

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

II. CÓMO SE CORROBORA UNA INFERENCIA

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

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

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

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

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

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

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

una evidencia así obtenida raramente resulta satisfactoria ya que la experimentación con material humano es difícil de controlar. Si enviamos a un taller de madera de beneficencia a un italiano del que no puede obtenerse referencia laboral alguna, y se marcha después de haber trabajado durante un periodo muy breve, ¿es un holgazán o es incapaz de adaptarse rápidamente a un trabajo en el que el capataz no entiende a los italianos y los compañeros no hablan su idioma, etc.? Según Alfred Sidgwick⁵⁷, "lo más difícil es cerciorarse de que cuando introducimos A [holgazanería] en una serie de circunstancias dadas, no introducimos nada más junto a A o directamente después de A, y que no haya nada más ahí sin que lo sepamos. Puesto que, si se incluye insidiosamente otro detalle, Z, [la dificultad para llevarse bien con un capataz estadounidense, entre otras cosas], el experimento no es capaz de demostrar si el electo se debe a A o a Z".

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

⁵⁷ *Application of Logic*, p. 91.

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

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

III. LOS RIESGOS RELATIVOS AL PROCESO DE PENSAMIENTO

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

III.1. *Regla general errónea*

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

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

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

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

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

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

Una declaración precisa del piso y la situación de la vivienda en la que reside una familia... indica... su estatus económico, las condiciones higiénicas en las que viven y, al compararla con el emplazamiento de la anterior vivienda, el aumento o reducción del patrimonio familiar⁶⁰.

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

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

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

⁶⁰ *The Charity Visitor*, p. 23.

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

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

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

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

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

⁶¹ *The Charity Visitor*, pp. 34-35.

Conociendo simplemente la edad del niño y del curso que estudia, podemos saber si sufre o no de algún tipo de retraso. Si está por debajo del curso que le corresponde, ha de determinarse si dicho retraso se debe a un entorno perjudicial, a la negligencia de los padres, a su estado físico, a una asistencia irregular a la escuela o a un defecto mental⁶².

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

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

III.2. *Caso particular erróneo*

⁶² *The Charity Visito*, p. 32.

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

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

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

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

III.3. *Analogía errónea*

Suelen efectuarse inferencias a partir de la aparente existencia de una analogía entre el caso que es objeto de estudio y otro al que se asemeja en los elementos que resultan pertinentes. Por ejemplo, si un trabajador social conocedor de la propaación de casos de tuberculosis entre sombrereros que trabajaron en la misma fábrica que Ames⁶³ defendiera la necesidad de mejorar las condiciones higiénicas del proceso de fabricación de sombreros, buscaría una posible analogía entre estos hechos y los acaecidos en otras fábricas, en relación con las condiciones de trabajo, incidencia de la enfermedad, etc.; mientras que si su objetivo fuera la recuperación y la independencia de Ames, buscaría otro tipo diferente de analogías a la hora de formular su diagnóstico y haría hincapié en las numerosas diferencias existentes entre Ames y su familia y los otros casos de tuberculosis acaecidos en fábricas de sombreros.

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

⁶³ Véase la ficha de la página 77.

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

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

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

III.4. *Relación causal errónea*

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

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

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

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

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

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

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

IV.1. *Predisposiciones*

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

sus informes, se confundían hechos y opiniones, trataron de resolver este problema indicando a sus empleados que omitieran impresiones, opiniones e inferencias personales y que sólo incluyeran en los informes de casos "exclusivamente los hechos", plasmando cada hecho sin añadiduras, sino "tal como sucedió". Los trabajadores sociales que trataron de atenerse a esta regla elaboraron informes semejantes a eslabones aislados de una cadena; al intentar eliminar todo prejuicio, eliminaron el juicio y discernimiento que la investigación necesitaba para adquirir unidad y significado⁶⁴.

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

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

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

IV.2. *Presunciones*

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

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

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

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

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

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

IV.3. Otros hábitos de pensamiento

Además de las presunciones no probadas, existen otros hábitos de pensamiento a los que los trabajadores de casos de todo tipo son propensos. Descubrimos que, hasta que nuestra lectura de casos lo puso de manifiesto, algunos trabajadores sociales no eran conscientes de que solían consultar siempre las mismas fuentes de información, excluyendo así otras fuentes de idéntica o superior validez, o que sólo se mostraban cooperantes con determinadas entidades -habitualmente con las más accesibles. Estos métodos son reflejo de una escasa iniciativa, pues, los trabajadores se conforman con aplicar sus remedios favoritos y unas pocas combinaciones de instrumentos, independientemente de las características de la situación o de los recursos disponibles. Por otra parte, al pasar de una ciudad a otra, o de un sector a otro del trabajo social, un trabajador social debe evitar adoptar costumbres que, en un momento dado, le permitieron ahorrar tiempo pero que ya no son de utilidad dada su nueva situación⁶⁵. Aunque, en el pasado, un servicio municipal de salud no haya colaborado mucho, cuando uno trata con una nueva administración o se muda a otra comunidad, debe estar preparado para

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

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

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

⁶⁶ *The Application of Logic*, p. 69.

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

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

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

hipótesis confirmada y (2) garantizar una solución rápida. Por ejemplo, una hipótesis como la realizada sobre el pasado penitenciario del irlandés⁶⁷, se convierte, como consecuencia de su propia ingenuidad, en el pensamiento preponderante de nuestra mente. Es cierto que, en este caso, la trabajadora social trató de corroborar la evidencia. No obstante, el peligro que generalmente acecha al trabajador de casos consiste en llegar a apreciar tanto una hipótesis dada que la crea válida sin necesidad de más pruebas. Esta tendencia puede tener consecuencias particularmente graves si se trata de la primera hipótesis que efectuamos para dar los primeros pasos en un caso de mayor o menor dificultad. Todo el diagnóstico puede quedar viciado por una presunción injustificada establecida en un primer momento.

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

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

⁶⁷ Véase la página 79 de este capítulo.

