siempre es posible saber cuándo una clínica ha tratado a una familia conocida por la COS.

III. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE UN DIAGNÓSTICO RÁPIDO.

Las autoridades médicas coinciden en que la celeridad del diagnóstico médico aumenta las posibilidades de curación. En relación con este punto, los trabajadores sociales no médicos pueden defender sin muchas dificultades una posición estratégica, prestando una especial atención a posibles indicios, en la historia familiar y actual, en la apariencia personal y en la actitud mental, de aquellas dolencias físicas y mentales que van precedidas de problemas sociales. El trabajador social no médico, si es inteligente, nunca tratará de emitir un diagnóstico médico, aunque se sienta tentado a ello, pero aprovechará, sin demora, cada oportunidad que se le presente para reunir al posible paciente con un especialista médico. El diagnóstico precoz es un factor de gran importancia en, por ejemplo, la curación de la sífilis, el cáncer, la úlcera de estómago y el envenenamiento por plomo; en la prevención de la ceguera infantil, se trata de una cuestión de horas, ni siquiera de días. Esto no es una defensa de las campañas de salud, que tienen un alcance prácticamente universal y son más necesarias en aquellas entidades para la atención a familias que dejan pasar la posibilidad de curar y prevenir los casos individuales. Lo que ha de subrayarse aquí es el ejercicio cotidiano de nuestro interés por no dejar ningún cabo suelto mediante una aplicación concreta de este principio a nuestro trabajo, del que somos responsables ante la comunidad.

El comentario acerca de un informe de un caso de una gran entidad para la atención a familias dice lo siguiente: "No cabe duda alguna de que el visitador ha hecho gala de paciencia y simpatía, y ha tratado de utilizar todos los recursos disponibles. No obstante, ¿no es posible que se hubiera ahorrado tiempo y dinero si se hubiera hecho, con carácter inmediato, un minucioso examen del hombre, en vez de ayudarle durante dos meses a conseguir un empleo para el que no reunía las condiciones físicas necesarias?"

"Recuerdo avergonzado", escribe el supervisor de un trabajo de casos, "un caso de hace años en el que un hombre que, según se creía, era un holgazán, realmente tenía tuberculosis intestinal. En la actualidad, muchos trabajadores de casos habrían deducido rápidamente el posible significado de sus síntomas y le habrían sometido inmediatamente a un examen médico, pero otros cientos no lo habrían hecho. No está de más, en mi opinión, hacer hincapié, como uno de los principios más importantes del tratamiento social, en la importancia de la realización de un examen médico en todos los casos dudosos".

Una COS logró que se interviniera quirúrgicamente a una mujer cuya salud estaba en peligro, según el informe de la COS, por manejar con el pie una máquina en una fábrica. En cuanto se recuperó, volvió a su antiguo empleo, pues recibía un buen salario, y su hija comenzó a trabajar en el mismo tipo de empleo.

La lista de cuestiones relacionadas con la salud que los trabajadores sociales no médicos deben tener en cuenta cambia cada año, a medida que avanza el conocimiento médico y el control público de las enfermedades. Desde que empezamos a preparar este libro, se ha operado un importante cambio en relación con la indemnización de los trabajadores (por citar un ejemplo que es tanto laboral como médico), y las responsabilidades y problemas que estas nuevas leyes en materia de indemnización van a ahorrar a los trabajadores sociales de casos, les permitirán mejorar su trabajo con individuos en relación con las enfermedades

laborales[153]. La evolución futura del trabajo social de casos seguirá mostrando este frecuente abandono de un aspecto para introducir otro nuevo. Aquellos que protestan porque, según ellos, la carga que soporta el trabajador social de casos es demasiado pesada, tienen aquí la respuesta." Su labor se reduce notablemente sólo si la proyecta deliberadamente en direcciones cuidadosamente elegidas y, a partir de éstas, progresa a un ritmo constante.

Como consecuencia de los rápidos cambios que acabamos de citar, ni siquiera estamos en condiciones de exponer aquí una lista provisional de las cuestiones de salud que deben tenerse presentes al realizar un diagnóstico social. No obstante, los médicos están empezando a escribir para los trabajadores sociales, por lo que sus escritos deberían estudiarse atentamente. Existen excelentes manuales sobre la tuberculosis, y recientemente el doctor Richard C. Cabot ha publicado un manual de medicina para legos, *A Layman's Handbook of Medicine,* "especialmente dirigido a los trabajadores sociales"[154], en el que, entre otras muchas cosas útiles para nosotros, menciona aquellas enfermedades en las que, dada la importancia que la historia pasada tiene en su diagnóstico, el trabajador social puede ser de gran utilidad.

IV. MÉTODO

---

153 Para ilustrar el tipo de trabajo de casos que aún resulta necesario en relación con las indemnizaciones, véase el Capítulo 12, *Los empleadores y otras fuentes laborales,* p.283.

154 Cabot, Richard C: *A Layman's Hanbook ofMedecine. Wtth special reference to social workers.* Boston, Houghton Mifflin and Co., 1916.

Aún debemos exponer algunas críticas y sugerencias, extraídas de las notas realizadas durante la lectura de casos, acerca de las relaciones de los trabajadores sociales con las fuentes médicas, ya que, posiblemente, contribuirán a consolidar el aspecto médico del diagnóstico social.

IV. 1. *Preguntar el pronóstico*

No basta con conocer el nombre de la enfermedad de nuestro cliente; mayor importancia tienen las previsiones médicas relativas a la duración y el resultado de la misma - el pronóstico de los médicos. Asimismo, hemos de descubrir qué tratamiento social puede acelerar el ritmo de recuperación y cuál evitará una nueva aparición de la enfermedad. En este sentido, el pronóstico médico puede convertirse en la columna vertebral del diagnóstico social.

IV.2. *Economizar los recursos*

Se trata de un proceder necesario en todas las fases del tratamiento y en la utilización de cualquier fuente de información, pero que, además, resulta indispensable en este punto para los trabajadores sociales de las grandes ciudades, ya que en ellas, las fuentes médicas se multiplican a pasos agigantados, y en ocasiones las entidades sociales las consultan malgastando su tiempo y recursos y sin prestarles la debida atención. La buena predisposición para ayudar por parte de médicos, hospitales y dispensarios es una tentación para el trabajador social. Deben ser consultados con libertad, evidentemente, pero han de ser seleccionados con sumo cuidado, y por buenas razones, que no se reduzcan a la simple conveniencia del propio trabajador social. Han de conocerse imperativamente las instalaciones especiales y las limitaciones de las

instituciones sanitarias de la ciudad del trabajador social; y, una vez consultadas, debe sacarse el máximo provecho de dicha consulta y ayudarlas a que realicen el diagnóstico más completo posible. El diagnóstico médico precipitado no siempre es el más completo o el mejor, por lo que los trabajadores sociales deben respetar, particularmente, al médico que duda antes de emitir un juicio con demasiada rapidez.

El axioma "las observaciones no han de ser numeradas sino evaluadas" adquiere probablemente todo su significado en relación con un diagnóstico médico. El testimonio de un médico competente es más valioso que el de cincuenta incompetentes. Desaconsejamos, por tanto, la innecesaria multiplicación de fuentes médicas; han de consultarse las mejores, aunque eso signifique un menor ahorro de tiempo y complicaciones para el trabajador social. Además, debemos respetar fielmente sus conclusiones.

En las localidades de reducidas dimensiones, puede que ni siquiera podamos recurrir a un especialista mediocre para los exámenes mentales o neurológicos, y sean los propios trabajadores sociales -por poco adecuados que ellos mismos se consideren para dicha labor- los encargados de convencer a uno de los médicos más jóvenes para que lleve a cabo estudios especiales en este campo. Aún existen muchas lagunas de este tipo; hay comunidades sureñas en las que los médicos carecen de un conocimiento especializado en el tratamiento de la pelagra, y otras, tanto en el norte como en el sur, en las que, incluso ahora, no puede disponerse de ningún diagnóstico experto de un caso de tuberculosis.

Pero, en las ciudades que cuentan con un gran número de médicos y de instituciones sanitarias, ¿cómo podemos saber cuáles son los mejores? Normalmente ya se ha consultado a los médicos antes de que la entidad

social entre en escena, por lo que han de estudiarse dictámenes médicos ya formados y actuar a partir de ellos. Por consiguiente, en ocasiones, nos vemos obligados a preguntar acerca de la reputación de un determinado médico a sus propios compañeros. El trabajador social ha de conducirse con pies de plomo cuando se enfrenta a un reputado, pero relativamente incompetente, médico privado encargado de un caso difícil que requiere una gran capacidad de diagnóstico, pues el interés del paciente exige no malograr una situación necesitada de tacto y persistencia. Resulta desalentador leer en los informes sociales -incluso en aquellos que reflejan un profundo interés por el bienestar del cliente- juicios precipitados y contradictorios dados por un médico tras otro, un hospital tras otro, todos convencidos de su talento y aparentemente sin ser conscientes de que pueden equivocarse.

El doctor Cabot comenta lo siguiente acerca de un informe social que recibió: "La falta de colaboración médica, es decir, la falta (en primer lugar) de la capacidad y (en segundo lugar)- de la sinceridad necesarias por parte de los médicos implicados en el caso de la familia Boyle-Carey, ha sido puesta de manifiesto por varios de nuestros trabajadores sociales del Departamento de Servicio Social, y probablemente por muchos otros. Pero lo que deseo subrayar aquí es lo siguiente: puede que haya sido imposible conseguir una colaboración médica adecuada y puede que, por consiguiente, los trabajadores sociales hayan hecho todo lo que estaba en su mano para evitar los males derivados de la ausencia de dicha colaboración. *Pero* no está en absoluto claro que los trabajadores sociales fueran conscientes de que se encontraban en un punto de no retorno y caminando en direcciones equivocadas a causa de los fallos de los médicos. Cuando el avance de una persona se entorpece por causas ajenas a su voluntad, en mi opinión, los informes deberían indicar que dicha persona es consciente de ello, de igual modo que, cuando un cirujano le dice a un paciente que tiene que operarse y éste se niega, el cirujano especifica en su informe que él no es responsable

de las fatales consecuencias de esta decisión, sino que se deben a la falta de una colaboración adecuada".

IV.3. *Buscar información de primera mano*

Este principio también es válido en relación con otros aspectos, pero cuando las declaraciones son tan técnicas como las del diagnóstico y el pronóstico médicos, debemos estar particularmente alerta. Al recopilar la evidencia médica, hemos de evitar los testimonios orales y de segunda mano, utilizando todos los instrumentos posibles para ahorrar tiempo a los médicos y a sus ocupados asistentes en los hospitales y dispensarios. El diagnóstico escrito no reemplaza la entrevista personal con el médico, que nos permite obtener sus sugerencias sobre el tratamiento social y una exposición más completa del pronóstico; se evitan, con ella, muchos malentendidos, por lo que no debe omitirse. La secretaria de una organización estatal de- invidentes siempre pide que se le haga llegar el diagnóstico por escrito, y cuando se le niega, especifica en el informe que el diagnóstico sólo se recogió oralmente.

No siempre podrá acatarse esta regla; pero, suele ser posible recoger la información médica a través de testimonios intermedios. Preguntar a un paciente qué le ha dicho el médico sobre su estado de salud y escribir su respuesta equivale a cuadruplicar las posibilidades de error, ya que puede que el médico no le haya dicho toda la verdad para no alarmarle innecesariamente; el paciente puede no haber entendido lo que le dijo el médico; puede que no lo recuerde con precisión o que tenga razones para ocultar parte de lo que recuerda. Algunas o muchas de estas objeciones se aplican a cualquier tipo de evidencia de segunda mano, y su utilización, cuando la fuente es accesible, es reflejo de una mala técnica.

A una trabajadora social de una entidad de acogida de menores le llegó el rumor de que la Sra. B, que había acogido a unos mellizos, tenía tuberculosis. Temiendo por quienes estaban, a cargo de su entidad, telefoneó a la secretaria de distrito de la COS, que había tratado a la Sra. B. La secretaria le confirmó que la Sra. B. había estado hospitalizada por tuberculosis hacía tres años y que uno de sus hijos había tenido nódulos tuberculosos. Desconocía por completo su estado físico actual, pero creía que no había riesgo alguno en la actualidad. Coincidió con la entidad de acogida en que no era el mejor sitio para los mellizos a largo plazo. Se les sacó inmediatamente de ese hogar, que, si no fuese por la enfermedad de la Sra. B., habría constituido un destino adecuado.

Un lector de casos comenta sobre este tratamiento lo siguiente: "Observo fallos en el procedimiento; en primer lugar, no se consultó el informe del hospital y, en segundo lugar, la deducción sin fundamento de que el hogar podría ser seguro temporalmente pero no a largo plazo. Si la mujer estaba en un estadio infeccioso de la enfermedad, los niños estaban en peligro cada minuto que estuvieran allí; y si no lo estaba, podrían quedarse con ella de forma indefinida, siempre y cuando ella se sometiera a exámenes periódicos".

IV.4. *Un diagnóstico médico debe estar fechado.*

El ejemplo que acabamos de citar ilustra la idea de cambio del estado físico y mental, por lo que el diagnóstico de hace seis meses debe actualizarse antes de convertirlo en la base de nuestra acción social.

IV.5. *Mostrarse alerta ante los juicios médicos de los no médicos.*

Es lógico, quizás, que los trabajadores sociales no médicos que visitan a muchos enfermos no sólo estén atentos a los signos y síntomas que presentan -así debería ser siempre-, sino que también se sientan orgullosos de su labor, y aireen sus opiniones sobre asuntos estrictamente médicos. "No hay nada", escribe el trabajador social de un hospital,

acerca de una serie de informes de casos en los que se refleja esta tendencia, "que pueda importunar más a un médico que una sugerencia del trabajador sobre el diagnóstico médico. Cuanta mayor formación médica tiene el trabajador social, mayor cautela ha de mostrar". Hemos de esforzarnos por facilitar al médico cualquier hecho social que parezca significativo, pero, al hacerlo, tenemos que ahorrarle nuestras deducciones médicas. En caso contrario, nos enfrentaremos a un talante reservado cuando más necesaria sea su ayuda.

Una trabajadora médico-social dice acerca de las instrucciones que da a los nuevos ayudantes: "Siempre les digo que, cuando pidan a un médico que examine a un paciente, no le den un diagnóstico. Por ejemplo, en vez de llevar a un niño a su consulta y decirle: "Creo que Johnnie tiene vegetaciones", deben decir: "Johnnie duerme con la boca abierta. ¿Tiene la nariz obstruida?"

Una enfermera dice de una mujer que está "extremadamente delgada y delicada"; una trabajadora social no médica describe a la misma mujer como "delgada y con aspecto enfermizo". Este último término no debe utilizarse hasta después del examen médico.

Una trabajadora social de distrito de una COS envió a una chica a una clínica neurológica con la siguiente información: "Mary piensa, sin fundamento, que está embarazada". Se descubrió que estaba embarazada de tres meses y medio, y con ello se produjo un escándalo moral en el vecindario.

IV.6. *Entre médicos la franqueza es mayor*

El juramento hipocrático[155] se interpreta en la actualidad con mayor * flexibilidad que en la antigüedad. Los médicos suelen dar información, en principio confidencial, a los trabajadores sociales cuando están convencidos de que su

[155] Los trabajadores sociales pueden querer conocer los términos exactos del juramento hipocrático. Son los siguientes: "Juro por Apolo médico, por Esculapio, Higia y Panacea y pongo por testigo a todos los Dioses y a todas las Diosas, cumplir según mis posibilidades y entendimiento el siguiente juramento: Estimaré como a mis padres a aquél que me enseñó este arte, haré vida común con él, y si es necesario partiré con él mis bienes. Consideraré a sus hijos como hermanos míos y les enseñaré este arte sin retribución ni promesa escrita, si necesitaren aprenderlo.

Comunicaré los principios, lecciones y todo lo demás de la enseñanza a mis hijos, a los del Maestro que me ha instruido, a los discípulos regularmente inscritos y jurados según los reglamentos, pero a nadie más. Aplicaré los regímenes en bien de los enfermos, según mi saber y entender y nunca para mal de nadie. No daré a nadie por complacencia un remedio mortal o un consejo que lo induzca a su pérdida. Tampoco daré a una mujer un pesado que pueda dañar la vida de un feto.

Conservaré puros mi vida y mi arte. No extraeré cálculo manifiesto, dejaré esta operación a quienes saben practicar la cirugía. En cualquier casa en que penetre lo haré para el bien de los enfermos, evitando todo daño voluntario y toda corrupción, absteniéndome del placer del amor con las mujeres y los hombres, los libres y los esclavos. Todo lo que viere u oyere en el ejercicio de la profesión y en el comercio de la vida común y que no deba divulgarse, lo conservaré como secreto.

Si cumplo íntegramente este juramento, que pueda gozar dichosamente de mi vida y mi arte y disfrutar perenne gloria entre los hombres. Si lo quebranto que me suceda lo contrario". *Genuine Works of Hippocrates*, traducido del griego por Francis Adams, Vol. II, pp. 278-80. Nueva York, Wm. Wood and Co., 1886.

uso no será sólo social, sino en beneficio del paciente. Puesto que, con el paso del tiempo, aumenta el grado de socialización de los procedimientos judiciales, es probable que, en el futuro, los médicos se muestren más dispuestos que ahora a poner su información al servicio de los jueces, sobre todo en los casos relacionados con el bienestar de los niños o la protección de la comunidad. A medida que el trabajo social vaya consolidándose, los profesionales sociales se ganarán la confianza de los médicos. Entre tanto, los trabajadores sociales deben ser conscientes de que, en casos difíciles, los médicos, que apenas los conocen o no entienden sus métodos de trabajo y, en consecuencia, se niegan a proporcionales información, están dispuestos a confiársela a otros médicos que la comprenden y que pueden servir de intermediarios.

El departamento de servicio social de un dispensario solicitó el informe de un diagnóstico realizado tres años atrás por un gran hospital público, alegando que podría ayudar al establecimiento del tratamiento actual. Se recibió inmediatamente un diagnóstico de "dolencias pélvicas". Pero el médico del dispensario que estaba a cargo del caso, en posterior comunicación con el hospital, habló de "infección venérea".

La secretaria de una entidad para la atención a las chicas dice que ella siempre trata de recoger el dictamen médico, sobre todo en los casos más dudosos, a través de un médico conocido, miembro activo de la dirección. En una carta, enviada por el responsable de una institución para personas con discapacidad mental, en respuesta a una pregunta de este médico, se lee lo siguiente: "Aparentemente, -[...] va dos años retrasada en la escuela, tal vez algo más; no obstante, creo que su defecto es de carácter cuantitativo, y no cualitativo, y, en mi opinión, no justifica su ingreso en este momento. Le dije a la joven que vino con ella que pensaba que el problema debía estudiarse con mayor atención antes de tomar una decisión. Los resultados de los tests de laboratorio no fueron concluyentes, pero posee la reticencia y sutileza femeninas naturales; a mi juicio, un simple examen no basta para entender el problema en su totalidad. Si su conducta inmoral continúa, [la chica robaba

dinero] podemos internarla en un reformatorio, donde se contará con el tiempo y el equipo necesarios para estudiar el problema con todo detalle".

IV.7. *Una cuidadosa exposición de la información contrarresta los prejuicios.*

Una actitud no colaboradora por parte de los médicos, cuando el trabajador social solicita su ayuda para llevar a cabo una acción social (en casos individuales o de otra forma), puede deberse a la incapacidad del trabajador social no médico para establecer un buen entendimiento diario con las fuentes médicas. Los resúmenes escritos de la vertiente social de un caso enviado para su diagnóstico o tratamiento pueden ser de ayuda a este respecto, siempre que sean precisos, claros y pertinentes.

El doctor Adolf Meyer, en su comentario del mismo caso que se le presentó al doctor Cabot[156], menciona los fallos de ciertos informes médicos relacionados y añade: "Posiblemente nunca recibieron un resumen escrito similar al enviado por la Sra. Scott [superintendente del reformatorio de chicas].... En la actualidad, no se justificaría una consulta en la que se solicite la realización de un pronóstico de gran alcance sin que se acompañe de tales documentos o copias de los mismos".

Según un crítico de esta crítica, aunque es acertado presentar un resumen del informe social, el médico no siempre lo lee. Sería preferible presentar el informe oralmente al médico, para interesarle por el material que el trabajador social va a ofrecerle, y darle, antes de irse, el resumen escrito. En ese momento, puede que no signifique nada para él, pero transcurridos dos meses, cuando sepa que su paciente está mejorando, una parte del mismo puede significar mucho.

156 Véase la página 240.

Cuando una fuente médica nos ha sido de utilidad en un determinado caso, vale la pena comunicar, posterior y brevemente, a dicha fuente cómo su contribución ha facilitado la aplicación del tratamiento social, reforzando así las relaciones entre las dos formas de trabajo.

IV.8. *Varias recomendaciones*

Las siguientes recomendaciones relativas a la utilización detallada de las fuentes médicas no necesitan de ejemplos:

Para establecer la identidad de un informe o de un paciente en un gran hospital, nos pueden ser útiles el nombre o el número de sala, y, en los grandes dispensarios, el número de la tarjeta del paciente.

El médico interno puede, en ocasiones, facilitar algún informe médico y otras informaciones sobre los hombres de la familia. Este punto adquiere una mayor importancia en relación con las familias extranjeras, en las que a menudo no ha sido consultado ningún otro médico.

Los informes médicos contienen, a veces, información no médica de gran valor. Los hospitales de Nueva York, por ejemplo, mencionan en ellos los nombres y direcciones de los dos parientes o amigos más cercanos del paciente. Un sanatorio para tuberculosos, al anotar el nombre de la persona que se encarga de abonar el coste de la estancia del paciente, ayudó a una entidad no médica a descubrir, varios años más tarde, a un pariente colaborador. Gracias al informe de un hospital, se conoció el importe aproximado de dinero que poseía un paciente, y el banco en el que se encontraba.

El médico que ha tratado periódicamente a una familia durante varios años puede arrojar luz sobre cuestiones no relacionadas con la salud de sus miembros. Con ocasión de una enfermedad o una defunción, surgen parientes desconocidos hasta ese momento, y el médico de cabecera

está bien situado para evaluar su interés por el paciente, así como la cohesión de los lazos dentro del grupo familiar inmediato.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. En la actualidad, se hace tanto hincapié en los datos relativos a la salud y la enfermedad en prácticamente todas las formas de trabajo social de casos que los fallos de las fuentes médicas como testigos adquieren una gran importancia. Estos fallos se agrupan en estos tres epígrafes: (1) actitud no social; (2) diagnóstico y pronóstico contradictorios; (3) informes médicos deficientes.
2. Se dan fallos similares a los de la profesión médica en la valoración de las fuentes hecha en trabajo social. Los diagnósticos y pronóstico contradictorios son más comunes en trabajo social que en medicina.
3. Ambos tipos de datos –sociales y médicos- son complementarios, de ahí que los trabajadores sociales deban adoptar una posición estratégica para reconocer y notificar los primeros síntomas de un inminente colapso físico o mental. Una rápida observación que nos permita estar alerta ante el más mínimo síntoma.
4. En nuestras relaciones con médicos, hospitales, etc, debemos:

   (1) Preguntar tanto el pronóstico como el diagnóstico, así como la probable duración y resultado de la enfermedad y el modo de contribuir a acelerar el ritmo de recuperación y evitar una nueva aparición de la enfermedad.

(2) Economizar los recursos médicos, seleccionando las mejores fuentes y sacando todo el provecho posible de las mismas.
(3) Buscar información de primera mano, para no depender de declaraciones sobre "lo que dijo el médico".
(4) Fijarse en la fecha de un diagnóstico médico antes de convertirlo en la base de nuestra acción social.
(5) Mostrarse alerta ante los juicios médicos de los no médicos.
(6) Buscar la mediación de un médico para hacerse con información médica importante imposible de obtenerse de otra forma.
(7) Informar, con especial cuidado, sobre la vertiente social de los casos médicos.

11. LA ESCUELA COMO FUENTE

Se trata de una fuente de información que los trabajadores sociales han infrautilizado hasta la fecha. Es cierto que muchas de las organizaciones estudiadas consultan ocasionalmente a los empleados .de las escuelas (se les consultó en 687 ocasiones en los 2.800 casos ya mencionados), pero un examen más atento de los elementos individuales muestra que ni las entidades para la atención a familias ni las que se encargan del cuidado de menores dependientes entrevistan a suficientes educadores[157].

[157] Esta conclusión ha sido reforzada recientemente por los resultados del Estudio Springfield (IIIJ. Como las Organizaciones Benéficas de Springfield no consultaban a las fuentes escolares relacionadas con las familias que trataban, no tuvieron conocimiento de uno de los peores males permitidos por la administración municipal: la asistencia irregular a la escuela. Véase *The Charities of Springfield* de Francis H. McLean, pp. 89-93.

Según las estadísticas disponibles, en la medida en que son representativas de la práctica habitual, pese a que las entidades para la atención a menores tienen a su cargo a muchos niños en edad escolar, las consultas que realizan a fuentes escolares son poco frecuentes.

Un informe escolar oficial, en el que se incluyen referencias al nivel cursado por los menores, sus calificaciones, la asistencia a la escuela y el comportamiento en clase, no ofrece respuesta alguna a muchas de las preguntas más importantes sobre el niño. Muestra de ello son los siguientes comentarios redactados por una persona que estudiaba el trabajo de casos realizado por una COS:

Un chofer, presuntamente adicto a la bebida, su mujer y cuatro hijos con edades comprendidas entre los tres y los trece años. Familia tratada por la COS desde el 24 de diciembre de 1908. Un informe nada satisfactorio culminó con un escándalo en la prensa. Cabe señalar que no se había consultado a la fuente que, en mi opinión, era la más importante -más importante que los caseros y las anteriores residencias: la escuela a la que dos o tres de los niños debían de asistir. El estado físico de los niños, cualquier indicio sobre la moralidad existente en el hogar que pudiera observarse en la escuela, signos de su capacidad mental, si iban algún curso retrasados, si a la escuela llegaban con un aspecto cuidado, etc. todos estos elementos podrían ser extremadamente útiles para un tratamiento posterior. En otras palabras, ¿el amor por los hijos puede utilizarse como acicate para obtener un buen resultado, o habrá que recurrir a métodos más coercitivos? Por el bien de los niños, esta familia no puede darse por perdida.

Una pareja italiana con tres hijos, de once, ocho y seis años. El hombre presenta úlceras abiertas, y gana 4 dólares semanales; se cree, en un primer momento, que la esposa tiene tuberculosis, pero posteriormente se descubre que no es así. Se llega a la conclusión de que no existe esperanza alguna para esta familia y se solicita a la SPCC que retire a los padres la custodia de los hijos mediante acciones judiciales. En la actualidad están con sus padres sometidos a vigilancia, situación

que se prolongará hasta el 8 de marzo. En este caso, cabe señalar que tampoco se ha consultado a una de las fuentes más importantes, la escuela pública, a pesar de que la información que la escuela podría haber proporcionado habría permitido reforzar la argumentación en favor de la retirada de la custodia de los niños o para indicar, como suele suceder en los casos italianos, que existen fuentes de ingresos y de apoyo (a través de conexiones familiares) desconocidas que podrían ser de utilidad, lo que podría haber requerido observaciones concretas por parte de los profesores de la escuela.

Las asociaciones para impedir los malos tratos a menores consultan frecuentemente a los profesores -algunas de ellas excluyendo otras fuentes de idéntico valor; la defensa, en el presente capítulo, del gran valor de la evidencia escolar no debe interpretarse como un argumento favorable a la exclusión de otras fuentes. Los "casos de negligencia" suelen llamar la atención de los profesores. Los niños van a la escuela mal vestidos, sucios, con pediculosis, y, a veces, enfermos. En las casas, no se siguen las indicaciones del informe del inspector médico; además, se cita y entrevista a los padres sin ningún resultado. Naturalmente, en estos casos, los profesores poseen una evidencia directa de gran utilidad para los profesionales de las asociaciones para impedir los malos tratos a menores y para los funcionarios de libertad condicional. Los profesores, por su parte, se benefician directamente de la colaboración de ambos grupos, ya que las disposiciones que regulan la libertad condicional imponen, en el caso de delincuentes en edad escolar, la presentación al tribunal, por parte del funcionario de libertad condicional, de un informe satisfactorio sobre la asistencia a la escuela, el comportamiento en clase y las calificaciones.

Con todo, se trata de fallos sociales importantes -en los que los padres desatienden sus obligaciones más elementales para con sus hijos, o en los que, por ciertas

deficiencias existentes dentro o fuera del hogar, se crea entre el niño y la sociedad un conflicto aparente, por lo que se da una lógica necesidad de reajuste. Si la evidencia escolar se utilizara en etapas anteriores, previas al desarrollo de tal negligencia, podría tener un efecto mayor del que posteriormente tiene a la hora de prevenir estos graves conflictos. Los primeros síntomas de fracaso social son tan importantes como los primeros síntomas de enfermedad física, y el profesor disfruta de una posición privilegiada para advertir estos síntomas sociales -tan privilegiada que, de hecho, muchas acciones sociales pueden centrarse temporalmente en la escuela para ser, poco después, retiradas, ya que, a largo plazo, los propios profesores serán conscientes de lo importante que es concentrarse en su propio cometido. Se darán cuenta de que pueden aportar una mejor evidencia social y contribuir más al bienestar social cuando las tareas propias del trabajo social no ocupan su tiempo -tareas como visitas a domicilio, orientación profesional, cuestiones de salud, etc.-, y pueden ejercer su actividad docente en unas condiciones propicias para obtener el mayor grado de individualización posible. Un sistema educativo adoptado en una gran ciudad enumera diecisiete elementos que sirven para puntuar a los profesores con vistas a la renovación de su contrato, pero, desgraciadamente, su capacidad para individualizar a sus alumnos no forma parte de los diecisiete. Nuestra lectura de casos muestra que muchos profesores desean contar con la colaboración de aquellos que mejor conocen el contexto familiar del alumno, ya que este conocimiento puede ayudarles a adecuar su enseñanza a las necesidades y capacidades de cada niño.

¿Qué pueden decir, a los trabajadores sociales, los profesores que individualizan a sus alumnos? ¿Qué luz, que no pueda obtenerse de otro modo, pueden arrojar sobre las situaciones sociales? Y, ¿qué puede hacer el trabajador social con esta información para que revierta en beneficio del aula? Estas preguntas se tratan a continuación en los siguientes apartados: curso, calificaciones, asistencia, comportamiento, estado físico, estado mental, cuidados en el hogar y resultados del tratamiento social.

I.1. *Curso*

El curso que estudia el menor suele aparecer en su ficha, por lo que es un tema con el que no debe molestarse al profesor[158]. Algunas entidades solicitan información sobre el curso del menor y otros datos escolares de forma rutinaria, lo que es acertado siempre que sea de utilidad. Sin

---

158 La ficha individual, acumulativa, en la que se incluye la historia escolar de cada niño se ha introducido en la mayor parte de los sistemas escolares progresistas. La forma utilizada fue acordada por la Oficina de Educación de los Estados Unidos y la Asociación Nacional de Educación en'191 i. Estas fichas pasan de profesor a profesor y de escuela a escuela cuando el alumno pasa de curso o cambia de centro escolar. Incluyen información sobre cada niño dividida en los siguientes epígrafes: apellidos, nombre, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento, vacunación, nombre de los padres o tutores, ocupación de los padres o tutores, domicilio, escuela, fecha de admisión, fecha de baja, edad, curso, aula, regularidad de la asistencia, salud, conducta y calificaciones. Estas fichas pueden encontrarse en las aulas o en el despacho del director o del secretario; por consiguiente, debe realizarse una minuciosa investigación antes de asumir que no existen.

embargo, la inclusión, en un informe, del curso que estudia un niño resulta poco significativa si no se relaciona con otros hechos, como la edad del niño cuando llegó a la escuela, la mudanza de la familia de una ciudad a otra o de un barrio a otro dentro de la misma ciudad, las faltas de asistencia por enfermedad u otra causa, el conocimiento de la lengua inglesa por parte del niño, etc. También han de conocerse las cifras escolares de la comunidad, tales como la edad media de cada curso y el nivel de masificación escolar, el número de alumnos por clase y el horario escolar de media jornada. Estos elementos modifican la situación concreta que estemos examinando. Una vez que dispongamos de todos estos hechos, podemos relacionarlos entre sí y podemos realizar, a partir de ellos, inferencias de un cierto valor, sin necesidad de entrevistar en persona a cada profesor.

No debemos olvidar que un niño aprende mucho más en la escuela si está en una clase con niños de su misma edad. La disminución de eficacia social derivada de la repetición de un curso refuerza la importancia que, por sí misma, tiene la cuestión del curso estudiado; es incluso más importante como síntoma, dada la relación que mantiene con el resto de elementos que se citan a continuación. Como observaremos, la mayoría de estos elementos necesita de la interpretación personal del profesor o del director.

I.2. *Calificaciones*

Las calificaciones generales son menos significativas que las que reflejan el avance realizado en las diferentes asignaturas, y estas últimas lo son, a su vez, menos que las observaciones directas de las reacciones mentales del niño por parte del profesor. Con frecuencia, el profesor comenta estas observaciones cuando el trabajador social le

interroga basándose en sus propias inferencias inexpertas extraídas del expediente escolar.

Tres directores de escuela ayudaron a una COS en el tratamiento de una viuda con tres hijos que recibía una asignación privada de la COS. En primer lugar, el director de un centro de secundaria instó a la COS a favorecer la formación de la niña de once años para que llegara a ser profesora. Tenía buenas aptitudes para la enseñanza. Luego, se descubrió que el hermano mayor era un estudiante mediocre de un instituto. Se organizó /*n* encuentro del chico con el director de un centro de formación profesional-mecánica para que lo asesorara y, tras una larga entrevista, se concluyó que el chico obtendría mejores resultados en la rama comercial, por lo que se entrevistó con el director de la escuela de comercio, que confirmó este dictamen. Después de un año de prueba, todo parece indicar que se trató de una decisión acertada, ya que el chico ha obtenido unos resultados mucho mejores que los logrados durante sus anteriores estudios.

En las comunidades más progresistas, los tests sobre el expediente, el curso estudiado y la asistencia se combinan con tests físicos, que se utilizan, en lugar de los requisitos de edad, a la hora de establecer el momento en el que los menores pueden recibir sus documentos de trabajo. Pero son más y mejores razones las que justifican el interés por estas cuestiones escolares. Los trabajadores sociales pueden trabajar duro para que los chicos adquieran lo antes posible la formación mínima necesaria para comenzar a trabajar, pero no pueden tener tanta prisa al prepararlos para enfrentarse a la vida de un adulto.

I.3. *Asistencia*

La no matriculación no es el problema principal, incluso en comunidades en las que la escolarización no es obligatoria por ley; la asistencia irregular es un problema más

importante, que la mayor parte de las ciudades están tratando a través de organismos y de funcionarios especializados. En los 2.800 casos estudiados, se ha consultado a los funcionarios encargados de supervisar la asistencia escolar en 77 ocasiones, frente a las 485 consultas realizadas a profesores y a directores de escuelas. En opinión de los educadores, debe reestructurarse la labor que estos funcionarios llevan a cabo. Tal y como se interpreta actualmente, se trata de una especialidad muy concreta, y su evidencia social queda mermada por este hecho[159]. Pueden testificar acerca de las condiciones en las que encontraron el hogar cuando lo visitaron, y, si las visitas se programan bien, este testimonio puede resultar productivo, aunque no demasiado. En nuestra lectura de casos, no hemos hallado ninguna observación reveladora realizada por estos funcionarios, al contrario de lo que sucede en el siguiente fragmento relativo al director de una escuela:

Se realizó una visita a una escuela en el caso de la familia de una viuda italiana con cinco hijos, tres de ellos escolarizados: María de quince años, John de once y Angelo de ocho. En el informe de septiembre relativo a María se leía: "Conducta excelente, notas aceptables, faltas justificadas dos medias jornadas". El director dice que está en séptimo y pasará a octavo en febrero. Asimismo, comenta que sus notas mejoraron el año pasado y que debe de haber trabajado mucho puesto que la profesora que tenía no solía puntuar muy alto. La considera una buena estudiante, sincera y competente.

[159] No obstante, según el testimonio de una competente trabajadora social de casos, el único trabajo de casos eficaz existente en una ciudad dada era el llevado a cabo por los supervisores de la asistencia escolar.

John, que va ahora a una escuela para niños con tendencia al absentismo, faltaba mucho, fumaba habitualmente, y en general, resultaba incorregible. Su anterior director, al que sucedió el actual hace nueve meses, no le ponía pegas cuando no iba a clase, ya que cuando iba, causaba muchos problemas. El director actual se dio cuenta de que John pasaba las horas vagando de un sitio a otro e hizo todo lo posible por atraerlo a la escuela; llamaba a María, y les pedía a ella y a su madre que lo buscaran por las calles hasta que lo encontraran. Hay que tener presente que era un chico con una actitud nómada, por lo que se le autorizó a dejar la escuela si antes iba al despacho del director y lo solicitaba. Posteriormente se le encomendó la tarea de supervisar y entretener a los niños de párvulos entre las 11.15, hora a la que salían de clase, y las 12, cuando sus hermanos y hermanas mayores venían a buscarlos. Realizó su cometido correctamente, pero siguió faltando a clase y fumando.

El director descubrió que un chico de octavo curso de otra escuela incitaba a John y a otro compañero a formar parte de todas sus travesuras. Solían ir a casa de uno de ellos y poner todo patas arriba. El chico podía ser amable, e incluso encantador, pero tenía mal genio y un carácter vengativo cuando se le llevaba la contraria. Mediante un examen físico se había descubierto que tenía reumatismo y problemas cardíacos, por lo que los profesores tenían miedo de regañarle. Este hecho, más otra serie de factores, contribuyó a que lo tuvieran en palmitas. Durante un tiempo, una señora de gran corazón se interesó mucho por él -le daba dinero para comprar caramelos como antídoto contra el tabaco, pero, más tarde, cuando ella lo dejó de hacer, el chico ya estaba más mimado que antes. Filialmente, el director lo citó a causa de sus faltas y le ordenó que estuviera un tiempo sin fumar. En ese momento cursaba tercero. [El informe sobre otro chico de la familia se expone posteriormente.]

En las familias que obtienen una asignación periódica de una entidad, pública o privada, esta última puede supervisar la asistencia a la escuela de los niños acordando con sus profesores la presentación semanal de un informe escrito sobre la misma, y condicionando la ayuda' a los resultados de este informe.

I.4. *Comportamiento*

Esta palabra engloba un gran número de características personales que no forman parte de los términos más formales "disposición" y "conducta". El hecho de que una chica piense que todo el mundo está en su contra y lo ponga de manifiesto rechazando cualquier trato amigable por parte de sus compañeros de clase, es más importante que su disposición en clase sea calificada de "pobre". Hemos de aprender a buscar la descripción de los actos del niño, sus motivos, deseos y tendencias, en vez de las reacciones del profesor ante sus, en mayor o menor medida, amargas experiencias. En ocasiones, es necesario, haciendo gala de una gran delicadeza, profundizar en la declaración inicial de la escuela:

Un funcionario de libertad condicional se encarga del caso de un niño de once años que, según su profesor, es deficiente mental, aunque los médicos lo niegan. Se instó al profesor a que hiciera una clase con rafia para ofrecerle al niño la ocasión de servirse de las manos. Se analizaron, mediante un riguroso interrogatorio, los comentarios generales hechos sobre su rendimiento y su capacidad intelectual. Se llegó a las siguientes conclusiones: en la primera hora se desenvolvió bastante bien; en la segunda hora su trabajo fue menos satisfactorio; en la tercera hora, no hizo nada. Indagando más, se descubrió que el chico venía a la escuela con el estómago vacío, lo que no se debía a la pobreza, sino a una negligencia y a la falta de apetito del niño. Se entrevistó a sus padres para tratar este punto, y se envió al chico a su casa, mediante un permiso especial, para que se alimentara correctamente.

La madrastra de una niña de trece años había decidido internarla, pero el párroco de su diócesis pidió al juez que no lo hiciera y llamó al director de la escuela de la niña para justificar su punto de vista, y para que éste hiciera todo lo posible por transformar en una buena chica a una que gritaba salvajemente en la calle hasta que los vecinos se quejaban, que se entretenía en la calle con chicos indeseables después de la diez

de la noche, que se negaba a ayudar en las tareas de la casa, etc. Se envió a la chica, todos los días durante dos semanas, al despacho del director por comportarse mal en clase, y después la vio una visitadora a domicilio y escolar, que tuvo tranquilas conversaciones con ella en las que analizaron sus actos. La visitadora concluyó que debía verla un neurólogo. El diagnóstico de éste fue un primer estadio del "mal de San Vito". El tratamiento consistió en una dieta, baños de sales, largas horas de reposo, abandono temporal de la escuela excursiones al campo durante dos meses y dos meses más de estancia con una tía en las afueras. Resultado: regresó a la escuela en buen estado físico y mental.

I.5. *Estado físico*

Una profesora que se haya enfrentado en repetidas ocasiones a una situación parecida a la anterior, tenderá a sospechar que el "primer estadio del mal de San Vito" afecta a todos sus alumnos más rebeldes. Los trabajadores sociales también generalizan con facilidad. La mala posición fue una de las primeras justificaciones físicas usadas para explicar los problemas existentes en las escuelas; pero las adenoides, la vista cansada y, ahora, (entre las dificultades mentales) la discapacidad mental han sido o son muy populares. Huelga decir que el descubrimiento de todas ellas es de suma importancia cuando se hace de forma acertada -es decir, cuando existen realmente. El profesor no tiene que adoptar el papel del médico, pero, al igual que el trabajador social, puede enviar a sus alumnos al especialista adecuado en cuanto note cualquier síntoma, reservándose su opinión entre tanto, y acatando la evidencia que descarta su explicación. En la actualidad, la inspección médica en las escuelas no es ni suficiente ni frecuente, por lo que no exime completamente a los profesores del ejercicio de esta obligación. Además, ciertas variaciones individuales en los

niños, debidas a anomalías físicas o nerviosas, sólo son perceptibles por quienes les observan continuamente.

Este memorándum procede del departamento de servicio social de un hospital: a una chica se le diagnosticó epilepsia, y se solicitó a nuestro departamento que llevara a cabo una investigación en su casa y en la escuela para confirmar el diagnóstico. El profesor dijo: "Tiene muchos menos ataques cuando no la molestan". Esta declaración daba una pista. Estuvo sometida a observación durante cierto periodo de tiempo en un hospital, y se confirmó la posibilidad de que la chica padeciera de histeria.

I.6. *Estado mental*

El ejemplo que acabamos de exponer podría haberse incluido en este epígrafe, en vez de en el de "estado físico", pero lo hemos colocado en este último porque las observaciones de los hábitos físicos y de las disposiciones temperamentales, de las aptitudes para una u otra disciplina de estudio, de las variaciones en la respuesta a estímulos en diferentes momentos del día, diferentes días del mes o diferentes estaciones del año, etc., tienen una relación directa tanto con el estado físico como con el mental.

Un trabajador social, en su comentario del informe sobre una chica difícil que ingresó posteriormente en una institución para personas con discapacidad mental, recalca el hecho de que la chica obtuviera calificaciones bajas en aritmética, gramática, tareas domésticas y costura, materias que requieren, todas ellas, una acción razonada, mientras que las materias en las que primaba la capacidad de memoria -geografía, historia u ortografía- y en comportamiento, en las que la simple imitación desempeña un papel importante, tenía notas mucho mejores. No obstante, hasta que los psicólogos puedan emitir un juicio con mayores garantías, no es aconsejable dar una gran importancia a la comparación de las calificaciones obtenidas en las diferentes asignaturas. Las observaciones de los propios profesores sobre la capacidad de la chica son más fiables.

En su comentario sobre la historia de otra chica a la que también se internó posteriormente, otro trabajador social escribe: "Las visitas a los profesores sólo ofrecieron generalidades. No se dio ningún ejemplo concreto, solo expresiones vagas, como 'globalmente se consideraba que era mala estudiante', 'de una capacidad media', etc."

En su análisis del cuestionario sobre menores con posible discapacidad mental de la Parte III, un destacado psiquiatra dice: "En realidad, el cuestionario sobre un menor con discapacidad mental se compone de todas las preguntas que podrían formularse respecto de *cualquier* niño". Si el cuestionario objeto de este comentario hubiese estado compuesto de espacios en blanco para ser rellenados, en vez de sugerencias para su examen cuidadoso por parte del trabajador social, la crítica habría sido acertada.

Al mismo tiempo que se estudiaban los informes de casos para la elaboración de este libro, estaba comenzando a fomentarse, gracias al impulso dado por recientes estudios eugenésicos, la idea de la segregación y cuidado de los menores con discapacidad mental, por lo que contamos con muchos ejemplos de iniciativas escolares que tienen por objeto transferir a los niños que lo necesitan a instituciones dedicadas al cuidado de las personas con discapacidades de este tipo. Los informes examinados muestran que algunos de estos niños presentaban realmente una discapacidad mental, mientras que en otros casos no era así.

Un profesor pidió a una funcionaría de libertad condicional que tratara a un niño que era "con toda seguridad deficiente mental, ya que no podía hacerse nada con él en clase". Sin embargo, con el tratamiento establecido y la voluntariosa colaboración del profesor, los informes mejoraron gradualmente. Por ejemplo, en una ocasión, el niño se presentó en la oficina de libertad condicional con un informe del que

estaba especialmente orgulloso, pero no se encontró con la funcionaría, sino con una suplente. Su decepción fue tan palpable que su profesor hizo todo lo posible por ponerse en contacto con la funcionaría de libertad condicional lo antes posible para hacerle comprender al chico que tanto el profesor como la funcionaría pensaban que este informe marcaba un antes y un después.

En un caso tratado por una entidad para la atención a menores, ésta, después de que una niña de siete años hubiera estado, durante un tiempo, en observación en un hospital, le encontró un hogar de acogida en una de las ciudades más pequeñas del Estado. Su diagnóstico era "una forma poco desarrollada de corea. Con el tratamiento correcto en una casa en el campo mejorará rápidamente". Cuatro meses después, se dijo que la niña fomentaba la agitación entre los demás niños de la escuela. Al mes siguiente, el inspector escolar, con la autorización del médico de la escuela, escribió a la entidad indicándoles que la niña sufría de algún tipo de discapacidad mental. Pasados tres meses, volvió a escribirles dando muestras de la urgencia de la situación, y se consultó a un médico de la institución estatal para personas con discapacidad mental. La niña estuvo en dicha institución sometida a observación. El primer informe decía que "era más lista, en muchos aspectos, que la mayoría de los niños de la escuela, pero, aparentemente no tenía ningún sentido de la ética". Después de siete semanas, el informe decía: "Estoy seguro de que la niña es mentalmente deficiente".

No es fácil decidir entre dejar a una niña, que se describe como "carente de todo sentido de la ética", junto a niños normales en la escuela durante meses o calificarla de deficiente mental cuando existen dudas razonables al respecto. En casos como el que acabamos de exponer -acerca de una niña lista en algunos aspectos pero anormal-, debe consultarse, sin demora, a la persona disponible que tenga una mayor autoridad en la materia. El inspector escolar informó de que la niña presentaba "la actitud y el proceder propios de los niños inscritos en las escuelas para deficientes mentales", pero no concretó más. No obstante,

realizó una inferencia correcta; la evidencia escolar deberá desempeñar un papel clave en el descubrimiento y segregación de los niños con discapacidades.

I.7. *Cuidados en el hogar*

Ya se ha dicho que los profesores son excelentes testigos en la detección de signos de negligencia[160] en el hogar. Pueden testificar con la misma fiabilidad acerca de los buenos cuidados recibidos por los niños en su casa, gracias, en parte, a la buena base comparativa de que disponen, dada la considerable cantidad de clases de las que se ocupan. No menos cierto es que, en relación con las cuestiones del hogar, los profesores forman parte del grupo de "indicios suplementarios" mencionado en la página 190; normalmente no se encuentran en la lista de vecinos y referencias personales mencionados por un nuevo cliente en su primera entrevista y que, en su opinión, pueden responder por él. Desde un punto de vista más amplio, los profesores pueden arrojar, en relación con las características de la familia, una luz más clara, pero menos intensa, que la proveniente de fuentes más personales.

En prácticamente todos los informes sobre viudas con hijos de los cien examinados por la autora, se visitó la escuela, aunque sólo una vez, por investigadores que estudiaban la gestión de una pensión pública para las madres. Se escogieron al azar veinte de estos informes y se estudió la siguiente cuestión: ¿qué nueva luz podía arrojar una única visita a la escuela sobre los problemas del hogar? En las 20 familias, había, en total, 52 niños en edad escolar. En uno de los 20 casos, el organismo que gestionaba las pensiones consultó

160 Encontrará un cuestionario sobre menores desatendidos en la Parte III, P.481.

a la escuela antes de llevar a cabo la investigación especial; y en 9 de los 20, la visita del investigador especial a la escuela no proporcionó ninguna información nueva sobre la vida en el hogar. En los 11 casos restantes, se obtuvieron los siguientes resultados: En uno, el profesor aceptó que ya no estaba justificada la ausencia de una hermana mayor al ir el hermano más pequeño a la escuela. En cinco, se concluyó que debían adoptarse las siguientes medidas: (1) cambio del trabajo de la madre, (2) la madre debe interesarse más por la situación de sus hijos, (3) debe prepararse el desayuno de los niños, (4) los niños mayores deben asistir a la escuela con mayor regularidad, (5) atención especial a la dieta de los niños. Respecto de cinco familias, se concluyó que el cuidado de los niños era particularmente bueno, y, en una de estas cinco, la madre había acudido a la escuela por propia iniciativa para interesarse por los progresos de sus hijos. Se observa que todos estos elementos están directamente relacionados con cualquier plan de ayuda económica u otro, y son representativos de la contribución que la escuela puede realizar al trabajo de casos. Tres cuartas partes de las escuelas visitadas eran públicas, las demás religiosas.

La excelente conducta en clase de un chico, pero su asistencia irregular, llevaron a pensar a su profesor que la situación de su hogar no era buena, yaque el chico solía dormirse en clase. Se solicitó a un visitador a domicilio y es colar que lo investigara, y descubrió que el padrastro del niño lo enviaba avender periódicos muy temprano, y lo castigaba con gran severidad cuando regresaba con una cierta cantidad sin vender. Se organizaron varios encuentros con el padrastro, quien se dio cuenta de que el visitador estaba dispuesto a escucharle y a ayudarle a encontrar un trabajo más estable, pero también estaba decido a proteger al niño. Este último dejó de vender periódicos y se le envió, durante un mes, al campo. Cuando regresó, sus notas mejoraron notablemente. La investigación sobre la parte de culpa que el hogar del niño tenía en su situación no se basó en la cuestión de la negligencia -pues él tenía que quedarse con los suyos- y, al modificar los factores laborales y otros, el propio hogar mejoró mucho.

I.8. *Resultados del tratamiento social*

Los elementos que influyen en el trabajo social son tantos y tan interrelacionados que es difícil evaluar los resultados de un tratamiento.

Es posible que nuestros clientes hayan mejorado en uno u otro aspecto al habérseles ayudado desde fuera, o parezca que hayan mejorado, pero sin que se haya producido un cambio fundamental de objetivo. A este respecto -en relación con la medición de los resultados y la evaluación de la eficacia del trabajo de casos-, la colaboración del profesor que conoce bien a sus estudiantes resulta inestimable, particularmente para las entidades que trabajan con familias. Al principio del tratamiento social, los hijos de una familia determinada presentaban una serie de características desde el punto de vista escolar. Tras muchos meses de tratamiento familiar, los niños, en condiciones de observación que son prácticamente idénticas, ¿muestran algún cambio? No se pueden vincular todos los cambios, favorables o desfavorables, a la actuación de la entidad para la atención a familias, pero la conexión existente entre su trabajo y este tipo de resultados podría estudiarse con sumo cuidado y evaluarse con razonable precisión.

Puesto que algunas averiguaciones y solicitudes de observaciones especiales suponen una carga extra para los profesores, debemos esforzarnos por que nuestra tarea contribuya realmente a la suya. En algunas ciudades, los consejos educativos han establecido normas según las cuales sólo puede entablarse contacto con los profesores mediante carta. En una ciudad, durante poco tiempo, llegó a promulgarse una norma en virtud de la cual ningún profesor de escuela pública podía aportar informaciones a una entidad social. Los resultados fueron tan desastrosos para

el trabajo escolar que la norma se retiró rápidamente. No debe interrumpirse a ningún profesor mientras está en clase para formularle preguntas que otra persona puede contestar con idéntica fiabilidad; cuando el expediente contiene lo que se busca, debe recurrirse a éste. No debe permitirse que una pregunta rutinaria, formulada con el único objeto de rellenar una ficha y sin un fin definido, interrumpa su ocupada jornada laboral'. Una cooperación en la que la entidad social ayude a la escuela tanto como ésta a aquélla es nuestro objetivo. Los profesores deben interesarse por cualquier elemento que influya en el carácter de un niño. Suelen manifestar su interés por, aunque no asuman una responsabilidad directa al respecto, la mejora de las condiciones de su hogar; la segregación de los niños con discapacidad mental; la curación y prevención de las enfermedades físicas y mentales: la reducción de la asistencia escolar irregular, la indecencia, la desnutrición y las ocupaciones banales; la abolición del acceso prematuro al mundo laboral; y la prevención de la infrautilización de capacidades excepcionales derivada de una escasa formación. No sería justo hacer responsables a los profesores de estas situaciones, pero deben interesarse profundamente por ellas. En los ejemplos anteriormente expuestos, queda patente que los trabajadores sociales también están interesados -están profundamente interesados en todas ellas, y ya han participado, en gran medida, en las mejoras realizadas en estas diferentes direcciones. Sacar el máximo partido de este interés común es una de las principales aspiraciones de la técnica de consulta a fuentes escolares.

Las fuentes escolares de información se cuentan entre las mejores; no obstante, toda fuente tiene defectos y cualidades. Los profesores valoran las condiciones familiares desde un único punto de vista y, a no ser que también tengan oportunidad de meditar sobre las relaciones

humanas que se dan en el seno de las familias desfavorecidas desde otros ángulos, pueden llegar a pensar erróneamente que cualquier cambio operado en la familia que satisfaga las necesidades escolares, aunque sólo sea temporalmente, es el correcto.

Según una gran institución para huérfanos o medio-huérfanos, el testimonio de los profesores, aunque indispensable, está a menudo influido por la idea de que determinadas declaraciones harán que el niño ingrese en la institución y otras tendrán el efecto contrario. Si al profesor le da pena su madre, o quiere librarse de un alumno problemático (citando dos motivos que surgen habitualmente), su sesgo personal le conduce a veces a suprimir un hecho o a tergiversarlo. Una serie de informes objeto de estudio ilustran esta conducta. No obstante, las afirmaciones falsas son más frecuentes cuando se trata de rellenar un formulario con espacios en blanco. En una entrevista en persona, en la que podemos explicar al profesor el verdadero fin de la institución y los posibles planes alternativos en caso de que la solicitud sea rechazada, éste suele ser más sincero, tanto en su descripción de las características del alumno como en las explicaciones de sus anteriores afirmaciones.

II. MÉTODO

Según una funcionaría de libertad condicional, se logra una base más sólida para una primera entrevista con los padres de un chico o chica en edad escolar que ha sido detenido, yendo primero a la escuela. Se consigue del profesor mucha información acerca de la edad, disposición, estado físico y mental y calibre moral del menor, así como todo lo que él sabe, aunque su conocimiento sea a menudo muy incompleto, sobre los parientes y las condiciones del hogar.

Huelga decir que no deben hacerse tales averiguaciones -cualquier averiguación, de hecho- delante de los demás niños o atrayendo su atención. En ocasiones,

los funcionarios de la enseñanza no son aparentemente conscientes de los peligros que entraña un interrogatorio y juicio públicos sobre asuntos familiares y personales -el director de una escuela interrogará al niño, si no delante de su propia clase, sí delante de otra. No cabe duda de que esta conducta debe evitarse.

Es tarea imposible establecer una regla que determine si es preferible entrevistarse con el director o con los profesores individuales y que sea aplicable a todos los sistemas escolares. En algunas ciudades, los trabajadores sociales siempre van primero a ver al director, quien llama al profesor si es necesario. Puede que el director conozca a otros niños de la familia y el profesor sólo conozca al niño en cuestión; el director tiene el expediente, pero, por otra parte, el profesor ha disfrutado de más ocasiones para observar evidencias sobre la formación en casa, y sobre la salud y características personales de su alumno.

Siempre que un profesor haya procurado una valiosa información que, posteriormente, se haya utilizado satisfactoriamente, o siempre que la evolución de nuestros planes pueda ser de su interés, no debe dejarse pasar la oportunidad de mostrarle cómo su trabajo está relacionado con el del trabajador social. Una carta, una llamada o una visita pueden beneficiar una cooperación posterior. En muchas ocasiones, no sacamos todo el provecho posible de los eventuales contactos y las oportunidades de conocimiento que nos proporciona el trabajo de casos, y como consecuencia directa de ello, la cooperación se ve mermada.

En ocasiones, una entidad social es capaz de justificar y explicar la postura de un profesor cuando se le ha malinterpretado, como sucede en el siguiente pasaje:

Parece que un chico de doce años, que padeció de demencia, se había mostrado particularmente afectado por los malos tratos infligidos

por un profesor de su escuela. La familia y el médico (un médico del barrio) estaban predispuestos en contra de la escuela. El departamento de servicio médico-social que trató el caso llevó a cabo una investigación y llegó a la conclusión de que en la escuela se había tratado correctamente al chico. El informe del departamento añade: "Carta escrita al médico de cabecera explicándole que la investigación realizada por el servicio social no revela la existencia de malos tratos por parte de la escuela. El servicio social desea que lo entienda, ya que podría influir en el barrio para subsanar este malentendido".

Todo lo dicho sobre el uso de la experiencia y punto de vista del educador se aplica igualmente a los visitadores a domicilio y escolares, los profesores de los *settlements,* los trabajadores de los clubes masculinos y femeninos, los directores de centros de recreo y ocio, los bibliotecarios de salas infantiles en bibliotecas públicas o especializadas y los profesores de catequesis. Ha de consultarse a los compañeros de los niños en algunas labores de protección de menores, y, en muchas de ellas, deben tenerse presentes las características de los compañeros y del líder de la pandilla (si hay uno).

Por último, cabe señalar que cierta falta de simpatía y comprensión entre familia y escuela se ha debido, en parte, a la envergadura que han adquirido los procesos educativos. Se están tomando medidas concretas, a gran escala, para invertir esta tendencia, pero, a pequeña escala, cada trabajador social que accede a la intimidad de un hogar y conoce también la escuela a la que acuden los niños, debe hacer todo lo posible por que la familia coopere más con dicha escuela.

RESUMEN DJE ESTE CAPÍTULO

1. El profesor que es buen educador, capaz de individualizar a sus alumnos y adecuar su método docente a sus necesidades y capacidades, es el mejor testigo social.

2. Las deficiencias de los profesores como testigos se explican por la existencia de ciertas condiciones escolares que imposibilitan la individualización de sus alumnos y por su tendencia a pensar que cualquier reajuste en la familia que satisfaga las necesidades escolares, aunque sólo sea temporalmente, es el
3. La evidencia social que aportan los profesores puede clasificarse en los siguientes grupos: U) curso, (2) calificaciones, (3) asistencia, (4) comportamiento, (5) estado físico, (6) estado mental, (7; cuidados en el hogar y (8) resultados del tratamiento social.
4. El curso que estudia el menor resulta poco significativo de forma aislada, por lo que ha de relacionarse con otros factores, como la edad del niño cuando llegó por vez primera a la escuela, la mudanza de la familia de una ciudad a otra, las faltas de asistencia por enfermedad, su conocimiento ¡de la lengua inglesa, etc.
5. Las calificaciones globales no son tan significativas como las correspondientes a las diferentes asignaturas, y éstas lo son, a su vez, menos que la observación que el profesor hace de las reacciones mentales del niño.
6. El comportamiento va más allá de lo que se encierra en una nota de conducta. Hemos de aprender a buscar la descripción de los actos del niño, sus motivos, deseos y tendencias.
7. Ciertas variaciones individuales operadas en los niños, debidas a anomalías físicas o nerviosas, sólo son perceptibles por quienes les observan continuamente. A la hora de ofrecer este tipo de evidencia, los profeso-

res gozan de una posición privilegiada, por encima de cualquier otro sujeto, a no ser que algún miembro de la familia del niño sea buen observador.

8. La evidencia escolar ha de desempeñar un papel importante en el descubrimiento y segregación de los niños con discapacidades.
9. Aunque los profesores nunca hayan visto las casas de sus alumnos, son capaces de ofrecer un testimonio excelente acerca de signos que indican la existencia o la carencia de buenos cuidados familiares.
10. Para la evaluación de los resultados del tratamiento social en el hogar, el testimonio del profesor recogido al comienzo del tratamiento y, posteriormente, a intervalos regulares, puede ser de gran valor.
11. Como sucedía con las fuentes médicas, la presentación a las fuentes escolares, por parte de las entidades de trabajo de casos, de un caso social con todo detalle y la entrega posterior de un breve informe suplementario sobre la evolución de la situación, estrecha las relaciones de cooperación.

12. LOS EMPLEADORES Y OTRAS FUENTES LABORALES

No cabe duda de que todo periodo de la historia del mundo es un periodo de transición; no obstante, las instituciones con las que se relaciona el trabajador social parecen estar cambiando a un ritmo superior en la época actual que en cualquier otra. La evolución que ha sido continua, pero oculta, está finalmente dando frutos visibles. El hospital, la escuela y el lugar de trabajo están siendo objeto de reorganizaciones que pronto deberán convertir al médico, el profesor y el empleador en agentes más eficaces del progreso social y en mejores testigos de la evidencia social de lo que nunca lo han sido. Sin embargo, el empleador se diferencia del médico y del profesor en que sus hábitos cotidianos están mucho menos relacionados con la acción socializada que los de estos últimos, y en que suele actuar movido por razones diferentes. Incluso cuando, como a veces sucede, sus razones son enteramente sociales, no resulta fácil percibirlo, ya que formas imperfectas de organización laboral dificultan el desarrollo de su acción. En los comienzos del trabajo social, los empleadores se utilizaban, a menudo, para verificar la fiabilidad, la predisposición para el trabajo y la posible adicción a la

bebida de los clientes. Al igual que ha sucedido con la mayor parte de las cosas que siempre hemos hecho, nuestra práctica regular de consulta de estas fuentes laborales se ha tornado superficial. Los ejemplos de casos disponibles muestran una menor planificación constructiva en el sector laboral que en el sanitario o educativo. Probablemente el que las entidades sociales siempre hayan hecho lo mismo de la misma forma no es la única razón para ello. El aumento de tamaño de las plantas industriales, junto con la correspondiente multiplicación de los niveles intermedios y el fracaso, prácticamente total, de la individualización del trabajador en la mayor parte de nuestros procesos, han dificultado, cada vez más, la obtención de información sobre el trabajo de nuestro cliente, y cuando la obtenemos, ésta es menos reveladora.

Se observan signos, en diversos campos, que indican que la forma de percibir la actividad laboral como si fuera chatarra está desapareciendo, y que el lugar de trabajo del futuro será supervisado por observadores de formación, que serán más conscientes de la existencia de diferencias mentales y temperamentales que los pequeños empleadores. No obstante, nuestra labor inmediata no consiste en adivinar el futuro, sino en considerar, en primer lugar, el alcance y los usos de un expediente laboral; en segundo lugar, ciertas deficiencias del testimonio del empleador como evidencia social; en tercer lugar, las diferencias existentes entre las relaciones que el trabajador social entabla con el anterior, el actual y el futuro empleador; en cuarto lugar, los métodos de acercamiento en los diferentes tipos de casos; y por último, otras fuentes laborales distintas de los empleadores.

I. USOS Y ALCANCE DE UN EXPEDIENTE LABORAL

I.1. *Usos*

El uso menos constructivo de una fuente de información consiste en la mera verificación de otra fuente. Un ejemplo extremo de ello sería el del trabajador que regresa a la entidad para la atención a familias con aire de satisfacción y dice: "He descubierto que el hombre *sí que trabajaba* para la empresa que él dijo". La verificación es necesaria, pero en general ha de ser, simplemente, el producto secundario de otras averiguaciones más provechosas.

Los antiguos juicios teutónicos (que no eran propiamente juicios en el sentido legal moderno de la palabra) solían resolverse mediante ordalías. Si el acusado ejecutaba la ordalía, ganaba; en caso contrario, perdía[161]. Equiparable a esta burda justicia es la prueba laboral que llevan a cabo las organizaciones benéficas modernas, que pronto deja de ser una prueba para transformarse en el reparto de boletos para un taller de madera u otra forma de trabajo, sustituyendo este proceder al descubrimiento de la verdadera capacidad laboral del sujeto. No obstante, hay cabida para esta prueba cuándo no puede descubrirse la capacidad laboral de otro modo -investigación mediante experimento, podría llamarse. Un empleador interesado, que es consciente del objetivo que se persigue, puede resultarnos útil para crear las condiciones necesarias para la realización de una buena prueba.

Además de la verificación formal de una declaración o de la predisposición de un hombre para desempeñar un

---

161 Enciclopedia Británica. Undécima edición. Artículo sobre la evidencia.

trabajo, los motivos que justifican la consulta del expediente laboral de un cliente son muchos y variados.

En primer lugar, el hecho de estar parado no califica, por sí solo, a un individuo. Puede tratarse de un hombre que haya disfrutado de un puesto estable durante largo tiempo y que lo haya perdido como consecuencia de un cambio en la organización o la naturaleza de su empresa; puede estar habituado a desarrollar un trabajo discontinuo de mayor o menor duración, con periodos de pausa entre los diferentes empleos; puede tratarse de un trabajador ocasional que está crónicamente subempleado o que trabaja sólo unos pocos días a la semana; o puede que algún tipo de incapacidad le impida trabajar[162].

En segundo lugar, las condiciones laborales, a pesar de que las calificamos globalmente como buenas o malas, son, hasta cierto punto, tan variadas como las características de los parados, y deben analizarse en profundidad si queremos encontrar un empleo para un trabajador en paro o hacerle prosperar. Según estudios realizados la pasada década, las condiciones apenas se han estandarizado[163] y

---

[162] Encontrará un análisis de los diferentes tipos de parados desde el punto de vista ingles en el segundo volumen del *Minority Report of the English Poor Law Commis-sion: The Public Organization ofthe Labor Market,* Capítulo IV, pp. 163-230.

[163] En este sentido, según el informe de 1912 de la Comisión de Massachusetts sobre Salarios Mínimos, dentro del sector de los caramelos, en una fábrica, el salario mínimo de una mujer o una chica era de 5 dólares, mientras que el 69,6 % de las mujeres y chicas empleadas recibía 8 dólares o más; por otra parte, en otras dos fábricas, el 30 y el 47% de las mujeres empleadas recibían respectivamente menos de 4 dólares, y sólo el salario del 7 y el 3% de estas empleadas alcanzaba los 8 dólares. No todas estas fábricas se hallaban en4a misma comunidad, pero las diferencias eran prácticamente idénticas en el caso de seis grandes almacenes situados en Boston, en los que el porcentaje

existe una gran variedad de sueldos y de entornos laborales para las mismas funciones dentro del mismo sector laboral. "La relación existente entre estos elementos y el tratamiento individual de casos", afirma Mary Van Kleeck, en un escrito dirigido a los trabajadores de las organizaciones benéficas[164], "es obvia. Aunque el salario medio de las

---

de mujeres empleadas que recibían menos de 4 dólares oscilaba entre el 1 y el 24%, mientras que del 13 al 58% recibían 8 dólares o más; y en el caso de 13 lavanderías de Boston y Cambridge, del 0 al 29% de las mujeres y chicas recibían menos de 4 dólares, y del 0 al 45%, alrededor de 8 dólares. (Véanse las pp. 62, 118-119, y 160). La Comisión de Investigación Industrial del Estado de Nueva York reveló la existencia de una situación parecida en el sector de la sombrerería (Cuarto Informe, 1915, Vol. II, pp. 437-439). Y, el Informe sobre las Condiciones Laborales del Sector del Acero y el Hierro elaborado por el Centro de Estudios Laborales de los Estados Unidos (1913) ofrece los resultados de un estudio sobre los salarios abonados en el distrito de Pittsburgh que revela la existencia de notables diferencias entre las diversas empresas (Vol. III, pp. 261-267).

Además, las fábricas de una misma empresa difieren en la medida en que el volumen de mano de obra varía de un mes para otro. Así pues, en 12 fábricas de caramelos de Massachusetts, la mano de obra empleada en cualquier mes varía del 22,7 al 76% de la mano de obra máxima (Informe sobre Salarios Mínimos, p. 67). El Cuarto Informe de la Comisión de Investigación Industrial del Estado de Nueva York pone de manifiesto una variación parecida en 18 grandes almacenes minoristas de Nueva York (p. 607), en los que el volumen mínimo de mano de obra empleada varía del 47 al 85% del máximo. Condiciones similares se dan en el sector textil masculino, según el Informe sobre las Condiciones de los Salarios de Mujeres y Menores de los Estados Unidos elaborado por el Centro de Estudios Laborales de los Estados Unidos, 1911, Vol. II, pp. 174-179.

164 Uno de los breves trabajos, no publicados, mencionados en el Prólogo.

mujeres en las fábricas de nuestra comunidad sea de 6 dólares semanales, no podemos conformarnos con completar, mediante fuentes benéficas, los ingresos de una mujer que gana 6 dólares en una fábrica de cigarros, cuando una conversación directa con su empleador o su traslado a otra fábrica podrían traducirse en un aumento de sueldo". El fatalismo es demasiado común en el aspecto laboral del trabajo social de casos.

"Se trata de un caso", comenta el crítico del informe sobre una determinada familia, "en el que el hombre trabaja como camionero y sólo se le paga cuando hay algo que hacer, pero tiene que Fichar todos los días. No se ha profundizado en esta cuestión, estudiando, por ejemplo, el expediente laboral del hombre, para determinar si el comité del caso debe recomendarle la búsqueda de otro empleo y ayudarle a ello. El suyo es justamente el tipo de trabajo irregular que puede atraer a una persona a la bebida, y él parece ser una buena persona, por lo que es mejor solucionar su situación ahora y no esperar a que empeore".

El mismo crítico comenta sobre otro caso: "Se ha permitido que los ingresos semanales de este hombre desciendan a 12 dólares, y su actividad no le permite optar a un ascenso. En mi opinión, debería consultarse a sus anteriores empleadores acerca de su capacidad laboral y para saber si, más tarde, sería aconsejable instarle a que hiciera todo lo posible por recuperar su antiguo empleo".

Y acerca de otro caso escribe: "Se trata de un hombre que llegó a este país hace doce años y sólo gana 3 ó 4 dólares semanales. Es una situación que debe solucionarse. En algún sitio, de alguna manera, ha de tenerse constancia de la vida real de esta familia y de las características del hombre".

En tercer lugar, nuestro objetivo debe ser la mejora de las condiciones laborales, así como la recuperación del empleo perdido, y, para conseguirlo, es necesario conocer los hechos. Es más fácil interesar al futuro empleador en alguien de cuya historia laboral se dispone. Incluso aunque

el empleador se muestre indiferente ante la misma, disminuirá nuestra capacidad de influencia sobre él y perjudicaremos al trabajador si recomendamos a éste último para una labor que es incapaz de realizar.

En cuarto lugar, el empleador anterior no nos sirve únicamente para completar la historia laboral de nuestro cliente; no sólo es una fuente, sino, con frecuencia, un recurso, por lo que, en las entrevistas que mantengamos con él, hemos de tener en cuenta la posibilidad de recuperación del antiguo puesto de trabajo. Respecto del empleador actual, siempre que el problema no sea la enfermedad del trabajador, sino que éste malgasta su sueldo, debemos valorar la posibilidad de persuadir al empleador para que "gestione" su salario o ejerza su influencia de otro modo. De esta forma, los dos objetivos del diagnóstico social -primero, realizar una definición lo más exacta posible de la dificultad, y segundo, garantizar que a partir de esta definición puede realizarse una acción eficaz y conjunta- se fortalecen recíprocamente y se desarrollan simultáneamente.

I.2. *Alcance*

Basándonos exclusivamente en la recopilación de datos, ofrecemos un completo esquema para el estudio de un expediente laboral. Como con todas las directrices propuestas en este libro, queremos eme resulte su-gerente y que no se reduzca a un formulario que debe ser rellenado. Tampoco se señala toda la información que puede obtenerse de una fuente -una comparación de las declaraciones del cliente con las del empleador permitirá corregir las imprecisiones de ambas declaraciones.

Nombres y direcciones de empleadores anteriores.

Naturaleza del puesto o puestos desempeñados con cada empleador anterior (primero el sector, después la función exacta que se ha llevado a cabo, ya que ambos datos son necesarios).

Las fechas de comienzo y de finalización de la actividad laboral.

Si se trata de una empresa de gran tamaño, número de trabajadores, departamento y capataz.

Sueldo ganado en cada puesto.

Características del trabajo desempeñado en cada puesto en relación con la rapidez, precisión, regularidad, sobriedad; relaciones con los compañeros de trabajo; hábitos y temperamento.

Respecto de la ocupación actual, la anterior y:

Trabajo semanal o a destajo.

Trabajo a tiempo completo, estacional, ocasional o a media jornada (si estacional, ¿cuántas semanas pierde al año?)

Horas de trabajo al día y a la semana, y cantidad de horas extraordinarias.

Naturaleza del material utilizado y condiciones higiénicas.

Higiene y seguridad del entorno.

Posibilidad de ascenso.

Análisis completo del salario (cuánto gana a tiempo completo, importe de las multas, de las horas extraordinarias, de las bonificaciones, comisiones o bonos; ganancias por media jornada, si procede, etc.)

¿Dispone el establecimiento de una mutua o un sistema de seguros?

En caso de enfermedad, ¿qué tipo de asistencia proporciona el empleador al trabajador? ¿Y sus compañeros de trabajo?

Si está en paro, por cuánto tiempo y motivo del abandono del último puesto de trabajo.

Tiempo en el paro durante los últimos doce meses.

Edad a la que empezó a trabajar, naturaleza del primer puesto de trabajo y de la formación recibida.

Respecto de la relación existente entre los hechos citados en este esquema y el resto de hechos sociales que forman parte de la historia de una familia, consúltese el cuestionario aplicable a cualquier familia en la Parte III, y los posteriores cuestionarios sobre abandono familiar, alcoholismo y personas sin hogar. Si una de estas tres situaciones dificulta nuestro cometido, se dan importantes variaciones respecto del terreno que ha de cubrirse.

Por ejemplo, en caso de abandono familiar, deben formularse, entre otras, las siguientes preguntas: ¿Qué ocasiones de progreso le ofrecieron al hombre sus primeras actividades en el mundo laboral? ¿Ha trabajado su mujer después de casarse, y en caso afirmativo, cómo ha afectado dicho trabajo a su salud, los ingresos del marido, el hogar y los hijos? ¿Han contribuido, en cierta medida, los ingresos de los hijos a la reducción del sentido de responsabilidad del padre?

En caso de alcoholismo, las siguientes: ¿Ha tenido el paciente mala suerte en los negocios? Dada la naturaleza de su empleo, ¿está expuesto a la tentación de la bebida? ¿Trabaja durante muchas horas a temperaturas extremas? ¿Trabaja en un ambiente lleno de polvo y carente de ventilación? ¿Ha tenido que trabajar su mujer?

En caso de personas sin hogar: ¿Fue vendedor de periódicos o mensajero cuando era niño? Primera ocupación, su naturaleza y sueldo. ¿Ha aprendido algún oficio? Periodo de tiempo más largo de permanencia en un puesto de trabajo. Según él, ¿cuál es su verdadera ocupación? ¿Cuándo tuvo su último empleo? Si suele trabajar como temporero, ¿cómo vive en los periodos en los que no trabaja?

II. CIERTAS DEFICIENCIAS DEL TESTIMONIO DEL EMPLEADOR

La comparación de fuentes de la Tabla 2 de la página 179 muestra que (omitiendo otras entidades sociales como fuentes, pues su relación con el diagnóstico es diferente) los empleadores aparecen, en función de la frecuencia de uso, en las siguientes posiciones:

	Primera Ciudad	Segunda Ciudad	Tercera Ciudad
Empleadores anteriores……..	5°	7°	6°
Empleadores actuales…….	10°	10°	9°

Se deduce que se ha hecho un uso uniforme de esta fuente, en mayor medida que cualquier otra, a excepción, quizás, de los dispensarios y los parientes. Se consulta más a los empleadores anteriores que a los actuales. ¿Se debe esta diferencia únicamente al hecho de que, en las situaciones de desempleo, no existen empleadores actuales, y a que los empleadores anteriores son, caso por caso, más números? En los 2.800 casos examinados, se consultó a los empleadores anteriores en 470 ocasiones, frente a 232 consultas de los empleadores actuales. Las entrevistas con los trabajadores de casos y un estudio de sus informes justifican de otro modo esta diferencia. Al entrevistar a los empleadores anteriores, el riesgo de perjudicar las relaciones laborales y el estatus del cliente es menor. Están habituados a ser usados como referencia laboral, y no se crea ningún tipo de prejuicio con el interrogatorio si se hace con discreción. La información que ellos nos aportan hace, a veces, innecesaria la entrevista al empleador actual, aunque no siempre es así, como se verá posteriormente.

¿Qué puede decirse, en general; del valor del testimonio del empleador como evidencia social? Este es

extremadamente valioso en cuestiones exclusivamente laborales, pero se incluye, demasiado a menudo, en los informes sociales con carácter concluyente respecto de cuestiones que el empleador sólo conoce de oídas.

Sobre las condiciones del hogar, el carácter de la esposa, etc., en la empresa, sólo se sabe única y exclusivamente lo que ha dicho el trabajador, lo que no quiere decir que la evidencia que las referencias laborales pueden ofrecer acerca de estas cuestiones no sea valiosa, sino que también deben aplicarse los tests habituales -debe conocerse la identidad del informante original y debe tenerse en cuenta cualquier indicio de parcialidad.

El empleador, en ocasiones, declara el salario máximo del trabajador a tiempo completo sin especificar (a no ser que se le pregunte concretamente) el número de horas verdaderamente trabajadas. "Para obtener una cifra lo más exacta posible", dice la Sra. Sears, "debe conocerse el contenido del sobre de la última paga [del empleado]"[165]. Por supuesto, el único modo de estar absolutamente seguro es ver el sobre.

Las cartas escritas por los empleadores anteriores sobre un trabajador y dirigidas "a quien corresponda" carecen de valor; en demasiadas ocasiones, son reflejo del alivio sentido por alguien que se ha quitado un peso de encima. Por su parte, el empleador actual siempre tiende a tergiversar la verdad sobre un empleado particularmente valioso. Estas dos formas de parcialidad se ilustran en los siguientes pasajes:

El empleador de un hombre escribió: "Certifico por la presente que ha trabajado para mí, en diferentes ocasiones, a lo largo de los últimos cuatro años. Su trabajo ha sido muy satisfactorio, y es una persona buena

---

165 The Charity Visior, p.31.

y diligente, que, estoy seguro, le será de gran utilidad". El capataz del hombre, al ser entrevistado posteriormente, dijo que era un hombre que dejaba una buena impresión en un primer momento, pero que malgastaba su sueldo en alcohol y mujeres en cuanto lo cobraba. En una ocasión, afirmó estar casado, pero luego lo negó. Su empleador escribió la carta porque iba de un lado para otro y nadie quería ayudarlo. Este cliente tenía tuberculosis y necesitaba ser asistido, pero el tipo de asistencia tuvo que modificarse como consecuencia de la existencia de esposa e hijos (él había declarado que era soltero), y porque sufría de alcoholismo y sífilis -elementos descubiertos a lo largo de la investigación.

Una viuda italiana con hijos decía que sobrevivía gracias a la ayuda de una hermana que trabajaba para una modista por 2 ó 3 dólares semanales. La empleadora de la hermana confirmó dicha historia. Posteriormente, documentos encontrados en el taller demostraron que las dos mujeres y la hija de una de ellas (de paradero desconocido) habían estado ganando entre 10 y 18 dólares semanales, y que sus ingresos medios oscilaban entre los 12 y 13 dólares semanales. Entre tanto, varias organizaciones benéficas e individuos habían estado ayudando económicamente a la familia en respuesta a la solicitud de la COS. La modista explicó que conocía la existencia de dicha ayuda, pero las mujeres eran tan valiosas para ella que no podía permitirse ofenderlas.

III. LA COLABORACIÓN DE LOS EMPLEADORES

III.1. *Antiguos empleadores*

Puede que los empleadores anteriores sean unos pésimos escritores de cartas de recomendación, pero cuando se les entrevista en su dominio, en el que pueden consultarse nóminas, a los capataces y a los compañeros de trabajo, o en el que es posible remitir al trabajador social a alguno de ellos, su testimonio adquiere un carácter muy diferente,

sobre todo cuando no está demasiado ocupado y escucha, en pocas palabras, las circunstancias y planes que aportan a sus declaraciones un valor definitivo. Al mostrarle la relación existente entre su testimonio y el trabajo constructivo que se está desarrollando, es posible interesarle por el futuro de su antiguo empleado y por el de la familia de éste. En ocasiones, el antiguo empleador puede transformarse en futuro empleador. Cuando es posible que así sea, debe entrevistársele al final del periodo de averiguaciones externas, para evitarle una segunda visita, siempre que sea posible, y para adecuar su cooperación a los planes desarrollados a través de las consultas[166]. El interés exhibido por el investigador y el conocimiento adquirido, por éste, sobre la situación real de su cliente influirán en el tipo de cooperación obtenida del empleador.

Una oficina para la asistencia a personas sin hogar habló de uno de sus solicitantes como "la criatura más lamentable que había acudido ante ellos". El hombre sólo tenía una pierna, su pierna ortopédica estaba rota, había trabajado recientemente como camionero para un contratista, y tenía un historial de alcoholismo. Se convenció a su empleador anterior para que lo contratara de nuevo y le pagara 5 dólares semanales extra para cubrir el anticipo de 50 dólares ofrecido por la entidad para la compra de una pierna nueva. Esto sucedió en mayo. En agosto el hombre volvió a las andadas y lo detuvieron por estado de embriaguez y no pagó la multa correspondiente. Cuando lo detuvieron de nuevo, el empleador pagó la multa y decidió ocuparse personalmente de cambiar los malos hábitos del hombre. Tres meses después, el hombre estaba haciendo un buen trabajo y su empleador estaba buscando a alguien que lo ayudara -una persona de buenas costumbres que no fuera una mala influencia.

---

166 Véase la p.185 acerca del orden en el que han de visitarse las fuentes externas.

El empleador anterior que no se ha citado en la primera entrevista, pero cuyo nombre sale a la luz a raíz de la investigación externa, corresponde a lo que se ha llamado un "indicio suplementario"[167] y suele ser un testigo valioso.

A pesar de que, como se ha señalado, los empleadores y los compañeros de trabajo desconocen, en su mayoría, las condiciones del hogar de nuestro cliente, las cuestiones de las que tienen conocimiento están estrechamente relacionadas con el hogar, y todos sus testimonios son de incalculable valor puesto que son circunstanciales e indirectos. Si sabemos cómo estructurarlos y valorarlos, en comparación con otros testimonios, nuestro, trabajo en el hogar mejorará notablemente. De igual modo que el profesor que observa a sus alumnos nos aporta evidencias reveladoras sobre las condiciones y hábitos de la familia en su casa, incluso aunque nunca haya ido a la casa, los hechos y observaciones de primera mano que el empleador nos transmite están relacionados con estas mismas cuestiones, aunque sus inferencias y opiniones puedan ser de escaso valor.

Al tratar de determinar los posibles tratamientos para el padre de dos niños (de once y tres años) que, aparentemente, eran desatendidos por él, una COS recibió la siguiente información de un centro naval: este hombre estuvo en la marina durante quince años, ascendió a sargento y estuvo al frente del servicio de vigilancia de una prisión. Comenzó a beber, y se pensó que estaría mejor en Filipinas. Allí, salvó la vida de su comandante, actuación por la que se le concedió una medalla. Cuando regresó, se le volvió a adjudicar el puesto de sargento al mando del servicio de vigilancia. Por aquel entonces, su adicción a la bebida iba en aumento y era menos digno de confianza - se vio mezclado en algunos escándalos. Al final del alistamiento, se le

[167] Véase la p.190.

despidió con todos los honores. Acudió, entonces, al departamento laboral donde se le ofreció un puesto importante. Se le despidió por beber en horario de trabajo. Su conducta no fue buena, pero hizo una excelente labor. Buena persona, con una inteligencia superior a la media, habría podido llegar muy alto si no hubiera sido por la bebida.

La misma COS obtuvo parte de la historia familiar necesaria para determinar un plan de tratamiento para una viuda italiana con tres hijos gracias al informe de un empleador sobre el trabajo realizado por su difunto esposo, que era cantero: no era como los demás italianos; comenzó con un sueldo irrisorio que fue aumentando hasta los 2,75 dólares diarios. Para pagar sus deudas, solía solicitar trabajo extra, con lo que llegaba a ganar 19 ó 20 dólares semanales. Si el empleador necesitaba la ayuda de un empleado para colocar una lápida, siempre se lo pedía a C, y éste siempre aceptaba. No pertenecía a ningún sindicato, ni a ninguna mutua, que se sepa; trabajó aquí hasta pocos días antes de su muerte. Se cree que, en un primer momento, contrajo las deudas por la enfermedad de su hijo y de su esposa, que estuvo enferma durante largo tiempo. Luego, su hermano estuvo en apuros por una adquisición a plazos, y C. quiso ayudarlo.

Un chico de catorce años se quejó ante una SPCC de cómo lo trataba su padre. Hubo un juicio, pero durante el interrogatorio, sus declaraciones fueron contradictorias. Se entrevistó, entonces, al anterior empleador del chico. Este declaró que el chico perdió dinero mientras trabajó para él y le despidió por contar cosas sobre la oficina carentes de fundamento -de hecho, uno no podía fiarse de él. No obstante, estaba claro que, en su casa, no se ocupaban bien de él, ya que sus ropas y zapatos casi nunca eran los apropiados, por lo que ellos se veían obligados a arreglarlo. La joven mecanógrafa, a la que se entrevistó por separado, afirmó que el chico no era de fiar, y dijo que sus padres no le habían comprado nada de ropa durante todo el invierno que estuvo empleado en esa empresa. Este conocimiento de la capacidad de invención del chico y la confirmación de su situación de desatención en casa podrían haber ayudado a preparar la presentación del caso en el juicio.

La misma SPCC se ocupó de un caso de incumplimiento de pago de la pensión alimenticia, que implicaba a cuatro niños menores de seis años. El propietario de un taller de reparación dijo haber

contratado al padre de los niños cuando se lo solicitó un anterior empleador que conocía a la familia y le daba lástima. No le pareció que el hombre bebiera durante las ocho semanas que trabajó para él, pero no acudió a trabajar en repetidas ocasiones. Lo consideraba apático y vago. Le dijeron que si no hacía su trabajo correctamente, le despedirían. Si no hubiese sido por esta actitud, habría conservado su puesto de trabajo indefinidamente. (Esta última declaración estaba directamente relacionada con el incumplimiento de pago de la pensión alimenticia.)

III.2. *Empleadores actuales*

Los trabajadores de las entidades para la atención a familias y de protección de menores reconocen que la realización de entrevistas a empleadores actuales resulta delicada y, siempre que sea posible, ha de evitarse, a menos que se sepa que el responsable del establecimiento o el capataz pueden estar interesados en ayudar a nuestro cliente. Eludirlas por completo podría perjudicar a personas inocentes.

A raíz de la denuncia presentada por una mujer con dos hijos de que su marido bebía y no mantenía a su familia, se envió una carta a la empresa para la que el hombre trabajaba. En dicha carta, se puso por escrito la queja de la esposa. La empresa solicitó más datos, pero poco después envió una segunda carta en la que se decía que habían despedido al hombre porque no podían tener a un empleado que bebiera. Es probable que la investigación precipitara el despido; las diferentes entidades sociales deben tener presente la posibilidad de que esto suceda al enviar cartas a empleadores desconocidos, aunque la simple solicitud del expediente laboral del hombre podría haber sido suficiente y resultado inofensiva.

Los funcionarios de libertad condicional deben tener mucho tacto al entrevistarse con los empleadores de los chicos y chicas que están a su cargo. En algunas

empresas, el simple descubrimiento de que un chico ha sido denunciado ante los tribunales provoca su despido inmediato. Sin embargo, otras empresas muestran un mayor interés por un chico en libertad condicional que por uno que no necesita supervisión alguna. Obviamente, es de suma importancia para los funcionarios de libertad condicional conocer la política de las fábricas y establecimientos de su distrito respecto de este tipo de jóvenes.

En los casos de incumplimiento de pago de la pensión alimenticia que requieren una acción judicial, la evidencia aportada por los empleadores actuales es incluso más importante que la de los antiguos empleadores, ya que la entidad denunciante debe ser capaz de facilitar el salario exacto del hombre, la duración de su empleo, el número de veces que ha faltado al trabajo y los presuntos motivos de dichas faltas, así como las veces que se ha embargado su salario por deudas y en qué cantidad. El hombre suele exagerar al informar sobre el número y la cuantía de estos embargos.

Se informó a una SPCC de que un padre dejaba a sus cuatro hijos, con edades comprendidas entre los cuatro y once años, solos en casa, de día y de noche. No se entrevistó al empleador actual del padre antes del juicio, y el juez decidió que esta actitud no era intencionada, porque, cuando un testigo reveló las ausencias nocturnas del padre, éste respondió que sólo había sido una noche porque había cambiado el turno con otro compañero. Después del juicio, el testigo mencionado obtuvo una carta del empleador del hombre en la que se enumeraban treinta y seis días, de los últimos seis meses, en los que, según los registros, el hombre había hecho turnos de noche.

Facilitamos ahora varios ejemplos de cooperación con empleadores actuales que se mostraron interesados por el caso tratado y de los que se consiguió una información útil:

Un organismo público para niños dependientes tenía a su cargo a dos niños, de once y nueve años, cuya madre había huido con un hombre que no era su padre; el paradero del padre se desconocía. En un viaje por todo el Estado del visitador del organismo, éste no halló rastro alguno del padre, salvo una declaración que decía que solía ser muy conocido en cierta ciudad. La comisaría de policía de esa ciudad informó de que se conocía al hombre desde hacía años con informes favorables y de que anteriormente había trabajado allí para un barbero. Este barbero pudo facilitar la dirección del empleador actual, que resultó estar en la ciudad en la que se encontraba la sede central del organismo. Cuando se le entrevistó, este empleador elogió al hombre; dijo que era un empleado fiel y eficiente, que tenía poca iniciativa y bebía ocasionalmente. El empleador se interesó por la historia de los niños, se comprometió a subirle el sueldo en cuanto pudiera y a instarle a crear un hogar para sus hijos. El padre no hizo esto último, pero pagó periódicamente sus cuidados durante tres años.

Una COS consiguió que un grupo de empleadores actuales se interesara por una familia en la que el hombre tenía tuberculosis. El empleador del hombre no sabía que estuviera enfermo. Se comprometió a trasladar a la familia al campo y a ayudarles por otros medios. La empresa para la que trabajaba el hijo mayor informó positivamente acerca de su labor y expectativas futuras. El empleador de la hija le subió el salario tras conocer la enfermedad del padre, pero hizo pensar que, con el tiempo, ella podría conseguir un trabajo mejor. La lectora ele casos que estudió este informe dice: "Su investigación muestra lo que echo en falta en muchas otras: las posibilidades existentes en el trabajo actual, y la sugerencia (como sucede aquí) de que el empleado podría hacer otro tipo de trabajo mejor".

Puesto que el contacto con los empleadores actuales resulta delicado, por indispensable que pueda ser su colaboración para el tratamiento de ciertos casos, es conveniente entrevistarlos lo más tarde posible, y sólo si se considera inevitable.

III.3. *Empleadores futuros*

En ciertas ocasiones, un posible empleador mantiene unas relaciones tan buenas con una entidad social y se muestra tan interesado en su labor que su establecimiento se convierte en un centro experimental para la puesta a prueba de nuevas capacidades, la formación de minusválidos o personas difíciles, y la entrevista de hombres en paro que contarán con mayor facilidad su pasado profesional a un hombre de negocios que a un trabajador social. A veces, un posible empleador puede conocer previamente a nuestro cliente y tener verdadero interés por su bienestar.

No obstante, en general, no debe consultarse a los posibles empleadores futuros. Su interés es escaso, y sólo pueden ofrecer un testimonio valioso en relación con una oferta de trabajo. Sin embargo, en ocasiones, es necesario conocer dicha oferta. Por ejemplo, si se pide a una entidad que se ocupa de hombres sin hogar o vagabundos que sufrague los gastos de algunos de ellos hasta que cobren su primer sueldo, la declaración de que tienen una oferta de trabajo debe verificarse, y no siempre puede ser verificada sin entrevistarse con el futuro empleador. En tales casos, el interés del cliente ha de salvaguardarse; la promesa de trabajo debe verificarse sin desvelar a dicho empleador la situación del trabajador.

IV. MÉTODO

Aparte del análisis del historial laboral y de la relación del trabajador social con los empleadores anteriores y actuales, hemos de citar varias cuestiones relativas al método;

algunas de ellas se aplican de forma generalizada y otras sólo en caso de accidente laboral o cuando se trata de trabajadores extranjeros.

IV. 1. *El acercamiento*

Las direcciones de los empleadores pueden consultarse, para completarlas y verificarlas, en el directorio de la ciudad. Entre varios antiguos empleadores, entrevistaremos a aquellos para los que el cliente haya trabajado durante más tiempo en los últimos años, y, entre éstos, visitaremos primero a aquellos para los que más haya trabajado, aunque ante la obtención de evidencias contradictorias, deberemos entrevistar al resto. En ciertas ocasiones, un empleador conoce a nuestro cliente de otro modo: como miembro de la misma iglesia u organización social que él frecuenta, como antiguo amigo de la familia, etc. Debe dejarse constancia de la existencia de estas relaciones ajenas al mundo laboral.

Hemos de comunicarnos directamente con el empleador, nunca a través del anterior o actual trabajador o de su familia.

Una viuda italiana declaró a una entidad para la atención a familias que su hija de diecisiete años ganaba de 5 a 6 dólares semanales en una fábrica de calcetines, y la propia chica lo ratificó. En la fábrica, se descubrió que había recibido 8,50 dólares semanales durante las últimas ocho semanas.

En la investigación llevada a cabo sobre un chico de dieciocho años cuya madre, una viuda con una hija enferma, pensaba que ganaba 4 dólares semanales, de los que daba 3 dólares en casa, se descubrió que realmente recibía 8 dólares. Una entrevista con el chico confirmó esta averiguación del trabajador social que la madre desconocía.

La esposa desconoce, a menudo, los ingresos de su marido, por lo que sus declaraciones, aunque sinceras, no son exactas.

Visto todo lo dicho hasta ahora, no cabe duda de que los desplazamientos a los centros de trabajo resultan más fructíferos que las llamadas telefónicas o las cartas. No obstante, tenemos que recurrir al teléfono para fijar una cita con el miembro del establecimiento que mejor nos pueda ayudar, a la hora que le venga mejor. Desgraciadamente, las cartas constituyen el único medio de comunicación posible en algunas grandes empresas y en ciertas comunidades de gran tamaño. A pesar de ello, pueden eludirse las normas que prohíben las entrevistas personales gracias a la cooperación de los propietarios obtenida mediante canales influyentes. No debemos aceptar respuestas superficiales sin hacer todo lo posible, primero, por obtener unas verdaderamente provechosas. Por otra parte, pueden obtenerse buenos resultados mediante cartas y llamadas telefónicas cuando la misma persona se ocupa de todas las investigaciones efectuadas sobre los expedientes laborales de una gran empresa, y la entidad o trabajador que lleva la investigación ya ha establecido un buen entendimiento con dicha persona. Ha de saberse qué empresas cuentan, entre su personal, con un trabajador social, en cuyo caso, la aproximación debe hacerse a través de éste.

Hay que obtener el punto de vista del empleador antes de decidir lo que se le puede decir y lo que se le debe ocultar sobre la situación del cliente para que este último no resulte perjudicado, aunque normalmente nos contará la mayor parte de lo que sabe después de que se le haya informado de dicha situación. Es frecuente que los mejores resultados se obtengan en las entrevistas con el capataz. "Durante las relaciones que entablamos con cierta

compañía de ferrocarriles", dice Florence Hutsinpillar[168], "nos estrellamos, una y otra vez, contra un muro al llamar por teléfono a la oficina, pero siempre conseguimos información de gran valor cuando decidimos personarnos a pie de obra y ver al capataz".

Contamos con un testimonio similar respecto del valor de las capatazas. Según un trabajador social, las capatazas de una fábrica rara vez tienen ocasión de efectuar una labor social constructiva con las chicas, y cita ejemplos de la influencia ejercida por ciertas capatazas en casos excepcionales.

IV.2. *Casos de accidente*

En virtud de las nuevas leyes de indemnización, los procedimientos utilizados en los casos de accidente laboral deben estar regulados por disposiciones estatales. Estas nuevas leyes han facilitado la consecución del tipo de trabajo social en el que existía un mayor número de casos sin resolver. Dichas leyes no han suprimido por completo la necesidad del trabajo social individual, ya que han de efectuarse aún innumerables reajustes, y, además, los trabajadores sociales de casos que cuentan con hechos detallados y no buscan el propio beneficio, pueden ser de gran utilidad al comité de arbitraje encargado de determinar los criterios de cálculo. Un grupo de informes de casos que se pusieron en conocimiento de la autora relatan el modo en que un trabajador de casos para familias pudo, mediante una enérgica investigación, enfrentarse con éxito a una decisión injusta de las compañías de seguros de accidente respecto de la indemnización media asignada a los

[168] En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

estibadores. El fallo del comité de arbitraje en el primero de estos casos fijó un nuevo criterio de indemnización más ventajoso.

Con respecto a los casos que no contempla la ley de indemnización y en los que no se ha contratado a ningún abogado, Florence Hutsinpillar recomienda a los trabajadores sociales dudar de sus propios conocimientos legales. Ha de escucharse la versión del empleador acerca del accidente, pero, al hacerlo, no deben comprometerse, en modo alguno, los intereses del empleado; además, en esta primera entrevista, no ha de presentarse ninguna oferta de conciliación. "Por muy precaria que sea la situación de la familia, trate de mejorarla por otros medios mientras no cuente con todas las evidencias. Cuando el empleador clama que no tenemos razón pero dice que, como venimos en nombre de la beneficencia, le entregará 100 dólares a la viuda del empleado, debe tenerse presente el futuro de la familia, ha de pensarse a largo plazo." No obstante, Florence Hutsinpillar recomienda llegar a un acuerdo posterior en los casos en los que, después de haber recibido asesoría legal, es evidente que no puede entablarse ninguna acción judicial en virtud de la legislación existente.

IV.3. *Trabajadores extranjeros.*

Las actividades que desempeñaron en su país de origen nos ayudan a forjarnos una idea sobre sus aptitudes laborales y las posibilidades que pueden tener en los Estados Unidos. Si un hombre ha sido buen canastero en Italia, es lamentable que se convierta en un mendigo en Nueva York o Chicago. Con frecuencia, a los trabajadores extranjeros se les conoce por otro nombre, asignado arbitrariamente por su capataz o. sus compañeros de

trabajo, por lo que debe conocerse dicho nombre para poder dar con él en su lugar de trabajo. En las grandes empresas tiene un número, y puede que lleve su tarjeta de identificación con su número durante la primera entrevista. Si no habla inglés, tendremos que citar el nombre de los principales empleadores de su barrio para que pueda reconocer su lugar de trabajo. Puede que prefiera el trabajo estacional al fijo; por ejemplo, puede negarse a trabajar en mitad del invierno. Si es así, ¿cómo consiguió, en el pasado, salir adelante en este tipo de trabajo y cómo son capaces sus compañeros de trabajo de continuar?

Los marineros (extranjeros y nativos) poseen un certificado de despido de los barcos en los que han trabajado, en el que, entre otros datos, figura el nombre del marinero, su edad, lugar de nacimiento, fecha de ingreso en el cuerpo y de despido, lugar de despido, carácter, capacidad, puesto que ha desempeñado y marinería. Las entradas habituales sobre el carácter, capacidad, conducta y marinería son "G" para bueno y "VG" para muy bueno; la Cunard Line sólo usa "G". "DR" (negativa a informar) se usa cuando el rendimiento no ha sido satisfactorio. Los certificados de despido que no contengan "VG" (O "G" en el caso de la Cunard Line) tienen muchas posibilidades de extraviarse. No obstante, la imposibilidad de presentar un certificado puede deberse a otras razones, ya que en el servicio estadounidense, especialmente en el de costas, la ley en virtud de la que se emiten estos certificados se incumple con relativa facilidad. En el servicio inglés, sin embargo, se cumple a rajatabla.

El historial laboral de un jornalero es más difícil, de recopilar, pues trabaja para contratistas cuyas tareas se desarrollan un día en un lugar y otro día en otro. No obstante, los jornaleros saben dónde cobraron su última

paga y de quién, por lo que, como señala la Sra. Sears[169], puede obtenerse el nombre del empleador de este modo. Asimismo, podemos decir que el banco italiano es un lugar que desempeña, a veces, labores de agencia de empleo para los italianos, y, con frecuencia, está directamente relacionado con el *padrone.*

En la familia de un jornalero italiano que recurrió a una COS, la mujer estaba enferma, había cuatro hijos menores de doce años, el hombre se marchaba y volvía libremente, y rara vez mantenía a su familia. Al regresar de uno de sus viajes, dijo que sólo había ganado 60 dólares en seis meses, sustraídos los gastos de alojamiento y desplazamiento a una pequeña localidad, a 628 millas, en la que había trabajado como obrero en el ferrocarril. La oficina local del ferrocarril que lo contrató dio a la COS el nombre y dirección del responsable del departamento de construcción de la ciudad más cercana a la pequeña localidad en la que decía haber trabajado. Un despacho nocturno a la COS de esa ciudad acaparó el interés del departamento de construcción. En el despacho se preguntaba por la duración del trabajo, el sueldo, el coste del alojamiento, la causa de su marcha, si trabajaba a tiempo completo y si el frío había interferido en su trabajo. Se respondió a todas estas preguntas, lo que mostró que el hombre había ganado dinero suficiente para, una vez sufragados sus gastos, haber enviado periódicamente una parte a su casa, y que dejó el trabajo por propia iniciativa.

V. OTRAS FUENTES LABORALES

Las otras fuentes laborales consultadas en las tres ciudades fueron: sindicatos, compañeros de trabajo, directores del servicio de bienestar, servicio de seguridad de grandes almacenes, agencias de empleo, y, en un caso, el

169 The Charity Visitor, p.30.

superintendente de una escuela de teleoperadores. Los servicios de seguridad de grandes almacenes sólo aparecen en los informes de un organismo de libertad condicional de adultos. Las agencias de empleo, dada su organización actual, carecen de valor en el proceso de búsqueda de información detallada sobre las posibilidades laborales del trabajador.

