

AAU

AMERICAN ANDRAGOGY
UNIVERSITY



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 PARENTES.....	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
VARIACIONES EN LOS PROCESOS

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
	CUESTIONARIO APLICABLE A CUALQUIER FAMILIA.....	588
	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

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 informes 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 plantearse los 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 europeos², 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 casos³ -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 persigue⁵. 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 de 1898, p.9. Denison era, en 1860, un limosnero voluntario de la Sociedad Londinense 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 Elberfeld⁷. 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 preguntarse 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 oportunidades 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.

1.2. 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 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 deshonestas; 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 pensar⁸.

Desde entonces, dentro del movimiento de las organizaciones benéficas, ha continuado el enfrentamiento entre lo que puede denominarse método comprensivo 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 represiva⁹. 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.

1.3. *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 experiencia¹⁰. 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 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 transeúntes¹¹.

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 organizó¹² 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 económica¹³; 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 reincidencia¹⁴.

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 familiar¹⁵. 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 Chicago¹⁶. 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 comenzó 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 dos¹⁸.

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 cliente¹⁹, (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 secretarías 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

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.

RAZONES POR LAS QUE LA ENTIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE MENORES CONSIDERÓ QUE EL TRIBUNAL NO DEBÍA ACTUAR

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 diagnóstico²⁰.

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 uso²¹.

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 Vrohatation*, 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

antecedentes²², 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 adaptación²³."

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 Arithmetic* (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 médico²⁴. 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 inexpressivo. 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" v 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 facilitarían 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 autenticados, 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 Bibliografía²⁶, en estas páginas haremos un uso libre de las notables contribuciones del catedrático de Derecho penal Hans Gross, de los *Principles of Judicial Proof* del catedrático J. H. Wigmore y del *Preliminary Treatise on Evidence at the Common Law* 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 dado²⁷. 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.

1.2. *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 científico²⁸.

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.

1.3. *Hecho*

¿Qué queremos decir con la palabra "hecho"? No se limita a elementos tangibles, como ha precisado James Bradley Thayer²⁹. 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 Estado³⁰: "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 observado³¹.

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, correctamente³².

Por consiguiente, antes de pasar al estudio de la evidencia social, el deber nos obliga a asegurarnos de que 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 acarrearán las inferencias en el trabajo de casos y su relación con las presunciones e hipótesis³³.

1.4. *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 *inferencia* 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 ser 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 evidencia³⁴.

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 no³⁵. 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 edad³⁶.

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 fuente³⁷.

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 Seignobos³⁸ 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 del 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. Afirieron 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.

1.1. Atención

La atención otorgada por un testigo a un incidente en una situación que le afecta a él mismo o a otros³⁹ 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 desaparecido hacia 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.

1.2. *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 memoria⁴²; 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 pasada⁴⁴. 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 impropia, o, por supuesto, a un intento deliberado de engaño." Whipple, Guy M., reeditado por Wigmore en *Principles 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.

1.3. *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 aseveraciones realizadas por otros. Un testigo puede confundir las observaciones efectuadas por otras personas con las propias; puede aceptar lo que lee⁴⁶ o lo que oye sin cuestionarlo. El doctor Frankwood E. Williams⁴⁷, 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 mal⁴⁸.

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 *Principles 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, Principles 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?

1.4. *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 mentado respecto al

suelo 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 inductivas⁴⁹ 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 *Greenleaf 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 recordar 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 de 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 hogar⁵¹. 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 sur⁵², 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 irlandeses⁵³.

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 Citizens, p.42 y p.8.

confianza. Su parcialidad la llevó naturalmente a confiar en lo dicho por alguien de su propia lengua y raza⁵⁴.

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 herido⁵⁵. 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 contarle 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 en 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

<i>Fecha</i>	<i>Dirección</i>	<i>Alquiler Mensual</i>		<i>Habitaciones</i>
5-10-09	1906 Rodman St.	\$ 12		6
<i>Nombre</i>	<i>Edad</i>	<i>Fecha de Nacimiento</i>	<i>empleo o escuela</i>	<i>Defectos físicos</i>
<i>Hombre</i>				
1 Thomas	38		Sombrero	Tuberculosis
<i>De soltera</i>				
<i>De la mujer</i>				
2 Jane	28			
<i>Hijos</i>				
3 Alice		2-1903	Escuela Mc Arthur	
4 Susan		6-1907		
<i>Otros miembros de la familia</i>		<i>Parentesco</i>	<i>De N°</i>	<i>Huéspedes</i>
5 Sra. Maxwell		Madre	2	5 oc. Habit.
<i>Lugar de nacimiento</i>	<i>Nacionalidad</i>	<i>Religión</i>		<i>Mutua</i>
1 Inglaterra	Inglesa	Bautista		
2 EE.UU	Escocesa	>>		Orden Benéfica
<i>Parientes que no residen Con la familia</i>		<i>Direcciones</i>	<i>Parentesco</i>	<i>De N°</i>
Joseph Ames		16 Carpenter St.	hermano	1
Clara Ames		1408 Coxtan St.	hermana	1
Abel Ames		1408 Coxtan 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
<i>Iglesias interesadas</i>		<i>Entidades médicas interesadas</i>		<i>Por N°</i>
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
<i>De N°</i>	<i>Empleadores</i>	<i>Puesto</i>	<i>Periodo</i>	<i>Ingresos semanales</i>

1	Sombrería Callwells	trabajo con pieles	1901-1909	\$12- \$8
5	Hotel Boxtton			
1	Casa de Pagos Morans	Propaganda electoral	3-1910	
<i>De N°</i>	<i>Empleadores</i>	<i>Puesto</i>	<i>Periodo</i>	<i>Ingresos Semanales</i>
1	Sombrería Cadwells	Portero	4-1910	
<i>Fecha</i>		<i>Remitido por</i>		<i>Dirección</i>
5-10-09		Srta. Delancey		1616 Upton St.
	<i>Visitador voluntario</i>			<i>Dirección</i>
	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