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

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

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

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

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

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

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

SEGUNDA PARTE
LOS PROCESOS QUE CONDUCEN AL DIAGNÓSTICO

6. LA PRIMERA ENTREVISTA

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

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

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

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

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

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

I. CIRCUNSTANCIAS QUE MODIFICAN LA PRIMERA ENTREVISTA

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

I.1. *La naturaleza de nuestro cometido*

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

servicio, se sabe que un funcionario de libertad condicional actúa en nombre de un tribunal y lo representa, se crearán ciertas condiciones favorables y otras desfavorables; el funcionario tiene más autoridad pero menos libertad que un trabajador social que no depende del tribunal. A menudo le resulta difícil llevar de lo más inmediato a temas más generales a quienes están directamente implicados en un caso judicial⁶⁸. A una trabajadora social que pasó de una COS a un organismo estatal de atención a la infancia le resultó más difícil obtener información en su segundo puesto de trabajo que en el primero. La gente recurría a ella para obtener un objetivo perfectamente definido, es decir, para que sus hijos fuesen internados en instituciones públicas, y ocultaban toda información que pudiese interferir en la consecución de su objetivo. Por su parte, el profesional de una organización benéfica privada, conocida por gestionar un gran número de fondos de ayuda, no obtiene buenos resultados en sus entrevistas por este motivo. El beneficio económico inmediato es todo lo que le importa al entrevistado; apenas tiene en cuenta, o nada en absoluto, las otras funciones benéficas de la organización y los pasos que ha de dar para beneficiarse de ellas⁶⁹.

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

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

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

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

menor de personas para poder obtener unos buenos resultados⁷⁰.

12. *El origen de la solicitud*

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

13. *El lugar de la entrevista*

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

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

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

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

motivo de su visita a través de sus respuestas. En el domicilio, es el trabajador social quien está a la defensiva; anfitrión y anfitriona están relajados, (b) Se evita la formulación de muchas preguntas, puesto que se obtiene la respuesta a algunas de ellas sin necesidad de plantearlas gracias a la comunicativa anfitriona y a su entorno. Para un observador experto, las fotografías de la pared, los certificados enmarcados, las reliquias de guerra de los jubilados, los libros de catequesis o la disposición de los muebles, todo tiene un significado. E incluso más reveladoras que estos elementos materiales son las aparentes relaciones de los miembros de la familia entre sí - la atmósfera que se respira en el hogar, (c) Se logra un inicio natural para un intercambio sincero de experiencias. "Los grandes hechos del nacimiento y la muerte bastan para recrear el entorno de la familia en su totalidad" y la comparación, universalmente interesante, de enfermedades constituye una buena base para la clase de interacción informal que se da en el hogar. Además, si alguno de los hijos está presente durante, al menos, parte de la entrevista, pueden establecerse comparaciones entre hermanos y hermanas, sus edades, nombres, apodos, etc⁷¹. (d) Se hace más hincapié en el aspecto personal cuando no ha sido el cliente quien ha acudido a la oficina, sino otros; la supresión de la parafernalia y las actitudes oficiales.

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

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

a pensar que son muchas las ventajas de la entrevista en el despacho, siempre que se conduzca adecuadamente. Asumen que el trabajador que lleva a cabo esta entrevista visitará posteriormente la casa, por lo que no habrá una división de tareas entre dos trabajadores sociales. Se retoma el antiguo método pero con una diferencia: debe disponerse, en el despacho, de un equipamiento que garantice una completa y continuada privacidad y tiempo suficiente, no han de acumularse los clientes que esperan y no deben utilizarse, como elementos principales, los formularios u otros indicios de oficialismo⁷².

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

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

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

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

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

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

168

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

Según dos trabajadores médico-sociales, existe un caso excepcional en el que es aconsejable realizar la entrevista en casa del paciente. Los pacientes sordos suelen llegar al departamento de servicios sociales, tras un examen clínico, demasiado cansados y enfermos como para enfrentarse a otra larga entrevista. Si, a pesar de ello, se les formulan ciertas preguntas, debe alzarse mucho la voz y se dan cuenta de que todo el mundo se está enterando de la conversación y, al sentirse avergonzados, no hablan abiertamente. En tales casos, la conversación en el hospital se limitará a la obtención de la información necesaria para identificar al paciente en el servicio social⁷³, y la primera entrevista tendrá lugar en su domicilio.

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

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

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

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

1.4. La experiencia registrada disponible como punto de partida

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

170

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

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

Siempre que se haya establecido un servicio social de intercambio entre las entidades sociales de una comunidad, el trabajador social puede dar un paso más y llamar al servicio de intercambio. Si dicho servicio no existe, puede interrogar a otras entidades sociales citadas por el cliente o que podrían estar interesadas. Sin embargo, la ayuda que puede prestar un servicio de intercambio, como veremos en un capítulo posterior, resulta inestimable para todos los interesados, especialmente para el propio cliente⁷⁴.

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

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

II. ALCANCE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En consecuencia, en estas páginas defendemos la siguiente actitud: predisposición para escuchar los síntomas actuales que tanta importancia tienen para el entrevistado, acompañada, no obstante, de una discreta determinación para buscar, tras estos síntomas, una base más amplia de conocimiento, orientando al cliente hacia sus esperanzas y posibilidades futuras. y hacia sus relaciones basadas más felices, más normales⁷⁵. Y puesto que, si queremos ayudarle, debemos ir más allá de la visión del cliente y obtener una visión más amplia a través de aquellos que lo conocen y lo comprenden, dependemos de la primera entrevista para obtener los indicios que puedan, con mayor probabilidad, completar y perfeccionar su historia. "Nunca dejo a una familia", dice un trabajador social de gran

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

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

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

1. Escuchar al cliente con atención y paciencia.
2. Establecer, si es posible, un buen entendimiento mutuo- es decir, una buena base para una posterior interacción.
3. Conseguir indicios sobre otras fuentes de información que nos ayuden a comprender mejor las dificultades de nuestro cliente y las posibles soluciones.
4. Comenzar, en esta temprana fase, el lento proceso de desarrollo de la autoayuda y la autoestima, aunque sólo sea gracias a la influencia positiva que siempre ejerce una conducta comprensiva, y sabiendo que, posteriormente, habrá que buscar, encontrar y respetar el esfuerzo del cliente⁷⁶.