Sindicatos y compañeros de trabajo son las fuentes más importantes de este grupo, a pesar de que no se han consultado con frecuencia. Una razón que puede justificar el reducido número de consultas realizadas a los sindicatos es la dificultad para saber dónde y cuándo puede entrevistarse al secretario del sindicato.

En uno de los casos examinados, el sindicato de obreros ayudó a una entidad de protección de menores a dar con el paradero de un padre que había abandonado a su familia; en otro caso, un sindicato mantuvo a un cigarrero ruso miembro del mismo, que sufría de una enfermedad terminal, mediante un subsidio por enfermedad y unas cuotas especiales abonadas por los miembros del sindicato; en otro caso, también relativo a un cigarrero, el hombre no estaba afiliado al sindicato, pero sufría de una progresiva enfermedad cutánea, y el sindicato de cigarreros reunió 60 dólares que entregó al departamento de servicio social de un hospital para cubrir los gastos de la enfermedad, ofreciéndose también a hacerse cargo de los gastos del funeral. De este mismo departamento de servicio social procede el informe de un hombre que había sido expulsado de un sindicato por acusar a sus responsables de malversación. Posteriormente, se descubrió que, en aquella época, era adicto a la morfina. Después de curarse casi completamente en el hospital, su sindicato aceptó reincorporarlo si el médico del hospital declaraba por carta que la tendencia a mentir del hombre había sido provocada por su adicción. El médico así lo hizo.

Los compañeros de trabajo se muestran especialmente generosos en caso de enfermedad de un compañero o de un miembro de la familia de éste. En una visita al lugar de

trabajo de un hombre enfermo, suele descubrirse que los compañeros de trabajo han hecho una subscripción para ayudarle. El compañero que lleva la lista de subscripciones, como indica Florence Hutsinpillar, es una fuente valiosa de asesoría y colaboración; conoce al hombre enfermo y muestra un interés personal por su situación. El trabajador social, por otra parte, conoce mejor que él los recursos médicos y sociales de la comunidad y el modo de servirse de ellos.

Mientras preparaba el cuestionario sobre abandono familiar de la Parte III, el Sr. C. C. Carstens, de la Asociación para Impedir los Malos Tratos a Menores de Massachusetts, sugirió a la autora que las personas que abandonan a su familia rara vez cortan la comunicación con su antigua vida, y que esta comunicación suele realizarse a través de los amigos de su antiguo trabajo o barrio. Se tienen más posibilidades de éxito si se recurre a dichos amigos a través de. los niños que de la esposa. Aunque esta última ya no signifique nada para el hombre, éste suele estar impaciente por tener noticias de sus hijos, e incluso cuando este interés no lo incita a regresar, hace que escriba a los amigos que pueden hablarle de ellos.

Al comienzo de este capítulo se indicó que el material recopilado para su elaboración parecía demostrar que las relaciones entre trabajadores sociales y empleadores eran menos constructivas que entre los primeros y los médicos o profesores. Cuando los trabajadores sociales toman conciencia de la necesidad de mejorar su trabajo de casos vinculándolo al conocimiento de los problemas colectivos, y de que ha de establecerse un puente entre ambos, en el terreno laboral, mediante un conocimiento profundo de las condiciones de los establecimientos que visitan, su trabajo evoluciona. Se torna más intensivo y más inclusivo -más

intensivo porque buscan los factores concretos que revelan la relación existente entre la situación de su cliente y las malas condiciones descubiertas, y más inclusivo porque solicitan la asesoría y la colaboración de quienes estudian este tipo de condiciones. Esta colaboración puede conducir a la sustitución de un programa progresivo por uno estático. El recurso a los empleadores para obtener y registrar hechos rutinarios sobre ingresos y hábitos, o para lograr, para nuestros clientes, una contribución o un empleo ocasionales es, indudablemente, un programa estático en un terreno de infinitas posibilidades si se goza de un mayor escrutinio y una visión más amplia[170].

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. Los motivos que justifican el examen detallado del expediente laboral de un cliente son: (1) la gran

[170] Un crítico de estas páginas escribe: "Si el trabajador social tuviera en cuenta este punto de vista en cada entrevista con un empleador, se obtendría una información de gran valor para la entidad social con la que el trabajador está vinculado. La información obtenida no sería una simple contribución al estudio de los problemas colectivos, pues constituiría un material de trabajo constructivo en los casos individuales. Se sugiere así la posibilidad de indexar las entrevistas realizadas a los empleadores, remitiendo a las entradas del informe de casos original. No estoy convencido de que deba hacer esta sugerencia ya que puede parecer que aumenta el volumen de trabajo, pero podría serle de ayuda al trabajador social para poder hallar rápidamente entrevistas anteriores realizadas por otro trabajador social con un empleador desconocido para él y con el que ahora ha de tratar para resolver un problema específico".

variación existente entre los diferentes grados de empleo, desempleo y posibilidad de empleo; (2) la falta de estandarización de los sueldos y de las condiciones de trabajo en funciones idénticas de un mismo sector; (3) las posibilidades de ascenso o de recuperación del empleo perdido.

2. Un trabajador social que estudie el expediente laboral de un cliente sirviéndose del esquema expuesto en este capítulo (p.272), debe interpretar los hechos así obtenidos a la luz de otros hechos de la historia de su cliente -acerca de la salud, formación, contexto familiar, etc. En el trabajo de casos, un expediente laboral carece prácticamente de significado si no se contextualiza.
3. En los informes sociales, suele mencionarse a los empleadores como fuentes autorizadas sobre cuestiones, como las condiciones del hogar, el carácter de la mujer de un empleado, etc., de las que tienen un conocimiento de oídas. El testimonio de los empleadores presenta otros inconvenientes: cuando se les interroga acerca del salario de sus empleados, suelen declarar el máximo posible, a menos que se les pregunte específicamente por las horas trabajadas; sus cartas de recomendación "a quien corresponda" tienen escaso o ningún valor; y, a veces, pueden tender a tergiversar la verdad sobre un trabajador especialmente útil.
4. Puede consultarse con mucha más libertad a los antiguos empleadores que a los actuales, y la información que los primeros nos facilitan suele (aunque no siempre) hacer innecesaria la consulta de los segundos. El empleador antiguo que tiene más valor como testigo es aquel para el que el cliente ha trabajado durante más tiempo en los últimos años.
5. En ciertos casos, la evidencia aportada por los empleadores actuales es indispensable. En los casos

de impago de la pensión alimenticia, por ejemplo, ha de conocerse el sueldo exacto, la duración del empleo, el número de veces que el hombre ha faltado al trabajo, los presuntos motivos de dichas faltas y él número de veces que se ha embargado su salario por deudas y en qué cantidad.

6. En general, aunque se dan excepciones, no hay que entrevistar a los empleadores futuros.
7. Las visitas personales a los lugares de trabajo y las entrevistas con el capataz resultan más fructíferas que la comunicación por carta, aunque algunas empresas sólo dan información por carta.
8. En los casos de accidente que no están cubiertos por la ley de indemnización, no deben comprometerse los intereses del empleado.
9. Es difícil hallar el historial laboral de un jornalero que trabaja para contratistas, sobre todo si el trabajador es extranjero, pero todo trabajador sabe dónde recibió su última paga y de quién.
10. Además de los empleadores, los sindicatos y los compañeros de trabajo son las fuentes laborales más importantes.
11. Un conocimiento más profundo de las condiciones laborales en los centros de trabajo visitados por el trabajador social le ayudará a establecer un mejor diagnóstico y a entablar una mejor relación de cooperación con quienes persiguen la mejora de dichas condiciones.

13. FUENTES DOCUMENTALES

Sería interesante para un estudiante de trabajo social elaborar una lista de los numerosos lugares en los que están registrados uno o más hechos de su propia vida, para examinar luego, en la medida de lo posible, las diferentes anotaciones. Descubriría que los datos más personales, como la fecha de nacimiento, su formación escolar, su herencia, adquisición o traspaso de ciertas formas de propiedad, el matrimonio, la paternidad, el fallecimiento de sus seres queridos, etc., están registrados en documentos públicos, y que, además, en muchos documentos profesionales o comerciales -de médicos, dentistas, compañías de seguros, bancos, minoristas, por citar sólo unos pocos- están indexados y archivados algunos de sus datos más íntimos. Aparte de en estos documentos no editados, su nombre aparece en el directorio de la ciudad o en la guía telefónica, en los directorios y publicaciones

profesionales, en los anuarios de las iglesias, en los anuncios y columnas de los periódicos, y en las listas de miembros de organizaciones profesionales, académicas, políticas, benéficas o sociales. Por muy anodina que haya sido su vida y aunque no haya mostrado disposición alguna en este sentido, descubriría que muchos de los datos que le conciernen ya están registrados; y que irán aumentando a medida que la organización de la vida en comunidad se burocratice.

Asimismo, a lo largo de esta investigación, descubriría que los documentos en los que aparece su nombre pueden dividirse en dos grandes categorías: documentos originales y documentos que son copias o provienen de otro modo de los originales. Puede que los documentos originales no siempre sean exactos, pero las copias no pueden serlo a menos que los originales contengan datos veraces. De hecho, todo lo que haya aprendido, a través de su trabajo, sobre la superioridad de la información de primera mano podría aplicarse a estos documentos. Quizás piensa que la mejor fuente posible sobre todo aquello que le concierne es él mismo. En este caso, pronto se daría cuenta de que está equivocado, pues el registro realizado en el momento en que se produce el hecho corrige no sólo las imprecisiones sino también los errores de memoria. Si el experimento se realiza con relativo esmero, posteriormente, su sumisión a lo que un trabajador de casos llama "ceguera para los indicios" será menor, y habrá aprendido a consultar documentos con mayor asiduidad en su quehacer cotidiano, a pesar del prejuicio negativo con el que comúnmente los valoran los trabajadores sociales.

Este prejuicio en contra de la palabra escrita se debe, posiblemente, a la excesiva fiabilidad que le otorgan los clientes de los trabajadores de casos; para muchos de ellos, todo documento escrito y firmado equivale a una prueba

concluyente. Las "cartas de referencia" que les dan sus clientes y los formularios en blanco que con tanta facilidad rellenan sus "referencias", suelen ser de escaso valor ya que, por muy sinceros que sean, se han preparado para la ocasión y con un grado de parcialidad consciente o inconsciente. Por ello, aunque todo lo que se diga en el documento sea cierto y aunque el trabajador social no haya tenido conocimiento de él a través del interesado sino de otro modo, sólo incluye una pequeña parte de lo necesario y de lo que su autor podría revelar en persona.

Por lo tanto, hemos de distinguir entre los documentos que recogen sucesos, fechas y lugares, y aquellos que resumen experiencias e impresiones más o menos subjetivas. Puesto que prácticamente todos los datos que llegan a su poder son contemporáneos, el trabajador social puede buscar la fuente que se esconde tras el documento en muchos casos en los que el documento no resulta suficiente, y el propio documento en los casos en los que no puede fiarse de la memoria del individuo. Normalmente, el testimonio de un individuo es menos satisfactorio en las cuestiones de tiempo, lugar, cantidad y procedimiento en las que la precisión es vital; y el documento es menos satisfactorio en cuestiones relativas a la experiencia personal y a las relaciones humanas en las que son importantes la motivación y la capacidad del testigo, la atmósfera y el espíritu de su declaración.

En las cuestiones objetivas, cuanto más impersonales son las fuentes, mucho mejor. Resulta inútil escuchar, siempre que pueda accederse al anodino, desinteresado y, tal vez, preciso informe, las conjeturas y opiniones de una docena de testigos, todos movidos, en mayor o menor medida, por el propio interés, sobre una cuestión que se registró en unas circunstancias que impedían cualquier tipo de juicio sobre el punto ahora cuestionado. Desinterés y

precisión no son sinónimos, por supuesto; los informes han de valorarse con sentido crítico, como todas las evidencias. El hecho de que las entidades sociales de dos de las tres ciudades examinadas apenas consultaran documentos originales refleja la existencia de una tendencia a consultar fuentes inapropiadas para cuestiones objetivas. En los 1.600 informes de casos examinados en estas dos ciudades, no se hizo ni una sola consulta de un certificado de matrimonio; las partidas de nacimiento se consultaron en 14 ocasiones (11 de estos informes versaban sobre sujetos extranjeros); las partidas de bautismo, 6 veces; las escrituras de propiedad, 5 veces; los antecedentes penales, 29 veces; los registros de inmigración, 6 veces; los pasaportes, 3 veces; y otros documentos, 11 veces. En la otra ciudad (véase el análisis de las fuentes en la Tabla B del Apéndice II) se le da un mayor valor a las fuentes documentales. En los 1.200 casos estudiados, las consultas de este tipo de fuentes se dividieron de la siguiente forma: matrimonio, 143; divorcio y separación legal, 16; nacimiento, 139; bautismo, 36; propiedad, 36; defunción, 28; enfermedad contagiosa, 19; seguro, 15; tutela, 7; internamiento por demencia, 30; registros penales no contabilizados de otra manera, 21; registros de inmigración, 4; otros documentos, 7. El examen de otra serie de casos de esta misma ciudad, en el marco de la lectura de casos realizada para la elaboración de este libro, refleja una firmeza en el tratamiento que puede relacionarse directamente con la consulta habitual de fuentes documentales. Esta costumbre debe fomentarse siempre que tales fuentes estén disponibles, y cuando no lo están, los trabajadores sociales han de interesarse, tanto como lo hacen médicos y asociaciones médicas, por la obtención de mejores registros públicos.

Cabe señalar, asimismo, que este proceder también ofrece la posibilidad de reducir la carga de trabajo del trabajador social. Puede delegarse la labor de consulta de las fuentes documentales, ya sea en persona o por correspondencia, sin que se pierda eficacia alguna, lo que, en cambio, sucede con la delegación de otras tareas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento social. En una entidad que cuenta con varios trabajadores sociales, algunos de ellos pueden llegar a dominar la técnica de consulta de documentos, tanto sobre el terreno como a distancia, y pueden dedicarse a este tipo de trabajo siempre que sea necesario.

I. UTILIZACIÓN ACTUAL DE LOS DOCUMENTOS

Como ha sacado a la luz nuestra lectura de casos, la utilización que el trabajo social hace actualmente de los documentos es bastante obvia. Se reduce a la búsqueda de hechos relativos a los siguientes elementos: nacimiento, defunción, matrimonio, divorcio, paradero, propiedad, inmigración y conducta. La evidencia documental de los informes de las entidades sociales se tratará por separado en el Capítulo 16 sobre las entidades sociales como fuentes.

I.1. *Partidas de nacimiento y certificados de defunción*

Ya hemos explicado las razones por las que debe conocerse la edad exacta de un niño -no sólo el año y el mes de nacimiento, sino también el día[171]. Los documentos

* *N de T.:* en inglés *family Bibles;* son ejemplares de la Biblia que recogen en su interior datos relativos a nacimientos, matrimonios

que posee la propia familia y que se usan para determinar la fecha de nacimiento son las Biblias familiares*, las partidas de bautismo y los pasaportes. Los documentos originales son los que las iglesias emitieron en el momento del bautismo, o los de médicos y matronas, requeridos por ley en muchos lugares para la notificación de todos los nacimientos al organismo público de salud o, en los lugares pequeños, al funcionario municipal o al funcionario de salud[172]. El registro de bautismo de la iglesia es, en algunos países, la única fuente disponible. Cuando surge una cuestión relacionada con la edad de un niño, siempre es conveniente obtener una trascripción de su partida de nacimiento[173].

---

y defunciones de la familia, y que pasan de una generación a otra.

171 Véase la página 164.

172 Una trabajadora social que examina las solicitudes de certificados laborales en una gran ciudad ordena a sus asistentes el envió de solicitudes de partidas de nacimiento al registro civil de cualquier ciudad estadounidense. Aunque en el registro no se encuentre la partida buscada, la carta es entregada y contestada.

173 Las partidas de nacimiento en Nueva York se componen de los siguientes elementos:

Nombre del niño	Lugar de nacimiento del padre	Lugar de nacimiento de la madre
Sexo	Edad del padre	Edad de la madre
Color	Ocupación del padre	Número de los hijos que aún viven
Fecha de nacimiento	Nombre de la madre y apellido de soltera	
Lugar de nacimiento (calle y número)	Residencia de la madre	
Nombre del padre		

Algunos Estados han creado archivos estatales, en los que se recogen todas las partidas de nacimiento del Estado. No se trata de los documentos originales, sino de transcripciones directas de los mismos, sujetas exclusivamente a errores derivados del proceso de copia.

Una SPCC trató varios casos de chicas que se encontraban en peligro moral en los que, antes de tomar cualquier medida o ampliar la investigación, se consultaron los registros públicos para comprobar sí estas chicas tenían más de diecisiete años (como afirmaban ellas), diecisiete o menos, ya que, dadas ciertas restricciones legales, la eficacia del plan de tratamiento sería mayor en el último caso.

Un organismo público para la atención a menores relata que, en un caso en el que el padre y la madre se llamaban John y Mary y su apellido era muy frecuente, habría sido imposible identificar las partidas de nacimiento de sus hijos sin el apellido de soltera de la madre. Los certificados de matrimonio casi nunca pueden encontrarse sin este dato.

Las cuatro clases de evidencias documentales citadas en la ley sobre trabajo infantil de Nueva York son (1) la partida de nacimiento[174], (2) el certificado de graduación, acompañado por una evidencia aportada por la escuela de que el niño tiene catorce años, (3) el pasaporte o la partida de bautismo, y (4) "otras evidencias documentales" consideradas admisibles por el comité de salud. Hasta que dicho comité no esté seguro de que la obtención de una partida de nacimiento es imposible, no acepta ningún otro tipo de evidencia.

Entre las "otras evidencias documentales" admisibles por el comité, se incluyen: (1) los registros de inmigración, (2) los registros de nacionalización del padre, (3) las pólizas

174 Véase How to Obtain Foreign Birth Certificates, una publicación del Comité de Trabajo Infantil de Nueva York.

de seguros, (4) los registros de la Biblia, (5) los certificados Bar Mizvah, (6) los registros de circuncisión, (7) los certificados de confirmación, (8) los documentos penales, (9) el historial médico, (10) los registros de instituciones infantiles, y (11) los registros de otras entidades sociales.

En opinión del comité, el registro de inmigración suele presentar, en relación con los niños, una edad inferior a la real, porque los padres tratan de no pagar un billete por ellos. Los registros de la Biblia son adecuados si la Biblia no es demasiado nueva y las anotaciones se han hecho con tinta. Se comprobó que una Biblia familiar presentada corrió evidencia de una fecha de nacimiento presuntamente registrada en 1895, había sido publicada en 1904. Los certificados Bar Mizvah dejan constancia de la celebración de una ceremonia judía que generalmente se realiza cuando un chico tiene trece años, aunque, si el padre ha fallecido, puede adelantarse a los doce años. Los registros de circuncisión (la ceremonia normalmente tiene lugar al octavo día del nacimiento) constituyen una evidencia adecuada, pero son difíciles de obtener cuando son los hombres más ancianos quienes los guardan, como suele suceder, ya que se niegan a prestar juramento. Los certificados de confirmación y primera comunión se consideran una evidencia adecuada, así como el historial médico, siempre que el tratamiento se efectuara más de dos años antes de la solicitud de un certificado laboral. Los registros de las guarderías son más fiables que los de otras entidades sociales, porque se elaboraron cuando los niños eran muy pequeños.

Entre los tipos de evidencia documental en materia de edad que el comité de salud ha calificado de "no admisibles" se incluyen las decía raciones de los médicos privados, los juramentos personales y los expedientes escolares. Algunos padres declaran que sus hijos son

mayores de lo que realmente son para que puedan ir a la escuela antes de que alcancen la edad de escolarización. En general, el comité califica de poco fiables los documentos emitidos menos de dos años antes de la solicitud de un certificado laboral. Cuando los hechos se registraron varios años antes de que se necesitara obtener un certificado laboral, no existía ninguna razón para falsear la realidad.

Los certificados de defunción presentan pocas dificultades, y, en general, se admiten como prueba de que la muerte tuvo realmente lugar en la fecha señalada. Las entradas de defunciones en los registros del comité de salud y de los hospitales suelen desvelar otras evidencias necesarias, además de constituir la prueba de la muerte[175].

I.2. *Certificados de matrimonio y de divorcio.*

---

[175] En Nueva York, los certificados de defunción se componen de los siguientes elementos:

Lugar de la defunción (barrio y no de la calle)
Características de las instalaciones
Nombre completo
Color o raza
Estado civil
Fecha de nacimiento
Edad
Ocupación
Lugar de nacimiento
Si nacido en el extranjero, cuánto tiempo llevaba en los Estados Unidos y en Nueva York
Nombre del padre
Lugar de nacimiento del padre (Estado y país)
Nombre de soltera de la madre
Lugar de nacimiento de la madre
Última residencia o residencia habitual (cuando la defunción ocurre en hospitales o instituciones y cuando se trata de un no residente o un residente reciente)
Causa de la defunción
Nombre y dirección del médico
Lugar en que contrajo la enfermedad, si no es el lugar de la defunción
Lugar y fecha del funeral
Nombre y dirección de la funeraria

La forma y el lugar de custodia de los certificados de matrimonio varían en virtud de las leyes de los diferentes Estados. En algunos Estados, el único acto legalmente establecido es el de la ceremonia religiosa; en otros, el matrimonio civil, e incluso el matrimonio consuetudinario o el reconocimiento público de la relación, tienen validez legal. Los registros civiles de licencias de matrimonio y los registros de la iglesia son las fuentes adecuadas; ambas son mejores que el certificado de matrimonio. El certificado no constituye, por sí solo, una prueba concluyente de la legalidad de un matrimonio; uno de los dos cónyuges podía estar previamente casado o tener una edad que requiriera la autorización de padres o tutores. Cuando el enlace se celebra en un Estado distinto de aquel en que ambos contrayentes residen, en ocasiones, se debe a la existencia de notables irregularidades.

Una COS se hizo cargo de una pareja joven con dos niños pequeños durante algunos meses, antes de la desaparición del hombre tras cometer un delito. Tras su desaparición, la mujer admitió que no estaban casados. La investigación previa de pruebas del matrimonio le habría ahorrado a la mujer, que aparentemente estaba mejor que el hombre, meses de abusos y humillaciones.

Una entidad de asesoría legal obtuvo, en uno de los casos examinados, una orden de pago de la pensión alimenticia dirigida a un supuesto marido que bebía y desatendía a su mujer. Posteriormente, se descubrió que el historial de la mujer era incluso peor que el del hombre y que nunca se habían casado.

Una mujer, que apenas mostraba afecto por el hombre al que llamaba su marido, no quiso entablar una acción judicial para obtener una orden de pago de la pensión alimenticia. El trabajador social del hospital que trataba su caso descubrió que no estaban casados.

En un caso, en el que no se descubrió en un principio el certificado de matrimonio, el hombre había estado casado con un nombre falso, como supo posteriormente el organismo público a

cargo de los niños. Había desertado de la Marina, por lo que quería ocultar su verdadera identidad.

La prueba del matrimonio legal es imprescindible en los casos de abandono familiar, de separación y de incumplimiento de pago de la pensión alimenticia. Sirve también para proteger a los niños cuya legitimidad está en entredicho.

Una entidad para la atención a menores poseía una evidencia moral, pero no legal, de que un niño estaba expuesto a una conducta no ética bajo la tutela de su madre. La búsqueda del certificado de matrimonio reveló que no estaba casada, lo que permitió el internamiento del niño.

En la misma entidad, el hallazgo de la partida de nacimiento y el certificado de matrimonio determinó la paternidad de .un niño y reunió a sus padres. Se había dicho al padre, que estaba en alta mar cuando el niño nació y desde hacía unos meses antes, probablemente con malas intenciones, que el niño había nacido cinco meses después del enlace. Los documentos públicos demostraron que el niño había nacido once meses después.

Al buscar los certificados de matrimonio, debe tenerse en cuenta la existencia de varias razones que justifican una pequeña diferencia de fechas. La fecha de un registro público puede corresponder a la emisión de la licencia, aunque la licencia puede haberse obtenido con anterioridad y la fecha del matrimonio (la fecha dada por el cliente) será, por lo tanto, posterior. A veces, se ha celebrado un enlace, pero se ha tardado en volver a la oficina de licencias, o no se ha vuelto nunca.

Puede que, en ciertas ocasiones, deban consultarse los certificados de divorcio para determinar los derechos de los niños y la legalidad de una unión ulterior.

Se solicitó a un comité de casos consejo acerca del caso de una pareja cuyos integrantes vivían juntos como marido y mujer. Había dos niños -uno de ellos de una unión anterior de la mujer con un hombre que la había abandonado hacía varios años, y con el que, según ella,

había estado casada. Algunos de los miembros del comité, al comprobar que existía un verdadero afecto en la familia actual, ofrecieron la ayuda de un abogado para lograr la anulación del matrimonio de la mujer basándose en la prolongada ausencia del marido, y así posibilitar un nuevo enlace. Pero la mujer se mostró reticente ante esta perspectiva, y, posteriormente, se descubrió que había tenido una tercera relación anterior con un hombre con el que debía de haber estado casada, pues él había obtenido el divorcio. Estos hechos llevaron a los miembros del comité a formularse dos preguntas; se decidió que no debía darse consejo alguno sobre el tratamiento que había de seguirse hasta que se obtuviera la respuesta de ambas preguntas. En primer lugar, ¿ha estado la mujer casada con el padre del mayor de los dos niños? No se había buscado el certificado. En segundo lugar, ¿cuáles fueron las circunstancias del primer matrimonio y divorcio? El certificado no se había examinado.

I.3. *Documentos relativos al paradero de una persona*

A veces es difícil descubrir el paradero actual o anterior del pariente de un cliente, o de otra persona interesada. En tales casos, los directorios constituyen el primer recurso, y su utilización se tratará con mayor atención en la página 306, pero una serie de listas y registros no publicados también pueden sernos de ayuda. Además de los registros oficiales de nacimiento, defunción, matrimonio, propiedad, etc., que, a veces, desvelan el paradero de una persona secundaria, nos pueden ayudar los censos electorales, las listas de reclutamiento, los registros de la policía de distrito, los recibos de giros bancarios y los registros de los cementerios.

El departamento de servicio social de un dispensario no encontró a un paciente en la dirección que él había facilitado cuando no regresó para someterse a tratamiento. Se consultó el *censo electoral* del distrito, lo que reveló su mudanza a otro distrito. En este nuevo distrito, aún no estaba registrado, pero la oficina de distrito sugirió la

consulta del *concejal de cuestiones electorales.* Gracias a él, se descubrió la dirección del hombre.

Según una trabajadora social que trabaja con familias, cuando el listín telefónico de la ciudad no le ayuda a obtener mayores precisiones sobre una dirección, suele consultar el censo electoral antes de comenzar una búsqueda casa por casa.

Una SPCC suele consultar el censo electoral para descubrir el paradero de los padres que han abandonado a sus familias pero que, se cree, siguen residiendo en la ciudad. Esta misma entidad también consulta las *listas de reclutamiento* del Ejército y de la Marina cuando busca a un hombre que ha abandonado a su familia y que es lo suficientemente fuerte y joven como para haberse alistado. Este tipo de hombre, en ocasiones, da un nombre falso en el centro de reclutamiento, pero podemos descubrirle gracias a su descripción y a la fecha de alistamiento. Huelga decir que siempre dicen que son solteros. En un caso de este tipo, en el que el hombre se había alistado en la Marina, la SPCC recibió una rápida y satisfactoria respuesta a la siguiente carta: "El centro de reclutamiento de esta ciudad nos ha comunicado que se alistó el 10 de agosto, después de haber jurado ser soltero, por lo que puede ser acusado de perjurio. Usted abandonó a su mujer y a sus dos hijos menores de dos años dejándoles sin sustento económico. Recibirá su primera paga el 10 de octubre. Si escribe a su esposa para decirle que le entregará gran parte de ese dinero, no entablaremos ninguna otra acción".

Una postal escrita desde el Fuerte Slocum por un chico que se había fugado de casa no mencionaba su alistamiento, pero proporcionó una pista, que se tradujo en el envío de una carta al comandante del fuerte. En respuesta a la misma, el comandante dijo que el chico se había alistado y que había afirmado tener veintiún años y dos meses. En realidad, tenía diecisiete años.

La información acerca de las características de un vecindario, una casa o un centro comercial puede obtenerse, en ciertas ocasiones, en la comisaría de policía de distrito, en la que el *registro policial* puede evidenciar la existencia de relaciones de la policía con el lugar en cuestión. Esta investigación es particularmente útil justo antes de ayudar a una familia a mudarse a otro barrio.

Algunos grandes departamentos de policía cuentan con una *oficina de personas desaparecidas* que consulta los registros de las ambulancias y hospitales en casos de desaparición repentina.

Una entidad de ayuda a las personas sin hogar devolvió a un joven armenio a Constantinopla. No se sabía con certeza si había llegado a su destino, pero se comprobó el pago y la recepción de un *giro bancario* que se le había mandado para ayudarle a establecerse allí.

Después de que se produjera un incendio en una fábrica en el que perecieron muchas chicas extranjeras, los registros de los *bancos* de un barrio poblado por extranjeros incluían las direcciones de algunas de sus familias, a las que habían enviado dinero a través de estos bancos. También se consultaron los recibos de giros bancarios en la oficina de correos.

Un trabajador social que ha realizado algunos estudios eugenésicos piensa que los *registros de los cementerios* son muy útiles. Se trata de un trabajo de investigación con una técnica diferente de la del trabajo de casos, pero puede ser usada por los trabajadores de casos en situaciones de difícil solución. Sobre un cementerio que lleva buenos registros, el investigador dice: "Con un nombre y la fecha aproximada del fallecimiento, los registros facilitan el nombre y fecha del entierro de todas las personas enterradas en una tumba o parcela familiar. Por su parte, otros registros contienen, para cada entierro, la edad, el lugar de nacimiento; la ocupación, la causa de la muerte, la residencia en el momento de la muerte y el nombre de la funeraria, con lo que se concretiza una información vaga y se conoce la identidad de los parientes no identificados".

Se exponen a continuación algunos ejemplos de la utilización incidental de documentos públicos de carácter más oficial para descubrir el paradero de una persona. El primero tiene una relación indirecta con una cuestión que suele traer de cabeza a los trabajadores sociales, especialmente en el uso de recursos públicos respecto de la residencia legal. A menudo un largo y difícil proceso de tratamiento social debe modificarse repentinamente al descubrirse que el futuro interno o beneficiario carece de

residencia legal en el Estado en el que está viviendo. La utilización de recursos privados no es tan escrupulosamente restrictiva, y las leyes de residencia que acotan la acción de los organismos públicos en algunos Estados serán cada vez más flexibles. Entre tanto, debe tenerse en cuenta la cuestión de la residencia legal y saber cómo se establece ésta.

Un organismo estatal para la atención a menores descubrió, durante una verificación de las edades de los 11 hijos de una familia a través del registro civil del Estado, que varios de ellos habían nacido en una ciudad en la que los padres, al parecer, no habían vivido, pero en la que habían tenido una residencia legal.

En un manuscrito sobre la investigación a distancia, Alice Higgins (Sra. Wm. H. Lothrop) relata cómo el estudio de un *certificado de matrimonio* reveló el nombre de soltera de una esposa ausente, así como su lugar de nacimiento, una pequeña localidad de otro Estado. En respuesta a una carta enviada a un sacerdote residente en dicha ciudad, éste puso un anuncio sobre ella en el periódico local. Un primo de la esposa vio el anuncio y se lo contó a la mujer, que seguidamente se personó en la oficina de la federación de organizaciones benéficas. Fue capaz de aportar información y recomendaciones inteligentes en una situación inexplicable.

Gracias a la consulta de los *registros penales* en una ciudad en la que había vivido una familia unas pocas semanas, una COS conoció los primeros movimientos del hombre, que había abandonado a su familia.

Un certificado de defunción en los archivos de un hospital ayudó a dar con el paradero del único pariente responsable de un italiano fallecido, cuya familia estaba en apuros y había pedido la ayuda de una COS. La veracidad de los datos del certificado de defunción fue ratificada por un primo del hombre, y este primo pudo aportar información que se necesitaba.

Según un trabajador de casos de una entidad para la atención a familias, una *partida de bautismo* suele revelar una fuente valiosa de cooperación ya que incluye el nombre y la dirección del padrino o la madrina de un niño.

Un comité sobre trabajo infantil declara que *los registros del censo escolar,* que son periódicamente actualizados, resultan útiles en la búsqueda de direcciones.

I.4. *Las escrituras de propiedad*

Los hechos sobre la propiedad están más ampliamente registrados que los relativos a las personas; cuanto menor es la organización de la comunidad, mayor es la diferencia de valor entre estas dos clases de registros. La utilización de datos sobre la propiedad -registros inmobiliarios, herencias, seguros, depósitos bancarios, pensiones y parcelas funerarias- es tan fácil de entender que no necesitamos tratarla en detalle, aunque los trabajadores sociales aún usan evidencias basadas en lo que ha dicho otro y rumores en materia de propiedad, en vez de buscar estos documentos[176]. Su examen puede efectuarse con mayor rapidez y precisión con la asistencia de un empleado de un despacho jurídico que esté acostumbrado a llevar a cabo esta labor.

El Sr. L. H. Levin, secretario de la Sociedad Hebrea de Beneficencia de Baltimore, expone el siguiente ejemplo de esta tendencia[177]:

Hace poco tiempo un investigador notificó que, según los vecinos de un solicitante, la casa en la que vivía era de su propiedad, afirmación apoyada por el hecho de que había vendido una casa unos años antes y se había mudado a ésta como dueño. Las declaraciones del solicitante y su hijo casado, que también vivía en la casa, se contradecían y, tras múltiples charlas y averiguaciones, el investigador notificó que el solicitante era probablemente el propietario, dada la

176 Véase la nota a pie de página de la página 125.

177 En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

opinión de los vecinos avalada por las declaraciones contradictorias de los ocupantes de la casa. Tras la presentación del informe, se remitió la cuestión de la propiedad de la casa a la Oficina de Asesoría Legal, que dijo que ésta había pertenecido al solicitante, pero que la había vendido hacía poco por una pequeña suma superior a su gravamen. Si el investigador hubiese sabido que la propiedad de la casa estaba registrada, y que podía haber conseguido esa información en pocos minutos, no sólo se habría ahorrado tiempo y problemas, sino que habría podido realizar un informe correcto.

Resulta particularmente complicado obtener algún indicio sobre las propiedades pertenecientes a los miembros de ciertos grupos extranjeros. Su nivel de vida es muy bajo, son aparentemente unos harapientos y están impacientes por incrementar sus recursos a través de fondos de ayuda que creen eternos y destinados a ellos. Estos grupos no actúan necesariamente con mala intención, pero aún no han desarrollado un sentido de la responsabilidad individual hacia las instituciones sociales de los Estados Unidos. Una COS de una gran ciudad facilita los siguientes ejemplos sobre la ocultación de propiedades en un barrio italiano (este tipa de actos no es, por supuesto, exclusivo de los italianos):

Un organillero con cuatro hijos, el mayor de nueve años, se quejó a la COS de la holgazanería de su mujer que no quería acompañarlo en su trabajo ambulante. Resultó que estaba embarazada de siete meses y con unas pésimas condiciones físicas. Recibió atención hospitalaria, pero el niño fue prematuro y ella murió. El viudo siguió pidiendo ayuda -para pasar el invierno, para adquirir nuevas grabaciones y para sus hijos que estaban atendidos por su anciana madre. Un trabajador de la COS que hablaba italiano, al pasar un día por la casa, poco después de que se hubiese otorgado la ayuda, señaló a la abuela que en los tiestos que utilizada, demasiado pequeños, no crecerían las plantas. La anciana le respondió que pronto las trasplantarían en el terreno que poseían. Los registros

públicos demostraron que el hombre ya había abonado 146 dólares por un terreno, sobre el que aún debía 89 dólares.

Una mujer que se había quedado viuda recientemente dijo que sólo había recibido 10 dólares después de que una organización benéfica italiana hubiese sufragado los gastos del funeral de su esposo. Documentos legales mostraron, sin embargo, que la madre tenía el usufructo de la propiedad de su hijo de once años y había recibido 1.000 dólares. Gracias a esto, se descubrió que la organización benéfica le había dado 200 dólares y que, además, tenía una póliza de seguro de 1.000 dólares. Los servicios públicos le habían concedido una pensión de 20 dólares mensuales, que se suprimió al salir a la luz los hechos anteriores.

Un vendedor ambulante de frutas decía que estaba demasiado enfermo para trabajar y se le concedió un subsidio para alimentos, ropa para los niños ofrecida por su escuela, guardería gratis para los más pequeños, etc. Se descubrió posteriormente que, al mismo tiempo, una entidad italiana le había estado ofreciendo subsidios por enfermedad. Finalmente, un médico (no italiano) de un dispensario lo examinó y dijo que podía trabajar, que su problema era de tipo nervioso y que un trabajo al aire libre sería muy conveniente. Comenzó con un puesto de frutas; aparentemente le iba bien, pero siguió solicitando ayuda. Tras recurrentes, pero no comprobados, rumores de que el hombre tenía 600 dólares en el banco, se le propuso que firmara un documento por el que cedía su propiedad para que su familia pudiera seguir recibiendo ayuda. Se negó a hacerlo.

Las cuentas bancarias son, por supuesto, privadas, y, como tales, no pueden consultarse libremente. No obstante, en ciertos Estados, la ley permite a los funcionarios públicos solicitar información a los bancos sobre los depósitos de un receptor de ayuda pública.

La oficina de pensiones de Washington facilita información sobre los receptores de pensiones estatales, pero no basta con dar el nombre y la dirección del soldado o marinero sobre el que se busca dicha información, ha de darse también el nombre completo de la organización en la que servía y las fechas de alistamiento y de baja.

Los registros sobre propiedad, pensión o cuentas bancarias no sólo se consultan para conocer los recursos de un cliente, sino para saber a qué tiene derecho. En un caso en el que el empleador no abonó la indemnización que le debía a un trabajador, se examinó la escritura de una transferencia de propiedad del empleador a su esposa para saber en qué momento se había llevado a cabo esta transacción respecto de la presentación de la denuncia. Se hizo esto para fundamentar una posible demanda de anulación de dicha transferencia de propiedad.

I.5. *Registros de inmigración*

En los registros del puerto de entrada no sólo encontramos la edad y la última residencia del inmigrante, sino el nombre y dirección de sus parientes más próximos en el país de origen y de algún amigo o pariente con el que vino a reunirse en este país, así como una declaración sobre el dinero que poseía a su llegada, y otros muchos datos de menor importancia para el trabajador social. Para poder utilizar con éxito esta fuente de información, ha de darse el nombre completo del inmigrante, su nacionalidad, el nombre del barco y compañía que lo trajo a los Estados Unidos, el puerto de embarque y la fecha exacta de la llegada; aunque también puede obtenerse esta información a partir únicamente de la fecha aproximada.

Ni el registro de inmigración ni el pasaporte o cualquier otro documento que posea el inmigrante son evidencias documentales de primera mano sobre su edad o lugar de nacimiento. El pasaporte contiene todos los datos necesarios para la identificación del registro de inmigración.

I.6. *Antecedentes penales*

Si debe decidirse si a un chico o chica delincuentes se les pone en libertad condicional en su casa o en otro sitio, deben consultarse los antecedentes penales del padre, de la madre o de los hermanos y hermanas mayores. Si nuestro cliente ha cometido un delito y lo han detenido, han de conocerse las detenciones previas, en caso de que existan. La tarea que ha de llevarse a cabo con prisioneros o con personas que están en libertad condicional, adultos o jóvenes, se ve dificultada, en la actualidad, .por el estado de conservación de los registros judiciales, sobre todo de los tribunales de menores. Los registros policiales de las detenciones también resultan poco satisfactorios; los nombres dados tras la detención suelen ser alias, y pueden existir registros de anteriores detenciones en una docena de lugares diferentes. Ha de crearse un registro central de detenciones y juicios con datos precisos y probados. En su ausencia, los funcionarios públicos y los trabajadores sociales han de saber cómo usar los instrumentos que ahora están a su disposición y dónde solicitar una copia de un registro judicial, y deben conocer los fallos y cualidades de los registros de detenciones, de los atestados policiales, etc.

II. UTILIZACIÓN DE DIRECTORIOS Y HEMEROTECAS

Antes de realizar varias recomendaciones en el apartado relativo al método aplicable a la utilización de documentos en diferentes zonas del país, debemos detenernos en la consulta de las listas impresas de nombres y direcciones y en las hemerotecas.

Los directorios de las ciudades constituyen las listas impresas más útiles -no sólo el directorio actual de nuestra

ciudad, sino también los de años anteriores o los de otras ciudades. Pueden consultarse, a una tarifa reducida, en la oficina local de directorios, que conserva los directorios de, al menos, las ciudades más grandes. Algunas grandes empresas recopilan los directorios, y los directorios actuales de otras ciudades pueden consultarse, a menudo, en la cámara local de comercio[178]. Los directorios comerciales son menos útiles que las guías telefónicas, en las que se incluyen todas las empresas, sea cual sea su tamaño, actualizadas. También existen guías telefónicas especializadas en las que la clasificación de los subscriptores se hace en función de la naturaleza de su actividad.

En algunos Estados, se publican anuarios con listas de funcionarios públicos del Estado y de los condados, de funcionarios de ciudades y pueblos, salarios, mandatos, miembros de la legislatura, comités, calendarios judiciales, bancos y periódicos del Estado, planos de los condenados, etc. Algunas ciudades publican una lista de todos los empleados y funcionarios municipales, con sus direcciones y salarios.

Existen una serie de directorios comerciales, como los que publican la Asociación Estadounidense del Acero y el Hierro y el Registro Comercial de los Estados Unidos de Hendrick para compradores y vendedores, etc.

Son de gran valor los directorios profesionales de clérigos de un credo determinado, abogados de una ciudad concreta, médicos, profesores de escuelas públicas, etc. Muchas confesiones religiosas publican un anuario para

[178] La Biblioteca Pública de Nueva York cuenta con una amplia colección de directorios de ciudades de los Estados Unidos, que se remontan, en algunos casos, hasta los años 60. Asimismo, posee muchos directorios canadienses e ingleses.

todo el país que no sólo permite obtener el nombre exacto de un sacerdote de un lugar distante, sino descubrir un intermediario servicial. Unas pocas ciudades publican directorios especiales de sus entidades sociales, públicas o privadas, y dé los servicios médicos, docentes, terapéuticos o de vigilancia de la comunidad.

Los siguientes ejemplos ilustran el valor de los directorios y el método de uso:

Una COS telegrafió a una congregación de religiosas situada a mil millas al este comunicándole que dos mujeres que habían vivido en esa ciudad en direcciones desconocidas le habían pedido un préstamo. La búsqueda en el directorio de la ciudad de hacía cinco años indicaba la mudanza a otro Estado, pero un directorio anterior proporcionaba una dirección en esa ciudad. Al preguntar en el vecindario, se descubrió que habían acudido asiduamente a una iglesia y el sacerdote facilitó un retrato favorable del pasado y las características de estas clientes.

El director de una escuela inglesa escribió a una COS de los Estados Unidos para encontrar a un hermano que se había marchado de Inglaterra hacía dieciocho años y del que no tenía noticias desde hacía quince. En aquel momento residía en una pequeña localidad del mismo Estado que la COS, pero desviaba su correo a una oficina de ferrocarril, para la que trabajaba, de la misma ciudad en la que se encontraba situada la COS. En el directorio de nueve años antes de la ciudad más pequeña, se encontró la dirección del hombre en un hospital, donde trabajaba como camillero, pero el hospital había perdido su rastro. Se entrevistó a un sacerdote de la ciudad, que dijo que el hombre se había mudado a una gran ciudad de otro Estado tras abandonar el hospital, y se había casado allí; no se conocía el nombre de soltera de la esposa. Se escribió a la COS de esta ciudad para que consultara el registro de matrimonios y el directorio de la ciudad de años anteriores. En el registro, no se encontró nada, pero en el directorio, se halló una familia inglesa del mismo nombre que se interesó por la búsqueda y encontró al hermano desaparecido en dos meses.

En la página 217, se relata la historia de un hombre sin hogar, Albert Gough, que se fugó de un hospital psiquiátrico, y cuyo paradero se notificó a sus parientes dieciséis años después de que hubiesen

tenido las últimas noticias sobre él. Ahora, vamos a centrarnos en el proceso de búsqueda de los parientes. La dirección de la residencia que Gough tenía dieciséis años atrás, en otro Estado y ciudad, se envió a la COS de dicha ciudad, con el nombre del barrio en el que había vivido, y el nombre del marido de su hermana Martha, Joseph Flynn, que había trabajado para una tienda llamada Jones en Water Street. Otra hermana, Alice, estaba casada con Peter O'Brian. Se encontró a todos estos parientes en cinco días; se utilizó el siguiente método:

Se consultó al servicio de intercambio confidencia[179] acerca de todos los nombres citados en" la carta. No se encontró ninguno, y la investigación se confió a una de las trabajadoras sociales menos experimentadas de la COS, diciéndole únicamente que un directorio suele ser el mejor amigo del trabajador de casos. Tras haber buscado escrupulosamente en todos los directorios entre 1890 y 1910, hizo una lista de todos los Joseph Flynn, Peter y Alice O'Brian y Albert Gough que aparecían en cada directorio, con sus ocupaciones y direcciones. En total, eran 56. Aunque Gough había dicho que había vivido en la ciudad esos dieciséis años, era conveniente buscar también su nombre en los directorios. No obstante, no se encontró nada hasta 1893, cuando un Albert Gough trabajaba como carpintero y residía en la calle Camden, en el barrio de Norton, donde Gough decía haber vivido, lo que parecía confirmar su historia.

Después se emprendió la considerable tarea de extraer las inferencias correctas de todo este material. .La investigadora se puso a trabajar y decidió seguir la pista sólo de los Flynn y los O'Brian que habían vivido en la ciudad hacía dieciséis años, y de ellos, sólo de aquellos que seguían viviendo allí y, por lo tanto, podían ser localizados más fácilmente. Únicamente un Joseph Flyn cumplía ambas condiciones. Así pues, al día siguiente, con la esperanza de hallar al cuñado de Gough, la trabajadora le llamó, y supo que la familia se había mudado. Llamó a su nueva dirección, descubierta con dificultad, y supo que se habían ido a pasar el día fuera. Para ahorrar tiempo, por tanto, y dada la posibilidad de que este Joseph

179 Véanse la página 352 y ss.

Flynn no fuese el que buscaba, decidió trabajar también en otro frente y tratar de descubrir si este Flynn, un tapicero, era otro Flynn, fabricante de cinturones, que había residido desde 1890 a 1904 en otro barrio de la ciudad.

El barrio era judío, y los niños dijeron abiertamente que "no vivía ningún cristiano". Los propietarios de las tiendas tampoco conocían a ningún Flynn, pero, por fin, una joven de una panadería dijo recordar a la familia muy bien; el padre, tapicero, había fallecido hacía nueve años, y su hijo, fabricante de cinturones, se había mudado a la calle Duane. La joven no sabía si la mujer de Flynn se llamaba Martha o no, pero su edad se correspondía con la posible edad de la hermana de Albert Gough. La calle Duane se correspondía con una dirección hallada en el directorio de 1905, y quedó claro que se trataba de la misma familia que la investigadora había buscado el día anterior. Como no volverían hasta el día siguiente, dedicó parte de la tarde a buscar a una tal Alice O'Brian para comprobar que no era la hermana de Gough. A la mañana siguiente, una visita a la primera familia Flynn la desanimó bastante, ya que, a pesar de que se llamaba Martha, la Sra. Flynn no era la hermana de Gough. Por lo tanto, la ayuda ofrecida por el mejor amigo del trabajador de casos, el directorio, se reveló equivocada. Todavía quedaba la tienda Jones en Water Street, pues, afortunadamente, en la carta se había citado este indicio adicional y la trabajadora descubrió en un viejo directorio que allí había habido una tienda de ferretería, Jones Brothers, hacía ocho años. Gracias a un anciano empleado de una librería cercana, supo que un antiguo empleado de Jones Brothers tenía una pequeña oficina en la última planta del inmueble en el que estuvo situada la tienda. Lo halló en un pequeño ático. Le dijo que había conocido al Joseph Flynn empleado en Jones Brothers, aunque ahora residía en Glenside y trabajaba para la Compañía de Seguros Múltiple. Con una llamada telefónica a esta compañía, obtuvo la dirección de Flynn en Glenside. Menos de veinticuatro horas después, la hermana de Albert Gough tuvo sus primeras noticias de él en dieciséis años. La mayor parte de estos años él los había pasado en un hospital psiquiátrico sin parientes ni amigos.

"Hemos tenido la oportunidad de utilizar, en diferentes ocasiones, los anuarios de varias confesiones religiosas", escribe M.

L. Birtwell[180]. "Hace pocos años, nos ocupamos de una viuda con una madre anciana y un hijo difícil que dependía de ella. La mujer era peculiar; nos costaba entenderla y apenas nos facilitó información clara sobre ella. La anciana madre era muy caprichosa, como si reviviera una segunda infancia, y muy pedigüeña, por lo que no nos ayudó a descubrir las verdaderas necesidades de la familia. La mujer tenía una hermana, pero decía desconocer su nombre y su dirección precisos. Estaba casada, contó, con un pastor universalista llamado Taylor, cuyo nombre de pila era un nombre bíblico, y vivía 'en algún lugar de Vermont'. Llamamos a la Biblioteca Religiosa de Harvard para solicitar la consulta de su anuario.

Encontraron a un Amos Taylor, pastor en el pueblo K. La esposa de ese Taylor era la hermana de la mujer cuyo caso tratábamos, y a través de ella, descubrimos la historia de la vida de la mujer, lo que hizo que nuestra actitud con ella se tornara más comprensiva".

La lectura de casos realizada para la redacción de este libro no nos ofreció ejemplos del uso de la hemeroteca y de los índices de noticias para determinar la fecha de un suceso mediante su asociación con otro, o para descubrir la noticia de un accidente, una detención, una condecoración, un fallecimiento, una desaparición o cualquiera de los múltiples sucesos que se mencionan en la prensa diaria. Los trabajadores de casos pueden acceder ahora con mayor facilidad a dichos indicios gracias a la lista anual N. W. Ayer and Son en la que se incluyen todos los periódicos publicados en los Estados Unidos, a los índices de algunos de los principales periódicos y al índice de Fechas de Sucesos Actuales de Bowker. Este último aspira a cubrir las noticias acaecidas en los Estados Unidos que son de interés permanente y van más allá del ámbito local. La fecha dada es la del acaecimiento del suceso, no la del momento en que se publicó. El índice sólo se remonta hasta 1912 como publicación independiente. Asimismo, están disponibles

[180] En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

índices de años y periódicos anteriores que incluyen noticias de carácter personal: 1863-1904, New York Times; 1875-1906, New York Tribune; 1891-1902, Brooklyn Daily Eagle; 1903-1904, 1908-1909, Street's Pandex of the News; 1913 hasta la fecha, New York Times[181].

III. MÉTODO

"En los primeros tiempos", dice Thayer[182], "no se dudaba, al parecer, en presentar al jurado cualquier documento relativo al caso, sin pensar siquiera en cómo supo el autor del documento lo que en él decía". Esta es la primera cuestión que hemos de plantearnos: ¿Cómo tuvo conocimiento el autor de la verdad de lo que dice? La segunda también es importante: ¿Qué interés, si lo hubiera, tuvo él cuando lo escribió para tergiversar la verdad? Y la tercera: ¿Estaba formado para ser preciso o su falta de formación podía traducirse en imprecisiones? Estas preguntas tienen que ver con la redacción del documento, pero su conservación desde que fue redactado también está relacionada con nuestro tema. Podríamos llegar a decir, quizás, que no existe dicho documento porque no sabemos cómo deletrear los términos necesarios para identificarlo, o porque las personas que lo conservan lo han extraviado, indexado erróneamente o no indexado en absoluto, o porque, desde que se puso bajo su custodia, se ha modificado o lo han robado. En algunos sitios, los documentos públicos se han conservado correctamente desde hace mucho tiempo; en otros, desde hace poco tiempo, y, en muchos, aún los

---

181 La lista corresponde a los índices de la Biblioteca Pública de Nueva York; se omiten los que no recogen noticias de tipo personal.

182 Preliminary Treatise on Evidence, p. 520.

conservan en un modo intolerable. Al imprimir un documento, se crea un nuevo elemento de error. No cabe duda de que la imposibilidad de descubrir un informe tras una búsqueda minuciosa equivale, en todo caso, a una prueba negativa, pero en ningún caso vinculante. El informe, cuando se encuentra, suele ser una evidencia, a veces una prueba, pero casi nunca una demostración concluyente.

"Existen tres principios aplicables a la utilización de documentos, públicos o privados", afirma Zilpha D. Smith[183]. "En primer lugar, tener un conocimiento general sobre la disponibilidad de los documentos, y, para determinar su valor, de los métodos usados para su recopilación. En segundo lugar, considerar el primer registro de un determinado hecho como el más digno de confianza. En tercer lugar, consultar el documento en vez de efectuar una entrevista, ya que la utilización de un documento no conduce a otras personas al prejuicio o a la acción".

Pueden consultarse los documentos públicos de otras zonas del país mediante los funcionarios públicos. En la mayoría de los Estados, se cobra una cantidad determinada por las transcripciones, en concreto por las transcripciones certificadas, y ha de escribirse a alcaldes, empleados municipales, empicados de juzgados, jefes de policía u otros, transmitiéndoles toda la información de que se disponga para la identificación del documento con la mayor precisión posible y ofreciéndose a abonar los gastos que acarree la búsqueda[184].

---

183 En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

184 El Registro de la Ciudad de Nueva York, que depende del Departamento de Salud, garantiza ahora una mayor precisión al usar fotocopias de sus documentos.

La búsqueda de un documento no debe restringirse a una única grafía o fecha. Los diccionarios suelen recordarnos que, para buscar una palabra, debemos poder deletrearla. Esto no es totalmente cierto si somos capaces de pensar en una serie de grafías de las cuales una será posiblemente la correcta. Con respecto a los nombres propios extranjeros, es necesario algo de talento en la búsqueda de documentos, ya que los propios interesados no siempre saben deletrear su nombre, y los conservadores e indexadores de los documentos tampoco. Cuando un barbero italiano llamado Cellini de repente se cambia de nombre, por razones sociales o políticas, y se hace llamar Kelly, el efecto puede ser devastador. La lista de grafías variables incluida en el Apéndice III ha sido elaborada por empleados del registro de la COS de Nueva York a partir de los grupos de grafías más frecuentes en el uso diario de su Servicio Social de Intercambio. Cada comunidad debería disponer de su propia lista acorde con las necesidades locales.

Con la lista del Apéndice III en su bolsillo, el trabajador de una entidad para la atención a menores podría haber evitado una segunda visita al registro civil en el siguiente caso:

Una chica que solicitaba el pago de una pensión alimenticia por parte de su marido solicitó ayuda a esta entidad para la atención a menores. Como existían algunas dudas sobre la veracidad de su matrimonio, se buscó el certificado, pero en vano. Unos días más tarde se recibió una carta firmada por Margaret Koch. Ella había deletreado el nombre de su marido como Cook durante su visita, o eso es lo que el trabajador había entendido. De regreso al registro, este último encontró el certificado de matrimonio gracias a la nueva grafía.

Un trabajador social de una entidad muy curtido en materia de matrimonios forzosos indicó a sus ayudantes

que, en la búsqueda de documentos públicos resbaladizos, cuando buscasen un certificado de matrimonio, lo hicieran desde la fecha dada hacia delante, y hacia atrás cuando se tratase de tina partida de nacimiento. Esta regla podría resultar equivocada cuando se trata del matrimonio o el nacimiento de una chica que dice tener más de dieciocho años, pero miente; de hecho no se trata, en absoluto, de una regla, pero nos sugiere que busquemos antes y después de la fecha dada, buscando primero en la dirección más probable.

Una advertencia sobre los traductores. Cuando un documento está redactado en una lengua extranjera y no se cuenta con un traductor digno de confianza, podemos recurrir al consulado del país del que procede el documento.

En lo dicho anteriormente sobre documentos públicos y el modo de hallarlos, tan sólo ha sido posible ofrecer una visión general, pues carecemos de un sistema uniforme de registro en nuestros 48 Estados. Un trabajador social de casos debe saber qué documentos públicos están disponibles en su propia ciudad y Estado, conocer su grado de exhaustividad, precisión y accesibilidad y estar dispuesto a contribuir a la mejora del sistema de registros.

RESUMEN DE ESTE CAPITULO

1. Los documentos, independientemente de que estén impresos, pueden dividirse en originales y derivados de los originales. Estos últimos, cuando son una copia, no pueden ser precisos si el original no lo es.
2. Las fuentes documentales son las más apropiadas en cuestiones de tiempo, lugar, cantidad, procedimiento, etc., en las que la precisión es crucial. Resultan menos apropiadas en cuestiones de experiencia personal y

relaciones humanas, en las que son importantes la motivación y la capacidad del testigo, la atmósfera y el espíritu de su declaración.

3. Los trabajadores sociales de casos consultan frecuentemente las fuentes documentales en relación con el nacimiento, el fallecimiento, el matrimonio, el divorcio, el paradero, la propiedad, la inmigración y la conducta de un sujeto.
4. Se usan múltiples documentos para determinar la fecha de nacimiento, como las partidas de nacimiento, las partidas de bautismo, los registros de inmigración, los documentos de nacionalización, las pólizas de seguros, la Biblia y otros registros religiosos, los registros judiciales, los historiales médicos y los registros de instituciones infantiles y otras entidades sociales. No todos estos documentos tienen idéntico valor. El certificado realizado en el momento del nacimiento, "o poco después, es el más fiable.
5. La mejor fuente para probar el acaecimiento de una defunción y conocer su fecha son los registros del comité de salud y de los hospitales.
6. Las fuentes para probar la veracidad de un matrimonio y conocer la fecha del enlace son los registros de licencias de matrimonio, de matrimonio (civil), y de ceremonias religiosas (iglesias). Se suele dar una cierta disparidad entre las fechas, como la diferencia entre la fecha de obtención de la licencia, la fecha del enlace y la fecha de registro del enlace.
7. Los documentos relativos al nacimiento, matrimonio, defunción, propiedad, etc., no sólo desvelan el paradero de los miembros del grupo familiar, sino también de sus amigos y conocidos. Otras fuentes que permiten dar con el paradero de un sujeto son los directorios, el censo electoral, las listas de reclutamiento, los archivos de la policía de distrito, los recibos de giros bancarios y los registros del cementerio.

8. Los datos sobre la propiedad aparecen en los registros inmobiliarios, las herencias, los seguros, los depósitos bancarios, las pensiones y las parcelas funerarias.
9. Los registros penales y judiciales aportan datos valiosos sobre la conducta de un sujeto.
10. En ciertas ocasiones, puede determinarse la fecha de un suceso asociándolo a otro cuya fecha ha sido registrada. Las hemerotecas y los índices de noticias pueden sernos de ayuda a este respecto. Los periódicos atrasados y sus índices también pueden contener noticias de índole personal, como un accidente, una detención, una condecoración, un fallecimiento, una desaparición, etc.
11. En la búsqueda y la utilización de documentos hemos de tener en cuenta, en cada caso, el desinterés de sus autores y el esmero de quienes los conservan. ¿Cómo supo el autor la verdad de lo que ha escrito, y qué interés tenía al escribirlo? La imposibilidad de hallar un documento puede deberse a una grafía errónea, una indexación equivocada o a un robo.
12. La búsqueda de un documento no debe restringirse a una única grafía o fecha. Pueden ayudarnos las listas de grafías variables, sobre todo de nombres extranjeros (véase el breve ejemplo del Apéndice III).

14. EL VECINDARIO COMO FUENTE

Se trata de un tipo de fuente que, dado su valor para el establecimiento del diagnóstico, es de menor importancia que todas las que hemos visto hasta ahora. La evidencia ofrecida por los vecinos suele ser sinónimo de habladurías e imprecisiones. Se dan situaciones en las que el testimonio de un vecino actual puede resultar indispensable, pero, en trabajo social, este tipo de situaciones suele ser excepcional. Nada puede ilustrar mejor la torpeza de muchos de nuestros tratamientos sociales como el descubrimiento de que, cuando se realizaron nuestras estadísticas sobre fuentes externas, en una de las tres ciudades examinadas se consultaba a los vecinos actuales

más que a ninguna otra fuente[185]. Este tipo de fuentes ocupan, por orden de frecuencia de uso, las siguientes posiciones en las tres ciudades:

	Primera Ciudad	Segunda Ciudad	Tercera Ciudad
Vecinos actuales…….	9°	3°	1°
Caseros actuales[186]…….	18°	4°	5°
Comerciantes actuales……..	29°	24°	20°
Vecinos anteriores…….	13°	12°	15°
Caseros anteriores…….	16°	5°	16°
Comerciantes anteriores…..	33°	36°	27°

La Tabla B del Apéndice II muestra, en la primera ciudad (en la que no existe una tendencia general al uso excesivo de la evidencia aportada por el vecindario), una gran diversidad de uso entre entidades que comparten un mismo objetivo general. Una entidad de adopción y acogida no consultó a los vecinos actuales ni siquiera una vez en sus 50 casos, mientras que otra los consultó en 27 ocasiones. No obstante, su uso general en esta ciudad parece limitarse a la protección de los menores frente a un trato negligente, a la protección pública de los niños y a la libertad condicional de los adultos. Las entidades para la rehabilitación familiar hacen todo lo posible por no utilizar este tipo de fuentes, mientras que, aparentemente, aún son usadas por otros profesionales de socorro.

En los siguientes apartados, trataremos las fuentes del vecindario dividiéndolas en: vecinos actuales, vecinos anteriores, caseros y otras fuentes del vecindario.

185 Excluidas las entidades sociales como fuente.

186 Se incluyen los propietarios, agentes y porteros.

I. VECINOS ACTUALES

El peor ejemplo de entrevista a vecinos actuales lo constituye, a juicio de la autora, el de un funcionario de socorro público que solía visitar a los comerciantes, porteros del barrio, etc., antes de entrevistar a la familia, y trataba de obtener, mediante preguntas inductivas, alguna revelación desfavorable. No es un método propio de un trabajador social sino de un inquisidor. Esta práctica lamentable no es exclusiva, por supuesto, de los organismos de socorro público externo. Desgraciadamente las reacciones en su contra, allí donde surgen, se tornan fácilmente en una forma de protesta contra todo tipo de indagación.

Los argumentos en contra de los vecinos actuales como fuentes de información pueden resumirse brevemente: probablemente les mueve el deseo de hacer un favor o de venganza. Además, las entrevistas realizadas a este tipo de fuentes resultan demasiado perjudiciales para el sujeto de la investigación, ya que lo exponen a las habladurías del barrio y a la humillación sin conseguir, con ello, una información que no pueda obtenerse mejor de otro modo. "Mi simple aparición en la puerta de la casa de una familia", dice un funcionario de libertad condicional, "advierte a todo el barrio de que la familia está en apuros, por lo que trato de tener el menor contacto posible con los vecinos", "Podemos utilizarlos como prueba en un juicio", escribe el director de una entidad de protección de menores, "pero debemos usarlos lo menos posible, y tratar, siempre, de obtener otra prueba, puesto que su testimonio suele estar repleto de prejuicios, porque quieren ayudar a la familia o porque le guardan algún rencor".

Amelia Sears describe con gran acierto, en un breve texto que transcribimos prácticamente en su totalidad, las circunstancias que justifican el recurso a los vecinos actuales:

La visita a los vecinos actuales se ha equiparado al último recurso del cirujano -la incisión exploratoria, únicamente admitida cuando los demás métodos de diagnóstico no han dado buenos resultados y la situación del paciente requiere una intervención urgente. Las situaciones de peligro justifican el uso¡ de medidas excepcionales; la existencia, en una situación familiar, de un peli-| gro inherente tan grave que necesita de una acción inmediata y decisiva justifica el recurso a cualquier fuente. Una de estas dos condiciones indica la amenaza de un peligro físico o moral en la familia: inestabilidad mental o bajeza moral. Como muestra de ello disponemos del ejemplo de un enfermo epiléptico, padre de tres niños pequeños. Tiene ataques frecuentes y su madre lo protege, haciendo todo lo posible por que no sea considerado un enfermo mental. Finalmente, se le ingresó gracias al testimonio de sus vecinos actuales.

A pesar de los perjuicios que pueda acarrear la visita de los vecinos actuales, no cabe duda de que puede resultar beneficioso para las familias que necesitan de protección legal. Una refinada viuda alemana y su hijo, un mecánico de treinta años, tenían delirios persecutorios que les impedían informar acerca de sus parientes o amigos. Cuando un médico, que había acudido a la casa por solicitud del visitador, vio a la madre, ésta fue capaz de ocultar su estado mental, y el médico se marchó convencido de que no existía razón alguna para tal intromisión. El siguiente paso, un deliberado y sistemático interrogatorio de los vecinos, sacó a la luz múltiples hechos sorprendentes sobre la viuda y su hijo, pero nada suficientemente concluyente, hasta que un vecino dijo haber visto entrar a un médico en la casa unas semanas antes. Se siguió este indicio y con la evidencia aportada por este segundo médico, que era un psiquiatra, tanto la madre como el hijo ingresaron en un hospital psiquiátrico del Estado.

Por muy frecuentes que sean las manifestaciones de inestabilidad mental que ponen en peligro la integridad de una familia, éstas no resultan tan complejas como las diferentes clases de inmoralidad, incluido el libertinaje, el robo, el fraude, la mendicidad, el

abuso infantil que no sea físico, los malos tratos o el alcoholismo. Estas situaciones no sólo justifican sino que exigen el recurso a todos y cada uno de los medios disponibles para proteger a los niños.

La investigación de tales situaciones familiares, muy deterioradas, presenta dificultades excepcionales; no sólo ha de sacarse a la luz la verdad sobre personas que pretenden ocultarla y muchas de cuyas amistades son de dudosa reputación, sino que ésta ha de descubrirse de forma tan concluyente que pueda aportarse el testimonio de testigos con información de primera mano sobre el estado de deterioro de la familia y que, además, estén dispuestos a testificar. Con frecuencia, sólo podemos descubrir les hechos y obtener pruebas suficientes para salvaguardar el bienestar de los niños afectados mediante el esfuerzo común de la COS y los organismos judiciales.

Por ejemplo, la investigación sobre la causa de la desintegración de la familia D comenzó en los tribunales, y, desde allí, llegó hasta la COS. El primer paso lo dio el padre que solicitó al juez del tribunal de menores que internara a sus hijos en una institución, pues su esposa bebía mucho y no los atendía correctamente. En la primera vista, se exculpó a la señora D, se envió a los hijos a casa y se obligó al padre a pagar una pensión semanal. Tuvo lugar una segunda vista cuando la Sra. D denunció la falta de pago por parte del Sr. D; el Sr. D ingresó en la cárcel del Condado por incumplimiento de decisión judicial. Las entrevistas con la mujer en su casa y con el hombre en la cárcel fueron extremadamente contradictorias, y los parientes y amigos de ambos eran tan parciales que era prácticamente imposible descubrir, con total garantía, si la esposa solía beber demasiado, lo que aparentemente era la clave de la cuestión. Un sencillo empleado de una farmacia, entrevistado durante una investigación en el vecindario, resolvió la cuestión al declarar inocentemente que él solía vender licor a los hijos D para su madre; una declaración en un juicio sobre las cantidades, fechas y horas en las se vendió el alcohol constituyó la primera evidencia concluyente presentada ante el confundido juez.

Asimismo, empleados judiciales y una COS unieron sus fuerzas para reunir datos suficientes que satisficieran a los jueces de dos juzgados a los que acudieron al mismo tiempo varios miembros de la familia C. Por falta de pruebas, se desestimaron los cargos

presentados contra la Sra. C, que había sido acusada de adulterio público, y el tribunal municipal suspendió la sentencia, y el tribunal de menores puso a los niños en libertad vigilada, a la espera de la resolución definitiva del caso de su madre. La escuela, el casero y varios parientes ofrecieron declaraciones generales; sin embargo, los vecinos de la parte de atrás de la misma vivienda aportaron la prueba ocular necesaria para condenar a la madre.

La regla que indica que los vecinos actuales sólo deben visitarse en casos en los que se necesita presentar una prueba en un juicio es aplicable a las familias en las que puede que exista una cierta inmoralidad, aunque el abuso de los niños se deba a la ignorancia y la falta de principios.

La abuela de avanzada edad y el tío alcohólico, a quienes el tribunal de menores había encomendado el cuidado de Grace y Johnny M, nunca pretendieron hacer daño a los niños, pero la casa no era apropiada y representaba una amenaza para los niños, ambos deficientes mentales. Los esfuerzos del funcionario del tribunal por obtener pruebas suficientes para sacar a los niños de la casa, quedaron asombrosamente frustrados porque, durante los últimos meses, la salud, la apariencia e, incluso, el peso de Johnny habían mejorado continua e inexplicablemente, por lo que fue difícil persuadir al juez de los peligros que entrañaba la casa. El visitador halló la explicación, cuando buscando evidencias, inesperadamente se encontró con el "buen samaritano", la mujer del panadero, que se enorgullecía abiertamente de la mejora de Johnny, pues ella lo había alimentado regularmente durante semanas y, últimamente, incluso lo había estado pesando.

El recurso a un método de investigación tan delicado como el de las visitas a los vecinos actuales sólo se justifica por el beneficio que le puede aportar a la familia. Si garantizamos que, como se dijo al principio, la utilización de este método se limita a situaciones familiares peligrosas, y tenemos presente que la solución de los problemas de la familia debe ser compatible con los intereses a largo plazo de todos los implicados, es posible que esta conquista, esta forma de progreso por la fuerza -mental, no bruta, pero fuerza al fin y al cabo- constituya el único medio de ayudar a la familia.

Amelia Sears escribió este pasaje cuando era secretaria de distrito de una COS, ofreciendo el punto de vista de una entidad para la rehabilitación familiar. Sus conclusiones han sido confirmadas por nuestra lectura de informes de casos de otras entidades sociales.

En los informes de una SPCC, se ven muchos ejemplos del uso de vecinos actuales para la obtención de pruebas de demencia, inmoralidad, necesidad de nuevos tutores para los niños, o abuso físico de estos últimos. Estos informes también demuestran que los vecinos son capaces, por puro resentimiento, de presentar denuncias sin fundamento contra los padres.

Para el departamento de servicio social de un hospital, el testimonio de los vecinos es de un inmenso valor en los casos de demencia. En una ocasión, era difícil obtener información que probara la demencia de una mujer. Un vecino de la misma casa proporcionó al departamento una detallada descripción. Otra paciente llegó al hospital en un estado de excitación tal que no podían dejarla sola. Uno de los trabajadores sociales del hospital fue a su casa pero no había nadie. Un vecino de la misma vivienda le dio la dirección de los hijos de la paciente.

Una mujer, en cuya casa reinaba la inmoralidad, solicitó al tribunal la revocación de un fallo por el que se concedía la tutela de su hija de trece años a una trabajadora social. La solicitud de la madre fue rechazada tras una larga vista. Ella, luego, dijo a un funcionario de libertad condicional que el caso seguía su curso en el tribunal, hasta que un vecino, cuyo domicilio estaba justo encima del de ella, testificó. Antes del juicio, el casero y el policía habían negado que hubiera algún problema, aunque la inquilina había estado encarcelada con anterioridad por inmoralidad en el domicilio. A pesar de ello, en el juicio, el policía confirmó la historia del vecino.

Resulta muy difícil convencer a los vecinos de que digan en un juicio lo que saben sobre la desprotección y el abuso físico de niños, y con frecuencia es imposible conseguir el testimonio de un testigo sobre actos

específicos de malos tratos que justifiquen la retirada de la tutela del menor.

Un director de escuela denunció ante una SPCC a una madrastra por abusar de los hijos de su marido. Un vecino declaró que la madrastra bebía y llevaba una vida inmoral desde hacía más de dos años. Un segundo testigo, un empleado municipal, dijo que podría relatar una historia horrible si quisiera, pero no lo haría porque no quería meterse donde no le llamaban. Un tercero había visto a la hija pequeña trabajar antes de las cinco de la mañana. Se citó al empleado municipal al juicio pero no fue, y el tribunal devolvió a los niños a casa para ver si los trataban mejor. ¿Pero cómo podría saberlo? Se vio a la mujer del testigo que no se había presentado, e informó acerca de discusiones y conversaciones inmorales y dijo haber visto a la madrastra arrastrar del pelo a la chica, pero se negó a comparecer en un juicio por miedo a las represalias de esa mujer. Otro vecino ofreció un testimonio similar, pero también se negó a testificar. Resultó fácil obtener declaraciones que coincidían en todos los puntos importantes, pero nadie quiso declarar en un juicio.

La misma SPCC recibió una denuncia anónima en la que se decía que los niños de una familia estaban abandonados. Según la madre, la denuncia debía de proceder de unos vecinos furiosos con los que había discutido. El policía del barrio, la visitadora de la COS y el profesor de los niños pensaban que la acusación carecía de fundamento. Se instó a la familia a que se mudara a un barrio mejor, y la COS continuó sus visitas.

Los comentarios críticos sobre los informes de una gran entidad para la atención a familias dicen lo siguiente: "La mayor parte de la información aportada por amas de llaves y porteras actuales es contradictoria y carente de valor. Suele ser parcial y equívoca. La razón que se da para recurrir a este tipo de fuente y a las declaraciones de vecinos anteriores que residen cerca de la actual residencia es que es más fácil de obtener". La consulta de estas fuentes excluyendo a otras mejores, o su uso frecuente en casos

que no exijan una acción judicial, reflejan un reducido nivel de competencia profesional.

II. VECINOS ANTERIORES.

En este apartado, pueden incluirse los inquilinos de los domicilios anteriores, los vecinos que vivían muy cerca de dichos domicilios al mismo tiempo que nuestro cliente, los comerciantes locales y los caseros o funcionarios estatales que alquilaron la vivienda a nuestro cliente, así como amas de llaves, porteras, etc., relacionadas con la propiedad. Los caseros y comerciantes se tratarán por separado.

Cuando la mudanza se ha realizado a un enclave cercano, o cuando la comunidad es de reducidas dimensiones, algunas de las objeciones relativas a la consulta de vecinos actuales también pueden aplicarse a los vecinos anteriores. En los vecindarios distantes del domicilio actual, puede investigarse sin problemas, y pueden salir a la luz hechos valiosos, sobre todo en los casos de evidencia contradictoria o en los que los indicios escasean. El testimonio del vecino anterior carece del entusiasmo e irritación propios de las relaciones diarias y ha adquirido un cierto grado de perspectiva. Sin embargo, puede objetarse que es posible que se trate del testimonio de un sujeto que no es buen observador. Por ello, cuando se registran sus afirmaciones, debe adoptársela costumbre de escribir tras ellas una evaluación de la personalidad del testigo. Esas breves impresiones deben limitarse a lo que son, simples impresiones, aunque, á veces, puede añadirse el testimonio de otras, personas, como, "en el barrio se considera que es una persona de toda confianza", "los comerciantes locales piensan que es muy conflictivo", "su

posición en la comunidad es excepcionalmente buena; considerado como cabecilla por sus compatriotas", etc.

Cuando nuestra lista de indicios incluye cinco o seis domicilios anteriores, es conveniente seleccionar aquel en el que el cliente ha pasado más tiempo en los últimos cinco años. Puede que deba visitarse el resto si en éste se han obtenido declaraciones contradictorias.

Si una familia proviene de otra ciudad y se ha convertido inmediatamente en dependiente, sus antiguos domicilios pueden constituir nuestros únicos indicios, aparte del grupo familiar, y a partir de este reducido material debemos diseñar un plan de tratamiento. Sí ha habido muchos cambios de residencia y de barrio en la misma ciudad, las características de los distintos barrios son indicativas de una mejora o empeoramiento del nivel de vida -con frecuencia, también de la época en la que tuvo lugar dicho cambio de nivel de vida.

En ocasiones, podemos descartar ciertos rumores negativos escuchados en el vecindario actual gracias a los testimonios recogidos en un antiguo vecindario. Por otra parte, la-supresión de todos los indicios que puedan llevar a la obtención de una información certera es signo, entre otros, de un propósito antisocial. Por ello, para la protección de las personas inocentes cuyo bienestar puede verse afectado o incluso para la protección de la comunidad, hemos de continuar investigando valiéndonos de cualquier pequeño indicio que salga a la luz. En este caso, también puede que el primer indicio lo constituya un antiguo domicilio. Por consiguiente, no sólo podemos utilizar el vecindario anterior de una forma diferente, sino también menos peligrosa que en el caso del vecindario actual.

La supervisora de una entidad para la atención a menores declaró, en relación con un zapatero cuya familia atravesaba por un mal momento, que un pariente suyo (de la supervisora), que residía en el

mismo vecindario, había oído que el hombre había contratado a tres ayudantes y que estaba teniendo mucho éxito. Este rumor fue refutado por los testimonios recogidos en la residencia y establecimiento anteriores del zapatero.

En una ciudad en la que se ha reestructurado recientemente el trabajo benéfico con familias y se ha tratado de aplicar una nueva idea de rehabilitación, un ciudadano pidió a la entidad reestructurada que viera a una mujer que había mendigado durante muchos años, incluyendo en su carta esta interesante frase: "Nuestras entidades la han tratado en repetidas ocasiones, pero, en mi opinión, han de tomarse medidas que cambien el curso general de su vida, *para que ninguna organización ni individuo tome tantas decisiones al año en su nombre".* Gracias a la experiencia adquirida durante quince años contestando a preguntas de diferentes trabajadores, la mujer apenas daba alguna información pertinente sobre ella, aparte de una larga enumeración de desgracias y la declaración de que su único hijo era deficiente mental. No obstante, mencionó una antigua residencia, y allí se entrevistó a un ama de casa que había vivido en el mismo vecindario durante años y que sabía que su antigua vecina tenía varios hijos y que uno de ellos era policía. Cuando se vio al policía en su casa dijo tener tres hermanos y hermanas casados, y siete tíos y tías, algunos de ellos personas acomodadas. Por lo que se descubrió, ninguna de las organizaciones que habían estado tomando "muchas decisiones al año" los había consultado, ni se había obtenido evidencia alguna de que la mendicidad de la mujer era una monomanía, como se demostró.

Estos indicios suplementarios que llevan al descubrimiento de otras fuentes (en el caso que acabamos de exponer, los indicios aportados por una antigua vecina sobre los hijos casados, y a través de éstos sobre otros parientes) constituyen uno de los mejores resultados que puede lograrse en las entrevistas a vecinos anteriores.

Hemos descubierto, en nuestra lectura de casos, numerosas evidencias de la poca Habilidad que ha de

otorgarse a las opiniones de vecinos anteriores. Así se muestra en los siguientes ejemplos:

"En el número 302 de la calle E., el propietario no estaba en casa; los vecinos dijeron que la situación de la familia era pésima; el hombre y la mujer bebían todo el tiempo y les habían desahuciado por no pagar el alquiler. Habían pasado cinco años en esa casa. Al hombre le habían despedido de la compañía de ferrocarriles por atropellar y matar a un niño. Dijeron que él tenía una conducta correcta si no estaba bebido, pero la mujer era una criatura horrible". El antiguo casero, a quien se visitó luego, los empleadores anteriores de I él y de ella y el médico de cabecera desmintieron, con sus testimonios, todas estas declaraciones.

La portera del anterior domicilio había vivido allí unos cinco años. Lo sabía todo sobre la familia. Dice que la mujer es una persona honrada y que el marido es adicto al juego. "Ella bebe algo, pero con moderación", y otras afirmaciones del mismo tenor. Una investigación más profunda sacó a la luz la verdad: la portera y el sujeto de la investigación solían beber juntas y ninguna era digna de confianza.

"Es necesario recordar", escribe Francis H. McLean, "que mientras que otras fuentes consultadas pueden tergiversar la verdad... aquí ros introducimos en un terreno dominado por las habladurías..." ¿No puede decirse que, a través del antiguo vecindario, generalmente no podemos elaborar un retrato acertado de la familia, pero que pueden salir a la luz algunos elementos concretos?[187]

No obstante, no debemos olvidar que tanto los vecinos anteriores como los actuales hablan por sí mismos y que el

[187] En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

estado físico de la casa[188] y su entorno -las características de los comercios, las calles, los centros de ocio, las instalaciones de juego- son muy reveladores para quien los observa atentamente y constituyen una buena base comparativa.

III. LOS CASEROS

Al igual que con los empleadores y los vecinos, también ha de distinguirse entre caseros anteriores y actuales. Normalmente, las entidades sociales no deben entrevistar a los caseros actuales cuando el descubrimiento por parte de este último de la relación existente entre su inquilino y la entidad, puede perjudicar a nuestro cliente. Asimismo, debemos ser conscientes de que el casero puede aprovecharse de cualquier interés filantrópico que le garantice la obtención de una renta por su propiedad y, como la relación entre casero e inquilino es de tipo comercial, es preferible no interferir en la misma. Al exponer este punto de vista ante un grupo de trabajadores sociales de casos, dos de ellos discreparon. El primero, que trabajaba en una pequeña localidad sureña, había visto cómo los caseros eran más condescendientes con sus inquilinos cuando sabían que una entidad benéfica estaba tratando de ayudarles. El otro era secretario de distrito en un barrio polaco de una gran ciudad en el que muchos de los caseros polacos informaban a la oficina de distrito en cuanto sus inquilinos dejaban de pagar el alquiler. En el primer caso, se trataba de un grupo de caseros dispuestos a compartir la carga de la entidad social; en el segundo, de un

188 Véase la página 160.

grupo que pretendía que la entidad les ayudara a ellos en vez de al inquilino. Estas diferentes visiones nos muestran lo importante que es conocer las circunstancias locales y no aceptar ninguna fórmula social sin verificarla de nuevo a partir de dichas circunstancias. No obstante, una regla general sigue prevaleciendo: el trabajador social debe proteger a su cliente de cualquier daño innecesario y obtener la información de fuentes que garanticen dicha protección.

Al igual que sucede con los capataces en las grandes empresas, el agente de la propiedad suele ser la persona que ha de ser entrevistada en vez del casero. Él es quien cobra el alquiler, por lo que se relaciona con la gente. En ciertas ocasiones, el casero es también inquilino y subarrienda. En ese caso, se trata de un vecino y hay que tratarlo como tal. Además de por las causas de parcialidad más comunes entre los vecinos, él casero se deja influir por una presunción adicional: para él, el inquilino que ha pagado su alquiler es un ciudadano modelo y el que no lo ha pagado debe ser vigilado. El casero que no es vecino puede ser víctima de este mismo tipo de sesgo. El casero de un hombre que no le había pagado el alquiler lo denunció, sin fundamento, ante una COS por maltrato de sus hijos.

Por otra parte, disponemos de evidencias que muestran que los caseros, sobre todo los anteriores, pueden aportar un indicio -el nombre y la dirección de parientes, o información sobre éstos, conexiones laborales, etc.- que se traduzca en una colaboración útil y en una posible solución. Además, sus libros de cuentas constituyen, por sí mismos, una evidencia del alquiler, la forma de pago, etc.

Respecto de las porteras o los conserjes, S. F. Burrows nos indica[189] que no podemos extraer inferencias de la información obtenida en las anteriores residencias sin valorar las características propias del tipo de portera o conserje entrevistado, las diferencias en materia de religión y nacionalidad entre la familia que vivía allí y ellos, y el perjuicio que les supuso que los antiguos inquilinos se mudaran debiendo alquileres atrasados. A pesar de estas objeciones, según la Sra. Burrows, tales porteras y conserjes pueden hablarnos de "la actitud de los miembros de la familia entre ellos, así como de sus relaciones con sus vecinos, del tipo de parientes que acudían a verles y de sus hábitos de limpieza, bebida y moralidad". No cabe duda de que ella coincidiría con McLean en la necesidad de realizar el análisis más minucioso posible de todas las evidencias aportadas por el vecindario anterior.

IV. OTRAS FUENTES DEL VECINDARIO

Los comerciantes locales constituyen la fuente más importante de las que aún no han sido citadas. El tendero, el farmacéutico y el encargado del bar son los comerciantes más conocidos. El tendero es principalmente un vecino, pero sus libros de cuentas revelan hábitos de compra y alimentarios. La señora Sears ilustra el valor del farmacéutico en el ejemplo citado en la página 318. Debemos conocer el contenido de las leyes aplicables a la venta de opiáceos y tener presente que el farmacéutico que

189 En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

cumple a rajatabla tales leyes, sobre todo si son recientes, no es muy apreciado entre sus vecinos.

En la mayoría de los barrios en los que residen numerosos extranjeros siempre existe un hombre que destaca como representante o portavoz del grupo de extranjeros. Su posición no es oficial, aunque suele interesarse por la política local. Lo sabe todo sobre la vida familiar de sus compatriotas, pero debe tomar conciencia del interés del investigador para mostrarse franco con él. Este compatriota no siempre es un vecino anterior o actual. En los grupos más pequeños de extranjeros, probablemente conoce a cualquier compatriota residente en la misma ciudad.

No se incluye en este capítulo una fuente muy importante -el *settlement* social-, puesto que, en vista de la evidencia que puede aportar sobre cuestiones relativas al entorno del vecindario, entre otras, se tratará en el capítulo sobre las entidades sociales como fuentes.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. La tendencia a otorgar un gran valor a la evidencia aportada por las fuentes del vecindario es indicativa de un reducido nivel de capacidad diagnóstica.
2. Los vecinos actuales suelen ser testigos parciales, pues desean hacer un favor o saldar una antigua deuda. Al interrogarlos, además, se corre el riesgo de humillar al cliente.
3. No obstante, ciertos casos no pueden solucionarse sin el testimonio de los vecinos actuales. Estos casos están generalmente relacionados con la necesidad de protección legal o física de una persona cuyo bienestar está gravemente dañado.
4. La consulta de los antiguos vecinos presenta menos riesgos que la consulta de los vecinos actuales, sobre todo cuando existe una evidencia contradictoria o los indicios

escasean. En este último caso, un antiguo vecino a menudo aporta un indicio suplementario.

5. Además de la evidencia obtenida de los vecinos, los vecindarios hablan por sí mismos, y deben anotarse sus características físicas, morales y sociales -las de las casas, tiendas, calles, centros de ocio, instalaciones deportivas, etc.
6. Los trabajadores de una entidad deben tratar de no entrevistar a los caseros actuales si el descubrimiento, por parte de este último, de la relación existente entre dicha-entidad y su inquilino, puede perjudicar a nuestro cliente.
7. Los comerciantes locales -tendero, farmacéutico o encargado del bar- son fuentes del vecindario.
8. En los barrios de extranjeros, siempre existe un hombre cuya colaboración puede ser muy útil dada su condición de líder del grupo, portavoz natural y representante de sus compatriotas.

15. OTRAS FUENTES

El análisis de las fuentes externas de información y sus usos está tocando a su fin. Una de las fuentes más importantes la constituyen las propias entidades sociales, pero se tratarán por separado en el siguiente capítulo por motivos que allí exponemos. Podemos clasificar en tres grupos diferentes las fuentes que aún no hemos estudiado: (1) organismos públicos no directamente comprometidos con el trabajo social; (2) fuentes empresariales diferentes de los

empleadores y los comerciantes locales; (3) fraternidades. Ninguna de estas fuentes merece una excesiva atención.

Esperábamos que incluso un estudio restringido de las fuentes externas usadas por las entidades sociales pusiera de manifiesto la existencia de algunas fuentes útiles que se hubiesen infrautilizado hasta ahora, y así ha sido. Cada nueva fuente valorada y reservada para la ocasión oportuna enriquece el trabajo social de casos y lo flexibiliza. Las imperfecciones son inevitables en los procesos de una disciplina tan reciente, pero la única práctica lamentable de trabajo social es aquella que se acomoda a una cierta rutina, a la adopción invariable de las mismas medidas ante cualquier situación, sin ninguna reflexión previa o espíritu de aventura. Al compararlo con los esfuerzos de los principiantes, este tipo de trabajo rutinario puede parecer, a primera vista, correcto; una observación más minuciosa nos muestra que no se ha realizado ningún experimento y que los métodos establecidos no han sido ni revisados ni evaluados. Por consiguiente, un trabajo que no sea ni la mitad de bueno puede resultar más prometedor si se muestra insatisfecho con los instrumentos habitualmente utilizados y con su manipulación rutinaria.

Muestra de dicha insatisfacción es la costumbre de buscar fuentes inhabituales de información y colaboración. Sin imaginación no podemos ni siquiera saber qué fuentes obvias se han ignorado. Como el anunciante de alfombras del Sr. Deland[190], que se dio cuenta de que era muy probable que las familias que se mudaban de casa necesitaran alfombras nuevas y, tras varios intentos en direcciones equivocadas, descubrió que el único hombre

[190] Deland, Lorin F.: Imagination in Business, p. 43. Nueva York, Harper and Brothers, 1909.

que sabía, con absoluta certeza, cuándo la gente pensaba mudarse era el propietario del camión de mudanzas, hemos de ser capaces de reflexionar acerca de las cuestiones familiares de una forma nueva y original. Las fuentes inusuales citadas en este capítulo en el apartado de fuentes empresariales no se mencionan por el valor que poseen en sí mismas, sino por el del proceso que permitió sacarlas a la luz. El mismo espíritu de búsqueda que llevó a las entidades estudiadas a descubrir y usar estas fuentes, les permitirá descubrir y usar otras.

I. FUNCIONARIOS PÚBLICOS

En capítulos anteriores hemos mencionado a las autoridades educativas y sanitarias[191], y se ha estimado más conveniente tratar las entidades e instituciones benéficas públicas y reformatorias en el capítulo relativo a las entidades sociales.

I.1. *Policía*

Desde cierto punto de vista, la policía puede considerarse una fuente del vecindario, dada su estrecha relación con la vida del barrio. Además, se consulta con relativa frecuencia. En dos de las tres ciudades examinadas, ocupa la decimoséptima y decimoctava posición respectivamente, y, en una de las ciudades, es incluso la tercera fuente por frecuencia de uso.

---

191 Véanse los Capítulos 11. La escuela como fuente, y 10, Fuentes médicas.

Se ha dicho, en varias ocasiones, que el cuerpo de policía de nuestras ciudades está compuesto por hombres con una visión y formación similares a las de los trabajadores sociales. Boies fue probablemente el primero, en 1893, que adoptó este punto de vista[192], pero, un cuarto de siglo después, la situación existente difícilmente justifica la consideración de la policía como una entidad social, aunque se ha progresado a este respecto, especialmente en la ciudad de Nueva York, durante el mandato del Comisario de Policía Woods. Según un funcionario de libertad condicional, algunos de cuyos casos se han examinado para la elaboración de este libro, en el trabajo social no se saca apenas partido de la colaboración de los policías; dice que éstos conocen bien a las familias gracias a sus rondas, y son muy sensibles a la actitud crítica que algunos trabajadores sociales muestran hacia ellos; cuando nos han concedido su amistad personal, no hay nada que no estén dispuestos a hacer. Estas afirmaciones son relativamente ciertas, pero la actitud así descrita no es la del profesional sino la forma de pensar vecinal. Por supuesto, en estas líneas sólo se valora la capacidad del policía como testigo social, y no la del policía de una ciudad concreta, sino la del de todo el país. Con frecuencia, los policías mantienen tantas relaciones, políticas y otras, con la gente que reside en el barrio en el que hacen sus rondas que se niegan a decir lo que saben incluso aunque su testimonio pudiese ser de gran utilidad social y no supusiera una violación de la disciplina; tampoco están siempre dispuestos a desvelar datos cuyo descubrimiento les compete en el marco de su labor policial.

---

192 Boies, Henry M.: Prisoners and Paupers, p. 241. Nueva York, G. P. Putnam`s Sons, 1893.

Un trabajador social de una entidad para la atención a menores sugiere que, en los casos en que este tipo de elementos personales y políticos puedan empañar el testimonio de los policías que hacen las rondas, es preferible dirigirse al sargento de policía. Éste suele perseguir la obtención de un ascenso, por lo que está muy interesado por el trabajo judicial, y, aunque sigue estando muy relacionado con su distrito, ya no depende tanto de la buena disposición de los vecinos. Un policía se negó a testificar en contra de una familia cuyos hijos estaban desatendidos porque estaba en deuda con ella ya que le habían hecho algún favor. Por otra parte, las declaraciones de aquellos miembros del cuerpo de policía que son conocidos por el juez por su escasa Habilidad, no Suelen aceptarse en un juicio.

Una vez aclarada la importancia de estas objeciones al uso de la policía, cabe señalar que no sólo resulta necesario consultar a la policía en múltiples situaciones, sino que, con frecuencia, es posible establecer un buen entendimiento con ellos en aras de una fructífera cooperación.

En general, las rondas las hace una patrulla compuesta de tres policías, uno de día y dos que se turnan de noche. No existe ningún sistema de registro. Lo que cada uno sabe se lo queda para sí, por lo que si se quieren cubrir todas las posibilidades, ha de consultarse a los tres miembros de la patrulla. Deben conocerse las horas a las que puede encontrarse a los policías y a los diferentes funcionarios especiales en la comisaría. Los oficiales que tienen turnos de noche son particularmente útiles en los casos de menores desatendidos, ya que las conductas inmorales admisibles como pruebas de negligencia suelen producirse de noche.

Al buscar a chicos que se han fugado de casa o a adultos con enfermedades mentales que han desaparecido, hemos de ponernos en contacto con la policía de la ciudad

y de cualquier otro lugar que resulte pertinente. Los trabajadores sociales consultan con frecuencia, a distancia, al jefe de policía de pequeñas localidades, para preguntarle acerca de antiguos o actuales residentes, atestados policiales, etc. En la lectura de informes de casos, hemos observado que los cuerpos de policía de las comunidades de reducidas dimensiones se muestran más concienciados socialmente que los de las grandes ciudades. Se enfrentan con numerosos problemas que, en las grandes ciudades, están divididos entre distintos departamentos, lo que desarrolla, en ellos, un cierto grado de experiencia social.

I.2. *Otros funcionarios*

La lista de otras fuentes utilizadas en los 2.800 casos examinados incluye consultas ocasionales, en ningún caso frecuentes, a los siguientes organismos o funcionarios estatales o municipales. *Estatales:* oficina de empleo, ministerio de trabajo, inspector fiscal, junta de enfermedades mentales y comisario penal. *Municipales:* fiscal del distrito, notario municipal, asesor, tesorero, *sheriff,* inspector de calle, inspector comercial, superintendente de repartidores de periódicos, empleados municipales y presidente del consejo de supervisores.

Los *tribunales* no se incluyen en este apartado ya que los funcionarios de libertad condicional y otros trabajadores sociales están relacionados con ellos, y se les consulta en calidad de entidades sociales. A menudo sus registros oficiales constituyen la verdadera fuente, punto que se trata en el capítulo sobre fuentes documentales. Si debemos consultar a un funcionario judicial, cabe recordar que los secretarios suelen recordar el caso mejor que el juez. Asimismo, en las localidades pequeñas, es el *empleado municipal,* o el funcionario cuyo cometido se corresponde al

de este último, quien más sabe sobre sus conciudadanos. El *bibliotecario municipal* es otra posible fuente de información sobre la comunidad, aunque no se incluye en las estadísticas realizadas.

Los trabajadores sociales no deben olvidarse de que la mayor parte de estos funcionarios municipales son burócratas y tienen un punto de vista burocrático. Las ideas que se forjan, aparte de la evidencia documental que manejan, no son impresiones propias de alguien que trabaja con la mente abierta, sino de alguien que sólo oye las historias del cliente y las acepta o rechaza sin el análisis o el reajuste que se deriva de frecuentes visitas a la residencia o al vecindario. Mientras que el policía está demasiado expuesto a las influencias del barrio, éstos no lo están lo suficiente. El trabajador social tiene que explicarles a menudo las circunstancias que han modificado el tratamiento de un caso individual a medida que los hechos se han ido descubriendo. Sólo en las entrevistas en persona, en las que puede explicar su opinión con todo detalle, puede convencérsele para que la modifique. Además, al funcionario que ya se interesa por el problema de una persona le molestan las cartas y las llamadas telefónicas que recibe, a no ser que esté lo suficientemente familiarizado con los procesos de trabajo social para entender sus connotaciones sin detalladas explicaciones previas, que se dan con mayor facilidad en persona.

Los funcionarios federales más frecuentemente consultados son: los de la oficina de inmigración, los del servicio de correos[193], los cónsules de los Estados Unidos y los funcionarios de los ministerios de Defensa y de la Marina.

---

193 Véase la página 392.

Se consulta con frecuencia a los *cónsules extranjeros* en los informes de casos leídos para la elaboración de este libro. A continuación exponemos varias cuestiones sobre las que fueron consultados[194]:

Se consultó a un cónsul alemán de una ciudad estadounidense acerca de un joven oficial alemán que decía haberse visto obligado a abandonar el ejército porque el fallecimiento de un pariente había reducido sus ingresos. Solicitó su traslado a Nueva York, ciudad en la que estaba convencido de encontrar trabajo en la Hamburg-American Line. El cónsul pudo aportar cierta información sobre la situación financiera del joven y sobre sus posibilidades de encontrar un empleo en Nueva York.

Un cónsul austríaco conocía la región de origen de un minero que se había quedado ciego a causa de un descuido propio. Allí no existían cuidados especiales para los ciegos y el hombre no tenía familia. El conocimiento de primera mano del cónsul de esta provincia austríaca permitió que el departamento de servicio social del hospital excluyera una posible deportación y se mostrara favorable a que recibiera una formación para encontrar trabajo en este país.

Un cónsul griego de uno de nuestros Estados trató de buscar información en otro sobre la madre de una chica griega que se había marchado de casa porque, según ella, su madre abusaba de ella. El cónsul, después de investigar por carta, se forjó una buena impresión de la mujer; pero, una trabajadora social, enviada posteriormente al lugar de residencia de la madre, descubrió que las acusaciones de la hija estaban más que justificadas.

Un cónsul griego ayudó a una viuda cuyos hijos todavía residían en Grecia, primero sufragando sus gastos de alojamiento mientras recibía un tratamiento especial para recuperar el uso de un brazo; y, segundo, solicitando a su propia hermana en Atenas información sobre los niños.

---

194 Se les consultó antes de agosto de 1914. Con la guerra europea, puede que se haya modificado el método de aproximación y el servicio prestado en algunos ejemplos.

II. VARIAS FUENTES EMPRESARIALES

La lista de fuentes empresariales útiles para establecer un diagnóstico social no se reduce, en absoluto, a los empleadores y comerciantes locales[195]. Una empresa con la que nuestro cliente mantuvo relaciones laborales en el pasado o una persona especializada en las fluctuaciones de cierto mercado o en cierto proceso industrial pueden aportar un testimonio de gran valor.

En ocasiones, este tipo de relaciones pueden haber sido ocasionales -mudanza de muebles, su almacenamiento, su compra a plazos, el cobro de una póliza de seguros, la entrega de un paquete urgente-, pero pueden, sin embargo, proporcionar alguna evidencia de gran valor, ya que es circunstancial y no está directamente relacionada con el asunto que nos ocupa.

Una COS se ocupaba de la esposa alcohólica de un trabajador empleado en otra ciudad. La esposa estaba en libertad condicional y el marido enviaba dinero a la COS para el mantenimiento de su familia. Dos *agentes de seguros* que solían ir a cobrar la prima semanal a casa de la mujer aportaron indicios que, posteriormente, sirvieron para proteger a los niños. La relación de estos agentes con las casas que visitan es, indudablemente, vina relación comercial. Estos hombres no querían que se presentara como prueba en un juicio la información que habían facilitado. Se estableció la estricta confidencialidad de la misma.

Una joven llegó a un dispensario tan grave que la enviaron al hospital de la ciudad. El diagnóstico médico resultó equívoco, y la

---

195 Véanse los Capítulos 12, *Los empleadores y otras fuentes laborales, y* 14, *El vecindario como fuente.*

única información social era su dirección. Se trataba de una casa de huéspedes a la que se había mudado recientemente; la casera sólo conocía el nombre del hombre del *servicio de mensajería,* que le había traído su baúl. Gracias a él, se obtuvo su anterior dirección, y, con ella, una historia pertinente.

No podía entregarse una citación judicial al padre de seis niños desatendidos porque la familia se había mudado y se desconocía la dirección actual. La antigua casera fue capaz de dar la matrícula del *camión de mudanzas* que se llevó sus muebles, y, gracias a la policía, se encontró la empresa local a la que pertenecía el camión. No se registraban los pagos cuando se hacían por adelantado, lo que sucedía en el caso de esta familia, pero, con la ayuda del conductor del camión, se consiguió la nueva dirección.

Una COS situada a unas 1.100 millas escribió a una SPCC acerca de un niño cuya madre se había marchado de casa en la ciudad de la COS; se había llevado al niño con ella y vivía con un hombre que no era su marido. La SPCC pidió a un vecino que conocía que se hiciera con la matrícula del camión de mudanzas, si se habían mudado. Sin embargo, fueron descubiertos en otra ciudad gracias a los registros de una *empresa de máquinas de coser* en la que habían efectuado una compra a plazos. El padre del niño fue a esta tercera ciudad y se le concedió la custodia legal de su hijo.

Las familias italianas, al realizar una primera solicitud a una organización benéfica, normalmente declaran que carecen de parientes. Si se ha producido una muerte en la familia, la *funeraria* suele conocer el nombre del pariente masculino que organizó el funeral.

Gracias a una visita a una funeraria de una gran ciudad, se consiguió una in-' formación inesperada. Un hombre de mediana edad, con una mujer joven y un niño pequeño, había pedido a una COS ayuda económica y asesoría en su búsqueda de empleo. Como apenas se sabía nada acerca de su pasado, se retuvo el nombre de la funeraria, situada a cinco millas de allí, que se había encargado del entierro de su primera esposa. Esta información surgió voluntariamente, sin que

se buscara expresamente. El encargado de la funeraria sabía mucho sobre la primera mujer; era vecina suya, y seguía con vida, con una excelente salud. No se habían divorciado, su marido simplemente desapareció un día, pero ella no quería volver a ver al hombre que había tenido que mantener.

Una inusual utilización de las fuentes de información empresariales es la siguiente: El departamento de servicio social de un hospital trató a una alcohólica, una mujer cuyo único pariente cercano era una hija. La madre fue incapaz de facilitar la dirección de su hija; tampoco pudo hacerlo un sobrino, al que también se visitó. Este último sabía, no obstante, que la chica estaba prometida en matrimonio con un jugador profesional de béisbol cuyo nombre recordaba. El *redactor deportivo* de un periódico facilitó la dirección en la que se podía encontrar al jugador.

III. FRATERNIDADES

Con frecuencia, se consulta a entidades benéficas de seguros. Se sitúan entre las de tipo empresarial y las de naturaleza social. El carácter fraternal es más patente en las órdenes benéficas extranjeras, ya que los lazos con un pasado común son más estrechos. Cabe señalar que quien propone a nuestro cliente para su ingreso en una fraternidad, suele ser una persona que lo conoce bien, a él y a su familia.

Entre las fraternidades que no tienen nada que ver con los seguros, la de mayor tradición y la que más aparece en los informes de casos leídos es la de los Masones. Las relaciones de esta fraternidad con los trabajadores sociales pueden ilustrar las relaciones globales del grupo de fuentes del que forma parte. Merece la pena entrevistar a los miembros de una fraternidad masona, incluso si pertenecen a una o más generaciones anteriores a la de nuestro cliente, ya que la fraternidad se interesa por los descendientes de

los miembros que murieron disfrutando de una buena posición social. En algunos de los casos examinados, miembros que carecían de una buena posición fueron generosamente ayudados, bien por su propia logia, bien por la de la ciudad en la que se encontraban temporalmente. Esta generosidad es tan popular que, en el pasado, se ha abusado de ella, y la fraternidad ha tenido que elaborar una "lista negra" de los impostores que se han hecho pasar por miembros y han ido pidiendo de ciudad en ciudad. La mejor forma de obtener información sobre un cliente masón es solicitándola a través de una carta enviada al maestro de la logia de la que es o ha sido miembro. Si se desconoce este dato, con una carta al gran secretario estatal, se obtendrá el nombre y dirección del maestro de esa logia. Dichas cartas deben explicar las razones por las que se solicita la información, la probabilidad de éxito que tiene el caso, en la medida en que se conozcan, y una solicitud de asesoría. A los masones no residentes en dificultades generalmente los atiende una asociación masónica de socorro; la orden no es, a pesar de ello, una institución de socorro, sino fraternal.

El departamento de servicio social de un hospital trató a un hombre que, como consecuencia de una caída, tenía el brazo paralizado. Una logia masónica de otra ciudad le envió ayuda, pero explicó (a través de la asociación masónica local de socorro) que el receptor ya había sido dependiente antes del accidente. Cuando su brazo se recuperó, apenas trató de buscar trabajo, y los parientes y la logia masónica que le habían ayudado acordaron darle su ayuda a través de una entidad para personas sin hogar que trató de estimular su autonomía.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. La fuente inusual descubierta recientemente y evaluada y reservada para la ocasión oportuna es muestra de buena técnica diagnóstica, y es preferible a la adopción invariable de las mismas medidas (incluso aunque sean numerosas) en todos los casos.
2. Las ventajas de la policía como fuente de información son las siguientes: su íntimo conocimiento de los principios morales de los vecinos y su testimonio de primera mano sobre las idas y venidas en el barrio. Sus inconvenientes son: sus relaciones políticas, o de otro tipo, con la gente, que la hacen tan poco satisfactoria como una fuente estrictamente vecinal.
3. Mientras que el policía está demasiado expuesto a la influencia del vecindario, muchos funcionarios públicos, que son burócratas, no lo están lo suficiente. El mejor modo, mucho mejor que las cartas, de establecer un buen entendimiento con este tipo de funcionarios es la entrevista en persona, en la que su punto de vista burocrático puede ser contrarrestado.
4. Entre las fuentes empresariales mencionadas en este capítulo, se encuentran algunas que implican contactos ocasionales, tales como el cobro de pólizas, la mudanza de muebles o baúles, la venta de máquinas de coser, etc. No se han mencionado porque suelan ser útiles, sino porque ilustran el proceso mediante el que una evidencia circunstancial puede usarse para hallar datos importantes.
5. Las sociedades benéficas de seguros presentan unos rasgos fraternales más patentes en los grupos extranjeros. La persona que propone a nuestro cliente para su ingreso en la orden suele conocerlo bien, a él y a su familia.

16. LAS ENTIDADES SOCIALES COMO FUENTES

En algunos de nosotros, el espíritu de equipo, fundamento psicológico de colaboración en trabajo social, se limita a una apática y mecánica "pertenencia"; en otros, en cambio, desarrolla y acentúa cada facultad. El equipo, según Joseph Lee, "se crea al asumir que existe y actuar resueltamente a partir de dicha premisa. Evoluciona a medida que sus miembros adquieren el poder necesario para imaginarlo y la

fe indispensable para mantener la realidad que han imaginado, y actuar a partir de ella"[196]. Una cooperación es, ante todo, un acto de fe. Implica ambición, confianza y un objetivo común.

Aunque se trata de una sugestiva cuestión, que invita a la digresión, en estas páginas, su tratamiento se reduce a su relación con el diagnóstico social.

En una ocasión, la autora presidió una junta informal de trabajadores de organizaciones benéficas que pretendía asesorar por correspondencia a colegas que trabajaban en comunidades distantes. Uno de estos colegas, que acababa de acceder al puesto de secretario ejecutivo de una organización de largo caminar pero con un pobre pasado, escribió solicitando asesoría sobre el trabajo en equipo y añadía: "Las investigaciones realizadas por esta organización son bastante buenas, pero no se da ningún tipo de colaboración entre las diferentes entidades sociales de la comunidad". Con el mayor tacto posible, se trató de descubrir las técnicas de diagnóstico de esta organización que no había logrado relacionarse adecuadamente con su entorno social. Las indagaciones no dieron ningún resultado. Se respondió que todas sus investigaciones eran "correctas" y que lo que se pedía era asesoría sobre una cuestión completamente diferente.

Tal vez pueda darse cierta colaboración en trabajo de casos sin un diagnóstico inteligente, y pueda establecerse un diagnóstico sin la cooperación de los trabajadores de otras entidades sociales, pero, siempre que los procesos de cooperación y de investigación hayan progresado lo suficiente como para producir una verdadera mejora social, se habrá obtenido un avance inestimable. En sus relaciones con el cliente, la familia del cliente y las fuentes externas, el

196 Lee, Joseph: Play in Education, p. 339. Nueva York, the Macmillan Co., 1915.

diagnóstico con un objetivo social es un excelente ejercicio de trabajo en equipo. En las citas iniciales de este libro se incluía la de Gross cuando decía: "El hombre cultivado es consciente de lo poco que la mente de un individuo puede retener, y de cuántos individuos deben cooperar para poder explicar las cosas más sencillas". El trabajo en equipo destinado a comprender y lograr un fin es un proceso más fructífero que la cooperación por la cooperación.

En este país, la evolución desde la competencia a la colaboración en trabajo social puede dividirse en cuatro etapas. Bien es sabido que estas mismas cuatro etapas siguen existiendo hoy -al igual que todavía existen los frenólogos (y, al parecer, prosperan) en comunidades que han acunado alguno de los descubrimientos de psicología experimental más importantes de todo el mundo.

(1) La primera etapa, o fase competitiva, fue el caos. Algunas de las circunstancias reinantes en aquel primer periodo crearon una demanda de internos infantiles entre ciertos grupos de instituciones y una obstinada oposición a cualquier reforma que "redujera sus cifras"; actitud que no era exclusiva de las organizaciones que tenían por objeto el bienestar de los menores. La ausencia de un conocimiento común, de un código no escrito que agrupara a los profesionales sociales, fue otra característica negativa de esta etapa competitiva en el ámbito del trabajo social de casos.

(2) Las primeras tentativas de colaboración social fueron como las primeras aproximaciones al diagnóstico social: *in vacuo.* A la fase competitiva le sucedió una serie de burdas tentativas -la mayor parte sin relación aparente- de sustitución de la competencia por la colaboración. Como consecuencia de estas equivocaciones, la colaboración adquirió connotaciones negativas. La Sra. Birtwell ha

indicado[197] que, en esta fase, se reunían primero todos los hechos, se elaboraban después los planes de tratamiento, y finalmente la entidad que llevaba la investigación solicitaba la colaboración "de cualquier parte que pudiera apoyar aquellos planes concretos. Nos tomamos a pecho", añade, "el reproche que, en una ocasión, hizo un sacerdote católico a uno de nuestros jóvenes trabajadores sociales: 'Realiza tu investigación y elabora tus planes, luego comunícame mi función en ellos; pero quiero que mi participación sea activa desde el principio cuando se trate de mi gente'". Esta queja respecto del método caracterizó a esta fase de colaboración *in vacuo.*

(3) Se llevaron a cabo nuevas tentativas para acabar con el caos mediante una división rutinaria de los casos en función del territorio, la naturaleza de la necesidad, etc. También deben incluirse en este punto los inicios del intercambio sistemático de información a través de las oficinas de registro, los servicios de intercambio confidencial o los servicios sociales de intercambio, como se han denominado en distintos momentos y en distintos lugares[198]. Se quería, en un primer momento, evitar la duplicación, pero ahora se trata de eliminar los restos como producto secundario de beneficios más constructivos. Algunos de los acuerdos y reformas realizados en esta etapa tuvieron excelentes resultados. Además, el desarrollo cooperativo habría resultado imposible sin ellos, pero el hecho de que, a través de los informes de casos, se perciba que algunas organizaciones se equivocaron al basar su acción exclusivamente en los nuevos instrumentos, sugiere que

197 En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

198 Descrito en la página 352 y ss.

tales avances pueden entrañar cierto riesgo. Por falta de imaginación o una utilización egoísta, pueden presentar las características de los acuerdos comerciales que ignoran los intereses del consumidor -el cliente, para nosotros. El trabajador social está obligado, indudablemente, a considerar que las relaciones con su cliente son más importantes que las mantenidas con las entidades sociales de su comunidad. Aceptar las afirmaciones de una entidad social sin mayor consideración, otorgar el mismo peso a toda opinión experta, puede resultar cómodo cuando el intercambio confidencial acaba de nacer; esta aceptación ciega puede evitar problemas al consultante y a la entidad consultada, pero, puede perjudicar notablemente al cliente del trabajador social de casos.

Cuando la "celebración de acuerdos de cooperación" entre las entidades sociales se ha propagado a través de una comunidad, es fácil encontrar en sus informes de casos las conclusiones de las entidades colaboradoras sin que se acompañen de ninguno de los datos en los que se basaron dichas conclusiones, descripciones duplicadas de la situación actual de los clientes, y habladurías y conjeturas de los trabajadores sociales a las que se denomina "una investigación". Probablemente sea el precio del progreso, pero no podemos perder ni un minuto en avanzar aun más y dejar atrás esta fase. Resulta desalentador ver cómo se subrayan los datos desfavorables sobre un cliente. Quizás las entidades sociales no podían disponer antes de los certificados de detención y encarcelamiento y cuando pudieron acceder a ellos, a través del servicio de intercambio, resultaba fácil hacer hincapié en el mero hecho de la existencia de una detención anterior, sin buscar una explicación de su posible naturaleza accidental. O puede que una petición anterior de ayuda salga automáticamente a la luz gracias a un nuevo sistema de intercambio entre las

entidades, aunque el cliente haya negado haber solicitado ayuda con anterioridad. ¿Es un impostor? No necesariamente. Muchos hombres y mujeres honrados pueden forjarse así una mala reputación, o, en el otro extremo, el informe puede estar lleno de declaraciones favorables de autoridades sociales respetables y de garantes, y, sin embargo, no incluir apenas hechos y planes. Es necesario -y esto no puede hacerse sin un intercambio completo de información entre entidades- un conocimiento de la corriente principal de la vida de un cliente, un resumen de alguna etapa concreta, preferiblemente una de las primeras etapas, y de los activos y pasivos de las características y el entorno con el que las entidades sociales tendrán que tratar si quieren obtener un resultado satisfactorio. La variedad de opiniones, siempre que se basen en experiencias reales, nos incita a la reflexión. De hecho, suele ser más útil la experiencia de la entidad que la propia, pero el derecho de cada uno a comparar su experiencia con otras experiencias y a razonar dicha comparación no debe verse afectado. Cuando lo es, nos hallamos ante el principal peligro del periodo de celebración de acuerdos de colaboración.

(4) Estas objeciones enumeradas con toda franqueza no son, sin embargo, un argumento favorable a la vuelta al caos; en realidad, nos empujan hacia el siguiente paso lógico en materia de cooperación - hacia un tipo de intercambio valorado con honradez, hacia el aumento de la responsabilidad social, que no sólo nos ahorra intromisiones perjudiciales para los intereses del cliente, sino que puede tener un valor inestimable en beneficio de dichos intereses.

Diversas herramientas forman parte de esta evolución; la comprensión formal también. Puede ser necesario, en un momento dado, realizar una división más o menos arbitraria

del trabajo. Por ejemplo, puede resultar conveniente la celebración de un acuerdo entre una COS y una asociación de enfermeras visitadoras, en virtud del cual las enfermeras deleguen los "problemas familiares" en la entidad dedicada a la atención a familias, y esta entidad, a su vez delegue los "problemas de salud" en la asociación de enfermeras. No puede asumirse la existencia de una línea nítida de división entre ambas actividades, pero una división de este tipo puede venir impuesta por el propio trabajo.

No obstante, una mayor colaboración permitirá construir un puente que franquee esta línea de división y encontrar un terreno común, si quieren obtenerse los mejores resultados. Cuando se alcanza esta avanzada etapa del trabajo en equipo, la comprensión creada superará lo dicho en una manida fórmula[199].

La colaboración basada en la responsabilidad respecto del resultado de nuestros actos sociales, la colaboración que avanza gracias a una formación profesional

---

199 "Mis manzanos nunca lo traspasarán

Ni amenazarán los piñones de sus pinos, le digo.
Él sólo responde: 'Con buenas vallas, hay buenos vecinos'

La primavera me altera, y me pregunto
Si podría inculcarle una idea:
¿Por qué hay buenos vecinos?
¿Es porque hay vacas? Pero aquí no hay vacas.
Antes de construir un muro debería saber
Qué voy a dejar dentro y qué voy a dejar fuera
Y a quién pudiera ofender.
Hay algo que no quiere un muro,
Que quiere que lo echen abajo".
Robert Frost en *North of Boston.* Londres, David Nutt, 1914.

consolidada y exhaustiva, que' es impulsada por la buena voluntad, por el celo social y por la libertad absoluta de descubrimiento, nos lleva de la simple "comprensión" hacia un sólido entendimiento diario, un estado de ánimo. La libertad para aprender, evolucionar y servir, recibe el impulso de un espíritu de cooperación. Este es el cuarto y más desarrollado periodo de colaboración social, para el que los anteriores periodos no son sino la preparación.

I. DOS FUNCIONES DISTINTAS DEL TESTIMONIO DE LAS ENTIDADES SOCIALES

Retomando una vez más, en esta "ocasión, la última, las estadísticas sobre fuentes externas, vemos que, a pesar de que las fuentes médicas, sociales y escolares tratadas en otros capítulos se han excluido del total de entidades sociales, el número de consultas a este, grupo sigue siendo superior al resto. Los parientes (la siguiente fuente por orden de frecuencia de consulta) fueron consultados en 1.187 ocasiones, mientras que las entidades sociales públicas y privadas -a excepción de las que acabamos de citar- fueron consultadas 2.243 veces, o si incluimos las fuentes religiosas, 2.748 veces. Si el plan de presentación de las fuentes externas se hubiera seguido estrictamente, las entidades sociales deberían haber ocupado la primera posición. Pero, como fuentes, parecen pertenecer a otra dimensión. Para hacer hincapié en esta diferencia, se ha optado por tratarlas por separado y posteriormente.

La evidencia facilitada por una entidad social a otra entidad social debe someterse a varios tests que difieren en cierta medida de los aplicados a las declaraciones de cualquier otra fuente externa: en primer lugar, porque la

relación que estas organizaciones han tenido con el cliente es, en múltiples aspectos, parecida a la relación que ahora mantiene el investigador; y, en segundo lugar, como consecuencia de la variedad de actividades que las organizaciones sociales llevan a cabo y las diferentes actitudes que adoptan en los procesos que conducen al diagnóstico. La diversidad de actividades se muestra en la Tabla 5, y la naturaleza de su relación con los clientes nos indica la principal distinción que ha de realizarse a la hora de evaluar el testimonio de una entidad social.

TABLA 5. *Entidades sociales (excepto las de salud y escolares) usadas como fuentes por las 56 organizaciones en los 2.800 casos estudiados.*

Tipo de entidad social	Consultas	
Entidades privada		
Entidades para la atención a familias		
COS……..	645	
Entidades de socorro extranjeras……	92	
Otras entidades de socorro……..	219	
Total……		956
Centros para adultos……		48
Entidades para la atención a menores		
Centros para menores……..	143	

Asociaciones para impedir los malos tratos a menores.....	122
Entidades de ayuda a menores……	118
Guarderías……..	47
Total……..	430
Settlements……..	119
No clasificadas……	204
Total de entidades sociales privadas……	1757
Entidades públicas	
Organismos benéficos (incluidos lo de socorro externo público)……	275
Organismos de libertad condicional para adultos……....	81
Organismos de libertad condicional para jóvenes……	72
Casas de huéspedes municipales……	6
Asilos……..	31
No clasificadas…….....	21
Total de entidades sociales públicas……	486
Total de entidades sociales públicas y privadas……..	2243

Deben añadirse, para el propósito de nuestro estudio, las siguientes fuentes religiosas.

Tipo de Fuente	Consultas
Sacerdotes…….....	345
Feligreses……..	101
Visitadores de Iglesias……..	35
Maestros de catequesis……	24
Total……..	505

Esta distinción se basa en el hecho de que las entidades sociales pueden desempeñar dos funciones diferentes como testigos:

I.1. *Facilitar datos derivados de su propia experiencia*

Puede que hayan tenido una experiencia social propia con un cliente y puede que nosotros necesitemos conocer dicha

experiencia. Incluso cuando el servicio que se le ha prestado al cliente difiere del que nosotros hemos de prestarle, puede haber cumplido con todas las difíciles condiciones de una "investigación mediante experimento"[200]; en ese caso, puede permitirnos conocer las reacciones del cliente y algunas de sus características personales. Las entidades sociales son, a menudo, los mejores testigos cuando informan, sin prejuicios, sobre una experiencia de primera mano de este tipo -una experiencia vivida a lo largo de un tratamiento. Indudablemente, cuanto mejor entiendan el entorno de su cliente, más acertada será la interpretación que hagan de esta experiencia.

Las instituciones para adultos y para niños suelen aportar esta clase de experiencias. Si no son demasiado grandes, pueden controlar las condiciones en las que se desarrollan sus observaciones mucho mejor que las entidades u organismos que sólo llevan a cabo un trabajo de campo. Presentan el inconveniente, sin embargo, de contar con unos criterios de evaluación más rígidos y artificiales. En el trabajo de campo, un criterio artificial es más fácil de corregir.

Numerosas evidencias indican que, cuando los trabajadores sociales de casos pueden visitar a un empleado de un hospital psiquiátrico que conoce a su cliente, obtienen datos útiles sobre los hábitos personales de este último. Los centros de internamiento temporal, usados por las entidades para la atención a menores durante' el periodo de observación (investigación mediante experimento), también son de gran ayuda para el establecimiento de un diagnóstico.

Las instituciones de menores, testigos magníficos de sus propias experiencias con los internos, pueden tener, sin embargo, datos demasiado vagos sobre su situación externa. Pueden admitirlos,

200 Véase la referencia a este término de la página 80.

darles de alta, enviarlos de vacaciones a un centro de acogida temporal y entregarlos en acogida permanente a parientes o extraños basándose en un conocimiento que sería insuficiente incluso para una persona que estuviera buscando un hogar para un gato o un perro vagabundos. De ello se deduce que instituciones del tipo que Florence L. Lattimore describe en su estudio sobre Pittsburgh, no son testigos competentes de las condiciones familiares actuales o pasadas. Tampoco salen mejor parados en su investigación los hogares de acogida. En 1907, año del estudio de la Sra. Lattimore, uno de los mayores hogares de acogida de Pittsburgh permitía que los niños fuesen adoptados por "cualquier mujer de aspecto respetable que lo solicitara a la institución, rellenara un formulario y esperara a que el niño estuviera listo"[201].

Incluso en nuestra valoración del testimonio de una institución sobre experiencias internas debe tenerse presente el punto de vista de la institución. De hecho, el punto de vista personal debe ser comprobado y evaluado en cualquier situación. Encontramos un interesante ejemplo sobre ello en un informe médico-social:

Se solicitó la opinión que un hogar de acogida temporal para mujeres trabajadoras tenía sobre la conducta de cierta chica. Se respondió que era una chica problemática, desobediente y difícil de controlar. Cuando se solicitaron ejemplos concretos de su comportamiento, se dio la siguiente respuesta: "Le dijimos a Mary que estaba prohibido hacer punto aquí en domingo. Se lo tuvimos que repetir una segunda vez y enviarla a su habitación. Luego, descubrimos que seguía haciendo punto arriba. No toleramos diversiones de ningún tipo en esta casa en domingo, ni siquiera música suave. Usted sabe que nos debemos a una cierta reputación".

201 *Pittsburgh as a Foster Mother,* en *Pittsburgh District,* Civic Frontage, p. 348.

Un punto de vista opuesto -también basado principalmente en la experiencia, pero en una más flexible es el aportado por un *settlement* social. El *settlement* piensa instintivamente en términos de vecindad. Es un tipo de evidencia desconocida para muchos trabajadores sociales, por lo que no la buscan conscientemente, como deberían hacer, ni saben reconocer su ausencia[202].

Una trabajadora social, responsable de un *settlement,* que antes había trabajado durante un año en una COS, escribe en respuesta a una pregunta relativa a los cambios de punto de vista que ha percibido: "El trabajador del *settlement* está continuamente valorando la causa y efecto de los sucesos acaecidos en el vecindario y, a través de su constante experimentación destinada a obtener una mejor actitud cívica, llega a desarrollar una suerte de capacidad intuitiva respecto de la posibilidad de realización de los planes. La combinación de esta capacidad de los trabajadores de los *settlement* y de la formación en análisis y deducción de los trabajadores de las COS se traduciría en un trabajo conjunto mucho más estrecho del que ahora hacen.

Del *settlement* yo he aprendido ese sutil e interpretativo método de tratamiento de los hechos que, a mi juicio, sólo puede lograrse adentrándose en los principios, usos y costumbres de las distintas comunidades, y formando parte de la vida comunitaria de un vecindario. Al hacerlo, uno se sensibiliza ante las variables tendencias de un distrito y así es capaz de interpretar la vida de los individuos con todas las gradaciones que hacen que un hecho sea cierto. Si hubiese estado más en contacto con la gente trabajadora cuando trabajé en la COS, como lo he estado estos dos últimos años, habría obtenido mejores resultados".

---

202 Encontrará un buen ejemplo del tipo de evidencia vecinal que un trabajador de *settlement* experimentado puede aportar en las descripciones de los barrios de extranjeros de Boston realizadas por Robert A. Woods en *American in Process.* Boston, Houghton Mifflin and Co., 1902.

Los trabajadores sociales de casos pueden consultar a otro grupo de fuentes, el de las parroquias, preferiblemente para buscar experiencias personales y no datos objetivos. Sin embargo, el grado y diversidad de contactos con los miembros de una parroquia varían mucho en función de las diferentes confesiones religiosas y de las iglesias de diferentes nacionalidades. Los miembros de una comunidad extranjera en una ciudad estadounidense suelen recurrir a su pastor o cura buscando consejo incluso para cuestiones temporales -para interpretar cartas y otros muchos servicios; cada uno de estos servicios permite a los clérigos mejorar su visión de la vida cotidiana de su gente. Sin embargo, las parroquias son, en ocasiones, tan grandes y su clero tiene una sobrecarga de trabajo tal que esta afirmación no siempre es cierta; pero, en las comunidades de menor tamaño puede aplicarse tanto al clero extranjero como al nativo de los Estados Unidos.

En el ámbito judicial, tanto los sacerdotes como los trabajadores de los *settlements* dudan a la hora de testificar en un juicio, incluso aunque su testimonio pudiese contribuir notablemente a la consecución del objetivo que persiguen. Su duda se debe a la posibilidad de que dicho testimonio les distancie de las familias afectadas. Los trabajadores sociales que se muestran impacientes por obtener un resultado positivo -la protección de unos niños frente a una situación de negligencia, el castigo de una persona que abandona a su familia, etc. - deben aprender a respetar este punto de vista, y a evitar, en la medida de lo posible, que los representantes de los feligreses y vecinos se vean implicados en asuntos judiciales.

Como le sucede al juez, el sacerdote suele tener una fe desmesurada en la conversión instantánea. De hecho, suele adoptar un punto de vista deliberadamente optimista que

merma su valor como testigo tanto dentro como fuera de los tribunales.

En las iglesias en las que trabajan ayudantes del pastor, diáconos o visitadores religiosos, éstos suelen conocer mejor la información que busca el trabajador social que los propios sacerdotes.

I.2. *Proporcionar los resultados de sus investigaciones*

Las entidades sociales desempeñan una segunda función como testigos: aportar los datos objetivos de carácter esencial sobre sus clientes que raramente están sujetos a variación. Recopilados en un principio por una organización determinada para sus propios propósitos, estos hechos pueden, si se recogen cuidadosamente, ser útiles para otra organización, permitiendo así un ahorro de tiempo y de esfuerzo nada desdeñable. Se evita además, y ello es aún más importante, la tortura que supone para el cliente someterse a interrogatorios innecesarios[203].

Tener siempre presente la distinción entre estas dos funciones de las entidades sociales como testigos nos ayudará a valorar la evidencia por ellas aportada con mayor acierto. En los testimonios sobre experiencias personales son testigos de su propio conocimiento; en los testimonios sobre datos que ellas mismas han recogido son, generalmente, testigos de cuestiones basadas en lo que ha dicho otro. Incluso en este segundo caso presentan, a veces, la ventaja, aunque no siempre, que supone tener una cierta destreza en la valoración y verificación de la evidencia. Si los elementos de evidencia externa fueron debidamente registrados y clasificados junto a las fuentes

[203] Véase también el análisis sobre las investigaciones duplicadas, p.361.

que los proporcionaron *en el momento en que se recopilaron,* con suficiente amplitud y precisión para no llevar a confusión, y si se consulta siempre el informe escrito antes de informar a otra entidad, la posibilidad de error se reduce sustancialmente. No obstante, la posibilidad de error en la observación original sigue existiendo; además, ninguna entidad es buen juez de toda clase de datos. Las entidades que habitualmente fallan en ciertas observaciones pueden mostrar un extremo cuidado en otras. Estas diferencias sólo pueden descubrirse con la práctica. El tipo concreto de trabajo social que se desarrolla, con sus limitaciones naturales, sirve de guía; la historia, no sólo de la entidad individual sino del tipo de actividad en la que participa, también, así como las relaciones, en el pasado, de una entidad determinada con la que busca la información; pero el factor más importante de todos es la pericia innata y el equipo profesional del trabajador social individual que realizó la observación original o que representa a la entidad como testigo, y éste es un factor variable.

Un trabajador social que se muda de una ciudad a otra debe revisar todos sus criterios de evaluación del testimonio aportado por una entidad social. Una COS, por ejemplo, suele ser una entidad que ve y conoce a una familia como un todo. En términos relativos, tiene una idea excepcionalmente definida de la historia y contexto familiar de sus clientes, y ha adoptado con acierto la costumbre de entrevistar a parientes, centros de salud, antiguos empleadores, escuelas y entidades sociales implicadas; pero, no es tan buena en la valoración de la influencia que ejercen los vecinos; no suele individualizar la evolución de cada niño en el seno de la familia; en ocasiones, subraya demasiado las cuestiones de salud y la autonomía económica en detrimento de las adquisiciones sociales, más difíciles de cuantificar, pero de mayor importancia. Pero, en ciertas ciudades, las entidades que se denominan COS son pequeñas entidades que actúan sin planes ni objetivos. No cabe duda de que no han de valorarse sólo el nombre y los objetivos declarados de una entidad para admitir su testimonio.

Puede que un trabajador social haya recibido una buena formación, pero trabaje en una entidad cuyo entorno le impida llevar a cabo su actividad como le han enseñado. No cabe duda de que estas circunstancias reducen su competencia como testigo. Algunos organismos públicos, por ejemplo, investigan exclusivamente la capacidad o incapacidad del sujeto para reembolsar una deuda al Estado. Otros establecen como norma la consulta de un número mínimo de referencias -tres o cuatro. Las restricciones de este tenor deben conocerse y valorarse.

Como consecuencia de un cambio de dirección en una entidad, suele ser necesario dejar constancia de si una determinada investigación, así como las inferencias extraídas y los planes de tratamiento establecidos, se llevó a cabo antes o después de dicho cambio. Una de nuestras lectoras de casos estuvo dos meses en una asociación para impedir los malos tratos a menores en la que se había producido un cambio de dirección. Tras leer un gran número de sus informes, escribió:

"Incluso aquellos casos respecto de los que se cree que sólo son necesarias una, dos o tres entrevistas, presentan un planteamiento enteramente nuevo a partir del cambio. Me parece que ya mencioné antes que, con la antigua dirección, a menos que una evidencia directa obtenida por el investigador, confirmada, tal vez, por el testimonio de un policía o un vecino, mostrara una negligencia clara, la anotación "No hay nada que nosotros podamos hacer" se repetía frecuentemente. No he hallado ningún caso, con la nueva dirección, en el que se exprese este sentimiento implícita o explícitamente. Siempre hay algo que la SPCC puede hacer, aunque no sea emprender una acción judicial".

Este último ejemplo también nos indica que las entidades especializadas en la recopilación y registro de datos objetivos suelen ser las que, probablemente, prosigan con el tratamiento el tiempo necesario para forjarse un amplia experiencia personal. Esto, no obstante, no siempre es así. A un buen diagnóstico social puede sucederle un tratamiento pésimo y la incapacidad para dar un significado apropiado a las reacciones obtenidas con el tratamiento.

Por ello, hemos de insistir en que hay que distinguir entre los dos tipos de evidencia -las verdaderas experiencias de primera mano con los clientes y los datos objetivos recopilados sobre ellos-, y en que de cada entidad debe obtenerse el testigo que mejor pueda facilitar esta evidencia. Las entidades sociales no pertenecen al grupo que Francis H. McLean llama "fuente unificada"[204], tanto es así que, en el material examinado para la elaboración de este libro, se ven ejemplos del mejor y el peor modo de elaborar un informe social.

Con el aumento de la actividad de las organizaciones sociales y con su marcada tendencia a la especialización, se ha creado una nueva necesidad de intercambio sistemático de información, que se ha transformado en una necesidad básica, aunque sólo sea para determinar la responsabilidad del tratamiento social aplicado; pero, tiene otras ventajas. Como se ha indicado en el capítulo sobre la primera entrevista, lo primero que ha de hacerse, tras recibir la solicitud de ayuda de un nuevo cliente, es descubrir qué otras entidades sociales han estado en contacto con él. El intercambio regular de información entre entidades facilita esta operación; más fácil nos resultará si se dispone de un servicio de intercambio de datos de identificación que pueda llevarnos a las fuentes de información. Con facilidad y eficacia, estos datos de identificación pueden permitirnos intercambiar información cuando dicho intercambio es necesario.

II. EL SERVICIO DE INTERCAMBIO CONFIDENCIAL

[204] Véase la página 191.

Hace varios años la autora acudió a la consulta de un oculista en una ciudad desconocida. Se dio cuenta de que éste hacía bien su trabajo, por lo que cuando se mudó de Filadelfia a Nueva York y necesitó otro oculista, le pidió consejo al primero. Durante la primera visita al oculista de Nueva York, trató de ponerle al día acerca de los anteriores tratamientos oculares que había recibido, primero en su antigua ciudad y después en la ciudad desconocida, esforzándose por hacerlo con la mayor precisión posible. Pero el nuevo médico acogió estas explicaciones con cierto escepticismo. Por lo visto, contaba con datos más fiables; el oculista que lo había recomendado le había hecho llegar un informe detallado de las prescripciones realizadas en Filadelfia y de las suyas propias, más fiable que el testimonio oral de la paciente por dos motivos: estos datos se habían extraído de informes elaborados en el momento exacto de la consulta y, más importante aún, de informes elaborados por un especialista.

Una comunicación directa de este tipo, de médico a médico, reduce, en gran medida, la posibilidad de error en cualquier actividad; y en tal intercambio directo de experiencias se basa, en trabajo social, un sistema ahora ampliamente utilizado, sobre todo en las grandes ciudades, y que ya hemos mencionado varias veces en estas páginas. Se denominó, en un primer momento, "oficina de registro" y, posteriormente, "servicio de intercambio confidencial" o "servicio social de intercambio". Su utilización presenta otras ventajas secundarias, como una reducción de la tendencia (no exclusiva de los clientes de las entidades sociales) a ir de profesional en profesional. Médicos, jueces, arquitectos y muchos otros profesionales conocen, probablemente, este tipo de indecisión nerviosa, de fiebre especulativa del que este ir y venir no es más que un síntoma.

El Servicio de Intercambio Confidencial fue concebido por las COS y todavía es, en la mayoría de las ciudades, financieramente respaldado o administrado, o ambas cosas, por estas entidades. Un mejor diagnóstico, un mejor tratamiento y un mejor entendimiento entre las diferentes entidades son sus principales logros, pero incidentalmente, además, ha reducido la duplicación de esfuerzos, ha consolidado el sentido de la responsabilidad de las entidades sociales respecto de los casos que tratan y ha generado un verdadero ahorro. Sus ventajas van más allá de los procesos de diagnóstico social ya que, mucho después de que se haya puesto en marcha el tratamiento, el recurso, por parte de otra entidad, al Servicio de Intercambio para indagar sobre uno de nuestros clientes, puede prevenir una intromisión innecesaria o puede traducirse en una nueva fuente de colaboración; no obstante, la presente exposición sobre el Servicio de Intercambio se limita a sus usos en el proceso de diagnóstico.

Cuando no existía un Servicio de Intercambio y se crea uno, su utilidad se hace rápidamente patente con ejemplos como los siguientes, extraídos del trabajo de Margaret F. Byington sobre los servicios de intercambio[205]:

En otra ciudad acababa de ponerse, en marcha el Servicio de Intercambio Confidencial, y las enfermeras que trabajan en el campo de la mortalidad infantil y las relacionadas con la tuberculosis no habían aprendido aún a utilizarlo. Una familia cayó gravemente enferma de tuberculosis; el padre murió y la madre presentaba una fase avanzada de la enfermedad. Tenían siete hijos y el menor tan sólo era un bebé. La enfermera trató de convencer a la madre de que dejara de dar el pecho al niño, pero ella se negó. Finalmente, la enfermera responsable de la

205 The Confidential Exchange, p.8.

tuberculosis descubrió que una enfermera de mortalidad infantil había estado viendo a la familia y, al desconocer la enfermedad de la madre, insistió en que diera el pecho al bebé. Cuando las dos enfermeras se reunieron, ya era demasiado tarde; el bebé falleció de meningitis tuberculosa.

En este ejemplo, no se realizó una consulta como consecuencia de la ignorancia de ambas enfermeras, pero en nuestra lectura de casos hemos visto numerosos ejemplos en los que el mismo tipo de fallo no está justificado por una falta de conocimiento. Este sentido de la autosuficiencia, esta tendencia a actuar de forma aislada, merma la labor prestada por los servicios de intercambio bien administrados. No todo el que tiene la posibilidad de acceder al Servicio de Intercambio local lo utiliza, corto queda patente en el caso que acabamos de exponer, pero de unos pocos ejemplos como éste (y errores tan graves se descubren en el momento en que se crea un Servicio de Intercambio) se aprende mucho.

La Sra. Byngton realiza la siguiente descripción del mecanismo de intercambio confidencial[206]:

"El mecanismo del intercambio consiste en un índice alfabético con una ficha para cada familia o individuo conocido por alguna de las entidades participantes. En esta ficha figura la 'información de identificación' -nombres, edades y ocupaciones de los miembros del grupo familiar, nombres y direcciones de los parientes y nombres de las entidades interesadas, con la fecha en la que cada una realizó su investigación. No contiene ningún hecho sobre la historia familiar o el tratamiento establecido. Cuando una entidad colaboradora se interesa por una nueva familia, o por uno de sus miembros, consulta, sin demora, al Servicio

206 The Confidential Exchange, p. 5 y ss.

de Intercambio Confidencial para saber si éste conoce a esta familia o persona. Esta consulta se hace por teléfono o por correo, en un formulario facilitado por el propio Servicio. Éste busca a la familia en el índice y después transmite a la entidad que ha realizado la consulta los nombres de las organizaciones que se han interesado previamente por la familia y las fechas en las que efectuaron la consulta. Si la información dada por el investigador no permite la identificación, así se le notifica a la entidad, solicitándole que informe al Servicio de Intercambio cuando obtenga más información[207]. Una Organización de Ayuda a Menores, por

---

[207] El siguiente extracto sobre la información de identificación forma parte de un extenso pasaje de *Principies of judicial Proof,* de Wigmore, pp. 64-65: "El proceso de interpretación de una inferencia de identificación... consiste generalmente en la suma de una serie de circunstancias, cada una de las cuales, por sí misma, puede ser una característica propia de muchos objetos, pero unidas sólo pueden darse en un único objeto. Cada circunstancia adicional reduce las posibilidades de que se apliquen a más de un objeto... Este proceder puede ilustrarse con el caso habitual de identificación por el nombre. Imaginemos que existió un padre llamado John Smith y que se está buscando a sus herederos; y que existe un sujeto cuyo padre se llamaba John Smith. Tantas personas se llaman John Smith que las posibilidades de que dos personas homónimas no estén relacionadas son demasiado numerosas como para otorgar un valor probatorio a esta circunstancia común. Pero estas posibilidades pueden reducirse añadiendo otra circunstancia común que nos permita relacionarlos. Añadamos, por ejemplo, otra circunstancia relativa al nombre -que el nombre completo de ambas personas fuese John Barebones Bonaparte Smith; en este caso las posibilidades de que haya dos personas con este mismo nombre en un distrito, por muy grande que sea, se reducen al mínimo. O, añadamos una circunstancia relativa a la localidad -por ejemplo, que cada una de las personas viven en un determinado pueblo, o en un edificio de una determinada

ejemplo, pregunta por la Sra. Mary Jones y se le notifica que, en enero de 1910, se interesó por ella la North End Mission, en diciembre de 1910, la SPCC y, en marzo de 1911, el Departamento de Servicio Social del Hospital General de Massachusetts. La Organización de Ayuda a Menores llama, o aún mejor, se entrevista personalmente con todas estas entidades, que le suministran directamente los datos que posean sobre la Sra. Jones y sus experiencias con ella. La experiencia nos enseña que es mejor *no transmitir información* sobre una familia a través de la oficina del Servicio de Intercambio; tan sólo deben darse los nombres de las entidades implicadas".

Cabe señalar que las entidades ya no "registran" sino que "investigan", haciendo así hincapié en la etapa más importante del proceso.

Nadie que no esté directa y *desinteresadamente* afectado, nadie que no pueda probar que persigue una mejora social, debería tener derecho a obtener los datos, por muy básicos que éstos sean, que proporciona el Servicio de Intercambio. La información que almacena debe ser atentamente protegida de quienes pretenden utilizarla para otros fines como los cobradores u otros acreedores. En vez de atentar contra la intimidad, el intercambio la

---

calle, o en una casa concreta; aquí, de nuevo, las posibilidades se reducen, en diferente grado en función del ejemplo. O añadamos una circunstancia familiar - por ejemplo, que cada una de las personas tiene siete hijos y cinco hijas, o que tienen una esposa, Mary Elizabeth, y tres hijas, Flora, Delia y Stella; las posibilidades se reducen de nuevo en diferente grado, proporcionalmente al número de personas que poseen todas estas características. En todos estos ejemplos, el proceso depende del mismo principio: la medida en que cada signo distintivo común es capaz de ser vinculado, mediante la experiencia humana, a más de un objeto".

garantiza. Cuando no existe este Servicio o cuando las entidades cuyas líneas de trabajo pueden cruzarse se niegan a recurrir de forma sistemática al Servicio de Intercambio establecido, es necesario, para asegurarse de que no estamos duplicando esfuerzos y de que no se dejan pasar datos útiles, preguntar directamente a cada entidad que pueda haber estado en contacto con un cliente determinado. Pero si existe un Servicio de Intercambio al que recurren todas las entidades sociales ya no habrá que dar el nombre de un cliente a una entidad que no lo conoce.

En una localidad de reducidas dimensiones en la que el Servicio de Intercambio Confidencial es todavía una novedad, una trabajadora social de una entidad para la atención a familias declara que debe preguntar al supervisor de pobres acerca de todas las solicitudes nuevas que llegan a su oficina porque dicho supervisor no utiliza el Servicio de Intercambio. Además, en ocasiones, ha tenido que ponerse en contacto con un misionero que trabaja por propia iniciativa con las mismas familias. El carácter confidencial de la labor de la entidad, del supervisor y del misionero podría haberse amparado si los tres hubiesen recurrido al Servicio de Intercambio, ya que no se habría tenido que dar el nombre de ningún cliente a una entidad que no lo hubiera tratado anteriormente.

La razón que, con más frecuencia, dan las entidades sociales para rechazar el uso del Servicio de Intercambio es que la relación con sus clientes es demasiado confidencial[208]. Como acabamos de ver, este argumento se basa en una aprensión infundada. Además, el recurso sistemático a este Servicio no impone su utilización para cada caso individual. Pueden darse casos excepcionales en los que no se necesite o no se deba hacer esta solicitud, aunque estas excepciones se reducirán cuando salga a la

208 Véase the Confidential Exchange, p. 13.

luz, a través de su uso frecuente, la verdadera naturaleza y valor del Servicio de Intercambio.

Huelga decir que el Intercambio no se limita a la indexación de receptores de ayuda material. Nos abre el camino hacia el conocimiento y las actividades de aquellos que han prestado o están prestando cualquier tipo de servicio social, y su uso se está extendiendo rápidamente más allá de las entidades de socorro y otras organizaciones de similares características.

Habida cuenta de estas dos características -que su labor es confidencial y que no se circunscribe a la ayuda material- muchos de los *settlements* sociales no recurren a este Servicio. Puesto que trabajan con todo un vecindario, el recurso al Servicio de Intercambio no es, por supuesto, practicable, pero cualquier clase de trabajo de casos -trabajo de mejora social, es decir, con individuos- se beneficia del servicio prestado por el Intercambio, independientemente de que se origine en un *settlement,* una parroquia o una familia privada. "Para un observador ocasional", dice la Sra. Byington, "el Servicio de Intercambio Confidencial, con sus archivos de fichas, contiene demasiados papeles y poca 'caridad'. Hemos de activar su imaginación para que se dé cuenta, como nosotros nos hemos dado cuenta, de que detrás de esa maquinaria hay una fuerza constructiva; que el Servicio de Intercambio no es una herramienta destinada a prevenir la duplicación de la ayuda, que no es una agencia de detectives benéfica, sino que incrementa la eficacia de nuestra labor para un importante sector de la comunidad"[209].

---

209 La Sra. Byington especifica claramente que no basta con buenos empleados y un buen sistema para obtener un buen Servicio de Intercambio. De su gestión han de ocuparse trabajadores sociales conocedores de las posibilidades de un trabajo de casos progresivo.

III. EL USO DE LOS DATOS DEL SERVICIO DE INTERCAMBIO

El viejo dicho según el cual una cosa es darle un consejo a alguien y otra muy diferente es que lo siga, se demuestra, en nuestra lectura de casos, por el reducido uso que algunas de las entidades examinadas hace del Servicio de Intercambio. Debe consultarse al Servicio de Intercambio *antes* de actuar, no después, de forma que los indicios que nos facilite puedan sernos de verdadera ayuda. Y resulta ridículo consultar a este Servicio, aunque se haga con gran rapidez, si los indicios que nos suministra no se utilizan correctamente.

Es verdad que, en una ciudad en la que el Servicio de Intercambio esté bien arraigado y sea frecuentemente usado, el elevado número de indicios que nos facilita nos desconcierta; algunos de ellos pueden ser de escaso valor; y el factor tiempo nos obliga a hacer una elección inteligente del orden en el que deben ser consultadas las diferentes entidades sociales.

En Boston, ciudad en la que el número de entidades que recurren al Servicio de Intercambio es tal que la afirmación que acabamos de hacer adquiere todo su significado, la autora ha podido estudiar un grupo de informes sobre la práctica adoptada por un gran número de entidades que utilizan este Servicio[210]. Algunas envían lo

---

Debe garantizarse la continuidad de una política, de una política social en mayúsculas. *The Confidencial Exchange,* p. 22.

[210] Incluidos en las notas de dos conferencias informales celebradas en abril de 1915 entre estudiantes de la Escuela de Trabajo

antes posible cartas a todas las entidades mencionadas por el Servicio de Intercambio, otras seleccionan, para realizar la primera consulta, la entidad más parecida a la suya, otras a la que les concede una entrevista personal con mayor rapidez, otras consultan, en primer lugar, a aquellas cuyos métodos les merecen mayor confianza, muchas consultan primero a la última entidad que recurrió al Servicio de Intercambio, y muchas otras a la COS, cuando ésta aparece en la lista, seleccionando luego a la entidad más parecida a la suya. Estos informes no sirven para evaluar el acierto de estos principios de elección -pues se eligieron con cierta aleatoriedad-, pero resultan sugerentes. Las entidades que siempre consultan primero a la COS de Boston, lo justifican diciendo que esta entidad estudia minuciosamente la historia familiar general y siempre sigue los indicios suministrados por el Servicio de Intercambio, ahorrándoles así la consulta del resto de entidades. Las entidades que siempre consultan, en primer lugar, a la última organización que ha usado el Servicio de Intercambio, suelen argumentar que la probabilidad de que esta fuente conozca mejor la situación actual del cliente es mayor que en los otros casos.

Vemos que se trata de tendencias divergentes hasta cierto punto, que nos recuerdan el principio de selección tratado en el Capítulo 8 sobre las fuentes externas en general, según el cual hemos de consultar primero las fuentes que pueden aportar más a la historia antes de aquellas que pueden ser más propensas a la cooperación. Es lógico que algunas entidades se interesen más por la situación actual y que otras, en su búsqueda de una base más amplia apta para un tratamiento a largo plazo que permita obtener unos resultados permanentes, quieran

---

Social de Boston, que llegaron a manos de la autora gracias a Zilpha D. Smith.

obtener unos extensos antecedentes familiares para el diagnóstico y el pronóstico. Es más probable que una entidad de adopción y acogida obtenga la información que busca en otra entidad de este tipo y, más importante aún, es más probable que descubra que una persona dispuesta a hacerse cargo del menor ya ha asumido dicha responsabilidad o pretende hacerlo. La distancia o .cercanía física también son importantes. Por ejemplo, una entidad que se encuentra en la siguiente planta de un edificio de organizaciones benéficas puede ser visitada al instante y en persona, por lo que aumentan las posibilidades de poder entrevistar a un determinado trabajador social que conoce bien al cliente y oír sus explicaciones sobre la información y la experiencia de la entidad con los informes de casos en la mano[211]. En teoría, la última entidad que recurrió al Servicio de Intercambio, que o dejó el caso a cargo de otra entidad que quiso asumir la total responsabilidad del mismo o ha interrogado a todos los anteriores demandantes de información, está en condiciones de aportar más datos; pero, con cada intercambio, la información tiende a diluirse, por lo que, como mucho, esta entidad nos indicará vagamente el tipo de información que podemos obtener de las otras entidades mencionadas por el Servicio de Intercambio. Si acudimos sólo a aquellas cuyos métodos de investigación aprobamos, tendrá lugar un proceso de integración y de separación, que puede tener graves consecuencias sobre nuestro propio trabajo y sobre la futura colaboración de la comunidad.

En el resumen de estas conferencias, Zilpha D. Smith indicaba que el principal fin de la consulta de anteriores

---

211 Encontrará un estudio sobre el teléfono como medio de comunicación en los procesos que conducen al diagnóstico en el capítulo siguiente.

investigadores era el siguiente: "Descubrir si otra organización se ha responsabilizado del tratamiento social de la familia o persona, o ha establecido un plan. Si es así, comunicarle cómo llegó a nuestro conocimiento su cliente y por qué. Asimismo, ayudar, si se estima necesario, a la familia o persona para que coopere con dicha organización". Cuando ninguna organización ha asumido tal responsabilidad y, por consiguiente, ha de ponerse en marcha un tratamiento, el segundo fin consiste en aprovechar las experiencias de las entidades notificadas y usar los elementos de la historia que ellas ya hayan recopilado.

Una vez que se ha dado por finalizado el tratamiento de un caso, las notificaciones que sigue mandando el Servicio de Intercambio sobre las sucesivas entidades que han pedido información sobre el cliente en cuestión suelen dejarse de lado o destruirse. Sin embargo, aunque no se preste atención a estas notificaciones en el momento de su recepción -a veces deberían estudiarse-, deberían conservarse para futuras consultas, pues puede que haya que recomenzar el tratamiento en una fecha posterior.

Por último cabe recordar, en relación con el uso de los datos proporcionados por el Servicio de Intercambio, que ningún sistema de índices puede sustituir a las intuiciones que debemos a la experiencia adquirida con el trabajo de casos. Algunas entidades sociales se habrían contentado con dar una negativa inmediata a la siguiente consulta:

Una mujer que, según ella, se llamaba Sarah Collier Potter y se había quedado recientemente viuda y sin dinero, acudió a una entidad de protección de menores. Tenía un hijo de dos años, George, y pronto volvería a dar a luz. Como se descubrió que la dirección que había dado en la ciudad era falsa, la entidad escribió al supervisor de una ciudad

cercana por si acaso la conocía, y realizó una pequeña descripción en la carta. El supervisor dijo que no conocía a la tal Sarah Collier Potter, pero que algunos de los datos mencionados sugerían que podría tratarse de Bridget Karrigan, que a veces se hacía llamar Collier, y que era una mujer soltera, embarazada y con un hijo de dos años llamado George. A continuación describía las actividades de Bridget, la solicitud de mantenimiento de su hijo, etc. Resultó ser la misma mujer. Con un índice difícilmente podría haberse obtenido el mismo resultado.

IV. ALGUNOS COMENTARIOS MÁS SOBRE LA COLABORACIÓN

Prácticamente todos los elementos éticos y técnicos de la consulta se manifiestan en el uso correcto del Servicio de Intercambio Confidencial. No obstante, existen ciertos detalles relativos a las relaciones de colaboración que requieren un tratamiento separado, como el complejo problema de las investigaciones duplicadas, la idoneidad de realizar una investigación que probablemente será inmediatamente transferida a otra entidad, y sugerencias relativas a la puesta a punto, en el quehacer cotidiano, de la colaboración en relación con el diagnóstico.

IV. 1. *Investigaciones duplicadas*

En las primeras etapas de estudio del diagnóstico social para la elaboración del presente libro, organizamos un encuentro con representantes de 31 entidades sociales locales en una gran ciudad. En la conversación informal que manteníamos las tardes acerca de las relaciones de cooperación, el tema de la duplicación de las investigaciones aparecía insistentemente. En opinión de

algunos de los presentes, la duplicación de investigaciones era tan perjudicial como la duplicación de la ayuda -una deficiencia que no se debía a la infrautilización del Servicio de Intercambio Confidencial local, ya que todos los presentes lo usaban sistemáticamente, sino, más bien, a la reticencia a aceptar las investigaciones y las recomendaciones de otros como una base satisfactoria para la acción sin una investigación suplementaria.

Las investigaciones que cubren el mismo terreno innecesaria y repetidamente no sólo son una carga para nuestros clientes, sino que pueden llegar a perjudicarles, ya que esta experiencia puede llevarles a desarrollar una sensibilización y autocompasión comparable a las que presentan las personas acomodadas que van de médico en médico.

Al mismo tiempo, mientras los criterios de investigación sigan variando a su antojo, ningún acuerdo general cuyo objeto sea la puesta en común de nuestros diagnósticos sociales resolverá este dilema. Entre otras razones, las entidades no aceptan las investigaciones realizadas por otras organizaciones porque no confían en su eficacia, aunque serían capaces de adoptar los hechos establecidos por otra entidad siempre que estuvieran totalmente seguras de que se trata realmente de los hechos correctos. El lento desarrollo de una buena técnica común representa el único modo de evitar las investigaciones duplicadas. La duplicación no podría justificarse en una comunidad en la que todos los trabajadores sociales se valiesen de esta técnica común. Sin embargo, si por investigación duplicada entendemos *cualquier* investigación realizada por más de una entidad, no cabe duda de que, en beneficio de nuestro cliente, tal duplicación debe continuar. La idea de una investigación exhaustiva, que contemple todos los elementos sociales de la vida familiar, efectuada

únicamente en una ocasión y puesta al servicio de todos los trabajadores sociales interesados en un miembro de la familia como sustituto de cualquier otra investigación, es una noción doctrinaria que, probablemente, tuvo su origen en las COS, pero que éstas, en su mayoría, ya han olvidado. Como base de una investigación social, no cabe duda de que la descripción de la familia es de gran valor, y ciertos datos no necesitan recopilarse de nuevo, pero sí cuando las circunstancias varían, surgen nuevas preguntas y se necesita de una nueva forma de servicio social, que requiere nuevas capacidades e información. La nueva entidad debería usar, por supuesto, su vieja experiencia, pero no sólo debe actualizarla, sino que debe buscar la información concreta aplicable a la situación y la personalidad que tiene a su cargo. El oculista mencionado no se limitó a utilizar los datos que le facilitaron, por muy satisfactorios que éstos fueran, sino que hizo un nuevo examen ocular teniendo en cuenta dichos datos.

Se presentaron ejemplos prácticos de la mayor parte de estas dificultades en un encuentro en el que se pidió la supresión de la investigación realizada por más de una entidad. Una trabajadora médico-social -por citar un caso extremo- relató que, en ocasiones, el punto más importante de su indagación consistía en descubrir lo qué había comido esa mañana el paciente -una cuestión que lógicamente no puede preguntarse a alguien que, en principio, tiene un conocimiento global del paciente. Un agente de un reformatorio de chicas, cuyo buen entendimiento con la entidad local de protección de menores se basaba en los muchos casos tratados en común, indicó que los informes escritos de esta entidad hacían hincapié inevitablemente en los elementos de la historia de la chica de los que se responsabilizaba a dicha entidad, mientras que una entrevista con el trabajador de la entidad que había

conocido a la chica solía sacar a la luz información útil que este investigador no había considerado digna de registro. No obstante, además de estos elementos de información, surgían normalmente nuevas preguntas que hacían necesaria una nueva investigación -tenía que tomarse una nueva decisión, lo que sugería nuevas líneas de indagación, tales como las características precisas de cierto pariente que estaba ahora dispuesto a hacerse cargo de la chica, la historia física y mental más reciente de la propia chica, *etc.*

Ni el Servicio de Intercambio Confidencial, ni unas fichas uniformes, ni los acuerdos oficiales a veces propuestos por expertos en eficiencia que saben poco o nada sobre el trabajo social de casos, lograrán suprimir la investigación suplementaria, pero, con la eficaz ayuda de un criterio de diagnóstico acertado, reforzado por una utilización generalizada del intercambio confidencial, la investigación duplicada que realmente duplica y que, por ello, podría objetarse razonadamente, desaparecerá paulatinamente.

IV.2. *La transferencia del cliente a otra entidad para su tratamiento*

Cuando, al entablar una relación con un nuevo cliente, nos damos cuenta de que probablemente sean más necesarios los servicios de otra entidad que los nuestros, ¿hasta dónde debemos continuar nuestra investigación preliminar antes de transferir el cliente a esta nueva entidad *y* cómo debemos relacionarnos con él y con dicha entidad una vez que se haya realizado la trasferencia? La evidencia existente sobre la primera de estas cuestiones es, en gran medida, contradictoria. Algunas parecen apuntar a que la primera entidad debe continuar la investigación hasta que esté razonablemente segura de que la transferencia está

justificada. Este punto de vista puede defenderse, en parte, aduciendo que,-como consecuencia de la sobrecarga de trabajo, la mayoría de los trabajadores sociales tiende a aceptar rápidamente cualquier indicio que indique que una solicitud concreta que necesita de su tiempo o interés puede ser, justificadamente, dejada de lado o transferida a otros. Los lamentables resultados de esta acción se ven agravados, a veces, por otra transferencia efectuada, por prácticamente el mismo motivo, por la segunda entidad a una tercera. Otro argumento contrario a este procedimiento alega que es una de las mayores lacras para la colaboración. Lógicamente, no podemos cooperar con una entidad de la que desconocemos, porque nunca nos hemos molestado en descubrirlos, sus propósitos y limitaciones; sin embargo, por mucho que conozcamos dichos propósitos y limitaciones, a no ser que sepamos también algo más acerca del cliente que pretendemos transferir a la otra entidad y no sólo aquello que puede observarse a través de su solicitud, estaremos continuamente solicitando a esta entidad servicios que no se encuadran, en absoluto, en su campo de actuación.

Por otra parte, la organización social que desea hacer un buen trabajo prefiere que se le transfieran los casos *lo* antes posible. Uno de los cambios más positivos en relación con las tareas que anteriormente no se realizaban hasta el último minuto, es el desarrollo actual de su función preventiva; pero es muy difícil que las medidas preventivas tengan éxito si no se realiza una transferencia temprana. Esta afirmación adquiere todo su significado en el ámbito judicial. En los informes de casos de una entidad de protección de menores, puede observarse la existencia de un buen trabajo de colaboración con otras entidades y con los padres, por lo que, tras un tratamiento efectuado a tiempo, se hizo innecesario el recurso a los tribunales. El

doctor William Healy, que trabajaba exclusivamente para el Tribunal de Menores de Chicago, fue requerido por padres, sacerdotes y profesores para dar su opinión experta sobre un niño problemático que carecía de antecedentes penales[212]. No siempre podemos estar seguros, por supuesto, de que nuestra primera consulta sea la correcta, y la tendencia a prolongar demasiado la búsqueda de fuentes de cooperación puede dificultar la obtención de un tratamiento eficaz.

Otro argumento posible contrario a la realización de una investigación antes de llevar a cabo la transferencia, es que un cliente que va a ser transferido tiende a confiar con mayor rapidez en la segunda entidad si no ha sido visitado, entrevistado o interrogado por la primera justo antes de la realización de la transferencia. Cuanto mayor es el entendimiento entre ambas entidades, menor será la dificultad planteada por este último obstáculo.

Al igual que sucede con otras muchas preguntas formuladas en este libro, no podemos dar una respuesta concluyente. La cuestión de la investigación previa a la transferencia no puede zanjarse con una simple fórmula. No obstante, no debemos tratar de deshacernos de nuestros problemas mediante una transferencia apresurada, y podemos estar seguros de que todo esfuerzo hecho para estrechar las relaciones entre nuestro cliente y la entidad a la que se le transfiere valdrá la pena.

Un crítico de un grupo de informes de casos dice lo siguiente: La anotación "remitido al tribunal de menores", o "transferido a... (otra ciudad, pueblo o lugar del país)", constituye una clase de anotación propia de la contabilidad social que puede que no indique una

212 The individual Delinquent, p.14.

conclusión real de la dificultad social. Todos los cambios operados en el entorno deben ser analizados si queremos realizar un buen trabajo.

No cabe duda alguna, por supuesto, del grave error que se comete al ocuparse nuevamente del caso de un cliente que nosotros mismos transferimos sin consultar previamente a la organización que lo acogió.

Por ejemplo, un departamento médico-social transfirió el caso de una mujer soltera que necesitaba un trabajo fácil a una entidad para la atención a familias. Esta entidad la atendió durante su convalecencia y, posteriormente, le encontró un empleo. Un año y medio más tarde, volvió a pedir al hospital asistencia médica y el departamento de servicio social la visitó. A partir de esta segunda solicitud, un auxiliar del departamento le proporcionó un trabajo de costura durante seis meses y le prestó otro servicio, sin hacer ninguna investigación ni consultar a la entidad para la atención a familias a la que previamente había sido transferida.

IV.3. *Sugerencias adicionales*

El contacto con otras organizaciones sociales debe ser directo y no a través de los clientes u otros intermediarios. Las declaraciones y los mensajes suelen repetirse, aunque ésta no sea nuestra intención, de forma imprecisa, y, a veces, se tiñen del interés del mensajero.

Un encuentro en el que participen representantes de varias entidades -de todas las interesadas en un caso que presente especial dificultad- puede ahorrar un tiempo muy valioso, promover el buen entendimiento y esbozar la solución. Una entidad se ha negado, quizás, a aceptar el punto de vista de otra. No le convencen las razones dadas y estima que el diagnóstico, el pronóstico o ambos están equivocados. Sin embargo, puede que en un encuentro con

todas las entidades interesadas le convenzan, o a la organización que había formulado el punto de vista no aceptado por ella, las razones aducidas por una tercera entidad o por un médico o profesor que esté presente. El resultado no es necesariamente el esperado por la entidad que organiza el encuentro; puede que incluso se opte por una política mejor que la propuesta, en un principio, por las dos entidades en liza.

Puesto que la colaboración se basa en la confianza, cabe señalar lo importante que es mostrar a las entidades que cooperan con nosotros que cumplimos lo que decimos. Si hemos dicho que haremos algo, deben saber que realmente lo hemos hecho.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. El proceso que conduce a un diagnóstico social es un proceso de colaboración. Además, correctamente gestionado, se traduce, con frecuencia, en una cooperación inteligente con parientes, empleados, entidades sociales, etc., durante el periodo de tratamiento que sucede al diagnóstico.
2. En cuanto a las entidades sociales, las cuatro etapas de la evolución desde la competencia a la colaboración en trabajo social son: (1) el periodo competitivo, (2) el periodo de cooperación *in vacuo,* (3) el periodo de "celebración de acuerdos de cooperación", y (4) el periodo de espíritu de equipo.
3. Las entidades sociales se sitúan en un plano diferente respecto del resto de fuentes externas, por lo que deben aplicarse tests algo diferentes a sus evidencias. Como testigos, cumplen dos funciones distintas: en primer lugar, pueden facilitar el relato de su propia experiencia con un determinado cliente; en segundo lugar, pueden

suministrar ciertos datos objetivos sobre él. Algunas entidades sobresalen en una de estas funciones, otras en la otra, y un reducido grupo en ambas.

4. Al valorar su testimonio, debe tenerse presente el punto de vista de la entidad individual. En igualdad de circunstancias, la clase de experiencia social que más se aleja de la nuestra es la de mayor valor -la entidad que desarrolla su actividad en un vecindario le es más útil a la que trabaja con familias, etc. Si se ha operado un cambio completo en la dirección de una entidad, es preciso saber, respecto de cada caso, si el informe correspondiente se elaboró antes o después del cambio.
5. Un intercambio sistemático y confidencial de información de identificación entre las entidades sociales garantiza la mejora del diagnóstico y tratamiento, favorece el entendimiento entre ellas, reduce la duplicación de esfuerzos y aumenta el sentido de la responsabilidad individual respecto del trabajo realizado.
6. No obstante, una rápida consulta del Servicio de Intercambio Confidencial es indispensable, así como el rápido seguimiento de los indicios que nos ha facilitado.
7. El orden en el que deben consultarse los indicios obtenidos sobre otras entidades sociales en el Servicio de Intercambio depende de varios factores; pero, en general, en primer lugar, debemos asegurarnos de que la participación de nuestra entidad en un caso determinado no duplique los esfuerzos realizados o interfiera en el tratamiento establecido por otra organización; en segundo lugar, una vez que estemos seguros de que esto no sucede, debemos comprobar que la historia resulte útil para nuestro diagnóstico; en tercer lugar, hemos de garantizar la colaboración en el tratamiento.
8. Una investigación adicional no supone necesariamente una duplicación de esfuerzos, pero es preferible evitar la duplicación de investigaciones mediante el uso de un

criterio de diagnóstico más sólido y ampliamente aceptado.

9. La comunicación entre profesionales sociales ha de ser directa, por lo que no debe realizarse a través de sus clientes u otros intermediarios.

17. CARTAS, LLAMADAS TELEFÓNICAS, ETC.

Nuestra revisión de las fuentes externas ha concluido, pero antes de finalizar esta parte del libro y adentrarnos en el análisis de la última etapa de los procesos que conducen al

diagnóstico, debemos estudiar los diferentes medios de comunicación con las fuentes externas y los usos que de ellos puede hacerse. De los testimonios obtenidos a través de estos medios, ¿cuáles resultan más útiles (en igualdad de circunstancias) -(a) las respuestas escritas a preguntas de un formulario, (b) las respuestas escritas a cartas, (c) las respuestas telefónicas a preguntas formuladas por teléfono, (d) las respuestas telegráficas a preguntas planteadas a través del mismo medio, o (e) las respuestas orales expresadas durante una entrevista en persona? No cabe duda de que son posibles muchas otras combinaciones de estos medios, pero limitándonos a estos cinco modos principales de comunicación, sin tener en cuenta sus posibles variaciones, ¿con cuál de ellos consigue el trabajador social los mejores resultados globales? La entrevista en persona constituye el medio más fiable; se dan excepciones, pero, en prácticamente todas las formas de trabajo social de casos, es así, y cada vez más.

Sin embargo, el testimonio oral no es el más apropiado en cuestiones en las que la precisión es indispensable, como en cuestiones de tiempo, lugar, cantidad, etc., pero lo mismo sucede con el testimonio escrito, a menos que consultemos los documentos originales[213]. No. obstante, la característica que distingue la evidencia social del resto no es el uso de datos objetivos, sino su destreza para evaluar las relaciones humanas. Su clasificación como una clase de evidencia independiente se justifica por su posible utilidad para valorar el interés, la capacidad, el entorno y el espíritu de un testigo individual, incluida la capacidad de éste para implicarse más en nuestro caso de lo que está ahora. En

[213] Véase el Capítulo 13, Fuentes documentales.

cuestiones subjetivas de este tipo, no existe un sustituto satisfactorio de la entrevista en persona.

Un policía escribió desde una pequeña localidad a la secretaria de una COS sobre una familia en la que el hombre era muy violento. Tras facilitar cierta información, añadía: "Si pudiéramos encontrarnos, podría contarle más cosas que por carta, ya que se necesitaría demasiado papel para hacerlo ahora y el resultado no sería, quizás, muy satisfactorio -usted lo entiende".

Se solicitó a una funcionaría de libertad condicional que investigara la situación de una chica detenida por conducta inmoral y que dijo llamarse Emily Burton. La chica decía que procedía de la ciudad G-, a sesenta millas de distancia, y que su familia era canadiense, francófona y católica. Sin embargo, su nombre parecía anglosajón, y ella insistía en que era el suyo, por lo que la funcionaría decidió ir a la ciudad G-, para investigar personalmente los pocos indicios con los que contaba. En primer lugar, se entrevistó con el capitán de policía y éste hizo que un oficial la acompañara en su búsqueda, pero no encontraron a los padres de la chica en la dirección que había dado, ni en esa calle, ni en ese barrio. Los expedientes escolares no dieron ninguna pista; el sacerdote tampoco pudo identificar a la familia a partir de su descripción. El siguiente indicio era el molino en el que la chica afirmaba haber trabajado, pero tampoco se consiguió nada. Al volver a encontrarse con el capitán de policía, la funcionaría le comentó la existencia de un hermano, George, empleado en una granja (o eso decía la chica), pero el único George empleado en una granja que la policía conocía se llamaba Lodie, y la funcionaria de libertad condicional ni siquiera trató de visitarlo.

El día del juicio, justo antes de que comenzara la vista, la chica suplicó clemencia, pero la funcionaria tuvo, que admitir, amablemente, que ni siquiera sabía quién era la chica. Entonces, la chica dijo que se llamaba Lodie y que realmente vivía en G- La identificación de este nombre justificó un viaje, en principio, hecho en balde, ya que indicó que una parte de la historia de la chica era cierta. En una segunda visita a G- la funcionaria descubrió a cinco hermanos y hermanas respetables y pudo entrevistarse con cuatro de ellos, lo que se tradujo en un plan de colaboración con la madre de la chica, en el regreso de la chica, a la que se le había negado anteriormente la acogida, y en planes de supervisión continua con una sentencia en suspenso.

Cuando se tratan cuestiones de cierta gravedad, como en el ejemplo que acabamos de exponer, los trabajadores de casos suelen desplazarse de un extremo a otro de un Estado o entre Estados para llevar a cabo su investigación en persona. En otra época, podría haberse considerado una pérdida de tiempo y dinero, pero, estos viajes han ahorrado muchos esfuerzos inútiles -caros en tiempo y dinero y pésimos en resultados.

I. FORMULARIOS

Un gran número de instituciones benéficas todavía seleccionan a sus internos a partir de las declaraciones realizadas en un formulario, al que se adjuntan varias cartas de referencia, Se cree que la formalidad de estos formularios garantiza una mayor precisión en las respuestas. Cuando, por ley, las respuestas falsas se consideran un delito, penado con una multa o el encarcelamiento, este punto de vista está justificado, pero las entidades sociales, públicas o-privadas, no suelen disponer de este poder y, cuando lo poseen, no siempre lo ejercen. Las preguntas lógicamente dispuestas y categóricamente planteadas de un formulario sugieren la respuesta que llevará a la decisión a la que aspira el solicitante. Éste es el principal argumento en contra; otro es que ningún conjunto formal de preguntas puede cubrir, por muy detallado que sea, todas las posibles contingencias; un testigo puede rellenar un formulario con atención y precisión y, pese a ello, omitir elementos importantes. En cuanto a las cartas de referencia que suelen acompañar a tales

solicitudes[214], redactadas por comerciantes, profesores, sacerdotes, médicos y otras personas presumiblemente responsables, con frecuencia carecen de valor, como se pone de manifiesto en algunos de los casos citados en este libro[215].

II. CARTAS EN LAS QUE SE SOLICITA INFORMACIÓN

Según el examen de informes de casos realizado por la autora, en la última década, se ha avanzado más en el arte de realizar entrevistas personales que en el de escribir cartas, lo que, tal vez, resulta lógico ya que el objetivo de flexibilizar y facilitar la comprensión del diagnóstico social ha progresado a pesar de los inconvenientes, entre otros, la presión del tiempo, la impaciencia pública y la preparación inadecuada. Con estos *handicaps,* la sustitución de las cartas por entrevistas personales ha llevado a un segundo plano la utilidad de las cartas en aquellos casos, todavía numerosos, en los que han de usarse. Como resultado, muchas copias de cartas incluidas, en los informes de casos parecen haber sido escritas o dictadas de forma frívola y precipitada.

Las cartas de los trabajadores sociales, en su relación con el diagnóstico, pueden dividirse en dos grandes categorías: las que solicitan información sobre los clientes y las que la facilitan. Las que piden información pueden

---

214 Algunas instituciones y entidades entregan un formulario de recomendación que sólo requiere la firma de la persona que realiza dicha recomendación.

215 Véanse, por ejemplo, las páginas 264 y 275.

dividirse en cartas dirigidas a testigos directos y cartas dirigidas a intermediarios, a éstos se les pide que visiten al testigo o que se pongan en contacto con él de otra forma. A su vez, las cartas que solicitan información a un testigo directo pueden dividirse entre aquellas que se dirigen a personas que residen lo suficientemente cerca como para tener una entrevista personal con ellas posteriormente, y aquellas dirigidas a personas con quienes la posibilidad de tener una comunicación directa es remota o inexistente. Lógicamente, cada una de estas divisiones y subdivisiones requiere del autor de la carta un método de presentación algo diferente; no obstante, en estas páginas, sólo estudiaremos, de forma prácticamente exclusiva, las cartas en las que se solicita información a personas que residen fuera de nuestra ciudad y sus respuestas.

En relación con las cartas en las que se solicita información (abordando esta parte de la cuestión en primer lugar), la primera pregunta que debemos plantearnos es (1) ¿qué otro medio de comunicación que esté disponible podría proporcionar mejores resultados? Si se determina que el mejor medio disponible es la carta, la siguiente pregunta es (2) ¿se han llevado a cabo todas las indagaciones preliminares necesarias que hacen de la carta el siguiente paso lógico? Y (3) ¿ha reflexionado el investigador, lo mejor que le sea posible en esta primera etapa, sobre la inequívoca relación existente entre la información que busca a través de la canta y el diagnóstico y el tratamiento? Sólo si es así, podrá hallar la respuesta a la siguiente pregunta, a saber, (4) ¿se ha optado por el mejor intermediario posible para obtener la información que se busca o el servicio específico que se solicita? Si es así, (5) ¿qué método de presentación atraerá más su atención con vistas a conseguir la información solicitada o el servicio perseguido? (6) ¿Cómo, por ejemplo, pueden estimarse

con precisión los problemas que puede acarrearle la investigación, y qué puede hacerse para anticipar sus dificultades y ofrecerle información que le ayude a solventarlas? (7) Si no se conoce personalmente al intermediario, como suele suceder, ¿qué circunstancias sobre su ocupación, experiencia, educación y su relación con este problema concreto deben valorarse a la hora de aclararle el significado y las posibilidades de la investigación? Cada una de estas preguntas merece ser explicada con mayor detalle.

II.1. *¿Debe escribirse la carta?*

Las ventajas de la entrevista en persona ya se han citado sobradamente. Cuando la carta es el único medio de comunicación disponible con personas que no comprenden el punto de vista del trabajador de casos o cuya actitud y características son desconocidas para él, su labor se ve notablemente mermada desde un primer momento. Algunas cartas son simplemente el preludio de una entrevista; otras la suceden y tienen por objeto dejar constancia escrita de datos técnicos u objetivos[216] cuya exactitud es de suma importancia. Este tipo de cartas no presenta dificultades, pero medios menos directos -cartas, conferencias telefónicas, despachos telegráficos- pueden ser, con frecuencia, el único modo de entablar contacto. En más del 11% de todas las fuentes externas consultadas en los 2.800 casos examinados en nuestro estudio, las entidades o personas contactadas residían fuera de la ciudad. Las cartas dirigidas a fuentes que se hallan fuera de la ciudad

[216] Son muchos los hospitales que se niegan a facilitar un diagnóstico si la solicitud no se hace por escrito.

ponen a prueba el talento de los trabajadores sociales mucho más que cualquier otra clase de correspondencia y, a no ser que se especifique lo contrario, el presente análisis se limita a ellas.

II.2. *¿Cuándo debe escribirse la carta?*

Un momento idóneo para el envío de cartas en las que se solicita información es inmediatamente después de la realización de la primera entrevista. Cuando ninguna persona que viva en la ciudad, o cerca, en la que el cliente presenta su solicitud ha tenido algo más que contactos esporádicos con él, las cartas dirigidas a quienes, a pesar de su lejanía, lo han tratado estrechamente o a personas que visitarán a estos testigos, constituyen un procedimiento necesario" y deben ser escritas sin demora. No obstante, debe acatarse la siguiente regla general: no han de enviarse cartas importantes a un lugar distante si no se utilizan, en su redacción, todas las evidencias que pueden estar al alcance del trabajador social. El creciente descontento de las entidades que reciben un gran número de solicitudes de información o servicios de fuera de su ciudad -sobre todo entre las COS en las que esta demanda ha sido considerable-, radica, en gran parte, en que muchas solicitudes se basan en datos inadecuados a pesar de que se sabe que pueden conseguirse fácilmente nuevos datos. Por otra parte, hemos de admitir que se corre el riesgo de demorar la investigación que ha de realizarse fuera de nuestra ciudad hasta después de la elaboración de los planes y la puesta en marcha del tratamiento.

En la página 189 se expone un ejemplo flagrante de una indagación que debía realizarse, pero que se realizó demasiado pronto. Se solicitó a un organismo público de beneficencia de .una ciudad alemana que buscase a los

parientes de una familia y les informara de la difícil situación por la que atravesaba esta familia, para que dieran su opinión acerca del mejor método de tratamiento que podía seguirse y para que facilitaran ayuda material. Así se hizo sin facilitarles ningún dato, salvo las impresiones obtenidas en una primera entrevista completadas con las impresiones de la entidad que había solicitado asistencia para la familia. Esta última había vivido en la misma ciudad estadounidense durante once años; a pesar de ello, no se procuró ninguna historia antes de comenzar un proceso que, si fracasaba esa primera vez, no podría repetirse fácilmente. El solicitante de la información podría haber razonado del siguiente modo: Al organismo público de beneficencia de una gran ciudad alemana le llegan, probablemente, muchas solicitudes de los Estados Unidos. Además, tiene sus propias preocupaciones. Esta cuestión sólo se tratará superficialmente a menos que pueda demostrar que conozco bien la situación. Los parientes de la mujer no la habrán visto desde hace años, y de su vida en los Estados Unidos sólo sabrán lo que ella les ha dicho. Tengo que buscar información acerca de todo este tiempo en otra parte y, a partir de los indicios recogidos, he de reconstruir su pasado en este país lo mejor posible. Teniendo en cuenta que tendría suerte si me responden de Alemania, debo tratar de que su respuesta sea lo más útil posible para el diseño de un tratamiento, haciendo que la investigación en el extranjero se derive de la historia más cercana de que dispongo. Sin embargo, el razonamiento que, en realidad, adoptó el autor de la carta parece haber sido el siguiente: La respuesta de Alemania tardará varias semanas en llegar, por lo que tengo que enviar la carta lo antes posible -las visitas en la ciudad pueden posponerse. Además, no tienen parientes aquí, o al

menos eso dice la madre de la familia, y los parientes son siempre las mejores referencias.

II.3. *¿Qué relación mantiene la información solicitada en la carta con el proceso en su conjunto?*

El ejemplo que acabamos de exponer, así como muchas copias de cartas a parientes halladas en los informes de casos estudiados, justifica el planteamiento de esta pregunta. En vez de poner de manifiesto que el investigador está pensando en la vida del cliente en su conjunto, en las partes de su vida que aún no comprende o en el tipo de información que el pariente podría aportar, se revela una tendencia prácticamente automática a solicitar que el hermano pague el alquiler de un mes, que el abuelo compre la leche del bebé, que se encuentre un hogar para una familia de seis miembros, etc. Todos estos son servicios que los parientes pueden prestar en ciertas circunstancias, pero ¿para qué sirve pagar el alquiler o facilitar un desplazamiento? En principio, para obtener una mejora permanente, o al menos temporal, y un tratamiento más eficaz para el cliente o su familia. En el siguiente ejemplo se pone de manifiesto la relación existente entre el deseo de recibir la ayuda de un pariente y algunas de las cuestiones más importantes que ello implica. La respuesta se encuentra en la página 377.

Deseamos ponernos en contacto con Jane Seymour, que vive en Bedford [una pequeña localidad del mismo Estado en el que se encuentra la entidad contactada]. ¿Podría remitir esta carta a su representante allí? [La carta adjunta dice lo siguiente:

Estamos tratando el caso de Arthur Brown, un soldado de la Artillería de los Estados Unidos del Fuerte ---- en este puerto. Proviene de Bedford, ciudad en la que su madre, padrastro y hermano viven en una granja] Lleva alistado casi tres años y le quedan cinco meses más de

servicio. El verano pasado contrajo matrimonio con una chica de esta ciudad, que no puede mantener ya que su paga es de sólo 18 dólares mensuales, por lo que, desde que se casó, ha contraído deudas que ascienden a los 40 dólares. A día de hoy le han dado la paga de un mes por anticipado. Nos ha dicho que su madre, 'Sra. Seymour, está dispuesta a acoger a su mujer e hijo en su casa. La Sra. Brown es una persona de difícil carácter, y por ello, queremos saber si la Sra. Seymour es una mujer inteligente y con tacto.

¿Puede enviar a alguien a visitar a la Sra. Seymour o puede obtener información sobre la familia? Si se entrevista con la Sra. Seymour, ¿puede decirle que vamos a ayudar al Sr. Brown a pagar el alquiler de su esposa hasta que sepamos lo que ella ha decidido? Si esta dirección no es la correcta, ¿podría decírmelo?

Esta carta no se envió a la propia Sra. Seymour por razones obvias; la investigación se efectuó a través de dos intermediarios -a través de una entidad para la atención a familias del mismo Estado de residencia de la Sra. Seymour y de un representante de esta entidad en la ciudad en la que vivía, Bedford. Habría sido fácil escribir directamente a la Sra. Seymour para preguntarle: ¿Acogería a su nuera y a su nieto en casa? Pero no hubiéramos podido preguntarle: ¿Es usted suficientemente responsable y tiene el tacto necesario para ocuparse de una chica que necesita un cuidado especial? Esto nos lleva a la siguiente pregunta:

II.4. *¿Se ha elegido al mejor intermediario para el fin que se busca?*

Ha de definirse claramente el fin buscado antes de plantearnos esta pregunta y responderla. Debemos reconocer que el desarrollo desigual del trabajo social de casos en las diferentes ciudades y en las diferentes regiones del país, reduce, con frecuencia notablemente, las opciones del investigador en materia de intermediarios. Por ejemplo, no siempre puede evitarse la comunicación directa

por correo con las diferentes señoras Seymour, y lo que éstas no nos pueden decir permanecerá sin pregunta y sin respuesta. Además, al optar por servirse de un intermediario, siempre existe el riesgo de que una cuestión privada pase a ser de dominio público y de que el orgullo de personas sensibles se vea afectado por la falta de tacto y discreción del intermediario elegido. Sin embargo, las respuestas directas de testigos inadecuados son, a menudo, tan poco reveladoras y las observaciones y estimaciones de un intermediario tan necesarias que no nos queda más remedio que arriesgarnos.

El intermediario usado en la localidad de la Sra. Seymour respondió lo siguiente:

Acabo de recibir el informe de la presidenta de nuestra junta de investigación acerca del caso de la Sra. Seymour, tal como nos pidió en su carta del día 18. Nos comunica que la Sra. Seymour es una mujer común y modesta, de inteligencia media y de buena educación, y piensa que podría entenderse bien con su nuera si ésta se muestra razonable. La Sra. Seymour es una mujer de pocas palabras, una buena ama de casa, con una situación acomodada y con el espacio necesario en casa para acoger a la Sra. Brown. Además, está dispuesta a hacerlo para ayudar a su hijo a valerse por sí mismo cuando concluya su servicio militar. Dijo que no podía enviarle dinero a la Sra. Brown, pero que podía ocuparse de ella hasta que su hijo pudiese hacerlo. En mi opinión, la entidad - puede enviar a la Sra. Brown a casa de la Sra. Seymour. Tendrá comida, un hogar, con un entorno muy agradable y, a mi juicio, una buena mujer con la que convivir y que la cuidará.

No se trata del informe de un trabajador social experimentado -no es tan concreto como sería en ese caso-, sino cíe una estimación general, basada en el sentido común, hecha por una amable ama de casa, lo que representa una respuesta más satisfactoria, en conjunto, que la que podría haberse obtenido mediante una correspondencia directa con la Sra. Seymour. No obstante,

hemos de reconocer que es difícil elegir entre una comunicación directa y una indirecta; es una elección que necesita de tacto y consideración. La carta en la que se solicitaba información (p. 376) describe a la Sra. Brown como "una chica de difícil carácter". Se trata de una descripción poco precisa, pero puede que esta imprecisión se haya buscado conscientemente, ya que quien la escribía desconocía al intermediario que sería elegido.

Se envió a un supervisor de una pequeña localidad una carta sobre los parientes de un trabajador cualificado, conocido por su afición a la bebida, que se encontraba en la más absoluta de las miserias. El supervisor se la dio inmediatamente al hermano del hombre y le dijo que contestara. La clase de respuesta así obtenida podría haberse conseguido, con iguales o mejores resultados, a través de una correspondencia directa. El intermediario no entendió el objetivo por el que se requerían sus servicios.

Pueden conseguirse intermediarios locales por diferentes medios. Mediante el uso de directorios profesionales y anuarios, descrito en el capítulo sobre fuentes documentales, se pueden encontrar funcionarios estatales o del condado, magistrados, profesores, médicos o sacerdotes, que pueden convertirse en valiosos intermediarios en una importante investigación. Si buscamos un tipo de información susceptible de ser conocida por comerciantes locales o fabricantes, los almacenes mayoristas de nuestra propia ciudad pueden tener representantes en pequeñas localidades y nos pueden proporcionar una carta de presentación para contactarlos. Este mismo proceder puede aplicarse a otras fuentes que residen fuera de nuestra ciudad citadas en el presente párrafo.

M. L. Birtwell escribe[217] lo siguiente en relación con los sacerdotes como intermediarios:

En localidades en las que no contamos con intermediarios habituales, podemos valemos de algún sacerdote local, si es posible, de la misma religión que la familia que estamos investigando. Solemos tratar con sacerdotes episcopales, ya que la organización de su sistema parroquial inculca en sus sacerdotes un sentido de la responsabilidad respecto de las situaciones de necesidad que se dan al interior de su parroquia. Si la investigación debe, realizarse en una localidad que nos es completamente desconocida, podemos escribir al servicio de correos, adjuntando una carta que éste debe entregar al sacerdote local más cercano o al más influyente.

Nuestro Hogar para Niños Indigentes local nos pidió, en una ocasión, que investigáramos el caso de una viuda que había pedido la admisión de sus dos hijos en el hogar. Contó que su marido había muerto ahogado unos meses atrás en Nueva Escocia; ella no pudo encontrar allí un empleo con el que mantenerse, por lo que vino a casa de una hermana, en Cambridge, esperando que ésta pudiera ocuparse de sus hijos mientras ella trabajaba fuera. Su hermana tenía sus propios hijos y su marido no aceptó la carga adicional que los sobrinos suponían. La mujer dijo que había encontrado trabajo en un restaurante por 5 dólares semanales; un empleo que perdería si no encontraba un sitio donde dejar a su hijos. Entrevistamos a la mujer y a su hermana en un hogar limpio y confortable con apariencia de respetabilidad pero no pudo darnos referencias de su ciudad de origen. El propietario de la fábrica en la que trabajó el marido se había marchado de viaje de negocios, y no acudían a misa porque vivían demasiado lejos de la ciudad, por lo que no conocía a ningún sacerdote, etc. Recomendamos al Hogar que no adoptara medidas inmediatas, y decidimos esperar hasta averiguar algo más. Enviamos una carta al sacerdote episcopal local pidiéndole que investigase la historia de esta familia, las circunstancias de la muerte del marido y

[217] En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

las posibilidades laborales para la mujer. Nos respondió rápidamente diciendo que el hombre estaba vivo y sano, que era una familia difícil y que la mujer, tras una violenta discusión, se había ido a casa de su hermana; que el hombre le había dicho que se podía ir pero que no volviera. Escribimos de nuevo al sacerdote para que tratara de convencer al hombre de que la perdonara y de que enviara una suma que cubriera, al menos, parte de los gastos del viaje de vuelta de la familia, y prometimos hacer todo lo que estuviera en nuestras manos por que la mujer ganara el resto. Le encontramos un empleo en una casa, con uno de los hijos -el empleador sabía que se trataba de un arreglo temporal. El otro hijo se quedó con su hermana. Ahorró su sueldo de 2 dólares semanales y, en pocas semanas, con la ayuda de su marido, ya tenía el dinero suficiente para pagar el viaje y la familia volvió a reunirse.

Una práctica exasperante de algunos trabajadores sociales que, generalmente, no tiene justificación, consiste en escribir directamente a un pariente o a otro testigo solicitándole consejo y colaboración y, al mismo tiempo, escribir a un intermediario pidiéndole que visite a la persona en cuestión, sin decir a ninguno de los dos que se ha enviado una carta al otro. La idea que presuntamente se esconde tras este procedimiento es la siguiente: si falla uno de los dos, nos habremos ahorrado tiempo mediante esta duplicación de cartas. Pueden existir casos en los que deban enviarse ambas cartas, pero, en tales casos, hemos de notificárselo a ambos interlocutores.

En ciertas ocasiones, un cliente puede ofrecerse él mismo a escribir a parientes o a otras personas que lo conocen, enseñándole al trabajador social las respuestas cuando las reciba. En general, no resulta prudente. Una carta de respuesta carece de valor como evidencia si se desconoce el contenido de la carta a la que responde, y además la incapacidad del cliente (real, normalmente) para formular las preguntas correctas puede ocasionar retrasos innecesarios.

La elección de intermediarios extranjeros siempre ha presentado dificultades, y estas dificultades se incrementaron desde agosto de 1914, aunque, por supuesto, con el tiempo, podrán irse superando. Las siguientes recomendaciones generales sobre las cartas enviadas al extranjero son obra de la Asociación de Entidades de Beneficencia de los Estados Unidos:

Las cartas escritas en el idioma del país de destino pueden enviarse al alcalde de la ciudad o al sacerdote de la parroquia; el cónsul del país en cuestión destinado en nuestra ciudad puede aceptar el encargo de enviar una carta a algún funcionario local o, incluso, escribirla él mismo; puede solicitarse información al cónsul estadounidense de la ciudad más cercana a la localidad en la que ha de realizarse la visita. Aunque la Secretaría de Estado ha manifestado que éste es un servicio que han de prestar los cónsules, las entidades no siempre han recibido una respuesta rápida o satisfactoria por parte de los cónsules. En Francia e Italia, el alcalde de la ciudad es la mejor fuente de información.

II.5. *¿Corno podemos interesar al intermediario elegido?*

Una elección inteligente de fuentes de información de otra ciudad es aquella que se basa en sus intereses naturales. Una amable ama de casa puede entender mejor que muchas otras personas las connotaciones implícitas de la petición realizada a la Sra. Seymour (p. 375) para que acoja a una nuera desconocida en su propio hogar. Un sacerdote desempeña una de las funciones propias de su misión cuando busca la reconciliación entre marido y mujer (p. 378). Ésta no fue la primera propuesta de solución efectuada en este caso, pues, en principio, se sugirió una posible separación familiar habida cuenta de la historia de una mujer de aparente respetabilidad que *no* proporcionaba un solo indicio sobre las fuentes de información de su ciudad de origen. Esta amplia visión no sólo nos ayuda a la

hora de elegir los intermediarios adecuados, sino que nos permite, al escribirles, dejar una puerta abierta, ir más allá de los datos inmediatos sobre nuestro caso. Es esta visión, esta relación entre los pequeños detalles y los resultados útiles y constructivos de un futuro, lo que atraerá su atención y les incitará a participar en esta particular acción social. No serán necesarias muchas palabras, sino mostrar un interés sincero, algo más que simples procesos.

Evitar los tecnicismos, elegir palabras directas a la par que humanas, pensar con imaginación sobre nuestro cometido y contagiar de ese espíritu de servicio a nuestro intermediario -éstos son los métodos que justifican un planteamiento adaptado a cada intermediario, pues no todos los planteamientos interesarán por igual a todos los intermediarios. Resultaría lamentable escribir a un próspero padre de un hijo problemático -a un padre que no sólo podría haber sido la mejor fuente de información, sino el mejor colaborador- y buscar su participación diciéndole: "Deseamos conocer el pasado de este joven". Una solicitud de este tipo, que ya hemos mencionado anterior mente, no recibió respuesta alguna, y la siguiente, también hallada en el informe de un caso, tampoco la merecía: "Deseo que me aconseje acerca de su hermano, John Smith, que a día de hoy reside en esta ciudad". La carta sólo contenía esta frase, pero la prolijidad extrema tampoco es buena compañera. Una carta que equivale prácticamente al resumen cronológico del informe de un caso puede resultar útil como parte del informe de otra entidad social, pero nunca despertará el interés de un intermediario.

Cada cierto tiempo, siempre hay alguien que propone que, para sistematizar las investigaciones realizadas fuera de la ciudad, éstas deberían centralizarse -gestionadas exclusivamente por una única entidad en cada comunidad. No obstante, el desarrollo del máximo interés por parte del

intermediario no se conseguirá así. Además, puede que exista otra solución que permita ordenar nuestra investigación sin destruir su utilidad.

II.6. *¿Qué presentación le ahorrará problemas innecesarios al intermediario?*

Hemos de asumir que cada testigo, del que buscamos su colaboración, está socialmente involucrado e impaciente por cooperar hasta que no se pruebe, de forma concluyente, lo contrario. Tiene derecho, por lo tanto, a que se le proteja frente a la publicidad perjudicial. Las solicitudes no deben realizarse mediante postales, y, en las localidades pequeñas o en los barrios, en los que nuestras cartas puedan llegar a manos de especialistas del cotilleo, en el remite sólo debe escribirse la dirección de la entidad social, impresa, y no su nombre completo.

Cualquier dato que pueda servir a la identificación completa de nuestro cliente y de los lugares o personas implicados en su historia, cualquier detalle que pueda arrojar luz sobre elementos que han de ser verificados o descubiertos, ahorrará, indudablemente, tiempo a la entidad investigadora a largo plazo. También hemos de tener presente que una presentación clara de estas cuestiones en la carta original de solicitud de información evitará problemas innecesarios al intermediario, aumentará su interés y lo convertirá en un transmisor eficaz de la información de primera mano que posee o de los datos obtenidos en las visitas efectuadas a raíz de nuestra solicitud.

Por ejemplo, al escribir a los parientes, no basta con mencionar las cuestiones concretas que queremos conocer, o con sugerir lo útil que nos será dicha información. Los parientes normalmente quieren saber qué ha ocurrido y

cuál es la situación actual de alguien de quien no saben nada desde hace tiempo. Además, debemos expresarnos con concreción, evitando generalizar, lo que no equivale al uso de tecnicismos. Este principio también se aplica a las cartas en las que solicitamos a un intermediario que visite a los parientes de nuestro cliente.

Una entidad para la atención a familias encontró, en un asilo, a un hombre enfermo de tuberculosis que había cumplido una pena de encarcelamiento por falsificación. Aunque contó muchas cosas, facilitó un nombre falso y una dirección también falsa de su familia más cercana en una lejana ciudad. Se solicitó a una entidad de dicha ciudad que viera a la familia. No encontraron a la familia del hombre en la dirección dada, pero encontraron la empresa en la que había trabajado y que él decía haber olvidado. El empleado encargado de la empresa dijo no saber nada sobre él y sobre su entorno hasta que se le informó de que el hombre estaba muy enfermo. El empleado que, al parecer, era un viejo amigo, se alarmó inmediatamente, dio el nombre real del hombre y la verdadera dirección de la familia. Las visitas realizadas en este caso habrían resultado infructuosas si en la carta en que se solicitaba información no se hubiera dado a conocer el estado actual del cliente.

Se solicitó a una entidad benéfica que visitara a los parientes de un hombre que era cojo y estaba, con su familia, sumido en la miseria en una lejana ciudad. Se respondió que los parientes se negaban a conceder una entrevista y a dar cualquier información. La organización que se ocupaba de la investigación escribió de nuevo, dando más detalles y solicitando información más concreta, pero, con ello, no se consiguió nada más. Cuando la organización protestó ante un supervisor por lo que, según ella, era un deficiente trabajo de investigación por parte del intermediario, el supervisor contestó lo siguiente:

Sin más información de la que la carta proporciona, a mi juicio, la negativa de la familia Jacks a ser entrevistada y la de la entidad de Wickford a presionar a un pariente irritado, pueden deberse a que, probablemente por las prisas o algún descuido, usted no hizo en su primera carta alguna de las preguntas que sí formuló en la segunda. Al visitador de la entidad de Wickford le pidió que se informara acerca de si

los parientes de esta localidad querrían contribuir en la compra de una pierna ortopédica. Se trataba de una demanda muy concreta respecto de la que ha obtenido una respuesta indignante. Mi experiencia personal me dice que es imprudente dirigirse por primera vez a unos parientes pidiéndoles ayuda material. La demanda inicial debería ser de consejo y de cualquier experiencia que pueda ayudar a la elaboración de la historia. Creo que usted lo sabe, o no habría escrito las preguntas incluidas en su segunda carta, pero desgraciadamente era demasiado tarde y el daño ya estaba, hecho... En su primera carta ni siquiera facilitó el nombre de pila de Jacks y, si compara las dos cartas, creo que coincidirá conmigo en que la segunda orientaría mejor a alguien que visitara a los parientes de Wickford por primera vez que la primera.

Una carta en la que se solicita información dice lo siguiente: "¿Podría transmitir la siguiente información a su representante en Cranford? James Harvey, estadounidense, de treinta y tres años, acudió a nuestras oficinas esta mañana para obtener un trabajo. Su madre, la Sra. Kate Harvey, vive en la calle Saunders, n" 20, Cranford, con una hija casada. El Sr. Harvey tiene varios hermanos y hermanas, y quisiéramos saber si pueden ayudarle.

¿Podría también consultar a las siguientes referencias laborales del Sr. Harvey? Ha trabajado como electricista para la Cranford Tunnel Company y para la Electric Works. Durante el invierno pasado dice que estuvo ingresado en el Hospital de Cranford, con hemorragias estomacales. Cualquier información que pueda conseguir será de gran utilidad".

El trabajador social de casos encargado de la investigación en Cranford responde: "En su carta, no explica cómo llegó Harvey a su entidad, qué planes tiene para él, cómo le han atendido -de hecho nada que tenga interés humano. Cuando vimos a la madre, empezó a hacernos preguntas a las que no podíamos contestar. La madre se sentía incapaz de aconsejar nada con tan poca información, y la entrevista fue un absoluto fracaso".

Otra carta en la que se solicita información a una entidad asociada de otra ciudad describe con todo detalle la situación actual de una familia, y después solicita que se entreviste a un recaudador de impuestos, un sacerdote, una empresa, un granjero y a la Sra. Cárter en la calle B. La calle tiene varias millas de longitud y no se

precisa ni el número de la calle, ni el nombre de pila de la mujer, ni su relación con la familia. De hecho, no se mencionaba qué información concreta se quería obtener de cada informante y su supuesta relación con el caso.

El siguiente es el mejor ejemplo que hemos encontrado sobre el tipo de carta que ahorra tiempo y problemas, y que garantiza resultados socialmente valiosos. Fue escrita por un organismo estatal de beneficencia a una entidad de protección de menores situada en el mismo Estado.

No sé si usted es la persona a la que debo dirigirme, pero si no lo es, le ruego transmita mi carta a la entidad apropiada.

Estamos interesados en una chica llamada Jessie Smith internada en una Institución Estatal en Fairview. La Casa del Buen Pastor de Preston la envió para que diera a luz allí. Fue detenida en Knightsbridge y puesta en libertad condicional durante un año, año que debería pasar en la Casa del Buen Pastor. Ingresó en Fairview el 2 de septiembre de 1910, y dio a luz a mediados de noviembre. Su año de libertad condicional finalizará a finales del presente mes de enero, pero las hermanas no pueden hacerse cargo de una mujer con un hijo, por lo que sólo volverán a acogerla si el niño encuentra otro hogar antes. Ni las dos hermanas de Jessie ni su tía están dispuestas a acoger a madre e hijo, ni siquiera al niño solo.

Los médicos de Fairview han tenido a esta chica en observación durante cierto tiempo. Tiene mal genio y éste sale a la luz por las cosas más insignificantes. A su juicio, es posible que sufra de demencia, pero desean saber más cosas sobre su historia familiar, al igual que nosotros, para emitir un diagnóstico. Le escribo para preguntarle si podría encontrar a algún visitador experimentado que realice una pequeña investigación para nosotros.

Jessie nos ha contado que nació en Franklin, en Virginia Occidental, el 5 de agosto de 1887; que vivió allí con su padre durante catorce años. Su madre falleció cuando ella era muy pequeña. Cuando cumplió catorce años, su padre la internó en la Escuela de Formación Profesional de este Estado, en Perry, donde permaneció siete años -hasta que tuvo veintiuno. Esta escuela era un reformatorio.

Cuando cumplió los veintiuno, la Escuela la envió a Jefferson, cerca de Perry. Luego, la acogió, durante poco tiempo, el Reverendo Baer de Clayton, en este Estado. El Sr. Baer, según mis informaciones, había criado a su hermana Jane (Sra. Albert Dawson, calle Exeter, en su ciudad) y estaba impaciente por acoger a Jessie. Jane, entre tanto, había contraído matrimonio. Jessie estuvo con el Sr. Baer un año y después se fue a vivir con la Sra. Dawson. Desde allí vino a Beaufort con su tía, y luego volvió a la parte oriental del Estado. Trabajó como camarera para la Sra. Jenkins que regenta un comedor para las chicas de u/i seminario, y también trabajó como camarera durante un tiempo en el Hospital Eastern.

¿Podría realizar una investigación sobre la Sra. Jenkins, el Hospital Eastern, la policía de Knightsbridge y la hermana, la Sra. Dawson? Querríamos saber cuál.es su capacidad de trabajo, por qué cambia de residencia constantemente y cuál es su conducta. Nos gustaría saber si su hermana puede decirnos algo sobre sus antepasados que explique la posibilidad de que sufra de demencia-- a mí me ha dicho que su padre vive en California porque tiene asma, pero también dice que ha tenido tos durante muchos años; si en la familia hay alguna otra lacra, como el alcoholismo, la epilepsia o la tuberculosis que, dada la opinión actual de los médicos, pueda favorecer cualquier trastorno mental; si algún tío o tía presenta alguna de estas dolencias, aunque no haya sido el caso de sus antepasados inmediatos.

Soy consciente de que no va a ser fácil, pero esta información puede ayudarnos mucho. No cabe duda de que esta chica no es normal, y no necesito insistir en las pocas probabilidades que hay de obtener unas condiciones de cierta respetabilidad para ella y su bebé. Por el bien del niño, y de los futuros niños que aún no han nacido, queremos hacer todo lo que esté en nuestras manos para internar a esta madre donde corresponda. Por supuesto, nosotros trataremos de obtener información de Clayton y Beaufort.

II.7. *¿Qué hechos relativos a la ocupación, formación, etc., de los intermediarios podrían modificar nuestra carta?*

Cuando conocemos a un intermediario personalmente, disfrutamos de una ventaja decisiva para optar por uno u otro método de presentación, pero, con frecuencia, nuestra única referencia la constituyen unos pocos hechos aislados sobre su ocupación, su formación y su presunta relación con el cliente. Nos vemos obligados a basarnos en estos remotos indicios porque no disponemos de un intermediario cuyo punto de vista conocemos, en cuya discreción confiamos y cuya entrevista personal con el testigo puede salvar nuestras propias limitaciones.

Las cartas a los hombres de negocios deben ser lo más breves posible, sin que, por ello, se sacrifique la exhaustividad y la claridad. En las cartas a antiguos empleadores de un cliente, debe incluirse su nombre completo, las fechas exactas y el tipo de información que se quiere obtener, así como una explicación acerca del motivo de la carta que no sea susceptible de crear prejuicios infundados. Si el servicio prestado al cliente ha sido de carácter personal, con contactos diarios directos con el intermediario, la carta puede ser de corte más personal.

El recurso a los médicos se ha tratado en el capítulo sobre las fuentes médicas. No obstante, puede insistirse ahora en que ninguna carta que solicita un diagnóstico médico debe intentar dar uno, que la relación del diagnóstico médico con el tratamiento social en el marco del cual se incluye la carta debe ser evidente, y que ha de mencionarse la historia familiar y las circunstancias, actos concretos, etc. que puedan afectar al diagnóstico médico. Decir que, en nuestra opinión, el cliente presenta un trastorno mental no sirve para nada; describir las observaciones que han provocado esta impresión puede resultar útil.

Al escribir a los sacerdotes sobre sus parroquianos, una trabajadora social de una organización pública de

invidentes que trabaja en todo el Estado es consciente del interés que ellos tienen en la tarea que ella está tratando de efectuar. Su experiencia le ha enseñado que este interés ya existe o que es fácil de atraer, y en sus cartas queda patente este hecho. El siguiente fragmento es un inicio característico de las mismas:

"Probablemente le agradará saber que, cuando me enteré de que una niña de su parroquia tenía los ojos inflamados, fui a verla y la familia aceptó dejar que la niña fuese a la ciudad para acudir al hospital de oftalmología." Y éste es un final característico de sus cartas: "Acuérdese de mí si le hablan de alguien que está ciego o podría estarlo. No sólo me gustaría hacer todo lo posible por ayudar a sus parroquianos sino, al hacerlo, poder servirle a usted".