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

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

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

III. MÉTODO

III. 1. *El acercamiento*

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

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

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

178

programa. Conceder al cliente todo el tiempo que desea nos permite ganarnos su confianza, con lo que, en el fondo, ahorramos nuestro tiempo y el suyo. ¡Trabajar bajo presión! ¡Falta de tiempo! Cuántas veces hemos utilizado estas dos frases para justificar ciertos fallos en el tratamiento. Pero, a pesar de que en otras situaciones la argumentación basada en la falta de tiempo pueda ser válida, resulta especialmente inapropiada en esta primera fase, pues ningún trabajador social es capaz de sobreponerse a un mal comienzo⁷⁷. Podría acelerarse el procedimiento, si fuera necesario, en alguna otra fase del tratamiento, pero no en la primera entrevista. "El médico que llega como una ráfaga de viento", dice el doctor Paul Dubois, "mira a su reloj y habla de sus muchos compromisos, no podrá practicar esta psicoterapia. Sin embargo, es necesario que el paciente tenga la impresión de que es la única persona que cuenta para el médico para que se decida a hacerle todas sus confidencias". Y continúa, "Deje a su paciente hablar; no le interrumpa incluso aunque sea prolijo y difuso. Tan importante es para usted como para él estudiar su psicología y descubrir sus defectos mentales. Ayúdele, no obstante, a recorrer el camino correcto y a expresar correctamente sus pensamientos"⁷⁸. Según Gross, "muchos testigos están acostumbrados a decir demasiadas cosas y repetirse, y la mayoría de los jueces están acostumbrados a cortarles en su exposición y pedirles que hagan una declaración breve, lo que resulta estúpido"⁷⁹. Esta

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

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

⁷⁹ *Criminal Psychology*, p.8.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁸⁰ The individual Delinquent, p.35.

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

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

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

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

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

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

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

III.2. *Indicios y preguntas*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

conoce los ingresos, empleadores, condiciones físicas etc. El debutante suele ser incluso más preciso. No sólo memoriza todo lo necesario para completar posteriormente la ficha del individuo, sino que, con demasiada frecuencia, permite que el tamaño y organización de la ficha modelen el contenido de su entrevista, lo que indudablemente es un error⁸¹.

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

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

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

Todo lo que se ha dicho en los primeros capítulos sobre los métodos utilizados en los interrogatorios, y, en concreto, acerca de las preguntas inductivas⁸², se aplica especialmente a la primera entrevista. No sólo hemos de formular nuestras preguntas con la intención de obtener una respuesta sincera, sino que debemos dejar de lado toda información que pueda obtenerse, con el mismo grado de Habilidad o superior, de una fuente externa. Los empleadores y compañeros de trabajo proporcionan mejores testimonios en relación con los hábitos de un hombre que él mismo o su familia más cercana. Edades y propiedades -datos que prefieren no revelar los hombres de todo tipo y condición- suelen aparecer en documentos públicos⁸³. La economía de medios caracteriza al trabajador social experto; no hace preguntas inútiles y obtiene pocas respuestas maquilladas. Las respuestas maquilladas nunca

⁸² Véanse la página 60 y ss.

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

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

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

No cabe duda de que deben efectuarse algunas preguntas, pero es importante que se hagan cuando corresponde. Cuando preguntamos al cabeza de familia que solicita ayuda material si tiene parientes que puedan ayudarle, responderá, casi con toda seguridad, que no, porque su objetivo es la obtención de la ayuda⁸⁴. Nótese el error que en este sentido se comete en una de las entrevistas incluidas en el Apéndice 1⁸⁵ y la rapidez con la que se recupera el terreno perdido.

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

⁸⁵ Véanse la página 55 y ss.

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

Los nombres y paraderos de los parientes son, con diferencia, los indicios más difíciles de obtener; sin embargo, por razones que se desarrollan en el capítulo sobre los parientes como fuentes, éstos suelen ser, aparte de la familia más cercana, nuestras fuentes de información más importantes⁸⁶. El interrogatorio que asocia a los parientes con la idea de asistencia es, como se ha indicado anteriormente, erróneo desde un punto de vista psicológico, pero, a su vez, la pregunta formal "¿Tiene algún pariente en esta ciudad o en otro sitio?", puede que tan sólo nos proporcione una vaga información sobre uno o dos parientes y nada sobre los más importantes, es decir, sobre aquellos que representan las fuentes de información más inteligentes. Los clientes a veces desarrollan un importante grado de ingenuidad al tratar de que los trabajadores sociales que llevan su caso y sus parientes no lleguen a reunirse. Una vez que todos los planes de tratamiento han fracasado, ya es demasiado tarde para encontrarse con las únicas personas que pueden rellenar los vacíos de la historia pasada.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- d) Las residencias y vecindarios anteriores (Capítulo 14) suelen mencionarse con mayor facilidad cuando se habla de la renta actual, etc. La familia ha estado en la casa o el piso tantos meses, y antes vivieron en tal sitio, pero las direcciones de las residencias anteriores no se suelen especificar y es importante anotarlas con la mayor precisión posible. A veces pueden colmarse las lagunas consultando el directorio de la ciudad o a fuentes externas⁸⁸.

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

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

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

III.3. *Toma de notas*

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

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

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

Tres trabajadoras médico-sociales, preguntadas sobre esta cuestión, ofrecen las siguientes variaciones de método: Según la primera, rellenar la ficha del informe en presencia de un paciente es claramente beneficioso, ya que el paciente pasa de la clínica médica a la clínica social y encuentra prácticamente el mismo procedimiento en ambas. Además, las simples preguntas y respuestas le suponen un alivio después del examen físico realizado en el centro de salud. Ella continúa con ese método aunque el paciente ponga en entredicho sus razones para actuar así, argumentando que, como ella cree que es lo razonable, debería ser capaz de explicárselo a los demás. En ciertos casos, aunque son la excepción, debe detenerse y explicar el motivo de casi todas las preguntas⁸⁹.

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

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

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

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

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

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

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

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

III.4. *Consejos y promesas prematuros*

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

⁹⁰ The individual Delinquent, p.48 y ss.

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

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

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

III.5. *Poner fin a la entrevista*

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

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

En nuestro esfuerzo por construir unos cimientos sólidos, podemos vernos obligados a hacer algunas preguntas delicadas y a tocar algún tema sensible. Si es así, es de suma importancia que en los cinco o diez últimos minutos de la entrevista hablemos de cosas esperanzadoras y alegres, y no sólo dejemos en el cliente una impresión de interés solidario, sino de una nueva fuerza repleta de energía, una mente clara y una mano tendida a su disposición. Al Dr. Meyer no le falta razón: si sabemos cómo lograr esta impresión, no sólo conseguiremos la declaración completa del paciente sino un verdadero sentimiento de consuelo por su parte⁹¹, y una notable mejora de la relación entre cliente y trabajador social.

III.6. *Entrevistas de emergencia*

⁹¹ Véase la página 115.

Se dan casos de enfermedades graves u otras emergencias en los que la puesta en marcha de una acción es tan urgente o las condiciones tan desfavorables que nos vemos obligados a realizar una acelerada primera entrevista. Helen B. Pendleton⁹² nos proporciona dos ejemplos a este respecto:

No podemos paramos a descubrir si el joven eslavo enfermo de fiebres tifoideas en una descuidada casa de huéspedes, llegó en la North Germán Lloyd o la Red Star Line, o si embarcó en Trieste o en Hamburgo. El trabajador estadounidense debe arredárselas sin este dato⁹³, pero mientras se encarga de solucionar la situación, no debe olvidar sus indicios. Debe averiguar si Peter Novak tiene parientes aquí o si pertenece a alguna comunidad religiosa o fraternidad. Y una vez que el pobre Peter sea atendido hoy, en el hospital, si quiere ir, o a domicilio, si no quiere -está demasiado enfermo como para contradecirle- y el trabajador disponga de esos indicios para poder trabajar en el caso al día siguiente, podrá acudir, sin ningún remordimiento, a su próxima entrevista.

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

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

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

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

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

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

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

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

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

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

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

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

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

7. EL GRUPO FAMILIAR

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

Es digno de análisis el hecho de que la capacidad de influencia del trabajador social pueda ejercerse, a través de sus actos diarios, sobre personas a quienes nunca ha visto y en quienes nunca, al menos por el momento, ha pensado. No cabe duda de la veracidad de esta afirmación en el caso de todos los miembros del grupo familiar⁹⁴ de sus clientes

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

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

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

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

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

Después de exponer una serie de ejemplos del mismo tenor, la entidad añade: En ningún caso nos hubiera resultado fácil disponer de toda esta información en el momento en que aceptamos a los niños, pero el hecho de que muchos años después hayamos descubierto nuevos datos acerca de sus historias indica que, en algunos casos, podíamos, y deberíamos, haberlo hecho desde su llegada⁹⁵.

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

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

⁹⁵ Ruth W. Lawton y J. Prentice Murphy en la Actas de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de 1915»Baltimore, p. 1.

situación en la que, si no se trata con premura, se verán posteriormente implicadas varias familias⁹⁶.

En un informe del departamento de servicio social de un hospital, se describe la primera entrevista mantenida con una esposa de aspecto enfermizo. Ella dice que su marido vive con su madre desde que se quedó sin trabajo, y la entrevistadora enseguida le promete leche para ella y para sus hijos, sin ni siquiera tratar de ver al marido. Puesto que las trabajadoras sociales de salud cada vez prestan más servicios a domicilio, es incluso más importante que aprendan a ver a la familia como un todo. Si no lo hacen, su ayuda será en balde -se convertirá en una especialidad aislada y de imposible conexión⁹⁷.

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

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

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

Como se señaló en el capítulo anterior, la primera entrevista suele realizarse en la casa del cliente y con los miembros de su familia presentes. En este sentido, el primer contacto con el cliente y con su familia pueden, y a menudo lo hacen, coincidir. Es imposible fijar una regla estricta y clara sobre su combinación o separación. No obstante, es evidente que, dado el diagnóstico y el tratamiento extremadamente personalizados que necesita el delincuente, son necesarias las condiciones de privacidad descritas por el doctor Healy⁹⁹ en relación con la primera entrevista. No debe estar presente una tercera persona; nada debe distraer la atención del cliente o interrumpir el desarrollo de la historia. Incluso así, no se revelarán todos los elementos en una única ocasión ni de una sola forma, como reconoce el doctor Healy, con más autoridad que cualquier otra persona que haya escrito sobre el tema¹⁰⁰. "La historia mental del hombre está principalmente escrita en cada una de sus relaciones sociales"¹⁰¹, y ninguna

⁹⁸ *Psychic Treatment of Nervous Disorders*, p. 44.

⁹⁹ Citado en la página 118.

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

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

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

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

tratamiento, en la necesidad de una cooperación adecuada, independientemente de que proceda del hogar o de alguien externo que ejerza una influencia sobre el individuo¹⁰².

I. LA FAMILIA COMO UN TODO

Las restantes páginas de este capítulo deben relacionarse con algunos de los cuestionarios incluidos en la Parte III y con varios de los capítulos sobre fuentes externas. La salud de la familia, sus oportunidades educativas, las ocupaciones de sus miembros son cuestiones de suma importancia, pero hemos creído más conveniente tratarlas por separado en conexión con las fuentes¹⁰³. La relación de la estructura familiar con ciertas discapacidades sociales preponderantes, tales como la inmigración reciente, el abandono, la viudedad, el alcoholismo o los menores desatendidos, se trata en los cuestionarios de la Parte III dedicados a dichas discapacidades. El estudio más informal que hacemos aquí acerca de la familia como un todo, del marido y padre, la esposa y madre, los hijos y los otros miembros del hogar, puede considerarse como una introducción a las preguntas de estos cuestionarios relativas a la familia.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. *Familia unida e inestable*

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

deshecha es la ausencia de lazos que mantener entre ellos, o unos lazos tan débiles que el simple hecho de mudarse a la calle de al lado basta para romperlos. Sólo entenderemos la naturaleza real de esta distinción si estudiamos mejor las características de la familia moderna"¹⁰⁵. Estas características se exponen admirablemente en la segunda mitad del libro de la Sra. Bosanquet, pero los lectores estadounidenses no deben olvidar que se trata de las características de una población homogénea, que no ha sufrido repentinos cambios de entorno y que no alberga el intenso sentimiento de libertad recién encontrada. Encontramos, en los Estados Unidos, muchos signos de desintegración derivada de estas causas superficiales, incluso en familias en las que, en el fondo, hay un fuerte sentimiento familiar, y no podemos comprender las tentaciones que les acosan si no estudiamos las tradiciones raciales y nacionales a las que se agarran con tanta fuerza ciertos grupos familiares extranjeros expuestos a las ideas estadounidenses, y que desaparecen con demasiada rapidez en otros¹⁰⁶.