Esta misma trabajadora, al enviar una carta a los padres de un cliente, siempre incluye los nombres de los dos, tanto en el sobre como en la carta, para que ambos se sientan aludidos por igual a la hora de responder a sus preguntas y de poner en práctica sus sugerencias.

Una trabajadora social de casos de una entidad para la atención a menores dijo, en una ocasión, tras examinar un grupo de cartas escritas por trabajadores de otra entidad sobre una chica problemática, que estaban tan digna y elegantemente redactadas que no estaba segura de querer mostrar las suyas. Ella solía utilizar, al escribir a personas sin cultura que conocía personalmente, un lenguaje simple y familiar, un tanto infantil. Debemos preguntarnos si las cartas escritas a personas sencillas son siempre inteligibles para éstas. El uso de palabras y frases cortas y la capacidad para ver la forma y el contenido de la carta a través de los ojos del destinatario podrían mejorar los resultados. Incluso la forma de la carta -escrita a máquina en papel oficial- puede crear una barrera entre el autor y el

menos culto de sus interlocutores; una carta escrita a mano en papel no oficial puede ser, a veces, una mejor opción.

Por otra parte, en ocasiones, la naturaleza del contenido justifica el uso de un tono formal, en vez de familiar, como en la siguiente carta enviada a un padre por una entidad de protección de menores:

"Se ha puesto en conocimiento de esta entidad que usted no se ocupa correctamente de su mujer e hijo menor, que casi siempre está inactivo y que a su mujer no le queda más remedio que trabajar teniendo que dejar a su hijo al cuidado de su madre. Ayer fui a verle a su casa para hablar de este tema y no había nadie aunque la puerta estaba abierta. Parecía desordenada y sucia. Me (justaría oír su versión sobre esta situación, por lo que le ruego venga a mi oficina el sábado por la mañana a las 10." El destinatario de la carta no apareció, pero fue a trabajar al día siguiente y, un mes después, seguía trabajando de forma regular y actuando mejor en todas sus facetas.

Hasta ahora, hemos hecho hincapié en las cartas dirigidas a personas que no pertenecen al campo del trabajo social. Cuando escribimos a entidades sociales, el contenido de nuestras cartas ha de ser exhaustivo, de forma que ellas puedan colaborar con nosotros acertadamente. Si escribimos acerca de una familia, debemos incluir los nombres y edades de todos sus miembros, el apellido de soltera de la esposa y el nombre completo del marido (incluso aunque haya fallecido). Al pedir permiso para visitar a un empleador, hemos de precisar la fecha aproximada del empleo, la clase de trabajo efectuado y, en el caso de una gran empresa, el departamento al que pertenecía el empleado, su número de identificación y el nombre del capataz. Cuando se quieren verificar datos relativos a matrimonios, nacimientos o muertes, siempre deben facilitarse las posibles fechas. Asimismo, han de indicarse las fechas del periodo de residencia cuando se han de buscar vínculos con instituciones o han de visitarse antiguos

domicilios. Cuando disponemos de las direcciones, antes de solicitar a una entidad de fuera de la ciudad que las visite, es fácil comprobar su exactitud consultando los directorios o callejeros de la ciudad en cuestión.

"Cuando me facilitan un nombre sin la dirección de la calle", dice un trabajador social que trabaja con familias, "y quiero que otra entidad social realice la investigación en mi nombre, he podido darle la dirección exacta gracias a la consulta del directorio de esa ciudad, por lo que rara vez pido que se hagan visitas a direcciones que no existen. Recientemente he tenido un cliente que me dijo que su cuñado regentaba un restaurante en Los Ángeles, y me dio la dirección. En vez de escribir a una entidad social de Los Ángeles y esperar dos semanas su respuesta, fui a la cámara de comercio y consulté su directorio. No encontré ni el nombre del cuñado ni el de la calle. Cuando mi cliente se dio cuenta de que no creía su primera historia, me dio los datos correctos[218]".

El tiempo de los trabajadores sociales de casos de otras ciudades es tan preciado como el nuestro. Un mayor esmero a la hora de solicitar sus servicios, una noción más clara del uso que se hará de sus servicios y una mejor explicación de nuestro caso podrían incrementar el valor de la información obtenida de estas fuentes.

III. CARTAS DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De la calidad de una carta de solicitud de información depende la exhaustividad y valor de la respuesta. Por ello, hemos dedicado más espacio a la primera clase de cartas.

---

218 En cuanto a la utilización de los directorios, véase también el Capítulo 13, Fuentes documentales.

Sobre la segunda, respecto de la que sólo consideramos las respuestas dadas por los trabajadores sociales de casos -cuando transmiten la información de que disponen y cuando transmiten información especialmente obtenida para el solicitante-, no es necesario extenderse tanto. Los errores más graves de dichas cartas se derivan de errores cometidos en la propia investigación, aunque unos pocos se deben a los defectos del propio trabajador social como intermediario.

En primer lugar, en sus cartas, al igual que en las de otros intermediarios modernos, ciertos elementos nos indican, en ocasiones, que se han escrito en respuesta a solicitudes que no se han leído, y, si lo han sido, no se han interpretado correctamente[219]. De ello se deduce, en segundo lugar, que su respuesta no contempla todos los puntos planteados. Cuando le es imposible tratar todos los puntos, el trabajador debe, al menos, señalar qué información no puede suministrar y por qué. Así, se evitarán nuevas preguntas, nuevas respuestas, excusas, etc., y todos los atrasos resultantes. En tercer lugar, con demasiada frecuencia sólo incluyen las inferencias extraídas de la información obtenida, mientras que lo que se necesita es la propia información acompañada de su fuente o fuentes y de alguna valoración de los testigos citados realizada por el trabajador social. Las inferencias también son útiles, pero deben ser expuestas como tales, para que el solicitante pueda forjarse su propia opinión al respecto.

---

219 "Mi querido y anciano abuelo... me enseñó a no responder nunca a una carta sin tenerla delante y sin revisarla escrupulosamente, párrafo por párrafo. Centenares de veces he bendecido su recuerdo por esta lección de sentido común." Contribución anónima en *Atlantic Monthly,* junio de 1913, pp. 856-57.

Declaraciones del tipo "me han informado" o "tengo entendido", sin precisar por quién o de quién, no hacen sino confundir y equivocar. Lo dicho en otra parte de este libro sobre la utilización de términos generales en los informes de casos también puede aplicarse a las cartas.

Las cartas de información a intermediarios de la misma ciudad preceden, a menudo, un contacto directo que las complementa o corrige sus deficiencias. Sin embargo, el carácter tangible de una carta permite que un error sobreviva a la corrección y ocasione problemas mucho tiempo después.

IV. ALGUNOS DETALLES TÉCNICOS

Puede parecer que la frase anterior constituye un argumento a favor de la destrucción de las cartas una vez que han servido a su propósito. En una entidad para la atención a familias, un comité de hombres de negocios aconsejó la destrucción de toda la correspondencia en cuanto el caso al que hacía referencia se "cerrara' -siendo éste el tecnicismo usado por la entidad para hablar de la suspensión del tratamiento. Unos médicos se habrían dado cuenta, por analogía, de la insensatez de esta práctica, los hombres de negocios no, y su aplicación provocó infinitos problemas. En trabajo social de casos, han de conservarse todas las cartas recibidas y copias de las enviadas en relación con el diagnóstico y el tratamiento de un caso. Las cartas originales enviadas por un cliente que, mientras las escribe o posteriormente, padece algún tipo de enfermedad mental, son, a veces, elementos clave para el diagnóstico de la enfermedad. Lo mismo sucede en el diagnóstico de discapacidad mental. Pero, también pueden extraerse valiosas inferencias de las cartas escritas por personas

sanas -por ejemplo, su adecuación a cierto puesto de trabajo, su grado de formación, etc. Normalmente es una buena idea conservar copias de cartas que no están dirigidas al trabajador social de casos sino que le han sido mostradas por el cliente y que están directamente relacionadas con su situación. Una entidad de protección de menores suele copiar este tipo de cartas en sus oficinas mientras el cliente espera.

Las cartas en las que se solicita o aporta información no deben enviarse a través del propio cliente. Una carta así enviada a un hospital contiene la siguiente afirmación: "Estoy seguro de que en cuanto hable con él verá que no es mentalmente normal". Además de que no debería haberse sugerido un diagnóstico, fue un error, por supuesto, enviar la carta a través del cliente. Los informes deben enviarse por correo, y sólo puede entregarse en mano una breve nota de introducción sobre la carta.

No deben escribirse nunca cartas dirigidas "a quien corresponda". Ya hemos comentado la inutilidad de tales cartas (p. 193). Las circulares en las que se solicita información suelen usarse con buenos resultados para descubrir el paradero de chicos o adultos que han huido y padecen una enfermedad mental. Ha de señalarse que se están enviando, al mismo tiempo, duplicados a una serie de lugares e incluirse una detallada descripción de la persona buscada e hipótesis sobre la historia que es posible que cuente.

Otra herramienta de gran valor para descubrir el paradero e incluso la identidad de una persona es la carta certificada. La carta de distribución especial no es tan buena ya que los responsables del servicio de correos no se molestan, con ocasión de su recepción, en solicitar la firma del destinatario o de una persona por él autorizada. El acuse de recibo de una carta certificada puede utilizarse

como prueba en un juicio. Puede cuestionarse la autoría de la firma; si es así, se recurrirá a un grafólogo.

Un departamento médico-social buscaba a la madre de un paciente del hospital, un menor incluido en la lista de pronóstico muy reservado. Se devolvió una carta que se le había enviado porque no se encontró al destinatario. Se consultó a las autoridades de la administración de correos, que garantizaron que ella recibiría una carta certificada en dos días. Así se hizo, y se la localizó en un barrio situado a varias millas de la dirección original.

La administración de correos prohíbe a los carteros facilitar información sobre direcciones, pero es posible conseguirla de sus superiores cuando puede justificarse la petición. En las ciudades grandes, puede dirigirse la solicitud al superintendente de la división, y si esto falla, puede apelarse al propio jefe de correos. Ha de notificarse inmediatamente a los inspectores de correos cualquier uso irregular del correo, pues éstos siempre están dispuestos a investigar este tipo de denuncias. Como ya se ha dicho, el valor de una carta como prueba es mayor cuando se acompaña de la carta a la que da respuesta, así como cuando se acompaña del sobre en el que fue recibida, con la dirección y el matasellos. En el caso de cartas devueltas, debe guardarse el sobre en el que pone "dirección desconocida" ya que prueba que se ha intentado encontrarla.

V. COMUNICACIÓN POR TELÉGRAFO

En cuestiones de menor importancia, cuando los detalles necesarios pueden darse con brevedad y cuando prima la rapidez y no la exhaustividad de la respuesta, la

comunicación por telégrafo es mejor que él solo envío de una carta. Tras enviar un telegrama, siempre ha de enviarse una carta a lo largo de ese mismo día, y cuando este procedimiento no se comprende y, por consiguiente, confunde al destinatario, el despacho telegráfico debe notificar el envío de la carta. En esta carta debe incluirse una copia del telegrama. En ocasiones, cuando el envío de una carta podría considerarse suficiente, el efecto psicológico del telegrama garantiza una respuesta inmediata a la carta. La forma "nocturna" del despacho telegráfico, que puede incluir hasta *50* palabras sin cargos adicionales, es preferible al envío de una carta, cuando el interlocutor realiza un viaje de más de veinticuatro horas.

Un amplio grupo de entidades sociales (unas 800 a día de hoy) usan el código telegráfico en cuestiones relativas al transporte de sus clientes dentro de los Estados Unidos. La investigación preliminar por telégrafo que suele preceder al suministro del transporte se hace así a un bajo coste. Además, todas estas entidades han celebrado un "acuerdo de transporte", por el cual esta investigación prevalecerá sobre otras y se llevara a cabo con especial rapidez[220].

VI. COMUNICACÍÓN POR TELÉFONO

Para saber si, en un caso concreto, ha de recurrirse a una conferencia telefónica o al telégrafo, hemos de conocer todas las circunstancias que rodean cada investigación. Sin embargo, no debe ignorarse esta posibilidad de elección. La mera existencia de un código telegráfico, por ejemplo, puede hacer que los firmantes de los acuerdos de transporte recurran a este medio pese a que serían preferibles otros medios de comunicación. Cuando la parte receptora ya

---

220 Véase el folleto *Passing On as a Method of Charitable Relief.* Russell Sage Foundation. Nueva York, 1911.

cuenta con los datos necesarios, la respuesta obtenida por teléfono es más rápida y completa, pero no siempre se recibe con precisión. Respecto de la información que ha de recogerse, la respuesta por telégrafo, con todos sus inconvenientes, es preferible, sobre todo en el caso de nombres, fechas, etc. En cualquier caso, estos datos, aunque ya se hayan transmitido por teléfono o por telégrafo, deben repetirse por carta. La rapidez de la conferencia telefónica para ponernos en contacto con personas conocidas se pone de manifiesto en los siguientes ejemplos, el primero proporcionado por Alice Higgins (Sra. Wm. H. Lothrop), y el segundo por M. L. Birtwell:

Un empresario nos pidió que enviásemos a un chico con su padre residente en una ciudad a 200 millas de distancia, pero se mostró algo reticente cuando apuntamos la posibilidad de realizar una conferencia telefónica para saber si la vuelta del hijo beneficiaría al hombre. Descubrimos que el padre era un alcohólico crónico nada recomendable como tutor, pero que un tío que residía en una localidad cercana a la nuestra podría ayudarnos en nuestro cometido. De la consulta con el tío se obtuvo una buena posición y un hogar para el chico; y el empresario se dio cuenta, entonces, de que el conocimiento previo a la actuación es necesario.

Un hombre de cincuenta y tres años llegó a nuestras oficinas una mañana a las 11 para pedir trabajo. No parecía fuerte ni inteligente y pensamos que sus posibilidades laborales eran escasas. Apenas nos contó nada, pero tras un duro interrogatorio mencionó Palmer como emplazamiento de un domicilio reciente. Como sabíamos que el Hospital para Epilépticos del Estado estaba allí, llamamos por teléfono al Consejo Estatal de Enfermedad Mental para saber sí un hombre de las características del nuestro había estado internado allí recientemente. Según un informe de ese hospital, un hombre con ese nombre se había marchado de la institución hacía dos días. Mediante una llamada telefónica a Palmer, a ochenta millas, el director nos dijo que el hombre se había ido sin el permiso de los responsables; que era totalmente incapaz de valerse por sí mismo en la sociedad, pero que podía realizar ciertas tareas en la institución, y nos pidió que

tratáramos de convencerlo de que volviera. En un primer momento, se negó a volver y sollozó ante tal posibilidad; pero gracias al poder de persuasión de una de nuestras trabajadoras sociales, que solía comer con él, finalmente aceptó. Se le colocó en el tren bajo la supervisión del conductor. Se llamó al director para decirle que estaba en camino y a las cinco y media de la tarde se volvía a estar en un lugar seguro. Un día o dos después nos escribió para decirnos que el médico lo había examinado, que tomaba baños excelentes y comía muy bien y que había retomado su antiguo trabajo en el establo.

El teléfono es muy-popular entre los trabajadores sociales como medio de comunicación dentro de la ciudad, sobre todo para ponerse en contacto con otras entidades sociales, y probablemente lo seguirá siendo. El riesgo que entraña y sus deficiencias apenas se conocen a día de hoy, por lo que hemos de prestarles atención. Nadie utilizará el teléfono demasiado poco, porque resulta muy práctico, pero los hechos descubiertos en el curso de nuestra lectura de casos deberían incitarnos a usarlo, en el proceso de diagnóstico, con mayor cautela.

Es relativamente más fácil ponerse en contacto con una persona, por muy ocupada que esté, por teléfono, tanto en casa como en la oficina. Pero, justo por eso, puede que la persona a quien se llama haya sido interrumpida y se muestre irritada, y no le importe, por la tanto, deshacerse de aquél que la ha interrumpido mediante una respuesta precipitada e inapropiada. ¿Es la gente normalmente igual de sincera en sus conversaciones telefónicas que en persona? La pregunta es interesante. Para responderla, ha de tenerse presente el factor de la interrupción. Por otra parte, quien recibe la llamada nunca puede estar seguro de la verdadera identidad de la persona que se encuentra al otro extremo del hilo telefónico. ¿Cómo puede saber que es la persona que dice ser? Por otra parte, el que efectúa la llamada no puede saber si hay alguien más en la misma

habitación que su informante, y este último no siempre puede estar seguro, a menos que disponga de una línea privada, de quién, aparte de las personas que están con él en la habitación y la que le ha llamado, está escuchando la conversación.

Otros dos elementos incrementan la posibilidad, no de supresión o falsedad, sino de error. Como todos sabemos, por teléfono no se entienden bien los nombres propios y, en menor medida, otras palabras. En trabajo social de casos, se trata de un grave problema. Además, según los informes de casos, parece que el ojo ayuda al oído a captar lo que se dice, y las conversaciones telefónicas se registran, en dichos informes, con menor precisión que las entrevistas en persona. Los siguientes comentarios y ejemplos de casos ilustran estos problemas:

Un crítico escribe lo siguiente acerca del informe de un caso: En mi opinión, la conversación telefónica del 16 de septiembre con el sacerdote no ha sido correcta. Con un sacerdote que no comparte nuestros métodos, se aconseja la utilización de una de estas dos formas de contacto: en primer lugar, y preferentemente, una entrevista en persona; en segundo lugar, una carta, posiblemente acompañada de una posterior llamada telefónica. Un primer contacto por teléfono resulta demasiado arriesgado a menos que conozcamos a la persona.

El marido de una mujer tuberculosa indicó al departamento médico-social que le llamaran por teléfono, siempre que fuera necesario, a su lugar de trabajo. Pero, así, sus compañeros de trabajo supieron que su mujer tenía tuberculosis, y el miedo al contagio de éstos lo obligó a dejar su empleo.

Un antiguo periodista se convirtió en cliente de cierta entidad social. Poco después, se recibió en la entidad una llamada telefónica, supuestamente del redactor de noche de un periódico solicitando la consideración y aprobación inmediatas de la solicitud del periodista, e indicando que estaba dispuesto a responder, sin inconveniente alguno, a cualquier solicitud de información. Cuando, posteriormente ese mismo día, se entrevistó al redactor de noche, éste dijo no saber

nada de esa llamada. En vez de elogiar al periodista, dijo que era inmoral y perverso.

Una organización se puso en contacto con una entidad para la atención a familias de otra ciudad para que ésta visitase a los parientes y al médico de uno de sus clientes. La entidad llamó al médico por teléfono y resultó que el hermano del cliente estaba con él en ese momento. Aunque el tratamiento del caso no se vio dificultado por este hecho, el hermano se vio afectado pues era muy sensible a las desgracias del cliente.

Una entidad de protección de menores que trabaja en una zona rural cuenta que, en los pequeños pueblos de su distrito, medio pueblo puede estar conectado a la línea telefónica, y que se considera una diversión inocente y legítima levantar el auricular y oír las-conversaciones de otros vecinos, sobre todo cuando se sabe que a uno de ellos le ha visitado un trabajador social de la entidad.

La secretaria de un Servicio de Intercambio Confidencial cuenta que, todas las mañanas, un hospital les transmite por teléfono todos los nombres sobre los que quiere informarse, y que ella posteriormente envía, a lo largo del mismo día, un informe escrito al hospital sobre cada uno de ellos, indicando si se conocen o no. En general, el hospital envía luego una nota diciendo que se había entendido mal alguno de los nombres dados por teléfono y facilita el nombre con la grafía correcta. A raíz de este cambio de grafía, el servicio de intercambio suele descubrir que los nombres sobre los que no se había obtenido "ninguna información" están realmente en sus registros.

El uso del teléfono para obtener datos médicos se tradujo en los siguientes resultados respecto de una familia polaca: (1) El dispensario informa por teléfono, tras examinar a los tres niños, de que Dominic tiene tuberculosis. (2) Tres días después, con una visita al dispensario se descubre que este diagnóstico no corresponde a Dominic, sino a Almena, su hermana. (3) Transcurrido un año y cuatro meses, el dispensario llama diciendo que la madre de la familia presentaba una fase avanzada de tuberculosis. (4) Tres semanas después, el médico, cuando se le entrevista en el dispensario, dice que se trata de la fase inicial.

Un departamento médico-social envió a una familia a una COS facilitando ciertos datos, entre ellos, la declaración del hombre de que

ganaba 14 dólares a la semana. La COS visitó al empleador y, tras esta visita, informó por teléfono a la institución médica de que el hombre cobraba 17 dólares semanales desde hacía seis años (o eso comprendieron). Sin embargo, según el informe de la COS, el empleador dice que el hombre había tenido un sueldo de 14 dólares semanales durante seis años pero que acababa de aumentarse a 17 dólares. El informe del departamento médico-social cometió una grave injusticia con el hombre, aunque no intencionada, pues se infirió que era una persona de la que uno no podía fiarse[221].

Algunos trabajadores sociales no desean que su trabajo se incluya en los informes de otra organización, ya sea a partir de una conversación telefónica o en persona, por lo que siempre se ofrecen, cuando se les solicita información, a enviar un resumen escrito de lo que saben. Si la persona que solicita la información indica que se trata de una cuestión urgente, hacen una breve declaración en el momento y envían, después, el resumen escrito a efectos de verificación y para facilitar datos más completos y detallados. Este tipo de trabajadores sociales, cuando piden información a otros -por ejemplo, a raíz de los indicios facilitados por el Servicio de Intercambio Confidencial- procuran solicitar resúmenes escritos a las entidades que parecen tener, cuando se les contacta por teléfono, la información que buscan. Acompañado de un resumen escrito, el teléfono se convierte en un medio de comunicación mucho más fiable.

221 Un crítico señala que la misma clase de error, al comunica; o recibir una información, podría haberse dado tras una entrevista en persona, aunque es cierto que se cometen más errores cuando se recurre al teléfono.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. En general, el mejor medio de comunicación, en trabajo de casos, es la entrevista en persona, el peor es el formulario.
2. La carta en la que se solicita información suele ser de carácter rutinario. El valor de esta carta puede evaluarse respondiendo a las siguientes preguntas:

   (1) ¿Ha de escribirse la carta o existe otro medio de comunicación que se adapte mejor al propósito buscado?
   (2) ¿Cuándo debe escribirse la carta? ¿Ahora? ¿Se ha concluido la investigación preliminar que hace de la carta el siguiente paso lógico?
   (3) ¿Qué relación tiene esta investigación particular con el proceso en su conjunto?
   (4) ¿Se ha elegido al intermediario idóneo para el fin que se persigue?
   (5) ¿Cómo podemos interesar al intermediario seleccionado por el caso?
   (6) ¿Qué presentación le ahorrará problemas innecesarios?
   (7) ¿Qué hechos relativos a la actividad laboral, formación, etc. del intermediario deben modificar el planteamiento de la carta?

3. En la carta de respuesta del trabajador social de casos a una solicitud de información, debe percibirse que la carta del solicitante se ha leído y que se ha comprendido su contenido. Cuando no podemos responder a todos los puntos de una solicitud, en la respuesta ha de especificarse qué información no ha podido obtenerse y por qué.
4. En una carta de respuesta a una solicitud de información, no deben mezclarse las inferencias de quien la escribe con la información de la que se

extraen. La carta debe incidir tanto las inferencias como la información, pero de forma que el receptor sea capaz de distinguirlas.

5. A un despacho telegráfico siempre ha de sucederle el envío de una carta ese mismo día; a esta carta ha de adjuntarse una copia del telegrama.
6. El recurso al teléfono en trabajo social de casos es demasiado útil como para suprimirlo, pero sus desventajas no siempre se conocen y evitan. Son muchas las razones que explican por qué la gente es menos sincera en sus conversaciones telefónicas que en persona y por qué no siempre captan correctamente lo que se dice. El ojo ayuda al oído en la recopilación precisa de nombres y números; por teléfono éstos suelen entenderse mal.

18. COMPARACIÓN E INTERPRETACIÓN

Nos adentramos ahora en la cuarta y última etapa de lo que, por conveniencia, hemos denominado "procesos que conducen al diagnóstico". En múltiples ocasiones, los trabajadores sociales logran establecer un diagnóstico correcto y exhaustivo sin agrupar conscientemente todos los pasos preliminares en fases diferenciadas; pero en los casos que presentan especial dificultad, la división del proceso y el análisis realizado en este capítulo pueden ayudarles en su reflexión. Los procesos que ya hemos descrito son: (1) la primera entrevista completa con un cliente; (2) los primeros contactos con el grupo familiar; y (3) la búsqueda de más información y de otras fuentes de cooperación fuera de dicho grupo familiar.

Para subrayar la unidad esencial de estos tres procesos, destacar algunas de sus características principales y establecer, con mayor precisión, su relación con el proceso final de comparación e interpretación que vamos a describir, es necesario, en este punto, revisar brevemente parte del camino ya recorrido. Puesto que, en capítulos anteriores, ya se han analizado con todo detalle cada uno de los elementos que ahora volvemos a citar, nos conformaremos con recordar las ideas principales.

I. ALGUNOS RASGOS DE LOS PROCESOS ANTERIORMENTE ANALIZADOS

Hemos observado (1) que ciertos métodos y planteamientos son comunes a todas las entrevistas, (2) que, en función del tipo de entrevista, ha de hacerse hincapié en uno u otro factor, (3) que la discriminación a la hora de elegir las fuentes de información externas se traduce en un ahorro de tiempo y es reflejo de un buen trabajo, (4) que, en la

selección y valoración de los hechos, han de tenerse en cuenta tanto los riesgos que entraña cada tipo de evidencia como su naturaleza, y (5) que las características de los seres humanos como testigos deben ser analizadas constantemente.

I.1. *Métodos comunes a todas las entrevistas*

Nuestros métodos y planteamientos son, en gran medida, los mismos cuando entrevistamos por primera vez a un cliente, visitamos a su familia más cercana o buscamos información de fuentes externas. En todos estos casos, debemos:

a) Tratar de conseguir la mejor evidencia que cada uno pueda aportar. El propio cliente es quien mejor puede facilitarnos ciertos hechos; otros los obtendremos a través de la observación de su familia y barrio; otros gracias al testimonio de empleadores y compañeros de trabajo; y otros de fuentes documentales.
b) Aprovechar cualquier oportunidad de aproximación natural que surja al comienzo de la entrevista, y, a medida que la entrevista avanza, no caer en la tentación de modelarla en función de ideas preconcebidas de su probable contenido. Este principio también es aplicable a las preguntas que planteemos -la formulación de la pregunta no debe sugerir la respuesta.
c) Conceder a la persona entrevistada el tiempo necesario para exponer su punto de vista y escucharla atentamente.
d) Perseguir siempre un mayor conocimiento de la situación del cliente y la futura cooperación de parientes, empleadores, etc. para mejorar dicha situación. Nuestra capacidad para demostrar un

interés sincero es fundamental a la. hora de obtener información y colaboración.

I.2. *Cambios de planteamiento en la entrevista*

En general, está justificada, una relativa reducción de nuestras indagaciones cuando tratamos con fuentes alejadas de la vida personal de nuestro cliente y su ampliación en nuestras conversaciones con él y con su familia. La diferencia existente entre el cliente y el grupo familiar, por un lado, y ciertas fuentes externas, por otro, es notable. Para que el diagnóstico sea realmente social, al entrevistar a nuestro cliente \ debemos considerar todas sus facetas de forma global. Hemos de mantenernos en guardia ante la posible mención de un indicio relativo ., a su personalidad o, en otras palabras, tener presente tanto la serie de *y* sucesos acaecidos en su vida como sus relaciones sociales. ¿Cuál ha sido la principal tendencia de dichos sucesos? ¿Qué personas o instituciones sociales han ejercido una mayor influencia sobre él?

Para obtener esta información rápidamente sin perjudicar nuestras futuras relaciones con él, hemos dé tratar, en nuestras entrevistas, de no imponer la respuesta a nuestras preguntas, así como evitar las prisas y la formulación de preguntas innecesarias; debemos escucharle con paciencia e interés, orientando la conversación con la única intención de instarle a profundizar más en su historia.

Este mismo método minucioso puede ser necesario en las entrevistas realizadas a todos los miembros del grupo familiar del cliente. El conocimiento de la tendencia principal de la vida familiar puede resultar indispensable para el diagnóstico de la situación del cliente. La consideración de la diferencia existente entre el poder de cohesión de una

familia unida y el de una inestable nos ayudará en el análisis de esta tendencia.

Respecto de las fuentes externas, necesitaremos, durante el periodo de tratamiento, la orientación y la ayuda que algunas de ellas puedan proporcionarnos, especialmente aquellas que han tenido una relación personal y continuada con nuestro cliente. Otras muchas, sin embargo, sólo necesitaremos verlas antes del diagnóstico, pudiendo olvidarlas más tarde. Con estas últimas, podemos ahorrar tiempo limitando nuestra investigación a la información concreta que pueden darnos, aunque siendo conscientes de que, en cualquier momento, la persona entrevistada pueda ser capaz de aportar una información inesperada sobre los problemas de nuestro cliente. No entrevistaremos siquiera a la fuente externa menos importante con el único propósito de verificar una información que ya hemos obtenido por otros medios; la verificación debe ser una consecuencia secundaria de una relación más fructífera. El éxito de la entrevista de las fuentes externas depende, en parte, del tiempo que dediquemos a explicar brevemente al profesor, al médico, al visitador religioso, etc. la relación existente entre la información que ellos puedan darnos y el trabajo constructivo que estamos desarrollando.

No cabe duda de que la multiplicación de este tipo de entrevistas puede extenderse demasiado. Si se realizan de forma superficial, sin una idea clara de los aspectos positivos y negativos de la evidencia previamente recopilada, pueden añadir muy poco a nuestro cúmulo de conocimientos. Por otra parte, siempre se corre algún riesgo cuando decidimos no consultar a una fuente. Si queremos ahorrar medios, hemos de esforzarnos por conseguir, durante la consulta de una fuente, indicios sobre

el valor probable del testimonio de aquellas fuentes que aún no hemos entrevistado.

I.3. *Distinción en la selección de las fuentes externas*

Los trabajadores sociales de casos aún no otorgan la importancia que se merece a la economía de medios. No cabe duda de que no deben utilizar, en todos sus casos, las mismas dos o tres clases de fuentes y ninguna otra; pero, cuando recurren a fuentes diferentes para casos diferentes, deben aprender a seleccionar la fuente que, con mayor probabilidad, puede facilitarles los datos que buscan -por ejemplo, el médico con un mayor grado de especialización, el empleador para quien el cliente trabajó durante más tiempo, aquél para quien trabajó más tiempo en los últimos cinco años, el antiguo domicilio en el que la familia ha vivido más tiempo de forma continuada, la entidad social que ha mantenido contactos más frecuentes con su familia, etc. Incluso puede qué alguna entidad social ya haya puesto en marcha un tratamiento, información que podría conseguirse recurriendo al Servicio de Intercambio Confidencial, y si fuera así, ya no sería necesario ocuparse del cliente en cuestión.

Este tipo de distinción garantiza un uso más seguro y económico de las fuentes. Por ello:

(a) Hay fuentes de las que se sabe, antes de que sean entrevistadas, que pueden proporcionar notable información sobre la historia de nuestro cliente, ya que conocen de primera mano su pasado. Estos testigos pueden o no estar relacionados con el presente del cliente y convertirse también, en caso de que así sea, en una importante fuente de cooperación. Al determinar el orden de consulta de las fuentes, resulta útil dirigirse, en primer lugar, a las fuentes

que pueden aportar únicamente información sobre la historia de nuestro cliente, de manera que nuestro primer contacto con los posibles colaboradores tenga lugar lo más tarde posible, cuando podamos entrevistarnos con ellos en pie de igualdad respecto del conocimiento de los hechos más importantes de la historia de nuestro cliente y, por consiguiente, con mayor probabilidad de lograr un resultado realmente social.

(b) Otro tipo de distinción útil es la que se efectúa entre los indicios de fuentes externas obtenidos gracias al cliente o a su grupo familiar y los obtenidos de otro modo. Estos últimos se denominan indicios suplementarios y, puesto que se han revelado de una forma más desinteresada, están menos sujetos a la influencia de los prejuicios.

(c) También puede distinguirse entre las entidades sociales que han tenido una experiencia personal con nuestro cliente pertinente para el diagnóstico y las que, independientemente de la existencia de una experiencia de este tipo, han recogido ciertos datos objetivos, e indispensables sobre el cliente-datos que probablemente nunca variarán. La experiencia previa del trabajo realizado por ciertas entidades sociales puede ayudarnos a saber cuáles son las que recogen con mayor esmero los hechos relativos al contexto familiar y personal de un cliente.

(d) Puede realizarse una última distinción en relación con los diferentes usos de las fuentes documentales y personales. El documento impersonal resulta más satisfactorio para obtener datos objetivos, como acontecimientos, fechas, lugares o cantidades, mientras que el testimonio de un individuo es más adecuado en el caso de cuestiones subjetivas, como los rasgos personales, en las que cobran importancia la motivación y capacidad del testigo, así como la atmósfera y el espíritu de su declaración.

I.4. *Tipos de evidencia*

No sólo tenemos que distinguir los diversos tipos de fuentes sino también los diferentes tipos de evidencia que aportan dichas fuentes. La evidencia real, como se ha dicho, es el hecho que se muestra a nuestros sentidos. La evidencia testimonial la constituyen las aserciones de seres humanos, a las que siempre han de aplicarse tests de competencia y de parcialidad del testigo. La evidencia circunstancial es cualquier evidencia indirecta que determine el punto tratado. Los tests aplicables a esta evidencia varían dada la gran diversidad de la materia objeto de estudio. Cualquier hecho perteneciente al universo material o a la mente del hombre puede llegar a ser la base de la que se infiera un nuevo hecho.

Debe efectuarse, en el marco de la evidencia testimonial, una importante distinción entre las aserciones de aquél que dice haber visto u oído el presunto hecho y las de aquél que lo conoce gracias a lo que otros le han dicho. Esta última es la evidencia basada en lo que ha dicho otro; en todas nuestras entrevistas, debemos descubrir en qué medida el testimonio del entrevistado se basa en sus propias observaciones o en simples rumores.

I.5. *Características de los testigos*

La primera declaración, no forzada, de un testigo es, a menudo, la más fiable. No obstante, la fiabilidad de esta primera declaración puede reducirse como consecuencia de la formulación de preguntas inductivas, que no sólo deben evitarse en la primera entrevista sino en todo momento. "Todos nosotros", afirma Gross, "alguna vez hemos observado consternados cómo, al final de un examen, el testigo ha adoptado el punto de vista del

examinador, y lo que es peor, el testigo aún cree que se trata de su propio planteamiento"[222].

Un testigo puede creer realmente que sabe más sobre un suceso o una persona de lo que verdaderamente sabe. Por consiguiente, su buena fe no es el único elemento que debe valorarse. Su competencia depende tanto de la ocasión que se le presenta para conocer los hechos como del modo en que se ha servido de dicha ocasión, que está condicionado por su capacidad de atención y memoria y por su sugestionabilidad. ¿De qué ideas previas disponía para hacer de él un buen 0 un mal observador? ¿Qué le condujo a observar con atención?

Además de su grado de competencia como testigo, ¿qué prejuicios hay en su testimonio? Los prejuicios pueden ser de carácter racial, nacional, religioso, político o ambiental, así como los derivados del propio interés. Las formas más importantes de prejuicio ambiental son la ocupación laboral del individuo o los usos y costumbres del grupo del que forma parte.

Lógicamente no podemos conformarnos con colocar una declaración tras otra, como haría un taquígrafo. Los procesos de extracción de inferencias y de comparación del material se ponen en marcha con la primera entrevista y continúan a lo largo de todos los pasos que llevan al diagnóstico.

II. LA COMPARACIÓN DEL, MATERIAL

"Me sorprende", dice Dubois, "observar cómo muchos médicos jóvenes, que cuentan con todas las herramientas

222 Criminal Psychology, p.163.

de diagnóstico posibles, son incapaces de emitir un' diagnóstico correcto. Esto es así porque el arte del diagnóstico no consiste en una simple acumulación de hechos, sino en cotejar los que se han recogido para forjarse una nítida visión de la situación"[223]. Por otra parte, sabemos que el historiador, en primer lugar, recoge el material, luego lo compara y, sólo una vez comparado, se dispone a interpretarlo. Evalúa su evidencia, al igual que" nosotros, elemento a elemento conforme los va recopilando pero, una vez que posee todos los elementos, realiza una nueva evaluación global. "Una vez que un estudiante ha aprendido a abrir sus ojos y a ver", escribe el doctor Richard Cabot acerca de la formación clínica; “debe aprender a cerrarlos y a pensar"[224]. Lo mismo debemos hacer nosotros. Sin embargo, esta etapa de recogida del material, de puesta en común de sus diferentes elementos y de valoración conjunta no es fácil de ilustrar, pues se trata de la parte que los trabajadores sociales de casos descuidan más.

Normalmente, los trabajadores sociales, en los primeros tiempos, visitaban, con casi total exclusividad, a su cliente, por lo que su labor quedaba muy limitada. Además, eran lentos mentalmente y frívolos en sus conclusiones. El trabajador de casos actual es más activo físicamente -a veces, incluso, demasiado activo-, pero aún sería más eficaz, respecto de sus antecesores, si "cerrara los ojos y pensara" más a menudo, redujera los signos visibles de su actividad y se esforzara por reflexionar más sobre el siguiente paso antes de darlo. En los informes sociales de casos, se observa, con frecuencia, una correcta investigación y la formulación y puesta en marcha de un

223 The Physic Treatment of Nervous Disorders, p.277.

224 Case teaching in Medicine, Introducción, p. vii.

plan, pero sin aparente conexión entre ellos. En el momento en el que debería haber cerrado los ojos para pensar, parece que lo que ha hecho el trabajador social de casos ha sido cerrar los ojos y ponerse a andar a ciegas. Por otra parte, aunque la investigación y el diagnóstico basado en ella se registren con sumo cuidado y con el mismo esmero se determine un plan de acción, etc., es muy difícil que, en un informe, se revelen los procesos que han permitido emitir dicho diagnóstico -qué elementos de la evidencia han sido aceptados o descartados y por qué o qué inferencias se han extraído de los elementos aceptados y cómo se han verificado.

Algunos trabajadores sociales de casos piensan que la comparación consciente del material se produce al presentar el resumen del caso al comité de casos que les ayuda a establecer un diagnóstico y un plan de tratamiento. Así sucede sobre todo cuando uno de los miembros del comité dispone de una experiencia social que le permite valorar el testimonio con sentido crítico y equidad. Un trabajador social escribe: "En muchas ocasiones, no percibo los errores de mi investigación al leer el informe, sino al presentar el caso al comité. Al reflexionar acerca de lo que debe saber el comité para tomar una decisión justa, de repente me doy cuenta de los defectos de mi trabajo antes de que salgan a relucir durante la discusión".

Lo mismo sucede cuando, en esta etapa, se someten las conclusiones de la investigación a un supervisor de casos responsable del trabajo de un grupo de trabajadores sociales. De hecho, son unos pocos supervisores con experiencia los que mejor realizan el proceso de comparación, en la medida en que éste puede estudiarse en la actualidad. Sin embargo, en general, se trata de personas que tienen una sobrecarga de trabajo. Aunque los comités pueden, en el peor de los casos, ser pésimos como

críticos, cuando son bien elegidos, presentan una ventaja sobre cualquier otro tipo de árbitro: sus mentes son más abiertas y, sobre todo, cuentan con una diversidad de experiencias aplicables a cada uno de los problemas. Además, tanto los supervisores como los comités presentan, sobre los trabajadores sociales, la ventaja de realizar su análisis sin ayuda, desconocer previamente al cliente y su historia y, en consecuencia, no haberse dejado impresionar por ningún elemento de la historia que les impidiera valorarla globalmente[225].

II. 1. *Recomendaciones para la autosupervisión*

Si no tiene a su alcance un supervisor competente o un comité, el trabajador social de casos deberá desempeñar el papel de ambos, reservando parte de su tiempo a la evaluación de su propio trabajo como si de un crítico externo se tratara[226].

---

225 Un lector de casos de gran experiencia sugiere que, cuando no se disponga de ningún comité o supervisor, una persona capacitada realice una lectura del informe del caso y se valoren, a través de ella, los problemas que puedan presentarse. Incluso cuando exista un comité, uno de sus miembros debe leer, aparte del trabajador social de casos, el informe antes de que el caso se someta a discusión.

226 Para la realización de un análisis detallado de los informes de los trabajadores sociales se necesitaría elaborar un nuevo libro, aunque la autosupervisión no sólo podría incluir el trabajo de casos, sino también su registro. Charles Kingsley le dijo a un joven escritor que nunca llamara a algo "árbol" cuando pudiera llamarlo "abeto" o "pino". Si la actual generación de trabajadores sociales hubiera adoptado este principio, la redacción de este libro habría sido más fácil.

(a) Puede intentar analizar cada elemento del caso teniendo presente el resto. Cuando descubría un nuevo elemento de la evidencia lo juzgaba basándose en lo que entonces sabía, ¿cómo lo juzga ahora una vez que posee todos los elementos?

Gross sugiere otro método de valoración de nuestro material psicológicamente más complicado: considerar cada elemento excluyendo deliberadamente el resto[227].

Probablemente, así actuó una funcionaría de libertad condicional cuando un padre denunció a su hijo por desobediencia y robo a sus hermanos mayores. El hogar parecía tan bueno que la funcionaría optó por buscar la causa del problema en influencias externas que hubieran llevado al chico a hacerse, primero, con pequeñas sumas

---

La Oficina de Informes Eugenésicos de Cold Spring Harbor (véase el Boletín de la Oficina de Informes Eugenésicos, n° 7, p. 91) advierte a los recopiladores de historias familiares para el estudio eugenésico contra el uso de los siguientes términos generales, entre otros: *absceso,* sin causa o ubicación; *accidente, empeoramiento,* sin citar el nombre de la enfermedad; *cáncer,* sin especificar el órgano afectado; *congestión,* sin citar el órgano afectado; *convulsiones,* sin otros datos y duración; *fiebre; trastornos cardíacos* y *ataque cardíaco; demencia,* sin otros datos; *trastornos renales; trastornos pulmonares; marasmo; trastornos estomacales.*

El índice Expurgatorio de los trabajadores sociales de casos debería cubrir una mayor gama de cuestiones; una de las sustituciones más comunes es la de *pariente* por la palabra que expresa el grado exacto de parentesco; *italiano, austríaco o alemán* por el gentilicio de una provincia concreta o de otra subdivisión política; ¡¿*malero, comerciante* u *oficinista* por la función concreta desempeñada; y *malo, sucio,, carente de higiene, holgazán, incompetente, insatisfactorio, bueno, brillante, trabajador, orgulloso, educado* y muchos otros adjetivos de este tipo por el acto o condición concretos.

227 Criminal Psychology, p.12.

para apropiarse, después, de cantidades más importantes. Sin embargo, cuando se dispuso a establecer un plan de tratamiento, no encontró nada que explicara su conducta y, valorando los datos específicos de que disponía en lugar de basarse en una teoría infundada, volvió a comenzar la investigación. Olvidándose de la buena apariencia de la familia, encontró antecedentes penales de detención del padre, uno por haber comprado a menores y otro por venta ambulante sin licencia; pueden parecer faltas menores, pero lo suficientemente graves cuando se trata del padre de un chico que empieza a desarrollar una tendencia delictiva.

(b) En ocasiones, como también sugiere Gross, el descubrimiento de un hecho exige tanto tiempo y esfuerzo, que nos olvidamos de relacionarlo con el conjunto, o lo hacemos "deprisa y mal"[228], o, a veces, se debe al deseo de redactar lo antes posible un informe definitivo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

En agosto, el Fiscal del Estado pidió a una COS que tratara un caso de incumplimiento de pago de la pensión alimenticia: el padre de familia había sido detenido por no realizar los pagos semanales ordenados por el tribunal. Una semana después, la COS presentó un informe sobre sus indagaciones favorable a la esposa. En octubre, sin embargo, cuando el hombre solicitó que se sacara a sus hijos de casa de su mujer, un estudio exhaustivo del caso sacó a la luz las malas condiciones de la casa. Un crítico de este informe escribe: "Antes del envío del primer informe al Fiscal del Estado, las contradicciones existentes entre las diferentes evidencias deberían haber llevado a la COS a continuar con la investigación. Tenía a su alcance diferentes fuentes de información y el invierno y las prisas que éste conlleva aún quedaban lejos".

(c) Como sucede en el ejemplo que acabamos de exponer, una revisión de nuestro material pondrá de

228 Criminal Psychology, p. 143.

manifiesto, en ocasiones, la existencia de contradicciones insospechadas entre las diferentes evidencias. Cuando nos resulte imposible conciliarlas, podemos inferir, sin temor a equivocarnos, que se necesitan nuevas evidencias; cuando, pese a que todas las evidencias apunten a una misma dirección, no pueda darse una explicación a la situación del cliente ni pueda encontrarse un camino que nos guíe hasta su solución, debemos buscar nuevos hechos.

(d) Gracias a la retórica, sabemos que el primer y el último párrafo de un ensayo son los que más impresionan al lector. Por ello, al redactar la conclusión final, siempre nos hemos de preguntar si se ha otorgado una importancia desmesurada a la historia contada por la primera persona entrevistada o a la primera teoría adoptada por el trabajador social; o si es el último testimonio el que ha recibido este trato preferente. Cualquiera que haya podido observar los esfuerzos que hacen dos partes enfrentadas para argumentar sus razones en primer lugar, entenderá que creamos que las primeras impresiones son las que más duran. Sin embargo, cuando ha habido cuestiones en liza, la posición estratégica -segunda sólo en función de la primera- es la última. En resumen, no debemos dejarnos influir por la impresión causada por el primer y por el último testimonio recogido en una investigación.

En todos estos análisis de datos, nos serán de gran ayuda las recomendaciones dadas en la Parte I en relación con las inferencias[229]. Lo que allí se ha dicho sobre la valoración de las inferencias también puede aplicarse a la nueva evaluación que de ellas realizan los trabajadores sociales de casos. Se trata de un elemento de tal importancia que no hemos estimado conveniente resumir las conclusiones de aquel capítulo al comienzo de éste. Sin

[229] Véanse la página 73 y ss.

embargo, muchos aspectos de este último proceso de comparación -proceso de examen crítico de la evidencia obtenida- se resumen mejor en el siguiente principio: una persona que no sea el trabajador social de casos debe examinar el con junto de evidencias.

II.2. *Recomendaciones sobre las comparaciones realizadas por un supervisor*

¿Qué debe buscar un supervisor en el informe de un caso en el que ya se hayan recogido las evidencias pero aún no se hayan comparado o interpretado? Para facilitar la consulta de esta cuestión, hemos resumido este tema en forma de cuestionario y lo hemos añadido a los cuestionarios contenidos en la Parte III[230], aunque debe tenerse presente que los demás cuestionarios de este libro también están relacionados con la labor de supervisión y con las comparaciones efectuadas en el proceso de autosupervisión. El cuestionario para los supervisores agrupa el material citado, en diferentes ocasiones, a lo largo de estas páginas y lo divide en los siguientes epígrafes: (a) relaciones del trabajador social de casos con el cliente, (b) con la familia del cliente, (c) con las fuentes externas, (d) dirección global de la investigación, y (e) aspectos generales de la investigación.

Una buena supervisión debe considerar dichos aspectos generales. Hemos observado cómo, teniendo presente la relación existente entre cada hecho individual y las condiciones sociales generales, se aporta un significado suplementario a los testimonios que se recogen en un informe. Esta tendencia también puede aumentar su utilidad. Todo trabajador social de casos ha podido apreciar

230 Véanse la página 541 y ss.

una cierta yuxtaposición de los hechos en un informe tras otro, y debe de haber deducido que esta yuxtaposición recurrente muestra una relación oculta de causa y efecto. Asimismo, habrá observado que determinadas variaciones en la situación de sus clientes presentan, una y otra vez, unas notables similitudes de manera que, aunque carezcan de una explicación racional, sugieren una causa común por lo que esta "observación de recurrencias", pues así se llama, se convierte en una obligación del supervisor y del trabajador de casos. Estas repeticiones no sólo deben ser constatadas sino que deben compararse atentamente. Se descubrirá, tras su examen, que algunas situaciones aparentemente semejantes eran diferentes en esencia, pero las restantes, si se cree que pueden esclarecer las condiciones sociales o las características de un grupo desfavorecido, deberían presentarse a aquellos especialistas en reforma social que puedan hacer un uso crítico y constructivo de las mismas. El conocimiento que mejorará la eficacia del trabajo social de casos de las nuevas generaciones sólo puede ser un producto secundario de nuestro propio trabajo social de casos, pero, no por ello, carente de importancia[231]. El significado general

[231] El doctor Adolf Meyer, hablando a un grupo de comités de seguimiento de dementes, tras leer algunos de sus informes, dice: "He tenido que borrar de mi mente la ciudad de Waterloo. Se trata de una ciudad con puntos de contagio que la comunidad no puede permitirse tolerar y que podrían atacarse si se tuviera el material necesario... Puede que las autoridades y la gente, buena o mala, no tengan en cuenta estas protestas mientras no se reúna suficiente material y se utilice a tiempo, y entonces ustedes podrán actuar. No es fácil, lo sé, pero no conseguiremos nada estando callados o quejándose para nuestros adentros". *After-care and Prophylaxis,* p. 16. Reproducido de un artículo del Boletín de Hospitales Estatales de marzo de 1909, con la

de los datos del trabajo social de casos se pone de manifiesto en el análisis del caso Ames que se ofrece a continuación.

II.3. *El caso Ames*

En la página 77 se expone la ficha del informe de la familia Ames, comenzado en 1909, junto con el análisis de algunas de las inferencias efectuadas, sin leer el informe, por una trabajadora social de casos. Este proceso de extracción de inferencias a partir de una ficha y de posterior verificación mediante la lectura del informe o a través de nuevas averiguaciones nos resulta útil en el procedimiento de revisin.

Observemos ahora, sin tratar de reproducir el informe Ames[232], cómo pueden aplicarse algunas de las recomendaciones propuestas en la presente sección a la historia de esta familia:

Thomas Ames es un sombrerero tuberculoso de treinta y ocho años, casado con una mujer de veintiocho y con dos hijas, una de seis

---

autorización de la Comisión Estatal de Demencia, Albany, N. Y. Utica, N. Y, State. Hospitals Press, 1909.

232 Resultaría más satisfactorio el estudio del informe original del caso, ya que los trabajadores sociales de casos podrían no ponerse de acuerdo sobre lo que debe o no debe incluirse en un resumen. Por otra parte, un informe social completo sería tan fácil de identificar que la autora nunca se ha mostrado partidaria de publicar uno. Los pocos que se han reproducido con carácter privado para uso docente han sido un excelente material didáctico, a pesar de que, al usarlos, no se haya podido prevenir totalmente la violación de la .confianza de los clientes, y haya surgido un desconcertante problema al tratar de conciliar su uso con los principales principios éticos del trabajo social de casos.

años y otra de casi dos. La madre de la Sra. Ames vive con ellos. Un vecino informó a la señorita Delancey, una mujer de buena voluntad, cuando ésta le visitaba, de la difícil situación por la que atravesaba la familia Ames. Tras visitar a los Ames, la señorita Delancey solicitó ayuda, el 10 de mayo, en la oficina de distrito más cercana de la COS. Uno de los trabajadores sociales de casos de la COS realizó ese mismo día una entrevista a los Ames en su casa. Anotó por escrito que tuvo que entrevistar al señor Ames, a su mujer y a su suegra juntos.

El señor Ames facilitó, en ese momento, su historia laboral en la fábrica de sombreros Caldwell desde que se casó, y contó que en el dispensario de tuberculosos le habían instado a solicitar el ingreso en el sanatorio del Estado, pero que él no podía abandonar a su familia. Estaba buscando un empleo de cobrador de seguros, pues pensaba que, con ello, mejoraría su salud. La suegra no trabajaba por motivos que no se especificaron. La parroquia les había ayudado pero su compleja situación financiera no le permitía seguir haciéndolo, o eso creía la familia. La señora Ames no había recuperado las fuerzas desde el nacimiento de la hija menor. Se mostró dubitativa respecto de la posibilidad de entrevistar a alguno de los parientes dé él o de ella. Sin embargo, el señor Ames decía entender la intención de la trabajadora social de consultarlos y le dio las direcciones de sus cuatro hermanos y hermanas y de las dos hermanas de su mujer.

A continuación se hicieron las siguientes visitas externas en el orden en el que se citan: el dispensario de tuberculosos, las dos hermanas de la señora Ames, su médico, el director del colegio de la hija mayor, uno de los hermanos del señor Ames y sus dos hermanas, y de nuevo el dispensario de tuberculosos en dos ocasiones, y un encuentro con la señora Ames sola. Sólo después de todas estas visitas, se entrevistó al responsable de la sombrerería y al sacerdote de la parroquia.

¿Qué revelaron estas visitas? Una historia familiar inusualmente ordinaria que, por ello, hemos elegido como ejemplo. No pudo entrevistarse al médico del dispensario hasta la tercera visita al mismo, el cual, aparte de enviar un poco de leche diariamente, no había tenido ningún otro contacto con la familia. En el informe médico,

se indicaba que el estado de Ames era grave, que tenía fiebre muy alta y que no debería trabajar.

Las dos hermanas de la señora Ames comentaron claramente la capacidad de sacrificio del señor Ames y lo importante que era su familia para él. El director de la escuela de la hija mayor dijo de ella que era tranquila, estudiosa y diligente, pero "en absoluto brillante". El médico de la señora Ames, que conocía a la familia desde hacía tiempo, habló bien de ellos, pero no .utilizó términos precisos al referirse a la salud de ella, diciendo que "siempre estaba cansada", y no especificó cuándo la había examinado por última vez.

Joseph Ames y su esposa desconocían la gravedad de la situación. Al conocerla, se mostraron dispuestos a acoger a la señora Ames y a sus hijas si su marido tenía que ingresar en el sanatorio. (La trabajadora social del caso dijo, en ese momento, que el plan era excelente, aunque en la entrevista tanto Joseph como su mujer afirmaron que la señora Ames debería ponerse a trabajar y que era "demasiado presuntuosa".) Se constató que su hermana Clara, visitada el 15 de mayo, conocía a los Ames mejor que los otros parientes del marido. Dio a entender que él estaba dispuesto a ir al sanatorio, pero que su esposa no quería que lo hiciera y le instaba a que encontrara otro empleo.

La trabajadora social no sabía nada al respecto, pero ésta se convirtió en la clave de todo el tratamiento posterior. Realizó una entrevista a solas con la señora Ames. Ella no podía creerse, en un principio, que el estado de su marido fuese tan grave como se le decía y, además, mostró su preocupación por lo que pasaría con su hogar y sus hijos. Fue posible convencerla de que Ames estaba realmente enfermo, y se la tranquilizó con respecto a su hogar. Al explicar al dispensario el motivo de la negativa de Ames, el médico pudo convencerle, esta vez, de que solicitara el ingreso en el sanatorio.

Se necesitaron diez días para efectuar todo el trabajo anterior. En este punto, se visitó, sin demora, a las dos fuentes de cooperación más importantes -el empleador y la parroquia. Aunque Caldwell había ayudado a la familia, la empresa no sabía que Ames tuviera tuberculosis o que fuera incapaz de trabajar. Dada la situación, el empleador estaba dispuesto a pagar 5 dólares semanales hasta que Ames ingresara en el sanatorio. (El periodo de ayuda se prolongó posteriormente hasta la

fecha de regreso de Ames.) El sacerdote de la parroquia aceptó donar a la familia los alimentos que necesitara.

Durante un intervalo de varios meses antes de que Ames se fuera al sanatorio, la señorita Delancey visitó regularmente a la familia, para indicarles las medidas de precaución que debían tomarse con el enfermo. Gracias a la instalación de una tienda de campaña en el jardín trasero en la que dormía Ames, éste tuvo una ligera mejoría en su casa antes de pasar cinco meses fuera.

Este diagnóstico y tratamiento sociales, eficaces por la rapidez con la que se atacó el problema -tanto personal como económico-, y basados en la participación de fuentes externas, presentan unos cuantos defectos que un supervisor constataría rápidamente. Ames regresó con un buen estado de salud que le permitía volver a trabajar en la fábrica de sombreros en una función más saludable. Pero, justo después de que ingresara en el sanatorio en septiembre, se observaron signos de tuberculosis en su mujer. Afortunadamente la infección se descubrió a tiempo; pero cabe señalar que la trabajadora se centró de forma tan exclusiva en el hombre enfermo que no se realizaron exámenes de prevención adecuados a la esposa e hijas -no cabe duda de que se trata de un fallo más frecuente en 1909 que hoy en día. ¿Por qué no se emitió, durante cuatro meses, un diagnóstico definitivo sobre una mujer de la que se había dicho que estaba siempre cansada? Se recogió la opinión de los parientes de ambas partes sobre su salud, su capacidad para el trabajo, etc., pero no se consultó a ningún profesional competente.

Por otra parte, antes de finalizar la investigación, la trabajadora social de casos aceptó la oferta de Joseph Ames de acoger a la señora Ames y a sus hijas como una solución definitiva, sin valorar las ventajas y los inconvenientes de la misma. Probablemente, actuó así porque se trataba de la primera oferta concreta que recibió. El posterior abandono de esta idea pudo deberse a la disponibilidad de otros recursos, y no a los verdaderos inconvenientes de esta solución en cuanto a la salud, la incompatibilidad, la dificultad para reconstruir un hogar una vez roto, etc.

¿Qué quería dar a entender el director de la escuela al decir que Alice Ames "es una estudiante diligente, pero en absoluto brillante"?

Incluso en un caso relativamente simple como éste, con la comparación de todos los elementos de la evidencia, tanto por parte de la trabajadora social de casos como por parte de una persona que no conociera a los Ames, podrían haberse evitado decisiones equivocadas y se habría tomado el camino más acertado. Asimismo, un supervisor acostumbrado a constatar recurrencias habría descubierto, gracias al análisis de otros casos, que los casos de tuberculosis no sólo se daban en la fábrica de sombreros del señor Ames, sino también en otros sectores industriales. Si se hubiera considerado esta característica del caso, se habría podido recurrir, para el examen de todos los datos disponibles, a especialistas en enfermedades laborales, tanto en su vertiente legal como en otras. No satisfecho con la investigación en esta única dirección, el supervisor buscaría los posibles factores causales de la enfermedad de Ames en su historia familiar y en la higiene de su hogar.

Por otra parte, ha de reconocerse que tanto la trabajadora social del caso como el supervisor podrían haber hecho todas estas comparaciones con sumo cuidado, haberse procurado un diagnóstica) médico de la madre y las hijas y un examen mental de la hija mayor y haber creado un comité que investigara la relación entre la fabricación de sombreros y la tuberculosis y, a pesar de ello, podrían haberse equivocado estrepitosamente en el diagnóstico y el tratamiento de los Ames. "Siguen correctamente todos los pasos", decía un trabajador social sobre un grupo de ayudantes bien formados, "acatan todos los puntos de nuestros modernos programas sociales y, sin embargo, demasiado a menudo, no son capaces de distinguir los elementos significativos del caso". Es otra manera de expresar lo que ya dijera Dubois: "Cuentan con todas las herramientas de diagnóstico posibles pero son incapaces de emitir un diagnóstico correcto"[233]. La atenta comparación de

[233] Véase la página 405.

todos los elementos de la evidencia ayuda y conduce a su interpretación, y a menudo la revela, pero no facilita la visión imaginativa que puede hacer de la interpretación más de la mitad del tratamiento.

III. LA INTERPRETACIÓN DEL MATERIAL

La capacidad para formarse un juicio es más importante que la capacidad para postergarlo. Nos hallamos, en este punto, ante un complejo dilema, pues un diagnóstico precipitado, aunque sea correcto, puede ser sólo un diagnóstico superficial y breve que describe el tipo general de problema y no precisa las características individuales. Por otra parte, un diagnóstico realizado demasiado tarde puede dejar pasar el momento crítico en el que el tratamiento resultaría más eficaz. Pese a todos los defectos existentes en el tratamiento del caso Ames, cabe señalar una gran capacidad para detectar rápidamente el factor más significativo en una relación humana -en este caso, la negativa de la esposa a que su marido abandone el hogar y el motivo que justifica esta actitud. Es esta capacidad de análisis de las relaciones humanas la que distingue al diagnóstico social de los demás tipos de diagnóstico.

El dispensario conocía a Ames desde hacía semanas y lo único que había hecho era diagnosticar su enfermedad, el sacerdote de la parroquia y su empleador lo conocían desde hacía años y sólo habían observado que pasaba por un momento difícil, por lo que la trabajadora social, a la que se había recurrido prácticamente por casualidad, se enfrentó a una situación que, pese a su sencillez, carecía aún de definición y análisis. Se sucedieron después ciertas vacilaciones. La precipitada solución propuesta por Joseph

Ames pudo haber echado por tierra el diagnóstico. Sin embargo, esta solución pronto fue descartada, y después de cinco días de la solicitud de ayuda, ya se había encontrado la clave de la situación. No cabe duda de que se habrían obtenido mejores resultados si se hubiese tratado la cuestión principal sin que se ignorasen el resto de elementos ya mencionados. La señorita Delancey estaba dispuesta a ofrecer su ayuda. Si hubiera sido capaz de ayudar a la familia en el acondicionamiento de la casa para adecuarla a la situación del padre enfermo, su capacidad de influencia en la familia habría aumentado y podría haberse hecho cargo de la salud mental y física de las dos niñas y de la salud de la madre. El hecho de que no se incluyera, desde un primer momento, esta posibilidad en el programa se tradujo en una pérdida de tiempo y de oportunidades.

En ciertas ocasiones, cuando, en un caso, se han producido cambios frecuentes de entidades o de trabajadores sociales, podemos observar en un único informe toda clase de diagnósticos: el extremadamente breve, el que sólo da cuenta de la situación actual, el diagnóstico minucioso pero vacilante, el que se centra en el problema principal, así como el que es claro y completo.

Tomemos como ejemplo a la familia de Braucher, el hombre casado con una mujer sudamericana y con dos hijos pequeños cuya historia hemos relatado en el capítulo sobre los parientes[234]. La familia, como se dijo, había sido tratada por cuatro distritos diferentes de una misma COS. En un primer momento, la situación se describió como "hombre incapaz de trabajar por tener los pies planos; como resultado de ello, familia en difícil situación". Posteriormente, cuando Braucher rechazó el tratamiento médico que le

[234] Véase la página 207.

ofrecían y cuando los esfuerzos rutinarios por verificar su historia fracasaron, se describió como sigue: "la familia ha desarrollado una gran destreza como pedigüeña, pero en nada más". Una organización benéfica de otra ciudad afirmó, en relación con los parientes del hombre que vivían allí, que tenían "un expediente deseo razonador". Pero la secretaria del cuarto distrito, insatisfecha con esta respuesta, encontró a los parientes de Braucher y volvió con un mensaje de éstos para el señor Braucher. El mensaje sacó a la luz un rasgo insospechado de la naturaleza de este hombre -un hecho que esta cuarta trabajadora social, sin estar mediatizada por anteriores juicios, reconoció al instante. La reanudación de las relaciones del señor Braucher con unos parientes con los que había perdido todo contacto hacía tiempo se convirtió en el punto de partida de la trabajadora social para el desarrollo de las aspiraciones sociales y profesionales de Braucher, aspiraciones que se transformaron, a su vez, en el elemento principal de un largo y eficaz tratamiento. Pese a ello, no se ignoraron las necesidades individuales de la señora Braucher. El diagnóstico social no debe limitarse a indicar una sola' causa o discapacidad.

Se podría argumentar, por supuesto, que la trabajadora social que tuvo éxito, mientras las otras tres habían fracasado, había mostrado una mayor fe en la naturaleza humana o una personalidad más emprendedora. Es evidente que estos factores contribuyeron a su éxito. Como ya se ha mencionado anteriormente, la fe en las posibilidades de nuestros cuentes y en el tratamiento social es indispensable. Pero el factor decisivo lo constituyó el descubrimiento de los parientes por una persona que supo sopesar la evidencia y seguir unos indicios remotos. El éxito se debió a la combinación de técnica y capacidad de análisis.

III.1. *Redefinición del diagnóstico*

El diagnóstico social puede describirse como la tentativa de realización de una definición lo más exacta posible de la situación y personalidad de un ser humano que presenta una necesidad social -de su situación y personalidad en relación con otros seres humanos de los que, de algún modo, depende o que dependen de él, y en relación también con las instituciones sociales de su comunidad.

El diagnóstico médico tiende, cada vez más, a incluir determinados elementos sociales; en el futuro, el diagnóstico del estado mental también seguirá este camino. No obstante, ambos continuarán basándose en un conjunto de experiencias que no son de carácter social; tienen un punto de partida diferente y desarrollan una capacidad y énfasis diferentes. Sus campos de actuación se superponen pero no se fusionan. Conforme el diagnóstico social vaya adquiriendo un mayor grado de especialización, prestará un inestimable servicio a la medicina y la psicología, y huelga decir que estas últimas seguirán suministrando datos de incalculable valor para el diagnóstico social.

Puesto que este libro no se dirige a especialistas de una rama concreta del trabajo social de casos, debe proponer sugerencias que puedan aplicarse a todas las ramas. Con esta limitación, no podrá dogmatizarse ni sobre el contenido de un diagnóstico, ni sobre la redacción de un resumen del mismo, ni siquiera sobre el elemento temporal en este estadio del trabajo de casos; solamente podemos, al finalizar el análisis de esta etapa, aportar algunas sugerencias generales encuadradas en los epígrafes mencionados.

III.2. *Contenido del diagnóstico*

Un mal diagnóstico social es aquel que es demasiado general, o demasiado detallado y, por lo tanto, ininteligible, o aquel que, aunque sea muy claro sobre la discapacidad principal, ignora algunos de los elementos más importantes de un caso. En cambio, en un buen diagnóstico social, aparecerán los principales elementos que dificultan la rehabilitación social, haciendo hincapié en aquellos rasgos que indican el tratamiento que debe seguirse, lo que no debe predisponer al trabajador social respecto de ningún factor causal.

Un diagnóstico puede ser erróneo. Resulta humillante descubrir que las entidades sociales aún diagnostican un caso de enfermedad mental o de tuberculosis como un caso de desempleo por apatía o incompetencia. Por otra parte, es exasperante ver cómo una enfermera que trata a tuberculosos aún le dice a un paciente, en su primera visita, que el suyo es el peor caso que ha visto de sobrecarga de trabajo, cuando es evidente que nunca ha mantenido a su familia, ni siquiera a sí mismo, y que años de vida licenciosa han acabado con su salud. Esta desmesurada valoración, por parte del trabajador social de casos, de los aspectos menos significativos de un caso es responsable de muchos diagnósticos equivocados.

Un diagnóstico puede ser una mera clasificación. El diagnóstico extremadamente breve, aunque mencione el tipo general de discapacidad correctamente, no es social. En los tiempos en los que el trabajo social carecía de organización estructurada, una mujer con hijos y sin un hombre a su lado podía ser calificada por diferentes entidades de viuda, esposa abandonada o madre soltera, sin que ninguna de estas entidades hubiera previamente verificado su estado civil. A pesar de que la concesión de la

etiqueta correcta constituya un avance, tal etiqueta, por sí sola, carece de valor en el pronóstico y tratamiento. Viudedad, abandono o ilegitimidad sólo son hechos sociales aislados carentes de significado hasta que se conoce el contexto que los rodea en cada caso. La enorme diversidad de contextos se refleja parcialmente en los cuestionarios sobre estas tres discapacidades incluidos en la Parte III.

Un diagnóstico puede ser demasiado detallado. Puesto que el objetivo del diagnóstico es enumerar los factores más pertinentes en la situación actual del cliente, la exposición de demasiados detalles puede modificar la perspectiva y producir una imagen distorsionada o borrosa de la situación. En otras palabras, para definir correctamente la necesidad de un cliente, el trabajador social ha de distinguir, de entre la evidencia-recopilada, lo que es importante para la eficacia del tratamiento de lo que relativamente no lo es. Un trabajador social de casos puede haber recopilado la evidencia cuidadosamente y haber indagado en múltiples direcciones recurriendo a los mejores libros sobre las causas de la pobreza y, no obstante, no ser capaz de reconocer los factores más dañinos del caso que está estudiando. En resumen, su trabajo puede ser minucioso pero carente de penetración. La solución de este mal consiste en una supervisión experimentada, siempre que sea posible, así como en un sentido más profundo de la solidaridad respecto del propio cliente.

Un diagnóstico puede ser parcial aunque claro sobre la discapacidad principal. Circunstancia que se da en el caso Ames, así como, en la actualidad, en gran parte de la labor realizada por trabajadores sociales de casos con una técnica y una experiencia superior a la media. La cualidad de su trabajo reside en su continua comprobación del diagnóstico a través de ese conocimiento de los efectos de un tratamiento determinado al aplicarlo a un determinado

diagnóstico que sólo puede conseguirse gracias a una larga experiencia de práctica social. Por otra parte, el defecto de su trabajo radica en la constatación y tratamiento de la necesidad más acuciante en un número de casos demasiado grande como para permitirles profundizar más. Aunque sea cierto que los resultados del tratamiento deben constituir el test habitual del diagnóstico, la experiencia práctica en la observación de estos resultados no permitirá al trabajador social que se ocupa de un desmesurado número de casos ir más allá de una visión parcial de su complejidad y posibilidades.

Un diagnóstico puede ser completo y claro al mismo tiempo. Resulta inútil reunir un gran número de evidencias para después, movidos por la necesidad de lograr un resultado rápido para satisfacer una necesidad urgente, olvidar hechos significativos indispensables en el establecimiento de un mejor tratamiento. Con un diagnóstico más completo, podríamos integrar estos elementos en la descripción del caso atendiendo, al mismo tiempo, las cuestiones más urgentes.

Hasta ahora hemos hecho hincapié en la definición de la situación del cliente. Sin embargo, no podemos olvidar que, al$_4$efectuar un diagnóstico exhaustivo que deberá seguirse de un tratamiento, hemos de buscar los indicios de posibles soluciones. En el diagnóstico, han de reunirse los elementos que pueden obstaculizar el tratamiento y los que pueden favorecerlo. No existe un término que agrupe a estos activos y pasivos. Su inclusión en el diagnóstico queda justificada sólo por el hecho de que la persona que realiza el diagnóstico, que debe haber pensado en el posible tratamiento social desde el primer momento, ha ido evaluando, en cada fase de su labor, el valor que para el tratamiento tiene cada circunstancia, cada relación humana

y cada característica personal. Ahora ha llegado el momento de recapitularlos.

El resumen del diagnóstico, o el diagnóstico escrito, debe exponer el contenido del diagnóstico con un cierto orden, aunque dicho orden pueda diferir en función de los diferentes tipos de trabajo social de casos. En la mayoría de los casos, habrá que incluir, aparte de una descripción general del problema del cliente, una declaración sobre aquellas características particulares de las circunstancias y personalidad que diferencian nuestro caso del resto. A continuación, se enumerarán los factores causales que se conozcan por orden de importancia. Con ello, se facilita su valoración, aunque, en esta primera etapa del tratamiento, debe saberse que tan sólo se trata de simples tentativas[235]. Y por último, se realizará la valoración, que acabamos de citar, de los activos y pasivos descubiertos a lo largo de la investigación, tanto a' través de nuestro cliente, como de la familia y de las fuentes externas. Este último paso debe haber constituido uno de los principales fines de la investigación. No sólo han de incluirse los activos, sino también los obstáculos específicos que deben salvarse y considerarse a la hora de definir el tratamiento. 'Todo ello debe fecharse y asentarse, "salvo error u omisión". Pocas cosas son más peligrosas que un diagnóstico social que no es revisado con motivo del descubrimiento de nuevos hechos.

---

[235] La lista de factores reconocidos como causales en un caso individual no debe confundirse con la tentativa de establecer estadísticamente *las causas* de la pobreza, de un delito o de cualquier otro fracaso social relevante. A tales generalizaciones deben aplicarse otros tipos de tests. Ambos cometidos pueden estar vinculados, o pueden llegar a estarlo en el futuro, pero no deben considerarse idénticos.

¿Cómo se aplican estas sugerencias al caso Ames? El siguiente resumen trata de reunir las críticas y análisis realizados en este capítulo en relación con dicho caso:

RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO

19 de mayo de 1909

Ames, Thomas (38) y Jane (28), dos hijas, 6 y 2, y la madre de la Sra. Ames.

DEFINICIÓN DE LA SITUACIÓN: Tuberculosis del hombre, sin ahorros. Ames no quiere ingresar en un sanatorio, su esposa apoya esta decisión. Se dice que la Sra. Ames siempre está

"cansada" (se requiere un informe competente)[236]. En la escuela se dice que la hija mayor no es "en absoluto brillante"(¿necesita un examen mental?).

FACTORES CAUSALES: *De la tuberculosis,* no conocidos con seguridad. (¿Historia familiar? ¿Alojamiento? ¿Condiciones laborales?) *De la negativa a ingresar en el sanatorio,* la Sra. Ames no se da cuenta de la gravedad del estado de su esposo y tiene miedo de que su hogar se rompa. *Del expediente escolar de Alice,* desconocidos.

ACTIVOS Y PASIVOS: *Activos* - (1) La buena conducta del hombre y el amor que siente por su familia. (2) Los excelentes valores familiares. (3) La oferta de cooperación del dispensario para convencer a Ames de que ingrese en el sanatorio. (4) El interés de la señorita Delancey. (5) La Sra. Freeman, hermana de la mujer, y Joseph Ames están dispuestos a ayudarles financieramente, así como la parroquia y la fábrica Caldwell. *Pasivos* - (1) El hombre no es un trabajador experimentado, ingresos máximos a la semana de 12 dólares. (2) Necesita atención inmediata; oposición, ya mencionada, de la Sra. Ames a su ingreso en el sanatorio.

III.3. *El factor temporal*

Las omisiones en el informe Ames indicadas en el anterior resumen del diagnóstico se debieron probablemente a una sobrecarga de trabajo. Aquellos que conocen las condiciones, prácticamente intolerables, en las que se lleva a cabo el trabajo social de casos -demasiados clientes y continuas prisas-, entenderán dichas omisiones. Incluso en periodos normales, la demanda de un buen trabajo social de casos es tan irregular que no pueden garantizarse las

[236] Las anotaciones entre paréntesis indican las omisiones presentes en la investigación.

condiciones necesarias para su realización. En periodos de crisis económica, guerra, epidemias o de excesiva presión, la necesidad de una acción rápida no sólo reduce la rigidez de los criterios de trabajo laboriosamente establecidos, sino que éstos siguen siendo flexibles mucho después de que hayan concluido estas situaciones de anormalidad, lo que se debe, en parte, a la tendencia a adoptar durante periodos de normalidad hábitos de trabajo creados para situaciones de emergencia.

Pese a todos estos obstáculos, el trabajador social que se deprime y deprime a los demás al adoptar una actitud de escepticismo frente el progreso, olvida que no se halla solo ante el peligro. La mayor parte de los avances realizados en el mundo se hicieron bajo presión. Son obra de hombres y mujeres excepcionales que aprendieron a olvidarse de las cuestiones de menor importancia de su trabajo movidos por el deseo de hacer realidad sus ideas. Profesores, médicos o trabajadores sociales excepcionales han establecido diferentes principios en este sentido. Y no es necesario un don inusual para adoptar dos actitudes relacionadas con el propio trabajo que ejercerán una influencia permanente en dichos principios.

Acabamos de sugerir la primera actitud: en cuanto haya finalizado un periodo de especial presión, el trabajador social debe dejar atrás los métodos flexibles y hábitos mentales poco rigurosos que una situación de emergencia le ha obligado a adoptar.

La segunda la sugiere el doctor Adolf Meyer, profesor de psiquiatría en Johns Hopkins. Según el doctor Meyer, y así se lo dice a los estudiantes que se especializan en enfermedades mentales, se realizará con mayor facilidad un buen trabajo en todos los casos si se efectúa un trabajo minucioso en unos pocos. En trabajo social, también se ha demostrado que siendo extremadamente riguroso en unos

pocos casos, se mejoran los criterios de trabajo en todos los demás. Puede que, tras este tonificante ejercicio, el trabajador de casos no logre dedicar más tiempo que antes a la inmensa mayoría de sus clientes, pero sus inferencias sobre ellos serán más acertadas. Este resultado es tan positivo y constante que todo trabajador social debería esforzarse por extraer de sus ocupados días unas cuantas horas de calma, un pequeño santuario en el que pueda dedicarse en cuerpo y alma a algunas cuestiones previamente seleccionadas y, si es posible, darles una solución.

Una concentración tal provoca otra reacción que se propaga más allá del propio trabajador social y de sus resultados. El buen trabajo crea una demanda de trabajo de idéntica calidad, ejerciendo así una influencia que permite, al difundirse, modificar positivamente las condiciones en las que se desarrolla el trabajo social. Si las autoridades se dan cuenta de que el trabajo minucioso da buenos resultados, estarán dispuestas a hacer todo lo que esté en su mano, suministrando más trabajadores sociales, para mantener estos estrictos criterios de trabajo.

Una trabajadora social de un reformatorio de chicas descubrió que las autoridades del reformatorio se contentaban con minúsculos informes de las historias anteriores de las chicas. En un principio, en casos especiales, -aquellos en los que las autoridades podían constatar con upa simple ojeada el significado de una historia completa- esta trabajadora empezó a facilitar datos escritos. Como consecuencia de ello, la dirección comenzó, poco a poco, a solicitar más datos sobre todas las internas y a suministrar los medios necesarios para obtenerlos. Al mejorar la comprensión de los problemas individuales de cada chica, no sólo se modificó el trabajo de seguimiento, sino también el tratamiento de las internas en la institución.

II.4. *No siempre es posible establecer un Diagnóstico completo.*

Por último, cabe señalar que no siempre es posible establecer un diagnóstico completo -cualquier diagnóstico correcto, en realidad-, incluso cuando nos sobra tiempo. Estamos tratando con factores humanos, y nosotros mismos también somos humanos. No podemos esperar que los procesos descritos en estas páginas siempre saquen la verdad a la luz o pongan de manifiesto las posibilidades del tratamiento. A pesar de nuestros insistentes esfuerzos, muchos casos seguirán resultando desconcertantes. Cuando es así, debemos tratar, por una parte, de conocer mejor a nuestro cliente y, por otra parte, de poner en marcha un tipo de tratamiento temporal que se transforme en una forma de investigación.

No olvidemos que ningún diagnóstico es definitivo. Como la evolución posterior de un caso puede permitir al profesional social conocer, con mayor detalle, los factores causales del mismo, puede afirmarse que, en cierta medida, la investigación se prolonga a lo largo de todo el tratamiento.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. En primer lugar, recopilamos nuestro material, luego, comparamos cada parte con el resto y, por último, lo interpretamos. Esta última fase es el diagnóstico.
2. El diagnóstico social puede describirse como la tentativa de realización de una definición lo más exacta posible de la situación y personalidad de un ser humano que presenta una necesidad social -de su situación y personalidad en relación con otros seres humanos de los

que, de algún modo, depende o que dependen de él, y en relación también con las instituciones sociales de su comunidad.

3. Hasta la fecha, apenas ha existido una relación entre el material recopilado y su interpretación, lo que se debe al poco interés mostrado por el proceso de comparación crítica.
4. La comparación de datos debe incluir el examen de cada elemento teniendo en cuenta el resto y, en ocasiones, el examen de cada uno excluyendo deliberadamente el resto. El trabajador social no ha de dar una excesiva importancia a los hechos establecidos con dificultad, debe mantenerse alerta frente a las contradicciones ocultas y no debe prestar una atención desmesurada al primer y último testimonio e hipótesis. Ha de volver a verificar atentamente las inferencias en las que ha basado la investigación hasta entonces. El cuestionario sobre supervisión y revisión incluido en la Parte III ofrece sugerencias detalladas sobre la comparación de datos.
5. Puede que se efectúen todas estas comparaciones con sumo cuidado y, no obstante, no se logre resultado alguno. Las herramientas de diagnóstico no garantizan la obtención de resultados cuando se carece de una visión imaginativa.
6. Un buen diagnóstico social es, al mismo tiempo, completo y claro, y hace hincapié en los aspectos que señalan el tratamiento social que ha de seguirse.
7. El diagnóstico extremadamente breve equivale a una mera clasificación de escaso valor, pero un diagnóstico detallado también puede carecer de valor si pasa por alto los factores que resultan más perjudiciales en el caso en cuestión.
8. El diagnóstico social no sólo ha de definir claramente la dificultad o dificultades del cliente, sino que también ha de reunir todos aquellos elementos que pueden obstaculizar o favorecer el tratamiento.

9. Existen dos actitudes que pueden ayudar a contrarrestar, hasta cierto punto, el problema de la escasez de tiempo en materia de diagnóstico: (1) Vigilar y suprimir la tendencia a prolongar el uso de hábitos adquiridos en situaciones de emergencia a periodos ordinarios. (2) Tratar unos pocos casos con especial profundidad.
10. No siempre es posible establecer un diagnóstico completo –cualquier diagnóstico correcto, en realidad-, y éste nunca es definitivo.

19. PRESUPUESTOS FILOSÓFICOS

Aunque, en los capítulos anteriores, hemos mencionado en varias ocasiones la interdependencia existente entre la mejora individual y la colectiva, nos parece conveniente, ahora que la exposición sobre el proceso de diagnóstico toca a su fin, recordar brevemente la postura que defiende el avance conjunto de la reforma social y el trabajo social de casos. Hemos visto, por ejemplo, que el proceso de diagnóstico en trabajo social de casos se vio muy beneficiado por la puesta en marcha de los planes de los reformadores, y que el trabajo social tuvo inmediatamente a su disposición una gran variedad de recursos que no era capaz de aplicar sin un mayor conocimiento de las diferencias existentes entre los hombres[237]. Para comprender estas diferencias y adecuar a las mismas los programas de trabajo, se han tenido en cuenta las relaciones sociales de los hombres.

En estas páginas, hemos hecho menor hincapié en el gran número de reformas sociales que han sido fruto directo del trabajo social y en muchas otras que le deben su eficaz modificación o su buena gestión. De hecho, existen pocas tareas administrativas en el ámbito social que no usen alguna forma de diagnóstico y tratamiento social. Una nueva legislación social puede orientar al trabajo social de casos hacia una nueva dirección, casi siempre lo modifica, y, en ciertas ocasiones, lo hace innecesario en determinados ámbitos. Sin embargo, esta última posibilidad se ha previsto más veces de las que ha llegado a materializarse.

Por ejemplo, cuando la restricción del trabajo infantil fue una realidad, surgieron nuevos tipos de trabajo social de

---

237 Véase la p. 11.

casos; uno de ellos necesitaba efe una gran habilidad para la obtención de evidencias relativas a la edad, otro requería el desarrollo de planes familiares que compensaran la pérdida de los ingresos aportados por los niños, etc. Estas nuevas medidas en materia de trabajo infantil modificaron los métodos utilizados por muchas entidades de trabajo de casos. Por otra parte, en algunos Estados, los datos aportados por las diferentes entidades indicaban el camino que debía adoptarse para mejorar la nueva legislación. En una discusión sobre la relación del trabajo social de casos con la reforma social en una reciente sesión de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección[238], la autora expresó su opinión de que las leyes de indemnización de los trabajadores formaban parte del tipo de legislación social que hacía innecesario el trabajo social para un grupo determinado de individuos. Pero en el debate posterior, varias personas presentaron ejemplos en los que los trabajadores sociales de casos no sólo habían tenido que adaptar las leyes de indemnización existentes a los casos individuales sino que, al hacerlo, habían descubierto elementos de las mismas que tenían que ser modificados.

Al considerar los necesarios ajustes que, de vez en cuando, han de realizarse en el ámbito social entre diagnóstico y tratamiento, por una parte, e investigación y prevención, por otra, resulta inevitable establecer una analogía con la reciente evolución de la ciencia y práctica médicas. Por ejemplo, respecto de los descubrimientos de laboratorio y su uso clínico, el doctor Lewellys F. Barker resumía la situación existente hace unos años[239]

---

238 Véanse las actas de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de 1915 (Baltimore), p. 43 y ss.

239 Discurso presidencial ante la Asociación Estadounidense de Médicos, Science, 16 de mayo de 1913.

comentando, entre otras cosas, lo siguiente: Muchos de los profesores e investigadores que desarrollan su labor exclusivamente en un laboratorio son hombres con una experiencia clínica muy limitada o prácticamente inexistente; por su parte, las ramas clínicas de la medicina se han especializado mucho más. Como todos saben, la investigación médica de laboratorio ha progresado de forma explosiva, pero los que desconocen esta disciplina no son conscientes del importante hecho, subrayado por el doctor Barker, de que los nuevos avances médicos no podrán, como sucede normalmente, aplicarse en la práctica hasta que la medicina clínica progrese lo suficiente para poder adaptarse a los mismos y aplicarlos. "La reacción Wassermann puede descubrirse primero en un laboratorio no clínico, pero la determinación de su significado real para el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades requiere, posteriormente, largos años de investigación clínica." La labor científica desarrollada en el ámbito clínico se vería perjudicada, a juicio del doctor Barker, "si los hombres que presuntamente cultivan las ciencias clínicas del diagnóstico y la terapia ignoraran sus propios y legítimos problemas". Estos problemas "son tareas que dependen de las necesidades de sus propios pacientes... estos pacientes humanos son los principales objetos de estudio del científico clínico". Entre tanto, nuestro entorno está plagado de "hechos *aplicables* de toda índole", y "sólo los médicos más jóvenes han podido recibir una formación que les permita comprender, al menos, una parte de los mismos".

No sería difícil llevar demasiado lejos esta analogía recordando que el conocimiento actual no está siendo aplicado en el ámbito social porque no hemos logrado fomentar, en la medida en que sería necesario, una forma de trabajo original y progresista entre los profesionales sociales. Cabe señalar que, a pesar de que ciertos ajustes

son claramente necesarios, con cada avance en la reforma social, con cada paso adelante de la medicina científica, el diagnóstico y la terapia adquieren mayor importancia en ambos campos. Si, como se ha dicho, en trabajo social de casos, el diagnóstico extremadamente breve no puede considerarse social, tampoco puede una única reforma acabar con todos los males de la sociedad. De hecho, se dan más similitudes de las que quisiéramos admitir entre los hábitos mentales del trabajador de casos que se contenta con tratar un caso individual tras otro, una familia tras otra, sin considerar las circunstancias cívicas o laborales que los rodean, y los hábitos mentales del reformador que está convencido de que la aplicación de su particular reforma hará innecesario cualquier tipo de trabajo social de casos. Ambos ignoran la complejidad, la gran diversidad, de los materiales que tienen entre manos.

Ciertos conceptos de la psicología moderna clarifican esta diversidad humana en su vertiente psicológica y en relación con nuestro tema. De hecho, dos de estos conceptos pueden describirse como los presupuestos filosóficos del trabajo social de casos; explican la necesidad de su continua supervivencia sea cual sea su forma. El primero está relacionado con las diferencias individuales, el segundo con la teoría de la "apertura del yo".

I. LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES

Las características comunes de los seres humanos tienen una importancia social; gracias a ellas, ha sido posible la mejora colectiva, mientras que la individualidad ha hecho de

la adaptación una necesidad[240]. Cuando una democracia da sus primeros pasos, aplicar los mismos criterios a todos sus miembros parece constituir el mejor reflejo administrativo del principio de igualdad, pero, más tarde, aprendemos a hacer cosas diferentes para y con personas diferentes, en aras de una mejora social. Nuestras escuelas públicas de la pasada generación se enorgullecían de tratar a todos los alumnos en pie de igualdad -sin embargo, en los informes de investigaciones escolares recientes, se pone de manifiesto que los reformadores educativos están actualmente apostando por el trato diferenciado de los alumnos[241].

---

240 Incluso si la naturaleza humana sólo tuviera cinco rasgos, *a, b, c, d* y *e,* y cada uno de ellos sólo se dividiera en cinco grados, *1, 2, 3, 4* y 5, existirían 3.000 (exactamente 3.125) variedades de hombres... La higiene, la medicina, la educación y todas las fuerzas sociales han de tener presentes las diferencias originales entre los hombres". E. L. Thorndike, *Individuality,* pp. 19 y 43.

241 Tomemos como ejemplo el siguiente pasaje de Leonard P Ayres incluido en las Actas del Cincuenta y Dos Encuentro Anual de la Asociación Nacional de Educación, 1914, p. 278: "En cualquier sistema escolar, la diferencia existente entre la competencia en el aula de los diferentes miembros del mismo curso es mayor que la que se da entre la media de los niños de los cursos inferiores y la media de los niños de los cursos superiores... Esto significa que... debemos diferenciar nuestros sistemas docentes por que han de adaptarse a nuestros niños y nuestros niños son diferentes por naturaleza".

O el siguiente pasaje de Paul H. Hanus en *Scbool Efficiency. A Constructive Study Applied to New York City,* p. 15: "Por encima de las anteriores sugerencias para la mejora "de ciertos aspectos del sistema de enseñanza está... la adaptación del sistema docente en su totalidad a las necesidades individuales y locales existentes a lo largo y ancho de la ciudad. Las diferencias existentes entre las necesidades individuales y locales de la ciudad de Nueva York, con una población tan heterogénea, son

Nos parece innecesaria una mayor explicación de este primer concepto. Sin embargo, el segundo, relativo a la apertura del yo, no resulta tan obvio.

II. LA APERTURA DEL YO

Las diferencias individuales deben tenerse presentes en todos los ámbitos, pero la teoría de la apertura del yo, pese a que tiene lógicamente otras implicaciones, parece constituir la base del trabajo social de casos. Hemos sido testigos de la lentitud con la que este último ha ido dejando atrás las clasificaciones generales y tratado de considerar al hombre globalmente. Le está costando incluso más darse cuenta de que la mente humana (y, en realidad, la mente *es* el hombre) puede definirse como la suma de sus relaciones sociales.

Helen Bosanquet expresa este punto con mayor claridad -tal vez porque es una trabajadora social- que otros que han escrito sobre esta materia. Dice:

El alma literalmente es, o está formada por, toda su experiencia; y esta parte de experiencia, o vida de! alma, en la medida en que se activa en un momento dado o para un propósito concreto, constituye el yo en ese momento y para ese propósito. Sabemos cómo el yo crece y se expande cuando acatamos nuevas obligaciones, adquirimos nuevos intereses o forjamos nuevas amistades; sabemos cómo se retrae cuando se suprime alguna esfera de actividad o un buen amigo nos deja.

---

enormes y, en la actualidad, no se tienen adecuadamente en cuenta". Yonkers, N. Y, World Book Co, 1913.

Literalmente, no metafóricamente, perdemos una parte de *nosotros mismos*[242].

Se cree que Polonio fue el autor de la máxima que afirma que podemos conocer a un hombre por las compañías que frecuenta. Pero, tiene un sentido más profundo del que normalmente se le concede. Un hombre es verdaderamente las compañías que frecuenta más las que frecuentaron sus antepasados. Es "coextensivo con el campo de actuación de sus intereses y afectos conscientes". Dichos intereses varían inevitablemente. De hecho, el cambio es una de las condiciones de la salud, aunque el cambio puede significar tanto contracción y pérdida como desarrollo de intereses e intensificación de los lazos sociales[243].

---

242 Bosanquet, Helen: The standard of life and Other Studies, p. 131, Londres, Mc millan and Co., 1898.

243 Esta noción de apertura del yo se describe de diferente forma por distintos psicólogos. Las dos exposiciones que se transcriben a continuación pueden ser representativas de dichas descripciones diferentes:

James Mark Baldwin: El concepto del yo se deriva directamente de ciertas relaciones sociales; de hecho, es la forma que toman estas relaciones en la organización de una nueva experiencia personal. El ego que menciona en todo momento no es la abstracción aislada y solitaria que las teorías de la personalidad nos describen habitualmente Se trata de una especie de red de relaciones entre tú, yo y los otros, en la que ciertas necesidades de intensos sentimientos, vida activa y pensamiento concreto me obligan a hacer hincapié unas veces en un polo, llamándolo yo; otras en otro, llamándolo tú o él *Social and Ethical Interpretation in Mental Development,* p. 508 y ss.

Edward L. Thorndike: Hace unos quince años, el punto de vista de los estudiosos de la naturaleza humana mostró los primeros

A pesar de que las indagaciones preliminares de las entidades sociales siguen aún impulsadas por otras razones, en la actualidad, muchos de los trabajadores sociales de casos más reflexivos están aprendiendo a considerar las relaciones de los individuos a la luz de esta noción de la apertura del yo -del yo que se expande, como les gusta creer. Al hacerlo, se conectan con las cosas que "mueven, tocan, enseñan"; siempre que los trastornos internos o externos amenazan la felicidad de un hombre,

---

signos claros de lo que luego se ha con vertido en un cambio radical -hacia la definición de la mente humana como la suma total de las conexiones entre las situaciones que la vida presenta y las reacciones de los hombres ante éstas. Hasta entonces, se pensaba que la mente se constituía principal mente de una serié de facultades o poderes mágicos -atención, memoria, inferencia, razonamiento, elección, entre otros-, o de un repertorio de ciertos contenidos -sensaciones, imágenes, pensamientos, voluntades, entré otros. En la actualidad, los psicólogos más progresistas ven la mente humana como un sistema organizado de conexiones, vínculos o asociaciones mediante el que el hombre responde o reacciona a través de éste o aquel pensamiento, sentimiento o acto ante cada una de los millones de situaciones, circunstancias o sucesos que se cruzan en su camino. Utilizan el término *"sistema de conexiones"* como sinónimo de "mente"; su ideal de psicología es una ciencia capaz de predecir la conexión o evocación que se derivará de una situación o estímulo, en forma de pensamiento, sentimiento, palabra o acto; su oferta a la educación consiste en el conocimiento de las leyes que rigen las conexiones del pensamiento y la conducta, que hacen que éstas se creen o se rompan, se preserven o se desvanezcan, y se beneficien o perjudiquen recíprocamente. *The Foundations of Educational Achievement, The Educational Review,* diciembre de 1914, pp. 487-8, Vo!. 48, n°5.

sus relaciones sociales deben constituir las herramientas principales para su rehabilitación. Muchos años antes de que la ciencia formulara estas ideas, ya se habían aplicado en la reforma de la vivienda, en la mejora del vecindario y en el trabajo de casos, en este último ejemplo por Octavia Hill, cuya importancia en los comienzos del diagnóstico social se ha descrito en el primer capítulo. La suya era una concepción tan bien argumentada e inspirada que, posteriormente la ciencia no la corrigió, sino que la complementó.

Si queremos que los resultados de nuestra labor sean satisfactorios, tendremos que hacer cosas diferentes con y para personas diferentes, y estudiar sus diferencias. Habrán de estudiarse las relaciones sociales de los individuos, no sólo para entender sus diferencias sino para hallar una solución para las desgracias que seguirán sufriendo. Algunas cambiarán de forma, otras se eclipsarán y, como esperamos con todo derecho, el nivel de vida mejorará. Aunque el ámbito en el que el trabajador social se desenvuelve también mejore, el trabajo de casos seguirá siendo necesario; la adaptación que habrá de realizar de los principios generales a ejemplos específicos no será automática, como tampoco lo será una buena actuación. Asimismo, podemos predecir que las formas de organización actualmente responsables del trabajo social de casos también variarán, que su campo de actuación y su nivel de competencia superarán la práctica actual descrita en este libro. Los métodos y procesos expuestos en estas páginas se someterán a un todo más amplio, A partir del estudio de este todo -y no insistiendo únicamente enría técnica-, podremos adquirir el conocimiento necesario para analizar correctamente- las situaciones individuales. Pero tendremos que someternos a la ley antes de poder superarla.

TERCERA PARTE

VARIACIONES EN LOS PROCESOS

20. LAS DISCAPACIDADES SOCIALES Y EL PLAN DE PRESENTACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Cuando el trabajador de casos sólo ha dado sus primeros pasos en sus indagaciones preliminares, o a veces posteriormente, y descubre la existencia de una determinada discapacidad o una combinación de discapacidades, ¿qué implicaciones tiene este descubrimiento? ¿De qué modo debería modificar su método? ¿Cómo pueden recogerse un gran número de posibles modificaciones y permitir su consulta siempre que sea necesario? Este punto, junto con el análisis de la evidencia, ha constituido el problema más difícil al que ha tenido que hacer frente el presente estudio. Nuestra exposición sobre los métodos y puntos de vista comunes a todos los diagnósticos sociales ha finalizado, pero aún tenemos que tratar una cuestión cuanto menos desconcertante, la que versa sobre las variaciones en el método impuestas por diferentes tareas y por la diversidad de discapacidades existente.

I. OBJETIVOS DE LOS CUESTIONARIOS

I.1. *Sus peligros*

Al decantarse por los cuestionarios para presentar la mayor parte del material recopilado par? esta sección final del libro, la autora es consciente de las dificultades y riesgos que implica dicha elección. Puede que algunas de las personas que usen estos cuestionarios no comprendan los

objetivos y limitaciones de los mismos, por mucho que se haya insistido en que no se trata de preguntas que deban plantearse a los clientes, ni de una lista cuyas respuestas hayan de completarse. Son, simplemente, extensos listados de preguntas a partir de los que el trabajador social, al leerlos *con un caso específico en mente,* puede que encuentre cuatro o cinco preguntas, de las muchas planteadas, que le sean de utilidad.

Como ya se ha dicho, las preguntas inductivas son peligrosas: el interrogador desconoce la verdadera respuesta y, pese a ello, sugiere una a la persona que ha de contestar. En estos cuestionarios, el trabajador de casos debe hacerse preguntas *a sí mismo.* De hecho, simplemente hará formalmente lo que está acostumbrado a hacer todo el tiempo, ya que el diagnóstico social avanza analizando mentalmente una posible explicación tras otra, una alternativa tras otra, antes de comprobar su fiabilidad. Estos cuestionarios serán útiles, esperamos, a la hora de sugerir situaciones y explicaciones alternativas. Su contenido y elaboración dejan patente que ninguno de ellos puede aplicarse íntegramente a un cliente o familia determinados. Pero, cabe añadir que carecerán de significado y sólo serán una masa confusa de datos a no ser que se estudien con un caso concreto en mente. En un caso en el que ya se haya realizado la primera entrevista y se hayan recogido algunos datos, la elección de los cuestionarios que han de examinarse no debería resultar difícil. El cuestionario preliminar aplicable a cualquier familia, prevalecerá (si se trata de una familia) sobre los cuestionarios que contemplan una discapacidad o discapacidades concretas.

1.2. *Explicación de su uso*

Los Angelino forman una familia, y .este simple hecho justifica la lectura del primer cuestionario para estar seguros de que no se omite ningún elemento importante que pudiera afectar a su actual situación. Se suprimen inmediatamente muchas de las preguntas, por no ser aplicables, por ser aplicables pero carecer de importancia, o porque ya se han aplicado, pero algunas de las que quedan pueden poner en entredicho la línea de investigación adoptada hasta ese momento y sugerir un nuevo planteamiento. Los Angelino no son "sólo una familia: son una familia que acaba de instalarse en este país. ¿Qué apunta este hecho en relación con su pasado y su porvenir? El cuestionario sobre la familia inmigrante es necesariamente general, pero puede sugerirnos algunas ideas. La hija mayor es ciega y no ha recibido asistencia médica. Si el trabajador social del caso no sabe dónde acudir para tratar la vertiente social de esta discapacidad, las preguntas cuidadosamente planteadas por Lucy Wright en el Capítulo *25* pueden serle útiles. Mucho después, Angelino abandona su hogar sin dejar ninguna pista sobre su paradero, o eso dice su mujer. Probablemente el cuestionario sobre abandono familiar pueda indicarnos los primeros pasos que deben darse. Ni en este caso ni en ningún otro hay que otorgar una desmesurada importancia a estos cuestionarios. Cualquiera que haya tenido la paciencia de leer los anteriores capítulos de este libro, sabrá que no propone, en absoluto, el tratamiento separado de las discapacidades en trabajo social de casos. Los Angelino no son sólo una familia inmigrante o una familia abandonada, y el trabajador de casos que los conozca tanto a *ellos* como a sus discapacidades es el que obtendrá un mejor resultado en el diagnóstico y tratamiento de su situación social.

II. ¿QUÉ ES CIERTO PARA TODOS?

Mientras recopilábamos el material necesario para la elaboración de este libro, nos solicitaban, a menudo, un resumen, bueno y completo, de los elementos que han de contemplarse en cualquier proceso de diagnóstico social. Ninguna cuestión incluida en dicho resumen debía carecer de importancia y todas tenían que ser aplicables, con carácter prácticamente universal, a las situaciones humanas. Lo que en realidad sé nos pedía era un atajo, y en diagnóstico social los atajos no existen. Entre una clara concepción de las cosas que son ciertas para todos, y una concepción igual de clara de las cosas que son ciertas para ese entramado de relaciones humanas y experiencias que constituye un cliente individual, cualquier cosa podría ser importante, y pocas cosas puedan llegar a carecer de importancia en ciertas circunstancias.

No cabe duda de que los estudios que se realicen en el futuro proporcionarán" al trabajo de casos una base más sólida de la experiencia formulada y aplicable, pero, tales estudios, si quieren resultar útiles, no pueden comenzar con programas uniformes, elaborados por diferentes entidades y trabajadores, cada uno con una idea diferente, en caso de que la tengan, de lo que significa la evidencia social. Cuando se ponen en común respuestas obtenidas de esta forma, el resultado es ininteligible. Un método de estudio más productivo en trabajo de casos -adaptaciones del mismo serán probablemente probadas en un futuro próximo con diferentes grupos de casos- es el expuesto en *Individual Delinquent,* del doctor Healy, y en *Differential Diagnosis,* del doctor Cabot. El primero ofrece los resultados del diagnóstico y tratamiento de 1.000 casos de delincuencia juvenil, seleccionados según el criterio de

"repetición del delito más posesión de datos suficientes"; el segundo clasifica 383 historias de casos de enfermedad en función de lo que el autor llama el "síntoma visible" -aquel que lleva al paciente a solicitar asistencia médica, como un dolor de espalda, la tos, un dolor de cabeza, etc. "Los casos no suelen llegar hasta nosotros sistemáticamente organizados", dice el doctor Cabot, "como lo está la descripción de la fiebre tifoidea en un libro de medicina. General mente se nos presentan *desde un único ángulo,* y con un síntoma, habitualmente engañoso, más destacado. Adoptando este punto de vista, hemos de adentrarnos en los procesos más profundos y las causas más ocultas que guían nuestra labor terapéutica". El doctor Cabot habla aquí a los médicos, pero tan útil resulta para nosotros como para ellos observar cómo las enfermedades de los más diversos orígenes y grados de curación se superponen porque, por ejemplo, todos los enfermos se quejan principalmente de un dolor de cabeza. En relación con el diagnóstico social, este planteamiento tiene dos significados: un significado obvio, que los síntomas de enfermedad física descubiertos en la labor cotidiana de trabajo social necesitan de un diagnóstico médico especializado, y un significado profundo, que el diagnóstico social también debe especializarse y orientarse hacia "los procesos más profundos", yendo más allá de los síntomas superficiales de las enfermedades para llegar a sus causas'.

El trabajador social necesita, para su quehacer diario, dos tipos de herramientas. Para ser un buen trabajador de casos, debe tener una concepción abierta, llena de detalles concretos, de las distintas posibilidades del servicio social, y esta concepción debe ir creciendo. Debe crecer a medida que aumenta la experiencia y se acumulan los años de descubrimientos sociales. Y así, de una manera vivida y progresiva, el trabajador debe forjarse una concepción clara

de las posibilidades de la naturaleza humana -de la sugestionabilidad, espíritu de superación y valor supremo de las personas. La primera concepción puede adquirirse; se consigue, en parte, a través de la lectura comprensiva de los programas constructivos de servicio expuestos en las obras de trabajo social, en parte, del uso del material técnico que se ha incluido en el presente volumen y, en parte, del desarrollo de un trabajo práctico bajo un liderazgo progresista. Pero la segunda concepción forma parte, hasta cierto punto, del propio trabajador social. Su opinión de la naturaleza humana depende de lo que sabe sobre ella, y lo que sabe depende de lo que él mismo es.

¿Qué es cierto para todo el mundo? O, especificando más, ¿qué es cierto para todo el mundo que vive en las condiciones que impone la civilización moderna? Es imposible encontrar a dos personas que contesten a esta pregunta del mismo modo, pero el simple hecho de intentar responderla aclara nuestro pensamiento, o al menos evita que continuemos registrando como hechos declaraciones que probablemente no son ciertas para nadie.

La autora suele plantear esta pregunta a los trabajadores sociales en periodo de formación, obteniendo interesantes resultados. Lo que un trabajador social de casos "piense internamente" acerca de la vida del individuo y de la responsabilidad de la sociedad influye notablemente en su labor diaria. Se trata de una pregunta a la que cada trabajador social debe responder por separado y con sus propias palabras. La siguiente respuesta, que se ciñe bastante a los hechos, es, más o menos, acorde con el punto .de vista expresado en el presente volumen:

Todos tenemos una fecha y un lugar de nacimiento, y tenemos o hemos tenido dos padres, cuatro abuelos, etc., con todo lo que esto supone en relación con las características raciales o nacionales, la herencia y la tradición familiar, y probablemente el entorno familiar. Nuestro lugar de

nacimiento (dadas las características de una civilización moderna) fue algún tipo de casa, y hemos vivido en ella o en una serie de otras casas desde entonces. Las características de estas casas, del barrio en el que se encuentran y de su entorno, han contribuido a que seamos lo que somos.

Todos tenemos cuerpos que necesitan de cuidados inteligentes para conservarse en buen estado. Sus características han influido en nuestra mente y en nuestra personalidad, aunque también es cierto que ambos elementos pueden, a su vez, ejercer una notable influencia en nuestra salud física.

Todos hemos tenido una educación, a través de una formación escolar o religiosa, o de un modo menos formal.

Todos hemos contado con algunos medios de subsistencia, a través de ocupaciones lucrativas propias, de las ocupaciones de otros o de la asistencia pública o privada.

Todos modificamos nuestro entorno material y social y, a su vez, él nos modifica. El cuerpo de tradiciones, instituciones y equipamientos sociales de toda índole que el hombre ha creado lo ha marcado profundamente. Esto implica, entre otras cosas, una respuesta emocional frente a la sociedad materializada en el matrimonio y la fundación de un segundo hogar (en cuyo caso, por supuesto, todo lo dicho también es cierto para la persona con la que nos casamos), o en otras asociaciones de lealtad personal entabladas con nuestros semejantes, individualmente o en grupo. Estas atracciones implican repulsiones. Somos modelados tanto por las discordias de unos como por las concordias de otros.

Todos vamos a alguna parte y aún no hemos llegado. Nuestra personalidad no está hecha de una sola pieza, sino que es la suma de nuestras experiencias pasadas -una suma que variará, inevitablemente, con nuestras experiencias futuras.

III. ¿QUÉ ES POSIBLEMENTE CIERTO PARA CUALQUIER FAMILIA?

Como ya hemos señalado, la mayoría de los cuestionarios incluidos en este volumen son aplicables a una discapacidad concreta, y se limitan a los aspectos relativos al diagnóstico de dicha discapacidad. No obstante, no puede trazarse una línea clara de separación entre diagnóstico y tratamiento, por lo que hemos incluido unas pocas preguntas relacionadas con el tratamiento; y el primer y último cuestionario no tratan de discapacidades. En el primero, se reagrupan los hechos básicos aplicables a la mayor parte de las familias, y el último se dirige a la persona que revisa el contenido del informe de un caso antes de aconsejar sobre los pasos que deben darse para establecer el diagnóstico o sobre el propio diagnóstico.

Se ha elegido como sujeto de este cuestionario preliminar a la familia, y no al individuo, porque el trabajo que ha de realizarse es social, y el individuo en cuyo interés se consultarán estos cuestionarios debe considerarse principalmente -independientemente de su discapacidad- dentro de sus relaciones sociales. Las preguntas de este cuestionario preliminar no se repiten, por regla general, en los posteriores cuestionarios, aunque, cuando se ha estimado que son especialmente aplicables, se han repetido para darles una connotación especial. A pesar de ello, se presume que cuando se consulte un cuestionario especial, también se repasará este primer cuestionario. Las once listas que le suceden no pueden adaptarse a un único molde. Su clasificación no es uniforme, como tampoco lo es su tratamiento. Se observará que han sido elaboradas por personas diferentes y que los temas son muy diversos, por lo que no es recomendable un tratamiento uniforme de las mismas.

CUESTIONARIO APLICABLE A CUALQUIER FAMILIA

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

I. *Datos sociales generales*

1. ¿Nombre de la familia? ¿Nombre que usa la mujer y apellido de soltera? ¿Nombre que usa el hombre? ¿Nombres completos de los hijos? ¿Nombres de todos los miembros del hogar y su relación con la familia?
2. ¿Cuál es el lugar de nacimiento del hombre, la mujer y cada uno de los hijos? ¿Nacionalidad de cada uno de los cuatro abuelos?
3. ¿Cuál es la fecha de nacimiento del hombre, la mujer y cada uno de los hijos?*
4. ¿Cuáles fueron las condiciones económicas y éticas reinantes en el hogar en el que el hombre residió de niño? ¿Y en el de la mujer? ¿Cuál fue el efecto de estas condiciones en su salud, personalidad y estatus laboral (de ambos)'?
5. ¿Cuándo llegaron a esta ciudad, Estado y país? ¿Razones de cada migración? ¿Hablan los dos inglés?
6. ¿Lugar y fecha del enlace?*
7. ¿Alguno de los dos había contraído matrimonio anteriormente?"
8. ¿Se han divorciado o separado y por qué?" ¿Se ha dado en acogida a alguno de los hijos?* ¿En adopción?*
9. ¿Qué parientes, fuera del grupo familiar, tienen el hombre y la mujer (incluidos los hijos casados y solteros y los hijos de matrimonios anteriores)? ¿Cuál es la situación de estos parientes, su interés por la

familia y grado de influencia en ella? ¿Nombres, direcciones y grado de parentesco?

10. ¿Cuál es la opinión de otras fuentes naturales de información, como amigos, vecinos anteriores, comerciantes y caseros anteriores, sacerdotes o pastores, compañeros de trabajo y de alojamiento, etc.?
11. ¿Ha mejorado o empeorado el nivel de vida de la familia? ¿Qué características del hombre o la mujer, o qué circunstancias en materia de salud, empleo, etc. han contribuido a ello? ¿Cuáles eran las circunstancias y características de la familia cuando atravesó por su mejor momento? ¿Qué comparación puede establecerse con la situación actual?
12. ¿Cómo se relacionan los miembros de la familia entre sí? ¿Se mantienen unidos ante cualquier obstáculo o existe poca cohesión entre ellos?
13. ¿Son capaces los padres de controlar a sus hijos? ¿Se han ganado su confianza? ¿Se enseña a los hijos a respetar los derechos de los demás?
14. ¿Cuáles son las aptitudes, aficiones principales y logros de los hijos?

II. *Estado físico y mental*

15. ¿Presentaban los padres u otros parientes del hombre o de la mujer deficiencias mentales, morales o físicas notables? ¿Algún don o talento excepcional? ¿Qué hechos, si los hubiere, relativos al hombre, la mujer o sus parientes podrían indicar la existencia en los hijos de un riesgo físico p mental que deba prevenirse o de unas capacidades especiales que puedan desarrollarse?
16. ¿Cuántos hijos han tenido? ¿Ha tenido la mujer algún aborto? ¿Cuántos hijos han muerto? ¿Cuándo y de qué?

17. ¿Qué importancia concede la familia a la higiene personal y a la salud? ¿Tienen un horario de comidas estable? ¿Tienen una dieta equilibrada y suficiente? ¿Se dan cuenta de la importancia que tiene el reposo, baño y limpieza bucal periódicos, así como el buen uso de las funciones intestinales?
18. Si hay un bebé en la familia, ¿cómo se le alimenta? ¿Dónde duerme? ¿Cuánto tiempo se le saca fuera de casa durante el día? Si la mujer está embarazada, ¿recibe los cuidados pertinentes?
19. ¿Cuál es el estado físico actual de cada uno de los miembros de la familia, incluidos sus defectos físicos y mentales?
20. ¿Qué tratamiento han recibido, o están recibiendo, los distintos miembros de la familia por parte de médicos e instituciones sanitarias, y con qué resultado?

III. *Historia laboral*

21. ¿Qué actividad laboral ha desempeñado, o desempeña en la actualidad, cada uno de los miembros trabajadores de la familia? ¿Nombres y direcciones de los empleadores, presentes y pasados? ¿Entre qué fechas trabajaron para cada uno? ¿Cuáles fueron sus ganancias, máximas y ordinarias, cuando contaban con un empleo regular? ¿Cómo desempeñaron dichos empleos en relación con la rapidez, precisión, regularidad y sobriedad? ¿Razones del abandono de estos puestos de trabajo? ¿Están afiliados a un sindicato? ¿A cuál? ¿Gozan de buena reputación?
22. ¿Con qué edad comenzó a trabajar cada uno de los miembros de la familia? ¿Qué formación recibieron? ¿Cuáles fueron sus primeros empleos? En general, ¿se adecúan sus actividades laborales a sus capacidades? Si no es así, ¿podrían desarrollar mejores aptitudes para otros tipos de trabajo?

23. ¿A qué se dedicaba, en caso de que tuviera un empleo, la mujer antes de casarse y cuánto ganaba?
24. ¿La ocupación actual de cada miembro trabajador es regular, estacional u ocasional? ¿Tienen posibilidades de ascenso? Si alguno está desempleado, ¿por cuánto tiempo y por qué?
25. ¿Son buenas las condiciones laborales de cada uno de los miembros de la familia? Si no es así, ¿en qué sentido no lo son?

IV. *Situación financiera (ayuda benéfica excluida)*

26. *Ingresos.* ¿Cuáles son los sueldos y ganancias actuales? ¿Qué proporción se incluye, en cada caso, en el presupuesto familiar? ¿Se trata de una proporción demasiado grande o demasiado pequeña? ¿Ingresos actuales de otras fuentes, incluidos huéspedes, pensionistas, rentas, aportaciones de parientes, etc.? ¿Son suficientes los ingresos actuales? ¿Podrían aumentarse de alguna manera?

27. *Gastos.* ¿Qué cantidad mensual del presupuesto familiar se dedica a comida, alquiler, ropa, gas, seguros, transporte, ocio y otros artículos? ¿Qué deudas han contraído? ¿Con quién y por qué? ¿Han empeñado algún artículo? ¿Dónde y por qué cantidad? ¿Han adquirido algún artículo a plazos? ¿Pagos semanales? ¿Cantidad que queda por pagar? ¿En qué compañía de seguros está asegurada la familia? ¿Total de las primas semanales? ¿Se han pagado regularmente hasta la fecha? ¿Pueden reducirse de alguna forma los gastos actuales? ¿Deberían
28. ¿Han cobrado alguna herencia, propiedad, seguros o indemnización?* ¿Cuenta la familia con ahorros, o los ha tenido en alguna ocasión anterior? ¿Cuándo, dónde y cuánto? ¿Está afiliado algún miembro de la familia a

una mutua? ¿Cuantía de las cuotas y posibles servicios?

V. *Educación*

29. ¿Qué tipo de educación recibieron los padres? ¿Con qué edad dejaron de ir a la escuela ellos y los hijos mayores? ¿Han recibido los hijos algún tipo de formación profesional? ¿Cómo es la educación de cada uno de los miembros de la familia en comparación con la de la comunidad en la que han crecido?
30. ¿A qué escuela y curso va cada uno de los hijos en edad escolar? ¿Nombres de sus profesores? ¿Evidencia aportada por la escuela en materia de calificaciones, asistencia, comportamiento, estado físico y mental y cuidado en el hogar?

VI. *Confesión religiosa*

31. ¿Cuál es la religión de cada uno de los padres? ¿Nombre de la parroquia? ¿Qué signos hay de su influencia?
32. ¿Reciben los niños formación religiosa en catequesis, o de otra forma? ¿Dónde y de quién? ¿Dónde se les bautizó?

VII. *Ocio*

33. ¿Participan los miembros de la familia en actividades de carácter social? ¿Pertenece alguno a clubes o sociedades -religiosas, *settlement,* fraternales, políticas u otras? ¿Qué aficiones comparten todos los miembros de la familia? ¿Y por separado? ¿Cómo pasa cada uno su tiempo libre?

VIII. *Entorno*

34. Ocupa la familia una casa entera? Si es así, ¿tiene patio o jardín? Si no es así, ¿en qué planta viven? ¿En la parte delantera o trasera? ¿Cuántas habitaciones tienen? ¿Nombre y dirección del casero o agente inmobiliario?
35. ¿Están las habitaciones bien iluminadas y ventiladas? ¿En qué estado están los servicios y las instalaciones de agua? ¿Condiciones higiénicas generales de la casa?
36. ¿Están confortablemente amuebladas las habitaciones? ¿Están limpias, o son oscuras y sucias?
37. ¿Cuál es el ambiente del barrio? ¿Tiene características físicas o éticas negativas? ¿Cuántas familias viven en su misma casa? ¿Apariencia global?
38. ¿Cuánto tiempo lleva la familia viviendo en su actual domicilio? ¿En qué direcciones anteriores ha vivido? ¿Cuándo y por cuánto tiempo? ¿Rasgos de cada uno de los barrios y casas anteriores?

IX. *Relaciones, en caso de que existieran, con entidades sociales*

39. ¿Ha tenido alguna entidad o institución social relación con la familia? Si es así, ¿de qué clase y con qué resultado? Si el primer contacto se estableció con la mujer, ¿se ha conocido también al marido, o viceversa? ¿En qué medida ha recibido la familia ayuda benéfica, si la ha recibido?

X. *Bases para el tratamiento*

40. ¿Cuáles son los planes y ambiciones de la familia? ¿Qué características morales y temperamentales y

qué aptitudes de cada miembro deben considerarse, como activos o pasivos, al trazar dichos planes?

21. LA FAMILIA INMIGRANTE

Los inmigrantes recientes ya se han mencionado en repetidas ocasiones en estas páginas en relación, por ejemplo, con cuestiones como "el pensamiento de base" de los testigos campesinos, la actitud del extranjero hacia nuestras entidades sociales, la búsqueda de información en las partidas de nacimiento extranjeras o en los registros de inmigración, etc. No repetiremos de nuevo estas consideraciones; pueden consultarse fácilmente con la ayuda del índice. Los pasajes de páginas anteriores relacionados con temas que se exponen en los siguientes capítulos también pueden consultarse de idéntico modo.

Al relacionarse con clientes extranjeros, el trabajador social de casos puede cometer uno de los dos errores siguientes: puede considerarlos como miembros de una colonia o de una nacionalidad con unas características fijas, o puede ignorar sus peculiaridades nacionales y raciales y tratar de aplicarles los mismos criterios que aplicaría a sus compatriotas. Probablemente se sorprenderá si comete este segundo error. No tardará mucho en aprender que no puede ignorar las características nacionales por completo. Pero sólo una larga experiencia le enseñará a atribuir estas características a otros con el mismo cuidado que le gustaría que tuviera su propio consejero si él mismo fuera un

extranjero en una tierra desconocida y estuviera en dificultades. Los clichés sobre los estadounidenses, aplicados a él mismo en dicho caso, podrían darle que pensar:

Supongamos, por otro lado, que se le traslada, de improviso, desde un distrito o pueblo con pocos residentes extranjeros a un barrio repleto de inmigrantes, y se le encomienda la organización de actividades de "protección de menores o el trabajo de casos con familias del barrio. Aparte de la necesidad lógica de estudiar las características de dicho barrio, tendrá que hacer frente a otra necesidad: el conocimiento del mundo del que proceden quienes allí residen -no sólo las características de su país de origen, sino las de las regiones y localidades específicas de las que provienen.

I. ESTUDIO DEL GRUPO

Sólo podemos ofrecer, en estas páginas, sugerencias generales sobre la correcta realización de dicho estudio. Siguiendo el plan del cuestionario ya adoptado, se han elaborado dos listas de preguntas, una relativa a las características del lugar de procedencia del grupo y otra sobre una familia de inmigrantes recientes. Esta última se expone más adelante (p. 456); la primera,, a continuación. Las preguntas pueden aplicarse tanto al país de origen, como a la región y la localidad. A partir de esta lista, un investigador del tema puede, tras omitir aquellas preguntas que evidentemente no son aplicables ni al grupo particular que esté tratando ni a sus propias necesidades individuales, realizar un esquema modificado qué le servirá como punto de partida para su lectura y meditación.

I.1. *Características de los habitantes*

1. ¿Son ahorradores y voluntariosos? ¿"Son temerosos de la ley? ¿Qué actitud muestran ante los tribunales? ¿La naturaleza de las leyes o su modo de imposición justifican algunas de las tendencias delictivas de la comunidad? ¿Hay costumbres que la comunidad reconoce popularmente como sustituías de la ley? ¿Dónde está la línea que separa a compatriotas de extranjeros?
2. ¿Es la gente tranquila o excitable? ¿Luchadora o sumisa? ¿Celosa? ¿Con carácter? ¿Dada a la bebida? ¿Supersticiosa? ¿Recelosa? ¿Existen supersticiones que afecten, en cierto modo, a su vida en este país? ¿Las relaciones familiares están marcadas por el afecto? ¿Desempeña un papel importante la religión?
3. Si presentan características peculiares y sorprendentes que desconciertan a los estadounidenses, ¿existe algún elemento de la historia o las tradiciones de este pueblo que las explique?

I.2. *Ocupaciones y ocio*

4. ¿Cuáles son las principales actividades laborales del lugar? ¿Agricultura? ¿Manufactura? ¿Pesca? ¿Qué nivel de desarrollo han alcanzado sus industrias? ¿Cuentan con un gran número de trabajadores especializados? ¿Una amplia clase profesional? ¿Existe un único tipo de medio de sustento en la comunidad? ¿Existe una notable discrepancia entre los salarios y el coste de la vida?
5. ¿Ocupan las mujeres puestos de trabajos remunerados? Si es así, ¿cuál es su estatus laboral?

¿Trabajan en casa o fuera? ¿Cuál es su opinión del servicio doméstico?

6. ¿Cuáles son los cantos y bailes típicos nacionales? ¿Cuáles son los días de vacaciones y los días festivos? ¿Cuáles son las aficiones y deportes preferidos de la comunidad? ¿Fomentan éstos el espíritu de equipo? ¿Ocupan los juegos de azar un lugar destacado?

I.3. *Educación y cultura*

7. ¿A qué tipo de educación pueden acceder los campesinos? ¿Cuál es el porcentaje de analfabetos del país? ¿Entre los campesinos? ¿Es la educación laica o religiosa? ¿Pública o privada? ¿Se recibe en el idioma nativo? ¿Es obligatoria? ¿Hasta qué edad? ¿Cuántas semanas tiene el año escolar? ¿Hay escuelas de formación profesional? ¿Existe un sistema de formación de aprendices legalmente establecido u otro sistema de formación profesional? ¿Qué tipo de educación reciben las mujeres? ¿En casa o en la escuela? ¿Coser, hacer punto, tejer, hacer encajes o bordados, etc.?
8. ¿Cuáles son los logros de la clase culta comparados con los de otros países? ¿Ha habido grandes figuras literarias? ¿Cuáles son las artes nacionales? ¿Hasta qué punto forman parte de la vida cotidiana de todas las clases sociales?

I.4. *Religión*

9. ¿Existe una confesión dominante, políticamente? ¿Es la religión un factor influyente en la vida social y comunitaria de este pueblo? ¿Se limita principalmente

al aspecto ceremonial o ejerce una influencia importante en el pensamiento y la vida de la gente?

I.5. *Vida familiar y posición de la mujer*

10. ¿Cómo son las relaciones entre padres e hijos? ¿Se considera que el padre tiene una autoridad patriarcal sobre su familia? ¿Son los lazos de parentesco particularmente fuertes o débiles? ¿Van más allá del núcleo familiar? ¿Comprenden a los parientes por matrimonio? ¿Son comunes los matrimonios entre parientes?
11. ¿Cuál es la posición de la mujer en el hogar? ¿A qué edad suele casarse? ¿De qué grado de libertad goza la mujer antes de casarse? ¿Y después? ¿Cómo se acuerdan los matrimonios? ¿Cuál es la tradición respecto de la dote?
12. ¿Qué se piensa de las relaciones extramatrimoniales de las chicas jóvenes? ¿Y de las mujeres casadas? ¿Se consideran los esponsales un simple compromiso, como en los Estados Unidos, o una suerte de matrimonio de prueba?

I.6*. Costumbres comunitarias*

13. ¿Cuáles son las condiciones de vida corrientes entre los campesinos en materia de vivienda, sanidad, limpieza, etc.? ¿Qué costumbres peculiares tienen en materia de vestimenta, gastronomía, etc.?
14. ¿Existe un sentimiento comunitario fuerte? Si una familia está en apuros, ¿cómo se le presta ayuda generalmente? ¿Quiénes la ayudan -parientes, amigos, entidades públicas u organizaciones privadas? ¿Cuál

es la actitud de la comunidad hacia las instituciones médicas, benéficas, de socorro externo y de limosna?

I.7. *Legislación y gobierno*

15. ¿Se divide la tierra en pequeñas o en grandes haciendas?
16. ¿Tiene el país, o ha tenido hasta hace poco, un gobierno de tradición liberal? ¿Un gobierno opresor? ¿Son los impuestos elevados? ¿Hasta qué punto se autogobierna la comunidad? ¿Existe un fuerte sentimiento de patriotismo nacional? ¿Y de patriotismo local? ¿Cuáles son los requisitos impuestos por el gobierno en materia de servicio militar?
17. ¿Es progresista y competente el gobierno en el tratamiento de las cuestiones relativas a la sanidad y la higiene?
18. ¿Qué tipo de legislación laboral existe en materia de salarios, horarios, equipamiento en las fábricas, etc.? ¿Existen leyes que prohíban el trabajo infantil y en qué medida se impone su cumplimiento?
19. ¿Cuáles son las disposiciones legales más importantes en relación con la familia? ¿De qué prerrogativas legales disfruta la mujer? ¿Son necesarias tanto la ceremonia civil como la religiosa para legalizar el matrimonio?'¿Se permite el divorcio o la separación? ¿Cuál es el estatus legal de los hijos ilegítimos? ¿Cómo son las leyes existentes respecto de la herencia de mujer e hijos? ¿Y respecto del usufructo para los hijos menores de edad?
20. ¿Qué tipo de subsidios estatales existen para los ancianos, para dos, enfermos, incapacitados, etc.? ¿Y para dependientes, delincuentes y minusválidos?

I.8. *Emigración*

21. ¿El fenómeno de emigración es de reciente aparición en esta comunidad? ¿Qué tipo de causas lo han provocado -raciales, religiosas, económicas (necesidad o experimentación) o políticas? ¿Ha contribuido el deseo de eludir el servicio militar? ¿Se ha convertido el exilio en sustituto de la cárcel?
22. ¿Ha sido la emigración demasiado numerosa? ¿Ha privado a la comunidad de gente capacitada? ¿Cómo ha afectado la emigración al nivel de vida y al poder adquisitivo de la comunidad? ¿Llega mucho dinero de los Estados Unidos? ¿Se ha concentrado la emigración en un destino concreto? Si es así, ¿en cuál?

Las respuestas a estas preguntas no pueden encontrarse en un único lugar. Algunas se hallarán en los libros, otras podrán conocerse a través de la gente, y algunas de las más importantes que permanecen sin respuesta surgirán, poco a poco, con el transcurrir de la labor diaria. No puede recomendarse un tipo de procedimiento concreto, pero si la autora tuviera que tratar a un grupo extranjero, se esforzaría por conocer la historia de su país de origen en los últimos cien años. Durante este periodo se han operado grandes cambios en todo el mundo, y sería necesario conocer los que han tocado de cerca al grupo que se esté tratando. Este conocimiento puede obtenerse, a veces, a partir de la biografía de una gran figura nacional. Por ejemplo, todo aquel que haya leído *Life of Cavour* (Vida de Cavour), de Thayer[244], recordará las

[244] Thayer, William Roscoe: *Life and Times of Cavour.* Boston, Houghtoñ Mifflin and Company, 1911.

características, sorprendentemente diferentes, de los oriundos de las distintas provincias italianas, o la opresión y anarquía en la que vivían los napolitanos y los sicilianos hace tan sólo medio siglo. Otro modo de conocer a un grupo extranjero lo constituye la poesía o leyendas que mejor ilustran la vida de ese pueblo. Algunas obras modernas de ficción también pueden ayudarnos en este cometido, aunque gran parte de las mismas no será de ninguna utilidad. Los libros de viajes también pueden acercarnos a un pueblo, a menos que estén escritos por personas que sólo pretendan demostrar que su punto de vista es el correcto.

La historia de la llegada a este país del grupo de inmigrantes con el que estamos trabajando y sus logros y fracasos una vez aquí, suelen ser cuestiones que han sido registradas. Si se ha realizado del pueblo en cuestión un estudio tan admirable como el elaborado por Emily Greene Balch en *Our Slavic Felloiv Citizens* (Nuestros conciudadanos eslavos), esta parte de la investigación resultará más fácil. Los *settlements* sociales de los Estados Unidos han prestado un gran servicio gracias a su interpretación de la vida de los inmigrantes en sus ciudades. Desde la aparición, en 1895, de *Hull House Maps and Papers*[245] hasta hoy, han trabajado tenazmente y con una capacidad de análisis poco común en este campo particular. Por ejemplo, en *Americans in Process* de Robert A. Woods, libro que ya hemos mencionado, se exponen las distintas etapas del proceso de americanización.

Algunos de los responsables de los *settlements* pueden aconsejarnos, con gran acierto, sobre los libros que hemos de leer, sobre todo si existe un *settlement* en el barrio con

---

245 *Hull House Maps and Papers.* Nueva York, T. Y. Crowell and Company, 1895.

extranjeros que estamos estudiando, o en otros barrios de la ciudad de similares características. Estos responsables no sólo pueden aconsejarnos sobre libros, sino también sobre las personas que pueden sernos de ayuda -mujeres y hombres representativos de la colonia y compatriotas cultivados de la ciudad. Sin embargo, entre estos últimos, algunos se mantienen al margen, mostrándose poco solidarios respecto de la situación de sus compatriotas menos favorecidos. El trabajador social capaz de leer en el idioma del grupo de extranjeros estudiado obtendrá mucha información de los periódicos y revistas publicados, en los Estados Unidos, en dicho idioma.

II. ESTUDIO DEL INDIVIDUO

Como ya se ha señalado, nuestras preguntas no obtendrán una respuesta completa por estos medios. Debe insistirse en que los individuos y las familias no pueden considerarse exclusivamente inmigrantes recientes que presentan ciertas características raciales y nacionales. Son, ante todo, seres humanos. Incluso las preguntas detalladas que se enumeran a continuación, que no sólo versan sobre su historia anterior y su migración a este país, sino también sobre su periodo de adaptación una vez aquí, no tienen necesariamente una relación directa con los elementos más importantes de la historia del cliente en un caso concreto.

CUESTIONARIO SOBRE UNA FAMILIA INMIGRANTE[246]

[246] El presente cuestionario es aplicable a una familia en la que los padres llegaron a este país siendo adultos, una vez casados. Si vinieron siendo niños o jóvenes, habría que modificar algunas

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un, asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

El cuestionario aplicable a cualquier familia (p. 443) precede a éste. Sus preguntas más generales sólo se repiten aquí en raras ocasiones, cuando ha sido necesario darles una connotación especial.

I. *Padres y antiguo hogar en el país de origen*

1. ¿En qué país, provincia y localidad nacieron y crecieron el hombre y la mujer? ¿Su lugar de nacimiento (o su antiguo hogar, si no es el mismo) estaba localizado en una parte montañosa o llana de su país? ¿En el interior o en la costa? ¿Era un lugar aislado de influencias extranjeras? ¿Se trataba del campo, de un pueblo o de una ciudad?
2. ¿Era confortable la casa de la familia? ¿Cuántas habitaciones había? ¿Cuáles eran los principales ingredientes de la alimentación de la familia? ¿Era pobre en cantidad o variedad? ¿Estaba limitada por los usos o por la situación financiera de la familia? ¿Era la renta familiar suficiente para satisfacer las necesidades familiares?
3. ¿El padre trabajaba en el campo, en una fábrica, una tienda o como profesional? ¿Trabajaba a destajo o por día? ¿Tenía algún cargo en el gobierno? ¿La madre también trabajaba? ¿En qué?

---

preguntas, así como su organización; el cuestionario podría, en ese caso, aplicarse en parte a los padres de la generación anterior.

4. ¿La familia pertenecía a una raza dominante o sometida? ¿Qué reputación tenía la familia en la comunidad? ¿Su nivel de vida era superior o inferior al nivel medio? Si era así, ¿en qué medida y por qué? ¿Tenía el padre alguna propiedad? ¿De qué naturaleza y valor? ¿El valor de la propiedad se había depreciado? ¿La había vendido?
5. ¿Estaba la familia unida? ¿Ejercía el padre una autoridad patriarcal sobre los hijos? ¿Cuál era la actitud de la familia hacia la madre? ¿La religión ejercía una notable influencia en el hogar? ¿Habían sido perseguidos por razones religiosas? ¿Qué opinaba la familia del régimen político del país?
6. ¿Había, en la familia, casos de demencia, discapacidad mental, tuberculosis, sordomudez, enfermedades oculares, bocio o sífilis?
7. ¿Tiene el padre o algún miembro de la familia antecedentes penales?* ¿O antecedentes de inmoralidad?
8. ¿Cuántos hermanos y hermanas tienen el hombre y la mujer? ¿Cuántos de ellos residen ahora en este país y cuántos en el extranjero? ¿Nombre, dirección, edad, ocupación, nivel social y económico de cada uno? ¿Influencia que cada uno ejerce en nuestros clientes?
9. Si los padres o algún hermano o hermana han fallecido, ¿a qué edad? ¿Cuál fue la causa de la muerte?*

II. *Historia individual antes del matrimonio*

10. ¿A qué clase de escuela -pública o privada, religiosa o laica- asistieron los padres de la familia? ¿Aprendieron a leer y escribir en su idioma materno o en algún otro? ¿Con qué edad dejaron de ir a la escuela?
11. ¿A qué edad comenzó a trabajar cada uno? ¿Fueron él y/o ella aprendices o empezaron a trabajar con un

sueldo normal? ¿De qué tipo de trabajo se trataba? ¿Era demasiado duro para su edad? ¿Sirvió el hombre en el ejército o en la marina?* ¿Durante cuánto tiempo?* ¿Era este servició de carácter obligatorio?

12. ¿Cuándo se alejó cada uno, por vez primera, de su familia? ¿Por qué?
13. ¿Ya han estado casados anteriormente? Si es así, ¿en qué circunstancias? ¿Cuándo y dónde?* ¿Falleció la anterior esposa o el anterior marido? Si es así, ¿cuándo y dónde? ¿En qué circunstancias? ¿Dejaron él o ella propiedades* o seguros? Si aún viven, ¿hubo divorcio? Si es así, ¿cuándo, dónde y por qué?*
14. ¿Fue feliz el anterior matrimonio? ¿Cuánto tiempo pasó antes de que se casaran por segunda" vez? ¿Lo hicieron por razones económicas? ¿Hubo alguna relación extramatrimonial antes del actual matrimonio?

III. *Matrimonio y vida familiar*

15. ¿Pertenecen marido y mujer a la misma comunidad y clase social? ¿Están emparentados? ¿En qué grado? ¿Son de raza, religión o nacionalidad diferente? ¿Existe entre ellos una notable diferencia de edad?
16. ¿Cómo fue el periodo de noviazgo? ¿Fue el enlace acordado por sus respectivas familias? Si es así, ¿en qué se basó la elección?
17. ¿Cuándo y dónde tuvo lugar el enlace?"' ¿Se celebró tanto una ceremonia civil como una religiosa? ¿Tienen un certificado? ¿Quiénes fueron los testigos?"
18. ¿Fecha exacta y lugar de nacimiento de cada uno de los hijos?"' ¿Fueron bautizados? ¿Quiénes fueron los padrinos?
19. ¿Qué tipo de relación existe entre padres e hijos? ¿Ejerce el padre una autoridad patriarcal sobre la familia? ¿Cuál es la posición de la madre en el hogar? ¿Son los lazos de parentesco particularmente fuertes o débiles? ¿Van estos lazos más allá del núcleo familiar?

20. ¿Ha sido un matrimonio feliz? Si no es así, ¿comenzaron a tener problemas antes de que emigraran? ¿Cuándo y cómo? ¿Existen pruebas de infidelidad?
21. ¿Mejoró la situación del marido y la mujer tras casarse con respecto a su anterior hogar? ¿Mantuvo el marido a la familia lo mejor que pudo?

IV. *Circunstancias relativas a la emigración*

22. ¿Se produjo algún cambio en las circunstancias de la familia que les llevara a emigrar? ¿Vinieron para poder satisfacer sus necesidades básicas o mejorar su nivel de vida, o para ahorrar y volver a su anterior hogar? ¿Para escapar de la justicia? ¿Para eludir el servicio militar? ¿Con motivo de una persecución racial o religiosa? ¿Como consecuencia de dificultades domésticas o descontento general?
23. ¿El marido tenía un empleo estable cuando emigraron? ¿Qué actividad llevaba a cabo en ese momento?
24. ¿Les han precedido parientes o amigos? ¿Les convenció un armador o la publicidad impresa enviada por compañías de transporte marítimo? ¿Una agencia de empleo o una compañía .de transporte marítimo les prometió un empleo?
25. ¿Cómo obtuvieron el dinero necesario para el viaje? ¿Gracias a sus ahorros, a la venta o hipoteca de una propiedad, al préstamo de parientes o amigos, de un armador o de un banco? ¿Cuánto tiempo estuvieron preparando el viaje y ahorrando? ¿Con qué destino embarcaron? ¿Por qué se decantó la familia por dicha ciudad o pueblo?
26. Si les prestaron el dinero, ¿cuánto? ¿En qué condiciones? ¿Qué posesiones materiales se trajeron con ellos?
27. ¿Emigró el marido primero y dejó al resto de la familia en el país de origen? En caso afirmativo, ¿cómo

garantizó su manutención? ¿Les enviaba dinero? ¿Se hacían cargo de ellos otros parientes? ¿Recibían algún tipo de renta por propiedades? ¿Tenía la mujer un empleo? ¿Cuánto tiempo pasó hasta que el resto de la familia emigró también? ¿Cómo obtuvieron el dinero para ello?

28. ¿En qué puerto embarcó él? (¿Y el resto de la familia?)* ¿Nombre de la compañía de transporte marítimo?* ¿Tomó la ruta generalmente adoptada desde su localidad de origen? Si no fue así, ¿por qué?
29. ¿Cuál fue el puerto de entrada, fecha de llegada (y otros elementos marcados en el pasaporte)?* ¿Recibió él (o su familia) instrucciones sobre las respuestas que debía dar en el puerto? ¿Qué tipo de instrucciones, por qué y de quién? ¿Fue (o fueron) detenido(s)?* ¿Por qué? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Cómo los liberaron?* ¿Existían razones que justificaran el que a uno de los miembros de la familia se le negara la admisión en este país? ¿Qué sucedió?* ¿Quién ayudó a la familia y quién se aprovechó de ella? ¿A quién fueron asignados?* ¿Fueron a ver primero a un pariente o amigo? ¿Dirección de este último?

V. *Adaptación laboral en 'este país*

30. ¿Cuánto dinero tenía el hombre cuando llegó a este país? ¿Era suyo? ¿Duró hasta que fue capaz de ganar más? Si no fue así, ¿qué hizo?
31. ¿Qué tipo de trabajo esperaba efectuar en este país, y por qué? Si se le había prometido un empleo antes de su venida, ¿cuál? ¿Quién se lo prometió? ¿Se lo dieron? ¿Cuánto tiempo pasó hasta que se puso a trabajar? ¿Cómo encontró su primer empleo? ¿De qué tipo era? ¿Correspondía a su formación y experiencia previas? ¿Cuánto ganaba?
32. ¿Cómo era este empleo en comparación con el efectuado en su país de origen, en materia de destreza

o fuerza, condiciones de salud, remuneración, horario y oportunidades de ascenso en un futuro? ¿Le perjudicaba el no hablar inglés? ¿Su situación era mejor o peor que la de los estadounidenses que trabajaban en el mismo sector? ¿Compatriotas suyos trabajaban con él o por encima de él? ¿Durante cuánto tiempo siguió en este empleo y por qué lo dejó? ¿Supuso el siguiente empleo una mejora respecto del primero?

33. Si el trabajo era de naturaleza diferente al que estaba acostumbrado a hacer, ¿cómo trató de encontrar un trabajo acorde a sus cualidades? ¿Lo encontró? ¿Cuándo y cómo? ¿A qué tipo de dificultades hizo frente para conservarlo?
34. ¿Estaba afiliado a algún sindicato en su país de origen? En caso afirmativo, ¿por qué no se ha afiliado a uno en los Estados Unidos? ¿Puede, legalmente, afiliarse a uno aquí?
35. ¿Cuántos empleos ha tenido en este país? ¿Ha estado en paro a menudo? ¿Por enfermedad, crisis económica del país, falta de conocimiento del inglés u otra causa? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Cómo encontró un nuevo empleo? ¿Ha desempeñado una actividad de tipo estacional? ¿Irregular? Si es así en cualquiera de ambos casos, ¿ha sido por elección propia? ¿Ha sido casual? ¿Regular? ¿Qué tipo de cambios se han operado en la naturaleza del trabajo desarrollado? ¿Ha provocado su trabajo cambios en sus hábitos de vida y ocio?
36. ¿Le ha explotado alguna agencia de empleo, corredor o *padrone?* ¿Le han forzado a pagar dinero para obtener un empleo, o a compartir su sueldo con el capataz u otros? ¿Le han enviado a empleos inexistentes? ¿Le han despedido tras breves periodos de actividad para poder contratar a nuevos empleados? ¿Un consorcio, formado por una agencia de empleo, un banquero, tendero, armador o sujetos

semejantes, ha explotado a esta familia y a la colonia a la que pertenece?

37. Si contrajo deudas, antes o después de su llegada a este país, ¿las ha pagado? ¿Cuánto tiempo ha tardado en hacerlo? ¿Ha enviado o envía dinero a su país de origen? ¿Para pagar deudas, invertir o ayudar a miembros de su familia? ¿Cuánto? ¿Con qué frecuencia? ¿A través de quién?
38. ¿Ha regresado alguna vez a su país de origen? Si es así, ¿cómo pudo pagar el viaje?
39. ¿Ha trabajado alguna vez la mujer fuera de casa? ¿Cómo? ¿En el servicio doméstico? ¿De qué tipo? ¿Se ha puesto a trabajar siempre que le han ofrecido un empleo o sólo en periodos de especial necesidad? ¿Qué se hacía con los niños durante su ausencia?
40. Si hay hijos en edad de trabajar, ¿con qué edad dejaron de ir a la escuela? ¿Cuál ha sido el recorrido laboral de cada uno de ellos? ¿Han cambiado a menudo de empleo? ¿Se han visto obligados a aceptar ocupaciones "sin perspectivas de futuro"? ¿Han manifestado alguna ambición o talento especial?

VI. *Adaptación social en este país*

41. ¿Ha vivido la familia aquí en una colonia (o colonias) de compatriotas? ¿Es el tamaño de la colonia suficientemente grande como para tener negocios e intereses propios independientes del resto de la comunidad? ¿Cuenta la colonia con un periódico (diario o semanal) en su propio idioma? ¿Qué piensa la colonia de los estadounidenses en general y de las mujeres estadounidenses en particular? ¿Se han dado problemas entre esta colonia y el resto de la comunidad? ¿Qué tipo de contactos han entablado los hombres y mujeres de la colonia con los estadounidenses o con personas de diferente nacionalidad?

42. ¿En qué se diferencia la vida de la familia en este país de la que llevaba en Europa? ¿Qué costumbres ha tenido que cambiar?
43. ¿Se ha aferrado persistentemente a sus viejas costumbres o ha tratado de integrar las nuevas? ¿Cuál es la actitud general de la comunidad a este respecto? ¿La adaptación de esta familia ha sido especialmente lenta en este sentido?
44. ¿Ha mejorado el nivel de conocimiento del inglés del hombre y la mujer? ¿Han ido a clases nocturnas?
45. ¿La familia pretende volver a Europa para asentarse allí definitivamente o quedarse permanentemente en este país?
46. ¿Qué pasos ha dado el marido para poder nacionalizarse?* ¿Qué preparación ha tenido, si la ha habido, para obtener la nacionalidad? En caso de que no haya dado paso alguno, ¿por qué? Si le han denegado el certificado de nacionalidad, ¿qué han argumentado los tribunales para rechazar su petición?*
47. ¿Se ha interesado él por la política? ¿Ha acudido a algún club en el que se hable de temas de interés público? ¿Apoya entusiastamente los ideales democráticos?
48. ¿Se han operado cambios en su nivel de vida, alimentación, número de habitaciones, etc. durante su estancia en este país? ¿Cuáles? ¿Por qué? ¿Estos cambios han sido positivos o negativos? Si la madre suele hacer cualquier tipo de trabajo por dinero, ¿cómo afecta esto a los valores familiares?
49. ¿Su pertenencia a la Iglesia ha sido buscada o meramente nominal? ¿Ha fortalecido o debilitado la inmigración su dependencia de la doctrina de la Iglesia? ¿Han contribuido regularmente a la manutención de su parroquia?
50. ¿Los hijos han ido a una escuela pública* o religiosa? ¿O a ambas? ¿Han sido sus profesores de origen extranjero? ¿Se les ha enseñado, principal o

completamente, en un idioma extranjero? ¿Han frecuentado a niños estadounidenses nativos o a los de otras nacionalidades? ¿Han progresado en la escuela de una forma acorde a su edad? Si no es así, ¿puede justificar un elemento de la historia familiar o del hogar dicho retraso? ¿Se ha debido a la difícil adaptación a las condiciones de vida en los Estados Unidos? ¿Han faltado frecuentemente a clase los niños? ¿Han faltado a la escuela porque sus padres los han puesto a trabajar?

51. ¿Qué uso, si lo hubiere, han hecho los niños de las clases nocturnas, de las clases o clubes especiales y de las bibliotecas?
52. ¿Han crecido los niños distanciados de la influencia de sus progenitores? ¿En qué se notó por primera vez esta tendencia? ¿En qué época comenzó a darse este alejamiento? ¿Ha alcanzado un estadio grave? ¿Ha favorecido la tendencia de algunos profesores y trabajadores sociales de no prestar atención a los padres y de comunicarse con la familia sólo a través de los hijos, la pérdida de respeto de los niños hacia sus padres?
53. ¿Han introducido los hijos cambios en las costumbres y rutina de la familia? ¿Cuáles? ¿Menosprecian todas las costumbres de su país de origen sin distinción? ¿Son extravagantes en cuanto a la forma de vestirse y al ocio? ¿Se dan fricciones innecesarias o está la familia dispuesta a hacer lo necesario para poder adaptarse? ¿Aprecia la familia el riesgo?
54. ¿Qué aficiones comparten todos los miembros de la familia? ¿Y por separado? ¿En qué emplea cada uno sus domingos y tardes?
55. ¿Se ha deteriorado el carácter o la fuerza moral o física de algún miembro de la familia? ¿Ha padecido algún miembro una dolencia grave o prolongada?
56. Si alguno de los hijos ha fallecido, ¿cuándo? ¿De qué?*

57. ¿Ha habido situaciones de emergencia en las que la familia haya buscado o aceptado ayuda? ¿Han recibido la ayuda de parientes o amigos? ¿Cuánto tiempo pasó desde que llegaron a los Estados Unidos hasta que presentaron su primera solicitud de ayuda (si la ha habido) a una entidad pública* o privada? ¿En qué ocasión? ¿Con qué resultado? ¿Cómo afectó a la familia, parientes o amigos? ¿Se percibe una dependencia creciente?

VII. *Domicilio actual*

58. ¿Desde cuándo vive la familia en su actual residencia? ¿Cómo es en comparación con sus residencias anteriores en este país en materia de vecindario, número de habitaciones, iluminación, ventilación, condiciones higiénicas y muebles? ¿Es el casero un compatriota suyo? ¿Proviene de la misma ciudad? ¿Reside en la misma vivienda? ¿Está todavía pagando la casa, por lo que no está dispuesto a gastarse dinero en reparaciones? ¿Se reflejan estos hechos en el alquiler? ¿Cómo es el alquiler comparado con el de viviendas de similares características de otras partes de la ciudad? ¿Por qué eligió la familia este lugar -cercanía del trabajo, presencia de compatriotas u otro factor?
59. ¿Cuántas personas duermen en una habitación? ¿Puede dicho número perjudicar el bienestar físico o moral de la familia? ¿De cuántas habitaciones disponen para uso general (que no sean dormitorios)? ¿Cómo es esta situación comparada con la que tenían en su país de origen o en sus anteriores residencias en este país?

VIII. *Huéspedes*

60. ¿Tienen huéspedes? ¿Cuántos? ¿Hombres o mujeres? ¿En qué condiciones los alojan? ¿Cocina para ellos el ama de casa? ¿Dispone la familia de la comida que les sobra? ¿Comparten alguna habitación con uno de los miembros de la familia? ¿Se trata de parientes o compatriotas? ¿Han llegado recientemente a los Estados Unidos?
61. ¿Es necesaria la presencia de huéspedes para el presupuesto familiar? ¿Para ahorrar más o para pagar una propiedad? ¿Se les ha alojado por amistad? ¿Tienen huéspedes ocasionalmente o normalmente? ¿Desea la familia deshacerse de ellos?
62. ¿Son los huéspedes personas que la familia ha aceptado en acogida? ¿En qué términos? ¿Representan una carga para la familia cuando están en el paro? ¿Les ha pedido la familia alguna vez que le presten dinero? ¿Pueden sus hábitos o estado físico ser una amenaza para la familia?

IX. *Salud*

63. ¿Cuál es el estado físico y mental de cada miembro de la familia? ¿Su adecuación al trabajo que desempeñan? ¿Pueden perjudicar a la salud de la familia las condiciones de alojamiento o de vida, los horarios o las condiciones de trabajo, o la mala adaptación al estilo de vida de los Estados Unidos?
64. ¿Qué actitud muestran los dos cabezas de familia respecto de las instituciones médicas, los dispensarios y los hospitales? En caso de que esta actitud sea negativa, ¿se debe a su explotación en este país o en el extranjero por parte de impostores o de instituciones ficticias? ¿Es esta actitud característica de los ciudadanos de la localidad de la que procede la familia en su país de origen?

X. *Ocupación*[247]

65. ¿Cuál es la ocupación actual de cada miembro de la familia? ¿Horas trabajadas habitualmente y horas extra?

XI. *Necesidades y recursos*[247]

66. Si la familia no habla inglés, ¿quién les ha servido de intérprete? ¿Es sincero éste respecto de su inteligencia general y su conocimiento del inglés y del idioma extranjero, y su desinterés es tal que la información que facilita sobre necesidades, recursos y otros elementos es digna de confianza?
67. Si la familia se halla en apuros, ¿a qué se debe? ¿En qué se diferencia la situación de emergencia actual, si existe, de las anteriores? ¿Les han ayudado parientes, amigos o compatriotas? ¿En menor medida que en ocasiones anteriores? ¿Por qué?
68. ¿Están afiliados la mujer o el marido a alguna mutua? Si es así, ¿cuáles son sus obligaciones? Si no es así, ¿por qué? Si se han dado de baja, ¿cuándo y por qué? ¿Pueden ser readmitidos? ¿Quiénes son los funcionarios y el médico? ¿Son algunos de los miembros de su misma nacionalidad? ¿Es una organización de tipo religioso?
69. ¿Les ha ayudado dicha organización mediante el pago de subsidios por enfermedad o por defunción? ¿Cuándo? ¿En qué medida? ¿Qué se suele hacer en casos de este tipo? ¿Se hacen colectas voluntarias además de la ayuda habitual? ¿A través de quién se

247 Con respecto a ingresos y gastos y otras preguntas relacionadas con la actividad laboral, consúltese el cuestionario aplicable a cualquier familia, preguntas 26 y 27, y 21 a 25.

entrega el dinero? ¿Se mantiene la inscripción de los miembros que no pueden pagar las cuotas durante un cierto periodo de tiempo?

70. ¿Cómo son los subsidios por defunción que otorga la organización? ¿Se trata de una cantidad fija o proporcional a las cuotas? ¿Cuánto tiempo se tarda en pagar dichos subsidios después de un fallecimiento? ¿Se encarga la propia organización de tratar con la funeraria?
71. ¿Ha recibido la familia en fecha reciente alguna herencia* o indemnización por daños y perjuicios'", o algún seguro? ¿Tiene o ha tenido recientemente dinero ahorrado? ¿Tiene o ha tenido recientemente un bien de su propiedad?*
72. ¿Qué posibilidades existen de que esta familia conserve su independencia económica o la vuelva a adquirir? ¿Y de que se adapte con éxito a este país? Si estas posibilidades son prácticamente inexistentes, ¿sería posible o deseable su deportación? ¿Pueden aplicársele algunas de las disposiciones contempladas en la Ley de Inmigración[248] -por ejemplo, pueden

[248] Hemos de recordar que para que pueda deportarse a un extranjero, éste debe (con ciertas excepciones) haber pertenecido "en el momento de su llegada... a una o varias de las clases excluidas por ley", o debe haberse convertido "en los cinco años posteriores a su llegada... en una carga pública por causas ajenas al desembarco en este país". La Ley de Inmigración de 1917, especialmente en sus artículos 3 y 19, junto con la Ley de Inmigración de 1924, especialmente el artículo 14, y la ley aprobada el 24 de junio de 1929, que modifica la letra (a) del artículo I de la ley aprobada el 4 de marzo de Í929 (Ley pública 1018, Setenta Congreso), presentan modificaciones importantes respecto de las leyes anteriores -por ejemplo, en relación con el periodo tras el desembarco durante el cual puede efectuarse la deportación, y la prohibición de regreso a los Estados Unidos tras la deportación. Consúltese a las autoridades de inmigración para la interpretación y conocimiento de las condiciones de cumplimiento de estas leyes.

considerarse deficientes mentales, dementes o epilépticos; pobres, mendigos o vagabundos; alcohólicos crónicos; tuberculosos o con una enfermedad contagiosa considerada peligrosa; criminales; personas dedicadas a la prostitución o que se benefician de ella; anarquistas o defensores de la destrucción ilegítima de la propiedad; obreros contratados; o analfabetos? Si no puede aplicárseles ninguna de estas causas, ¿podría realizarse la vuelta a su país de procedencia a través del consulado? ¿Cuentan allí con parientes que puedan hacerse cargo de ellos?

22. ABANDONO Y VIUEDAD

La situación de una madre cuyos hijos han sido abandonados por el padre y la de una viuda con hijos presenta cierto parecido superficial. Una primera etapa del desarrollo del tratamiento social –dominada por las emergencias y los síntomas superficiales-, generalmente no diferencia estas dos situaciones sociales. Sin embargo, los dos cuestionarios que se exponen a continuación demuestran que estas situaciones presentan problemáticas diferentes.

Las leyes estatales en materia de detención y pena del hombre que abandona a su familia son tan variadas que no hemos estimado conveniente la inclusión de ninguna pregunta acerca de la extradición, juicio, suspensión de la sentencia, libertad condicional, indemnización a la familia durante el encarcelamiento, etc. Se supone que el trabajador social de casos conoce la ley estatal o las ordenanzas municipales en materia de abandono y recurre a los funcionarios públicos o entidades privadas que más interés demuestran en su cumplimiento.

Para reforzar la postura adoptada a lo largo de estas páginas de que las discapacidades no pueden considerarse causas últimas y que no pueden entenderse, en ningún caso, aisladas de los factores que se ocultan tras ellas y de aquellos que forman parte de sus manifestaciones, hemos de recordar el caso de abandono expuesto en la página

146. Incluso el descubrimiento del paradero del hombre, que constituye el primer paso en su tratamiento, puede acelerarse tratando de comprender su actitud valiéndose de los datos disponibles.

CUESTIONARIO SOBRE ABANDONO FAMILIAR

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

El cuestionario aplicable a cualquier familia (p. 443) precede a éste. Sus preguntas más generales sólo se repiten aquí en raras ocasiones, cuando ha sido necesario darles una connotación especial.

1. ¿Qué medidas, si las hubiere, se han adoptado para asegurarnos de que el marido no se halla en un lugar cercano y en contacto con su familia, que no se encuentra en un hospital sin identificar, que no ha sido detenido e internado en un reformatorio o en otra institución, o que no se ha marchado para buscar trabajo con el conocimiento y la autorización de su mujer? ¿En qué medida es digna de confianza su mujer?
2. Si estamos seguros de que se trata realmente de un abandono, ¿qué medidas se han adoptado para encontrar al hombre? ¿Contamos con una foto para su identificación? ¿Se ha consultado a parientes y amigos

de dentro y fuera de la ciudad, a su antiguo capataz, a sus compañeros de trabajo, o a los amigos del barrio y al encargado del bar, si frecuenta alguno? ¿Se ha consultado a una mutua o sindicato a los que pueda estar afiliado? ¿Se han consultado las listas de reclutamiento del ejército y la marina, o a la policía?

I. *Circunstancias del abandono actual*

3. ¿Cuándo se marchó el marido por última vez? ¿Qué medidas ha tomado la mujer por propia iniciativa para encontrarlo? ¿Qué medidas ha tomado con ayuda de otros? ¿De quién?
4. ¿Cuál es, según la esposa, la causa del abandono? ¿Cuál es su conocimiento o inferencia sobre las pretensiones del marido? ¿Y su opinión acerca de su posible paradero actual?
5. ¿Ha estado él alguna vez en otras ciudades? ¿En cuáles? ¿Ha manifestado alguna vez su intención de visitar algún lugar concreto? ¿Puede que haya dado una nueva dirección a la oficina de correos?" ¿Su nivel de inglés es tan reducido que probablemente se encuentre en la colonia extranjera de la ciudad a la que haya ido? ¿Qué idiomas habla?
6. Si se conoce el paradero del marido, ¿por qué, según él, ha abandonado a su familia?
7. ¿Qué opinan los parientes de ambas partes, amigos, compañeros y otras fuentes sobre las causas probables del abandono? ¿Qué prejuicios presentan estos diferentes testigos?
8. ¿Estaba la esposa embarazada cuando se produjo el abandono?

9. ¿Qué empleo tenía el marido cuando abandonó a su familia? Si estaba en el paro, ¿por qué? ¿Cuánto tiempo41evaba en el paro?
10. ¿Se ha descubierto algún hecho que explique el abandono? ¿Había contraído deudas, incluidas las adquisiciones a plazos? ¿O podía ser detenido por algún delito? ¿Tiene antecedentes penales?* ¿Existen pruebas de anormalidad mental o inestabilidad nerviosa?
11. ¿Se llevó dinero (si es así, qué cantidad) o ropa? ¿Tenía ahorros? ¿Cómo consiguió el dinero que se llevó? ¿Dejó algún bien inmueble o personal, o dinero en el banco? ¿Cuenta la mujer con alguna propiedad?
12. Desde su marcha, ¿ha enviado dinero u otro tipo de ayuda a su familia? ¿Cuánto? ¿Cuándo tuvo lugar el último envío? ¿Fecha y matasellos de la última carta?
13. Si se conoce su paradero, ¿está trabajando? ¿Cuánto gana? ¿Está viviendo con otra mujer?
14. ¿Ha solicitado su mujer una orden de arresto?* (En algunos lugares, no puede cursarse una orden hasta que se localiza al marido.) ¿Qué opina la esposa de una posible condena, puesta en libertad condicional, sentencia de separación con pago de pensión alimenticia o reconciliación? ¿Puede que cambie de opinión? ¿Qué otros planes tiene ella a corto plazo?

II. *Abandonos anteriores*

15. ¿Cuántas veces ha abandonado a su actual mujer? ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la boda y el primer abandono? ¿Cuánto ha durado cada periodo de abandono? ¿Cuánto han durado los intervalos entre

abandonos? ¿Qué provocó cada uno de los abandonos? ¿Existe un gran intervalo entre el nacimiento de dos hijos que pueda deberse a una larga separación de los padres?

16. ¿A dónde fue el hombre en los anteriores abandonos? ¿Cómo fue -a pie, escondido entre mercancías o pagando el transporte? ¿Encontró trabajo? ¿Envió dinero a su familia? ¿Cuánto?
17. En cada uno de los abandonos, ¿qué hicieron la esposa, los tribunales* o las organizaciones benéficas públicas*" o privadas? ¿Con qué resultado? ¿Cómo se ayudó a su esposa durante el periodo de abandono? ¿Qué se hizo, cuando él volvió, para desarrollar su sentido de la responsabilidad para con su familia?
18. ¿Se le ha detenido por incumplimiento de pago de pensión alimenticia?" Si es así, ¿con qué resultado?
19. ¿Qué circunstancias rodearon cada regreso? Una vez decidida a traer a su marido de vuelta, ¿qué influencias externas, si existieron, provocaron la actuación de la mujer?

III. *La vida anterior del marido*

20. ¿Cuáles fueron las características generales del anterior hogar del marido? ¿Qué tipo de formación recibió en su casa? ¿Fue indulgente o demasiado rígida? ¿Cumplían sus padres con sus responsabilidades? ¿Alguno de ellos presentaba defectos físicos o mentales? ¿Su padre les abandonó alguna vez o dejó de procurarles el sustento necesario?

21. ¿Recibió el marido formación institucional de joven? ¿De qué tipo? ¿Durante cuánto tiempo?
22. ¿Ya ganaba dinero cuando todavía iba a la escuela, vendiendo periódicos, haciendo recados o de otro modo? ¿Hacía novillos o dio signos de holgazanería mientras fue a la escuela?
23. ¿A qué edad dejó la escuela y en qué curso estaba? ¿Empezó a trabajar justo después y lo hizo regularmente? En caso contrario, ¿fue porque prefería holgazanear? ¿Se repitieron frecuentemente estos periodos de holgazanería y cuánto duró el último? ¿Tendía, entonces, a callejear sin rumbo fijo?
24. ¿Qué aficiones tuvo durante su infancia y juventud?
25. ¿Qué tipo o tipos de trabajo eligió? ¿Qué perspectivas de promoción le ofrecían?
26. Antes de casarse, ¿entregaba lo que ganaba a su familia?
27. ¿Cuándo se marchó de casa de sus padres? ¿Por qué?
28. ¿Ha pertenecido alguna vez al ejército o la marina?*
29. ¿Ha estado casado anteriormente? ¿Fue un matrimonio legal?* ¿Abandonó también a su familia o se le detuvo por impago de la pensión alimenticia?* ¿Tiene-hijos de un matrimonio anterior? ¿Qué tipo de relación tienen estos hijos con su madrastra?

IV. *La vida anterior de la mujer*

30. ¿Cómo fueron su anterior hogar, su educación y su formación? (Para más detalles, consúltense las anteriores preguntas 20 a 29.) ¿Cómo son las relaciones que actualmente mantiene con su familia?
31. ¿Recibió, en casa o en la escuela, una formación que la guiase en la fundación de su propio hogar?

32. ¿Trabajaba antes de casarse? Si es así, ¿dónde y en qué condiciones?
33. ¿Había estado casada anteriormente?* Si es así, ¿cuántos hijos tuvo en ese matrimonio y qué tipo de relación tienen éstos con su padrastro?

V. *La vida de casados*

34. ¿Cómo se conocieron? ¿A qué edad se casaron?*
35. ¿Fecha exacta, lugar y circunstancias del enlace?*
36. ¿Se trata de un matrimonio legal? Si se casaron mediante una ceremonia religiosa en su país, ¿es legal en los Estados Unidos? ¿Vive aún un cónyuge de quien todavía no se han divorciado? (En el tratamiento de los casos de abandono, es de suma importancia la presentación de una prueba legal del matrimonio.)
37. ¿Se casaron porque la mujer se quedó embarazada? Si es así, ¿se forzó al marido a casarse? ¿Se daban otras circunstancias excepcionales?
38. Cuando se casaron, ¿tenían el hombre o la mujer algún dinero ahorrado? ¿Cómo lo gastaron? ¿Compraron muebles a plazos? ¿Cuánto ganaban de recién casados? ¿Cuánto pagaban de alquiler? ¿Cómo era el barrio en el que inauguraron su vida de casados? ¿Su vivienda era mejor o peor de la que estaban acostumbrados a tener antes de casarse?
39. ¿Se han alojado alguna vez en habitaciones alquiladas?
40. ¿Han vivido alguna vez en casa de parientes? ¿Ha vivido algún pariente alguna vez en su casa? ¿Se han entrometido en su vida? ¿Cómo son los parientes que están más ligados a la familia?
41. ¿Han acogido a huéspedes o ha vivido algún extraño con ellos? ¿Hombre o mujer? ¿Qué tipo de relación ha mantenido con éste el marido? ¿Y la esposa?

42. Si nació en el extranjero, ¿vino el marido a este país antes que el resto de la familia? ¿Cuánto tiempo antes? ¿Qué diferentes grados de americanización se manifiestan en la familia? (Consúltese el cuestionario sobre una familia inmigrante, p. 456.)
43. ¿Qué diferencias sobresalientes, en caso de que existieran, hay entre marido y mujer en materia de edad, raza, nacionalidad, religión, formación o costumbres personales? ¿Han provocado estas diferencias enfrentamientos y discrepancias familiares?
44. ¿Cuál era la actividad laboral del marido cuando vivía con su familia y la cuantía de su sueldo? ¿Resultaba suficiente para tener un nivel de vida decente? ¿Cuánto ganó en su último empleo en comparación con el salario máximo que había recibido? Si fue menos, ¿por qué? ¿Cómo era su empleo comparado con el mejor empleo que había tenido?
45. ¿Su trabajo era estacional o irregular en otro modo? ¿Trabajó siempre que pudo encontrar un empleo?
46. ¿Qué parte de sus ingresos entregaba a su familia cuando trabajaba a tiempo completo? ¿Y cuando trabajaba media jornada?
47. ¿Ha trabajado la mujer después de que se casaran? ¿En qué empleo y con qué salario? ¿Cómo afectó esto a su salud, al marido como cabeza de familia, al hogar y a los hijos? ¿Qué hacía con los niños durante su ausencia? ¿Consideraba el trabajo como una carga o lo prefería a la reclusión de las tareas del hogar? ¿Cuáles son sus cualidades como posible cabeza de familia?
48. ¿Cuál es el estado de salud del hombre? ¿Y de la mujer? ¿Presenta alguno de ellos una deficiencia física o mental? ¿Ha empeorado su salud desde que se casaron? ¿Alguno de ellos se ha dado a la bebida o ha tomado drogas? (Consúltese el cuestionario sobre alcoholismo, p. 515.)

49. ¿Ha sido el marido o la mujer inmoral? ¿Se han aficionado al juego, las apuestas o cualquier otra forma de perversión?
50. ¿Cómo es la personalidad del marido? ¿Está apegado a su hogar? ¿Y a sus hijos? ¿O se ha mostrado perezoso, apático, tacaño, celoso o violento con su familia? ¿Qué piensa de él su empleador? ¿Qué tipo de relación ha tenido con sus compañeros de trabajo? Si ha manifestado un mal carácter en casa o en él trabajó, ¿se ha considerado la posibilidad de que sufra un trastorno mental?
51. ¿Cómo es la personalidad de la esposa? ¿Tiene un carácter difícil o es gruñona, por ejemplo? ¿Es una buena ama de casa? ¿Y una buena madre?
52. ¿Qué signos muestran que ha existido, o aún existe, un verdadero afecto por parte del marido o de la mujer? ¿Cómo influyen el uno en el otro? ¿O el distanciamiento se debe, principalmente, a influencias externas y no a su propia voluntad?
53. ¿Qué participación activa han tenido en parroquias, clubes, etc.? ¿Cuáles son sus aficiones habituales? ¿Ha hecho la familia un viaje junta o ha disfrutado de otras formas de ocio en común?
54. ¿Tienen los hijos un aspecto respetable y están bien cuidados? ¿Se conducen correctamente?
55. ¿Qué piensan los hijos mayores de su padre? ¿Y de su madre? ¿Y de la posibilidad de ocuparse del sustento económico de la familia?
56. ¿Qué piensan los parientes del marido? ¿Y de la mujer? ¿Y de la prestación de ayuda para mantener a la familia o de otra solución? ¿Justifican el abandono los hermanos, hermanas o padres de él? ¿Está alguno de ellos alojándolo?
57. ¿El domicilio actual es una casa independiente o una casa de vecinos? ¿Son las habitaciones acogedoras y están bien amuebladas y cuidadas? ¿Vive,

actualmente, algún huésped o persona ajena a la familia con ella?

58. ¿Cómo es el barrio? ¿Cuándo se mudó la familia a este barrio? Si ha sido recientemente, ¿cómo eran su barrio y vivienda anteriores?

VI. *Situación financiera*

59. ¿Cuál es el nivel financiero del padre del marido? ¿Ha ayudado a la manutención de sus nietos? ¿Se le ha acusado de incumplir dicha obligación?
60. ¿Ha sido la familia dependiente antes de ser abandonada por el marido? ¿Hasta qué punto? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Por qué razón?
61. ¿Qué ayuda han recibido de fuentes públicas*, de organizaciones benéficas privadas o de parientes? ¿Han tenido derecho a transporte gratuito? ¿Cómo ha afectado dicha ayuda al marido? ¿Y a la mujer?
62. ¿Es ahora dependiente la familia? ¿De quién? ¿Hasta qué punto? ¿Qué piensan de la situación actual quienes se han responsabilizado de parte de la carga económica de la familia?
63. ¿Cuál es la renta total de la familia? ¿Y el total de gastos? (Consúltese el cuestionario aplicable a cualquier familia, Situación financiera, preguntas 26 y 27, pp. 445 y 446.)
64. ¿Cobran todos los miembros trabajadores de la familia el sueldo máximo al que pueden aspirar dadas sus capacidades?

CUESTIONARIO SOBRE UNA MADRE VIUDA

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará

una explicación del objetivo de estos cuestionarios, en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

El cuestionario aplicable a cualquier familia (p. 443) precede a éste. Sus preguntas más generales sólo se repiten aquí en raras ocasiones, cuando ha sido necesario darles una connotación especial.

I. *Circunstancias del fallecimiento del marido*

1. ¿Fecha exacta y lugar de fallecimiento del marido?* ¿Cuál fue la funeraria?
2. ¿Causa de la muerte?* (Diagnóstico médico exacto)
3. ¿Se debió a las condiciones laborales? Si es así, ¿qué medidas se han adoptado para lograr una indemnización por daños y perjuicios? ¿Qué ley estatal es aplicable a este caso concreto?
4. ¿La sobrecarga de trabajo lo debilitó físicamente? ¿O fue su afición a la bebida, las malas condiciones de vida u otras causas?
5. ¿Cuánto tiempo duró su enfermedad? ¿Qué tipo de asistencia médica recibió? ¿Nombre y dirección del médico que lo examinó?
6. ¿Cabe señalar algún elemento relativo a la herencia -física, mental o moral- del marido? ¿Se dieron en su familia casos de tuberculosis, alcoholismo, demencia, discapacidad mental o epilepsia?
7. ¿Cómo se mantuvo la familia durante la enfermedad del hombre? ¿Sus empleadores le seguían dando su

salario, íntegra o parcialmente? ¿Cuáles eran sus fuentes de sustento -parientes, ahorros, subsidios por enfermedad, ingresos de la mujer o de los hijos, organizaciones benéficas u otras fuentes? ¿Cantidad aproximada ofrecida por cada fuente?

8. ¿Cuál fue la cuantía del seguro, indemnización por daños o perjuicios o prestaciones por defunción? ¿Y la cuantía de la colecta realizada por los compañeros de trabajo, de la contribución del empleador, etc.? ¿Cuánto costó el funeral? ¿Cuál fue la cuantía-de las deudas? ¿Cantidad que le quedó a la viuda? ¿A qué se dedicó este dinero y cuánto tiempo duró?

II. *Vida de la viuda antes de casarse.*

9. ¿Cuál es la herencia familiar de la viuda? (Consúltese la anterior pregunta 6.)
10. ¿Cuál era la actividad laboral de su padre? ¿Tuvo un empleo estable y asumió sus responsabilidades familiares? ¿Fue su hogar normal? Si no es así, ¿en qué sentido era anormal?
11. ¿Residía, antes de casarse, en la ciudad o en el campo? ¿La acogió una institución en alguna ocasión? ¿Cuál? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Vivía lejos de la escuela? ¿Por qué y con qué edad dejó de ir a la escuela?
12. ¿Trabajó antes de casarse? ¿En qué? ¿Cuánto ganaba? ¿Cuánto duró cada empleo? ¿Cuánto ganaba cuando se casó?
13. Si antes de casarse vivía en el extranjero, ¿ha trabajado alguna vez desde su llegada a los Estados Unidos? ¿En qué? ¿Cuánto ha ganado?

III. *Vida de casados*

14. ¿Fecha exacta, lugar y circunstancias del enlace?*
15. ¿Tenía el marido o la mujer algún dinero ahorrado cuando se casaron? ¿Cómo lo gastaron?¿Cuánto ganaban al principio del matrimonio? ¿Cómo era el barrio en el que empezaron su vida de casados? ¿Su vivienda era mejor o peor de la que estaban acostumbrados a tener antes de casarse? ¿Residían cerca de la casa de algún pariente?
16. ¿Han vivido alguna vez en casa de unos parientes? ¿Han estado alojados en habitaciones alquiladas? ¿Vivieron separados en algún momento? Si es así, ¿durante cuánto tiempo y por qué?
17. ¿Ha trabajado la mujer, después de casarse, antes de que falleciera su marido? ¿En qué? ¿Durante cuánto tiempo estuvo trabajando? ¿Por qué se puso a trabajar?
18. ¿Cuál era la actividad laboral del marido? ¿Cuál fue su sueldo máximo? ¿Su trabajo era estable, estacional u ocasional? ¿Cuánto ganaba a la semana justo antes de ponerse enfermo? ¿Entregaba a su mujer, todas las semanas, una cantidad regular o le daba el sobre de la paga sin siquiera abrirlo? ¿Era bueno en su trabajo? ¿Quién fue su último empleador? ¿Durante cuánto tiempo trabajó para él? ¿Está el empleador interesado en su familia?
19. ¿Disfrutó la familia o alguno de sus miembros de algún tipo de ayuda institucional con anterioridad a la última enfermedad del marido? ¿Cuándo? ¿Fuente, causa, tipo y cuantía aproximada de la ayuda?
20. ¿Cambió la personalidad del marido o de la mujer notablemente después de que se casaran? ¿Comenzó él a beber más, o se tornó inmoral o vago? ¿Cuándo comenzó a percibirse este cambio? ¿Se produjo algún hecho que lo justificara? ¿Qué tipo de influencia ejerció él en los hijos?
21. ¿Abandonó el marido a su familia en vida o tenía algún antecedente penal?

22. ¿Cuándo atravesó la familia por su mejor momento? ¿Cuál fue su nivel de vida en aquel momento?
23. ¿Se redujo dicho nivel antes de que el marido enfermara por última vez? ¿Por qué? ¿En qué sentido?

IV. *El periodo de transición*

24. ¿Se han producido cambios en el nivel de vida de la familia una vez fallecido el marido? ¿Se han trasladado a una residencia de un alquiler más bajo? ¿Han dejado los hijos de ir a la escuela? ¿Los han internado en una institución? ¿Se ha reducido el suministro de alimentos y ropa? ¿Han tenido que aceptar a huéspedes? ¿Han supuesto estos cambios una amenaza para la vida familiar y el futuro de los hijos?
25. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre el fallecimiento del marido y la presentación de la primera solicitud de ayuda? ¿A qué entidad se presentó dicha solicitud? ¿Qué tratamiento ha establecido dicha entidad o cualquier otra a la que se hubiese recurrido para ayudar a esta familia? ¿Cuantía total (aproximada) de la ayuda aportada por todas las entidades hasta la fecha?
26. ¿Cómo se mantuvo la familia en el intervalo que precedió a la solicitud? ¿Gracias al cobro de un seguro, a la ayuda de parientes, a ahorros, a prestaciones por enfermedad, a los ingresos de la viuda o de los hijos o a otras fuentes?

V. *Entorno actual*

27. ¿Cómo es el barrio? ¿Cómo es el inmueble? ¿Cómo es su domicilio? (Para más detalles, consúltese el cuestionario aplicable a cualquier familia, preguntas 34-38, p. 447.)

28. ¿Viven cerca de escuelas, *settlements,* bibliotecas, parques u otros lugares de ocio? ¿Dónde juegan los niños? ¿Comparte la familia alguna afición común?

VI. *Problemas actuales de la familia en general*

29. ¿Cuál es el estado general de salud de la viuda? ¿Presenta alguna discapacidad o defecto físico o mental? ¿Cuál es el estado físico y mental de cada miembro de la familia? Si el marido murió de tuberculosis, ¿se ha examinado a todos los miembros de la familia?
30. ¿Ha tratado un médico, hospital o dispensario a alguno de los miembros de la familia en ocasiones anteriores? ¿Con qué resultado? ¿Cuál fue la actitud del paciente? ¿Se mostró dispuesto a seguir los consejos que se le dieron, etc.?
31. Si la madre o alguno de los hijos necesita de asistencia médica, ¿cuál es el diagnóstico del médico, hospital o dispensario? ¿Qué tratamiento o atención especial se recomienda?
32. ¿Puede que uno de los miembros de la familia se beneficie de una mudanza al campo? ¿Se considera posible una adaptación de la familia a la vida rural?
33. ¿Cómo es la personalidad de la viuda? ¿Qué cualidades tiene? ¿Tiene valores morales? ¿No bebe? ¿Hay algo que indique que es fuerte? ¿De qué recursos dispone? ¿Qué opina de la prestación de ayuda, tanto pública como privada?
34. ¿En qué estado está la casa y la ropa de los niños? ¿Es la viuda ahorradora? ¿Sabe cómo seleccionar y preparar alimentos saludables? ¿Se muestra cariñosa con sus hijos? ¿Mantiene la disciplina, especialmente de los chicos?
35. ¿Son los hijos obedientes? ¿Están bien educados? ¿Son serviciales? ¿Tienen buenas costumbres? ¿Van con regularidad a clase? ¿Cuál es la opinión que el

profesor tiene de ellos? ¿Estudian el curso que les corresponde? ¿Qué se ha hecho para recibir informes semanales sobre su asistencia, etc.? ¿Han estado alguna vez a cargo del supervisor de la asistencia escolar?* ¿Ha sido juzgado uno de ellos, alguna vez, por el tribunal de menores?* Si es así, ¿en qué circunstancias y con qué resultado?

36. ¿Algún miembro de la familia forma parte de clubes o participa en actividades sociales de la escuela, *settlements,* etc.? ¿Qué piensan los responsables de tales actividades sobre ellos?
37. Si la familia es extranjera, ¿cuál es el grado de americanización? ¿Habla inglés la madre? ¿Cómo influyen sus diferentes costumbres en la relación que mantiene con sus hijos? (Consúltese también el cuestionario sobre una familia inmigrante, p. 456.)
38. ¿Viven otros individuos en el hogar? ¿Tienen huéspedes? ¿Cómo afecta su presencia a la vida familiar? ¿Alojan a algún adulto masculino? ¿Está relacionado con la viuda?
39. ¿Pretende la madre internar en una institución a alguno de sus hijos? Si es así, ¿por qué? ¿O qué otros planes tiene para ella y para cada uno de sus hijos (explicar en detalle)?

VII. *Problemas laborales actuales*

40. Si la viuda no trabaja, ¿es necesaria su presencia constante al lado de sus hijos? ¿Es beneficioso para ellos, o ciertos periodos de ausencia podrían resultar más provechosos? ¿Cómo ocupa la madre su tiempo? ¿Cuáles son las condiciones habituales de trabajo de las mujeres del vecindario cuyos maridos trabajan? ¿Qué clase de trabajo podría realizar la viuda? ¿En qué medida? ¿Podría ayudársele, de otra forma que no sea

exclusivamente económica, mediante una mayor formación?

41. Si está trabajando, ¿en qué tipo de empleo? ¿Cuánto gana a la semana? ¿Cuál es su horario de trabajo y cuántas horas hace al día? ¿Trabaja fuera de casa? En caso afirmativo, ¿qué días a la semana y qué horas al día (mañana y tarde) pasa fuera de casa? Si trabaja desde muy temprano hasta muy tarde, ¿cuánto tiempo duerme?
42. Si la madre trabaja fuera de casa, ¿qué hace con los hijos más pequeños en su ausencia? ¿Quién les hace la comida? ¿Comen suficiente y correctamente? ¿Quién se hace cargo de sus cuidados? Si es una vecina, ¿cómo es y qué influencia tiene? ¿Qué se hace con los niños en edad escolar cuando salen de la escuela?
43. ¿Ayudan los niños' en edad escolar a su madre en las tareas domésticas? ¿Venden periódicos, hacen recados u otra clase de trabajo fuera de casa? Si es así, ¿qué días y horas trabajan y cuánto cobran? ¿Están infringiendo la legislación sobre trabajo infantil?
44. ¿En qué condiciones morales y físicas trabajan la viuda y los hijos? Si ella trabaja en casa, ¿cumple con las disposiciones de higiene laboral?
45. ¿Tienen un empleo los hijos en edad de trabajar y cobran lo máximo posible? En su actual actividad laboral, ¿tienen posibilidades de promoción? ¿Poseen talentos naturales que han de ser cultivados? ¿Cuánto ganan?
46. ¿Qué piensan de la asunción de responsabilidades familiares? ¿Entregan a la madre todo lo que ganan? ¿Les da ella dinero para ropa y gastos personales?
47. ¿Se intenta conseguir para los hijos menores que van a alcanzar rápidamente la edad de trabajar un empleo acorde con sus preferencias y cualidades, y que les sirva de formación? ¿Qué opina la madre de la posibilidad de que sigan formándose?

VIII. *Ingresos y gastos*

48. ¿Cuál es la renta actual de la familia (describir en detalle)? ¿Y los gastos? (Consúltese el cuestionario aplicable a cualquier familia, preguntas 26 y 27, pp. 445 y 446.)
49. ¿Cuáles son, tras realizar un cuidado análisis, los gastos necesarios en comida, alquiler, combustible, ropa, seguros, transporte y otros?

IX. *Posibles fuentes de asesoría y ayuda*

50. ¿Viven cerca de parientes? ¿Son éstos agradables? ¿Qué aconsejan sobre los planes de futuro de la viuda? ¿Qué ayuda material pueden aportar para hacerlos realidad? ¿Qué ayuda no material pueden dar? ¿Cuáles son sus valores morales? ¿Es recomendable su influencia? Si residen en otra parte de los Estados Unidos o en su país de procedencia, ¿podría la familia mudarse con ellos? ¿Los conoce alguna entidad social? Si el marido perteneció a una logia o a una mutua, ¿fue el hombre que solicitó su ingreso un viejo amigo cuya opinión podría resultar muy útil?
51. ¿Va la familia a la iglesia o a catequesis periódicamente? ¿Se da algún tipo de formación religiosa en casa? ¿Puede la parroquia ayudarles, de forma material o mediante la supervisión, respaldo, etc.?
52. ¿Está alguna COS u otra entidad social interesada en la familia? Si es así, ¿qué plan de tratamiento aconsejan?
53. ¿Existe alguna otra fuente de información y asesoría en relación con el desarrollo de planes futuros? ¿Otras fuentes de ayuda material? ¿Amigos? ¿Antiguos empleadores? ¿Sindicatos?

23. MENORES DESATENDIDOS

Estimó oportuno la doctora Catherine Brannick, que elaboró el siguiente cuestionario sobre menores desatendidos, clasificar prácticamente la mitad de su material en función de los tipos particulares de negligencia tipificados como delito en muchos de nuestros Estados. Optó por esta solución para facilitar su consulta, pero esto ha provocado la repetición, en cada listado, de preguntas aplicables a varios listados. El elemento judicial sólo constituye uno de los aspectos de este importante problema, pero un aspecto con el que deben familiarizarse los trabajadores sociales.

CUESTIONARIO SOBRE MENORES DESATENDIDOS[249]

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación de objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

[249] Elaborado para este libro por la doctora Catherine Brannick.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

El cuestionario aplicable a cualquier familia (p.443) precede a éste. Sus preguntas más generales sólo se repiten aquí en raras ocasiones, cuando ha sido necesario darles una connotación especial.

I. *El padre del menor*

1. ¿Se da algún tipo de tendencia delictiva en su familia? ¿Existen en la misma antecedentes de alcoholismo, dependencia crónica, grado excepcional de inmoralidad o degeneración física?
2. ¿Ha sufrido algún miembro de su familia de demencia, discapacidad mental o epilepsia?
3. ¿Nació de una relación extramatrimonial?
4. ¿Sufrió algún tipo de desatención o maltrato en su infancia? ¿Le mimaron demasiado y fueron excesivamente permisivos con él?
5. ¿Creció en un medio rural o urbano? ¿Cómo era la comunidad en la que creció?
6. ¿Le educaron dentro de una confesión religiosa? ¿Qué formación religiosa recibió?
7. ¿Qué tipo de formación escolar recibió? ¿Cómo fueron sus calificaciones? ¿Se pensó que padecía de algún tipo de defecto mental? ¿Dio signos de carácter poco usual, crueldad innata o degeneración moral? ¿Edad a la que dejó de ir a la escuela y curso en el que estaba? ¿Por qué motivo la abandonó? ¿Recibió algún tipo de formación especial?
8. ¿Cometió algún delito durante su juventud?" ¿Cuál? (Detallado)

9. ¿Se le ingresó, alguna vez, en una casa de acogida o en una institución para menores? Si es así, ¿en qué circunstancias? ¿Durante cuánto tiempo? Si estuvo internado o a cargo de una institución pública, ¿a qué edad cesó la supervisión?"' ¿Cuál era su reputación?
10. Si nació en el extranjero, ¿con qué edad y en qué circunstancias llegó a los Estados Unidos?
11. ¿Cuándo empezó a trabajar? ¿En qué tipo de empleo? ¿Un tipo de trabajo que podía perjudicarle, físicamente o de otra forma? (es decir, ¿se trataba de una actividad peligrosa, estacional, irregular, etc.?)
12. ¿Cómo se comportaba con sus padres? ¿Incumplía con sus obligaciones filiales, ocultando lo que ganaba o de otra forma? ¿Se mostraba violento?
13. ¿Trabajó siempre que le fue posible o tenía tendencia a holgazanear?
14. En general, ¿qué costumbres tenía? ¿Qué aficiones?
15. ¿Ha sido condenado por un tribunal superior o inferior? ¿Por qué delito?"

II. *La madre del menor*

16. ¿Qué características y nivel social tenían sus padres y su familia más cercana? ¿Cómo fue su anterior vida familiar? ¿Fue ella misma una niña a la que no se le había prestado la atención necesaria? ¿Qué formación escolar recibió? ¿Fue una niña triste o difícil? ¿En qué trabajó al dejar la escuela? ¿La prepararon en casa o en otra parte para fundar un hogar?

¿Qué tipo de compañías frecuentaba? ¿Asistió alguna vez a una escuela de formación profesional o a un

reformatorio?* ¿Tenía la reputación de ser "ligera de cascos"? (Para mayor precisión, consúltese el apartado "El padre del menor", preguntas 1 a 15.)

III. *La vida de la familia*

17. ¿Han estado casados anteriormente el padre o la madre?* Si es así, ¿vive aún el cónyuge anterior? Si se han divorciado, ¿dónde y cómo obtuvieron el divorcio?*
18. ¿Tiene el padre o la madre (o ambos) un hijo del anterior matrimonio, o un hijo ilegítimo? En caso afirmativo, ¿cuántos? ¿De qué edades y sexos? ¿Dónde están? ¿Qué tipo de relación mantienen con sus padres y padrastros? Si algún 3 de esos hijos ha fallecido, ¿cuál, fue el motivo de la muerte?* Si uno de ellos vive con la familia, ¿el padrastro o madrastra lo trata claramente peor que a sus propios hijos?
19. ¿Están el padre y la madre legalmente casados? ¿Fecha y lugar del enlace, y persona que lo ofició?* ¿Circunstancias del enlace? ¿Se les forzó? ¿Qué edad tenían cuando se casaron? ¿Desde cuándo se conocían?
20. ¿Tenía alguno de ellos algún defecto físico o mental que debería haber supuesto un impedimento para el matrimonio?
21. ¿Se dan disputas familiares entre marido y mujer como consecuencia de diferencias raciales o religiosas? ¿Y a causa de las intromisiones de sus parientes? ¿Son tan graves dichas diferencias que es poco probable que puedan superarlas algún día?
22. ¿Cuántos hijos han nacido del matrimonio? ¿Cuántos han fallecido y causa de la muerte?*
23. ¿Á qué se dedicaba el padre cuando se casaron? ¿Y qué ha hecho desde entonces? ¿Podía entonces y puede ahora mantener a su familia con sus ingresos?

¿Cuándo atravesó la familia por su mejor momento y qué condiciones favorecieron dicha situación?

24. Si el padre está trabajando ahora, ¿cuánto gana? ¿Qué parte de sus ganancias totales entrega a su familia? ¿Qué piensa de él su empleador? ¿Qué piensan de él sus compañeros de trabajo?
25. ¿Cómo-es su salario actual comparado con el que podría llegar a cobrar -su salario máximo? ¿Por qué tiene un salario menor? ¿Cómo es su empleo actual comparado con el mejor empleo que ha tenido?
26. ¿Cómo es su vivienda actual comparada con la que podría llegar a tener?
27. Si ahora está en el paro, ¿cuál es la causa? ¿Desde cuándo está sin trabajo?
28. ¿Pertenece a algún sindicato? ¿Qué se piensa de él en el sindicato? ¿Pertenece a alguna fraternidad? ¿Pertenece a alguna organización antisocial?
29. ¿Es el hombre, o ha sido alguna vez, un buen marido y padre? ¿Aprecia la vida en familia? ¿Se muestra afectuoso con sus hijos? ¿O los considera simplemente un medio de garantizar su sustento presente o futuro?
30. Si ha sido alguna vez un buen marido y padre, y ahora muestra signos de maltrato y de negligencia, ¿cuándo se produjo su cambio de conducta? ¿Se debió aparentemente al desarrollo de una malas cualidades innatas? ¿A su maleabilidad, las malas compañías y su entorno? ¿A su decepción por la pérdida de su empleo, a una prolongada enfermedad de uno de los miembros de la familia, a las deudas o a las escasas cualidades de su mujer como ama de casa?
31. ¿Cómo se comportan los hijos con su padre y su madre? ¿Los quieren realmente? ¿Tienen los hijos miedo de alguno de ellos? ¿Los controlan ambos o uno de ellos? ¿Cómo? ¿Atemorizándolos o de otra forma?
32. ¿Es la mujer, o ha sido alguna vez, una buena madre y ama de casa? Si los valores reinantes en el hogar eran adecuados y se han deteriorado, ¿qué causas han contribuido a dicho deterioro? ¿Los hábitos del hombre

o de la mujer? ¿Una enfermedad de la mujer o de otro miembro de la familia? ¿Una sobrecarga de trabajo? ¿La existencia de demasiados hijos? ¿O una situación de miseria absoluta?

33. ¿Está obligada ella, o lo ha estado en el pasado, a contribuir al mantenimiento de la familia? ¿En qué medida? ¿Ha tenido que trabajar fuera de casa? ¿Es éste el motivo principal de la falta de atención que padecen sus hijos?
34. ¿Forman o han formado parte alguno de los dos o ambos de una comunidad religiosa? ¿Cómo es la relación que actualmente mantienen con la Iglesia y el Clero?
35. ¿En qué medida afectan ciertas costumbres del padre o de la madre a la vida de la familia? ¿Alguno de ellos bebe demasiado? (Consúltese el cuestionario sobre alcoholismo, p. 515.) ¿En casa o fuera? ¿Acuden a la casa personas de mala reputación para beber? ¿Alguno de ellos se ha comprometido a no volver a probar el alcohol y ha respetado dicho compromiso? ¿Alguno de ellos consume drogas o es inmoral? ¿Alguno pronuncia o realiza obscenidades delante de sus hijos? ¿Es el padre un holgazán? ¿Descuida la madre sus obligaciones domésticas, pasa mucho tiempo fuera de casa o frecuenta a delincuentes o personas inmorales? ¿Presenta uno de ellos un carácter irritante o peligroso? ¿Alguno de ellos maltrata a sus hijos o abusa de ellos? ¿Alguno apuesta en juegos de azar? ¿Alguno es deshonesto o agresivo?
36. ¿Presenta alguno de los padres una enfermedad que constituya una amenaza para la familia? ¿Se ha podido probar de forma fidedigna mediante informes médicos de un hospital o de un médico privado competente? ¿Cuándo están fechados dichos informes?
37. ¿Se refleja en el comportamiento de alguno de los hijos el mal ejemplo de uno o ambos padres? ¿Imitan los vicios de sus padres?

38. ¿Conoce la policía del distrito a alguno de los padres? ¿Qué piensa ésta de él o ella?
39. ¿Tiene alguno de ellos antecedentes penales?* ¿Se ha acusado o condenado al padre por delitos contra su familia -abandono, falta de manutención, agresión, malos tratos o abuso?* ¿Y a la madre?*
40. ¿Están el padre o la madre incapacitados para hacerse cargo de sus hijos habida cuenta de algún defecto físico o mental, disposición o hábito? ¿En qué se basa tal afirmación? ¿Se dispone de una declaración médica al respecto? ¿Se les ha considerado mentalmente irresponsables? ¿Es probable que un examen mental realizado ahora llegue a dicha conclusión?

IV. *Formas particulares de negligencia*

(a) Abandono o incapacidad para mantener un hogar

41. ¿Ha abandonado a la familia uno de los padres o ambos? ¿Cuándo se marchó? ¿En qué circunstancias? ¿Ha sido la primera vez? Si no es así, ¿cómo fueron los anteriores abandonos? (Hallará más preguntas sobre el abandono en el cuestionario sobre abandono familiar, p. 468.)
42. ¿Cuántas habitaciones tiene su vivienda? ¿Se da un hacinamiento superior al que la ley o la decencia permiten?
43. ¿La disposición del mobiliario de la casa permite una cierta privacidad y que pueda llevarse una vida decente?
44. ¿Cómo duermen? ¿Disponen de camas suficientes para conservar la decencia? ¿Cuántas personas duermen en cada una? ¿Se fuerza a los niños a dormir con padres, parientes adultos o huéspedes? ¿Duermen los niños en una habitación oscura?

45. ¿Visten los niños decentemente? ¿Cómo es su ropa comparada con la de los otros niños del barrio?
46. ¿Están los niños bien alimentados? ¿Cómo se prepara y sirve su comida? ¿Qué tuvieron realmente que comer los niños en ciertas ocasiones? En caso de que hubiera un bebé, ¿cómo se le alimenta?
47. ¿Qué piensan de estos hechos el profesor o la enfermera escolar?
48. ¿Desde cuándo se da esta situación de negligencia?

(b) Falta de prestación de asistencia médica

49. ¿Presenta alguno de los niños un defecto o enfermedad física -deformidades, raquitismo, tos persistente, corea u otro trastorno nervioso, anemia, malnutrición, vegetaciones, enfermedades cutáneas, caries, pediculosis o dificultad de visión- del que pueda recuperarse mediante una asistencia médica que los padres pueden permitirse, pero que no han procurado?
50. ¿Padece alguno de los hijos de sífilis o gonorrea? ¿Cómo contrajo probablemente estas enfermedades? ¿Está siendo tratado? ¿Supone una amenaza para sus hermanos? ¿Hay antecedentes familiares de estas enfermedades?
51. ¿Padece alguno de los padres u otra persona que frecuente la casa de enfermedades venéreas u otra enfermedad contagiosa? ¿Hay constancia médica de ello? ¿De qué fecha? Habida cuenta de las condiciones que rodean la vida de la familia, ¿están expuestos los niños inevitablemente al contagio?
52. ¿Disponen la enfermera o el médico escolares, la enfermera o el médico de distrito, el hospital o un médico privado de informes sobre las dolencias físicas de los niños? ¿Y el comité de salud?*

53. ¿Cómo han tratado otras entidades de convencer a los padres de que procuren asistencia médica a sus hijos? ¿Con qué resultado?
54. ¿Qué relatan al respecto estas entidades? ¿Es probable que tengan éxito si siguen esforzándose?
55. ¿Está el médico escolar facultado para actuar al respecto?
56. ¿La negligencia es de tal naturaleza que permite la intervención del comité de salud?
57. ¿Se especificó la existencia de una situación de negligencia en la denuncia efectuada por una autoridad médica reconocida cuyo testimonio sería admitido como prueba por un tribunal?
58. ¿Es posible que otra autoridad médica reconocida no *se* muestre de acuerdo con la primera?
59. ¿Ha fallecido alguno de los hijos de la familia? ¿Cuándo y de qué?* ¿Pudo deberse a una negligencia médica? ¿Estaba asegurado?

(c) Falta de control

60. ¿Han faltado los padres a su obligación de orientación de los hijos? ¿Consiguen los padres controlar a sus hijos o, por lo menos, lo intentan?
61. ¿Están los padres presionados por las dificultades que presenta la adaptación a un nuevo país? ¿Sacan los hijos partido de ello?
62. ¿Cuál es el expediente escolar de los niños, sobre todo en materia de asistencia y conducta? ¿Faltan mucho a clase? ¿Se percibe en su lenguaje y hábitos en la escuela la falta de un control adecuado?
63. ¿Están los hijos todo el rato en la calle hasta muy tarde, ya entrada la noche? ¿Ven películas poco (recomendables o visitan bares u otros lugares de vida inmoral y disoluta?

64. ¿La falta de un control adecuado es tal que los hijos presentan una conducta delictiva? ¿Existen informes de absentismo escolar recurrente? ¿Y de robo o de conducta inmoral o amistades inmorales? ¿Acuden a casas de mala reputación? ¿Callejean? ¿Usan un lenguaje ordinario? ¿Son relativamente incorregibles?
65. ¿Ha sido alguno de los hijos juzgado por el tribunal de menores u otro?*
66. ¿Se ha calificado a alguno de los hijos delincuentes de discapacitado? Si es así, ¿han rechazado los padres la posibilidad de ayuda tutelada o ésta no ha sido ofrecida por la comunidad?

(d) Explotación

67. ¿Tienen los hijos una sobrecarga de tareas domésticas?
68. ¿Están empleados ilegalmente? ¿Están trabajando antes de alcanzar la edad legalmente establecida o en un horario ilegal?
69. ¿Se les obliga a trabajar en casa-para contribuir al mantenimiento de la familia? ¿Prestan una ayuda desmesurada en el negocio de sus padres?
70. ¿Se les obliga a mendigar en la calle? ¿Se les obliga a vender artículos en la callea ocultando este proceder una forma de mendicidad?
71. ¿Se explota deliberadamente a los niños para propósitos inmorales?}

(e) Malos tratos, lesiones físicas o abusos

72. ¿Es la disciplina de los padres tan rígida que incluye los malos tratos? ¿Los padres castigan a sus hijos cuando se enfadan o se autocontrolan? ¿Son frecuentes los castigos .demasiado severos, anormales o crueles,

dictados por ideas religiosas pervertidas, etc.? ¿Se da un trato abusivo no vinculado a la idea de castigo?

73. ¿Pueden los hijos mayores castigar o abusar de los menores?
74. ¿Presentan los hijos signos de tales abusos o castigos?

(f) Negligencia moral

75. ¿Tiene el vecindario mala reputación? ¿Reside gente de mala reputación en la misma vivienda? ¿La forma en que duerme la familia es tal que imposibilita la decencia y la privacidad?
76. ¿La adicción a la bebida de los padres puede inducir a los hijos a la adopción de una vida inmoral y disoluta? ¿Por la venta de alcohol en casa? ¿Conoce la policía la existencia de una venta de este tipo? ¿Pueden verse los hijos afectados por la inmoralidad de los padres? ¿Por los actos y lenguaje obscenos de los padres en presencia de los hijos? ¿O por la presencia de huéspedes o de otras personas en el hogar?
77. ¿Se dice de los hijos que son unos "callejeros"? ¿Lo saben los padres o lo han fomentado deliberadamente?
78. ¿Tienen los hijos mala reputación desde un punto de vista moral en el vecindario? ¿Y en la escuela? ¿Hay algo-que indique la existencia de relaciones antinaturales entre padres e hijos? ¿Y entre hermanos?
79. ¿Hay constancia de la realización de un examen físico a uno de los hijos que haya demostrado la existencia de enfermedades venéreas o de relaciones inmorales?

(g) Inducción a la dependencia crónica

80. ¿Perciben los padres actualmente, o han percibido, ayuda benéfica, pública o privada, que motive su actitud negligente para con sus hijos?

81. ¿Han estado, alguna vez, padres o hijos internados en una institución pública?* ¿En qué circunstancias?
82. ¿Hay constancia de que abuelos o tíos sean dependientes?
83. ¿Qué piensan las entidades públicas de socorro de la familia?
84. ¿Cómo ven los padres y los hijos la prestación de ayuda material?
85. ¿Han ayudado a la familia muchas entidades privadas de socorro? ¿Se han "trabajado" los padres dichas entidades? ¿Qué relatan éstas respecto del efecto provocado en los hijos?
86. ¿Se sabe si los padres mendigan?
87. ¿Permiten o fuerzan los padres a los hijos a solicitar ayuda en las oficinas de las entidades de socorro públicas o privadas?
88. ¿Tienden los hijos a la dependencia habida cuenta de sus hábitos? ¿Mendigan con o sin conocimiento de sus padres? ¿Qué relata la escuela a este respecto?

V. *Aspectos generales de la negligencia*

89. ¿Se trata más bien de una situación de indigencia? ¿Está la negligencia directamente relacionada con la orfandad de padre o madre, la enfermedad de los padres, el desempleo u otras circunstancias desafortunadas de las que los padres no son responsables? ¿Son los hijos en realidad dependientes en lugar de víctimas de negligencia?
90. Si se trata fundamentalmente de una situación de dependencia, y no de negligencia, ¿se debe a la desatención y al vicio que se dieron en un periodo anterior de la vida de la familia?

91. ¿Se trata de una situación causada, de algún modo, por características o usos raciales? ¿Es mejor el nivel de vida de la familia que el del grupo racial o social del que forman parte?
92. ¿Se trata de una situación de negligencia total que no es tan mala como para que intervengan los tribunales pero que lo es demasiado como para poder realizar un trabajo constructivo? ¿La única posibilidad es esperar (aunque con una continua y estrecha supervisión) a que la situación empeore?
93. ¿Es la situación de negligencia de tal grado o tipo que únicamente puede resolverse a través del enjuiciamiento de los padres y su puesta en libertad condicional?
94. ¿Es el padre el único responsable de dicha situación de negligencia, por lo que sería más justo presentar cargos contra él y no una denuncia general de negligencia en la que también se incluya a la madre? ¿Es la "falta de manutención por parte del padre la- causa principal de la negligencia? ¿Sus frecuentes abandonos? ¿Es posible convencer a la madre de que testifique en este sentido o de que haga la denuncia ella misma?
95. ¿Se ha roto alguna vez el hogar? ¿Como consecuencia de la incapacidad (temporal) de los padres para facilitar un alojamiento? ¿A causa de una decisión judicial?" ¿Cómo se reconstruyó el hogar? ¿Se ha ingresado alguna vez a los hijos en una institución y en qué circunstancias?
96. ¿Es reciente la situación de negligencia o data de mucho tiempo? ¿Cuál fue el elemento esencial de esta situación que provocó la presentación de la denuncia?
97. ¿La persona que realizó la denuncia es digna de confianza? ¿O es posiblemente irresponsable, parcial o vengativa? ¿Está dispuesta a testificar, si fuera necesario, sobre el caso de negligencia respecto del que ha presentado la denuncia?

98. ¿Se dispone de evidencia de primera mano sobre la situación de negligencia? ¿Aportada por el denunciante? ¿Por la policía? ¿Por vecinos dignos de confianza? ¿Por parientes imparciales? ¿Por el propio trabajador social? ¿Pueden darse ejemplos concretos? ¿Se ha visitado la casa de noche para verificar las circunstancias exactas en las que duerme la familia o la presencia de personas de mala reputación?
99. ¿Puede entenderse que alguna de las pruebas presentadas está basada en prejuicios?
100. ¿Puede convencerse a los padres de que admitan los cargos por negligencia?
101. Si se estima necesaria la evidencia facilitada por alguno de los hijos, ¿puede determinarse la fiabilidad del niño gracias al testimonio de la escuela, la catequesis u otra fuente responsable?
102. ¿Qué piensa la policía de esta forma específica de negligencia? ¿Y las instancias judiciales? ¿Y la comunidad?
103. ¿Existen parientes responsables? ¿Han tratado, en el pasado, de mejorar la vida de la familia? ¿Podemos recurrir a ellos para que se ocupen de la familia sin tener que apelar a la justicia?
104. ¿Es preferible apelar en primer lugar a la justicia con objeto de establecer planes que impliquen a los parientes bajo la dirección de los tribunales o con su cooperación?
105. ¿Es posible que exista una mayor voluntad si no se recurre a la justicia? Si el fallo judicial por negligencia no es recomendable o posible, ¿puede optarse por una comparecencia judicial y una advertencia?
106. Si las leyes estatales determinan que el cargo de negligencia se estable-, ce contra el niño y la ley prevé el procesamiento de los padres mediante una acción independiente, ¿se ha previsto la realización de dicha acción?

V. El trabajo de otras entidades

107. ¿Han tratado otras entidades a la familia? Si es así, ¿cuál ha sido su experiencia de trabajo constructivo y qué recomiendan?
108. ¿Se ha probado a poner en libertad vigilada a alguno de los padres?
109. ¿Es posible que dé buenos resultados el trabajo llevado a cabo por alguna de estas entidades si se apoya mediante la acción de la entidad social responsable de la protección de menores frente a la desatención? ¿Resulta alguna entidad, por las relaciones que mantiene con la familia, más idónea para llevar a cabo dicha tarea?
110. ¿Coinciden esta entidades en que un mayor trabajo constructivo con la familia resultaría inútil?