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

¹⁰⁵ *The Family*, p. 193.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Incluso cuando se pasen por alto, al principio, los antecedentes, es posible recuperar el terreno perdido y obtener resultados sintéticos más tarde, aunque esto no resulte nada fácil. El caso Braucher, del que se incluye un resumen en el Capítulo 9 sobre los parientes como fuentes¹⁰⁷, ilustra esta posibilidad.

II. EL MARIDO Y PADRE

II.1. *El marido debe ser entrevistado*

¹⁰⁷ Véanse la página 207 y ss.

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

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

A medida que los planes de atención a la infancia se multiplican, resulta más fácil que antes olvidarse del hombre de la familia. "Muchos funcionarios de libertad condicional no llegan a conocer al padre de los menores que están a su cargo durante el periodo de libertad condicional", escriben Flexner y Baldwin¹⁰⁸. "Suele resultar difícil ponerse en contacto con el padre, pero él es, a menudo, la clave del problema. Los funcionarios de libertad condicional deberían esforzarse por conocer, al menos, al padre de cada uno de los menores de los que

¹⁰⁸ Juvenile Courts and Probation, p.136.

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

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

II.2. *Lugar de la entrevista*

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

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

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

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

13. *El padre soltero*

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

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

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

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

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

II.4. *El matrimonio joven*

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

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

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

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

II.5. *Abandono y alcoholismo*

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

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

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

voluntad. la sociabilidad. la capacidad de afecto y la susceptibilidad a la influencia religiosa¹⁰⁹. EL problema presenta elementos de naturaleza médica; la condición física y mental del hombre y los hábitos y mentalidad de sus antepasados son a menudo los factores más importantes, pero también ha de tenerse en cuenta el aspecto social. Factores ambientales, como el carácter de su esposa, la comodidad de su hogar, la cocina familiar, las condiciones y la naturaleza de su actividad laboral, o la personalidad de sus compañeros, sugieren, con su simple evocación, un posible vínculo con su adicción a la bebida. Esta adicción varía de unos hombres a otros. Algunos son bebedores accidentales; otros son bebedores ocasionales que a veces se emborrachan; algunos son incapaces de probar una gota de alcohol sin sucumbir a la tentación; algunos beben siempre acompañados, otros son bebedores solitarios; algunos consumen drogas o han sustituido el consumo de drogas por el alcohol. "El tratamiento de los alcohólicos puede resumirse". dice el doctor Neff. "con el término 'individualización'¹¹⁰, y las bases para un tratamiento social

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

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

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

III. LA ESPOSA Y MADRE

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

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

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

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

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

Respecto del presupuesto familiar, como va se ha señalado, es la esposa y madre quien mejor lo conoce¹¹¹. No necesitan repetirse aquí los detalles que se desarrollan en la sección de idéntico título del primer cuestionario, pero debe hacerse hincapié en un punto importante que no puede comprobarse fuera del grupo familiar. En muchas formas de trabajo de casos, han de conocerse los hábitos alimentarios de la familia, porque éstos están estrechamente relacionados con el estado de salud de la familia y con la

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

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

Los elementos relativos a la compra y precio de la comida no nos proporcionan todos los datos que necesitamos, pues la otra mitad de la historia la componen la elección, la preparación y el consumo. Cualquier inferencia basada en estos datos no sólo debe tener en cuenta factores obvios, como el tamaño de la familia y las edades y ocupaciones de sus miembros, sino también su estado de salud y aquellas características nacionales y religiosas que ejercen una notable influencia en el consumo alimenticio. Una cuestión tan aparentemente clara como el tamaño de la familia se complica, en algunos hogares inmigrantes, con la presencia de huéspedes para quienes la esposa cocina por separado la comida que cada uno de ellos le ha suministrado¹¹².

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III.2. *La residencia familiar*

La siguiente lista de defectos de la vivienda suficientemente graves como para llamar la atención de los trabajadores sociales, independientemente de la causa de su visita, amplía la efectuada por la autora en 1911¹¹⁵. No todos estos defectos pueden descubrirse en una visita, ni en dos, pero son, todos ellos, importantes.

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

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

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

- b. *Humedad.* El estado del sótano, las paredes y el techo, pero particularmente del sótano. ¿Es el suelo seco o húmedo, de tierra o de cemento, está lleno de desperdicios o animales? ¿Gotean las cañerías? ¿Hay goteras en el techo?
- c. *Habitaciones oscuras.* Cuando se usan como dormitorios, lo debemos señalar en nuestro informe, pues podría estar relacionado con una historia familiar de enfermedad y muerte prematura y debe realizarse una intensa presión sobre ciudadanos, infractores y gestores públicos.
- d. *Hacinamiento.* Ha de señalarse especialmente cuando se da en los dormitorios. Su relación clave con la salud, especialmente en la propagación de la tuberculosis, y con la decencia, debe incluirse en todos nuestros planes destinados a la obtención de una independencia económica por parte del cliente. El logro de la independencia basada en unos principios que ignoran el decoro reposa sobre arenas movedizas. Debe valorarse la presencia de huéspedes o inquilinos dados los riesgos físicos y morales que dicha presencia puede implicar.
- e. *Suministro insuficiente de agua.* La pureza y cantidad del agua dependen del estado de la cisterna y del cuidado que de ella se hace en los intervalos que transcurren entre las inspecciones oficiales. ¿Se dispone de agua corriente? Si no es así, ¿dónde está la fuente más cercana?