24. LA MADRE SOLTERA

Ya hemos comprobado que adjudicar una etiqueta -incluso cuando ésta sea correcta- no tiene nada que ver con el pronóstico y el tratamiento, y que esta forma de clasificación no equivale a un diagnóstico social, Este principio se ejemplifica en la relación que mantienen las entidades sociales con la madre de un hijo ilegítimo. Son pocas las situaciones que requieren un mayor grado de individualización y pocas en las que, sin embargo, ésta haya sido tan reducida.

La Sra. Sheffield, en el cuestionario sobre una madre soltera que se expone a continuación, quiere poner de relieve, en las secciones "El padre" y "La madre", ciertos hechos del entorno y de las influencias, sumados a los aspectos más destacados de estas dos personas, que pueden explicar su conducta y hábitos de pensamiento. A pesar de que, al tratar a mujeres o chicas solteras en esta situación, solemos olvidarnos del padre, está claro que sus características, así como aquello que las ha definido, tienen un significado social tan importante como el de las de la madre. Esta información no sólo puede indicarnos cómo establecer un tratamiento eficaz en un caso concreto, sino también qué medidas han de adoptarse para la mejora de la comunidad en su conjunto.

La última parte del cuestionario se centra en la situación de la chica o mujer y en los hechos relativos a la identidad y

responsabilidad del hombre. Por diferentes razones, el padre no asume su responsabilidad demasiado a menudo. Puede que la prueba de paternidad no resulte convincente, el hombre desaparezca, o la entidad social -ocupada con muchos otros temas- piense que la pequeña cantidad que éste podría entregar a la madre no justifica el esfuerzo necesario para dar con el paradero del hombre y llevarlo a juicio. Sin embargo, esta cuestión también presenta otros elementos. El abono de una cantidad (si se exige su pago cuando la paternidad pueda determinarse), por muy pequeña que sea, contribuirá a modificar la opinión pública, de manera que ésta crea que tanto el hombre como la mujer son responsables del mantenimiento de un hijo recién nacido.

No cabe duda de que es de suma importancia adoptar las medidas necesarias para procurar el bienestar físico de la madre y del niño y mejorar la capacidad de la madre para ocuparse del niño correctamente. El conocimiento necesario de hechos relacionados con el trabajo y el entorno de la madre se refleja en las primeras preguntas del cuestionario. No es necesario hacer hincapié en la necesidad de una adecuada supervisión de la madre soltera - independientemente de si su hijo permanece o no con ella.

CUESTIONARIO SOBRE UNA MADRE SOLTERA[250]

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

---

250 Elaborado para este libro por Ada Eliot Sheffield.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

Las preguntas sociales sobre el marido y la mujer incluidas en el cuestionario aplicable a cualquier familia, p. 443 -relativas a nombres, edades, nacionalidad, religión, idioma y tiempo de residencia en la ciudad, Estado y país- pueden aplicarse a la madre soltera, y (cuando ella está segura de quién es el padre) al padre de su hijo.

I. *La madre*

Su familia y hogar .

1. ¿Vivía o vive con sus verdaderos padres? ¿Es ella una hija legítima? ¿Adoptada? ¿Ha estado alguna vez internada en una institución? En caso afirmativo, ¿cuándo, cuánto tiempo y por qué? ¿Cuál es la situación de sus padres en la comunidad? ¿Son personas respetadas y económicamente autosuficientes? ¿Es su casa limpia y respetable? ¿Fue el de sus padres un matrimonio forzoso? ¿Han tenido su madre o hermanas hijos ilegítimos? ¿Permanecieron estos niños junto a sus madres? En caso contrario, ¿qué se hizo con ellos?
2. ¿Son (o fueron) los padres afectuosos con sus hijos? ¿Tranquilos o irritables? ¿Religiosos y practicantes? ¿Estrictos o indiferentes en materia de valores morales? ¿Laxos o firmes en el control que ejercían sobre sus hijos? (Por ejemplo, ¿vigilaban de cerca las actividades de ocio de sus hijas?; ¿enseñaba la madre a sus hijas las tareas domésticas y las formaba en materia de higiene sexual?) ¿O eran demasiado

severos? (Por ejemplo, ¿adoptaban una actitud razonable al permitir ciertos caprichos a sus hijos y al dejarles parte de sus ganancias?)

Su comunidad

3. ¿Cómo es el barrio o el pueblo en el que la chica o mujer creció -tamaño, raza, religión, valores morales generales, práctica religiosa, actividades predominantes, si las hubiera, ocio y vida social? ¿Es una localidad industrial o una región agrícola? Si no es así, ¿cuál es su actividad principal? ¿Cuenta con colonias de extranjeros diferenciadas?
4. Si la chica o mujer proviene de un pueblo pequeño o de una aldea, ¿está cerca de una gran ciudad? ¿Existen formas locales de ocio o hay que ir a la ciudad? ¿Se supervisan las actividades de ocio?
5. ¿Son las escuelas buenas desde el punto de vista académico, social y de formación profesional?
6. ¿Vigila la policía local las conductas demasiado laxas en la calle? ¿Existen normas aplicables a los bares, las salas de baile, etc.? ¿Son estos establecimientos numerosos en proporción al número de habitantes? ¿Se interesa el juez local por el bienestar de los chicos y chicas?
7. ¿Cuál es la proporción de nacimientos ilegítimos en la localidad o país de procedencia de la chica o mujer? Según las costumbres del lugar, ¿se considera una falta leve o de una extrema gravedad? ¿Las chicas embarazadas suelen marcharse para ocultar su estado y dejar al niño en otro lugar? ¿Está la región en condiciones de hacerse cargo de estas chicas? Si no es así, ¿por qué? Si es así, ¿qué tipo de colaboración se ha establecido con las entidades locales?
8. ¿Conocen los médicos y sacerdotes locales (si se trata de una comunidad pequeña) el problema? ¿Qué actitud

adoptan respecto de las madres solteras jóvenes que deciden quedarse con sus bebés?

La madre propiamente dicha

9. ¿Cuál era su estado de salud durante su infancia? ¿Con qué edad se convirtió en mujer? ¿Tiene alguna peculiaridad física o deformidad? ¿Hay alguna prueba de que sea deficiente mental o anormal?
10. ¿Han dicho sus padres que era una niña problemática? Si es así, ¿en qué sentido? ¿Desobedecía a sus padres, hacía caso omiso de sus consejos o les faltaba al respeto? ¿Tomaba caramelos, helados u otros caprichos? ¿Con qué clase de personas se juntó al ir creciendo? ¿Qué ha sido de ellas? ¿Pueden los padres explicar los motivos de su conducta, si ésta es demasiado laxa? ¿Cómo son sus amigas actuales?
11. Cuando sus padres se enteraron de que estaba embarazada, ¿qué pensaron hacer con ella?
12. ¿Hasta qué curso estudió en la escuela? ¿Qué dicen sobre ella los profesores que mejor la conocían? ¿En qué asignaturas destacaba? ¿Qué tipo de formación profesional recibió, en caso de que recibiera alguna?
13. ¿Cuál es el testimonio de sus empleadores respecto de su trabajo? ¿Cuánto tiempo han durado sus diferentes empleos? Si estuvo empleada en una fábrica, ¿qué cualidades requería su labor? ¿Era de carácter mecánico? Si está empleada para la realización de tareas domésticas, ¿qué cosas sabe hacer y cuáles no? Por ejemplo, ¿sabe cocinar un buen pan o un plato de verduras frescas? ¿Es limpia en su persona y en su trabajo? ¿Sabe lavar y planchar? ¿Se conduce en la mesa con esmero y discreción? ¿Ha hecho recados

para la señora de la casa? ¿Qué sabía hacer antes de que su patrona la contratara? ¿Mejora -lenta o rápidamente? ¿Recuerda lo que le ordenan con facilidad o hay que repetírselo? ¿Qué hace mejor: el trabajo duro o el ligero? ¿Tiene facilidad para tratar a los niños? ¿Es capaz de desempeñar un puesto de trabajo con su hijo?

14. ¿Qué cuentan sus empleadores acerca de su personalidad? ¿Es honrada, dispuesta y diligente? Si trabaja en el servicio doméstico, ¿se conduce de forma discreta con los vendedores a domicilio? ¿La visitan hombres? ¿Una vez o en repetidas ocasiones? ¿Suelen visitarla a unas horas prudentes? ¿Suele volver a casa muy tarde? ¿Viste de forma provocadora?

15. ¿Cuándo experimentó la chica o mujer sus primeras relaciones sexuales? ¿En qué circunstancias -con un pariente, un empleador, un hombre más mayor o un chico joven? ¿Ha aceptado dinero de un hombre a cambio de ciertos favores, o sólo ha pasado un buen momento -teatro, cenas, etc. - o la ha alojado? ¿Se ha hecho pasar, durante algún tiempo, por la esposa de algún hombre? ¿Ha completado sus ingresos gracias a los hombres o todas sus ganancias dependían de ellos? Si es así, ¿durante cuánto tiempo y cuándo? ¿Ha ejercido como prostituta, ha tenido una sucesión de "amigos" o sólo ha tenido relaciones con un solo hombre? ¿Tiene antecedentes penales?* Habida cuenta de su propio testimonio así como el de sus parientes, amigos o empleadores, ¿es ella quien busca a los hombres o sólo cede cuando se presenta la tentación?

16. ¿Ha tenido otro hijo o hijos con otro hombre u hombres? ¿Fecha y lugar de nacimiento? ¿Durante cuánto tiempo se hizo cargo de ellos? Si han fallecido,

¿con qué edad y de qué enfermedad? Si siguen vivos, ¿dónde están -con ella, con su familia, con la familia del padre, dado en acogida o adoptado? Si se trata de la última opción, ¿cómo se llevó a cabo la adopción? ¿Qué sabe ella de la personalidad y la situación de los padres adoptivos de su hijo o hijos? ¿Está alguno de sus hijos al cuidado de una sociedad o institución? ¿Fue acogido por alguna familia? ¿Con qué frecuencia lo ve la madre? ¿Lo ve bajo supervisión? Si la separaron de su hijo, ¿cómo afectó a su carácter? ¿Y si lo conservó a su lado?

17. ¿La han tratado alguna vez por sífilis o gonorrea? ¿Cuándo? ¿Quién la trató?

II. *El padre*[251]

Su familia

18. ¿Qué se dice o se decía acerca de los padres del hombre en la comunidad en la que residen? ¿Le instruyó su padre en materia de higiene sexual? ¿La influencia del padre a este respecto se basaba en estrictos valores, en la cautela o mostraba un notable grado de laxitud moral? ¿Su madre y hermanas consideraban normal la existencia de una doble moral? (Consúltese también el mismo apartado de la sección "La madre" para buscar preguntas que puedan ser de aplicación en el caso del padre.)

Su comunidad

---

251 Para su uso exclusivo en los casos en los que la madre esté segura de la identidad del padre de su hijo.

19. ¿Cómo es la comunidad en la que se crió? (Consúltese también el mismo apartado de la sección “La madre” para buscar preguntas que puedan ser de aplicación en el caso del padre)

El hombre propiamente dicho

20. ¿Era ¿Era un niño problemático? ¿Era respetuoso y obediente, o al contrario? ¿Con qué clase de amigos se juntó cuando se fue haciendo mayor? ¿Qué ha sido de ellos desde un punto de vista moral? ¿Alguno de ellos ha colocado en una situación difícil a una chica? Si es así, ¿se enorgullece de ello o tiene escrúpulos morales? ¿Dónde está el límite de lo que “uno de los suyos no puede hacer"?
21. ¿Estuvo internado parte de su infancia en una institución? En caso afirmativo, ¿durante cuánto tiempo, con qué edad y por qué? ¿Qué opinión se tenía de él en dicha institución?
22. ¿Hasta qué curso estudió en la escuela? ¿Por qué dejó la escuela y con . qué edad? ¿Qué dicen sus profesores acerca de su personalidad y cualidades? ¿En qué asignaturas sobresalió? ¿Fue a clases nocturnas o a una escuela de formación profesional?
23. ¿Está soltero o casado? ¿Sigue viviendo con sus padres? Si no es así, ¿a ' qué edad y por qué se marchó? ¿Cómo ha vivido desde entonces? ¿Qué clase de gente frecuenta?
24. ¿A qué empleador y en qué empleo ha trabajado durante más tiempo? ¿Dónde trabaja ahora y desde cuándo? ¿Qué piensan sus empleadores acerca de la calidad de su trabajo? ¿Qué capacidad requiere dicho trabajo?
25. ¿Bebe en tal medida que puede ser considerado un alcohólico? ¿Consume drogas? ¿Juega? ¿Existe alguna prueba de que no haya sido honrado?

26. ¿Qué historial tiene en materia de moralidad sexual? ¿Tiene reputación de llevar una vida inmoral? ¿Está involucrado en escándalos? ¿O, en cambio, goza de una buena reputación y es la primera vez que se ve implicado en un asunto de faldas?
27. ¿Se le ha detenido en alguna ocasión? ¿Qué edad tenía y qué, ¿durante cuánto tiempo? ¿Cómo fue su conducta en el reformatorio o en la prisión?*
28. ¿Es de la misma clase social que la madre del niño?

III. La situación, pasado y presente

Hombre y mujer

29. ¿Cómo explica la chica o mujer su conducta? ¿Estaba prometida con el hombre? ¿Estaba enamorada de él? Si no es así, ¿fue la soledad, la bebida, la ignorancia o la fuerza lo que la hizo caer en la tentación? ¿Fecha y lugar en el que se conocieron? ¿Vivía ella en ese momento con sus padres? ¿Con parientes, amigos o en una casa de huéspedes, o formaba parte del servicio doméstico de una casa? ¿Conocía bien al hombre o era un simple conocido? ¿Convivieron juntos durante cierto tiempo como si fueran marido y mujer? ¿Le prometió él que se casarían? ¿Sabían sus amigos y su familia que frecuentaba a ese hombre cuando se quedó embarazada? ¿Esperaban que él aceptara casarse con ella? ¿Tiene cartas que él le ha escrito y que pueden demostrar su paternidad? ¿Conoce el hombre a la familia de ella? ¿Ha estado en su casa? ¿Y ella conoce a la familia de él?

30. ¿Admite el hombre su paternidad? ¿Admite haber tenido relaciones íntimas con ella? ¿Dice él que

también han tenido relaciones con ella otros hombres? Si es así, ¿quién? ¿Residía ella en una casa de huéspedes o había hombres en su misma casa o edificio? ¿Existe alguna atendió en abortos espontáneos o provocados, o en nacimientos) que demuestren la existencia de una inmoralidad previa?

31. ¿Qué piensa el hombre de la personalidad de la chica? ¿Qué le ha aconsejado, si lo ha hecho, con respecto a sus planes? ¿Le propuso que viera a un médico ilegal? ¿Llevó ella a la práctica dicha proposición? ¿Cómo se llamaba el médico?
32. ¿Quieren casarse el hombre y la chica? Si es así, ¿por qué no se han casado antes? Dadas sus características, ¿es aconsejable la celebración del enlace? ¿Cuáles el estado de salud del hombre? ¿Y sus hábitos? ¿Se ha sometido a un examen médico? ¿Quién lo ha realizado? ¿Fue sólo clínico o se llevaron a cabo tests de laboratorio? En el Estado de procedencia de la madre, ¿el matrimonio legitima al niño o los padres deben adoptarlo?
33. ¿Han vivido juntos varios años y tienen más de un hijo? (Consúltense, si las características del caso lo exigen, los cuestionarios sobre cualquier familia, abandono familiar o menores desatendidos, pp. 443, 468, 481.)
34. Si el hombre está casado, ¿está al corriente su esposa de las relaciones que mantiene con la chica o mujer? ¿Tiene hijos legítimos que mantener? Si está soltero, ¿tiene parientes que dependen de él?
35. ¿Tiene el hombre propiedades? ¿Tiene un empleo estable? ¿Cuánto gana? ¿Sus empleadores tratarían de convencerle para que ayude a su bebé o para que eluda su responsabilidad? ¿Es un hombre que se marcharía del Estado si se le lleva a juicio? (Consúltese el cuestionario sobre abandono familiar, p. 468.) ¿Cuánto debería pagar?
36. ¿Hay pruebas, más allá de toda duda razonable, que demuestren la paternidad del hombre? ¿Tiene un

abogado? Si es así, ¿quién? ¿Estará el hombre dispuesto a resolver la situación sin recurrir a los tribunales? ¿Es recomendable que lo haga? ¿Por qué? ¿Puede conseguir bonos? En caso contrario, ¿es probable que realice pagos semanales, o es tan poco fiable que sería más prudente obtener un solo pago global? ¿Haría algo por el niño la familia del hombre? ¿Tiene propiedades su padre?

37. ¿Tiene la madre un abogado? Si es así, ¿quién? ¿Ha conseguido una orden judicial? ¿Ha comenzado o completado una acción contra él? En caso de que se haya completado, ¿con qué resultado?* ¿Ha abonado el hombre parte de los gastos del parto, etc.? ¿Firmó ella un documento de puesta en libertad? ¿Es legalmente vinculante? Si no ha entablado acción alguna contra el hombre, ¿pretende hacerlo? Si no es así, ¿es recomendable, en este caso, que un tercero presente cargos contra él, siempre que lo contemplen las leyes estatales?
38. ¿Es preferible que entregue el dinero a la chica o a un fideicomisario que lo guardaría en nombre del niño? En su opinión, ¿el objetivo del pago es, en este caso, castigar al hombre, ayudar a la chica o garantizar el futuro del niño?

Madre e hijo

39. Si es el primer hijo de la chica o mujer, ¿se da cuenta ella de la gravedad de su conducta y de sus consecuencias? ¿Se marchó de casa para ocultar su estado? ¿O para entregar a su hijo a extraños y ocultar así su embarazo en casa? ¿Quiere a su bebé? ¿Quiere quedarse con él?

40. ¿Cómo preparó la llegada del niño? ¿Cuánto tiempo antes del parto dejó de trabajar? ¿En qué trabajó durante los meses anteriores al parto? ¿Cuál era su

estado físico en ese momento? ¿Recibió una formación sobre cuidados prenatales y la aplicó en la práctica?

41. ¿El parto tuvo lugar en un hospital? ¿Durante cuánto tiempo permaneció ingresada? ¿Recibió atención posparto? Si el parto no se realizó en un hospital, ¿dónde? ¿La asistió un médico o una matrona? (Nombre y dirección de ambos.) ¿Cuánto tiempo pasó desde el parto hasta que se puso a trabajar de nuevo?
42. ¿Se registró correctamente el nacimiento del niño?* ¿Está bautizado?
43. ¿Examinó un médico a madre e hijo? ¿Nombre y dirección de dicho médico? ¿Cuánto tiempo pasó desde el parto hasta que se realizó dicho examen? ¿Fue sólo de carácter clínico o se acompañó de tests de laboratorio? ¿Están la madre o el hijo bajo tratamiento? ¿Qué opina el médico acerca de la salud de la madre y del niño y qué aconseja?
44. ¿Da la madre el pecho al niño? Si no es así, ¿es por recomendación del médico? ¿Puede conseguir leche adecuada? ¿Sabe preparar la comida del bebé? ¿Ha sido formada sobre los cuidados generales de un bebé? ¿Es capaz de aplicar en la práctica dicha formación? ¿Puede solicitar con facilidad la visita de una enfermera o llevar al niño a una clínica?
45. ¿Están sus padres al corriente de su situación? ¿Su situación les permite ayudarla alojando a la madre y al niño, haciéndose cargo del bebé mientras la madre trabaja, adoptándolo o asumiendo su responsabilidad de cualquier otro modo? ¿Creen que debe ocultarse la situación a sus hijos menores?
46. ¿Qué planes tiene la madre soltera para ella y para su hijo?

25. LA CEGUERA.

Puede que el trabajador social trate casos en los que la ceguera sea el factor principal de la difícil situación por la que atraviesa su cliente, o en los que alguna de las formas de discapacidad expuestas en otros cuestionarios se vean agravadas por la ceguera. En este último caso, los listados de preguntas sobre menores desatendidos o sobre menores con posible discapacidad mental pueden resultar más útiles que el cuestionario sobre la ceguera. No obstante, existen cinco apartados relativos a las causas y consecuencias de la ceguera que pueden sernos de gran ayuda. Al elaborar el cuestionario relativo a una persona ciega que se expone a continuación, Lucy Wright dividió su material en las siguientes secciones: prevención de la ceguera y conservación de la vista, educación especial, empleo especial, ayuda especial y ocio.

El fracaso a la hora de prestar un servicio práctico al individuo ciego se debe generalmente a uno de estos dos peligros. Por una parte, el riesgo de sobrestimar las posibilidades de un individuo al considerar únicamente el factor de la ceguera. Otros *handicaps* -mentales, morales o físicos- adquieren una mayor importancia en el caso de individuos ciegos que en el caso de videntes. Por otra parte,

el fracaso puede deberse a la infravaloración dé las posibilidades del individuo ya que, como consecuencia de la falta de experiencia, no se confía lo suficiente en las aptitudes reales para la consecución de realizaciones prácticas -manuales e intelectuales- gracias al uso de otros sentidos. En ciertos casos, la fuerza mental o moral parece beneficiarse de lo que, en principio, representa un gran inconveniente: el trabajo en la oscuridad. Cuando Norman Duncan crea a Tom Tulk, el capitán ciego, dice: "Un hombre, que se sobrepone a las dificultades... aprenderá muchas cosas sorprendentes... a través de todas esas pequeñas voces del mundo, dice, que hablan a un hombre sin ojos".

CUESTIONARIO RELATIVO A UNA PERSONA CIEGA[252]

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

I. *Prevención de la ceguera y conservación de la vista*

1. ¿Se ha consultado a un especialista en enfermedades oculares?

[252] Elaborado para este libro por Lucy Wright, Superintendente General de la Comisión de Ciegos de Massachusetts.

2. ¿Se ha registrado la visión de cada ojo por separado, con respecto al grado de visión, causa de la ceguera y edad a la que se perdió la vista en í cada ojo?
3. ¿Se diferencia claramente, en el informe, la causa de la ceguera expuesta por el paciente del testimonio del médico a este respecto?
4. ¿La causa de la ceguera es una enfermedad o defecto congénito, una enfermedad adquirida o un accidente?
5. Si se trata de un defecto ocular local, ¿puede tratarse con gafas, una operación o un tratamiento continuado?
6. Si se trata de una enfermedad congénita o adquirida, ¿es una dolencia generalizada que necesita de un tratamiento continuado o presenta otras complicaciones? ¿Es posible una mejora de la vista si se somete al '-paciente a un tratamiento general?
7. Si se trata de un accidente, ¿fue culpa del individuo o de la comunidad, o de las condiciones de su trabajo? ¿Se puede hacer algo al respecto para garantizar la seguridad de otras personas en el futuro? Si fue un accidente laboral, ¿se le ha indemnizado?
8. ¿Puede conservar la visión que le queda si desempeña un trabajo adecuado? ¿Y si se le libera de la ansiedad que le crea el mantenimiento de sí mismo y de su familia? ¿O si lleva una vida saludable?
9. Hay otros casos de ceguera o defectos oculares en la familia?
10. ¿La enfermedad puede, en sus fases activas, suponer una amenaza para los otros miembros de la familia o los compañeros de trabajo?
11. Aunque no esté completamente ciego, ¿la visión del paciente es muy reducida a pesar de la utilización de las mejores gafas disponibles? ¿Cuándo le dieron sus primeras gafas y dónde? ¿Quién le dio sus sucesivas gafas y dónde? ¿Qué tipo de gafas lleva ahora, si lleva algunas? ¿De qué le han servido las gafas? ¿Última vez que acudió a una consulta médica en relación con su vista?

II. *Apariencia externa y grado de visión útil.*

12. ¿Necesita el paciente llevar gafas ahumadas por razones estéticas? ¿Podría este hecho repercutir en la posibilidad de obtener un empleo?
13. ¿Está completamente ciego o, como mucho, sólo ve luces?
14. ¿Su visión le permite esquivar los objetos?
15. ¿Puede diferenciar los colores y jugar a las cartas, pero es incapaz de leer?
16. ¿Puede leer, pero se le prohíbe servirse de su vista tanto tiempo como el que requiere la lectura?
17. ¿Puede su visión limitada o el uso restringido que de ella puede hacer imposibilitar una escolarización normal o el desempeño de un puesto de trabajo ordinario?

III. *Educación especial - Niños*

18. ¿Cómo se ha desarrollado el niño? (Consúltese el cuestionario sobre menores con posible discapacidad mental, p. 530.)
19. ¿El niño parece mentalmente deficiente? ¿Puede esta apariencia deberse a la negligencia por parte de los padres además de a la existencia de un defecto físico? Habida cuenta del efecto de tal negligencia, ¿debería recibir el niño una educación especial -en casa, en una guardería o en la escuela- de inmediato o antes de la edad a la que comenzaría la formación de un niño normal? Si el niño no ha aprendido a andar, ¿saben sus padres que, aunque él puede empezar a andar al mismo tiempo que los niños normales, probablemente necesite incentivos especiales ya que no puede ni ver ni imitar? Si el niño tiene "hábitos motrices", como meterse los dedos en los ojos u otros, ¿saben los padres que pueden curarle si sé corrigen lo antes posible? ¿Saben que su futuro depende del buen uso

de las manos y que éstas le servirán para vestirse y comer solo?

20. Si los padres se niegan, en un primer momento, a que su hijo salga de casa para asistir a clase y no existe ninguna ley educativa vinculante aplicable a los niños con discapacidades físicas, ¿es posible convencerles de que visiten las escuelas especiales ellos mismos para que se den cuenta de sus ventajas? ¿Puede ayudar en este sentido un encuentro de los padres con una persona ciega ya graduada? Si no existen escuelas especiales, ¿puede completarse la formación recibida en la escuela pública junto a niños videntes con la instrucción realizada por alguna persona ciega culta del vecindario? ¿Hay alguna guardería (en buenas condiciones) a la que pueda acudir?
21. Si el niño va a una escuela especial, ¿se procura mantener a la familia y amigos en contacto con el niño y la escuela para que, cuando se marche de la escuela, se encuentre en un espacio conocido?
22. Si el niño ciego se ha quedado en casa, ¿le consienten todo su familia, vecinos y amigos o goza de la oportunidad de descubrir la vida tal como es? ¿Hace recados, llena la reserva de leña, etc.?
23. ¿Juega el niño ciego con otros niños, lee en voz alta (con algún tipo de Braille) y leen para él?

IV. Educación *especial - Adultos*

24. Si no hay profesores a domicilio ni escuelas especiales para adultos, ¿es posible encontrar a un profesor (preferiblemente ciego) que pueda formar y animar a una persona que acaba de perder la vista para que confíe en sus otros sentidos -aprender a desplazarse libremente, ser independiente gracias al uso de alguna de las formas de Braille, a la máquina de escribir, etc.?

25. ¿Utiliza su sentido del tacto y del oído al llevar a cabo actividades normales? Si se trata de un hombre físicamente capacitado pero dependiente de los ingresos de su mujer, ¿saben arribos que puede contribuir a la realización de las tareas domésticas, cortando madera, etc. mientras espera la oportunidad de aprender una nueva actividad laboral?
26. ¿Es capaz de recordar la actividad que desempeñaba cuando veía utilizando instintivamente el sentido del tacto y el oído? ¿Hay alguna parte del proceso que aún pueda llevar a cabo?
27. ¿Tiene las cualidades necesarias para montar un pequeño negocio, como un quiosco de periódicos, o necesita estar supervisado por otra persona?
28. ¿Podría competir, sin más ayuda, si se igualaran sus oportunidades con las de los trabajadores videntes gracias al aprendizaje de un nuevo oficio, como la fabricación de escobas; si se le facilita un guía; si se transcribe su música al Braille; si se le presta ayuda para promocionar sus productos; si se le abonan otros gastos adicionales derivados de su ceguera?
29. Si no puede competir con los videntes para trabajar en una tienda o en una empresa independiente, ¿tiene la fuerza necesaria para trabajar una jornada completa en un taller subvencionado? ¿O para realizar tareas duras como la fabricación de escobas u otra actividad similar?
30. ¿Tenía aficiones, tales como la cría de gallinas, la talla de madera o la cestería, antes de quedarse ciego? ¿Es capaz de seguir realizando estas actividades, a pesar de su minusvalía, con eficacia y valentía? ¿Puede recibir una formación complementaria en este sentido? ¿Puede usted consultar a una persona ciega que haya adoptado una actividad de este tipo en circunstancias similares?
31. Si es posible la realización de un trabajo en casa, ¿puede prestársele una supervisión adecuada?

32. ¿Ha considerado usted, antes de tratar de comercializar sus productos, que aunque la solidaridad con las personas ciegas sea inmensa, cuando se trata de negocios, sus productos no sólo tienen que ser "tan buenos como" sino "mejores que" los productos de las personas que ven? ¿Sabe el trabajador ciego que un mal trabajo equivale a un mercado forzado y temporal, y que un buen trabajo equivale a un mercado estable y permanente?

V. *Ayuda especial para ciegos*

33. ¿Ha sido, de alguna forma, la comunidad la causante de su ceguera, por ejemplo, por accidente o enfermedad laboral? ¿O la causa, al igual que en muchas otras dolencias, es la naturaleza, una enfermedad o un accidente no previsibles con los conocimientos actualmente disponibles? ¿O tiene la culpa el propio sujeto, una enfermedad innecesariamente adquirida o un accidente provocado por un descuido?
34. ¿Ha contribuido el individuo ciego al bienestar de la comunidad y de su familia proporcionalmente a su capacidad? ¿Antes de quedarse ciego? ¿Cómo? ¿Después de quedarse ciego? ¿Cómo?
35. Si la persona ciega es dependiente, ¿en qué medida se debe su dependencia a la falta de otros dones naturales distintos de la vista? ¿A la falta de preparación, es decir, a la falta de una educación especial o de otros recursos para ciegos? ¿A la presencia de obstáculos sociales y laborales que también afectan a los videntes?
36. Si se piden cuidados institucionales, ¿es para proteger a la persona ciega, para proteger a la comunidad o para conveniencia o reducción de gastos de los parientes?

37. ¿Debemos considerar la situación económica de la persona ciega de forma aislada o en relación con la de sus parientes más próximos? ¿Cuál es su grado de parentesco? ¿De qué medios, financieros u otros, disponen para hacerse cargo de él?
38. Si se ha buscado o necesitado ayuda diferente de la que reciben otros ciudadanos con minusvalías, o superior, ¿qué se le exigirá a cambio de dicha ayuda? ¿Trabajo? ¿Principios de vida y de conducta decentes?
39. ¿Perdió la vista después de cumplir sesenta años? ¿Tuvo éxito laboral antes de quedarse pego? ¿Su problema es realmente un problema derivado de la ceguera?

VI. *Ocio*

40. ¿Existen formas de ocio destinadas a las personas videntes de las que pueda disfrutar este sujeto? Si no es así, ¿por qué y cómo puede superar esta dificultad? ¿Se debe a la ausencia de un guía? ¿O porque no puede pagarse el transporte, etc.? ¿O es porque la familia no lo anima en este sentido? ¿O a su innecesaria sensiblería?
41. ¿Pueden la familia o amigos instarle a efectuar todas las actividades normales posibles -pasear, ir a la iglesia, escuchar música, ir al teatro, etc.?
42. Si está convencido de la fatalidad de su estado, ¿podría usted conseguir que hiciese algo por algún otro, leer en voz alta Braille, etc., o, al menos, que haga cosas *con* otros?
43. ¿Es consciente de que los bolos, el baile, la natación, el fútbol o la jardinería son algunas de las actividades de formación y ocio que se llevan a cabo en las escuelas para ciegos? ¿Puede desarrollarse la posibilidad de que practique alguna de estas actividades, u otras similares?

44. ¿Es posible encontrar a un visitador voluntario (que no sea ciego) que le visite y hable con él (que le hable y le escuche)? ¿Sabe el visitador que un trayecto en coche, coche de caballos o tranvía, o un paseo, le daría un respiro a su familia y beneficiaría al propio ciego?

26. PERSONAS SIN HOGAR – ALCOHOLISMO

A pesar de que estas dos discapacidades se solapan en cierta medida, su yuxtaposición en este capítulo es meramente arbitraria. El alcohólico es el paciente de un médico, o, al menos, debería serlo; la persona sin hogar es el cliente de una entidad social -con frecuencia necesitado de cuidados médicos, es cierto, pero sin que, por ello, su problema sea exclusivamente médico. El alcoholismo es una cuestión de suma importancia para el trabajador de casos porque, a menudo, el alcohólico no sólo necesita de tratamiento médico, sino también de tratamiento social, y porque, frecuentemente, se define un tratamiento social que ignora por completo la necesidad evidente de cooperación médica.

I. LAS PERSONAS SIN HOGAR

Esta sección engloba tipos diferentes de hombres y jóvenes, desde el chico que parte en busca de aventuras hasta el anciano sin hogar y el vagabundo, pasando por el trabajador temporero. Alice Willard Solenberger los describe a todos en *One Thousand Homeless Men* (Mil personas sin hogar), por lo que tan sólo nos resta aquí remitir a los tra-

bajadores de casos a este libro, que ha contribuido a la formulación de algunas de las siguientes preguntas.

CUESTIONARIO SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (') se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

I. *Situación actual*

1. ¿Desde cuándo está el hombre en este país, Estado o ciudad? Si nació en el extranjero, ¿está completamente americanizado? ¿Está nacionalizado?
2. ¿Por qué vino a esta localidad? ¿De dónde venía? ¿Cuál era su dirección en ese lugar? ¿Cómo se desplazó hasta aquí? ¿Le pagó su desplazamiento una organización benéfica, un individuo, un empleador o una agencia de empleo?
3. Si se trata de un extranjero, ¿lo ha explotado alguna agencia de empleo; un banquero extranjero o un *padrone?* ¿Le enviaron a esta ciudad o Estado con falsas promesas de empleo, o se 'le despidió tras poco tiempo infringiéndose así el contrato o acuerdo oral establecido? De conformidad con las leyes federales o estatales, ¿son los hechos acaecidos constitutivos de delito?
4. ¿Dónde y en qué circunstancias vive ahora -con amigos, en una casa de huéspedes, en una habitación

alquilada o de otra forma? ¿Cómo se ha mantenido desde su llegada a la ciudad? ¿Cuánto gana actualmente, en caso de que tenga ingresos? ¿Dispone del dinero o se lo adeudan? ¿Recibe dinero periódicamente? Si es así, ¿cuánto y de qué fuente? ¿O no dispone de ningún recurso?

5. ¿Ha tenido alguna vez un hogar? ¿Dónde? ¿Ha estado mucho tiempo alejado de dicho hogar? ¿Cuáles han sido sus desplazamientos? ¿En qué sitios ha estado? ¿Duración de la estancia, dirección y forma de vida en cada lugar? ¿Cuenta con residencia legal en algún lugar?

II. *Vida familiar*

6. ¿Cómo era su anterior hogar? ¿Sus padres eran física y mentalmente normales? ¿Cumplían con sus responsabilidades? ¿Qué formación recibió en el hogar? ¿Se le trataba con indulgencia o con una rigidez desmesurada?
7. ¿A qué edad dejó de ir a la escuela? ¿Progresó normalmente? Si no es así, ¿por qué? ¿A qué curso iba cuando abandonó la escuela? ¿Por qué la dejó? ¿Hacía novillos o era vago en clase? ¿Le gustaba ir a la escuela? ¿En qué asignaturas sobresalía? ¿Qué tipo de educación religiosa recibió?
8. ¿Estuvo alguna vez internado de niño en una institución? ¿Cuál? ¿Cuándo? ¿Por qué se le internó en una institución y qué sucedió para que la abandonara? ¿Qué piensan de él allí?
9. ¿Cuáles eran sus aficiones durante su infancia y juventud? ¿Con qué clase de gente se juntaba?
10. Cuando empezó a trabajar, ¿entregaba a su familia lo que ganaba? ¿Cuánto le daban para sus gastos?

11. Si está casado, ¿qué se sabe sobre su mujer e hijos? ¿Cuántos años tenía él cuando se casó? ¿Y su mujer? ¿Cuánto ganaba cuando se casó? ¿Cuánto cuando se marchó de casa? ¿Qué tipo de hogar tenía? ¿Eran felices él y su mujer? ¿Se mostraba afectuoso con sus hijos? ¿Por qué abandonó a su familia? Si ha abandonado a su familia, ¿se trata de la primera vez? ¿Se trata de una separación permanente o de un abandono temporal? ¿Fecha de la última carta que recibió de su familia? (Consúltese el cuestionario sobre abandono familiar, p. 468.)
12. Si es viudo, ¿cuándo falleció su mujer?* ¿Cómo se ha atendido a sus hijos desde entonces? ¿Cuándo los vio por última vez? ¿Comenzó a mendigar cuando su mujer falleció?
13. Si está separado o divorciado, ¿desde cuándo y por qué?* ¿Qué se estipuló en relación con sus hijos?
14. Si es soltero, ¿qué clase de hogar tenía? ¿En la ciudad o en el campo? ¿En buenas o malas condiciones? ¿Vivían aún los dos padres? ¿Vivían juntos? ¿A qué edad se marchó de casa? ¿Por qué se marchó? ¿Cómo ha vivido desde entonces? ¿Cómo trata a sus padres y a los otros miembros de su familia más cercana? (Si se trata de un chico que se ha escapado de casa, han de investigarse las condiciones de su hogar y los acontecimientos que provocaron su fuga.)
15. ¿Se ha puesto su entidad o alguna otra en contacto con sus padres, otros parientes o amigos en su lugar de procedencia? ¿Qué razones alegan para su marcha?

III. *Historia laboral*

16. ¿Qué edad tenía cuando empezó a trabajar? ¿Fue, alguna vez, vendedor de periódicos o recadero? ¿Cómo fue su primer empleo y cuánto ganaba en él?

17. ¿Aprendió algún oficio? En caso afirmativo, ¿por qué lo
18. ¿Está afiliado o lo ha estado alguna vez a un sindicato? Si le han expulsado, ¿cuándo? ¿Considera este hecho la causa de su posterior fracaso o piensa que pertenecer a un sindicato le ayudaría? ¿Se ha consultado a algún sindicato acerca de su expediente pasado o su posible readmisión o su afiliación como miembro del mismo?
19. ¿Ha servido alguna vez en el ejército o en la marina? ¿Cuándo? ¿En qué circunstancias se produjo su licenciamiento? ¿Historial de servicio?*
20. ¿Actividades laborales que ha llevado a cabo y tiempo que ha pasado en cada una? ¿Salario y motivos de abandono? ¿Se ha contactado a los antiguos empleadores para verificar este testimonio y conoce su opinión acerca de la causa de este fracaso laboral?
21. ¿Qué ocupación le gustó más? ¿Por qué? ¿Qué empleador le gustó más? ¿Por qué?
22. ¿En qué ocasión pasó más tiempo en un empleo? ¿De qué tipo de trabajo se trataba? ¿Cuál ha sido el mayor sueldo que ha recibido?
23. ¿Cuál fue su último empleo? ¿Cuánto tiempo duró? ¿Sueldo? ¿Cómo lo perdió? ¿Su trabajo es de naturaleza casual, irregular o estacional? ¿Cómo se ha mantenido entre cada empleo?
24. ¿Era demasiado dura su ocupación principal? ¿Debía trabajar durante muchas horas? ¿Qué pruebas demuestran que no se trataba de un empleo que se adecuara a sus condiciones físicas?
25. ¿Ha tenido alguna vez un negocio? ¿De qué se trataba? ¿Salió adelante? ¿Causa del fracaso?
26. ¿Podría retomar ahora alguna de sus antiguas ocupaciones?
27. ¿Cómo ha tratado de encontrar un empleo allí donde se encuentra actualmente? ¿Con qué resultado?

28. Si padece una minusvalía física que le impide realizar el trabajo al que está acostumbrado, ¿cuál podría resultar adecuado?

IV. *Estado físico y mental*

29. ¿Cuál es su estado físico y mental en la actualidad? ¿Se ha comprobado mediante examen médico?
30. Si padece una minusvalía física, ¿de qué naturaleza es dicha minusvalía? ¿Cuál es su causa? ¿Es posible que se recupere? ¿Podría contribuir en este sentido un tratamiento especial, aparato ortopédico o programa de rehabilitación?
31. Si la minusvalía se debe a un accidente, ¿cuándo se produjo dicho accidente? ¿Dónde? ¿En qué circunstancias? Si se trató de un accidente laboral, ¿qué acuerdo, si lo hubiere, se estableció?
32. Si está enfermo, ¿cuál es la causa de su enfermedad? ¿Qué tipo de asistencia médica necesita? ¿Su estado puede suponer una amenaza para las personas con quien trabaja, vive o se junta?
33. Si sufre de epilepsia, discapacidad mental o demencia, ¿ha ingresado alguna vez en una institución? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Se ha solicitado la opinión de dicha institución? ¿Cumple los requisitos necesarios para poder ingresar en una institución?
34. Si es de edad avanzada o presenta una discapacidad, ¿cuál es su actitud ante la recepción de asistencia en un asilo? ¿O (si resultara adecuado) en una institución privada?

V. *Condición moral e intelectual*

35. ¿Qué vicios tiene, si tiene alguno? ¿Juega o hace apuestas? ¿Bebe con moderación o en exceso?

¿Cuándo empezó a beber -muy joven o una vez adulto? ¿Fuma demasiado (cualquier forma de tabaco)? ¿Consume drogas? ¿Ha tomado alguna vez una droga o licor como tratamiento? ¿Ha estado internado en una institución para el cuidado de alcohólicos? (Consúltese el cuestionario sobre alcoholismo, p. 515.)

36. ¿Le han detenido alguna vez? ¿Qué delito había cometido?* ¿Cuál fue la sentencia?* Si ingresó en la cárcel, ¿cuáles fueron las fechas de entrada y salida?* ¿Se ha solicitado a la prisión o al reformatorio su opinión sobre él?
37. ¿Forma o ha formado parte de alguna comunidad religiosa? ¿Y su familia? ¿Qué piensa de la religión?
38. ¿Está deprimido? ¿Qué es lo que más le deprime?
39. ¿Alguna característica de su temperamento explica sus fracasos pasados?
40. ¿Desea realmente tener una oportunidad que le permita rehabilitarse y dejar atrás su actual modo de vida?
41. ¿Lee mucho? ¿Qué prefiere leer?
42. ¿Qué piensa en materia de educación, política, capital y mano de obra, y condiciones sociales? ¿Cree en la democracia? ¿Con qué forma de gobierno preferiría vivir?

VI. *Planes de futuro*

43. ¿Qué parientes tiene? ¿En qué medida pueden ayudarle o aconsejarle?
44. ¿Qué otras fuentes posibles de asistencia existen -antiguos empleadores, organizaciones benéficas interesadas, etc.?
45. ¿Cuáles son sus planes de cara al futuro? ¿Qué piensa del trabajo? ¿Y de la asistencia institucional?
46. Si su localidad de origen cuenta con un entorno e influencias normales, ¿está dispuesto a regresar allí? Si es así, ¿puede que una persona de dicha localidad se interese por él?

47. ¿Cuáles fueron, en su opinión, sus mejores años? ¿Qué le queda de dichos años -hábitos de limpieza personal, por ejemplo? ¿Está en condiciones de recuperar el modo de vida de aquella época?

II. LOS ALCOHÓLICOS

Esta palabra tiene ahora un significado más preciso del que tenía anteriormente. Nunca se ha aplicado a cualquier persona que bebe, ni se aplica ahora a todo aquel que se emborracha; se aplica, no obstante, a quien, dada una peculiaridad o defecto intrínseco, suele *dejarse llevar* por el alcohol y es incapaz de probarlo sin excederse. El alcoholismo es una enfermedad. Necesita de un diagnóstico médico adecuado -un diagnóstico en el que no sólo se incluya un examen físico general del paciente, sino también un examen mental. Esta enfermedad no tiene cura en la medida en que alguien que ha sido alcohólico alguna vez no puede volver a tomar alcohol sin correr el riesgo de una recaída. El trabajador social de casos debe recordar un factor importante: tanto el tratamiento médico como el social de la enfermedad serán más efectivos si la enfermedad se trata desde la aparición de los primeros síntomas. "En igualdad de circunstancias", afirma R. W. Branthwaite, "el éxito o el fracaso del tratamiento depende notablemente de la rápida aplicación de las medidas curativas"[253] Si es posible, debe consultarse, sin demora, a un médico especialista en esta discapacidad concreta que sea capaz de distinguir a un alcohólico de aquellos que aún pueden, si lo prefieren, permanecer sobrios a beber alcohol. Además,

[253] Informe del Inspector en virtud de la Ley de Alcoholismo, 1909.

el alcoholismo puede deberse a alguna causa física remediable o puede ser el primer síntoma de una enfermedad o defecto mental.

Cabe señalar que ahora se habla de "paciente" y no de culpable. El primer borrador de este cuestionario se refería al alcohólico como un sujeto dispuesto a rehabilitarse, un rehabilitado o un posible receptor de ayuda de un "bebedor rehabilitado". Éste no es el lenguaje que pretendemos usar o la posición que podemos adoptar habida cuenta de recientes descubrimientos científicos. Es cierto que una mejora de la situación del alcohólico resulta imposible a no ser que alguna influencia personal o una nueva serie de circunstancias hayan calado en su mente creando un fuerte deseo por lograr el necesario autocontrol. En diferente grado, .el resultado del tratamiento de la tuberculosis y de otra docena de enfermedades depende de la colaboración del paciente, pero el alcoholismo parece requerir, en mayor medida que ninguna otra discapacidad, un proceso de individualización y un interés personal continuo. En consecuencia, el trabajo social ha de desempeñar un importante papel, primero recopilando datos sociales pertinentes y fomentando, después, cualquier influencia favorable que pueda completar el tratamiento médico. El trabajo social debe proseguirse durante el extenso periodo de seguimiento posterior al tratamiento que suele ser necesario.

La autora agradece al doctor Irwin H. Neff, del Hospital del Estado de Norfolk en Massachusetts, sus valiosas sugerencias para la elaboración del siguiente cuestionario, y al doctor Neff y al sobresaliente informe del Inspector Branthwaite, anteriormente mencionado, el punto de vista expresado en la presente introducción.

CUESTIONARIO SOBRE ALCOHOLISMO

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

El cuestionario aplicable a cualquier familia (p. 443) precede a éste. Sus peguntas más generales sólo se repiten aquí en raras ocasiones, cuando ha sido necesario darles una connotación especial.

I. *Herencia*

1. ¿Cuál era la relación que mantenían sus padres, abuelos y bisabuelos con el alcohol y las drogas adictivas (opio, morfina, cocaína, éter, cloral medicamentos patentados, polvos contra el dolor de cabeza, etc.)? ¿Y la de sus tíos y tías, hermanos y hermanas? Si alguno de los parientes citados consumía alcohol: (1) ¿Lo hacía de forma estrictamente moderada? (2) ¿Bebía y de tanto en tanto se emborrachaba? O (3) ¿era incapaz de probar el alcohol sin perder el control? Si alguno de los padres del paciente era alcohólico (4) o ebrio (5), ¿adquirió esta dependencia antes de que naciera el paciente?
2. ¿Se ha dado algún caso de trastorno nervioso o mental en la familia? ¿Alguno de sus antepasados o de los parientes arriba mencionados padecía de demencia? ¿Se suicidó alguno? ¿Presentaba alguno una discapacidad mental? ¿Epilepsia? ¿Sufría alguno de "postración nerviosa" o de "ataques agudos"? ¿Presentaba alguno excentricidades sobresalientes,

temperamento violento o periodos de depresión extrema?

II. *Duración*

3. ¿Desde cuándo dura la adicción del paciente al alcohol? ¿Desde cuándo es consciente de que es incapaz de consumir alcohol socialmente o de beberlo con moderación?
4. ¿Periodo de abstinencia de mayor duración previo a los últimos dos años? ¿Periodo de abstinencia de mayor duración en los dos últimos años? *

III. Factores *causales*

5. ¿Qué análisis hace el paciente de la causa o causas de su alcoholismo? ¿Con qué razones justifica las recaídas o los periodos de adicción continuados?
6. ¿Padece de inestabilidad nerviosa? ¿Cómo se demuestra dicha inestabilidad? ¿Se ha desarrollado esta inestabilidad recientemente o ha estado presente desde su infancia? ¿Hay razones que nos permitan sospechar que es mentalmente deficiente? (Consúltese el cuestionario sobre menores con posible discapacidad mental, p. 530.)
7. ¿Las condiciones de su hogar le llevan a buscar un ambiente más distendido en los bares? ¿Su domicilio se sitúa cerca de bares? ¿Está su hogar sucio y desordenado? ¿Come en casa? En caso afirmativo, ¿come correctamente?
8. ¿Ha tenido mala suerte §n asuntos de negocios o familiares? ¿Ha padecido alguna enfermedad dolorosa o tenido mala salud? ¿Ha sufrido algún golpe fuerte o pérdida que le haya traumatizado y le haya hecho refugiarse en el alcohol? ¿Está felizmente casado? ¿Tiene su mujer mal carácter o malas costumbres que

creen problemas entré ellos? ¿Tiene hijos? En caso afirmativo, ¿gozan de buena salud y se comportan correctamente?

9. ¿Las características de su trabajo le exponen a la tentación de la bebida (trabajador en una fábrica de cerveza, camionero, chófer, barman, mayordomo, camarero, estibador, etc.? ¿Trabaja durante muchas horas a temperaturas extremas? ¿En condiciones de polvo, humedad o escasa ventilación? ¿Sólo se emborracha cuando está en el paro?
10. (Si se trata de una mujer) ¿Suele tomar bebidas alcohólicas durante la menstruación? ¿Se ha quedado embarazada con frecuencia? ¿Se ha servido del alcohol para incrementar su producción de leche al dar el pecho?

IV. Hábitos *de bebida*

11. ¿El paciente necesita beber alcohol diaria o semanalmente? ¿Pasan semanas o meses en los que no toca el alcohol, que se alternan con periodos de completa embriaguez?
12. ¿Bebe preferentemente en el bar? ¿En casa? ¿Con otros miembros de la familia? ¿Bebe por las mañanas con el estómago vacío? ¿Es un bebedor solitario, es decir, sólo bebe sin compañía cuando se siente deprimido? Si bebe en el bar, ¿paga lo que bebe o le invitan?
13. ¿Consume alguna otra droga aparte de la bebida? ¿Utilizó la bebida para sustituir el consumo adictivo de otra droga? ¿Ha usado drogas para atenuar los efectos deja bebida?
14. ¿Quiere dejar de beber? ¿Se muestra indiferente al respecto? ¿O no quiere en absoluto dejarlo? En el primer caso, ¿se debe su deseo a un bloqueo mental de esta adicción, de la que se avergüenza, o se debe a

la necesidad de tratamiento de una enfermedad física que puede o no estar directamente relacionada con el alcoholismo?

V. *Estado físico y tratamiento médico*

15. ¿Ha recibido alguna vez tratamiento médico con motivo de su adicción a la bebida? Si es así, ¿cómo fue el tratamiento? ¿Se le ingresó en un hospital? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Lo abandonó por consejo de su médico y con la autorización de éste? Tras abandonar el hospital, ¿se mostró colaborador en el seguimiento médico posterior? ¿Estuvo bajo tratamiento a domicilio?
16. En relación con la situación actual ¿ha perdido peso el paciente? ¿Come regularmente y tiene buen apetito? ¿Duerme bien? ¿Padece de alguna dolencia física?
17. ¿Le ha examinado recientemente un médico? En caso afirmativo, ¿con qué resultado?
18. Si no se ha visto a ningún médico para consultarle sobre la adicción del paciente, ¿no se necesitaría asesoría y tratamiento médicos antes o al mismo tiempo que el tratamiento social? ¿Puede recurrirse a un médico especialista en el diagnóstico y tratamiento del alcoholismo, tanto en su vertiente física como mental? ¿Recomienda este médico la realización de un examen físico general?

VI. *Condiciones sociales*

19. ¿Testimonio exacto y detallado del paciente sobre el sentimiento de ineficacia que tiene como consecuencia de su adicción? ¿Ha perdido su empleo como consecuencia de su adicción a la bebida? ¿Ha estado, por dicha adicción, en el paro ocasionalmente,

frecuentemente o habitual-mente? ¿Tiempo de trabajo perdido durante el último año? ¿Pérdida económica del paciente y de su familia durante dicho periodo? ¿Y durante sus tres últimos periodos de adicción?

20. ¿Se han visto el paciente y su familia sumidos en una situación de pobreza como consecuencia de su adicción a la bebida?
21. ¿Se ha visto su mujer obligada a trabajar para mantener a la familia? ¿Y sus hijos?
22. Si él tiene un empleo estable, ¿cobra regularmente los sábados? ¿Suele entregar parte de su sueldo a su mujer o a su familia? En caso afirmativo, ¿en qué proporción?
23. ¿Le dan su mujer o sus hijos dinero para comprar bebida? ¿Ha empeñado alguna vez bienes para comprar bebida?
24. ¿Abusa de otros miembros de la familia cuando está borracho? ¿Y cuando está sobrio?
25. ¿H[a]y alguna evidencia que pruebe que tiene tendencias delictivas? ¿Estas tendencias se dan cuando no está borracho o sólo durante los periodos de embriaguez?

VII. *Tratamiento social*

26. ¿Se ha tratado alguna vez, aparentemente con éxito, de que el paciente se abstenga de beber? ¿En qué circunstancias?
27. ¿Se le ha detenido alguna vez por estar borracho?" En caso afirmativo, ¿fue multado?* ¿Ingresó en prisión?" ¿Se le puso en libertad condicional?* ¿Se le ha detenido en repetidas ocasiones por este delito?" ¿Se le ha ingresad* alguna vez en un hospital para someterlo a tratamiento como condición indispensable para su puesta en libertad condicional o para suspender una sentencia?*

28. ¿Pueden modificarse las condiciones de su hogar de algún modo que facilite su rehabilitación? ¿Qué puede aportarle la colaboración de su familia y la mejora de su entorno?
29. ¿Es recomendable y posible un cambio completo de entorno, como medida de carácter temporal durante un periodo de tratamiento especial o de forma permanente? ¿Tiene algunos amigos que supongan una mala influencia y cuya amistad deba romperse? ¿Puede ponérsele en contacto con personas que le influyan positivamente -con alguna iglesia o *settlement* o con algún voluntario? ¿Podría algún alcohólico rehabilitado interesarse personal y activamente por él?
30. ¿Forma o ha formado parte de alguna comunidad religiosa? ¿Ha sido susceptible a influencias religiosas? ¿Ha estado en contacto con parroquias, misiones, etc.? ¿Qué piensa de la religión?

Estas dos disfunciones nos conducen, en mayor medida que el alcoholismo, a un terreno en el que los datos médicos y sociales se solapan con facilidad. Sin embargo, no puede decirse en absoluto que los cuestionarios que se exponen en el presente capítulo permitan al trabajador social establecer un diagnóstico médico; el diagnóstico de la enfermedad y la deficiencia mental siempre ha de ser preferentemente médico, aunque datos sociales correctos pueden sugerir la necesidad de consultar a un médico y serle útiles a éste en la realización de un examen completo del paciente.

La demencia es un término que tiene más relación con el campo legal que con el médico. Se aplica sin distinción a trastornos mentales cuyo origen y manifestaciones difieren notablemente. Huelga decir que ningún cuestionario puede aplicarse en pie de igualdad a personas que padecen de demencia senil, a aquellas que se encuentran bajo una presión excesiva de actividad física y mental o a quienes comienzan a padecer lentas distorsiones de su vida mental. Para un especialista en demencia, el presente cuestionario tan sólo sugiere algunas líneas generales de investigación; para el trabajador social, sus preguntas no son preguntas rutinarias, por lo que no deben entenderse así.

El trabajador social sin formación médica carece de la capacidad necesaria para tratar la deficiencia y enfermedad mental. Para conservar intacto su sentido de los valores, ha de albergar un espíritu de servicio. Nadie ha descrito la actitud que ha de adoptarse mejor que el doctor Adolf Meyer que, hace cinco años, envió a la autora el siguiente comentario, entre otros, en el que critica un descorazonador informe de trabajo social sobre una familia con discapacidad mental.

Nos hallamos aquí ante un problema de difícil solución. A mi juicio, tanto el trabajador social como el médico deben aprender a aceptar la naturaleza y las actuaciones humanas tal como son antes de apresurarse a descubrir cómo *deberían* ser. Lo primero que ha de saberse es *qué* son... La divisa de todo trabajador social y de todo investigador debe ser la de *El Heauton Timorumenos* de Terencio: *Homo sum, bumani nihil a me alienum puto...* Todo aquel que investiga debe estar... dispuesto a aceptar... aquello que los seres humanos piensan, sienten o hacen como algo en absoluto ajeno a la naturaleza humana: "Tan sólo soy un ser humano y no considero que nada humano me sea ajeno"; al menos, es digno de consideración humana.

Estaba convencido de que la única forma de mostrar los hechos eficazmente era "presentándolos directa y concisamente en términos de acciones y tal vez también en términos de motivaciones, deseos y tendencias predominantes desde el punto de vista de la persona, y no desde el del crítico o el asistente". Ciertos términos generales incluidos en el informe que examinó, como "incorregible", "inmoral", "en dificultad", "no muy bien", "problemático" -todos ellos contienen un juicio-, eran, a su parecer, desafortunados, pues no ofrecían los hechos de manera que cada uno pudiera evaluarlos por sí mismo.

Hilbert F. Day elaboró el cuestionario que se expone posteriormente sobre los menores con posible discapacidad mental (debe entenderse que se incluye en el mismo la

discapacidad mental en los adultos). La Sra. Day también efectuó el primer borrador del cuestionario sobre el paciente con posible demencia. El doctor Thomas W. Salmón, Director Médico del Comité Nacional de Salud Mental, lo ha revisado y ampliado. La autora le agradece sus sugerencias para el uso correcto del mismo. Dichas sugerencias se exponen a continuación:

Han de subrayarse los *cambios* de humor y los acaecidos en los procesos mentales, las actividades y las reacciones sociales. Asimismo, no debemos olvidar que las manifestaciones externas del estado mental aparente del paciente varían en diferentes momentos del mismo día -por ejemplo, el desasosiego y la perturbación mental nocturnas en los casos de embriaguez y demencia senil. Ha de determinarse si el número y la intensidad de las manifestaciones anormales están *aumentando* o *disminuyendo,* ya que este hecho suele influir en la gestión práctica del caso. Puede sugerirse, como regla general, la valoración de la aparente *racionabilidad* de todas las actividades. Pueden darse respuestas desfavorables a muchas de las siguientes preguntas aunque el cliente del trabajador social sea un sujeto normal; sin embargo, la *racionabilidad* de ésta o aquella actividad o de ésta o aquella reacción *dadas las circunstancias actualmente existentes* constituye el factor significativo.

CUESTIONARIO SOBRE UN PACIENTE CON POSIBLE DEMENCIA

Ha de insistirse en que el siguiente cuestionario no avala en absoluto la capacidad del trabajador social para realizar un diagnóstico médico.

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

I. *Historia de los padres*

Aspecto social

1. ¿Eran parientes los padres del paciente? ¿Qué grado de parentesco tenían?
2. ¿Viven ambos padres? Si han fallecido, ¿causa de la muerte?* ¿Edad a la que fallecieron?"
3. ¿Qué se pensaba de ellos en la comunidad en la que vivieron? ¿Eran personas económicamente independientes y respetadas?
4. ¿Ha sido alguno de los padres .total o parcialmente dependiente? ¿Se le ha prestado ayuda institucional? ¿A cuál de ellos? ¿Cuándo?
5. ¿Qué actividad laboral desempeñaban? ¿Tuvieron éxito profesional? En caso contrario, ¿a qué se debió su fracaso?

Características o discapacidades físicas, mentales y morales

6. ¿Alguno de los padres es (o era) sordo, mudo o ciego? ¿Alguno presentaba una deformidad?
7. ¿Se les consideraba mentalmente normales? Si no es así, ¿en qué sentido eran anormales?

8. ¿Mostró alguno de ellos tendencia a la perversión sexual? ¿Llevaba alguno de los dos una vida disoluta?
9. ¿Alguno tenía un don extraordinario? ¿Talento? ¿Intereses dubitativos? ¿Excentricidades? ¿Alguno estaba vinculado a una "causa" (por ejemplo, anticatólica, litigiosa)? ¿Era alguno irritable?
10. ¿Se daban con frecuencia discusiones en la familia? ¿Discrepaban los padres respecto de la disciplina que debían acatar sus hijos? ¿Alguno era demasiado permisivo o demasiado severo y hasta qué punto?
11. *Trastornos nerviosos y mentales.* ¿Alguno de ellos era excesivamente nervioso? ¿Cómo se ponía de relieve dicho nerviosismo?
12. ¿Sufría alguno de epilepsia?
13. ¿Alguno tenía jaquecas? ¿Ataques de postración nerviosa? ¿De qué tipo?
14. ¿Alguno sufrió de demencia? ¿Cuándo? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Con qué edad? ¿Cuánto tiempo antes o después del nacimiento del paciente? ¿Cuáles eran las supuestas causas de las crisis? ¿Recibió asistencia hospitalaria?
15. ¿Padeció uno de ellos algún otro trastorno? ¿Mal de San Vito? ¿Parálisis? ¿Apoplejía?
16. ¿Alguno padeció enfermedades constitutivas? ¿Sífilis o tuberculosis?
17. *Alcohol.* ¿Tenía alguno adicción a la bebida o a otra droga? Si consumían alcohol, ¿lo hacían de forma moderada o desmesurada? ¿Ocasional o habitual? ¿Durante cuánto tiempo lo consumieron? ¿Número de años? ¿Con qué resultado? ¿*Delirium tremens?*

Delitos y suicidio

18. ¿Alguno trató de suicidarse o llegó a hacerlo? ¿En qué circunstancias?

19. ¿Tenía alguno antecedentes penales? ¿De qué tipo?* (Pueden plantearse las mismas preguntas, si la situación lo exige, respecto de los hijos del paciente, sus hermanos y hermanas, abuelos paternos y maternos, tíos y tías y primos.)

II. *Historia de la infancia del paciente*

20. *Prenatal.* En el año precedente al nacimiento del paciente, ¿alguno de sus padres (cuál) tenía una gran preocupación o presión? ¿Fue el paciente un hijo legítimo? ¿Alguno de los padres consumía alcohol o drogas en exceso? ¿Su actividad laboral era particularmente extenuante? ¿Padecían alguna enfermedad? ¿Cuál?
21. *Gestación.* ¿Estado físico general de la madre durante el embarazo? ¿Condiciones laborales? ¿Lactancia? ¿Estado mental?
22. *Nacimiento.* ¿Fue el paciente un bebé prematuro? Si es así, ¿en qué mes de gestación nació? ¿Fue un parto largo y complicado? ¿Se tuvieron que usar instrumentos? ¿Nació más de un niño en el mismo parto? ¿Cuánto pesó el paciente al nacer?

Historia física de la lactancia y la primera infancia

23. ¿Sufrió el paciente convulsiones? ¿A qué edad aparecieron? ¿Cuántos años duraron? ¿Con qué frecuencia se daban'? ¿Cuánto tiempo duraba cada ataque? ¿Cómo eran (de forma detallada)? (Por ejemplo, había pérdida de conciencia, local o general, y, en caso afirmativo, cómo la recuperaba.)
24. ¿Sufrió el paciente de raquitismo?
25. ¿Qué otras enfermedades tuvo? ¿Cuándo? ¿Con qué resultado?

26. ¿Cuándo aprendió a andar el paciente? ¿A hablar? ¿Y a controlar la orina de día y de noche?
27. ¿A qué edad comenzó su pubertad? ¿Qué síntomas se pusieron de manifiesto? ¿Se percibieron en ese momento cambios anormales respecto de su disposición, carácter o instintos? ¿Cuáles (detallados)?

Asistencia a la escuela

28. ¿Primera vez que acudió a la escuela? ¿Hasta qué edad?
29. ¿Le gustaba al paciente ir a la escuela? ¿Por qué dejó de ir? ¿En qué curso estaba cuando la dejó?
30. ¿Qué dificultades específicas tenía el paciente en clase? ¿Con sus compañeros? ¿Con los profesores? ¿Faltaba a clase?
31. ¿Qué cualidades especiales tenía el paciente?

III. *Heridas, enfermedades y hábitos de su vida posterior*

32. *Heridas y enfermedades.* ¿Ha sufrido el paciente heridas, especialmente en la cabeza? ¿Cómo le afectaron? ¿Perdió la conciencia? ¿Tuvo convulsiones?
33. ¿Ha padecido el paciente de gonorrea? ¿Y de sífilis? ¿Cuándo? ¿Qué tratamiento le aplicaron en el segundo caso y con qué resultado?
34. ¿Qué otras enfermedades ha padecido el paciente? ¿Cómo le afectaron?
35. *Alcohol.* ¿Ha consumido alguna vez alcohol? ¿Cerveza? ¿Vino? ¿Whisky? ¿Licores? ¿Medicamentos? ¿Desde cuándo toma alcohol? ¿Lo hace de forma moderada, desmesurada, ocasional o habitual? ¿Ha tenido alguna vez un *delirium tremens?*
36. ¿Cómo le afecta el alcohol? ¿Se vuelve agradable o desagradable?

37. *Otros hábitos.* ¿Ha consumido drogas -cocaína, morfina, opio o alguna otra- durante largos períodos de tiempo?
38. *Ocupaciones.* ¿Cuál es su ocupación actual? ¿Desde cuándo?
39. ¿Le gusta? ¿Es bueno en su trabajo? ¿Qué tipo de problemas ha tenido con empleados o empleadores?
40. ¿Cuáles fueron sus anteriores ocupaciones? ¿Salario más elevado? ¿Salario medio durante los últimos cinco años? ¿Durante cuánto tiempo conservó cada puesto de trabajo, cómo salió adelante en cada uno y por qué los dejó?
41. ¿Trabajaba a intervalos o con regularidad?
42. *Vida sexual.* ¿Cómo fueron sus primeras experiencias, sexuales? ¿Con personas del mismo sexo o del sexo opuesto? ¿Fue él quien se insinuó o viceversa? ¿Durante su infancia abusaron sexualmente de él parientes mayores (padres, tíos, primos)?
43. ¿En qué medida se ha masturbado? ¿Antes de alcanzar la pubertad? ¿Después? ¿Se ha asesorado acerca de este tema?
44. ¿Qué pruebas existen de tendencias malsanas (homosexualidad, exhibicionismo, etc.)?

IV. *Matrimonio e hijos*

45. ¿Está o ha estado casado el paciente? ¿Cuándo estuvo casado? ¿Vive aún su mujer (o su marido)? ¿Cuántas veces se ha casado? ¿Qué pensaba de su matrimonio? ¿Ha sido feliz en su vida de casado? En caso contrario, ¿por qué?
46. ¿Ha padecido la paciente (o la mujer del paciente) trastornos ginecológicos o menstruales? ¿Cuándo tuvo

su primera regla? ¿Ha sido regular? ¿Cuándo llegó la menopausia?

47. ¿Ha tenido la paciente (o la mujer del paciente) abortos espontáneos o provocados? ¿Niños que han nacido muertos? (Dar detalles.) ¿Con qué frecuencia? ¿Cuándo? ¿Cómo tuvieron lugar?
48. ¿Su marido (o mujer) se queja de las peticiones sexuales retorcidas del paciente? ¿Cuáles?
49. ¿Cuántos hijos ha tenido el paciente? ¿Cuál es el sexo y edad de cada uno? ¿Qué disfunción nerviosa o mental han sufrido, en caso de que la hubiere?

V. *Carácter, temperamento, disposición e instintos sociales*

50. ¿Se pensaba que el paciente era peculiar de niño? ¿Y una vez adulto? ¿En qué sentido?
51. ¿Se muestra indulgente con los ataques incontrolados de mal genio? ¿Los ha sufrido alguna vez?
52. ¿Se excita con facilidad? ¿Es enérgico? ¿Es feliz? ¿Es una persona tímida, excesivamente silenciosa, triste y variable? ¿Suele soñar despierto?
53. ¿Es el paciente libre y confiado o reticente y reservado?
54. ¿Tiene el paciente confianza en sí mismo? ¿Se subestima? ¿Cambia cuando se relaciona con el sexo opuesto?
55. ¿Es el paciente introvertido? ¿Se autocrítica? ¿Se obsesiona con las decepciones e incapacidades propias?
56. De niño, ¿presentaba signos notables de pereza? ¿No quería hacer recados? ¿Quería dormir mucho? ¿Se quedaba durante mucho tiempo en la cama? ¿Se le atemorizaba con facilidad y tenía pesadillas?
57. ¿Ocupa la religión un lugar importante en la vida del paciente? ¿Es excesivamente religioso? ¿Ha

manifestado un especial interés por la reencarnación, la clarividencia, el espiritismo o el hipnotismo?

58. De niño, ¿solía jugar con otros niños, se entendía bien con ellos, participaba sin dificultades en sus juegos y se divertía? ¿Solía adoptar un aire de superioridad?
59. ¿Qué actitud adopta el paciente hacia la gente? ¿Solidaria y servicial o todo lo contrario?
60. ¿Le gusta estar acompañado o prefiere estar solo cuando trabaja? ¿Y cuándo se divierte? ¿Y cuando está en casa?
61. ¿Suele tener sentimientos apasionados?
62. ¿Está el paciente muy unido a su casa, amigos y familia o se muestra indiferente ante los lazos afectivos normales? ¿Actitud respecto de su padre y de su madre? ¿Preferencia palpable? ¿Cambio en la pubertad?
63. *Ataques anteriores:* ¿Ha sufrido el paciente ataques similares anteriormente? ¿Con qué síntomas? ¿Cuánto duró el último ataque? ¿Acudió a un hospital para enfermedades nerviosas y mentales? ¿Cuándo? ¿Don- "\ de? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Por qué se le dio de alta?
64. Si no ha sufrido ataques parecidos anteriormente, ¿ha pasado por periodos de depresión o de exaltación? ¿Cuánto tiempo han durado? ¿Qué se hizo durante dichos periodos?

VI. *Historia y descripción de la enfermedad actual*

Causa y desencadenante

65. ¿La enfermedad actual puede deberse a un accidente o mal físico? ¿Cuál (detallado)?
66. ¿Ha padecido el paciente algún *shock* físico o mental? ¿Cuál (detallado)?

67. ¿Ha estado bajo una fuerte presión durante algún tiempo?
68. ¿Puede deberse este ataque a algún tipo de exceso? ¿Naturaleza del exceso? :
69. ¿El ataque se manifestó gradualmente o de forma repentina? ¿Descripción detallada?

Características de los ataques

70. *Cambios generales físicos y mentales.* ¿Se ha operado en el carácter del paciente un cambio de tipo mental? ¿Moral? ¿Social? ¿Se ha mostrado agradable o desagradable con su mujer (o marido) e hijos? ¿Con amigos y vecinos? ¿Consideran su conducta peculiar o extraordinaria? ¿En qué sentido?
71. ¿Se mostraba confundido, silencioso o activo? ¿Se excitaba? ¿Sufre ataques temporales de alguna de estas condiciones? ¿De día o de noche?
72. ¿Se mostraba ordenado a la hora de comer o de llevar a cabo otros hábitos o se produjo un cambio notable en sus hábitos de aseo personal y orden?
73. ¿Dormía bien? ¿Cuántas horas dormía cada noche? ¿Dormía con regularidad?
74. ¿Comía bien o demasiado poco? ¿Tenía un apetito malsano o anormal? ¿Comía con regularidad? ¿Justifica en algún modo su escaso apetito o su rechazo de la comida?
75. ¿Cuánto pesaba antes de caer enfermo? ¿Ha variado de peso? ¿Otros cambios físicos que se han producido en el paciente desde el inicio de la enfermedad? ¿Algún cambio en sus relaciones sexuales? ¿Perversiones (consúltense las preguntas 42 a 44)? ¿Le tiemblan las manos o el habla? ¿Arrastra las palabras? ¿Se le ha caído el pelo o le han salido canas?
76. *Movimientos.* ¿Presenta movimientos corporales anormales? ¿De la cabeza? ¿De la cara? ¿Tiene

temblores rítmicos de la boca? ¿Frunce el ceño? ¿Realiza movimientos estereotipados? ¿Oprimidos y forzados?

77. *Estado emocional, especialmente cambios.* ¿Ha estado el paciente deprimido o se ha mostrado demasiado alegre o apático?
78. ¿Se ha mostrado apasionado o con tendencia al mal genio o a la adopción de una actitud amenazadora? ¿Se ha vuelto especialmente sensible y receloso?
79. *Alucinaciones y desvaríos.* ¿Ha escuchado voces imaginarias? ¿Qué le. han dicho? ¿Eran agresivas? ¿Acusatorias? ¿Ha tenido visiones? ¿Sueños que parecían reales? ¿Son apacibles o desagradables?
80. ¿Recorría la casa mirando debajo de la cama y de los muebles y abriendo los armarios? ¿Se ponía a escuchar por las esquinas o a través de las paredes? ¿Permanecía observando un punto fijo durante algún tiempo?
81. ¿Ha tenido ideas de persecución o de grandeza? ¿Se cree manejado, observado o envenenado? ¿Su entorno le parece irreal? ¿Cree leer referencias indirectas a él mismo en los periódicos, en los libros o en la Biblia? ¿Cree que existen "conspiraciones ocultas" en su contra? ¿Usa términos especiales? ¿Asesinato, envenenamiento, demencia o abducción? ¿Muestra sentimientos de culpa, traición o castigo inminente?
82. *Suicidio y homicidio.* ¿Ha tratado de suicidarse? ¿Y de cometer un homicidio? ¿Qué le llevó a ello? ¿Fueron intentos auténticos?
83. *Disfunciones intelectuales y de la memoria.* (Señalar en concreto cuándo comenzaron y cuánto duraron los cambios.) ¿Presenta algún defecto intelectual? ¿Ha sido capaz de ocuparse correctamente de sus asuntos? ¿Ha realizado compras peculiares o poco recomendables? ¿Ha tenido otros errores de juicio? ¿Se ha perdido en lugares conocidos? ¿Recuerda su número de teléfono? ¿Y los cumpleaños y el lugar de

nacimiento de sus hijos? ¿Existe una notable diferencia entre su capacidad de memoria para hechos recientes y para hechos remotos?

84. ¿Presenta otras disfunciones de la memoria? ¿Recuerda sus compromisos profesionales? ¿Ha utilizado memorandas y otros métodos para recordar?
85. ¿Reconoce a sus amigos o parientes? ¿Confunde a las personas?
86. ¿No sabe qué día, semana o mes es?
87. ¿Olvida los sitios en los que ha estado?
88. *Laxitud moral y legal.* ¿Ha cometido el paciente algún delito? ¿Ha violado los valores morales? ¿Cómo y con qué resultado? ¿Ha amenazado? ¿Ha escrito a personas de relieve? ¿Se ha vuelto descuidado en su forma de vestir o de comportarse? ¿Habla mucho sobre cuestiones personales y familiares?
89. *Conciencia del propio estado.* ¿Es consciente de que ha atravesado un estado mental diferente de su estado normal? ¿Se da cuenta de la naturaleza de su trastorno?

Descripción del paciente

90. ¿Parece triste? ¿Aprehensivo? ¿Furtivo? ¿Alegre? ¿Hostil? ¿Receloso? ¿Utópico? ¿Inexpresivo? ¿Abstraído? ¿Arrogante? ¿Soñoliento?
91. ¿Cómo coloca las manos? ¿Se peina correctamente? ¿Cómo son sus uñas? ¿Y los dientes? ¿Cómo se limpia? ¿Su vestimenta está en buen estado? ¿Se diría que ha hecho un uso inadecuado de la comida y la bebida? ¿Se ha vestido en ocasiones de forma poco usual? ¿Está totalmente vestido, medio desnudo o desnudo?
92. ¿Camina recto y con un rumbo determinado? ¿O camina de forma irregular o va de un lado para otro? ¿Anda lenta o rápidamente?

93. ¿Se queja por iniciativa propia de estar enfermo o de sufrir malos tratos, o habla de sus desvaríos o de sus sentimientos?
94. ¿Su discurso resulta coherente? ¿O las ideas van y vienen?
95. ¿Cómo explica, de forma espontánea, su situación global?

CUESTIONARIO SOBRE MENORES CON POSIBLE DISCAPACIDAD MENTAL[254]

Muchas de las siguientes preguntas también pueden aplicarse a un adulto con una edad mental inferior a su edad biológica. Ha de insistirse en que el siguiente cuestionario no avala en absoluto la capacidad del trabajador social para realizar un diagnóstico médico.

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

Defectos físicos o ambientales que han de ser corregidos[255]

1. ¿Se alimenta al menor correctamente? Si no es así, ¿a qué se debe su alimentación deficiente? ¿A su escaso

---

254 Elaborado para este libro por Hilbert F. Day.

255 Antes de determinar que el niño sufre de una discapacidad mental, de valorarse los defectos que deben corregirse.

apetito? ¿A un apetito anormal? ¿A la falta de comida? ¿Al estado de sus dientes?

2. ¿Ha padecido reumatismo o alguna otra enfermedad infantil infecciosa?
3. ¿Ha crecido rápidamente? ¿En relación con la aparición de la dentición definitiva? ¿Y con la llegada de la pubertad?
4. ¿Le han sometido a un examen físico general? ¿Cuándo? ¿Quién y con qué resultado? ¿Se han examinado su nariz y garganta? ¿Con qué resultado? ¿Ha tenido amigdalitis? ¿Y vegetaciones? ¿Se las han extraído? ¿Quién? ¿Cuándo? ¿Le han examinado de la vista? ¿Quién? ¿Con qué resultado? ¿Lleva gafas? ¿Cuándo se examinó su vista por última vez? ¿Le han examinado del oído? ¿Quién? ¿Cuándo? ¿Con qué resultado? ¿Cuál es el estado de sus dientes?
5. ¿Tiene problemas para conciliar el sueño?
6. ¿Ha tenido excesivas influencias externas, o demasiado pocas? ¿Ha sufrido el menor un golpe emocional como consecuencia del fallecimiento o enfermedad de algún ser querido? ¿Vive en un hogar infeliz? ¿Desatendido? ¿En qué sentido? ¿Causas?
7. ¿Se percibe claramente una falta de entendimiento entre el menor y su profesor? ¿Está su pupitre bien iluminado y le permite seguir de cerca al profesor?

I. E*tiología*

Herencia

8. ¿Cuántos años tenía cada uno de los padres cuando nació el niño? ¿Estaban s.us padres emparentados? ¿Qué grado de parentesco tenían? ¿Y los abuelos de ambas partes estaban emparentados antes de casarse? ¿Cuáles? ¿Qué grado de parentesco tenían?

9. ¿Siguen vivos los dos padres? Si alguno de los dos ha fallecido, ¿cuál fue la causa de la muerte? ¿Con qué edad falleció?* ¿Lugar del fallecimiento?* ¿Fecha?* Si los abuelos han fallecido, ¿de qué enfermedad y a qué edad falleció cada uno?*
10. ¿Ha fallecido alguno de sus hermanos o hermanas? Si es así, ¿qué lugar ocupaba por edad entre los hermanos? ¿Cuál era su sexo? ¿Edad, causa, lugar y fecha del fallecimiento?* ¿Eran normales sus condiciones físicas y mentales? '_
11. ¿Qué actividades laborales ha desempeñado el padre? ¿Y la madre? ¿Qué edad tenían cuando empezaron a trabajar?
12. Presentaban el padre, la madre o algún pariente signos de, o propensión a:

Discapacidad mental	Tuberculosis	Adicción a la bebida
Imbecilidad	Demencia	Consumo de drogas
Idiocia	Epilepsia	Conducta delictiva
Sordera	Sífilis	Sexualidad inmoral
Ceguera	Convulsiones	Absentismo escolar
Enanismo	Escrófula	Holgazanería
Estar tullido	Gran nerviosismo	Deformidad
Parálisis	Neuralgia	Histeria
Jaquecas	Mal de San Vito	

¿Qué miembro de la familia más cercana del menor, si lo hubiere, ha presentado alguno de estos signos o tendencias?

13. ¿Qué miembros de la familia más cercana y qué parientes, si los hubiere, de ambas partes han sido total o parcialmente dependientes? ¿Qué tipo de asistencia institucional u otra les han prestado? ¿Cuándo?
14. ¿Ha dado a luz la madre del niño a algún hijo muerto? ¿Cuántos y cuándo? ¿Ha tenido abortos espontáneos? ¿Cuántos y cuándo? ¿Cuál fue el motivo? ¿En qué mes de gestación tuvo lugar? ¿Qué Jugar ocupa el niño entre sus hermanos -el primero en nacer, el segundo?

15. En el año anterior a su concepción, ¿estuvo alguno de los padres (cuál) gravemente enfermo? ¿Bajo una gran presión o con una gran preocupación? ¿Con excitación mental? ¿Bebió alcohol en exceso? ¿Consumió drogas, como el opio, etc.?

Gestación

16. ¿Se percibió algo extraño en el momento de la concepción? ¿Fue anormal el estado de la madre durante el embarazo? ¿Trató de abortar? ¿Trabajó durante el embarazo? ¿Cómo? ¿Hasta qué momento? ¿En qué tipo de actividad? ¿Tenía la madre suficiente leche para darle el pecho? ¿La conservó?
17. Mientras la madre estaba embarazada del menor, ¿tuvo alguna enfermedad que se hubiese prescrito anteriormente? ¿Alguna enfermedad que comenzara durante el embarazo? ¿Cuál? ¿Consumió alcohol o drogas en exceso? ¿Tuvo alguna preocupación o ansiedad? ¿Algún temor o sobresalto? ¿Síntomas peculiares? ¿Sucedió algo que la impresionara mentalmente?
18. ¿Fue prematuro el niño? Si es así, ¿en qué mes de gestación nació? ¿Nació más de un niño en el mismo parto?

El momento del nacimiento

19. ¿Cuánto duró el parto? ¿Fue difícil? ¿Se puso anestesia? ¿Por cuánto tiempo? ¿Se usaron instrumentos? ¿Cuánto pesó el niño? ¿El niño tuvo dificultad para respirar o llorar? ¿Presentó cianosis, heridas, deformidades, parálisis o incapacidad de succión?

II. *Historia física*

Patológica

20. ¿Le dio la madre el pecho? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Cómo se le alimentó después?•
21. ¿No se desarrolló correctamente en algún sentido? ¿Cómo se percibió esta falta de desarrollo? ¿Era un niño fuerte o enfermizo? Si era enfermizo, ¿en qué se veía?
22. ¿Ha sufrido, en alguna ocasión, un sobresalto, caída o susto notables? ¿Un golpe en la cabeza? ¿Cuándo? ¿En qué circunstancias y con qué resultado aparente?
23. ¿Ha tenido alguna vez convulsiones, crisis o ataques? ¿Con qué edad se iniciaron? ¿Cuál era su causa aparente? ¿Qué características tenían? ¿Con qué frecuencia se daban? ¿Cuándo tuvo lugar el último? ¿Qué tratamiento se ha establecido y con qué resultado?
24. ¿Ha padecido el menor de epilepsia? ¿Raquitismo? ¿Parálisis? ¿Características e historia de los ataques?
25. ¿Ha pasado el sarampión, la tosferina, la escarlatina, la difteria, la meningitis cerebro-espinal, la varicela o la viruela? ¿Edad y gravedad?
26. ¿Se le han irritado alguna vez los ojos o ha tenido alguna enfermedad cutánea o del cuero cabelludo? ¿Características e historia de la enfermedad?
27. ¿Ha tenido alguna vez una enfermedad pulmonar o intestinal? ¿Cuál?
28. ¿Se le ha calificado alguna vez de demente? ¿Quién lo hizo? ¿Características e historia de las crisis que justificaron dicho diagnóstico?
29. ¿Ha tenido alguna vez el mal de San Vito? ¿Cuándo?
30. ¿Qué otras enfermedades ha padecido? ¿Cuándo?

Desarrollo

31. ¿Cuándo le salieron los dientes al menor? ¿Cuándo fue capaz de reconocer a las personas? ¿Cuándo se sentó sin ayuda? ¿Cuándo aprendió a utilizar la cuchara? ¿Cuándo aprendió a andar y a hablar? ¿Cómo se desarrollaron su peso y altura? ¿Comparado con otros niños de la familia? ¿Su peso y altura corresponden a su edad?
32. ¿Con qué edad alcanzó la pubertad?
33. ¿Cuándo se percibieron los primeros signos de desarrollo anormal?. ¿De qué tipo?

Peculiaridades

34. ¿Cómo es la circulación del niño? ¿Suele tener las manos y los pies fríos? ¿Se pone rojo fácilmente?
35. ¿Cómo duerme? ¿Bien? ¿Se mueve? ¿Es ruidoso? ¿Sueña? ¿Tiene pesadillas?
36. ¿Es friolero o resiste bien el frío?'¿Y el calor? ¿Y el dolor? ¿Y las tormentas?
37. ¿Tiene un apetito anormal en algún sentido? ¿Cómo ha desarrollado el sentido del gusto? ¿Se muestra remilgado con lo que come? ¿Se traga las cosas sin importarle el sabor? ¿Es glotón? ¿Sería capaz de comer restos de la basura?

Apariencia externa

38. ¿Cómo es, en general, la apariencia física del niño? ¿Tiene los hombros igualados? ¿Tiene la espalda curvada? ¿Su postura es asimétrica? ¿El tamaño y la forma de la cabeza presentan algún tipo de anormalidad? ¿Se desvía la cabeza hacia un lado o se cae para atrás?

39. ¿El tamaño, forma y posición relativa de los trazos de la cara difieren de los normales? ¿Son sus rasgos toscos? ¿Giran los ojos? ¿Se mueven constantemente? ¿Es bizco? ¿Tiene las orejas grandes, de soplillo o diferentes? ¿Sobresale la mandíbula inferior? ¿Suele tener la boca abierta? ¿La forma, estructura o situación de sus dientes presentan alguna anormalidad?
40. ¿Qué expresión tiene la cara? ¿Abstraída? ¿Con la mirada fija en un punto? ¿Tiene el niño la frescura habitual de la juventud? ¿Su piel es demasiado pálida? ¿Presenta otras peculiaridades?
41. ¿Tiene alguna peculiaridad en el habla? ¿Cuál (detallada)?
42. ¿Manifiesta el menor algún síntoma de nerviosismo? ¿Tic de la cara, manos, dedos o miembros superiores o inferiores? ¿Ceño fruncido permanente? ¿Mueca constante?

III. Personalidad

Temperamento y disposición

43. ¿Es el menor apático, abatido, dinámico o excitable? ¿Es activo y vigoroso? ¿Va de un lado para otro y observa las cosas o le son indiferentes?
44. ¿Es afectuoso? ¿Arisco? ¿Vengativo? ¿Apasionado? ¿Vanidoso? ¿Presuntuoso? ¿Tacaño? ¿Desagradecido?
45. ¿Suele ser cabezota, desobediente y con tendencia a la testarudez y el mal carácter? ¿Acata la disciplina o no le importa enfrentarse a un castigo por cosas insignificantes? ¿Se maneja con facilidad? ¿Es dócil? ¿incorregible?

46. ¿Es problemático? ¿Rebelde? ¿Le gusta crear confusión y contar mentiras? ¿Siempre logra lo que quiere? ¿Es fácilmente influenciable?
47. ¿Aprende de lo vivido? ¿No le tiene miedo a nada?
48. ¿Se muestra solidario con la desgracia y el sufrimiento? ¿Llega a ser peligroso para sí mismo o para otros cuando se pone de mal humor? ¿Se avergüenza cuando se comporta mal y le pillan? ¿Se arrepiente de su mal comportamiento?

Moralidad

49. ¿Conócela diferencia entre el bien y el mal? ¿Es honrado? ¿Dice mentiras sin objeto? ¿Puede confiarse en él? ¿Se comporta mal de forma gratuita? ¿Comete faltas sin ningún propósito ni necesidad? ¿Podría llegar a robar?
50. ¿Es sexualmente precoz? ¿Realiza alguna práctica sexual malsana? ¿Relata historias groseras?
51. ¿Bebe, fuma o consume drogas? ¿En qué cantidad?
52. ¿Tiene antecedentes penales?*

Relaciones sociales

53. ¿Cómo se comporta con sus padres? ¿Con sus hermanos? ¿Con sus hermanas? ¿Y con extraños? ¿Y cuando juega? ¿Se muestra violento con los compañeros de juegos? ¿Cómo trata a los animales? ¿Y a los niños?
54. ¿Qué clase de personas frecuenta? ¿Pertenecen a una clase social inferior a la suya? ¿Y desde un punto de vista intelectual? ¿Son de menor edad o tienen menos fuerza física? ¿Le gusta estar con otros niños? ¿Ayuda a cuidar a otros niños?

55. ¿Le excita la presencia del sexo opuesto? ¿A qué edad se percibió por vez primera esta circunstancia?
56. ¿Cómo se comporta en los lugares públicos?

Hábitos

57. ¿Qué hábitos tiene el menor en relación con su apariencia externa? ¿Es ordenado? ¿Es sucio? ¿Descuidado? ¿Presumido? ¿Se percibe una notable diferencia en este sentido entre el menor y el resto de miembros de la familia? ¿Moja o ensucia la ropa? ¿Y la cama?
58. ¿Se masturba? ¿Lo ha hecho en alguna ocasión?
59. ¿Esconde, rompe o destruye cosas? ¿Ropa? ¿Muebles?
60. ¿Resulta peligroso cuando maneja el fuego?
61. ¿Suele fugarse de casa? ¿De la escuela? ¿Del trabajo?
62. ¿Presenta otros malos hábitos que no hayan sido mencionados?

Peculiaridades

63. ¿Se pone a reír o llorar sin razón aparente? ¿Se enfada sin motivo? ¿Cuenta cosas demasiado íntimas sobre sí mismo? ¿Se muestra predispuesto contra alguien sin fundamento? ¿Tiende a enfurecerse demasiado por cuestiones insignificantes?
64. ¿Presenta su carácter cambios o alteraciones bruscas? ¿Se dan contradicciones sorprendentes en su personalidad? ¿Es tierno y cruel? ¿Ingenuo y travieso? ¿Flemático y nervioso? ¿Insensible y cariñoso? ¿Franco y reservado? ¿Espontáneo y tímido? ¿Traicionero y sincero?
65. ¿Atraviesa por etapas de miedo incontrolable? ¿Se siente, en ocasiones, empujado a la violencia, a la

bebida o a acciones delictivas o inmorales? ¿Ha atravesado por algún periodo de fervor religioso?

IV. *Capacidad*

Intelectual

66. ¿A qué escuelas ha ido? ¿A qué edad dejó de ir a la escuela? ¿Por qué la dejó? ¿En qué curso estaba cuando la dejó? ¿Cómo progresó? ¿Repitió más de dos años un mismo curso asistiendo, no obstante, regularmente a clase? ¿Ha ido a alguna clase especial, ha sido calificado de subnormal o ha sido objeto de estudio por parte de un organismo de atención a menores?
67. ¿Presta atención en clase? ¿Se cansa rápidamente al realizar un esfuerzo mental? ¿Puede concentrarse de forma continuada en un tema? ¿Pierde rápidamente la concentración? ¿Requiere una atenta y estrecha supervisión? ¿En qué asignatura sobresale? ¿Qué actividad le cuesta más?
68. ¿Reconoce las formas? ¿Cuáles puede nombrar? ¿Reconoce los colores? ¿Cuáles puede nombrar? ¿Sabe contar? ¿Hasta dónde? ¿Sabe leer? ¿Cuánto? ¿Sabe sumar? ¿Restar? ¿Multiplicar? ¿Dividir? ¿Le gusta la música? ¿Qué talento musical tiene? ¿Le gusta la interpretación? ¿Qué memoria tiene? ¿Tiene facilidad para aprenderse las cosas de memoria? ¿Cuánto tiempo necesita para aprenderse, por ejemplo, cuatro líneas? ¿Se olvida pronto de lo que ha aprendido? ¿Puede recitar una obra?

Ocio

69. ¿Cómo se divierte el menor? ¿Logra entretenerse solo? ¿Muestra iniciativa o espontaneidad al jugar? ¿Da muestras de imaginación?
70. ¿En qué tipo de historias se muestra interesado? ¿Vulgares? ¿Violentas y sangrientas? ¿Terroríficas? ¿Durante cuánto tiempo puede jugar a una misma cosa? ¿A qué, por ejemplo?

Coordinación de las facultades

71. ¿Cuál es la capacidad de imitación del menor?
72. ¿Cómo responde a una orden? ¿Es lento? ¿Responde incorrectamente a pesar de su intención de obedecer? ¿Es capaz de hacer recados?
73. ¿Es diestro? ¿Zurdo? ¿Ambidiestro? ¿Es su mano izquierda más hábil y fuerte que la derecha? ¿Agarra las cosas sin fuerza?
74. ¿Sabe usar el tenedor y el cuchillo? ¿Mastica correctamente?
75. ¿Puede lanzar una pelota? ¿Y cogerla? ¿Sabe abotonarse la ropa, hacer un nudo, atarse los zapatos y ponerse las sandalias?
76. ¿Sabe escribir, dibujar y coser? Al dibujar, escribir, coser y hacer manualidades, ¿coordina bien las manos y los dedos? ¿Cómo escribe? ¿De derecha a izquierda? En sus escritos, ¿hay un número notable de letras "i" sin punto o de "t" sin la barrita o no pone mayúsculas? ¿Puede hacer un dictado sencillo?
77. ¿Es capaz de manejar herramientas? ¿Qué puede fabricar?

Laboral ..

78. ¿Puede el menor realizar cualquier clase de trabajo? ¿Qué tipo de trabajo ya ha efectuado? ¿A qué edad

empezó a trabajar? ¿Es un trabajador constante? ¿Puede trabajar sin supervisión? ¿Conserva sus empleos? ¿Es independiente económicamente?

Hogar

79. ¿Su domicilio se encuentra situado en un distrito muy poblado o suburbano? ¿Cómo es el vecindario desde una perspectiva física y moral?
¿Vive en una casa individual o en un piso? ¿Cuántas habitaciones tiene? ¿De qué tamaño? ¿Cuántos dormitorios tiene? ¿Está bien ventilado? ¿Es luminoso u oscuro? ¿Está ordenado o desordenado? ¿Está limpio o sucio? ¿Qué tipo de muebles tiene? ¿Cuál es el estado y la situación de los servicios?
80. ¿Cuál es el tamaño de la familia? ¿Los padres viven juntos o están divorciados o separados? ¿Qué miembros forman parte del grupo familiar? ¿Sexo, edades y ocupación? ¿Residen otras personas en la misma casa? ¿Qué tipo de relación mantienen con la familia?

Actitud de la familia hacia el menor

81. ¿La familia piensa que el-menor no es normal? En su opinión, ¿a qué se debe? ¿A la herencia? ¿A un accidente? ¿A una enfermedad grave? ¿A alguna otra razón?

82. ¿Se muestran los padres pacientes con el niño? ¿Están muy unidos a él?

83. ¿Cómo se relaciona con los demás niños de la casa? ¿Abusan o se burlan de él? ¿Resulta repulsivo y su

aspecto tiene un efecto perjudicial en los otros niños? ¿Les da miedo o es el blanco de todas las bromas?

84. ¿Quién se responsabiliza del cuidado del menor? ¿Con qué frecuencia se le vigila? ¿Con qué frecuencia se le deja solo o con un miembro irresponsable de la familia? ¿Qué grado de supervisión y de cuidado competente puede esperarse que reciba en la casa?

85. ¿Cómo se le educa en casa? ¿Está desatendido? ¿Es una educación represiva, abusiva o demasiado indulgente? ¿Los padres o tutores son capaces de controlar al niño? ¿Cómo? ¿Atemorizándolo o amenazándolo con castigos corporales? ¿Mediante el afecto y un discurso razonado?

Higiene personal

86. ¿Es su dormitorio grande o pequeño? ¿Cuántas ventanas hay? ¿Se dejan abiertas? ¿Duerme solo? En caso contrario y con quién? ¿En una cama individual o doble? ¿A qué hora se acuesta y se levanta? ¿Bebe té, café, leche o chocolate? ¿En qué cantidad? ¿Cómo son normalmente su desayuno, almuerzo y cena? ¿Con qué frecuencia se baña? ¿Cómo? ¿Usa el cepillo de dientes? ¿Defeca regularmente?

VI. Planes

87. ¿Estarían los padres dispuestos a internar al niño en una institución? ¿Qué opinan los profesores, parientes y médicos sobre esta posible medida?

28. SUPERVISIÓN Y REVISIÓN

Los anteriores análisis sobre el diagnóstico de una serie de discapacidades sociales son sólo el comienzo. Si el plan aplicado resulta útil en la práctica, pueden analizarse otras discapacidades del mismo modo.

El cuestionario de este último capítulo deja atrás las discapacidades, que no siempre son el punto más importante en trabajo social, para abordar otras cuestiones relativas al diagnóstico que pueden ayudar a un supervisor de trabajo de casos. Cuando la investigación sobre un cliente ya ha superado la etapa de recopilación de datos, pero éstos aún no han sido ni comparados ni interpretados, y el informe se presenta a un supervisor, o cuando, a falta de un supervisor, el trabajador de casos ha de revisar la evidencia de que dispone sin ayuda, ¿qué ha de buscarse? Este último cuestionario trata de contestar a esta pregunta. Huelga decir que no señala una rutina que haya de seguirse obligatoriamente; algunas preguntas podrán aplicarse al caso que estemos tratando, mientras que otras muchas no.

Para la elaboración de este cuestionario, la autora ha usado interesantes sugerencias de antiguos estudiantes, en concreto de miembros de la promoción de 1916 del Instituto de Organizaciones Benéficas. Las páginas que aparecen al final de cada pregunta remiten a la parte de este libro en la que se realiza un análisis más amplio del tema en cuestión.

CUESIONARIO DE SUPERVISIÓN Y REVISIÓN

I. Relaciones con el cliente

1. Dado el informe de la primera entrevista, ¿se aprecia que se escuchó al cliente con atención y paciencia y que se estableció, en esta primera etapa, un buen entendimiento o, al menos, una buena base para futuras relaciones? (p.114)[256]
2. ¿Se indica que se dio un consejo o realizó una promesa demasiado pronto? (p. 133) ¿O que se dilató la acción, recurriendo a justificaciones artificiales para aplazar o evitar la acción, tales como "mi comité", "nosotros nunca pagamos el alquiler", "esto infringe las normas de la institución", etc.? ¿Se han dado demasiados ultimátums? ¿Se han producido muchas situaciones "sin salida" entre trabajador social y cliente como consecuencia de dichos ultimátums, o por caer en contradicciones, etc.? ¿Hay indicios de que la mala comprensión de la situación por parte del trabajador social le llevaron a tomar una actitud de reprimenda?
3. ¿Se obtuvieron en la primera entrevista indicios sobre posibles fuentes externas de información y cooperación? (p. 121) ¿Qué indicios, calificados de posibles según la historia, se han pasado por alto? ¿¡Forman parte de un grupo que este trabajador social considera de difícil obtención o se trata simplemente de descuidos por su parte?
4. ¿Se constataron rápidamente posibles síntomas de enfermedad física o mental o de otro trastorno y se

[256] Todas las páginas de referencia remiten a otras partes del presente libro.

procuró inmediatamente un examen médico y se obtuvo atención sanitaria? (p. 236) Si se concluyó que el cliente era un holgazán, indiferente o incorregible, ¿dicha conclusión pudo deberse a un proceder incorrecto en este sentido?

5. ¿Ha sido el trabajador que efectuó la primera entrevista al cliente y a la familia el que también ha visto a las fuentes externas más importantes, o se confió esa parte de la investigación a otro trabajador? (p. 192) ¿La información aportada por las fuentes externas sugiere que el investigador tenía una idea clara de la relación de la parte con el todo?
6. ¿Ciertos testimonios, sobre todo aquellos que perjudicaban al cliente que los hizo, se consideraron necesariamente ciertos? (p. 60) ¿Se ha protegido al cliente de posibles malentendidos?

II. *Relaciones con la familia del cliente*

7. ¿Ofrece el informe una visión global de la vida llevada por las personas mencionadas en el mismo o tan sólo relata episodios e incidentes sin conexión? (p. 144)
8. ¿Se ha dejado constancia del tipo de relación que mantienen los miembros de la familia entre sí? ¿Se han incluido ejemplos del poder de cohesión familiar? (p. 145)
9. ¿Indica el informe si la familia se ha mostrado o no acertada, en sus decisiones de carácter económico? ¿Sus gastos traducen tendencia innata o un proceso de imitación o resultan poco significativos?
10. ¿Se han atribuido a la familia en cuestión todas las discapacidades propias del grupo racial o económico al que pertenece?
11. ¿Se ha individualizado a los hijos de la familia, sobre todo a lo¡ tan en edad de crecimiento? (p. 163) ¿Se ha trazado un retrato i su vida familiar y escolar? Si el

problema es de tipo familiar, ¿se consultó a los hijos mayores, adultos que ya trabajan? (p. 165)

12. ¿Se ha entrevistado al padre de la familia? ¿Se entrevistó a él y a su mujer por separado? (p. 150)

III. *Uso de las fuentes externas*

13. ¿Se consultó al Servicio de Intercambio Confidencial con rapidez? (p. 352) ¿La información que dicho Servicio proporcionó se tradujo en la consulta de las entidades implicadas? (p. 357) ¿Se duplicó innecesariamente la investigación que ya habían realizado dichas entidades? (p. 361) ¿Se consultó a estas entidades en relación con el tipo de información que mejor podía proporcionar cada una? (p. 346) ¿Se ha transferido el tratamiento del caso a otra entidad sin haberse realizado una investigación previa y suficiente que justifique dicha transferencia? (p.363)
14. Si no se siguieron todos los indicios sobre fuentes externas, ¿se una selección inteligente? Por ejemplo, ¿se entrevistó a *algunos parientes* de ambas partes, a algunos empleadores anteriores, etc.? ¿Se determinó correctamente el orden en el que debía consulta fuentes? (p. 185) ¿Alguna de las fuentes consultadas se descubrió gracias a indicios suplementarios -es decir, revelados por casualidad? (190)
15. ¿Se intentó, en la medida de lo posible, que los testimonios fi primera mano y no a través de intermediarios - por ejemplo, de los médicos y no de los pacientes, cuando se trataba de hechos medie (p. 187) ¿O se admitieron evidencias basadas en lo que ha dicho valorarlas detenidamente? (p. 44) Al valorar las declaraciones de los testigos, ¿se han tenido presentes sus prejuicios? (p. 63)

16. ¿Ha expuesto el trabajador social su punto de vista, en cartas adjuntas al informe o de otro modo, sobre temas que desconocía? ¿Se ha consultado a las fuentes externas acerca de posibles planes de acción o tan sólo se ha tratado de convencerlas para que acepten los planes propuestos por el trabajador social? (p. 340)
17. En los primeros contactos con los parientes, ¿prevalecieron las cuestiones relativas a la ayuda material que éstos podrían aportar sobre otras cuestiones de mayor importancia? (p. 216)
18. ¿Están actualizados los diagnósticos médicos en los que se han basado las inferencias sociales? (p. 242) ¿Se ha hecho una buena selección de las fuentes médicas evitándose la multiplicación innecesaria de consultas a médicos? (p. 239)
19. ¿Se han incluido los informes escolares oficiales de forma aislada o se han acompañado de observaciones individualizadas de los profesores? (p.252)
20. ¿Se han citado los informes laborales de forma superficial, o se ha hecho hincapié en los puntos que podrían ser útiles para la obtención de un nuevo empleo y para una posible readmisión o promoción? (Consúltese la lista de sugerencias de la página 272.) ¿Se ha dejado constancia de la influencia de un trabajo mal pagado o precario en la desintegración de la vida familiar (turnos de doce horas, obtención de ingresos suplementarios lejos del hogar, explotación laboral, o retirada prematura de los hijos de la escuela)?
21. ¿Se dan fechas inexactas por no haberse consultado los documentos originales de nacimiento, matrimonio, bautizo, defunción, propiedad, inmigración o antecedentes penales? (p. 293) ¿O por no haber consultado los directorios de otras ciudades? (p. 306) ¿O las hemerotecas? (p.310)
22. ¿Se limitaron las consultas a vecinos actuales a la obtención de una evidencia admisible en juicio? (p. 315) ¿Se han tenido en cuenta las características del vecindario y se ha consultado, a este respecto, a

trabajadores sociales especializados en fuentes vecinales? (p. 347)

IV. *Dirección global de la investigación*

23. ¿Se ha dejado constancia de todos los activos para la rehabilitación que ha puesto de relieve la historia del cliente? ¿Se han resumido por escrito? ¿O, por el contrario, se percibe una tendencia a hacer demasiado hincapié en los aspectos más descorazonadores? (pp. 168, 417 y 420)
24. ¿Qué puede deducirse de los hábitos del trabajador de casos como entrevistador? ¿Ha formulado preguntas inductivas consciente de su peligro pero con buenas razones para correr dicho riesgo? (p. 60) ¿Se ha permitido que prejuicios personales del trabajador social de casos tergiversen la historia? (pp. 89 y 93)
25. ¿Existe una tendencia clara a sustituir términos como "inadaptación", "desnutrición", "holgazanería crónica", "indeferencia incorregible", "bebida como causa única", "familia numerosa" o "ingresos insuficientes", por el hecho o hechos específicos correspondientes? ¿Se percibe que el trabajador se ve influenciado por algún hábito profesional útil en otras circunstancias pero no en éstas? (p. 92) ¿Hay indicios de automatismo o de seguimiento de una rutina sin una reflexión previa?
26. ¿Se ha esforzado el trabajador social por verificar las evidencias más desfavorables para el cliente en lugar de dejarlas sin comprobación?
27. ¿Ha llevado a cabo el trabajador social una acción apresurada e imprudente por su tendencia a cruzar puentes que aún no han sido construidos o por considerar "emergentes" situaciones que en realidad no lo son? ¿Algún incidente pintoresco de la historia, carente de importancia, ha desviado la investigación? (p. 145)

28. ¿Se tiende a "explicar el caso" a cualquier precio haciendo demasiado hincapié en un único factor? ¿Ha adoptado el trabajador social una actitud favorable o contraria o se ha mantenido neutral? ¿Descartó rápidamente las primeras teorías cuando nuevos hechos descubiertos demostraron que no eran correctas? (p. 94)
29. ¿Qué hipótesis o inferencias del trabajador social o de otros se han aceptado sin la necesaria comprobación? (p. 81) ¿Se ha aceptado alguna explicación popular sin valorarla detenidamente?
30. En relación con el informe propiamente dicho, ¿traza un retrato individual y completo, o la repetición y la presencia de impresiones no comprobadas dejan en la sombra las principales cuestiones? ¿Las omisiones son correctas? ¿Se describe, por ejemplo, la situación actual con tal precisión que quedan relegados los aspectos más permanentes de la historia? ¿Los términos usados son tan concretos como deben ser? (p. 407) ¿Se evita el uso de términos generales? ¿Se describen los actos en vez de las cualidades? (p. 522) ¿Las declaraciones incluidas en el informe se valoran correctamente o el informe se limita a su exposición? ¿Se incluyen breves comentarios que permitan al supervisor comprender la relación existente entre un testigo desconocido y la cuestión por la que se le cita y evaluar, en cierta medida, su desinterés y sus características personales? (p. 321)
31. ¿Se ha perdido el tiempo? ¿Se han realizado cosas relativamente poco importantes con la idea de que no había tiempo para las más importantes? ¿La investigación gira en tomo a un único punto de la historia, o se pierde en entrevistas innecesarias, muchas veces repetidas, al cliente o a su familia? ¿Se percibe, por otra parte, una "economía de medios" a la hora de conseguir resultados, es decir, obtenerlos con el menor número de movimientos y fricciones posible?

32. ¿Ofrece la investigación, tal como se ha desarrollado, una explicación razonable de la situación actual? ¿La investigación pone de manifiesto las personalidades de los principales actores y de los factores externos que han provocado su situación actual? ¿Recapitula sus principales logros en el pasado, y da cuenta de su posible uso para la tarea común de rehabilitación o desarrollo que aún resta por hacer? ¿Hasta qué punto sugiere la investigación no sólo el diagnóstico de la dificultad, sino también planes para su tratamiento constructivo? (p. 420)
33. Si no se ha conseguido la evidencia necesaria y sólo puede establecerse un diagnóstico parcial o temporal, ¿cómo podría modificarse el tratamiento para que también pueda convertirse en un medio que permita proseguir con la investigación? (pp. 80 y 268)

V. Aspectos generales de la investigación.

34. ¿Se trata de un informe en el que el trabajador social de casos ha tratado de efectuar una investigación especialmente minuciosa y diligente? Si no es así, ¿existen informes de este tipo? (p.423)
35. ¿Se ha esforzado el trabajador social por solucionar un problema no resuelto presentándolo, en su forma concreta, a expertos de asociaciones nacionales de reforma social u otras que estén en condiciones de sugerir una posible solución? (Ejemplos: la posible relación entre ocupación y enfermedad en un caso concreto; el problema del chico activo que quiere vender periódicos fuera del horario de clases; las posibilidades de restablecimiento de los pacientes tuberculosos gracias al retorno a su país de origen – cuando, por ejemplo, un comité de casos recomienda el regreso de un paciente de este tipo a Messina, etc.)
36. Si no pueden obtenerse cuidados apropiados para la personas con discapacidad mental, o no existen

disposiciones de alojamiento suponen una amenaza para la salud (por citar sólo dos ejemplos), ¿cómo encara el informe estos problemas? ¿se acepta la situación o se percibe una clara voluntad de esforzarse por conseguir un cambio? ¿Se expone con precisión la evidencia obtenida acerca de esta cuestión para que pueda contribuir a la realización de una acción comunitaria?

37. ¿Se perciben signos esperanzadores de ruptura de la rutina y de obtención de un resultado mediante el uso de métodos nuevos o inusuales? Por ejemplo, ¿qué nuevas fuentes externas se han sacado a la luz? (Consúltese la lista de fuentes externas de la Tabla A del Apéndice II, p. 568.) ¿Se ha dejado constancia de estos nuevos métodos y se han puesto a disposición de otros trabajadores de casos?

38. Si una persona ha efectuado una investigación, aportado información o ayudado en este estadio del caso de alguna forma -por ejemplo, si un profesor se ha mostrado interesado- ¿se recordará dicho interés y se fomentará? ¿Se han tomado notas, pensando en esta posibilidad, que puedan recapitularse posteriormente en una futura evolución del caso, sobre todo en relación con elementos verdaderamente significativos?

APÉNDICES

APÉNDICE I

PRIMERAS ENTREVISTAS

Los tres análisis de primeras entrevistas que se exponen a continuación se han escogido de entre un gran número enviado en respuesta a las preguntas de la página 122. La primera entrevista se realiza a un paciente en un departamento médico-social, la segunda a una esposa abandonada en la oficina de una COS, y la tercera se efectúa en la casa de una joven esposa de color que acaba de perder a una hija. Se han modificado detalles menores de las entrevistas, cambios que no alteran su valor pero dificultan la identificación de las personas entrevistadas.

1. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS INICIALES CON UN PACIENTE PSICONEURÓTICO

Un médico de una Clínica Médica para Hombres envía al paciente al departamento de servicio social. Dicho médico dice a la trabajadora social que se trata de un caso claro de aprehensión. El chico, de dieciséis años, tiene una buena salud física. Resulta útil que el médico

Perdió a su madre cuando era pequeño, no es feliz, y ha dejado su empleo porque creía estar enfermo. Lo que necesita es un amigo, alguien que lo atienda y que le ayude a salir adelante.

Mientras tiene lugar esta conversación, el paciente está sentado en un banco. Es un chico guapo y con una atractiva sonrisa. Parece tímido, pero esboza una afectuosa sonrisa cuando el médico le presenta a la trabajadora social. La trabajadora lo saluda amablemente, le da la mano y le pide que espere mientras termina de hablar con otro paciente. No cabe duda de que el chico admira profundamente al médico.

Transcurridos unos minutos, la trabajadora social invita al chico a sentarse en su despacho y le explica que el médico no tiene tiempo suficiente para analizar todos los pormenores de este caso, pero quiere que se haga un estudio del mismo y que ella presente el paciente a la trabajadora social. De este modo muestra al paciente que confía en ella y que cree que puede ayudarle.

La trabajadora social puede ganarse la confianza del paciente a través de un trato alegre y natural.

Así se hace hincapié en un hecho objetivo, lo que hace que el paciente se sienta más a gusto.

y él lo van a hacer juntos. El paciente asiente.

Le explica entonces al paciente que tendrá que contestar a muchas preguntas y contar todo lo que piense sobre él y su familia. La trabajadora social le dice que si lo conociera de antes, sabría cuántos hermanos y hermanas tiene y en qué escuela ha estudiado, pero, en cambio, ella acaba de conocerlo. Él es como una figura delante de una pantalla en blanco. No tiene pasado alguno. Como en la vida real no se está delante de una pantalla en blanco, el paciente debe pintarla con todo detalle. El chico lo entiende, dice que la ayudará con mucho gusto y que contestará a todas las preguntas.

De nuevo la manera de dirigirse al paciente desempeña un importante función. Esto se dice como si la trabajadora social y el paciente estuvidran a punto de efectuar un interesante juego. Así desaparece el sentimiento de vergüenza del paciente, si es que lo tiene.

Como está haciéndose tarde, la trabajadora pide al paciente que regrese al día siguiente y le dice que puede ser que tengan que hacerse varias entrevistas más.

Al paciente le divierte e interesa la idea y dice que regresará con mucho gusto.

Cuando el paciente regresa, la trabajadora comienza preguntándole dónde lo han tratado antes. Nunca lo había visto un médico hasta el año pasado, cuando el médico de su hermano lo examinó en varias ocasiones.

La trabajadora social ayuda al paciente a centrarse en el "estudio" escribiendo las respuestas que él da a sus preguntas o el relato que fluye libremente, lo que hace que el paciente asimile el informe social al médico (una parte de su tratamiento), puesto que se efectúa del mismo modo, y, además, así es consciente de que el médico lo considera *igual de* importante. Este principio sólo se rompe cuando, al llegar' a la parte más íntima de la historia, el paciente necesita de una mirada alentadora o de una atención exclusiva por parte de la trabajadora.

Después de que se haya establecido la historia inicial, la toma de notas suele ser innecesaria, aunque la trabajadora no debe dudar en tomarlas si el paciente dice algo importante. Sirve para que el paciente siga pensando que el médico continúa ocupándose de su caso.

Entonces la trabajadora le explica que, para el estudio de su caso, debe contar todo lo que recuerde sobre su familia. Le pregunta acerca de sus abuelos. Sólo sabe algo del padre de su padre (los demás fallecieron en Austria) que aún vive y está en este país. Aparentemente el paciente no muestra afecto alguno por él y dice que "es muy suyo y tiene mal carácter" y que es difícil llevarse bien con él; no pasa mucho tiempo con ninguno de sus hijos. Se mantiene bastante bien físicamente.

Aunque al principio no sepa qué es lo que se busca, el paciente se muestra receptivo. La fatiga en la atención se evita mediante intervenciones de la trabajadora social. Aunque éstas interrumpan el curso del relato, resultan útiles.

El paciente apenas muestra interés por sus antepasados.

Su padre es maestro. No sabe cómo describirlo hasta que la trabajadora social le formula varias preguntas. Entonces dice que "es un hombre bueno, aunque a veces se enfurece", pero se porta bien con sus hijos. Hace dieciocho años llegó a los EE UU y desde entonces ha vivido en D .....; contrajo matrimonio con diecisiete años. Es honrado; tiene una

La trabajadora se esfuerza por plantear preguntas que describan rasgos opuestos de manera que el paciente no dé respuestas que se han sugerido en la propia formulación de la pregunta.

buena reputación, pero no gana mucho. En Austria, su estatus era muy diferente. No puede ser de gran ayuda para sus hijos.

La madre del paciente falleció cuando él tan sólo tenía tres años. No recuerda nada de ella. Esta circunstancia parece haber marcado su imaginación.

El paciente justifica inconscientemente con este hecho muchos de sus defectos.

El paciente tiene tres hermanos y una hermana y no cabe duda de que se aprecian mucho. Todos son mayores que él y, mientras su hermana vivió en casa, se ocupó de él. No cuestiona su educación, ocupaciones y matrimonio.

Una vez que el paciente se dio cuenta de qué clase de descripción era necesaria en el caso de su padre, rio tuvo problemas para describir al resto de su familia.

Hace cinco años el padre se casó de nuevo y al paciente no le gusta su madrastra. A día de hoy, él vive con una hermana de su madre.

Ya que el paciente dice que le duele el costado, la trabajadora le explica lo que es un dolor aprehensivo –es un círculo vicioso, "la atención crea una

Desde el primer momento, se le hace ver la responsabilidad que tiene para con otros.

Se hace esto para que siga interesado por el

sensación, la sensación nos da miedo, el miedo incrementa la atención". El círculo debe romperse justo en el estadio del miedo, porque el paciente tiene miedo de que el dolor sea un síntoma de una dolencia grave. Como el médico ha dicho que está sano, el paciente tiene que tener fe en esta declaración. Se le recuerda su relación con otras personas y cómo puede afectarles su actitud. Va ver a uno de sus hermanos fuera de la ciudad durante unos días, pero volverá a su regreso. La trabajadora le pide que escriba algo que recuerde sobre su vida.

Se ve el efecto inmediato a través de una postal enviada por el paciente al día siguiente en la que pone: "Me siento bien".

Transcurridos cinco días el paciente regresa. Se ha sentido muy bien hasta "ayer cuando el viejo dolor volvió a aparecer" y está un

estudio. Esta forma de obtener la historia tiene por objeto que el paciente se dé cuenta de que no va a conseguir superar sus malos hábitos inmediatamente. La rigurosidad es mucho más importante que la velocidad.

Un paciente puede responder positivamente con gran rapidez, pero, cuando se da cuenta de que los viejos sentimientos vuelven a aparecer, se siente decepcionado.

La trabajadora lee lo que ha escrito y le insta a seguir escribiendo, de una forma más exhaustiva y con total libertad. Así aumenta el

tanto desanimado. Ha escrito sobre algunos hechos de su vida —su tendencia a estar solo, su trabajo en la escuela, su falta de intereses intelectuales fuera de la escuela. Su familia es muy pobre y el paciente no se lleva bien con su madrastra, aunque él no se marchó de casa cuando todos los hermanos lo hicieron, ya que él quería recibir una educación.

interés personal del paciente por el estudio y le ofrece la oportunidad de exponer su opinión sin que la trabajadora pueda influir en la misma.

Se retoma la historia familiar. El paciente habla de los parientes de su padre y de su madre; luego, de lo que ha hecho desde que dejó la escuela; sus costumbres -cómo pasa su tiempo libre, qué come, etc. El que no haya ganado nada desde hace cuatro meses no le preocupa, ya que su familia cuida de él.

Estos hechos esbozan el pasado del paciente.

Adopta un aire reservado, aunque no desagradable.

No se sacará a relucir la cuestión económica hasta más tarde, a menos que resulte urgente.

La historia se ve interrumpida en este punto

por una larga charla sobre los hábitos y planas del paciente para el futuro. Sus antiguas aspiraciones parecen haber sido engullidas por el miedo que siente en relación con su salud. La trabajadora social le dice que pretende visitar a su hermano mayor.

Al día siguiente, el paciente completa su historia. Esta parte es la más íntima ya que versa sobre sus primeros recuerdos y las personas y cosas que más le han marcado. Habla de su paso por la escuela, de los valores que rigen su comportamiento, de sus problemas y de su principal dificultad: la toma de decisiones.

El siguiente paso consiste en visitar al hermano del paciente. Éste adora a nuestro paciente y es un hombre generoso y sensato. Se habla acerca de planes futuros para el paciente y se consigue una total cooperación por parte del hermano.

El interés del paciente aumenta gracias a este interés personal de la trabajadora. El hermano vive a 30 millas.

La trabajadora social intenta, a través de sus palabras y conducta, demostrar su interés al paciente. Pone a prueba su capacidad para persuadir al paciente de que le profesa una verdadera simpatía. Ella aprende casi tanto de lo que él no dice como de lo que dice. Su forma de actuar resulta esclarecedora.

Con ello, no sólo se ayuda mucho a la trabajadora social en su conocimiento del entorno y de la familia del paciente, sino que se fomenta un interés común entre el paciente y

Al día siguiente, el paciente le entrega un escrito más largo que el primero. La entrevista inicial se completa con su relato sobre la causa y duración de su enfermedad. Está mucho más interesado en que la trabajadora social le hable de la visita a su hermano. Se decide que valla a ver a su hermano en breve. La trabajadora le insta al leer diez minutos todos los días y a reflexionar sobre lo leído. Le pide que la tenga al corriente de sus progresos a este respecto. Asimismo, le recomienda aprenderse alguna poesía. La trabajadora le promete que le entregará una lista de libros para leer; le anima a tomar pequeñas decisiones cada día y a ser fiel a la decisión tomada.

la trabajadora social.

Se explica al paciente que esto sólo es el primer paso de su recuperación. No ha de animarse al paciente a realizar planes futuros puesto que se considera más prudente que desarrolle hábitos de pensamiento más saludables, dejando así que sus aspiraciones aparezcan lentamente. Es aún muy joven.

Es preferible que el paciente no dependa demasiado de la trabajadora social.

2. ENTREVISTA CON UNA ESPOSA ABANDONADA EN LA OFICINA DE UNA COS.

El primero de mayo, un agente de policía acude a la oficina acompañado por una mujer de veintidós años, con dos hijos, uno de dos años y medio y otro de un año. El agente relata lo siguiente:

Su marido abandonó a esta mujer hace tres semanas. Se fue entonces a vivir con sus padres, pero éstos la echaron de casa hace dos días porque hizo unas desagradables observaciones sobre el prometido de su hermana. El agente pensó que su familia estaría dispuesta a acogerla de nuevo, pero se entrevistó al padre y éste se negó. Tanto la madre como esta hija tienen mal carácter.

La entrevista empieza con preguntas sobre el nombre y edad de marido y mujer. ¿Cuándo contrajeron matrimonio?

"Hace tres años por el rito luterano."

"Entonces, ¿usted es escandinava?"

Se trata de preguntas directas que tienen por objeto descubrir si el marido la abandonó porque era demasiado joven para asumir sus

"No, en realidad soy una mezcla."

"Háble me de su vida de casada, ¿ha tenido problemas de este tipo anteriormente?"

Comienza a relatar su historia, diciendo que todo iba bien cuando vivían en Millbank. Su marido no bebía demasiado y la mantenía. Más tarde, la envió aquí de visita, él vino también y ahora la ha abandonado.

"¿Cuándo vivieron en Millbank?

"Hasta agosto."

"¿Cuál era su empleo allí?"

"Ferroviario. También trabajaba en eso aquí. Me enseñó un pase justo antes de marcharse, pero no recuerdo para dónde era."

"¿Habían discutido o había algún problema que podría haber provocado su marcha?"

Contestando a esta última pregunta cuenta que ya la había abandonado en otra

responsabilidades.

Se le ofrece la oportunidad de que cuente su historia.

Quizás si regresaran a Millbank, siempre que se dé con el paradero del hombre, su vida podría ser más feliz.

Se trata de hallar el motivo del abandono.

ocasión tras vender artículos que no eran suyos cuando trabajaba para una compañía de ventas a plazos. A su familia (la de ella) no le gustaba esta conducta, como tampoco le gustaba que le causara problemas antes de casarse.

Se le pregunta: "¿Quería él casarse con usted o lo hizo forzado?"

Ella responde que no lo forzaron aunque tampoco tenía muchas ganas de casarse. A pesar de ello, no esgrimió objeción alguna cuando el padre de ella insistió. Pero diez días después del enlace, le detuvieron por tratar de robar una bicicleta borracho. En otra ocasión, pasó dos meses en el asilo Parktown por timar a comerciantes.

Le preguntan si, antes de casarse, ella sabía que bebía y que no era una persona honrada.

Ella contesta que no, pero que las responsabilidades propias de un padre de familia eran

Un matrimonio forzado podría explicar la falta de honradez, agitación y abandono del hombre.

para él una carga demasiado pesada. Sólo se comportó correctamente cuando vivieron en Millbank.

"¿Quiere a los niños?"

"En Millbank parecía quererlos."

Se le pregunta a la mujer sobre su estado de salud y qué ocupación tenía ella antes de casarse.

Su salud es buena. Trabajó en una lavandería.

¿Se puso a trabajar muy joven?

Con dieciséis años. Su padre no quería que sus hijas trabajaran, pero ellas no le hicieron caso porque querían más ropa de la que él podía darles.

Se le sugiere el trabajo en una guardería.

Ella no se muestra de acuerdo porque dice que los niños no la dejan dormir durante buena parte de la noche. Preferiría internar a los niños en una casa de acogida y trabajar en una lavandería.

Para ver cómo puede mantenerse hasta que se encuentre al marido,

Se le dice que, en ese caso, tendría que confiar a los niños a otras personas, y se le pide que considere la posibilidad de trabajar en una guardería.

Hasta entonces, ¿puede ir a algún sitio?

Menciona a dos parientes suyos. Se llama por teléfono a uno de ellos. Este pariente no la acogerá y no quiere que se le involucre en su situación.

El hecho de que tengan teléfono sugiere que estos parientes están en condiciones de poder ayudarla.

Entonces, la cliente recuerda a una hermanastra de su marido, a la que se llama por teléfono. La hermanastra dice que podría alojarla de forma temporal pero lamenta que la cliente no la escuchara antes de casarse. Le cuentan lo planeado acerca de la guardería y ella piensa que es una buena idea.

Se toma nota para buscar a esta cuñada y tener una conversación privada con ella en persona.

Se le dice entonces a la mujer que se tratará de encontrar a su marido y que volverán a ponerse en contacto con ella para hablar de los planes futuros. La envían a casa de su cuñada.

No se estima conveniente insistir sobre el trabajo en la guardería o cualquier otro plan hasta que empiece a recobrar las energías.

3. UNA PRIMERA ENTREVISTA A DOMICILIO.

Se solicitó ayuda para un joven matrimonio de color por el fallecimiento de uno de sus hijos. La ayuda consistiría en ropa para el entierro y en una contribución a los gastos del funeral, ya que el padre estaba en el paro. Se informó a la secretaria de que la Sra. Reynolds (por llamarla de alguna forma) atravesaba por una crisis de histeria, y que sería prácticamente imposible obtener de ella alguna información.

A medida que se acercaba a la vieja cabaña en la que vivía la Sra. Reynolds, la visitadora iba oyendo gemidos y sollozos. Halló a la madre sentada en una vieja cama balanceándose de un lado para otro. No lloraba, pero gemía constantemente. La visitadora posó su mano en el hombro de la mujer y luego, sin decir nada, la observó de manera inquisitiva.

"¿Cómo se encuentra, Sra. Reynolds? Me alegro de verla, porque habría decepcionado a la Sra. Miller si no hubiese venido."

"Oh, ¿conoce a la Sra. Miller?", preguntó la mujer, mostrando un repentino interés. "¿No es una mujer extraordinaria?"

"Tiene toda la razón", contestó la visitadora, y dejó que la mujer de color adulara a la Sra. Miller, para la que trabajaba dos días a la semana, ya que así parecía olvidar su dolor y tranquilizarse. Explicó que ella y su marido habían conocido a la Sra. Miller estando recién casados, y desde entonces ella se había portado muy bien con ellos. Gracias a este comentario, la visitadora pudo enterarse del lugar en el que habían contraído matrimonio, de a qué se dedicaba el marido antes y del tipo de trabajo que deseaba realizar ahora. Asimismo, descubrió algunos de los lugares en los que él había trabajado y las residencias en las que la familia había vivido hasta la fecha.

"¿Ya habían nacido sus hijos cuando vivían en la calle North?", preguntó la secretaria, pues era consciente de que

una pregunta directa sobre los nombres y edades de los niños la sumiría en el dolor.

"No, sólo había nacido Willie. Tenía dos años entonces y luego nos mudamos aquí, en 1910, nació Jessie y la pobre Margaret tendría nueve meses si..." La visitadora la interrumpió, rápidamente, "Supongo que sus hijos son muy buenos estudiantes, ¿verdad? ¿Asisten ala escuela pública N°2?"

"Sí", contestó la madre, "y traen a casa buenas notas".

"Seguramente vana catequesis, probablemente a la Misión Negra que hay en la esquina", prosiguió la visitadora.

"Sí, todos vamos allí", contestó la Sra. Reynolds. "El funeral partirá de allí mañana por la tarde."

"¿Va a sufragar la parroquia parte de los gastos?"

"No, pero Dobson es muy razonable. Nos lo ha dejado en tan sólo 38 dólares."

"Tal vez sus parientes puedan ayudarles."

"No tengo parientes." Era la respuesta habitual.

"¿No tiene por casualidad un seguro?", fue la siguiente sugerencia.

"No, el Metropolitan expiró hace tres semanas."

"Con lo que le paga a la funeraria, ¿tiene derecho a dos carruajes o sólo a uno?", continuó la visitadora.

"Oh, nos dan dos."

"Es una buena idea", afirmó la visitadora, "así su propia familia puede ir en uno y los parientes más próximos en el otro, no la gente que viene a curiosear, sino los suyos."

"Sí, hemos pedido a mi hermana y a su marido que vengan, y también al hermano de Amos, John, con su mujer y su hijo", prosiguió la Sra. Reynolds.

"Es una verdadera suerte que los suyos vivan tan cerca de usted. No todo el mundo puede decir lo mismo."

"Es verdad, y ellos se portan bastante bien con nosotros. Por supuesto, vemos más a mi hermana Judy, ya que vive dos puertas después de la esquina. El hermano de Amos vive en la calle East, por lo que no lo vemos tanto."

En los dos minutos que siguieron la secretaria no sólo fue capaz de obtener los nombres y direcciones de los parientes, sino una idea general acerca de su nivel de vida.

Por último, había que hablar de la ropa de la niña para el entierro y, entre sollozos, la Sra. Reynolds enseñó a la visitadora los harapos que tenía la niña. Así la visitadora pudo hacerse una idea de lo que necesitaba. Le entregó a la Sra. Reynolds la tarjeta de la oficina y ésta se comprometió a ir a la mañana siguiente, a las nueve. La secretaria la llevaría a un comercio para adquirir los artículos necesarios. Tras una despedida de solidaridad y ánimo, la visita finalizó.

El factor principal de este caso (continúa el autor) lo constituye la importancia del primer contacto. Se pone de manifiesto que, cuando se visita a un cliente inmerso en un estado de ánimo anormal, ha de elegirse, en un primer momento, un tema que despierte su interés personal, y hacer referencia, al mismo tiempo pero de una forma superficial, a la cuestión que realmente ocupa su mente.

Ha de evitarse que el cliente le dé vueltas a la fuente de sus problemas hasta que se le prepare para ello, lo que se logra mediante un intercambio rápido de contundentes pero amables preguntas y respuestas, acaparando, en todo momento, la atención de la persona entrevistada. En un caso como éste, resultaría muy difícil obtener un primer testimonio si se invirtiera el orden; es decir, si se instase al cliente a hablar de su problema en primer lugar, antes de que se haya obtenido la necesaria información sobre su entorno.

Otro elemento importante mostrado en este ejemplo es la necesidad de tener una introducción legítima. En este caso, se hizo a través de una persona que ambas mujeres conocían. Si la visitadora hubiera hecho su aparición de un modo misterioso, poco definido, le habría resultado difícil ganarse la confianza de la Sra. Reynolds. Además, en este tipo de casos, es de suma importancia que el cliente se dé cuenta de que la visitadora está determinada a ayudarlo

cueste lo que cueste. Si en la entrevista logra que el cliente tenga esta sensación, el siguiente contacto con él será sincero y amistoso.

APÉNDICE II

ESTADÍSTICAS SOBRE FUENTES EXTERNAS

1.ORGANIZACIÓN 2.CIUDAD

FUENTES DE INFORMACIÓN USADAS COMO BASE DEL TRATAMIENTO

3. INFORME No……...

4. SERVICIO requerido por……

5.FECHA de la primera visita a domicilio…..19

6.ESTADO CIVIL (Marcar lo que corresponda)

a) Marido y mujer…….

(Marcar el sexo que corresponda)

	M	H
b) Viudo/a……		
c) Abandonado/a…		
d) Divorciado/a o legalmente separado/a……		
e) Soltero/a……		

7. Número de hijos……

8. Edad de cada hijo:
……..
……
……
……
……
……
……...

SE VISITÓ PERSONALMENTE A LAS SIGUIENTES FUENTES, O SE ENTABLÓ CONTACTO CON ELLAS MEDIANTE CARTAS, TELEGRAMAS O LLAMADAS TELEFÓNICAS

NOTA 1: Contabilizar todas las fuentes del mismo tipo, por ejemplo, todos los sacerdotes, todos los médicos, etc. y anotar la cantidad total en la columna que corresponda (dentro de la ciudad o fuera de la ciudad). No marcar con una cruz como arriba. NOTA 2: Si alguna de las informaciones obtenidas antes de tomar la primera decisión importante en materia de tratamiento no se consiguió directamente de la fuente sino a través de otra entidad, escribir el nombre de esta última tras la fuente correspondiente.

		Total de cada fuente	
		En la ciudad	Fuera
9.Fuentes religiosas	Sacerdotes……..		
	Feligreses……		
	Maestros de catequesis……		
10.Empleadores	Anteriores……		
	Actuales……		
11. Amigos……..	……..		
12.Caseros	Anteriores……		
	Actuales……		
13. Abogados……	……..		
14.Entidades médicas	Médicos……		
	Dentistas……		
	Hospitales y sanatorios……		
	Dispensarios……		
	Enfermeras……..		
	Matronas……		
	Depart. de Servicio Social……		
15.Fuentes vecinales	Vecinos anteriores……		
	Actuales……		
	Comerciantes anteriores……..		
	Actuales……		
16. Prestamistas…	……..		
17.Entidades sociales privadas	COS……		
	Soc. extranj. de socorro……		
	Otras soc. de socorro……		
	Hogares para adultos……		
	Hogares para menores……		
	Ayuda a menores……..		
	SPCC O SOC. humanit. ……..		
	Guarderías……..		
	Settlements……		
	(Especificar otras fuentes).....		
18.Funcionarios	Asilos……		

públicos	Organismos Benéficos……..		
	" Sanitarios……..		
	" Policiales……..		
	" Judiciales……..		
	Libertad condicional para jóvenes…...		
	" " para adultos……		
	Casas municipales……..		
	Cárcel o reformatorio……..		
	Cónsules de los EE UU……..		
	Cónsules extranjeros……..		
	(Especificar otras fuentes)……..		
19.Documentos	Nacimiento……...		
públicos de	Bautismo……..		
	Defunción……..		
	Enfermedad contagiosa……..		
	Matrimonio……...		
	Divorcio o separación legal……..		
	Propiedad……..		
	Tutela……..		
	Seguro……...		
	(Especificar otras fuentes)……..		
20. Parientes.....	……..		
21.Funcionarios	Profesores……..		
escolares	Supervisores de asistencia……..		
	Inspectores médicos y enfermeras….		
	Visitadores escolares……..		
	Alumnos……..		
22.Sociedades			
benéficas,	Sindicatos……..		
sociales y	Compañeros de trabajo……..		
comerciales	Clubes políticos……..		
	Mutuas……..		
	Otras……..		
23.Sin clasificar	(Especificar cada fuente)……..		
	……..		
	……..		
	……..		

TABLA A. *Fuentes de información en tres ciudades, según los informes examinados.*

Fuente	Consultas en[a]			Todas las consultas[a]
	Primera Ciudad	*Segunda Ciudad*	*Tercera ciudad*	
Entidades sociales, con privadas y públicas o sociedades benéficas asociadas……	480	68	97	645
Organismos benéficos públicos……..	212	57	6	275
Sociedades extranjeras de socorro……	46	37	9	92
Otras sociedades de socorro...	167	48	4	219
Asilos……	23	6	2	31
Hogares privados para adultos	32	12	4	48
Hogares privados para menores……..	116	12	15	143
Casas municipales……	3	..	3	6
Sociedades de ayuda a menores, etc……..	111	3	4	118
SPCC o sociedades humanitarias……..	111	11	..	122
Libertad condicional para jóvenes……	61	..	11	72
Guarderías……..	44	1	2	47
Settlements……	83	13	23	119
Organizaciones de ayuda a madres con lactantes……..	12	11	..	23
Sociedad San Vicente de Paul	17	1	..	18
Libertad condicional para adultos.....	65	11	5	81
Sociedades de asesoría legal..	7	..	6	13
YWCA……	4	2	3	9
YWCA…….....	6	1	1	8
Otras[b]……	94	29	31	154
Total……	1694	323	226	2243

Entidades médicas				
Médicos……	564	65	171	800
Dentistas……	6	..	..	6
Hospitales y sanatorios...	357	67	34	458
Dispensarios……	124	28	24	176
Enfermeras……	103	12	16	131
Matronas……	..	..	1	1
Departamentos de Servicio Social……	122	24	1	147
Total……	1276	196	247	1719

[a] Sólo se contabiliza, en cada caso, la primera consulta con cada fuente usada.

[b] Los epígrafes "Otros" y "Varios" se refieren a: (1) fuentes raramente consultadas con más frecuencia pero por una sola organización en una única ciudad. Por otra parte, se especifican unas pocas fuentes raramente consultadas (por ejemplo, dentistas, matronas, casas municipales, cónsules de los Estados Unidos, pasaportes, agencias de empleo) porque se ha demostrado su utilidad en informes de organizaciones sociales no incluidos en este estudio o porque se ha creído que pueden ser de ayuda.

TABLA A. *(Continuación)*

Fuente	**Consultas en[a]**			**Todas las consultas[a]**
	Primera ciudad	*Segunda ciudad*	*Tercera ciudad*	
Fuentes de vecindario				
Vecinos anteriores……	132	31	19	182
Vecinos actuales……	182	139	210	531
Propietarios, agentes y conserjes anteriores……..	118	120	18	256
Propietarios, agentes y conserjes actuales……	106	131	78	315
Comerciantes anteriores…..	22	2	6	30
Comerciantes actuales……	31	9	15	55
Huéspedes, anteriores y actuales…….....	1	7	9	17

Total……	592	439	355	1386
Parientes……	769	297	121	1187
Funcionarios públicos [b]				
Organismos sanitarios……	81	22	6	109
Organismos policiales……	358	18	16	392
Tribunales……	107	31	22	160
Cárceles o reformatorios…	36	1	50	87
Cónsules de los EE UU…..	1	1	..	2
Cónsules extranjeros…….	5	..	6	11
Departamentos de inmigración……..	3	..	10	13
Jefes de correos……..	5	2	2	9
Fiscales de distrito o de condado……..	..	4	15	19
Otros [c]……..	15	11	8	34
Total……..	611	90	135	836
Empleadores y otras fuentes laborales				
Empleadores anteriores….	330	71	69	470
Empleadores actuales……	147	50	35	232
Sindicatos……	11	..	2	13
Compañeros de trabajo…..	16	..	5	21
Agencias de empleo……..	4	3	..	7
Total……	508	124	111	743

[a] Sólo se contabiliza, en cada caso, la primera consulta con cada fuente usada.

[b] Excepto aquéllos vinculados a asilos, organismos benéficos públicos, casas municipales, libertad condicional para jóvenes y adultos y otra serie de actividades sociales públicas.

[c] Los epígrafes "Otros" y "Varios" se refieren a: (1) fuentes raramente consultadas, (2) fuentes consultadas con más frecuencia pero por una sola organización en una única ciudad. Por otra parte, se especifican unas pocas fuentes raramente consultadas (por ejemplo, dentistas, matronas, casas municipales, cónsules de los Estados Unidos, pasaportes, agencias de empleo) porque se ha demostrado su utilidad de informes de organizaciones sociales no incluidos en este estudio o porque se ha creído que pueden ser de ayuda.

TABLA A. *(Continuación)*

Fuente	Consultas en [a]			Todas las consultas[a]
	Primera ciudad	*Segunda ciudad*	*Tercera ciudad*	
Funcionarios escolares				
Profesores y directores….	280	189	16	485
Supervisores de asistencia escolar……..	63	12	2	77
Inspectores médicos y enfermeras……..	75	11	1	87
Visitadores escolares……	34	4	..	38
Total……..	452	216	19	687
Amigos……..	302	106	183	591
Documentos públicos de				
Nacimiento……..	139	14	..	153
Bautismo……..	36	6	..	42
Defunción……..	28	..	..	28
Enfermedades contagiosas……..	19	..	..	19
Matrimonio……..	143	..	..	143
Divorcio o separación legal……..	16	..	..	16
Propiedad……..	36	1	4	41
Tutela……..	7	..	..	7
Seguro……..	15	..	..	15
Antecedentes penales…..	21	1	28	50
Inmigración……..	4	6	..	10
Pasaporte……..	--	3	..	3
Internamiento……..	30	..	..	30
Otros[b]……..	7	1	10	18
Total……..	501	32	42	575
Fuentes religiosas				
Sacerdotes……..	264	42	39	345
Visitadores de la iglesia o misioneros……..	20	13	2	35
Feligreses……..	76	2	23	101
Profesores de catequesis.	21	2	1	24
Total……..	381	59	65	505

[a] Sólo se contabiliza, en cada caso, la primera consulta con cada fuente usada.
[b] Los epígrafes "Otros" y "Varios" se refieren a: (1) fuentes raramente consultadas, (2) fuentes consultadas con más frecuencia pero por una sola organización en una única ciudad. Por otra parte, se especifican unas pocas fuentes raramente consultadas (por ejemplo, dentistas, matronas, casas municipales, cónsules de los Estados Unidos, pasaportes, agencias de empleo) porque se ha demostrado su utilidad de informes de organizaciones sociales no incluidos en este estudio o porque se ha creído que pueden ser de ayuda.

TABLA A. *(Continuación)*

Fuente	**Consultas en[a]**			**Todas las consultas[a]**
	Primera ciudad	*Segunda ciudad*	*Tercera ciudad*	
Abogados……	76	7	14	97
Mutuas y otros clubes				
Mutuas……	16	4	7	27
Otros Clubes……..	3	..	2	5
Total……	19	4	9	32
Hogares de acogida para niños……	14	13	..	27
Alumnos……..	25	1	..	26
Detectives……	16	1	1	18
Padres de acogida……	10	..	..	10
Prestamistas……..	3	..	4	7
Varios[b]……..	46	48	88	182
Suma Total……	7295	1956	1620	10871

[a] Sólo se contabiliza, en cada caso, la primera consulta con cada fuente usada.
[b] Los epígrafes "Otros" y "Varios" se refieren a: (1) fuentes raramente consultadas, (2) fuentes consultadas con más frecuencia pero por una sola organización en una única ciudad. Por otra parte, se especifican unas pocas fuentes raramente consultadas (por ejemplo, dentistas, matronas, casas municipales, cónsules de los Estados Unidos, pasaportes, agencias de empleo) porque se ha demostrado su utilidad de informes de organizaciones sociales no incluidos en este estudio o porque se ha creído que pueden ser de ayuda.

TABLA B. *Fuentes de información, consultadas en la primera ciudad, por organizaciones involucradas en clases específicas de trabajo.*

Fuente	Organizaciones que trabajan con menores									
	Tribunal de menores	Reformatorio para chicas	SPCC	Organismo estatal de atención a menores	Organismo municipal de atención a menores	Entidades de adopción y acogida de menores			Institución para menores	Guardería
						Primera entidad	Segunda entidad	Tercera entidad		
Parientes…….	5	26	51	44	68	89	44	480	20	29
Médicos……..	2	11	22	23	38	33	7	20	16	17
Policía……..	54	41	47	16	25	14	2	20	3	7
Hospitales…...	2	1	6	13	31	7	5	9	5	8
Empleadores anteriores…	17	16	12	6	11	37	3	24	4	6
Amigos……	6	12	9	13	19	18	4	13	15	15
Profesores…..	41	10	15	2	9	17	4	42	5	5
Sacerdotes…..	5	6	16	14	31	11	2	15	27	3
Vecinos actuales……..	3	5	25	3	15	..	3	27	2	6
Empleadores actuales…..	2	4	6	6	21	5	6	8	4	2
Certificados de matrimonio..	..	3	3	4	40	11	7	2	9	4
Partidas de nacimiento..	2	36	8	3	48	8	1	3	5	2
Vecinos anteriores.....	1	8	12	7	30	1	5	12	..	4
Dispensarios...	..	1	..	3	10	2	3	1	..	..
Trabajo médico-social……..	..	..	1	5	16	..	8	1	1	3
Caseros anteriores……	1	3	7	9	13	19	4	7	5	3
Tribunales…...	1	40	12	5	17	..	..	9	3	2
Caseros										

actuales……..	2	2	5	3	17	3	1	3	1	1
Enfermeras….	..	..	..	3	22	..	2	3	2	6
Organismos sanitarios…	..	..	3	..	42	..	..	..	..	1
Abogados……	2	1	6	3	7	3	4	8	3	3
Feligreses……	..	2	2	..	7	1	1	1	8	1
Inspectores médicos y enfermeras.	..	..	7	..	11	..	..	..	..	..
Supervisores de asistencia escolar…….	1	..	6	..	3	1	..	11	..	..
Partidas de bautismo….	..	1	..	1	32	..	..	..	..	..
Cárceles o reformatorios……	..	2	..	4	7	1	..	..	..	..
Escrituras……	..	..	..	..	22	..	..	..	..	..
Visitadores escolares…	..	..	2	..	2	..	..	1	..	4
Comerciantes actuales…..	..	..	1	..	5	1	..	..	..	..
Certificados de defunción…	..	..	2	..	9	6	..	..	..	1
Alumnos……..	..	..	1	..	1	..	..	2	..	..
Entidades sociales.....	30	74	83	139	129	115	52	81	60	57
Otras fuentes…….	3	9	24	9	43	40	19	4	5	2
Total…	180	314	394	338	801	443	187	375	203	192

Organizaciones involucradas en														
Trabajo con familias					Trabajo médico-social			Trabajo en settlement[a]		Varios				
Socorro público externo	Entidad de socorro privado	Fondos de socorro	COS suburbana	COS urbana	Primer organismo	Segundo organismo	Tercer organismo	Primer settlement	Segundo settlement	Libertad condicional para adultos	Junta estatal sobre enfermedad mental	Junta estatal para ciegos	Agencia para minusválidos	Las 24 organizaciones
42	39	44	35	36	11	6	23	5	41	19	18	2	240	769
9	32	14	26	22	72	65	22	22	34	1	21	25	10	564
5	11	..	4	4	2	..	1	5	8	89	..	..	..	358
13	78	2	8	16	16	6	58	12	17	..	22	18	4	357
2	13	16	31	31	8	..	8	14	24	1	..	12	34	330
2	18	38	1	8	3	1	6	17	32	4	8	9	31	302
..	38	2	7	1	4	5	4	15	33	..	..	14	7	280
17	34	15	16	8	5	2	4	6	10	1	..	3	13	264
9	18	2	1	5	2	6	7	14	19	10	..	..	..	182
5	14	..	8	11	3	1	2	1	8	6	..	..	24	147
14	17	1	..	16	..	2	2	..	6	1	..	..	1	148
6	11	..	1	..	1	..	1	1	1	1	..	..	..	139

9	18	..	1	..	..	..	4	..	17	..	..	2	1	132
..	46	1	5	2	3	2	..	18	23	..	..	1	3	124
..	12	9	5	8	..	..	3	10	29	..	..	9	2	122
5	12	3	2	10	..	..	..	1	7	..	..	..	7	118
..	7	..	1	..	2	..	..	..	7	1	..	..	..	107
13	11	4	5	4	3	5	1	2	6	7	1	2	4	106
6	13	..	..	8	2	8	4	3	18	..	..	3	..	103
..	8	..	6	..	2	2	2	..	12	2	..	1	..	81
..	1	2	..	4	2	..	2	1	4	10	2	..	8	76
1	35	6	..	1	1	1	..	..	7	..	..	..	1	76
..	5	2	3	1	3	2	3	18	20	..	..	..	..	75
..	18	..	1	..	..	1	..	..	21	..	..	..	..	63
2	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	36
2	16	..	..	1	..	..	2	..	1	..	..	..	..	36
..	..	1	3	..	1	..	1	..	2	..	2	..	4	36
..	4	..	..	..	..	..	..	1	20	..	..	..	..	34

2	17	..	1	..	..	..	..	2	2	..	..	..	..	31
1	9	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..		..	28
..	2	..	..	..	..	..	..	..	19	..	..		..	25
121	178	38	51	74	35	64	30	27	140	13	5	41	57	1694
12	30	13	5	9	5	5	3	7	33	19	42	3	13	357
298	765	213	227	280	186	184	193	202	621	185	121	145	248	7295

[a] Trabajo especial preferentemente dirigido a menores en colaboración con escuelas, tribunales de menores, etc.

APÉNDICE III

ORTOGRAFÍA DIVERSA DE LAS MUESTRAS[257]

Registro del Social Service Exchange Nueva York (véase la referencia a sus usos en p. 312).

Abbott
Abad
Abbette
Abbot
Abbotte

Adams
Aadam
Addams
McAdam
McAdams

Aiello
Aeillo
Aello
Ahello
Aillo
Ailo
Aiola
Aiullo
Ajello
D Aiello

Allen
Alan
Allan
Allyn

257 Debe tenerse en cuenta que el intercambio en cualquier ciudad,- por pequeña que sea, incluiría (1) un número muy superior de nombres reales de los que aquí se aportan, y (2) un gran número de erratas (sobre todo en el caso de los nombres extranjeros) debido a la ausencia de familiaridad con la lengua de los clientes por parte de los trabajadores sociales, empleados u otros, que han realizado las entrevistas o investigado sobre ellos. Aquellos que acometan la labor de intercambio observarán que buena parte de su función consiste en registrar tales erratas, dado que no es fiable suponer que cualquier variación sobre la ortografía original, por muy descabellada que parezca, no vaya a repetirse.

Anderson
Andersen
Andresen
Andreson

Bailey
Bailie
Bailly
Baillie
Baily
Baley
Bayley
Baylie

Bain
Baine
Bane
Bayen
Bayne
Bean
Beane

Baldwin
Baldwyn
Balwin
Boldwin

Barber
Barbour

Barry
Barrie
Bary
Berry
De
Barry

Bauer
Baier
Bauers
Baur
Bour
Bower
Bowers

Berger
Barger
Bergher
Bergor
Borger
Burger

Bisella
Véase también, Pisella, Basile, Bubell, Buccolo
Barsila
Basila
Basili
Basilia
Basilio
Basilla
Basilo
Basola
Bassalla
Bassili
Bassilla
Bassilo
Basulli
Bazalo
Becella
Besola
Biasillo
Biasoli
Biselli
Bissella
Bissellee
Bissilo
Bocelli
Borsella
Bozella
Bozzelli
Bozzola
Bucella

Borofsky
Barofsky
Barowsky
Berofesky
Borodowsky
Boroski
Borosky
Borovsky
Borowsky
Borufsky

Boyle
Boile
Boyles
O´Boil
O´Boyle

Brown
Braun
Broun
Browne

Browns

Bryan
Brian
Brion
Byans
Bryant
Bryne
Bryon

Burke
Berke
Birke
Burkes

Burns
Beirne
Bern
Berns
Biern
Birne
Burn
Burnes
Byrne
Byrnes
Byrns

Callahan
Calahan
Calihan
Calligan
Callihan
Collihan

Carl
Carle
Carll
Carls
Karl
Karle

Cavanagh
Cavanaugh
Kavanagh
Kavanaugh

Cohen
Cohan
Cohn
Kohan
Kohen
Kohn

Connell
O´Connell

Connelly
Conley
Connolly
O´Connelly

Connor
Conner
Conners
Connors
O´Connor
O´Connors

Cook
Cooke
Koch
Kuch

Cramer
Kramer

Daly
Dailey
Daily
Daley

Davidson
Davidsen
Davieson
Davison

Davis
Davies

Dixon
Dickenson
Dickerson
Dickinson
Dickson
Dixson

Dombrofsky
Dambrosky
Dandrosky
Dembofsky
Dombrodsky
Dombroski

Donegan
Doneghan

Donigan
Donnegan
Donnigan
Donogan
Dunigan
Dunnigan

Donohue
Donaghue
Donahue
Donnahue
Donoghue
O´Donahue

Donnelly
Donelly
Donley
Donnally
Donnely
Donnolly

Dougherty
Daugherty
Docherty
Doherty
Dorrity

Duffy
Duffe
Duffey
Duffie

Eckardt
Echardt
Eckert
Echart
Ehhardt

Evans
Evan
Evens
Evins
Ivans

Fisher
Fischer

Fitzsimmons
Fitzimmons
Fitmons
Fitzisimons

Flannigan
Flanagan
Flanigan
Flannagan
Flannegan
O´Flanagan

Flynn
Flinn

Fox
Fuchs

Frank
Fraiser
Frasier
Frazer
Frazier
Freizer

Gablinsky
Gabelisky
Gablonsky
Gabolensky
Galinsky
Galiski
Galitzky
Galizky
Gallinski
Gapalinsky
Gobilinski
Goliensky
Golinsky
Golitky
Kabalinsky
Kalensky
Kalinsky
Kaliski
Kalisky
Kelinski
Koblinsky
Kolinski
Kolinsky
Kolisky

Gardner
Gardener
Gardiner
Gartner
Gertner

Gerrity
- Garaty
- Garety
- Garity
- Garrety
- Garrity
- Gearity
- Geraghty
- Gereghty
- Gerraghty
- Gerraty
- Gerrighty

Giorlando
- Gerlando
- Giolando

Gordon
- Gordan
- Gorden
- Gorton

Gould
- Gold
- Golde
- Goldt
- Goold

Gray
- Graye
- Grey

Green
- Greene
- Grun
- Grunn

Griffin
- Greffin
- Griffen
- Griffins

Guarantano
- Garantano
- Garatano
- Garetano
- Garetona
- Garratano

Guarnera
- Guamero
- Guaneri
- Guarmieri
- Guarnaro
- Guarneri

Haggerty
- Hagarty
- Hagerty
- Haggarty
- Hegarty
- Heggerty
- Hogarty

Hart
- Hardt
- Harte
- Hartt
- Hartz
- Harz
- Heart
- Herz
- Hertz

Hayes
- Hay
- Haye
- Hays

Healy
- Healey
- Heally

Hines
- Heins
- Heinse
- Heinz
- Heinze
- Hynes

Hoffman
- Haufman
- Hoffmann
- Hofmann
- Huffman

Hogopian
- Agopian
- Der Hagopian
- Hagasian
- Hagopian
- Hagopin
- Hajopian
- Hayopian
- Hoogosian

Hughes
- Hewes
- Hughs
- Huse

Irvin
- Ervin
- Ervine
- Erving
- Irvine
- Irving
- Irwin

Johnson
- Jansen
- Janson
- Jensen
- Johansen
- Johnston
- Johnstone

Jordan
- Jordain
- Jorden
- Jordon

Kane
- Cain
- Caine
- Cane
- Canes
- Kain
- Kaine
- Kanes

Kearney
- Carney
- Karney
- Kearny

Kearns
- Kearn
- Kearnes
- Keirns
- Kern
- Kernes
- Kerns
- Kierns
- Kirn
- Kurns

Kelly
- Kelley

Kenny
- Kenney
- Kinney
- McKenney
- McKinney

Klein
- Cline
- Clines
- Clyne
- Clynes
- Klien
- Kline

Kruger
- Cruger
- Krager
- Kreiger
- Kreuger
- Krugar
- Krugor

Kurz
- Kertz
- Kirtz
- Kortz
- Kurtz

Lane
- Laine
- Lanes
- Layne
- Lehn

Laughlin
- Loughlin
- O'Laughlin

Lawlor
- Laulor
- Lawlar
- Lawler

Lawrence
- Laurance
- Laurence
- Laurens
- Laurents
- Lorence
- Lorens
- Lorentz
- Lorenz

Lee
- Lea
- Leigh

Lenahan
- Lanahan
- Lenehan
- Lenihan
- Linahan
- Linehan

Leonard
Leighnard
Lenart
Lenhart
Leonhard
Leonhardt
Lienhart
Linhard
Linhardt
Linhart

Levy
Leavey
Leavy
Levey
Levi

Lewis
Louis
Luis

Lowery
Laurie
Lawery
Loughry
Lowerie
Lowrie
Lowry

Lynn
Lenne
Linn
Linne

McCarthy
MacCarthy
McCarthey
McCartey
McCartie
McCarty

McCormick
MacCormick
McCormack
McCormic

McCue
MacCue
McHugh

McDonald
MacDonald
McDonell
McDonnell
McDonnold

McEvoy
McAvoy
McVoy

McGuire
MacGuire
Maguire

McKay
Mackay
Mackey
Mackie
McCay
McKee
McKey

McKeon
Mckean
Mckeen
Mckeown

Madison
Véase también Mattehewson
Maddison
Madsen
Matheson
Matison
Matsen
Matsin
Matson
Mattison
Mattson

Maher
Véase también Meyer
Mahar
Mahr
Marr
Meagher

Mahoney
Mahony

Mohoney
Mohony
O´Mahon
ey

Malloy
Melloy
Molloy

Maloney
Malaney
Malony
Malloney
Moloney
Mulaney
Mullaney

Meehan
Mahon
Meehen
Mehan

Meyer
Véase
también
Maher
Maier
Mayer
Mayers
Meier
Meyers
Mier
Miers
Myer
Myers

Michael
Mical
Michaels
Michel
Michels
Mickel

Miller
Meuller
Millar
Mollar
Moller
Moeller
Mueller
Muller

Monahan
Manneha
n
Monehan
Monohan
Moynihan

Morrisey
Morissey
Morrissey
Morrisy

Mullen
Millin
Mullane
Mullens
Mullien
Mullin
Mullins

Nelson
Neilson
Nielsen
Nielson
Nilson
Nilsson

Newman
Neuman
Neumann
Numan

**Notafrancis
co**
Véase
también
Francesco
Notafranc
esca
Notarfranc
esco
Notrefranc
esco

O´Brien
O´Brian
O´Bryan
O´Bryen

Olsen
Ohlson
Oleson
Olson
Olssen

O´Neil
O´Neal
O´Neill
O´Niel
O´Niell

Owens

Owen

Patterson
Paterson
Pattison

Payne
Pain
Paine
Pane
Penn

Petrasek
Petracek
Petresek
Pietraseck
Potucek
Potucheck
Ptracek

Pollock
Véase también
Bullock
Palak
Palleck
Pallick
Pallock
Pallok
Palluch
Paluck
Parlik
Paulick
Paulik
Pavelec
Pavlick
Pavlik
Pawlek
Pawlyk
Peleck
Polach
Polack
Polak
Polich
Pollack
Pollak
Polloch
Pollok
Polock
Polyak
Povlek
Pulec

Quinn
Quann
Queen
Quin
Quinne

Reagan
O´Regan
Reegan
Regan

Reed
Read
Reade
Reeds
Reid
Wrede

Reilly
O´Reilley
O´Reilly
Reilley
Reily
Rielly
Riley

Robinson
Roberson
Robertson
Robeson
Robison
Robson

Rogers
Rodger
Rodgers

Schaefer
Schaeffer
Schafer
Schaffer
Scheaffer
Schiefer
Schiffer
Shaefer
Shaffer

Schneider
Schnider
Schnyder
Sneider
Snyder

Shea
Schey
Shay
Sheay

Smith
Schmidt
Schmitt

Schmitz
Smyth

Sprovieri
Sprofera
Sprovira
Sproviro
Sprufera

Stevens
Stefan
Steffens
Stephan
Stephen
Stephen
s

Stewart
Stuart

Thompson
Thomsen
Thomson

Tierney
Tarney
Tearney
Teirney
Terney
Tirney

Trainor
Traynor
Treanor

Ulrich
Uhlrich
Uhrich
Ulrick

Vano
Vaina
Vanna
Vanni
Vanyi
Vena
Viamio
Viana
Viane
Viani
Vania
Viano
Vierno

Vaughan
Vaughn

Vogel
Fogel
Van
Vogel
Vogele
Vogle

Walsh
Walsch
Welch
Welsch
Welsh

Webber
Weber
Weiber

Wilson
Willison
Willson
Wilsen

Wolf
Wolfe
Wolff
Woolf
Wulff

Worth
Werth
Wierth
Wirth
Wuerth

Wishnosky
Wasnicky
Wasnisky
Wischnefs
ky
Wischnew
sky
Wishnefsk
y
Wishnews
ky
Wishnosk
y
Wisneske
y
Wisneske
y
Wisnewsk
a
Wisnowsk
i
Wiszhnefs
ky

Wynn
- Whyne
- Winn
- Wynne

Young
- Younge
- Youngs
- Yung

Zack
- Zach
- Zacks
- Zaich
- Zak
- Zeak
- Zsak

Ziegler
- Seigler
- Siegler
- Zeigler
- Ziegeler
- Zigler

BIBLIOGRAFÍA

I. FUENTES

Tal y como se expone en el Prólogo este estudio se basa principalmente en dos fuentes: en primer lugar,- se analiza un gran número de trabajos sociales de casos. En segundo lugar, se han realizado entrevistas individuales a trabajadores sociales de diferentes organismos sociales en diferentes ciudades.

II. REFERENCIAS

No existe bibliografía específica sobre el tema que aborda este estudio. A continuación se exponen los títulos seleccionados a partir de las referencias mencionadas a lo largo del libro, dado que son los que más relación guardan con el tema de estudio:

Balch, Emily Greene (Associate Professor of Economics in Wellesley College), *Our Slavic Fellow Citizens,* New York, Charities Publication Committee, 1910, p. 536.

Baldwin, James Mark, Ph. D., D. Se. Oxon., LL. D. Glasgow (Professor in Princeton University, Co-editor of *The Psychological Review), Social and Ethical Interpretations in Mental Development; a study in social*

psycho-logy, New York, The Macmillan Company, 1902, p. 606.

Baldwin, Roger N., autor adjunto, véase **Flexner, Bernard** y **Baldwin, R. N.**

Birtwell, Mary L., *Investigation,* Pamphlet published by the Boston Associated Charities, núm. 61,1895.

Bosanquet, Helen, *The Family,* London, Macmillan and Company, 1906, p.344.

Bosanquet, Helen, *The Standard of Life and Other Studies,* London, Macmillan and Company, 1898, p'. 219.

Branthwaite, R. W., «Report of the Inspector under the Inebriates Acts, 1879-1900, for the Year 1909», *Introduction, Habitual Drunkenness and its Treatment,* London, The Home Office, 1911, p. 4-10.

Byington, Margaret E, *The Confidential Exchange; a forín of social co-opera-tion,* New York, Charity Organization Department Publication, num. 28, Russell Sage Foundation, 1912, p. 30.

Cabot, Richard. C, M.D. *Case Teaching in Medicine,* Boston, D. C, Heath and Company, 1906, p. 214.

Cabot, Richard C, M.D. *Differential Diagnosis, presented through an analysis of383 cases,* Philadelphia, W. B. Saunders Company, 1911, p. 753.

Cabot, Richard C, M.D. «Report of the Chairman of the Committee on Health», in *Proceedings of the National Conference of Charities and Co-rrectionfor 1915,* Baltimore, p. 224.

Cannon, Ida M., *R. N. Social Work in Hospilals; a contribution to progressive medicine,* New York, Russell Sage Foundation Publication, Survey Associates, 1913.

Chalmers, Thomas, *Chalmers on Charity; a selection ofpassages and scenes to ¿Ilústrate the social teaching and practical work of Thomas Chalmers, D.D.,* arranged and edited by N. Masterman, M.A., Westminster, Archibald Constable and Company, 1900, p. 414.

-*Charity Organization Society, London. Occasional Papers of the, 1896,* «How to Take Down a Case», by W. G. Martley, pp. 209-220.

Dubois, Paul, M.D. (Professor of Neuropathology in the University of Ber-ne), *The Psychic Treatment ofNervous Disorders (The Psychoneuroses and their Moral Treatment),* Translated and edited by S. E. Jelliffe, M.D., Ph.D., and W.A. White, M.D). New York, Funk and Wagnalls Company, 1907, p. 466.

Flexner, Bemard; Baldwin, Roger N., *Juvenile Courts and Prohation,* New York, The Century Company, 1914, p. 308.

Greenleaf, Simón, LL. **D.** *Treatise on the Law ofEvidence;* Sixteenth edition, revised, enlarged, and annotated by john Henry Wigmore (Professor of the Law of Evidence in the Law School of Northwestern University), Boston, Líttle, Brown, and Company, 1899, p. 993.

Gross, Hans, J.U.D. (Professor of Criminal Law in the University of Graz, Austria. Formerly Magistrate of the Criminal Court of Czemovitz, Austria), *Criminal Psychology; a manual for judges, practitioners, andstudents.* Translated from the fourth Germán edition by Horace M. Kallen, Ph.D., Boston, Little, Brown, and Company, 1911, p. 54.

Healy, Mary Tenney, B.L., autor adjunto, véase **Healy, William y Healy, M, T.**

Healy, William, M.D. *Honesty; a study of the causes and treatment of dishonesty among chüdren,* Indianapolis, The Bobbs-Merrill Company, 1915, p.220.

Healy, William, M.D. *The Individual Delinquent; a text-hookof diagnosis and prognosis for all concerned in understanding offenders,* Boston, Little, Brown, and Company, 1915, p. 830.

Healy, William, M.D.; Healy, Mary Tenney, B.L. *Pathological Lying, Accusation, and Swindling; a study inforensicpsychology,* Boston, Little, Brown, and Company, 1915, p. 286.

Hill, Octavia, *Life of Octavia Hill; as told in her letters.* Edited by C. Edmund Maurice, London, Macmillan and Company, 1913, p. 591.

Langlois, Charles, V.; Seignobos, Charles (of the Sorbonne), *Introduction to the Study ofHistory.* Translated by G. G. Berry, London, Duck-worth and Company, 1898, p. 349.

Lattimore, Florence L., «Pittsburgh as a Foster Mother», in *The Pittsburgh District, Civic Trontage,* New York, Russell Sage Foundation Publication, Survey Associates, 1914, pp. 337-449.

Lawton, Ruth W.; Murphy, J. Prentice, «A Study of Results of a Childplacing Society», in *Proceedings of the National Conference of Charities and Correctionfor 1915,* Baltimore, p. 164-174.

Lee, Porter R., «The Culture of Family Life», in *Proceedings of the National Conference of Charities and Correction for 1914,* Memphis, p. 92-98.

Martley, W. G., véase Charity Organization Society, London.

Masterman, N., M.A., véase **Chalmers, Thomas.**

Maurice, C. E., véase **Hill, Octavia.**

McLean, Francis H., *The Charities of Springfield, Illinois; a survey under the direction of the American Association of Societies for Organizing Charity,* The Springfield Survey, Charities Section, New York. Department of Surveys and Exhibits, Russell Sage Foundation, December, 1915, p. 185.

Meltzer, S. J., M.D., LL.D. «Ideas and Ideáis in Medicine», *]ournal of the American Medical Association,* L: 1577-83, May 16,1908.

Meyer, Adolf, M.D., «What Do Histories of Cases of Insanity Teach Us concerning Preventive Mental Hygiene during the Years of School Life?», *The Psychological Clinic,* II: 89-101, June 15,1908.

Mitchell, S. Weir, M.D., **LL.D.** *Doctor and Patient,* Third edition, Philadelphia, J. B. Lippincott Company, 1898, p. 177.

Murphy J. Prentice, autor adjunto, véanse **Lawton, Ruth W. y Murphy, J. P.**

Putnam, James Jackson, M.D. «The Treatment of Psychasthenia from the Standpoint of the Social Consciousness», *American Journal of the Medical Sciences,* CXXX: 77-94, January, 1908.

Sears, Amelia, *The Charity Visitor; a handbook for heginners,* Department of Social Investigation, Chicago School of Civics and Philanthropy, 1913, p.76.

Seignobos, Charles (of the Sorbonne), autor adjunto, véanse **Langlois, Charles V.** y **Seignobos, C.**

Sidgwkk, Alfred, *The Application of Logic,* London, Macmillan and Company, 1910, p. 321.

Solenberger, Alice Willard, *One Thousand Homeless Men, a study of original records,* New York, Russell Sage Foundation Publication, Charities Publication Committee, 1911, p. 374.

- *Summary of State Laws relating to the Dependent Classes,* 1913, Department of Commerce, Bureau of the Census, Washington, Government Printing Office, 1914.

Thayer, James Bradley, LL.D. (Weld Professor of Law in Harvard Univer-sity), *A Preliminary Treatise on Evidence at the Common Law,* Boston, Little, Brown, and Company, 1898, p. 636.

Thorndike, Edward L., *Individuality,* Boston, Houghton, Mifflin, and Company, 1911, p. 55.

Turner, C. J. Ribton, *Suggestions for Systematic Inquiry into the Cases of Applicants for Reltef,* London, Knight and Company, 1872, p. 120.

Wigmore, John Henry, (Professor of the Law of Evidence in Northwestern University). *The Principies of judicial Proof as Given by Logic, Psychology, and General Experience, and Illustrated by judicial Trials,* Boston, Little, Brown, and Company, 1913, p. 1179.

ÍNDICE ANALÍTICO

ABANDONO FAMILIAR, CUESTIONARIO SOBRE, 620-628.
ABANDONO: método de estudio de los casos de abandono, 228; debe considerarse en estos casos la influencia de los parientes, huéspedes e invitados, 244; efecto que se consigue al responsabilizar a los parientes del hombre en este tipo de casos, 310; como elemento que modifica el esquema para el estudio de un expediente laboral, 375; prueba de matrimonio en casos de abandono, 406; confusión frecuente entre abandono y viudedad, 459; leyes estatales en la materia, 419; preguntas relativas a abandonos presentes y pasados, 620; preguntas relativas al abandono como una forma de desatención de los menores, 485.
ABOGADO: lo que el trabajador social puede aprender del abogado, 94.
ABUELOS Y NIETOS: camaradería entre ellos, 243; responsabilidad legal en materia de manutención en los diferentes Estados, 305.
ACERCAMIENTO EN LA PRIMERA ENTREVISTA: fragmento del Dr. Adolf Meyer acerca del modo de acercamiento en la primera entrevista, 178.
ACTITUD DETECTIVESCA: ha de evitarse, 110.
ACTIVIDAD CIENTÍFICA: necesidad de una técnica social en la misma, 72.
ACTIVOS PARA LA REHABILITACIÓN: deberían anotarse; ???; lugar que ocupan en el

resumen del diagnóstico, 561.
ACUERDO DE TRANSPORTE: entre entidades sociales en los Estados Unidos, 525.
ACUERDOS DE COOPERACIÓN: en trabajo social, 461.
ADAPTACIÓN SOCIAL: preguntas relativas a la adaptación social de una familia inmigrante, 611-612-613.
ADICCIÓN A LA BEBIDA: Véase *Alcoholismo.*
ADICTO A LA BEBIDA: interés del empleador en los casos de trabajadores adictos a la bebida, 379.
"After-care and Prophylaxis": del Dr. Adolf Meyer, 549.
AGENTES DE LOS CASEROS: como fuentes de información, 440.
AGENTES DE POLICÍA: parcialidad de éstos según un funcionario de libertad condicional, 66; diferencias en su uso como fuentes de información en tres ciudades, 257; usos como testigos, 447; expresión por parte de un agente de su insatisfacción por el uso de las cartas, 497.
AGENTES DE SEGUROS: como fuentes de información, 453.
ALCANCE: de la primera entrevista, 172-177; de un informe social, 373-375.
ALCOHOL: uso excesivo, y alcoholismo, 683; preguntas relativas a su uso, en el caso de un alcohólico, 685-688; en el caso de un paciente con posible demencia, 694.
ALCOHÓLICO REHABILITADO: ya no es correcto llamarlo así, 178.
ALCOHÓLICO: debe ser considerado un paciente, 676; éxito en el tratamiento, 683.
ALCOHOLISMO, CUESTIONARIO SOBRE, 685-690.
ALCOHOLISMO: enfoque del estudio del problema, 227; como elemento que modifica el esquema para el estudio de un expediente laboral, 362; definición, 729.
ALOJAMIENTO: puntos importantes que han de tenerse en cuenta en el alojamiento de la familia, 234; preguntas relacionadas, en el

caso de una familia inmigrante. Véase también *Entorno,* 614.
ALUCINACIONES: de un paciente con posible demencia, 703.
AMERICANIZACIÓN: etapas, explicación en *Americans in Process* de Woods, 603.
Americans in Process: de Robert A. Woods. 469,604.
AMIGOS: como fuentes de información en tres ciudades, 263.
AMSDEN, Sra. H. S.,
ANALFABETISMO: inferencia relativa a la relación existente entre la capacidad mental y el analfabetismo, 137.
ANÁLISIS DE LAS PRIMERAS ENTREVISTAS: por parte de trabajadores de casos, 185-187,729-748.
ANALOGÍA ERRÓNEA: como fuente de error en el razonamiento, 134, 140-142.
ANUARIOS ESTATALES: como fuentes de información, 417.
APARIENCIA: preguntas relacionadas, en el caso de una persona ciega, 668; en el caso de un paciente con posible demencia, 694; en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 705.
APERTURA DEL YO: concepto de base del trabajo social de casos, 574-576.
Application of Logic: de Alfred Sidg-wick, 133, 149.
Aran Islands: de John Synge, 289.
ARCHIVOS DE LOS PERIÓDICOS: accesibles a través de ciertos índices, 421.
ARCHIVOS ESTATALES: en los que se recogen las partidas de nacimiento, 402.
ASESORES MUNICIPALES: consultas a los mismos por parte de entidades sociales, 450.
ASESORÍA: consejos prematuros en la primera entrevista, 200; preguntas relativas a las fuentes de asesoría en el caso de la familia de una viuda, 636.
ASISTENCIA: evidencia escolar al respecto, 350-351.
ASOCIACIÓN DE ENFERMERAS VISITADORAS: división del territorio entre esta

asociación y la COS, 463.
ASOCIACIÓN DE ENTIDADES DE BENEFICENCIA DE LOS ESTADOS UNIDOS: recomendaciones sobre intermediarios extranjeros realizadas por dicha asociación, 510.
"ASOCIACIÓN PARA IMPEDIR LOS MALOS TRATOS A MENORES (SPCC): comentario de un trabajador que pasó de una COS a una SPC, 58; método de realización de las primeras entrevistas de un trabajador de una SPCC, 161-165; opinión del secretario general de una SPCC acerca del lugar de realización de la primera entrevista, 181; relato de una primera entrevista por un trabajador de una SPCC, 205; entrevista de emergencia narrada por un trabajador de una SPCC, 222; entrevista de un marido y mujer por parte de un trabajador de una SPCC, 250; incluida en el estudio estadístico de fuentes externas, 271; distinción que realiza de los indicios suplementarios, 278; consultas realizadas a parientes, 286-287; ilustración de la experiencia de una SPCC con parientes, 290; relato de un caso en los que el cuidado de unos menores había sido erróneamente concedido a sus abuelos, 304; relato de una historia de reunificación de unos hermanos separados en un orfanato, 313; acercamiento a los parientes por parte del trabajador de una SPCC en un caso difícil, 320; relato de una actitud antisocial por parte de un médico, 321; experiencia de las SPCC con los pronósticos y diagnósticos contradictorios, 323; ilustración de un diagnóstico, equivocado corregido gracias a la evidencia médica, 345; consulta habitual de fuentes escolares, 363; consulta a compañeros de clase en ciertas tareas de una SPCC, 380; ejemplos de testimonios valiosos de empleadores, 382;

relato de un caso en el que el padre dejaba a los hijos solos en casa, 402; relato de casos en los que la consulta de las partidas de nacimiento es necesaria, 408; uso del censo electoral y las listas de reclutamiento para localizar a ciertas personas, 429; uso de los vecinos actuales, 430; recepción de una queja sin fundamento de un casero, 439; sugerencia de un trabajador de una SPCC sobre cómo ha de tratarse con la policía, 448; notas de las lectoras de casos sobre los efectos del cambio de directiva en una SPCC, 474; trabajo judicial innecesario como consecuencia de la aplicación de ciertas medidas en una SPCC, 491; carta enviada a un padre por una SPCC, 518; cartas mostradas por clientes opiadas por una SPCC, 523; notificación del uso del teléfono en los distritos rurales, 527.

ASOCIACIÓN: como instrumento de ayuda a la memoria, 103.

ATENCIÓN: por parte del testigo, como elemento que influye en su testimonio, 101-103.

Atlantic Monthly: fragmento de una contribución anónima, 521.

ATRASÓ ESCOLAR: inferencia al respecto, 137.

AUSTIN, MARY, 140.

AUTOAYUDA: ha de comenzarse a desarrollar la capacidad de autoayuda del cliente desde la primera entrevista, 177.

AUTODISCIPLINA: importancia para el trabajador social de la autodisciplina al ejercitar la memoria, 197.

AUTOESTIMA: autoestima colectiva, una forma de prejuicio derivado del interés propio, 118; propensión de los trabajadores sociales a la parcialidad por autoestima, 120.

AUTOSUPERVISIÓN: sugerencias, 543-545.

AVERIGUACIONES SOCIALES: e investigación, 79.

AYER: lista anual de periódicos publicados en los Estados Unidos, 417.
AYRES, LEONARD R, 315,573.
AYRES, PHILIP W., 11.
AYUDA A MENORES: Véase *Entidades para la Atención a Menores*
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA: inferencia sobré la posibilidad de que una familia pueda vivir con este tipo de ayuda, 126.
AYUDA ECONÓMICA: cuestiones relacionadas con la prestación de este tipo de ayuda en las entrevistas con los parientes, 310-321; prevención de la duplicación de la ayuda gracias al servicio de intercambio confidencial, 480; preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 594; en el caso de una familia inmigrante, 614; en el caso de una familia abandonada, 628; en el caso de la familia de una viuda, 630; en el caso de un menor desatendido, 649; en el caso de una persona ciega, 673.
BAKER, HARVEY H., 50.
BAI.CH, EMILY G., 114, 603.
BALDWIN, JAMES MARK, 575.
BALDWIN, R. N., 67, 222.
BANCOS EXTRANJEROS: como medio para descubrir el paradero de una persona, 408.
BARKER, LEWELLYS E, Dr., 571.
BARIUOS DE EXTRANJEROS: valor de los consejos de sus líderes, 438; en las ciudades estadounidenses, contacto entre los parroquianos y los sacerdotes, 470.
BEDFORD, CAROLINE L.,
BEHAVIOR: school evidente as to, 315.
BIBLIA FAMILIAR: como registro del nacimiento, 401, 403.
BIBLIOGRAFÍA: método adoptado para realizar la bibliografía de este libro, xxi
BIBLIOTECA PÚBLICA DE NUEVA YORK: listados de índices de noticias en sus estantes, 417.
BIBLIOTECARIOS: de salas infantiles, 364; como una posible fuente de información, 450.

BIRTWELL, MARY L., 47, 166, 416, 460, 508, 526.
BOIES, HENRY M., 72.
BOSANQUET, HELEN, 217, 236, 574.
BOSTON, COS DE: consultas a la misma por parte de los usuarios del servicio de intercambio confidencial, 483.
BOSTON: influencia de Octavia HilÍ, 46; trabajo médico-social en Boston, 52; uso de los datos del servicio de intercambio confidencial por las entidades de Boston, 483.
BOSWORTH, MARION, 136.
BRANNICK, CATHERINE, Dra., 638.
BRANTHWAITE, R. W., 683.
BREED,MARYI., 303.
BROOKLYN *Daily Eagle;* índice, 421.
BROOKS, PHILLIPS, xxi.
BUENA FE: resumen de los tests de buena fe en los testigos, 97.
BURROWS, SARAH F, 441.
BÚSQUEDA DE RECURRENCIAS: un deber del trabajador de casos y del supervisor, 548.
BYINGTON, MARGARET E, 232, 477, 478, 482.
CABOT, RICFIARD C, Dr., 53, 74, 325, 331, 340, 541, 585.
CAFÉ, CONSUMO EXCESIVO DE: averiguaciones del Dr. Healy al respecto, 233.
CALIFICACIONES: evidencia aportada por los profesores al respecto, 346.
CALLEJEROS: USO de los mismos antes de enviar cartas de solicitud de información fuera de la ciudad, 519.
CAMPAMENTO DE FORMACIÓN NAVAL DE LOS ESTADOS UNIDOS: envío de una circular a los padres de los reclutas, 310.
CAMPAÑAS DE LAS ORGANIZACIONES BENÉFICAS: influencia en el trabajo social de casos de las campañas de las organizaciones benéficas en pos de la mejora de la vivienda y de la prevención de la tuberculosis, 48.
CAMPESINOS GALLEGOS: analfabetismo entre ellos, 137.
CAMPESINOS LITUANOS: silencio, 57.
CAMPESINOS: silencio, 105; prejuicio de clase, 115.

CANNON, IDAM., 53.
CAPACIDAD DEL AMA DE CASA: un activo que ha de incluirse en los recursos familiares, 232.
CAPACIDAD INTELECTUAL: de un menor con posible discapacidad mental, 714.
CAPACIDAD LABORAL: conocidos sociales como testigos en la materia, 102; preguntas relacionadas, en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 715.
CAPACIDAD MENTAL: inferencia a partir de la relación entre el analfabetismo y la capacidad mental, 137.
CAPATACES: valor de los mismos como fuentes de información, 283.
CAPATAZAS: oportunidad que se les presenta para realizar trabajo social, 388.
CARÁCTER: preguntas relacionadas, en el caso de una persona con posible demencia, 694; en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 705.
CARACTERÍSTICAS DE LOS HABITANTES: preguntas relativas a las características de los habitantes de la provincia, etc., de origen de los diferentes grupos de inmigrantes, 598.
"CARACTEROLOGÍA": Comprensión necesaria de la caracterología en trabajo social, 84.
CARECER DE HOGAR: como elemento que modifica el esquema para el estudio de un expediente laboral, 375.
CARGA DE LA PRUEBA: en relación con un testimonio negativo sobre un cliente, 89, 94.
CARSTENS, C. C., 393.
CARTAS CERTIFICADAS: usos, 524.
CARTAS DE DISTRIBUCIÓN ESPECIAL: y cartas certificadas, 524.
CARTAS DE REFERENCIA presentadas por los clientes, 398.
CARTAS DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN: deficiencias, 521.
CARTAS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN: ejemplo de una carta de solicitud de información

escrita de forma prematura, 271, 501-504; dos clases de cartas, 502; preguntas que el trabajador de casos debe plantearse antes de escribirlas, 502-501; ¿deben escribirse?, 501-502; ¿cuándo deben escribirse?, 504; ¿qué relación existe entre la información solicitada en la carta y la investigación en su conjunto?, 504; elección del mejor intermediario para el objetivo perseguido, 505-511; ¿cómo se puede interesar al intermediario elegido?, 510-512; ejemplos de cartas desafortunadas, 511; presentación que evitará al intermediario problemas innecesarios, 512-514; ejemplos de cartas mal escritas, 513-514; ejemplos de cartas bien escritas, 514-515; ¿qué hechos relativos al intermediario podrían modificar la carta?, 516-518; usos de las circulares, 522-523.

CARTAS: como evidencia, 276; en comparación con otros medios de comunicación con los empleadores, 386; de recomendación acompañando a los formularios, 498; "a quien corresponda", 523; las cartas sobre los clientes no han de enviarse a través de éstos, 523; conservación de las copias de las cartas mostradas por los clientes, 523; no han de destruirse las cartas de los casos cerrados, 524; originales de las cartas como evidencia de enfermedad mental, educación etc., 523; cartas certificadas, como instrumento para descubrir el paradero de una persona, 523. Véase también *Cartas de solicitud de información* y *Cartas de respuesta a una solicitud de información,*

CARTEROS: no pueden dar información sobre las direcciones, 523.

Case Teaching in Medicine: del Dr. Richard C. Cabot, 541.

CASEROS, ANTERIORES Y ACTUALES: consultas de los mismos en tres ciudades, 428; usos, y

riesgos que implica su consulta, 438-439.
CASEROS: recurso directo a los caseros, a veces eficaz para poner término a abusos, 236.
CASO AMES: inferencias extraídas de la ficha del informe social, 126, 130; reproducción de la ficha, 128; ejemplo del uso de las analogías extraídas, 140; ejemplos de la relación causal errónea sugerida, 141-142; resumen usado como base para la crítica de los procesos de diagnóstico, 548-551, 564.
CASO BRAUCHER: como ejemplo de la información aportada por los parientes, 294-295; series de diagnóstico en este caso, 555-556.
CASO DOYLE: comentarios, 218-221.
CASO PARTICULAR ERRÓNEO: como fuente de error en el razonamiento, 134, 138.
CASOS DE ACCIDENTE: acuerdos con los empleadores en los casos de accidente, 388-390.
CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE LA PENSIÓN ALIMENTICIA: importancia del testimonio del empleador actual en estos casos, 382.
CATEGORÍA: no debe considerarse al cliente como miembro de una categoría, 149.
CAUSAS DE LA POBREZA, LA DELINCUENCIA, ETC.: en oposición a los factores causales en un caso individual, 561.
CAVOUR: *Life of* de Thayer, 602.
"CEGUERA PARA LOS INDICIOS": un remedio para ello, 398.
CEGUERA: error al considerarla de forma aislada, 667-668; preguntas relativas a su prevención, 668.
CENSOS ELECTORALES como registros de los paraderos de las personas, 408-409.
CERTIFICADOS BAR MIZVAH: como evidencia en materia de edad, 403.
CERTIFICADOS DE CONFIRMACIÓN: como evidencia en materia de edad, 403.
CERTIFICADOS DE DEFUNCIÓN DE LA CIUDAD DE NUEVA.

YORK: datos incluidos en los mismos, 404.
CERTIFICADOS DE DEFUNCIÓN: consultas de los mismos en una ciudad, 400; uso, 404; instrumento para descubrir el paradero de una persona, 408.
CERTIFICADOS DE DESPIDO DE LOS MARINEROS: evidencia contenida en los mismos, 390.
CERTIFICADOS DE DIVORCIO: consultas en una ciudad, 400; ilustración de la necesidad de su consulta, 405-409.
CERTIFICADOS DE GRADUACIÓN: citados por la ley de trabajo infantil de Nueva York como evidencia en materia de edad, 403.
CERTIFICADOS DE MATRIMONIO: si no se consultan es signo de una técnica deficiente, 257; consulta de los mismos en tres ciudades, 400; puntos que han de tenerse presentes en relación con los mismos, 405; usados como instrumento para descubrir el paradero de una persona, 408; ilustración del uso de un certificado de matrimonio para establecer el paradero de una persona, 409; fechas que han de buscarse al examinarlos, 423.
CERTIFICADOS LABORALES. Véase *Documentos Laborales*
CHALMERS, THOMAS, 44-45,163.
CHAPÍN, R. C, 198.
Charities of Springfield: de F. H. McLean, 344.
Charity Visitor, The: de Amelia Sears, 125, 82, 136, 137, 240, 377, 390.
CHESLEY, ANNIE L., 167, 297, 300, 309.
CHICAS, ENTIDAD PARA LA ATENCIÓN A LAS: ejemplo de obtención de orientación médica a través de un médico, 340.
Choosing a Vocation: de Frank Par-sons, 70.
Christian and Civic Economy of Large Towns: de Thomas Chalmers, 42.
CIEGOS, TRABAJADORA PARA: cartas a sacerdotes y padres enviadas por esta trabajadora, 518-519-387.
CIENCIA Y PRÁCTICA MÉDICA: paralelismo

con el trabajo social, 570.
CIENCIAS NATURALES: métodos de las ciencias naturales comparados con los del trabajo social de casos, 64; observadores en las ciencias naturales diferenciados de los testigos, 79.
CIUDAD DE NUEVA YORK, INSTITUCIÓN SANITARIA PÚBLICA DE LA: servicios prestados por esta institución según la COS de Nueva York, 328; evidencia en materia de edad aceptada y rechazada por dicha institución, 403.
CLIENTES: definición y explicación del término, 57; las personas que remiten al cliente a una entidad social o sus parientes no están necesariamente al corriente de su situación, 98; sus primeras declaraciones espontáneas son las más fiables, 105; uso de las preguntas inductivas al tratar con los clientes,111-112; no deben considerarse como miembros de una categoría, 149; influencia de la forma de solicitud en la primera entrevista, 164; influencia de su actitud a la hora de elegir el lugar de celebración de la primera entrevista, 164-170; importancia del conocimiento de la experiencia registrada antes de la primera entrevista, 170-172; importancia de una escucha atenta y paciente, 172-176; establecimiento de un buen entendimiento con el cliente en la primera entrevista, 172-176; sugerencias de médicos acerca del modo de acercamiento al cliente, 177-178; necesidad de descubrir la personalidad del cliente en la primera entrevista, 196; la amabilidad con el cliente debería determinar la toma de notas, 197; actitud del cliente hacia los formularios, como elemento que influye

en el uso de éstos por parte de los trabajadores médico-sociales, 198; desconocimiento de la historia familiar como causa de un tratamiento ineficaz, 208-209; entrevistas con el cliente, solo y con el resto de miembros de la familia, 212; situación actual del cliente tratada ineficazmente por muchas entidades, 183-184; las fuentes de información más cercanas al cliente suelen ser las más valiosas, 264; objeciones a que se visite a sus parientes, 281; ejemplos de la falta de comprensión de los parientes, 286-291; un tipo de cliente comparado a los isleños Aran, 289; razones que justifican el estudio de los informes laborales de los clientes, 368-373; declaraciones del cliente que han de compararse con las del empleador, 374; ejemplos de falsos testimonios en relación con el salario, 386; excesiva confianza de los clientes en la palabra escrita, 398; consulta de registros para proteger los derechos de los clientes, 413; comparación de la importancia de las relaciones del trabajador social con otras entidades y con el cliente, 460; cómo el servicio de intercambio confidencial preserva los intereses de los dientes, 480; perjuicio a los clientes por la duplicación de investigaciones, 489; efecto de la transferencia del caso en el propio cliente, 491; cartas de solicitud de información redactadas por clientes; 510; copias de las cartas mostradas por los clientes, 522; las cartas sobre los clientes no deberían enviarse a través de éstos, 523; cartas

originales de los clientes como evidencia de su mentalidad, educación, etc., 522; preguntas sobre las relaciones del trabajador social con los clientes, 719. Véase también *Inmigrantes.*

CLÍNICA PSICOLÓGICA de la Universidad de Pennsylvania, 51.

CÓDIGO TELEGRÁFICO: usado por las entidades sociales en los Estados Unidos, 525.

CODMAN, JULIÁN: 100.

COLABORACIÓN: principios que deberían regular la búsqueda de fuentes que pueden ser más propensas a la colaboración, 264-266; ilustración de la colaboración de los parientes, 293-296; ejemplos de colaboración de los empleadores, 378-385; ejemplos de colaboración de sindicatos y compañeros de trabajo, 392; en trabajo y diagnóstico social, 459; cuatro etapas de desarrollo de la colaboración en los EEUU, 459; tercera etapa, 460; forma más elevada de colaboración, 463; promovida por el servicio de intercambio confidencial, 475; en relación con la duplicación de investigaciones, 491; en relación con la transferencia de un caso a otra entidad, 492; una parte importante de la colaboración consiste en cumplir con lo que decimos, 493.

COLECTIVO, IDEA DEL: la labor de los trabajadores sociales se ve a menudo obstaculizada por esta idea, 150.

COLONIAS EXTRANJERAS: contacto entre los parroquianos y los sacerdotes, 470; valor de los consejos aportados por los líderes de estas colonias, 603.

COMERCIANTES: uso de los comerciantes locales anteriores en tres ciudades, 428; uso de los comerciantes locales actuales en tres ciudades, 428.

COMIDA: inferencia sobre la cantidad mínima con la que una familia puede

sobrevivir, 126; importancia de los hábitos alimentarios de la familia y modos de descubrirlos, 131,230-232.
COMISARÍAS DE POLICÍA: oficinas de personas desaparecidas, 409".
COMISARIOS PENALES DEL ESTADO: consultas a los mismos por parte de las entidades sociales, 449.
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN INDUSTRIAL DEL ESTADO DE NUEVA YORK, Cuarto Informe, 371.
COMISIÓN DE MASSACHUSETTS SOBRE SALARIOS MÍNIMOS, 269.
COMITÉ SOBRE TRABAJO INFANTIL: notificación de la utilidad de los registros del censo escolar, 411.
COMITÉS DE CASOS: como críticos, 542; resúmenes de los trabajadores sociales entregados a los comités de casos, 543.
Cómo obtener partidas de nacimiento extranjeras, 402.
COMPAÑEROS DE CLASE: consulta de los mismos, 364.
COMPAÑEROS DE TRABAJO: mejores testigos que la familia en relación con los hábitos de un hombre, 190; valor de su evidencia, 379; cooperación de los mismos, 393.
COMPARACIÓN DEL MATERIAL: sugerencias al respecto, 440-554,
COMPETENCIA: y parcialidad en la evidencia testimonial, 90; resumen de los tests de historiadores al respecto, 100; ilustración de la falta de competencia, 102-104.
COMPORTAMIENTO: evidencia aportada por los profesores al respecto, 352.
COMPRENSIÓN: parientes como fuentes para una mejor comprensión de la situación del cliente, 293.
COMUNICACIÓN CON LAS FUENTES EXTERNAS: diferentes significados, 496.
COMUNICACIÓN ENTRE MÉDICOS es más franca, 337.
COMUNIDAD: preguntas relativas a la comunidad de una madre soltera, 657; preguntas relativas

a la del padre de su hijo, 660.
COMUNIDADES RELIGIOSAS: preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 589; en el caso de una familia inmigrante, 604; en el caso de una familia abandonada, 620; en el caso de la familia de una viuda, 629; en el caso de un menor desatendido, 638; en el caso de un alcohólico, 685.
CONDICIÓN INTELECTUAL: preguntas relativas a la condición intelectual de una persona sin hogar, 682.
CONDICIONES FÍSICAS: evidencia escolar al respecto, 354.
CONDICIONES MENTALES: evidencia escolar al respecto, 355-357; preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 589; en el caso de la familia de una viuda, 629; en el caso de una persona sin hogar, 677-678; en el caso de los padres de un paciente con posible demencia, 694-695; en el caso del propio paciente, 701.
CONDICIONES SOCIALES: preguntas relativas a las condiciones sociales de un alcohólico, 689.
CONDUCTA: evidencia aportada por los profesores al respecto, 352; usos de los registros de conducta, 416.
CONFESIONES: erróneas, 110.
Confidential Exchange, The: de Margaret F. Byington, 477, 478, 481, 482.
CONSERJES ACTUALES: comentarios acerca de la información que pueden aportar, 435.
CONSTRUCCIÓN DE UN HOGAR: aspectos físicos, 230.
CÓNSULES DE LOS EEUU: consultas a los mismos por parte de entidades sociales, 451; su uso como intermediarios con clientes extranjeros, 510.
CÓNSULES EXTRANJEROS: ejemplos de su uso, 451.
CONTABILIDAD, HOGAR: problema que surge al tratar con amas de casa que no son capaces de llevar la contabilidad, 230,231; imprecisiones voluntarias al llevarla, cómo se descubren, 232.

CONTRADICCIONES: las contradicciones entre testigos deben traducirse en una mayor investigación, 274; importancia de buscar contradicciones en la evidencia, 546.
CONTROL DE MENORES, FALTA DE: preguntas relacionadas, 646.
COOLEY, CHARLES HORTON,
CORRESPONDENCIA EN CASOS CERRADOS: no debe destruirse, 524.
CORROBORACIÓN DE INFERENCIAS, 132-134.
COS DE BOSTON: consultas a la misma por parte de los usuarios del servicio de intercambio confidencial, 483.
COS DE LONDRES: primeras tendencias, 44; *Occasional Papers,* 46.
COS DE NUEVA YORK: trabajo de su comité en la prevención de la tuberculosis, 53; servicios prestados por la Institución Sanitaria de Nueva York a la COS, 328; ejemplos de grafías variables en su servicio de intercambio confidencial, 325,626.
COS DEL ESTADO DE NUEVA YORK, 47.
COS: Véase *Organizaciones benéficas.*
COSTUMBRES DE LA COMUNIDAD: preguntas relativas a las costumbres de la comunidad del país de origen de los diferentes grupos de inmigrantes, 600.
"Courtis Tests in Arithmetic": de Stuart A. Courtis, 69.
COURTIS, STUART A., 69.
Criminal Investigation: de Hans Gross, xx.
Criminal Psychology: de Hans Gross, 102, 104, 179, 441, 446.
CRITERIOS EN TRABAJO SOCIAL DE CASOS: tentativas de establecimiento, 46-49; formas de progreso, 565.
CUADROS: útiles en las primeras entrevistas con inmigrantes, 182.
CUALQUIER FAMILIA, CUESTIONARIO APLICABLE A: precede al resto de cuestionarios, 583, 588-594.
CUENTAS BANCARIAS: consulta, 414.

CUESTIONARIO DE SUPERVISIÓN Y REVISIÓN, 719-726.
CUESTIONARIOS: lugar que ocupan en este estudio, XIX; objetos y riesgos, 581-582; ilustración de su uso, 583; aplicable cualquier familia, 588-589; sobre una familia inmigrante, 604-618; sobre abandono familiar, 620-628; sobre una madre viuda, 629-636; sobre menores desatendidos, 638-652; sobre una madre soltera, 654-665; sobre personas ciegas, 667-675; sobre personas sin hogar, 676-683; sobre alcoholismo, 683-690; sobre un paciente con posible demencia, 692-694; sobre menores con posible discapacidad mental, 705-717; sobre supervisión y revisión, 718-726.
CUIDADOS MÉDICOS, NEGLIGENCIA EN SU PRESTACIÓN: preguntas relacionadas, 645.
CULTURA: preguntas relativas a la cultura del país de origen del grupo de inmigrantes, 599.
CURAS: cartas a curas escritas por una trabajadora que trata a personas ciegas, 518.
CURSO: evidencia aportada por los profesores al respecto, 347.
CUTLER, RUTH, 136.

"DAR FE" en los primeros tribunales ingleses, 80.
DATOS EUGENÉSICOS: obtenidos de los parientes, 295.
DATOS SOCIALES: relación con datos médicos, 324; preguntas relativas a los datos sociales de cualquier familia, 588.
DAY, HILBERT F, 693,705.
DEFECTOS INTELECTUALES: de un paciente con posible demencia, 703.
DEFECTOS MENTALES: inferencias respecto del analfabetismo y el retraso mental. Véase también *Discapacidad Mental,* 137.
DEFECTOS QUE HAN DE SER CORREGIDOS: en un menor con posible

discapacidad mental, 705.
DEFINICIONES: de diagnóstico, 77; de referencias, 79; de testigos, 79; de hecho, 80; de evidencia, 84; de inferencia, 83; de prueba, 84.
DELAND, LORIN E, 446.
DELINCUENTES JUVENILES: comentario del Dr. Healy sobre el modo de entrevistarlos, 181, 200; confidencias entre adultos y menores en relación con la delincuencia juvenil, 137; método de estudio del Dr. Healy de la delincuencia juvenil, 585.
DELINCUENTES, POR PRIMERA VEZ: como candidatos para la obtención de la libertad condicional, 139.
DELITOS: por parte de los padres de una persona con posible demencia, 695.
DEMENCIA, COMISIÓN ESTATAL DE: consultas a la misma por parte de entidades sociales, 449.
DEMENCIA, CUESTIONARIO SOBRE UN PACIENTE CON POSIBLE, 694-705.
DEMENCIA: como justificación de la consulta de los vecinos actuales, 430-432; los trabajadores sociales no han de realizar un diagnóstico de la misma, 692; crisis anteriores en el caso de un paciente con posible demencia, 705-706. Véase también *Enfermedad Mental*.
DEMOCRACIA: actividades individuales y colectivas en una democracia, 573.
DENSION, EDWARD, 26.
DEPARTAMENTO MÉDICO-SOCIAL: ilustración del uso de preguntas inductivas por un trabajador de un departamento médico-social, 111; ejemplo de un testimonio parcial de un empleador dado por un departamento

de este tipo, 117; informe sobre una primera entrevista en el que se hizo el plan sin haber entrevistado al hombre, 210; incluido en el estudio estadístico de fuentes externas, 249; fuentes externas de información más usadas en el trabajo de los departamentos médico-sociales, 260-262: consultas hechas a parientes, 281; diagnósticos contradictorios en un caso tratado en un departamento médico-social, 434; ilustración de la naturaleza complementaria de los datos médicos y sociales facilitados por un departamento médico-social, 324; ejemplo ofrecido por un departamento de este tipo sobre la obtención de un mejor diagnóstico valiéndose de un médico como intermediario, 339; notificación de la evidencia aportada por un profesor sobre un menor histérico, 354; relato de ejemplos de colaboración con los sindicatos, 391; ilustración del uso del censo electoral, 299; ejemplo del uso de los vecinos actuales en un caso de demencia, 433; ejemplo del uso del editor deportivo de un periódico como fuente de información, 454; ilustración de la experiencia con logias masónicas, 455; ejemplo de testimonio parcial de una institución facilitado por un departamento médico-social, 467; isp de una carta certificada para encontrar a la madre de un paciente, 523; informe de un departamento médico social, en relación con los resultados insatisfactorios del uso del teléfono, 528; notificación de un

malentendido telefónico, 529; análisis de las entrevistas realizadas a un paciente en un departamento médico-social, 729-738. Véase también *Trabajadores Médico-Sociales.*
DEPENDENCIA: preguntas relativas a la inducción a la dependencia crónica, 648-649.
DEPORTACIÓN: influencia de los recursos del país de origen, 451; disposiciones de la Ley de Inmigración de 1917 en relación con la deportación, 617.
DERECHO: el trabajador social de casos debería sacar provecho de la experiencia del Derecho. Véase también *Tribunales*, 60.
DESEMPLEO: diferentes tipos, 369.
DESPACHO TELEGRÁFICO: usos, 525.
DESVARÍOS: preguntas relativas a los desvaríos de un paciente con posible demencia, 703.
DEUDAS: inferencia sobre pagos de deudas, 124, 139.
DEVINE, EDWARD T., 38, 47.
DIÁCONOS: como fuentes de información, 471.
DIAGNÓSTICO MÉDICO: empieza a influir en la evidencia social, 65; autores que han escrito al respecto citados en este libro, 74-75; ilustración de diagnóstico precoz y responsabilidad social respecto del mismo, 329; recomendación de la obtención de un diagnóstico escrito, 335; el diagnóstico médico debe estar fechado, 336; no ha de sugerirse un diagnóstico al escribir

a un médico, 518; ejemplos, 523; cita de Dubois, 541; inclusión del contexto social en el diagnóstico médico, 557; el trabajador social no debe tratar de realizar un diagnóstico de demencia o discapacidad mental, 692.
DIAGNÓSTICO SOCIAL: elementos comunes a todos los tipos de trabajo de casos, XIX; extensión de su uso, XX; ventajas del uso del término, 40; usos, 40, 41; contribuciones del movimiento de organizaciones benéficas al diagnóstico social, 41, 49; contribuciones del movimiento de tribunales de menores, 41; contribuciones del movimiento médico-social, 41, 52-56; definición, 77-78; se vería fortalecido por la distinción frecuente de la evidencia basada en lo que ha dicho otro del resto, 87; debería evitar los pequeños subterfugios, 110; aplicación de los procesos de razonamiento al diagnóstico social, 124-152; razonamiento claro necesario para el diagnóstico social, 152; cuatro procesos que conducen al diagnóstico social, 159; influido por la filosofía social del trabajador de casos, 172; importancia de la rapidez en el establecimiento del diagnóstico, 173; importancia de la consulta de fuentes externas, 248; división del trabajo, 274; un axioma, 277; razonamiento en las primeras etapas que conducen al diagnóstico social, 277; dos objetivos del diagnóstico social desarrollados en consultas con

empleadores, 372; diagnóstico social y colaboración, 458-459; el servicio de intercambio confidencial mejora el diagnóstico social, 475; duplicación de investigaciones, 486-488; cuarta etapa que conduce al diagnóstico social, 533; recapitulación de ciertos aspectos de las tres primeras etapas, 533-541; procesos mediante los que se llega al diagnóstico social, no revelados en los de casos, 542; prisas y retrasos en diagnóstico social, 544, 555; procesos de diagnóstico social ilustrados en el caso Ames, 549-554; visión imaginativa esencial en el éxito del diagnóstico social, 554; redefinición, 557; como un instrumento auxiliar para la medicina y la psicología, 557; contenido, 557; puede ser erróneo o una mera clasificación, 558; puede ser demasiado detallado o parcial, 559; puede ser completo y claro al mismo tiempo, 560; modos de mejorar los criterios de trabajo en diagnóstico social, 564; el factor temporal, 564-566; no siempre es posible establecer un diagnóstico y nunca es definitivo, 566; necesidad de diagnóstico social en las tareas administrativas, 569; adquiere una mayor importancia con los avances de la reforma social, 571; solicitudes de un esquema que contemple cualquier diagnóstico social, 584; lecciones que han de sacarse de *Differential Diagnosis*, del Dr. Cabot, 585.