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

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

IV. LOS HIJOS

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

¹¹⁶ The Family, p. 257.

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

Un motivo usual de distanciamiento es la incapacidad de los hijos para expresar sus aspiraciones o liberar su energía. Las consecuencias de esta situación se intensifican en una familia cuyo estatus económico sufre un cambio repentino, favorable o no. La reacción de los diferentes miembros de la familia ante este cambio varía; la dificultad que deprime y aísla a un miembro, estimula la energía y afecto en otro, perturbándose las relaciones hasta ahora existentes entre ellos. La situación humana así creada ha sido uno de los grandes temas de la literatura de ficción inglesa desde el *Vicar of Wakefield* hasta los últimos *best seller*.

Otras causas de distanciamiento son las poco acertadas reticencias por parte de los padres y su incapacidad para apreciar, en momentos críticos, las razones físicas que provocan la pérdida del control que ejercen sobre sus hijos. "La principal necesidad de los más pequeños", dice el doctor Healy¹¹⁷, "consiste en contar lo que han visto o lo que han hecho. Para ellos, quedarse para sí asuntos vitales resulta peligroso. Ha de habituarse a los niños a hablar de lo que les sucede en su vida diaria con sus tutores, ya que, al ocultarse ciertas cosas, éstas pueden surgir posteriormente de forma morbosa. De todas las formas de prevención de la delincuencia la mejor la constituyen las confidencias y consejos entre niños y adultos".

¹¹⁷ Honesty, p.177.

Es habitual que en un niño dado en acogida por uno o ambos padres desaparezca, en gran medida, el sentido de la solidaridad familiar.

Puede observarse fácilmente la actitud de la madre hacia sus hijos y la de éstos hacia ella en sus idas y venidas por la casa. Una trabajadora médico-social cuenta que si, una vez realizada la tarea determinada para una visita, tiene la ocasión de esperar a que llegue su tren y se mantiene ocupada leyendo un libro o haciendo cualquier otra cosa, los miembros de la familia, al dejar de relacionarse con ella, comienzan a relacionarse entre ellos, lo que le ayuda a formarse una idea de esa familia que de otra forma no conseguiría. ¿Son capaces los padres de controlar a sus hijos? ¿Tienen miedo los hijos de sus padres? ¿Reciben grandes castigos o los padres se autocontrolan? La práctica equivocada de algunos profesores, enfermeras y trabajadores sociales, consistente en ocuparse de los problemas familiares casi exclusivamente a través de los niños, ejerce una clara influencia en la pérdida de respeto hacia los padres, característica notable de los jóvenes de ciertas familias.

Se ha mencionado el insuficiente estudio que muchas instituciones y sociedades dedicadas a la infancia hacen de los antecedentes familiares de los menores que están a su cargo. De idéntica gravedad que esta omisión es el error, cometido por muchas entidades para la atención a familias, de no individualizar a cada niño que forma parte de la familia. Además de la consulta de los expedientes escolares y los posibles antecedentes penales -ambas acciones deben realizarse fuera del hogar familiar-, las visitas a domicilio deben tener por objeto la obtención de información sobre el estado físico y mental de cada niño que muestre una

variación respecto del estado considerado normal¹¹⁸. Asimismo, deben servir para formarnos una idea clara del carácter de cada uno de los niños. ¿Cuáles son sus aptitudes, sus ambiciones, sus pequeños logros? La forma en que duermen los niños, tanto desde el punto de vista de las condiciones higiénicas como de la decencia, es un elemento importante, así como su forma de divertirse. ¿Se respetan sus pequeñas posesiones individuales? ¿Las tienen? ¿De qué oportunidades disponen para compartir sus placeres y deberes con los otros miembros de la familia? ¿Hay algún indicio que indique que tienen una sobrecarga de labores domésticas o que se les explota en casa? ¿Se les envía a las organizaciones benéficas con mensajes que debería transmitir un adulto? ¿Se les obliga a mendigar? ¿Trabajan ilegalmente? Es obvio que las averiguaciones sobre los niños, en concreto sobre cuestiones relacionadas con su conducta, no deben efectuarse en su presencia.

IV.1. *La edad*

Las edades de los menores que componen una familia pueden llegar a adquirir una gran importancia en un momento dado, por lo que han de recogerse con precisión. El único modo de estar absolutamente seguros de su exactitud es anotando el día, mes y año de nacimiento y verificando estos datos en los documentos oficiales¹¹⁹. Su importancia queda patente en la siguiente lista de acciones y juicios en los que han de utilizarse estos datos:

¹¹⁸ Véanse los cuestionarios sobre menores desatendidos y sobre menores con posible discapacidad mental de la Parte III.

¹¹⁹ Véanse la página 294 y ss.

- a. Procesamiento del padre o la madre por abandono familiar o del hijo.
- b. Tasas relativas a la filiación ilegítima.
- c. Determinación de la filiación legítima o de un matrimonio anterior.
- d. Identificación de una familia (cuando se han facilitado nombres incorrectos).
- e. Cobro de un seguro.
- f. Elección de un tutor.
- g. Procesamiento del padre o la madre por malos tratos o negligencia,
- h. Elección de instituciones de acogida temporal o internamiento.
- i. Asistencia a la escuela o imposición de dicha asistencia.
- j. Establecimiento de la edad legal para trabajar, para comerciar en la calle, etc.
- k. Establecimiento del horario legal de trabajo.
- l. Protección frente a ciertos empleos peligrosos.
- m. Determinación del derecho del padre o la madre a procurarse el salario de los hijos o ser mantenidos por ellos.
- n. Presentación de una demanda por daños y perjuicios derivados de un accidente.
- o. Edad de permisión legal de las relaciones sexuales.
- p. Fijación del periodo durante el cual es exigible la pensión alimenticia en caso de separación legal o divorcio de los padres.
- q. Obtención de una tarifa especial para el transporte público.
- r. Establecimiento de la legalidad del matrimonio de un menor¹²⁰.

¹²⁰ Amelia Sears, a la que la autora debe la mayoría de los elementos incluidos en esta lista, ofrece las siguientes razones para justificar la búsqueda de las edades exactas de los hijos:

La secretaria de una SPCC de Massachussets expone esta cuestión con una mayor concreción: Un día después de cumplir catorce años un menor puede nombrar a un tutor; un día después de cumplir quince años no puede ser enviado a la Escuela de Formación Profesional; un día después de cumplir dieciséis años no puede apelar a la ley sobre negligencia; un "día después de cumplir diecisiete años no puede ser considerado como un delincuente juvenil; un día después de cumplir diecisiete años, una chica no puede ser internada en un reformatorio para chicas.

No sólo el mes, sino el día exacto, es de suma importancia en todos los elementos de la lista. Cuando se trata de la edad de los padres, basta con recoger el año, excepto si es un menor.

IV.2. *Los hijos mayores*

El aspecto educativo de la vida de los niños se tratará en el Capítulo XI sobre la escuela como fuente, por lo que no nos

"Si... existe una diferencia de tres o cuatro años entre los nacimientos de dos hijos en una familia numerosa en la que la mayor parte de los hijos se han sucedido a breves intervalos, el trabajador de casos deberá plantearse tres posibilidades: primera, los padres pueden haber perdido un hijo; segunda, el padre o la madre puede haberse casado por segunda vez; tercera, los padres pueden haberse separado durante un tiempo. La respuesta a una pregunta relativa a un intervalo de este tipo puede revelar un anterior abandono, como ya se ha dicho, la separación de los padres al emigrar a los Estados Unidos (el padre puede haberse adelantado a la madre varios años) o, en ocasiones, un periodo de internamiento de uno de los progenitores en una cárcel u hospital psiquiátrico. Por otra parte, con frecuencia, las edades de los hijos contradicen los testimonios de los padres en relación con un abandono, migración o internamiento. La explicación puede revelar la intención de falsear las edades de los hijos u ocultar la vida promiscua de los padres."- *The Charity Visitor*, p. 29.

detenemos en ello ahora. Cuando los chicos están a punto de abandonar la escuela, sus aptitudes personales y sus aspiraciones adquieren una gran importancia. ¿Se les obliga a realizar actividades sin futuro? ¿Cambian continuamente de empleo? Durante estos años de la vida de un menor, debe hacerse un trabajo de casos personalizado que complemente la orientación profesional que haya recibido en la escuela.

La actitud del chico que gana un sueldo y se lo da a sus padres sin siquiera planteárselo -y tampoco lo hacen sus padres., puede traducirse, con el tiempo, en una actitud de insubordinación. Una reacción natural de absoluta sumisión se transforma en su opuesto por la influencia de nuevas compañías y las tentaciones de un nuevo mundo. Desde un primer momento, el trabajador social debe tener presentes estos peligros futuros y tratar de hallar una mejor forma de adaptación.

A menudo es necesario reunirse por separado con los hijos e hijas mayores de la familia, sobre todo con aquellos que ya reciben un salario.

Una organización benéfica conocía desde hacía tiempo a una mujer de sesenta y cuatro años, pero no se había consultado a sus seis hijos, de entre treinta y dos y dieciocho años, acerca de su sorprendente costumbre de escribir continuas cartas solicitando ayuda. Un crítico del informe escribe: "Creo que para conocer las verdaderas circunstancias, debe entrevistarse a cada uno de los hijos e hijas *fuera del hogar*. Prácticamente todos los encuentros de los últimos años han sido con la mujer. El último registro de un encuentro con uno de los hijos data de hace seis años y fue meramente accidental. ¿Cómo son ahora sus hijos e hijas? ¿Qué opinan de sus continuas demandas de ayuda? ¿Qué influencia están ejerciendo en su madre? ¿Aprueban su conducta?"

V. OTROS MIEMBROS DEL GRUPO FAMILIAR.

A veces forman parte del grupo familiar parientes del marido o de la mujer, independientemente de que compartan alguna responsabilidad familiar o no. En ocasiones, representan más una carga que otra cosa; otras veces su influencia perturba tanto a la familia que llega a desestabilizarla -un daño a menudo provocado por parientes que no residen con ellos, pero que es aún más perjudicial cuando lo causan parientes que viven bajo su mismo techo. Según los informes analizados para la redacción de este libro, existe un exceso de parientes indeseables en las familias de las viudas, en las que no hay un hombre que los eche a la calle.

En una ocasión, un padre alcohólico se fue de casa del hijo que tenía un mayor nivel de vida para ir a vivir con su hija viuda y sus nietos, justo cuando una entidad social acababa de acordar una asignación periódica para ellos. La viuda era una persona fácil de contentar, ya que posteriormente se casó con un hombre que era todavía más vago que su padre. La entidad condicionó la continuidad de la asignación, hasta su segundo matrimonio, a la abstinencia del padre.

En un informe relativo a otra viuda, el hermano de la mujer se alojaba en su casa. Se descubrió que suponía una mala influencia para los hijos mayores y se condicionó la continuidad de la ayuda a la marcha del hermano.

Debemos tener muy presentes a los parientes que en el grupo familiar suponen una carga, así como a aquellos que ya no reciben sueldo alguno, y que, por ello, pueden ser considerados una carga, pero que, sin embargo, pueden servir de baluarte en la cohesión del grupo familiar y contribuyen positivamente a la vida familiar dada su capacidad de dar y de despertar afecto. Por ejemplo, puede percibirse un compañerismo natural entre los abuelos y los nietos de menor edad, lo que, cuando existe, es un

elemento de incalculable valor en el entorno familiar de un niño.

En los casos de abandono, no sólo ha de valorarse la influencia de los familiares que viven o han vivido bajo el mismo techo, sino también de cualquier huésped que carezca de parentesco alguno con la familia. Sus relaciones con el marido o con la esposa nos pueden ayudar a explicar las diferencias conyugales. En cualquier caso, sus hábitos influyen directamente en los niños, y la cantidad y regularidad de sus pagos constituyen un elemento importante del presupuesto familiar.