DIETISTA: experiencia con mujeres polacas relatada por un dietista, 232; relato de

los métodos empleados con madres que reciben pensiones, 233.
Differential Diagnosis: de Dr. Richard C. Cabot, 585.
DINERO: el ahorro de dinero necesita de una mejora de la capacidad y el trabajo, 232-233.
DIRECCIONES: de empleadores, uso de los directorios de las ciudades para mayor precisión, 386; formas de obtener información sobre las direcciones, a través del servicio de correos, 523.
DIRECTORES DE CENTROS DE RECREO Y OCIO: utilización de su experiencia, 364.
DIRECTORES DE ESTABLECIMIENTOS ESCOLARES: Véase *Profesores.*
DIRECTORIOS: tipos, 416; uso de los directorios empresariales, 417; usos de los directorios de las ciudades, 196, 386, 416, 519; de las entidades sociales, etc., como fuentes de información, 387; uso de la guía telefónica, 386; directorios comerciales, como fuentes de información, 387.
DISCAPACIDAD MENTAL: evidencia al respecto aportada por las entidades sociales, 65, 66; evidencia escolar relacionada, 356; los trabajadores sociales no deben emitir un diagnóstico de discapacidad mental, 692.
DISCAPACIDADES: y el plan del cuestionario, XXIII; importancia del conocimiento y la actitud de los trabajadores sociales con respecto como un instrumento de estudio, 581-583; no han de ser tratadas como las causas últimas, 619; complicación de las

discapacidades si se suma la ceguera, 667.
DISCIPLINA: las experiencias de otros profesionales son útiles para el profesional de cualquier disciplina, 159.
DISEASES,
DISPOCISIÓN: preguntas relativas a la disposición de una persona con posible demencia, 694; preguntas relativas a la disposición de un menor con posible discapacidad mental, 705.
Doctor and Pattient: del Dr. S. Weir Mitchell, 265.
DOCTORES. Véase Médicos.
DOCUMENTOS DE INMIGRACIÓN: como evidencia en materia de edad, 403.
DOCUMENTOS LABORALES: requisitos al respecto, 350.
DOCUMENTOS: dos clases, 397; los que recogen los acontecimientos en el momento en que suceden son más fiables que la memoria, 398; cuándo son más satisfactorios y cuándo lo son menos, 398; consultas de documentos en los 2800 casos estudiados, 399; posibilidad de delegar la labor de consulta de los mismos, 399; método de consulta, 422-425.
DOYLE, ANDREW, 42.
DROGAS: preguntas relativas a su uso por parte de un alcohólico, 683; por parte de los padres de un paciente con posible demencia, 696; por parte del propio paciente con posible demencia, 699.
DUBOIS, PAUL, Dr., 74, 179, 212, 541, 554.
DUNCAN, NORMAN, 668.
DUPLICACIÓN DE INVESTIGACIONES:

cartas de los trabajadores sociales que provocan esta situación, 508-509.

EDAD: una cuestión registrada en documentos públicos, 190; razones que justifican el conocimiento exacto de la edad de los menores, 239; formas de determinarla, 401-405.

EDITOR DEPORTIVO: consulta a un editor deportivo por un departamento médico-social, 455.

EDUCACIÓN: el diagnóstico social se convertirá en un instrumento auxiliar debida a la educación, 40; parcialidad debida a la educación especial, 66; preguntas relativas a la educación en el caso de cualquier familia, 593; en el país de origen del grupo de inmigrantes, 599; preguntas relativas a la educación en el caso de las personas ciegas, 671; en el caso de un hombre sin hogar, 677; en el caso de un paciente con posible demencia, 697.

EDUCADORES: que reconocen la necesidad de conocer la historia social de los alumnos, 68.

EJEMPLOS DEL TRABJAO DE LAS ORGANIZACIONES BENÉFICAS EN RELACIÓN CON: la necesidad de desarrollar la capacidad de diagnóstico en el trabajo vinculado a los tribunales, 67; la parcialidad derivada del orgullo familiar, 120; las primeras entrevistas, 181; las experiencias en el trato con italianos del Sur a través de intérpretes, 188; las relaciones con el grupo familiar, 182;

el tratamiento de un caso de paternidad ilegítima, 217; el tratamiento de dos parejas jóvenes, 224; la incapacidad de los parientes para entender la situación 225; una mejor comprensión del caso gracias a los parientes, 266; la mala actuación de una institución pública a la hora de responsabilizar a los parientes de la provisión de una ayuda económica, 304; el acercamiento inadecuado a los parientes, 304; los pronósticos médicos contradictorios, 306; la notificación fructífera del diagnóstico y el pronóstico por parte de un médico, 231; la notificación fructífera del historial social a un médico, 324, la aceptación de la evidencia médica basada en lo que ha dicho otro, 335; el peligro de las opiniones médicas emitidas por trabajadores no médicos, 336; los usos de la evidencia escolar, 344-345; la evidencia escolar sobre calificaciones, 349; el testimonio de un empleador poco fiable, 377; el testimonio realizado por un empleador, 380; la cooperación de un empleador actual, 384; la obtención de información sobre el empleo de un trabajador italiano, 390; la necesidad de búsqueda de una prueba de matrimonio, 406; la consulta de los registros de antecedentes penales, 411; el uso de los registros de un hospital para descubrir el paradero de una persona, 411; la ocultación de propiedad, 413; el uso de directorios, 416-

421; el uso de las fuentes vecinales actuales, 429-435; el uso de los agentes de seguros como fuentes de información, 453; los resultados inesperados de la consulta a una funeraria, 454; la elaboración prematura de informes, 544; el tratamiento de un caso en cuatro distritos diferentes, 556.
ELBERFELD: sistema de ayuda a los pobres de Elberfeld, 42-43-8.
ELIOT, ADA. Véase *Sheffield, Sra. Ada Eliot.*
EMIGRACIÓN: preguntas relativas al país, provincia y ciudad de origen del grupo de inmigrantes, 601-604; preguntas relativas a una familia inmigrante, 607.
EMPLEADORES ACTUALES: razones que justifican su consulta, 372; riesgos que implica su consulta, 382; ilustración de su colaboración, 383.
EMPLEADORES ANTERIORES: razones que justifican su consulta, 372; ilustración de su colaboración, 379; cartas dirigidas a empleadores anteriores, 517.
EMPLEEADORES FUTUROS: pueden ofrecer las condiciones necesarias para la investigación mediante experimento, 370, 384; relaciones con los trabajadores sociales, 372; circunstancias en las que han de entrevistarse, y riesgos que implica dicha entrevista, 384.
EMPLEADORES: no son testigos competentes acerca de las condiciones del hogar de un empleado, 99: criterio personal de los empleadores comparado con el criterio social de ética, 116; inferencia extraída de las objeciones de un empleador a que se

consulte al trabajador, 83; mejores testigos que la familia respecto de los hábitos de un hombre, 190; obtención de información sobre los empleadores en la primera entrevista, 194; como fuentes de información en tres ciudades, 252; las fuentes médicas se consultan con más frecuencia que a los empleadores, 318; razones del resultado insatisfactorio de su consulta, 367; declaraciones de los empleadores que han de compararse con las de los clientes, 373; valor y ciertas deficiencias de su testimonio, 375; método de aproximación a los empleadores, 376; acuerdos con los empleadores en los casos de accidente, 384-388; sustitución de un programa progresivo por un estático al tratar con los empleadores, 388-389, 394: Véase también *Empleadores, Anteriores, Actuales y Futuros.*

EMPLEADOS MUNICIPALES: como fuentes de información, 450.

EMPRESA DE MÁQUINAS DE COSER: usada como indicio para descubrir el paradero de una persona, 454.

ENCUENTROS de los representantes de las entidades acerca de casos difíciles, 454.

ENFERMEDAD MENTAL: falta de familiaridad de los testigos incultos con los síntomas de una enfermedad mental, 102; necesidad de estudio de la historia familiar en caso de sospecha de enfermedad mental, 291; cartas como evidencia de enfermedad mental, 523; diagnosticada como desempleo debido a la pobreza, 558; contribución de los trabajadores sociales al estudio de

la enfermedad mental, 692. Véase también *Demencia*.
ENFERMEDAD: preguntas relacionadas en el caso de personas con posible demencia, 701.
ENFERMEDADES, HISTORIALES MÉDICOS DE: método de presentación del Dr. Cabot, en *Differential Diagnosis*, 585.
ENFERMERAS: costumbre de algunas enfermeras de tratar con las familias solo a través de los hijos, 238; diagnóstico erróneo realizado por una de ellas, 558.
ENSEÑANZA CLÍNICA EN MEDICINA: cita del Dr. Cabot, 541-542.
ENTENDIMIENTO, UN BUEN: uno de los objetivos de la primera entrevista, 172, 176.
ENTIDAD DE ASESORÍA LEGAL: notificación de un caso que ilustra la necesidad de búsqueda de los certificados de matrimonio, 403.
ENTIDAD DE TRABAJO DE CASOS: punto de vista de una entidad de este tipo respeto de la evidencia, comparado con el de una SPCC y el de un tribunal, 62-63.
ENTIDAD PARA MENORES: ejemplo que ilustra la influencia de una visitadora de este tipo de entidad, 106; notas acerca del trato con padres solteros o que han abandonado a su familia, 224; consultas de fuentes escolares, 344; uso de una residencia anterior como fuente de información, 436; cartas de un trabajador de una entidad para menores, 518.
ENTIDADES DE ADOPCIÓN Y ACOGIDA DE MENORES: observaciones de estas entidades como evidencia relativa a la discapacidad mental, 65; posibles presunciones de sus trabajadores, 146-147;

necesidad de conocer la historia de las familias para su trabajo, 212; públicas y privadas, incluidas en el estudio estadístico de fuentes externas, 249; consultas realizadas a parientes, 281; ilustración de evidencia médica basada en lo que ha dicho otro obtenida por estas entidades, 335; consultas a vecinos actuales, 428; valor especial de la evidencia que una entidad de este tipo puede facilitar a otra del mismo tipo 484.

ENTIDADES DE SOCORRO: públicas y privadas, incluidas en el estudio estadístico de fuentes externas, 249; consultas realizadas a lo parientes por entidades de Socorro público externo, 281.

ENTIDADES PARA LA ATENCIÓN A FAMILIAS: posibles presunciones de sus trabajadores, 146; cambios en su política sobre el lugar de realización de la primera entrevista, 164; falta de individualización de los menores, 238; consultas a fuentes escolares, 344; uso de los vecinos actuales, 429.

ENTIDADES PARA LA ATENCIÓN A MENORES: posibles presunciones de los trabajadores de estas entidades, 145-146; públicas y privadas, incluidas en el estudio estadístico de fuentes externas, 249; ejemplo de una actitud antisocial por parte de un hospital facilitado por una de estas entidades, 321; ejemplo de la contribución de un profesor en el diagnóstico de discapacidad mental facilitado por una de estas entidades, 356; ejemplo de grafías variables facilitado por una de estas entidades, 423.

ENTIDADES PARA LA PROTECCIÓN DE MENORES: Véase *Asociación para Impedir los Malos Tratos a Menores (SPCC)*
ENTIDADES SOCIALES: aquellas que confían en las intuiciones, como testigos, 100; tipos incluidos en el estudio estadístico de fuentes externas, 249; como fuentes de información en tres ciudades, 263; registros de las entidades sociales como evidencia en materia de edad, 403; consultas a las mismas en los 2800 casos examinados, 464-467; como testigos de su propia experiencia, 467; como testigos de datos que ellas mismas han recopilado, 471; cambios del equipo directivo de las entidades sociales, 473; influencia del servicio de intercambio confidencial en ellas, 476, uso hecho por las entidades sociales de Boston de los datos facilitados por el servicio de intercambio confidencial, 483; transferencia de casos y cooperación, 491; encuentros de sus representantes para tratar casos difíciles, 493; la comunicación indirecta entre ellas debe evitarse, 492; cartas de solicitud de información dirigidas a entidades sociales, 521; preguntas relativas a las relaciones con las entidades sociales mantenidas por cualquier familia, 494; por una familia abandonada, 622, 628; por la familia de una viuda, 632; por una familia con menores desatendidos, 649-651.
ENTORNO: parcialidad derivada del entorno, 66; preguntas relativas al entorno de cualquier familia, 594; al de la familia de una viuda, 632.

ENTREVISTA EN LA OFICINA: ventajas e inconvenientes, 164-169.
ENTREVISTA, PRIMERA: parte de la tarea del trabajador social en la que la personalidad desempeña una papel fundamental, 160; modificable en función del origen de la naturaleza del cometido del trabajador social, 161; modificable en función del origen de la solicitud, 105; modificable en función del lugar de realización de la entrevista, 164-169; modificable en función de la experiencia disponible como punto de partida, 170; alcance, 171; objeto, 176; acercamiento, 177-185; ejemplos de entrevistas realizadas con éxito, 180-182; indicios y preguntas en la primera entrevista, 185-196; análisis de la primera entrevista realizado por trabajadores de casos, 186-187, 729-738; dos tipos de primera entrevista, 187-188; toma de notas, 196-200; consejos y promesas prematuras en la primera entrevista, 200; test de éxito de la primera entrevista, 201; informe de un departamento médico-social sobre una primera entrevista, 210.
ENTREVISTAS DE EMERGENCIA: ejemplos, 202-203.
ENTREVISTAS: mejor método de aproximación, 276; elementos esenciales del método en las entrevistas con fuentes externas, 277; con empleadores, en comparación con las cartas y las llamadas telefónicas, 385; principal instrumento del trabajador social, 497; progresos en el arte de realización de entrevistas, 498; recopilación de los métodos comunes a todas las entrevistas,

534; cambios de énfasis en las diferentes entrevistas, 535.
ESCALA DE MEDICIÓN BINET-SIMON, 52.
ESCOLARIZACIÓN: preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia. Véase también *Educación*, 593.
ESCRITURAS DE PROPIEDAD: consultas de las mismas en tres ciudades, 400; como medio para descubrir el paradero de una persona, 408; usos, 411-413.
ESCUELA DE EDUCACIÓN CIVICA Y FILANTRÓPICA DE CHICAGO: ha prestado ayuda en la recopilación de material para este libro, XXI.
ESCUELA DE FILANTROPÍA DE NUEVA YORK: datos preparados para la elaboración de este libro usados por la autora cuando era profesora de dicha Escuela, 38; mención de un panfleto, 47; organización, 48.
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN SHIRLEY: sugestionabilidad de los chicos de dicha escuela, 106.
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL DE BOSTON: ha prestado ayuda en la recopilación de material para este libro, XXI; apuntes sobre conferencias de estudiantes de esta Escuela acerca de los diferentes usos de los datos facilitados por el servicio de intercambio confidencial, 481-484.
ESCUELAS: ventajas e inconvenientes del trabajo social vinculado a las escuelas, 163; fácil obtención de la información relativa a las escuelas en la primera entrevista, 194; como fuentes de información en tres ciudades, 263; como fuentes unificadas, 273; tratamiento

individual y colectivo en las escuelas, 573.
ESPECIALISTA: necesidad de precaverse ante una sobreestimación del especialista, 148.
ESPECIALIZACIÓN ENTRE ENTIDADES SOCIALES: necesita de un intercambio de información, 473-474.
ESPOSA ABANDONADA: análisis de una entrevista con una esposa abandonada, 739-744.
ESPOSA: causas comunes de problemas entre marido y mujer, 217; ilustración de la creación de problemas entre marido y mujer por parte de los parientes, 284-285; puntos que han de recordarse en relación con la esposa durante el estudio de un grupo familiar, 229-236; preguntas relativas a su vida anterior, en los casos de abandono, 624.
ESQUEMA de un expediente laboral, 372-373.
ESTABLECIMIENTOS DE TRABAJO: visitas en persona a los mismo en comparación con las cartas o las llamadas telefónicas, 386.
ESTADISTICAS DE FUENTES EXTERNAS: modo de recopilación, 249-252; formulario usado en su recopilación, 748.
ESTADO DE LOS SERVICIOS: los trabajadores sociales deben buscar los defectos existentes en los servicios sanitarios, 234.
ESTADO EMOCIONAL: preguntas relativas al estado emocional de un paciente con posible demencia, 703.
ESTADOS MENTALES: inclusión del contexto social en su diagnóstico, 557.
ESTADOS UNIDOS: los trabajadores sociales de los Estados Unidos constituyen un gran grupo ocupacional, 25; influencia de Octavia Hill, 45; tribunales de menores, 66;

migraciones frecuentes en el interior de los Estados Unidos, como elemento que afecta a las consultas a parientes, 315.
ESTATUS ECONÓMICO: inferencias sobre el mismo en función de la parte de la vivienda que se ocupa, 136.
ESTUDIANTES DE MEDICINA DE HARVARD: curso de trabajo médico-social dirigido a ellos, 155.
ESTUDIO DE TRABAJO DE CASOS: métodos satisfactorios e insatisfactorios, Véase también *Trabajo Social de Casos*, 585-586.
ESTUDIO DEL MENOR: planteamiento del diagnóstico basado en el estudio del menor, 50.
ESTUDIO ESTADÍSTICO: realizado para este libro.
ETAPA COMPETITIVA del Trabajo Social, 459.
ÉTICA: criterio personal comparado con el criterio social, 116.
ETIOLOGÍA: preguntas relativas a la etiología de un menor con posible discapacidad mental, 706.
EVIDENCIA BASADA EN LO QUE HA DICHO OTRO: ejemplos, 81, 88-89, 118, 269-270, 335; en trabajo social y en Derecho, 86; las declaraciones de los empleadores en ciertas materias son tan sólo una evidencia basada en lo que ha dicho otro, 376; los trabajadores sociales tienden a aceptarla con demasiada familiaridad en relación con la propiedad, 411.
EVIDENCIA CIRCUNSTANCIAL: distinción de otros tipos de evidencia, 84-85; directa e indirecta, fiabilidad y valor, 90-91.
EVIDENCIA DE PERSONALIDAD: cambio en el tipo de evidencia de personalidad buscada por los trabajadores sociales 93-94.

EVIDENCIA DEL VECINDARIO: en comparación con otros tipos de evidencia, 428.
EVIDENCIA DOCUMENTAL: tipos y usos, 92; la que un estudiante de trabajo social podría encontrar sobre él mismo, 397.
EVIDENCIA ESCOLAR: en los casos estudiados, 344; lugar que ocupa en el trabajo de casos, 346; en referencia al curso, 347; en referencia a las calificaciones, 348; en referencia a la asistencia, 349; en referencia al comportamiento, 352; en referencia al estado físico, 353; en referencia al estado mental, 354: en referencia a los cuidados en el hogar, 356; en referencia a los resultados del tratamiento social, 359; método de recopilación, 362.
EVIDENCIA EXPERTA: ventajas e inconvenientes, 92.
EVIDENCIA LEGAL: diferencia respecto de la evidencia social, 58-59; completada por la evidencia social en los tribunales de menores, 66.
EVIDENCIA MÉDICA: deficiencias como consecuencia de una actitud antisocial, 318; deficiencias como consecuencia de la existencia de diagnósticos y pronósticos contradictorios, 321-323.
EVIDENCIA REAL: definición, 86.
EVIDENCIA SOCIAL: extensión de su uso, 59, 64-75; presentación de la misma en este libro, XXIII; distinción respecto de otros tipos de evidencia, 57-65; puede incluir hechos de escaso valor probativo, 59; los trabajadores sociales han de ser formados en el uso de la misma, 60; definiciones relacionadas, 77; evidencia social que no

revela ningún plan de acción, 273; diferentes formas; 275; características propias, 496.
EVIDENCIA
TESTIMONIAL: valor probativo, 84; distinción de otros tipos de evidencia; 85-95; ilustración de la evidencia testimonial directa e indirecta, 86-87; test de un historiador sobre buena fe y precisión, 97-112; atención del testigo como elemento que influye en el valor de la evidencia testimonial, 100-101; memoria del testigo como elemento que influye en el valor de la evidencia testimonial, 102-103; sugestionabilidad del testigo como elemento que influye en el valor de la evidencia testimonial, 106-107; preguntas inductivas como elemento que influye en el valor de la evidencia testimonial, 108-110; prejuicio racial o nacional del testigo como elemento que influye en el valor de la evidencia testimonial, 112-115; prejuicio ambiental como elemento que influye en el valor de la evidencia testimonial, 118; prejuicio derivado del interés propio como elemento que influye en el valor de la evidencia testimonial, 119.
EVIDENCIA: definición, 84; tipos, 84-95; directa e indirecta, fiabilidad, 90-91; efecto acumulativo de los elementos de la evidencia indirecta, 90; valor de la evidencia recopilada para corroborar o descartar una teoría, 134; importancia de la capacidad para valorar los riesgos que implica cada tipo de evidencia, 151; momento en el que han de considerarse como un todo los elementos que forman parte de la evidencia, 151; ha de reconocerse en la suma de evidencias

que no revela ningún plan de acción la necesidad de seguir investigando, 273; análisis de cada elemento de la evidencia con los otros presentes y de forma aislada, 544; importancia de la búsqueda de contradicciones en la evidencia, 545. Véase también *Evidencia Real, Testimonial, Basada en lo que ha dicho otro, Circunstancial, Documental, Experta y de Personalidad, y testimonio Oral.*

"Evils of Investigation and Relief": de J. S. Lowell, 47.

EXPEDIENTE ESCOLAR: como evidencia en materia de edad, 404.

EXPEDIENTE LABORAL: Véase *Historia Laboral.*

EXPERIENCIA REGISTRADA: como punto de partida en una primera entrevista, 170.

EXPERIMENTO: importancia del mismo en trabajo social. Véase también *Investigación mediante Experimento,* 445.

EXPÓSITO: referencias de un niño expósito, 252.

EXTADICCIÓN DE PERSONAS QUE HAN ABANDONADO A SU FAMILIA: legislación estatal en la materia, 619.

EXTRANJEROS: los trabajadores que desarrollan su actividad entre extranjeros consideran a veces que la inmigración es una amenaza. Véase también *Inmigrantes e Inmigración,* 146.

FACTOR TEMPORAL: en el diagnóstico, 564-566.

FACTORES CASUALES: en un resumen del diagnóstico, 563; preguntas relativas a los factores causales en un caso de alcoholismo, 685-686.

FACULTADES, COORDINACIÓN DE: preguntas relativas a la coordinación de

facultades en un menor con posible discapacidad mental, 714.
FAMILIA ABANDONADA: caso de abandono familiar notificado por la Sra. Chesley, 297-298.
FAMILIA INMMIGRANTE, CUESTIONARIO SOBRE UNA, 604-618.
FAMILIA QUE CAMBIA CONSTANTEMENTE DE RESIDENCIA: inferencia al respecto, 124, 131.
FAMILIA: inferencia respecto de una familia que se muda con asiduidad, 124; el análisis de la organización de la familia no forma parte del plan de este libro, 132; necesidad de adaptación de los intereses de los individuos a los intereses de la familia, 212; la familia unida y la familia inestable, 214; causas de conflictos familiares, 216; interferencias con la familia de un hombre joven y capaz, 217; hábitos alimentarios, 223; puntos importantes que han de tenerse presentes en relación con la vivienda de la familia, 234; lo que es posiblemente cierto para cualquier familia, 234, 442. Véase también *Cualquier Familia, Cuestionario aplicable a.*
Family, The: de Helen Bosanquet, 216, 236.
FARMACÉUTICO: como testigo, 431, 442.
FERNALD, W. E., Dr., 26.
FICHA DE LA HISTORIA ESCOLAR: información que contiene, 348.
FICHA DE UN INFORME SOCIAL: experimento de extracción de inferencias a partir de una ficha, 128; reproducción de la ficha de la familia Ames, 129-130; error al dejar que la ficha modele la primera entrevista, 189; uso hecho de las fichas por tres trabajadores médico-sociales, 198.

FILOSOFÍA: la del trabajador de casos influye en los procesos que conducen al diagnóstico, 172; presupuestos filosóficos del trabajo de casos, 569-572.
FISCAL DEL DISTRITO: consultas al mismo por parte de entidades sociales, 450.
FLEXNER, BERNARD, 67, 222.
Flock, the: de Mary Austin, 148.
FORMULARIO USADO EN EL ESTUDIO DE FUENTES EXTERNAS: resultado de la experimentación con el mismo, 254; reproducción, 748-750.
FORMULARIOS DE SOLICITUD: escasa fiabilidad. Véase también *Formularios*, 276, 498.
FORMULARIOS: su uso en las primeras etapas de la investigación, 197; uso de los mismos por parte de tres trabajadores médico-sociales, 198; crítica de los formularios de solicitud de información dirigidos a los médicos de un dispensario, 324; escasa utilidad, 371. Véase también *Formularios de Solicitud, "Foundations of Educational Achievement*": de E. L. Thorndike, 576.
FRATERNIDAD MASÓNICA: relaciones con los trabajadores sociales, 455.
FRATERNIDADES: como fuentes de información, 455-456.
Friendly Visiting among the Poor: de M. E. Richmond, 228.
FROST, ROBERT, 468.
FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNAS AL GRUPO FAMILIAR: razones que justifican su consulta, 248; método de recopilación de las estadísticas en la materia, 248-249; el promedio de fuentes consultadas no es significativo, 250; las veintes más usadas en

tres ciudades, 252; orden de consultas en tres ciudades, 255; las más usadas en diferente tipos de trabajo social, 257-263; principios que rigen su uso, 263-274; grupos de fuentes unificadas y otros, 274; método de visita, 275; importancia del descubrimiento de nuevas fuentes, 445; proporción de fuentes fuera de la Ciudad entre las consultadas en los 2.800 casos examinados, 501; al consultar a estas fuentes, el campo de actuación de la investigación puede reducirse sin que ello represente un problema, 535-537; discriminación en la elección de dichas fuentes, 537-539; cuestiones relativas al uso de dichas Fuentes por parte del trabajador social, 721-723; formulario usado en la recopilación de estadísticas, 748-749; tabla completa para las tres ciudades, 751-755; tabla por entidades, para una ciudad, 756-757.

FUENTES DE INFORMACIÓN: hábito de consulta de las mismas fuentes de información, 148.

FUENTES EMPRESARIALES: usos en diagnóstico social, 452-454.

FUENTES LABORALES: varias, 391-394.

FUENTES MÉDICAS: frecuencia de consulta de las mismas, 318; tipos más consultados, 319; ha de solicitarse un pronóstico al consultarlas, 332; economía de recursos a la hora de consultarlas 332; han de consultarse aquellas que tienen información de primera mano, 335-336; resúmenes e informes como medio para estrechar las

relaciones con estas fuentes, 339; sugerencias varias sobre su consulta, 340.
FUNCIONARIOS DE INMIGRACIÓN: consultas a los mismos por parte de entidades sociales, 449-452.
FUNCIONARIOS DE LIBERTAD CONDICIONAL: ilustración de su influencia, 107; ejemplo de la parcialidad de la policía ofrecido por dichos funcionarios, 116; experiencia con chicas que roban en tiendas, 118-119; método utilizado en las primeras entrevistas modificable en función de la naturaleza de su cometido, 161; a menudo no entrevistan a los padres de los menores, 22; relato sobre una chica que denuncia a su madre, 236; experiencia con parientes, 287-288; relato de casos de colaboración con parientes, 302; informe sobre la evidencia aportada por un profesor acerca de un caso de discapacidad mental, 352; ventajas de una visita hecha a la escuela lo antes posible, 362; han de tener cuidado a la hora de consultar a los empleadores, 382; uso de los vecinos actuales, 429; relato del uso de los vecinos en un caso llevado a juicio, 434; opiniones sobre el valor de la policía en trabajo social, 448; relato del caso de una chica que dio un nombre falso, 497; ejemplo de autosupervisión, 543.
FUNCIONARIOS JUDICIALES: consulta a los vecinos actuales, 430, 431, 432.
FUNCIONARIOS PUBLICOS como fuentes de información, 446-451.

FUNERARIA: como fuente de información sobre los parientes, 454.

GANANCIAS: evidencia al respecto, 377; ejemplos de declaraciones falsas realizadas por clientes, 385; declaraciones imprecisas realizadas de buena fe, 385-386. Véase también *Situación Financiera*.
GASTOS: preguntas relativas a los gastos de cualquier familia, 592; a los de la familia de una viuda, 636.
GESTACION: de un paciente con posible demencia, 697; de un menor con posible discapacidad mental, 708.
GIROS BANCARIOS: como medio para descubrir el paradero: de una persona, 409.
GOBIERNO: preguntas relacionadas con el gobierno del país de origen del grupo de inmigrantes, 602.
GODDARD, HENRY H., 52.
GRAFÍAS VARIABLES: cada comunidad debería establecer su propia lista de grafías variables, 423; ilustración de la confusión causada por las mismas, 423-424; lista de ejemplos de grafías variables recogidas en un servicio de intercambio confidencial, 761-770.
GREENLEAF, SIMON, 110-111.
GROSS HANS, 74, 102, 179, 459, 540, 545.
GRUPO FAMILIAR: han de tenerse en cuenta los planes e ideales del mismo, 196; se debe tener presente en todas las formas de trabajo social, 208-214; puntos importantes que han de considerarse en relación con los menores pertenecientes al

grupo familiar, 329-332; influencia de los parientes y otros miembros del grupo familiar, 337-340; preguntas relativas a la relación especial que el trabajador social mantiene con el grupo familiar, 685.
GUARDERÍAS: incluidas en el estudio estadístico de fuentes externas, 344; consultas a parientes realizadas por una de ellas, 384; registros de las guarderías como evidencia en materia de edad, 538.
GURTEEN, S. H., 90.

HABITACIONES: inferencia extraída del número de habitaciones ocupadas 190, 131; inferencia extraída de las habitaciones libres no alquiladas por la familia, 127-198; deber del trabajador social en relación con las habitaciones oscuras, 326.
HÁBITOS DE BEBIDA: preguntas relativas a los hábitos de bebida de un alcohólico, 687-688.
HÁBITOS: de pensamiento de los trabajadores sociales, que interfieren en la realización de inferencias correctas, 148-152; preguntas relativas a los mismos en el caso de personas con posible demencia, 697-698; en el caso de menores con posible discapacidad mental, 712.
HACINAMIENTO: inferencia al respecto, 125; puntos relativos al hacinamiento que los trabajadores sociales han de tener presentes, 233-234.
Handbook of Charity Organization: de S. H. Gurteen, 46.
HANDICAPS. Véase *Discapacidades*.
HANUS, PAUL H., 574.
HEALY, WILLIAM, Dr., 52, 181, 200, 213-214, 232, 237, 491, 585.
HECHOS: ilustración de la confusión entre los

hechos y las declaraciones no verificadas, 81; definición, 80; ilustración de la confusión entre los hechos y las inferencias, 82; dificultad en su recopilación, 82; limitarse a exponer los hechos, un delicado proceso según el *New York Evening Post*, 83; importancia de la capacidad de discriminación entre los hechos y las inferencias, 151.
HENDERSON, CHARLES R., 42.
HERENCIA: ha de estudiarse en los casos de posible demencia, 291; preguntas relacionadas, en el caso de un alcohólico, 685-686; en el caso de un paciente con posible demencia, 697; en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 694-698.
HERMANAS: responsabilidad legal de manutención en los diferentes Estados, 306.
HERMANOS: responsabilidad legal de manutención, en diferentes Estados, 305.
HIGGINS, ALICE. Véase *Lothrop, Sra. William H*.
HIGIENE PERSONAL: de un menor con posible discapacidad mental, 717.
HIGIENE: inferencia extraída de la relación existente entre la parte de la casa ocupada y la higiene, 136.
HILL, OCTAVIA, 44-45, 52, 227, 577.
HIPÓTESIS: su uso en una investigación, 127, 130, 131, 132, 153; confirmación mediante experimento, 132; resultantes del uso del método de las probabilidades, 149; peligro de obsesionarse con una hipótesis concreta, 150; hipótesis formadas durante las dos primeras entrevistas, 186.

HISTORIA DEL DESARROLLO: de un menor con posible discapacidad mental, 708-710.
HISTORIA LABORAL: preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 591; en el caso de una familia inmigrante, 596; en el caso de una familia abandonada, 626; en el caso de la familia de una viuda, 629; en el caso de una madre soltera, 655; en el caso de un hombre sin hogar, 677; en el caso de un paciente con posible demencia, 694.
HISTORIA MENTAL: de los hombres escrita en sus relaciones sociales, 212.
HISTORIA PATOLÓGICA: de un menor con posible discapacidad mental, 709.
HISTORIA PRENATAL: de un paciente con posible demencia, 697; de un menor con posible discapacidad mental, 709.
HISTORIA, CONDICIONES, DEFECTOS, CAMBIOS, ETC. FÍSICOS: preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 589; en el caso de una familia inmigrante, 614; en el caso de una familia abandonada, 626; en el caso de una familia de una viuda, 633; en el caso de un menor desatendido y su familia, 640; en el caso de una persona sin hogar, 645; en el caso de un alcohólico, 668; en el caso de los padres de un pacientes con posible demencia, 682; en el caso del propio paciente, 684; en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 697-703, 708.
HISTORIA: importancia de la búsqueda de fuentes que puedan aportar mucha información acerca de la historia del paciente, 265; necesidad de la historia ilustrada por un

caso desafortunado, 270; parientes como fuentes de la historia individual y familiar, 291; recomendación del estudio de la historia del país de origen de los grupos de inmigrantes, 602; preguntas relativas a la historia de la familia inmigrante antes de la inmigración, 607; preguntas relativas a la historia de un paciente con posible demencia, 696. Véase también *Historia Laboral*.

HISTORIADORES: lo que puede aprender de ellos el trabajador social, 59, 73, 94; resumen de los tests de parcialidad y competencia formulados por los historiadores, 97-98; su actitud ante la evidencia basada en lo que ha dicho otro, 142.

HISTORIAS DE CASOS: actitud mental necesaria para que sean de utilidad, 151.

HOGAR: ventajas e inconvenientes de la realización de la primera entrevista en el hogar, 164-170; necesidad de averiguar las condiciones del hogar en el trabajo con menores, 209; análisis de una primera entrevista realizada en el hogar, 744-747; evidencia escolar acerca de los cuidados dados en el hogar, 485; preguntas relativas a anterior hogar de una familia inmigrante, 604; preguntas relativas a la incapacidad para proporcionar un hogar, 644; preguntas relativas al hogar de una madre soltera, 655; preguntas relativas a la vida en el hogar anterior de una persona sin casa, 676; preguntas relativas al hogar de un menor con posible discapacidad mental, 715.

HOMBRE DE ESTADO ESTADOUNIDENSE que “se limitaba a exponer los hechos” criticado por el *New York Evening Post*, 83.

HOMBRE DE LA FAMLIA: tiene que ser entrevistado, 221.
HOMBRES DE MAR. Véase *Marineros*.
HOMBRES DE NEGOCIOS: cartas dirigidas a éstos, 517.
Homes of the London Poor: de O. Hill, 45.
Homestead: de M. F. Byington, 232.
HOMICIDIO: tentativa de homicidio por parte de un paciente con posible demencia, 703.
Honesty: del Dr. William Healy, 52, 233, 237.
HOSPITAL GENERAL DE MASSACHUSETTS: orígenes del departamento de servicio social de dicho hospital, 53; curso sobre trabajo médico-social para estudiantes de medicina en este hospital, 54.
HOSPITALES DE NUEVA YORK: hechos no médicos registrados en los mismos, 341.
HOSPITALES: ventajas e inconvenientes del trabajo social vinculado a los hospitales, 163; hechos no médicos registrados en los hospitales, 341; registros de los hospitales como evidencia en materia de edad, 403; registros de los hospitales como medio para descubrir el paradero de una persona, 410. Véase también *Departamentos Médico-Sociales y Trabajadores Médico-Sociales*.
"How to take Down a Case": de W. G. Martley, 47.
HUÉSPEDES: debe considerarse su influencia en los casos de abandono, 243; preguntas relacionadas, en el caso de una familia inmigrante, 615; en el caso de un familia abandonada, 624; en el caso de la familia de una viuda, 634.
Hull House Maps and Papers, 603.
HULL, IDA, 112, 182.
HUMEDAD: uno de los defectos de la vivienda que los trabajadores

sociales deben señalar, 234.
HUTSINPILLAR, FLORENCE W., 388, 389, 392
"Ideas and Ideals in Medicine": del Dr. S. J. Meltzer, 82.
IGLESIAS: como fuentes de información en tres ciudades, 263; como fuentes unificadas, 273; registros de nacimiento en las iglesias, 402; consultas a las mismas en los 2.800 casos examinados, 466; evidencia social aportada por las iglesias, 471. Véase también *Comunidades Religiosas*,
IMAGINACIÓN: importancia en trabajo social, 445.
Imagination in Business: de Lorin F. Deland, 446.
"Imbecile with Criminal Instincts": del Dr. W. E. Fernald, 65.
IMPRESO: usado en la recopilación de estadísticas de fuentes externas. Véase también *Formularios*.
INDEMNIZACIÓN: Véase *Indemnización de trabajadores*.
INDEPENDENCIA ECONÓMICA: posibles presunciones al respecto, 146-147.
Índice de Fechas de Sucesos Actuales de Bowker, 421.
ÍNDICE DEL PRESENTE VOLUMEN: sugerencias para su uso, 596.
ÍNDICE EXPURGATORIO: del trabajador social; 544.
ÍNDICES DE NOTICIAS: lista, 421.
INDICIOS: importancia de los indicios de fuentes externar en la primera entrevista, 175-176; indicios más necesarios en la primera entrevista, 192; obtención de indicios en entrevistas de emergencia, 203; valore especial de los indicios suplementarios, 272; indicios suplementarios que conducen a empleadores anteriores, 379; indicios aportados por

certificados de defunción, 405; indicios suplementarios facilitados por vecinos anteriores, 438.
Individual Delinquent: de E. L. Thorndike, 52, 181, 199, 212, 491, 585.
INDIVIDUALIZACIÓN: importancia de la individualización de los alcohólicos, 229; de los menores por parte de las entidades para la atención a familias, a menudo omitida, 238.
INDIVIDUO: necesidad de adaptación de los intereses del individuo a los de la familia y a los de la sociedad, 212.
INDUSTRIA: el diagnóstico social se convertirá en un instrumento auxiliar de la industria, 26; tratamiento de un caso sujeto a las condiciones variables de un mismo sector industrial, 372.
INFERENCIAS: riesgo de confundirlas con los hechos, 82; importancia en el diagnóstico, 83; definición, 124; cómo se hacen, 124-131; extraídas de la ficha del informe social de la familia Ames, 127-130; cómo se corroboran, 127-134; a menudo se denominan erróneamente intuiciones, 132; fallos debidos a una regla general errónea, 134-138; fallos debidos a un caso particular erróneo, 138-140; fallos debidos a una analogía errónea, 140-142; fallos debidos a una relación causal errónea, 142-144; fallos debidos a las predisposiciones de quien reflexiona, 144-146; fallos debidos a las presunciones de quien reflexiona, 146-147; fallos debidos a los hábitos de pensamiento de quien reflexiona, 148-150; importancia de la capacidad de discriminación entre inferencias y hechos, 150; ejemplos de inferencias en dos

primeras entrevistas, 185-186; ejemplo de una inferencia equivocada por el deseo del trabajador de realizar una acción rápida, 544-545.
INFORME LABORAL: inferencias extraídas de la reticencia del hombre a que se consulte a su empleador, 134; usos, 368; alcance, 373-375.
INFORME MÉDICO: ejemplo de utilidad de los informes sobre el diagnóstico y el pronóstico médicos, 326.
Informe sobre las Condiciones de los Salarios de Mujeres y Menores de los Estados Unidos elaborado por el Centro de Estudios Laborales de los Estados Unidos, 372.
Informe sobre las Condiciones Laborales del Sector del Acero y el Hierro elaborado por el Centro de Estudios Laborales de los Estados Unidos, 372.
INFORMES A FUENTES MÉDICAS: útiles para estrechar las relaciones con las mismas, 339-340.
INFORMES SOCIALES DE CASOS: estudio de informes de casos realizado en este volumen, XVII; editados para fines docentes, XVIII; manipulación descuidada de los hechos en algunos de ellos, 83; defectos señalados por un licenciado en Derecho, 89; cita de J. M. Vincent al respecto, 56; usos de las fichas de los informes sociales en la extracción de inferencias, 127, 129-130; instrucción para introducir "exclusivamente de hechos", 134; procesos que conducen al diagnóstico no revelados en estos informes, 541.
INGLATERRA: comienzos del diagnóstico social, 26-28.

INGRESOS: autoridad de la mujer en materia de ingresos y gastos, 230; preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 588; en el caso de la familia de una viuda, 619.
INMIGRACIÓN: a veces vista por los trabajadores de la ciudad como una amenaza, 146; factor que dificulta la consulta de los parientes, 315; importancia de la historia de las corrientes migratorias de los diferentes grupos de inmigrantes, 602.
INMIGRANTES: silencio de los campesinos, 104; prejuicio de clase entre los campesinos, 113; mapas y cuadros útiles en las primeras entrevistas a inmigrantes, 182; dificultades en la realización de entrevistas a inmigrantes, 182-184; condiciones que afectan a la cohesión familiar entre inmigrantes, 217; la presencia de huéspedes en las familias complica el estudio de los problemas alimentarios, 230; padrinos en ciertos grupos de inmigrantes, 302; médico de cabecera como fuent3e de información sobre inmigrantes, 340; cómo obtener las partidas de bautismo de los inmigrantes, 403; dificultades para obtener datos relativos a la propiedad en ciertos grupos de inmigrantes, 413; portavoces de los grupos de inmigrantes, 443; consideraciones relativas a la deportación de inmigrantes, 451-452; lugar que ocupan los pastores y sacerdotes entre los inmigrantes, 470; errores que pueden cometer los trabajadores sociales al tratar con inmigrantes, 597; sugerencias sobre el estudio de grupos de

inmigrantes, 597-604; error al tratarlos exclusivamente como inmigrantes, 604. Véase también *Trabajadores Extranjeros e italianos*.
INMORALIDAD: como justificación de la consulta de los vecinos actuales. Véase también Moralidad, 433, 434, 435.
INSPECTOR FISCAL DEL ESTADO: consultas al mismo por parte de entidades sociales, 449.
INSPECTORES COMERCIALES MUNICIPALES: consultas a los mismos por parte de entidades sociales, 449-450.
INSPECTORES DE CALLE MUNICIPALES: consultas a los mismos por parte de entidades sociales, 449.
INSTINTOS SOCIALES: de una persona con posible demencia, 699.
INSTITUCIÓN SANITARIA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE NUEVA YORK: servicios prestados por esta institución según la COS de Nueva York, 327; evidencia en materia de edad aceptada y rechazada por dicha institución, 403.
INSTITUCIONES DE MENORES: testimonio de una de ellas relativo a los defectos de la evidencia aportada por los profesores, 361; registros de estas instituciones como evidencia en materia de edad, 403; investigaciones realizadas por estas instituciones en Pittsburgh, 467-468.
INSTITUCIONES SANITARIAS: posibles presunciones de sus trabajadores, 148; información sobre dichas instituciones obtenida fácilmente en la primera entrevista, 194; como fuentes de información en tres ciudades, 258-264.
INSTITUCIONES: públicas, actuación deficiente a la hora de obligar a los parientes

a asumir sus responsabilidades, 306; capacidad para suministrar datos sobre los internos, 467; se ha de tener en cuenta un cierto grado de parcialidad en su testimonio, 468.
INSTITUTO PSICOPÁTICO: del Tribunal de Menores de Chicago, 50-52.
INTERCAMBIO CONFIDENCIAL: Véase *Servicio de Intercambio Confidencial*.
INTERÉS PROPIO: prejuicio derivado del interés propio, como elemento que influye en la evidencia testimonial, 117-122.
INTERMEDIARIO: elección del mejor, al escribir cartas de solicitud de información, 506-510; selección para una investigación en otra ciudad, ¿cómo podemos interesarle?, 510-512; ¿qué tipo de carta le ahorrará problemas innecesarios?, 512-517; ¿qué hechos relativos al intermediario podrían modificar nuestra carta?, 517.
INTERMEDIARIOS EXTRANJEROS: selección, 510.
INTERMEDIARIOS: cartas de solicitud de información dirigidas a intermediarios, y sus respuestas, 506-510.
INTERPRETACIÓN: definición, 101; del material en el diagnóstico, 554-557.
INTÉRPRETES: ilustración de la dificultad de su uso, 115; fragmento de Ida Hull sobre el uso de un intérprete italiano, 182.
Introduction to the Study of History: de Langlois y Seignobos, 74, 88, 97, 104, 106.
INTUICIONES: error al usar este término para denominar las inferencias rápidas, 132.
INVESTIGACIÓN FUERA DE LA CIUDAD: razones para evitarla, 502; planes de tratamiento

centralizado de la misma, 511-512.
INVESTIGACIÓN MEDIANTE EXPERIMENTO, 132, 382, 467, 468.
INVESTIGACIÓN: ampliación y reducción de su alcance en función de los diferentes tipos de entrevista, 534; aspectos generales, 549, 546-547; preguntas relacionadas con la investigación en su conjunto, 722-724.
INVESTIGACIÓN: y diagnóstico social, 40, 79; primeras tentativas de introducción de la investigación, 41-42; investigación descrita como represiva, 9; no ha de considerarse como un fin en sí misma, 46; la inferencia atraviesa diferentes grados de certeza a lo largo de la investigación, 127; la extracción de inferencias a partir de la ficha de un informe social se asemeja a los procesos mentales de la investigación, 127; métodos que aseguran el éxito de la investigación, 172-176; uso de intérpretes, 183-184; primeros métodos de investigación, 196; extracto de Le Play acerca de su método, 198; objeto, 202; justificación de la visita a vecinos actuales, 429; calidad de la investigación cuando no existe la colaboración, 458; duplicación y colaboración, 486; alcance de la investigación antes de la transferencia del caso a otra entidad, 490-492; falta de conexión entre el plan y la investigación, 541; defectos revelados por los resúmenes entregados a los comités de casos, 542; necesidad de precaverse ante el efecto de los primeros y los últimos párrafos de una investigación, 545.
INVESTIGADORES: se enorgullecían de

descubrir que el cliente metía, 110; sugerencias del Dr. Adolf Meyer a los investigadores, 691-692.
"Investigation": de M. L. Birtwell, 47, 166.
INVITADOS: en los hogares de inmigrantes, dificultan el estudio de los problemas alimentarios, 230; de tenerse en cuenta su influencia en los casos de abandono, 243. Véase también *Huéspedes*,
IRLANDÉS NO NACIONALIZADO: inferencias extraídas en su caso, 132, 151.
ISLA ELLIS: registros, posibilidad de reducir la edad de los menores, 403.
ITALIANOS: rasgos de un grupo de italianos, dificultad a la hora de valorar su voluntad para el trabajo, 114; uso de intérpretes, 132; las mujeres se conocen a menudo por su nombre de soltera, 183; modos de obtener información sobre sus empleos, 229; ejemplos de ocultación de la propiedad, 390; ocultación de los parientes, 413, 454. Véase también *Inmigrantes*.

JEFES DE CORREOS: consultas a los mismos por parte de las entidades sociales, 450; uso como fuentes de información, 523.
JORNALERO: modos de obtener información sobre los jornaleros, 390.
JOWETT, BENJAMIN, 215.
JUICIO: capacidad para formarse un juicio y descartarlo, 554.
JURAMENTO HIPOCRÁTICO, 337.
JURAMENTOS: evidencia no satisfactoria en materia de edad, 403.
JURISPRUDENCIA PENAL: contribuciones a la jurisprudencia penal usadas en el presente estudio, 73.
JURISPRUDENCIA: el diagnóstico social se

convertirá en un instrumento auxiliar de la jurisprudencia, 40.
Juvenile Courts and Probation: de Flexner y Baldwin, 67, 222.

KINGSLEY, CHARLES, 544.

La Methode Sociale: de Le Play, 198.
LANGLOIS, CHARLES V., 74, 87, 104, 106, 122, 269.
LATIMORE, FLORENCE L., 210, 303, 468.
LAWRENCE, K. L., 191.
LAWTON, RUTH W., 210.
Layman´s Handbook of Medicine: del Dr. Richard C. Cabot, 331.
LE PLAY, P. G. F., 198, 216.
LECTORAS DE CASOS: estudios efectuados en este libro por las lectoras de casos.
LEE, JOSEPH, 458.
LEE, PORTER R., 211.
LEGISLACIÓN EN MATERIA DE SETTLEMENTS: factores que complican el trabajo social, 410.
LEGISLACIÓN LABORAL: influencia en el trabajo casos, 47.
LEGISLACIÓN SOBRE TRABAJO INFANTIL: efecto en el trabajo de casos. Véase también *Ley sobre Trabajo Infantil de Nueva York*, 47, 571.
LEGISLACIÓN SOBRE TRIBUNALES DE MENORES en Chicago, 50.
LEGISLACIÓN SOBRE VIVIENDAS: notificación de los defectos en la vivienda, 234-236.
LEGISLACIÓN SOCIAL: efecto sobre el trabajo de casos, 570.
LESIONES: preguntas relativas a las lesiones presentes en una persona con posible demencia, 596-597.
LEVIN, L. H., 44. 303.
LEY DE INMIGRACIÓN de 1917: disposiciones relativas a la deportación, 617.
LEY SOBRE TRABAJO INFANTIL DE NUEVA YORK: evidencia documental en materia

de edad citada en dicha Ley, 402.
LEYENDAS: del país de origen de los grupos de inmigrantes, como instrumento para su estudio, 602.
LEYES DE INDEMNIZACIÓN DE TRABAJADORES: efectos sobre el trabajo social de casos, y viceversa, 330, 388, 570.
LEYES: preguntas relativas a las leyes en el país de origen del grupo de inmigrantes, 601.
LIBERTAD CONDICIONAL PARA ADULTOS: incluida en el estudio estadístico de fuentes externas, 249; uso de los vecinos actuales, 429.
LIBERTAD CONDICIONAL PARA JÓVENES: orígenes, 50; incluida en el estudio estadístico de fuentes externas, 249; no ha sido posible su estudio en dos ciudades, 253; en relación con la evidencia aportada por los profesores, 345-346; antecedentes penales de otros miembros de la familia, 415.
LIBERTAD CONDICIONAL: delincuentes que han delinquido por primera vez como candidatos idóneos a la libertad condicional, 139.
LICENCIADA EN DERECHO: crítica de los informes de un caso hecha por una licenciada en Derecho, 89.
Life and Times of Cavour: de Wm. R. Thayer, 602.
LÓGICA: libros de lógica usados en este estudio, 74; aplicación de la lógica en la experimentación, 132. Véase también *Razonamiento,*
LONDRES: trabajo de Octavia Hill en Londres, 46.
LOTHROP, Sra. WILLIAM H., 411, 526.
LOWELL, Sra. JOSEPHINE SHAW, 26, 47.

LUGAR DE TRABAJO: no es aconsejable visitar a un hombre en su lugar de trabajo, 223.

MACK, JULIAN W., 51.
MADRE SOLTERA, CUESTIONARIO SOBRE UNA. Véase también *Madre Soltera*, 655-665.
MADRE SOLTERA: de un segundo hijo, anteriormente se consideraba que ya no se podía hacer nada por ella, 146; no debemos ponernos en contacto con el padre del hijo a través de ella, 225; caso de madre soltera relatado por la Sra. Chesley, 297; anteriormente confundida con la viuda y la mujer abandonada, 558. Véase también *Madre Soltera, Cuestionario Sobre Una*,
MADRE VIUDA: ejemplo de evidencia poco fiable aportada por un empleador acerca de una madre viuda, 375-377; parientes poco recomendables en la casa de una madre viuda, 242-243; relato de la investigación sobre una madre viuda que ilustra los principios que rigen la elección de fuentes, 367-368; cuestionario sobre vida anterior, 625.
MADRES, Véase también *Padres, Esposa y Viuda*.
MALOS TRATOS, LESIONES FÍSICAS O ABUSOS: preguntas al respecto, 845.
MANO DE OBRA: signos de cambio en los métodos de tratamiento de la mano de obra, 367-368.
MANUTENCIÓN: responsabilidad de los parientes al respecto, 304-312.
MAPAS: utilidad en las primeras entrevistas con inmigrantes, 182.
MARIDO: causas comunes de conflicto entre marido y mujer, 217, 220; lugar de realización de su entrevista, 223; preguntas relacionadas con la vida anterior del

marido en los casos de abandono, 623; preguntas relacionadas con el fallecimiento del marido en el caso de la familia de una viuda, 629.
MARINA: consultas a la misma por parte de entidades sociales, 450.
MARINEROS: evidencia contenida en los certificados de despido, 390.
MASSACHUSETTS: entidad visitadora estatal interesada en la libertad condicional, 50.
MATRÍCULA DE UN CAMIÓN DE MUDANZAS: como índico para descubrir el paradero de una persona, 453.
MATRIMONIO: inferencia extraída de la reticencia a dar la fecha y el lugar de la boda, 134; caso de matrimonio con un nombre falso, 405; preguntas relacionadas, en el caso de una familia inmigrante, 607; en el caso de una persona con posible demencia, 698.
MATRONAS, REGISTROS de nacimiento de las, 401.
MAURICE, C. E., 45.
MCLEAN, FRANCIS H., 272, 344, 439, 441, 474.
MEDICAL SOCIAL AND DATA
MEDICINA: el diagnóstico social se convertirá en un instrumento auxiliar de la medicina, 40; contribuciones del trabajo social a la medicina, 65; manual de medicina del Dr. Cabot para legos, 331; diagnóstico social como complemento de la medicina, 557-558.
MÉDICO DE CABECERA: como fuente de información sobre las familias extranjeras, 340.
MÉDICOS: pueden arrojar luz sobre los problemas del trabajador social, 94; información sobre ellos obtenida en la primera entrevista, 194; como fuentes de información

en tres ciudades, 252-255, 257; ejemplos de informes útiles hechos por ellos o dirigidos a ellos, 326-329; importancia de preguntarles acerca del pronóstico, 331; economía de recursos por parte del trabajador social al tratar con ellos, 448-453; reticentes ante las opiniones médicas de los no médicos, 454 a menudo se obtienen mejores resultados recurriendo a ellos a través de otros médicos, 458; como testigos sobre cuestiones no médicas, 460; registros de nacimiento en su poder, 537; las declaraciones de los médicos privados sirven como evidencia en matera de edad, 538; cartas de solicitud de información enviadas a los médicos, 687.

MEDIDAS PREVENTIVAS: la promoción de las mismas constituye una parte importante del trabajo de una organización benéfica, 96; en relación con la transferencia de casos entre entidades, 652.

MEJORA DEL COLECTIVO: interdependencia con la mejora del individuo, 82, 568.

MEJORA INDIVIDUAL Y COELCTIVA: interdependencia, 39, 469.

MEJORA INDIVIDUAL: interdependencia entre mejora individual y colectiva, 39, 468, 470.

MELTZER, S. J., Dr., 73, 82, 85.

MEMORIA: influencia en la competencia de los testigos, 103; ha de ejercitarse la memoria en las entrevistas para no tener que tomar notas, 197; documentos originales como correctores de la memoria, 292; preguntas sobre las disfunciones de la memoria en un paciente con posible demencia, 702.

MENORES CON POSIBLE DISCAPACIDAD MENTAL, CUESTIONARIO SOBRE, 704-717.
MENORES DESATENDIDOS, CUESTIONARIO SOBRE, 638-652.
MENORES DESATENDIDOS: puntos de vista de las entidades de trabajo de casos y de los tribunales acerca de la evidencia relativa a estos casos, 62-63; evidencia escolar al respecto, 345; preguntas relativas a una forma concreta de negligencia, 644; preguntas relativas a los aspectos generales de este tipo de negligencia, 649-651.
MENORES, ORGANISMO PÚBLICO DE ATENCIÓN A: experiencia de un funcionario de este organismo comparada con su experiencia anterior como trabajador de una COS, 161; opinión de un funcionario en relación con el lugar de realización de las primeras entrevistas, 166; relato de una primera entrevista por parte de un funcionario, 178; consulta de parientes, 281; referencia a la experiencia de estos organismos en el trato con parientes, 287; ejemplo de colaboración de un empleador actual, 280; nota sobre la consulta de partidas de nacimiento, 402; uso de los vecinos actuales por parte de estos organismos, 429.
MENORES: excesiva sugestionabilidad, 106-109; experiencia en una primera entrevista relatada por un trabajador de atención a menores, 168; causas de los problemas entre padres e hijos, 217, 236-239; costumbre de algunos trabajadores de tratar con las familias a través de los

hijos, 238; importancia de la confianza entre padres e hijos, 239; razones que justifican la necesidad de conocer sus edades exactas, 239-241; posibles explicaciones de la existencia de largos intervalos entre dos nacimientos, 241; puntos que deben tenerse presentes al tratar con los hijos mayores, 242; importancia del buen entendimiento entre nietos y abuelos, 243; tendencia a recurrir a los parientes para que se hagan cargo de los menores, 290; responsabilidad legal en materia de manutención, 304; prueba de matrimonio en relación con la protección de los hijos, 405; preguntas relativas a la falta de control de los hijos, 645-649, preguntas relativas a la educación especial de menores ciegos, 668; preguntas relativas a los hijos de una persona con posible demencia, 698.

MENSAJEROS: como testigos, 453.

MERECIMIENTO DE LA AYUDA: los trabajadores sociales ya no se preocupan de si el cliente merece o no la ayuda, 92-95.

MÉTODO DE LAS PROBABILIDADES: cita de Sidgwick al respecto, 143.

MÉTODOS: usados en este estudio, 142; del trabajador social que utiliza pocos recursos, 161; usados en la primera entrevista, 177; métodos de investigación empleados por Le Play, 198; en la visita a fuentes externas de información, 274-278; en el acercamiento a los parientes, 310; en la consulta de fuentes médicas, 311-316; en la consulta de fuentes escolares, 331-341; en el trato con los empleadores, 362; en la consulta de documentos, 385, 422; métodos comunes a

todas las entrevistas, 534, métodos satisfactorios e insatisfactorios del estudio del trabajo de casos, 585.
MEYER, ADOLF, Dr., 176, 202, 340, 549, 565, 692.
MINISTERIO DE DEFENSA: consultas al mismo por parte de entidades sociales, 450.
MINISTERIO DE TRABAJO: consultas al mismo por parte de entidades sociales, 449.
MINISTRO, Véase *Sacerdotes*.
Minority Report of English Poor Law Commission, Parte II, 370.
MITCHELL, S. WEIR, Dr. 74, 265.
MODO DE VIDA: poesía y leyendas que ilustran el modo de vida de la gente del país de origen de un grupo de inmigrantes, 602.
MONTESSORI, MARIE, 68.
MORALIDAD: preguntas relacionadas en el caso de una familia abandonada, 627; en el caso de una familia de un niño desatendido, 647; en el caos de una madre soltera y del padre de su hijo, 658; en el caso de una persona sin hogar, 681; en el caso de los padres de un paciente con posible demencia, 694; en el caso del propio paciente, 703; en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 711.
MOVIMIENTO DE ORGANIZACIONES BENÉFICAS: contribución al diagnóstico social, 41, 50-51.
MOVIMIENTO EN ARAS DE LA HIGIENE MENTAL: influencia en el trabajo de casos, 49.
MOVIMIENTO EN DEFENSA DEL DERECHO AL OCIO: influencia en el trabajo de casos, 49.
MOVIMIENTO MÉDICO-SOCIAL: contribuciones al diagnóstico social, 41, 53-56.

MURPHY, J. PRENTICE, 210.
MUTUAS: como fuentes unificadas, 273; usos en diagnóstico social, 455.

NACIMIENTO: preguntas relacionadas, en el caso de un paciente con posible demencia, 695; en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 707.
NACIONALIDADES ESLAVAS: prejuicios raciales entre éstas, 115.
NACIONALIZACIÓN: ausencia de su solicitud como base de una inferencia, 132.
NECESIDADES: preguntas relativas a las necesidades de una familia inmigrante, 616.
NEFF, IRWIN, H., Dr., 229, 684.
NEW YORK CITY
New York Evening Post: cita de la crítica a un hombre de estado que “se limitaba a exponer los hechos”, 83.
New York Times: índice, 421.
New York Tribune: índice, 421.
NOMBRE DE SOLTERA: importancia de conocer el nombre de soltera de la esposa, 228; a las mujeres italianas a veces se las conoce por su nombre de soltera, 156.
North of Boston: de Roberth Frost, 343.
NOTARIO MUNICIPAL: consultas a los mismos por parte de entidades sociales, 450.
NOTAS A PIE DE PÁGINA: motivo de su reducción en ciertos casos, en este libro, XXI.

OBJETOS DE LA PRIMERA ENTREVISTA: recopilación, 176.
OBSERVACIONES DE PRIMERA MANO: del empleador, más valiosas que sus inferencias, 380.
OBSERVADORES: comparación con los testigos, 79.

Occasional Papers of the London Charity Organization Society, 46.
OCIO: preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 593, en el país de origen de los diferentes grupos de inmigrantes, 598; en el caso de una familia abandonada, 627; en el caso de una persona ciega, 674; en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 714.
OCUPACIONES: preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 591; en el caso del país de origen de un grupo de inmigrantes, 598; en el caso de una familia inmigrante, 610; en el caso de una familia abandonada, 616, en el caso de la familia de una viuda, 626; en el caso de una familia con menores desatendidos, 634; en el caso de una madre soltera, 641; en el caso de una persona ciega, 658; en el caso de una persona sin hogar, 673; en el caso de una persona con posible demencia, 681, 698.
OFICINA DE INFORMES EUGENÉSICOS: términos generales cuyo uso desaconseja dicha Oficina, 543.
OFICINA DE PENSIONES DE LOS EEUU: datos necesarios para obtener informes sobre pensionistas de dicha Oficina, 413.
OFICINA DE UNA COS: explicación de un hombre por no haber enviado a su esposa a la oficina, 222.
OFICINAS DE EMPLEO ESTATALES: consultas a las mismas por parte de entidades sociales, 449-450.
OFICINAS DE REGISTRO: comienzos. Véase también *Servicio de Intercambio Confidencial*, 460.
One Thousand Homeless Men: de Alice W. Solenberger, 11, 676.

"ORDEN FIJO": tipo de primera entrevista, 187.
ORGANISMO ESTATAL DE BENEFICENCIA: carta de solicitud de información enviada por un organismo de este tipo, 515.
ORGANISMOS PÚBLICOS: naturaleza de la investigación en algunos de estos organismos, 473-474.
ORGANIZACIONES BENÉFICAS: ausencia de métodos u objetivos característicos, XV; oportunidades de trabajo de casos ofrecidas a estudiantes por parte de las organizaciones benéficas, 47; según un trabajador de una SPCC, necesidad de los trabajadores de estas organizaciones de ejercitar su capacidad de valoración de la evidencia, 58; posibles presunciones de sus trabajadores, 148; experiencia de una trabajadora en un organismo estatal de atención a la infancia, 161; opinión de un trabajador de una organización benéfica sobre el lugar de realización de la primera entrevista, 166; condiciones de las primeras entrevistas en estas organizaciones comparadas con las del trabajo médico-social, 169; instrucción de "no tomar notas" dada por estas organizaciones, 196; incluidas en el estudio de fuentes externas, 249; crítica de los registros de casos realizada por la secretaria de una organización, 281; estadísticas de parientes consultados por dos organizaciones, 281; división del territorio entre estas organizaciones y otras entidades, 463; formación de los trabajadores comparada con la de los trabajadores de un *settlement*, 470;

relaciones con el servicio de intercambio confidencial, 476; las organizaciones benéficas han dejado atrás la idea de una investigación efectuada únicament3e en una ocasión y que sirva en todo momento futuro, 488; razones de la falta de satisfacción de las organizaciones benéficas con las solicitudes recibidas de fuera de la ciudad, 501-502; transcripción de una carta de solicitud de investigación inadecuada, 513-515; análisis de una entrevista con una mujer abandonada realizada por un trabajador de una organización benéfica, 739-743.
ORGULLO FAMILIAR: autoestima colectiva, 120.
ORIENTACIÓN PROFESIONAL: ilustración de la necesidad de la evidencia social, 69-72.
Our Slavic Fellow Citizens: de Emily G. Balch, 114-115,603.

PACIENTE PSICONEURÓTICO: análisis de las entrevistas iniciales con un paciente de este tipo, 729-738.
PADRE: formas de tratar a un padre soltero, ilustradas mediante notas de casos, 224; preguntas relacionadas con un padre soltero. Véase también *Padres*, 661.
PADRES: responsabilidad legal de manutención de los hijos, 304; preguntas relacionadas, en el caso de una familia inmigrante, 604; en el caso de un paciente con posible demencia, 694.
PADRINOS: en ciertos grupos de extranjeros, 302; sus nombres y direcciones aparecen en los registros de bautismo, 411.

PAÍS DE ORIGEN DE LOS INMIGRANTES: sugerencias sobre su estudio, 597-604.
PARADERO: tipos y usos de documentos que indican el paradero, 408-410; cartas certificadas usadas para establecer el paradero de una persona, 523.
PARCIALIDAD: riesgos que implica la parcialidad en la evidencia testimonial, 89; resumen de los test de un historiador en relación con la parcialidad, 97; racial o nacional, 112-116; de clase entre los campesinos, 114; ambiental, 116; derivada del interés propio, 117; de autoestima, 120; de los empleadores, 378.
PAREJA JOVEN CASADA: problemas concretos, 226.
PARIENTES: no son necesariament3e testigos competentes, 99; el prejuicio de autoestima influye en su testimonio, 118-119; las preguntas formales que se les formulan suelen entrañar respuestas falsas, 190-192; definición del uso de este término en el presente libro, 192-281; ilustración del error que comete el cliente al pensar que la consulta a sus parientes es inútil, 190-192; importancia de la obtención de indicios sobre los parientes en la primera entrevista, 193; influencia de aquellos que forman parte del grupo familiar, 243-245; como fuentes de información en tres ciudades, 263; principio que debería regir su consulta, 267; necesidad de entrevistar a los parientes de ambos lados, 281; número de parientes consultados por los diferentes tipos de entidades, 281; reticencia del cliente a que el trabajador social vea a sus parientes, 282-286; incapacidad para conocer y

comprender de los parientes, 286-291; necesidad de discriminación a la hora de seleccionar a los parientes que han de ser visitados, 289-290; tendencia a dejar a los menores al cuidado de parientes, 290; como fuentes de información sobre la historia del individuo y de la familia, 291-293; como fuentes de una mejor comprensión de la situación, 293-294; apoyo y cooperación de los mismo; 296-303; derecho de los parientes a ser tenidos en cuenta, 303; cuestiones de manutención, 304-312; ejemplos de una aproximación errónea a los parientes, 309; imposición de parientes de una responsabilidad económica, 311; ilustración de la ocultación de parientes, 454; cartas de solicitud de información enviadas a parientes, 512-517; en el caso de una persona sin hogar, 681.
PARSONS, FRANK, 70.
PARTIDAS DE BAUTISMO: uso de las mismas para determinar la edad, 401; citadas en la ley sobre trabajo infantil de Nueva York, 402.
PARTIDAS DE NACIMIENTO: contenido de las mismas en la Ciudad de Nueva York, 402; citadas en la ley sobre trabajo infantil de Nueva York, 402; cómo obtener las partidas de nacimiento extranjeras, 403.
PASPORTES: uso de los mismos en tres ciudades, 400; como evidencia en materia de edad, 401; citados en la ley sobre trabajo infantil de Nueva York, 402; contienen datos necesarios para la identificación de inmigrantes, 415.
PASIVOS: lugar que ocupan en el resumen del diagnóstico, 563.

PASSING ON: como un método de ayuda benéfica, 525.
PATERNIDAD LEGÍTIMA: prueba de matrimonio en relación con la paternidad, 406.
Pathological Lying, Accusation, and Swindling: del Dr. William Healy, 214.
PATRULLAS: Véase *Policía*.
PECULIARIDADES de un menor con posible discapacidad mental, 709, 712.
Pedagogical Anthropology: de Marie Montessori, 69.
PENDLETON, HELEN, B., 203.
PENSAMIENTO DE BASE: definición y ejemplos, 100-103.
PENSAMIENTO. Véase *Razonamiento*.
PENSIONES DE LAS MADRES: métodos empleados por un dietista en su administración, 232.
PERIÓDICOS EN LENGUA EXTRANJERA: información que puede obtenerse a través de ellos, 604.
PERIODICO DE TRANSICIÓN EN RELACIÓN CON LA VIUDEDAD: preguntas relacionadas, 632.
PERSONA CIEGA, CUESTIONARIO RELATIVO A UNA, 668-675.
PERSONA DEMENTE: términos en los que se han de describir sus actividades, 693.
PERSONA QUE ABANDONA: comentarios sobre los registros de una COS al respecto, 217-220; trato de una entidad para la atención a menores con este tipo de personas, 224; caso de una persona que abandona a su familia y vive en su casa, notificado por una COS, 294; conexiones mantenidas a menudo con el entorno anterior, 392; preguntas al respecto, 622.
PERSONA QUE REALIZA EL DIAGNÓSTICO SOCIAL: dos elementos esenciales,

152; personalidad de esta personas en la primera entrevista, 161. Véase también *Trabajadores Sociales*,
PERSONALIDAD: necesidad de obtener en la primera entrevista las claves de la verdadera personalidad del cliente, 196.
PERSONAS EN LIBERTAD CONDICIONAL: trabajo con dichas personas obstaculizado por el estado de los registros de antecedentes penales, 415.
PERSONAS INCULTAS: comunicación por carta con las personas de escasa cultura, 507.
PERSONAS SIN HOGAR, CUESTIONARIO SOBRE LAS, 676-683.
"*Pittsburgh as a Foster Mother*": de Florence L. Lattimore, 210, 303, 468.
PLANES: prematuros, en las primeras entrevistas, 200; preguntas relacionadas, en el caso de una familia inmigrante, 611; en el caso de una familia abandonada, 622; en el caso de una familia de una viuda, 634; en el caso de una madre soltera, 665; en el caso de una persona sin hogar, 682; en el caso de un alcohólico, 689; en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 716.
PLANTEAMIENTO económico y enfoque comprehensivo del diagnóstico social, 41.
Play in Education: de Joseph Lee, 458.
POBREZA, CAUSAS DE LA: distinción de los factores causales en un caso concreto, 562.
POESÍA: ilustra las costumbres populares en el país de origen de los grupos de inmigrantes, 602.
POLACOS: actitud ante los rusos, 115; estimación del coste de la comida necesaria para su familia hecha por una mujer polaca, 231.

PÓLIZAS DE SEGUROS: como evidencia de la edad de los menores, 404.
Poor Relief System in Elberfeld: de A. Doyle, 42.
PORCENTAJES: costumbre de pensar en porcentajes, 149; poco significativos en el trabajo con individuos, 252.
PORTERAS: comentarios sobre su capacidad como testigos, 435.
POSICIÓN DE LA MUJER: preguntas relativas a la posición de la mujer en el país de origen de los diferentes grupos de inmigrantes, 600.
Positions in Social Work: de E. T. Devine y Mary Van Kleeck, 38.
PRECISIÓN DE LOS TESTIGOS: resumen de los tests de precisión de los testigos, 114.
PREDISPOSICIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES: riesgos inherentes, 144, 151.
PREGUNTAS INDUCTIVAS: explicación y ejemplos de sus usos y de los riesgos que conllevan, 109-112; en las primeras entrevistas, 191.
PREJUICIO DE CLASE: entre campesinos, 114.
PREJUICIO NACIONAL O RACIAL de los testigos, 113-116.
PREJUICIOS DE LOS TRABAJADORES SOCIALES: pueden influir en sus juicios, 151.
Preliminary Treatise on Evidence at the Common Law: de James B. Thayer, 74, 80, 422.
PRENSA EN IDIOMA EXTRANJERO: información que puede obtenerse a partir de ella, 604.
PRESIÓN DEL TRABAJO: influencia en el diagnóstico, y cómo puede superarse, 564-566.
PRESUNCIONES: riesgos derivados de las presunciones del trabajador social, 146-147; presunciones basadas en el método

de las probabilidades, 149.
PRESUPUESTO: autoridad de la esposa sobre el presupuesto familiar, 230; base para el presupuesto para alimentos, 234.
PRIMERA COMUNIÓN, CERTIFICADOS DE: como evidencia en materia de edad, 404.
PRIMERAS IMPRESIONES: duraderas, sin embargo, hay que precaverse frente a ellas, 546.
PRINCIPIOS que rigen la elección de las fuentes de información externas al grupo familiar, 264-274.
Principles of Judicial Proof: de J. H. Wigmore, 74, 105, 478.
Printer´s Ink: cita de un publicista, 82.
PRISIONEROS, TRABAJO CON: obstaculizado por el estado de los registros de antecedentes penales, 415.
Prisoners and Paupers: de Henry M. Boies, 447.
PROBABILIDADES, MÉTODO DE LAS: no debería usarse si pueden obtenerse los hechos, 149.
PROBLEMAS FAMILIARES: preguntas relativas a los problemas familiares de una viuda, 633.
PROBLEMAS LABORALES: preguntas relativas a los de la familia de una viuda, 634-635.
PROBLEMAS LABORALES: preguntas relativas a los problemas laborales de la familia de una viuda, 635.
PROFESORES A DOMICILIO: Véase *Visitadores a Domicilio y Escolares*.
PROFESORES DE CATEQUESIS: utilización de su experiencia, 364.
PROFESORES: información sobre los mismos fácilmente obtenible en la primera entrevista, 194; hábito de algunos profesores de tratar con las

familias a través de los niños, 238; diferencias en el uso de los profesores en tres ciudades, 262; testimonio de los profesores a las SPCC y a los funcionarios de libertad condicional, 345; evidencia aportada por los profesores en cuanto al curso, 347; evidencia aportada por los profesores en cuanto a las calificaciones, 352; evidencia aportada por los profesores en cuanto a la asistencia y el comportamiento, 350; evidencia aportada por los profesores en cuanto a los cuidados en el hogar, 357; evidencia aportada por los profesores en cuanto a los resultados del tratamiento social, 359-362; preguntas que no necesitan plantearse a los profesores, 360; interés de los mismos en ciertas reformas, 360; deficiencias en la evidencia aportada por los profesores, 360-361; informes entregados a profesores por parte de trabajadores sociales, 362.

PROMESAS PREMATURAS: en la primera entrevista, 200.

PRONÓSTICO MÉDICO: ilustración de pronósticos contradictorios, 321-323; importancia de preguntar por el mismo, 331.

PROPIEDAD: una cuestión registrada en documentos públicos, 190.

PRUEBA DE INDIGENCIA DE LOS ASILOS: como sustituto de la investigación, 42.

PRUEBA: definición, 84.

PSICOLOGÍA: en clínica psicológica y estudio psicopático, 50-52; necesidad de que los trabajadores de casos sepan más acerca de la misma, 73-75; diagnóstico social como un instrumento auxiliar, 557; dos

conceptos de psicología que subyacen en el trabajo social de casos, 574-578.
PSICÓLOGOS: pueden arrojar luz sobre los problemas del trabajador social, 94; de ellos deben proceder las averiguaciones sobre las capacidades de los testigos, etc., 99.
PSIQUIATRA, UN RECONOCIDO: citado en relación con el cuestionario sobre menores con posible discapacidad mental, 355.
PSIQUIATRAS: Instrucciones del Dr. Adolf Meyer a psiquiatras, aplicables al método de realización de la primera entrevista, 177-178.
Psychic Treatment of Nevous Disorders: del Dr. Paul Dubois, 178-179, 212, 541.
Public Organization of the Labor Market, Parte II *del Minority Report of the English Poor Law Commission,* 370.
PUTNAM, JAMES JACKSON, Dr., 39, 212.

RAZONAMIENTO: a partir de casos particulares a una regla general, 124; a partir de una regla general a nuevos hechos sobre un caso concreto, 126-128; riesgos que implica, 134-144; un buen razonamiento es esencial para el diagnóstico social, 95; procesos de razonamiento ilustrados en dos primeras entrevistas, 185-187; lugar que ocupa en las primeras etapas que conducen al diagnóstico, 277.
REACCIÓN WASSRMANN: cita del Dr. Lewellys F. Barker al respecto, 572.
RECONSTRUCCIÓN: importancia del conocimiento de los activos, 245.
RECOPILACIÓN: de ciertos aspectos de los primeros procesos en

diagnóstico social, 533-541.
RECUERDOS PERSONALES: deficiencias, 103.
RECURRENCIAS, BÚSQUEDA DE: un deber del trabajador de casos y del supervisor, 549.
RECURSOS: preguntas relacionadas, en el caso de una familia inmigrante, 616; en el caso de la familia de una viuda, 636.
REFERENCIAS: definición e historia del término, 80; investigación de las mismas por una persona que no está familiarizada con el problema, 274-278; ausencia de valor, 398.
REFORMAS SOCIALES: interdependencia con el trabajo social de casos, 38, 47; reformas en las que los profesores están interesados, 360; reformas que han supuesto avances del trabajo de casos, 569.
REFORMATORIO: consultas a parientes, 281.
REGENTE DE UN BAR: como testigo, 442.
REGISTRO DE LA CIUDAD DE NUEVA YORK: fotocopias de sus documentos, 423.
REGISTRO POLICIAL: usado como fuente de información, 409.
REGISTROS DE ANTECEDENTES PENALES: consultas de los mismos en tres ciudades, 400; como evidencia en materia de edad, 403; ilustración de su uso para descubrir el paradero de una persona, 411; tipos de trabajo obstaculizados por el estado de los antecedentes penales, 415.
REGISTROS DE BAUTISMO: consultas de los mismos en tres ciudades, 400; como fuente del nombre y dirección de los padrinos del niño, 411.
REGISTROS DE CIRCUNCISIÓN: como

evidencia en materia de edad, 404.
REGISTROS DE ENFERMEDADES CONTAGIOSAS: consultas de los mismos en una ciudad, 400.
REGISTROS DE INMIGRACIÓN: consultas de los mismos en tres ciudades, 400; edades de los menores que aparecen en dichos registros, 404; información contenida y formas de consulta, 415.
REGISTROS DE INTERNAMIENTO POR DEMENCIA: consultas de una ciudad, 400.
REGISTROS DE LOS CEMENTERIOS: uso, 410.
REGISTROS DE NACIMIENTO: no consultados en una ciudad, 257; consultados en tres ciudades, 400; ejemplo de su uso actual, 405; como medio para descubrir el paradero de una persona, 407; fechas que han de buscarse en su consulta, 408, 424.
REGISTROS DE NACIONALIZACIÓN: del padre, como evidencia de la edad del hijo, 403.
REGISTROS DE SEGUROS: consultas de los mismos en una ciudad, 400.
REGISTROS DE TUTELA: consulta de los mismos en una ciudad, 400.
REGISTRO DE CENSO ESCOLAR: uso de estos registros según un comité sobre trabajo infantil, 411.
REGISTROS MÉDICOS: deficiencias, 323.
REGISTROS PÚBLICOS: edades y propiedad, 190; como fuentes de información en tres ciudades, 258; consultas realizadas a los mismos en tres ciudades, 400; tipos y usos para descubrir el paradero de una persona, 408-410; conservación en diferentes lugares, 422, método de

consulta, 424; fotocopias de los mismos en Nueva York, 424. Véase también Certificados de Matrimonio, Partidas de Nacimiento, etc.
REGISTROS SOBRE MADRES VIUDAS: evidencia escolar en estos documentos, 358-359.
REGLA GENERAL ERRÓNEA: como fuente de error en el razonamiento, 134, 135-138.
REGLAS que permiten ahorrar energías, 138.
REHABILITACIÓN FAMILIAR, ENTIDADES DE. Véase *Entidades para la Atención a Familias*.
RELACIÓN CAUSAL ERRÓNEA: como fuente de error en el razonamiento, 134-142-144.
RELACIONES FAMILIARES: restablecimiento de las mismas como resultado del trabajo social, 303.
RELACIONES SOCIALES: de un menor con posible discapacidad mental, 711.
RELIGIÓN: preguntas relativas a la religión del país de origen del grupo de inmigrantes, 599.
Report of the Inspector under the Inebriates Act, 1909: de R. W. Branthwaite, 683.
RESIDENCIA: inferencia sobre los cambios constantes de residencia, 125; necesidad de determinar la residencia legal, 410.
RESIDENCIAS ANTERIORES: obtención de información al respecto en la primera entrevista, 194-195; principio de elección de las residencias anteriores que han de ser visitadas, 436.
"Responsibility of Family Life": de Annie L. Chesley, 300.
RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO:

contenido, 562; del caso Ames, 562-563.
RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO: contenido, 563; resumen del caso Ames, 563-566.
RESÚMENES DE CASOS: como ayuda para la obtención de cooperación médica, 339-340.
RESÚMENES: de casos, como instrumento de ayuda para la obtención de cooperación médica, 339-340; uso de resúmenes escritos por parte de ciertos trabajadores sociales, 530; usos de resúmenes presentados a comités de casos, 542.
"RETRATOS": como evidencia de discapacidad mental, 65-66.
RICHMOND, M. E., 228.
RIESGOS: en el pensamiento, 134-144; derivados del estado de ánimo de quien reflexiona, 144-152.
RUMORES: aceptados con demasiada frecuencia en relación con la propiedad, 411; las visitas a las anteriores residencias pueden descartar los rumores negativos, 436.
RUSOS: antipatía por parte de los polacos, 115.
RUSELL SAGE FOUNDATION: este estudio se realizó cuando la autora se convirtió en un miembro de dicha Fundación, XVI; compañeros de la autora de esta Fundación, XX.

SACERDOTES: como testigos, 470; como intermediarios, fragmento escrito por la Srta. Birtwell, 507-508.
SALARIO: sin estandarizar, como elemento que afecta el tratamiento de los casos de individuos. Véase también *Ganancias*, 370.
SALMON, LUCY, XX.

SALMON, THOMAS W., Dr., 693.
SALUD: y consumo alimentario, 132; paso de interés de la vida laboral a la salud, 318; preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 590; en el caso de una familia inmigrante, 615; en el caso de una familia abandonada, 627; en el caso de la familia de una viuda, 633; en el caso de una madre soltera, 651; en el caso de una persona ciega, 5055; en el caso de un hombre sin hogar, 681; en el caso de un alcohólico, 688; en el caso de un paciente con posible demencia, 700; en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 708. Véase también *Condiciones Mentales*,
SAYLES, MARY B.,
School Efficiency: de Paul H. Hanus, 573.
SEARS, AMELIA, 125, 135, 240, 377, 390, 430, 433, 442.
SEIGNOBOS, CHARLES, 74, 97, 104, 106.
SENTIDO DEL TRABAJO EN EQUIPO: en trabajo social, 458.
Sermons, Biographical and Miscellaneous, de Benjamin Jowett, 215.
SERVICIO DE INTERCAMBIO CONFIDENCIAL: importancia de poner en contacto con él antes y después de la primera entrevista, 172; sus comienzos, 460; ilustración de la necesidad del mismo, 476-480; historia y usos en diagnóstico, 476; mecanismo descrito por la Srta. Byington, 477; garantiza la privacidad de los clientes limitando el número de entidades que pueden recurrir a él, 481; no se trata de una agencia de detectives voluntarios, 482; uso de los datos facilitados por el mismo, 482-485; malentendidos telefónicos relatados por la secretaría de un

servicio de intercambio confidencial, 530.
SERVICIO SOCIAL DE INTERCAMBIO DE NUEVA YORK: grafías variables, 424; lista de ejemplos de grafías variables, 761-771.
SERVICIO SOCIAL DE INTERCAMBIO: Véase *Servicio de Intercambio Confidencial y Servicio Social de Intercambio de Nueva York*.
SESGO RACIAL O NACIONAL de los testigos, 112-116.
SETTLEMENT SOCIAL: considerados en este libro como parte de las entidades sociales, 442; tipo de evidencia facilitada por los *settlement*, 469; formación de un trabajador *settlement* comparadda con la de un trabajadro de una COS, 470; objeciones del *settlement* al uso del servicio de intercambio confidencial, 482; asesoría de los responsables del *settlement* útil para el estudio de grupos extranjeros por parte del trabajador social, 603; servicio del *settlement* en la interpretación de la vida de los inmigrantes, 603.
SHEFFIELD, Sra. ADA ELIOT, 286, 654, 655.
SHERIFFS: consultas a los mismos por parte de entidades sociales, 450.
SIDGWICK, ALFRED, 74, 133, 149.
SIMKHOVITCH, Sra., 307.
SINDICATOS: inferencia de la pertenencia a uno, 125, 131; como fuentes unificadas, 273; ejemplos de cooperación por parte de sindicatos, 391.
SITUACIÓN FINANCIERA: preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 593; en el caso de una familia abandonada, 629; en el caso de la familia de una viuda, 637; en el caso de una persona ciega, 675; en el caso

de un hombre sin hogar, 678; en el caso de un alcohólico, 689-690.
SITUACIONES SIN SALIDA: necesidad de una mayor investigación, 273.
SMITH, ZILPHA D., 110, 307, 423, 484, 485.
Social and Ethical Interpretations in Mental Development: de James Mark Baldwin, 576.
SOCIEDAD DE AYUDA A LOS MENORES DE BOSTON: interesada en la libertad condicional, 50.
SOCIEDAD: el análisis sobre las teorías de la sociedad no se incluye en este libro, 208.
SOCIEDADES DE SOCORRO: manipulación incorrecta de datos por parte de una de estas sociedades, 81; cambios en la política sobre el lugar de realización de la primera entrevista, 164; consultas hechas a parientes, 281; uso de los vecinos actuales, 428.
SOLENBERGER, Sra. ALICE W., 111, 676.
"SOLICITANTE": sustituido por "cliente" en este libro, 57; métodos anteriores de realización de entrevistas a solicitantes, 197.
SOLICITUD, ORIGEN DE LA: influencia en el método de realización de la primera entrevista, 164.
SOLIDARIDAD FAMILLIAR: posibles presunciones al respecto, 148; el alejamiento de los hijos destruye su sentido de la solidaridad familiar, 237.
"Some Conditions Affectting Problems of Industrial Education in Seventy-eight Ameerican School Systems": de Leonard P. Ayres, 315.
SPCC DE MASSACHUSETTS: la secretaria de la misma expone las razones que justifican el conocimiento de la

edad exacta de los menores, 241.
ST. LOUIS: investigación sobre huérfanos en St. Louis, 252.
Standard of Life: de Helen Bosanquet, 575.
Standard of living: de R. C. Chapin, 198.
STATUS SOCIAL: de los padres de un paciente con posible demencia, 694.
Street´s Pandex of the News, 422.
SUGESTIONABILIDAD: como elemento que afecta a la competencia del testigo, 106-109.
Suggestions for Systematic Inquiry: de C. J. Ribton-Turner, 46.
SUICIDIO: preguntas relacionadas, en el caso de los padres de un paciente con posible demencia, 524; en el caso del propio paciente, 702.
SUMINISTRO DE AGUA INSUFICIENTE: puntos que deben tener presentes los trabajadores sociales a este respecto, 235.
Summary of State Laws Relating to the Dependent Classes, 305.
SUPERINTENDENTE MUNICIPAL DE REPARTIDORES DE PERIÓDICOS: consultas al mismo por parte de entidades sociales, 450.
SUPERVISIÓN, AUTO: sugerencias, 543-547.
SUPERVISOR DE CASOS: valor de la presentación de las conclusiones a un supervisor de caos, 406; sugerencias sobre comparaciones hechas por un supervisor de casos, 547-549.
SUPERVISOR DE POBRES: buena notificación por parte de uno de ellos, 360; incapacidad para desempeñar su función de intermediario en un caso, 507.
SUPERVISORES DE ASISTENCIA ESCOLAR: necesidad de reorganización de su labor, 350.
SUPERVISORES, PRESIDENTE DEL

CONSEJO DE: consultas al mismo por parte de entidades sociales, 450.
SYNGE, JOHN, 289.

TALLER: conocimiento que se tiene en el taller de las condiciones del hogar, 378.
TALLERES DE MADERA DE BENEFICENCIA: como una prueba de trabajo para un obrero italiano, 132; poca fiabilidad de los mismos a la hora de evaluar la disposición al trabajo, 134.
TÉ, CONSUMO EXCESIVO DE: averiguaciones del Dr. Healy al respecto, 232.
TÉCNICA: en trabajo social de casos, 73.
TELÉFONO: comunicación por teléfono, usos y riesgos, 386, 526-531.
TELÉGRAFO: comunicación por telégrafo, 525.
TEMPERAMENTO: preguntas relacionadas, en el caso de un paciente con posible demencia, 699; en el caso de un menor con posible discapacidad mental, 710.
TENDERO: como testigo, 442.
TEORÍA: valor de la evidencia recopilada para corroborar o descartar una teoría, 134.
TEORÍAS DEL TRABAJADOR SOCIAL y su trabajo, influencia mutua, 208.
TERAPIA SOCIAL Y MÉDICA: relaciones con la reforma social y las ciencias médicas, 572.
TESORERO MUNICIPAL: consultas al mismo por parte de entidades sociales, 449.
TESTIGOS: tests de parcialidad y compet3encia de los testigos, 98-100; atención como elemento que influye en su competencia, 100-103; memoria como elemento que influye en su competencia, 103-106; sugestionabilidad, 106-109; preguntas

inductivas como elemento que influye en su competencia, 109-112; diferentes tipos de prejuicios, 112-116; capacidad del trabajador social para tratar a los testigos, como parte de su equipamiento, 152; se prefieren aquellos testigos que hayan hecho observaciones de primera mano, 268; dificultad para convencer a los vecinos actuales de que testifiquen en un juicio, 434; evaluación de su personalidad, 435; entidades sociales como testigos, al suministrar datos sobre sus propias experiencias, 467; entidades sociales como testigos, al suministrar los resultados de sus investigaciones, 471; respuestas directas de testigos incultos a cartas de solicitud de información, 506; recapitulación de las características de los testigos, 539-541.

TESTIMONIO ORAL: principal elemento de trabajo de la persona que realiza un diagnóstico social, 92; ventajas e inconvenientes, 496-497.

TESTIMONIO: valor del testimonio dado en detrimento del propio interés, 117; testimonio personal, cuándo es más satisfactorio y cuándo lo es menos, 398; dos funciones del testimonio de las entidades sociales, 464.

TEST MENTALES: necesidad de repetición, 70.

THAYER, JAMES B., 125, 80, 86, 422.

THAYER, WILLIAM ROSCOE, 602.

THORNDIKE, E. L., 573, 576.

TODOS: lo que es cierto para todos, 584-586.

TOMA DE NOTAS en la primera entrevista, 196-199.

TRABAJADORAS DE UN REFORMATORIO FEMENINO: en relación con la

necesidad de realizar nuevas investigaciones en ciertos casos, 489-490, cómo han mejorado los criterios de trabajo de estos centros, 566.
TRABAJADORES DE CASOS. Véase *Trabajadores Sociales*.
TRABAJADORES DE SALUD: Véase *Trabajo y Trabajadores Médico-Sociales*.
TRABAJADORES EXTRANJEROS: puntos especiales que han de recordarse en relación con los trabajadores extranjeros, 389-391.
TRABAJADORES INSTITUCIONALES: posibles presunciones, 148.
TRABAJADORES MÉDICO-SOCIALES: opiniones de dichos trabajadores acerca del lugar de celebración de la primera entrevista, 168-169; diferentes métodos de dos trabajadores respecto de las primeras entrevistas, 189; uso variable de los formularios, 198-199; importancia que para estos trabajadores tiene considerar a la familia como un todo, 214; forma de obtener información sobre las relaciones entre los diferentes miembros de la familia, 237; instrucciones a los nuevos asistentes, 336; ilustración de la importancia de obtener una prueba de matrimonio, 406; citados en relación con la necesidad de ampliar la investigación en ciertos casos, 489.
TRABAJADORES SOCIALES: se les invita a enviar a la autora sus críticas acerca del presente libro, XXII; un gran grupo en los Estados Unidos, 37; deseo de un médico de contratar a uno para prestar sus servicios a un paciente privado, 40; inicio de su formación, 47; diferencia de punto de vista entre ellos y los

tribunales, 63-64; ilustración de la necesidad de capacidad de diagnóstico al tratar con los tribunales, 66; actitud ante la evidencia basada en lo que ha dicho otro, 87; tendencia de algunos a aceptar los testimonios negativos con demasiada facilidad, 89; uso de la evidencia de personalidad, 93; deben conocer los tests de parcialidad y competencia de los testigos, 98; tendrán que aplicar elementos de la psicología al trabajo social, 99; pensamiento de base de los trabajadores sociales, 103; la sugestionalidad de los clientes afecta a su trabajo, 106; deben precaverse frente a la utilización de preguntas inductivas, 109; deben evitar el uso de pequeños subterfugios, 110; prejuicios nacionales o raciales que afectan a su trabajo, 114-115; no pueden pedir a sus clientes que violen sus valores éticos, 116; sumisión al prejuicio de autoestima, 120-121; uso de hipótesis, 130; riegos que se derivan de sus predisposiciones, 89; anteriormente se les ordenaba que en los informes introdujeran “exclusivamente los hechos”, 144-145; riesgos derivados de sus presunciones, 145; hábito, en algunos, de consulta de las mismas fuentes en todos los casos, 148; absorción en casos individuales y opresión por la idea de colectivo, 149; advert3encia sobre el uso del método de las probabilidades, 149; riesgo de que los prejuicios personales, etc., puedan influir en sus juicios, 150; ilustración, 545-546; capacidad mostrada en la primera entrevista, 160; método de realización de la primera entrevista modificable en función

de la naturaleza de su cometido, 161; método modificable en función del lugar de realización de la primera entrevista, 164-170; método modificable en función del origen de la solicitud, 164; su equipo mental y filosofía afectan a la primera entrevista, 172; comentario de un trabajador social de gran experiencia acerca del método utilizado en la primera entrevista, 173-174; se les solicita que analicen por escrito sus primeras entrevistas, 185; dos tipos de entrevistadores entre los trabajadores sociales, 187; opinión de uno de ellos acerca del mal uso de la ficha de un informe social, 188; deben ejercitar su memoria, 196; sus convicciones acerca de la familia influyen y son influidas por su trabajo, 208; sus actos pueden afectar a miembros de la familia y las condiciones del hogar, 208-214; aprecian la oportunidad de ver a la familia junta al principio de su trabajo, 212; deben intentar conocer la corriente principal de la familia, 214; sus sugerencias acerca del estudio de los hábitos alimentarios de la familia, 230-234; deficiencias de la vivienda que deben llamar su atención, 234-236; hábito de algunos de tratar con las familias sólo a través de los hijos, 238; no deben investigar en exceso, 254; tienden a basarse en la situación actual de los clientes, 264; siete principios que deberían regir la elección de los indicios que han de seguirse, 264-274; principios que deberían regir la utilización que hacen de los datos médicos, 291; responsabilidad en la obtención de un diagnóstico médico, 329-331; obras médicas dirigidas a

trabajadores sociales, 330; necesidad de reducir el número de fuentes médicas consultadas por parte de los trabajadores sociales, 331-333; etiquetado de las relaciones de los trabajadores sociales con médicos incompetentes, 233; a veces pueden obtener informes más completos de médicos comunicándose con ellos a través de otros médicos, 339; fuentes escolares erróneamente usadas por ellos, 344; ayuda que pueden prestar a los profesores, 362; la aproximación debe realizarse a través de los trabajadores sociales que trabajan en establecimientos empresariales, 386; se desaconseja que se fíen de sus propios conocimientos en los casos de accidente, 388-389; sustitución de un programa progresivo por un estático al tratar con los empleadores, 394; pueden buscar las fuentes que se esconden tras un documento, 398; interés de los mismos en obtener mejores registros públicos, 399; demasiado propensos a aceptar la evidencia basada en lo que ha dicho otro en materia de propiedades, 411; deben estar familiarizados con el uso de documentos públicos, 423; comparación de la importancia de sus relaciones con el cliente y con otras entidades, 460; duplicación de sus cartas de solicitud de información, 510; lecciones extraídas del Dr. Cabot y Dubois, 541; índice Expurgatorio de trabajadores sociales, 543; necesitan dos tipos de equipamiento, 585; enumeración de los consejos del Dr. Adolf Meyer, 692; cuestionario de supervisión y revisión

dirigido a los trabajadores sociales, 718-726.
TRABAJADORES: inferencias extraídas de su pertenencia a un sindicato, 125, 131; resistencia ante la enfermedad, 130; inferencias extraídas de las reticencias del hombre a que se consulte a su empleador, 134; los trabajadores sociales deben tener presentes los intereses de los trabajadores en las entrevistas con los empleadores, 372; consulta de los documentos de propiedad en beneficio de los trabajadores, 414; Véase también *Compañeros de Trabajo y Trabajadores Extranjeros*.
TRABAJO CON FAMILIAS: lo que debería descubrirse en la primera entrevista, 196; fuentes externas de información más usadas en el trabajo con familias, 260-262.
TRABAJO DE CASOS: un pensamiento claro resulta esencial para un buen trabajo de casos, 152.
TRABAJO EUGENÉSICO: uso de los registros de los cementerios, 410.
TRABAJO INSTITUCIONAL CON MENORES: necesidad de investigar las condiciones del hogar, 209.
TRABAJO SOCIAL DE CASOS: los métodos y objetivos deberán ser los mismos en todos los tipos de trabajo social de casos, XV; procesos de iniciación, analizados de forma aislada, XVI-XVII, 39; en relación con el progreso de la reforma social, 39; usos en otros campos, 40; evolución de la técnica usada, 47; riesgos subyacentes cuando se usa como complemento del trabajo clínico o judicial, 55-56; peligro de que los novatos sean hipercríticos, 121;

la extracción de inferencias a partir de la ficha de un informe social es un buen entrenamiento para los debutantes, 128; subdivisión extrema, 163; como trabajo de equipo, 177; fuentes consultadas por los diferentes tipos de trabajo social de casos, 254-264; cuatro etapas de evolución en los Estados Unidos, 459; tercera etapa de cooperación, 460-461; forma más elevada de cooperación, 461-462; formas de hacer progresar los criterios usados en trabajo social de casos, 566, parte del trabajo social de casos usada con los alcohólicos, 576, 683-684. Véase también *Trabajadores Sociales*.

TRADUCTORES: elección de los mismos para documentos redactados en lengua extranjera, 425.

TRANSFERENCIA: a otra entidad, y el problema de cooperación, 490-492.

TRASTORNO PATOLÓGICO: necesidad de cooperación en el hogar al tratarlo, 214.

TRASTORNOS NERVIOSOS; preguntas relativas a los de los padres de un paciente con posible demencia, 694.

TRATAMIENTO MÉDICO: preguntas relativas al tratamiento médico de un alcohólico, 688.

TRATAMIENTO SOCIAL: evidencia escolar al respecto, 360-362; extensión de su uso, XVI; importancia de la concepción que los trabajadores sociales tienen acerca de sus posibilidades, XXII; mejora del mismo gracias al servicio de intercambio confidencial, 475-477; falta de conexión entre el plan de tratamiento social y la investigación, 541; necesidad de tratamiento social en tareas administrativas,

569; unas pocas preguntas sobre el mismo incluidas en los cuestionarios, 588; preguntas relacionadas, en el caso de cualquier familia, 594; en el caso de un alcohólico, 689.
Treatise on the Law of Evidence: de Simon Greenleaf, 110, 111.
Tretise on the System of Evidence in Trials at Common Law: de J. H. Wigmore, 85.
TRIBUNAL DE MENORES DE CHICAGO: psicología aplicada utilizada en dicho Tribunal, 51-52.
TRIBUNAL DE MENORES: consultas a parientes por parte de los tribunales de menores, 281; distanciamiento de los hijos como consecuencia de las denuncias de los padres ante un tribunal de menores, 237; intervención de los tribunales de menores innecesaria como consecuencia de la aplicación de otras medidas en ciertos casos, 491. Véase también *Tribunales de Jóvenes, Tribunal de Menores de Chicago*.
TRIBUNAL DE RELACIONES DOMÉSTICAS: relaciones con el trabajo social, 67.
TRIBUNAL MUNICIPAL DE BOSTON: audiencias separadas para los casos de menores, 50.
TRIBUNALES DE JÓVENES: contribución al diagnóstico social, 41; complemento de la evidencia legal mediante la social, 50-51; 67. Véase también *Tribunales de Menores*.
TRIBUNALES: su punto de vista sobre la evidencia en comparación con el de una entidad de trabajo de casos, 61-65; “dar fe” de la primera época de los tribunales ingleses, 80; rechazo de la evidencia basada en lo que ha dicho otro, 87. Véase

también *Tribunales de Menores y Tribunales de Relaciones Domésticas*.
TUBERCULOSIS: necesidad de señalarlo en la historia familiar, 291; posibilidad de diagnosticarla como desempleo debido a la pereza, 558.
TURNER, C. RIBTON, 46.

UCRANIANOS: actitud hacia los polacos, 115.
UNIÓN DE TRABAJADORES. Véase *Sindicato*.
UNIÓN. Véase *Sindicato*.
USOS DE UN INFORME LABORAL, 368-373.

VAN KLEECK, MARY, 38, 371.
VECINDARIOS: obtención de información sobre los anteriores vecindarios en las primeras entrevistas, 194; significado del uso frecuente de fuentes pertenecientes al vecindario actual, 254, 263.
VECINOS: uso de los vecinos anteriores en tres ciudades, 428-429; los vecinos actuales, 435-439; riesgos y usos de los vecinos anteriores como testigos, 435-439.
VERIFICACIÓN: no es el objetivo del examen de un informe laboral, 368.
VIAJES, LIBROS DE: como instrumento de ayuda para el estudio del país de origen de los grupos de inmigrantes, 602.
Vicar of Wakefield, 237.
VIDA DE CASADOS: preguntas relacionadas, en casos de abandono, 627; en el caso de una viuda de hijos, 430.
VIDA FAMILIAR: debe determinarse la principal corriente de la vida familiar, 214; preguntas relativas a la vida familiar del país de origen de los diferentes grupos de inmigrantes, 600; preguntas relacionadas, en el caso de una familia inmigrante, 607; en el

caso de los padres de un menor desatendido, 641.
VIDA SEXUAL: de una persona con posible demencia. Véase también *Moralidad*, 698.
VINCENT, J. M. 56.
VISIÓN: preguntas relativas a la visión en una persona ciega, 668-670.
VISITADORES A DOMICILIO Y ESCOLARES: incluidos en el estudio estadístico de fuentes externas, 249; relato del caso de una niña con el Mal de San Vito, 353; notificación de un caso de adaptación deficiente en el hogar, 359; utilización de su experiencia, 364.
VISITAS VOLUNTARIAS: en Boston, influencia de Octavia Hill, 45.
VISTA: preguntas relativas a la conservación de la vista, 668.
VIUDEDAD: confundida anteriormente con el abandono, 558.
VIVIENDAS: convencer a los inquilinos para que se muden de las viviendas inadecuadas para su uso, 236.

"What Do Histories of Insanity Teach Us Concerning Preventive Mental Hygiene During the Years of School Life?": del Dr. Adolf Meyer, 176.
WHIPPLE, GUY M., 105, 106.
WIGMORE, J. H., 74, 86, 105, 106, 478.
WILLIAMS, FRANKWOOD, E., Dr., 106.
WITMER, LIGHTNER, 51.
WOODS, COMISARIO DE POLICÍA, 447.
WOODS, ROBERT A., 469, 603.
WRIGHT, LUCY, 667, 668.

YO, APERTURA DEL: presupuesto filosófico del trabajo social de casos, 574-578.

ÍNDICE DE TABLAS

1. Las veinte fuentes[a] más usadas en tres ciudades, ordenadas en función de la frecuencia de uso……255
2. Orden de frecuencia de la consulta de las 20 fuentes[a] más usadas en las tres ciudades en su conjunto[b]……..……...258
3. Las veinte fuentes[a] más usadas por organizaciones de trabajo con menores, con familias y médico-sociales en la primera ciudad, ordenadas según la frecuencia de uso……260
4. Usos de las veinte fuentes[a] más frecuentes en la primera ciudad, por organizaciones de trabajo con menores, con familias y médico-sociales en esta ciudad……262
5. Entidades sociales (excepto de salud y escolares) usadas como fuentes por las 56 organizaciones en los 2800 casos estudiados…….466

APÉNDICE II

A. Fuentes de información consultadas en tres ciudades, según los informes examinados…….751

B. Fuentes de información consultadas en la primera ciudad, por organizaciones……...756

Usted ha descargado
este material de

www.ts.ucr.ac.cr/ts.php

Con lo más actualizado del Trabajo
Social Latinoamericano

Una iniciativa factible gracias a la naturaleza pública y solidaria de la Universidad de Costa Rica