Pese a que, en el análisis sobre las primeras visitas a la casa del cliente, hayamos dado una mayor importancia a la obtención de una idea clara de los antecedentes y tendencias de la familia que a los hechos separados necesarios para rellenar la ficha de los informes sociales, no debe llegarse a la conclusión de que se recomienda la obtención de una impresión general e inexacta en vez de una definida y concreta. No obstante, un hecho, por muy exacto que sea, apenas tiene importancia hasta que no ha sido inteligentemente relacionado con algún otro hecho o hechos, pues, el buen hacer no se manifiesta en la capacidad para acumular una masa de datos, sino en el desarrollo de una especie de sexto sentido que relacione los hechos entre sí. Se cree que la obtención de una idea de conjunto acerca del transcurrir de la vida familiar evitará que el trabajador social se pierda en una amalgama de particularidades, le ayudará a distinguir entre lo significativo y lo no significativo, y le permitirá establecer un diagnóstico más claro.

Otra idea importante la constituyen los activos para la rehabilitación. El poder de la cohesión familiar, ya citado, es uno de los más importantes. De idéntico valor es la capacidad de afecto. Otros activos son la capacidad para admirar, para recibir una mayor formación, para desplegar

más energía, para disfrutar y para desarrollarse socialmente en su totalidad. Todo lo que pueda servirnos, aunque sea muy poco, como activo en el curso del tratamiento y que contribuya al éxito de nuestros planes es digno de consideración. Ya sea el afecto por un perrito, el deseo de tocar el acordeón, una pérdida o una traición, el profesional social debe ser capaz de reconocer los activos de que dispone.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. Los buenos resultados del tratamiento individual desaparecen, con frecuencia, porque el trabajador de casos ha pasado por alto la historia familiar del cliente y no ha sabido valorar la repentina aparición de tendencias ocultas durante mucho tiempo.
2. Los primeros contactos con los miembros del grupo familiar se sitúan en un plano diferente de los realizados con otras fuentes de información, ya que, normalmente, su cooperación resulta clave para el tratamiento, y es probable que los contactos se repitan.
3. La familia tiene una historia propia que difiere de las historias individuales de sus componentes, de lo que se deduce que es necesario formarse una idea del transcurrir de la vida familiar para poder distinguir lo que es significativo de lo que no lo es dentro de la masa de datos de un trabajo de casos.
4. La clasificación de las familias en función de su poder de cohesión puede resultarnos útil. La familia unida "es capaz de enviar a sus hijos e hijas muy lejos, al otro extremo del planeta; sin que esto afecte a los lazos que les unen". En la familia inestable "la mudanza a la calle de al lado" basta para romper dichos lazos.
5. Este poder de cohesión sólo constituye uno de los activos para la rehabilitación en el trabajo de casos con familias. Otros son la capacidad de afecto, la capacidad

para admirar, para recibir una mayor formación, para desplegar más energía, para disfrutar y para desarrollarse socialmente en su totalidad. Entre los hijos, en concreto, debe valorarse y desarrollarse cualquier signo de aptitudes, aspiraciones o logros, por muy pequeño que éste sea. La capacidad para descubrir, retener y utilizar los activos disponibles caracteriza al verdadero trabajador de casos.

6. La diferencia de edad, el matrimonio o reconciliación por razones económicas, la interferencia de los parientes y las diferencias en materia de nacionalidad, raza o religión constituyen las causas más frecuentes de distanciamiento entre marido y mujer.
7. Los trabajadores sociales suelen ignorar al marido y padre y se dirigen exclusivamente hacia su esposa e hijos. Sin embargo, deben entrevistarse con el marido y tratar de conocerlo, lo que adquiere una especial importancia cuando los trabajadores sociales han de ayudar a la familia de un hombre joven con plenas capacidades.
8. Abandono y alcoholismo, como muchas otras discapacidades sociales, no son entidades aisladas, sino que están estrechamente relacionadas con los aspectos más íntimos de la vida personal y social del ser humano. El diagnóstico debe asentar una base sólida para el tratamiento, yendo más allá de los "síntomas actuales" y buscando las causas complejas que se esconden tras ellos.
9. Con respecto al aspecto físico del hogar, tres puntos importantes son: los ingresos y gastos, los hábitos alimentarios y la residencia. El más difícil de valorar es el de los hábitos alimentarios, que suele necesitar de un estudio especial por su relación directa con la salud y el poder adquisitivo.
10. Con objeto de individualizar a los hijos en el hogar, han de señalarse rápidamente las variaciones de su estado

físico y mental con respecto a los valores considerados normales.

11. La edad exacta de los hijos -día, mes y año de nacimiento- está estrechamente relacionada con una serie de leyes y convenciones sociales, por lo que debe recogerse con suma precisión.

8. FUENTES EXTERNAS EN GENERAL

Ya se han expuesto anteriormente los motivos que justifican la búsqueda de información y consejo no sólo en el grupo familiar del cliente sino también en fuentes externas. La razón principal de dicha búsqueda adicional radica en que, para obtener un resultado eficaz, debemos ir más allá de la estrecha visión que el cliente tiene sobre su situación, así como del reducido círculo que forman nuestras propias predisposiciones y procedimientos preferidos. No debemos someternos a ninguna de estas limitaciones, ya que nadie vive en una isla desierta.

¿Puede pensarse que nuestro cliente está preparado para seguir un tratamiento social sin que se haya consultado ninguna fuente externa? Si atendemos a los resultados concretos, en vez de a una teoría preconcebida, la respuesta sería afirmativa. Ciertos casos estudiados para la elaboración de este libro ilustran el establecimiento de diagnósticos correctos sin necesidad de entrevistar a fuentes externas, pero también muestran que numerosos fallos se debieron directamente a esta omisión. El trabajador social que recurre libremente a las fuentes externas cuenta con la práctica necesaria para saber, según la naturaleza de una determinada solicitud o del cometido que ha de efectuarse, si basta con la consulta del índice del servicio de intercam-

bio confidencial¹²¹ y de los documentos públicos impersonales descritos en el capítulo sobre fuentes documentales.

Sin embargo, resulta imprescindible la realización de un nuevo examen de los informes del caso individual, tanto en la entidad a la que se ha hecho la solicitud de ayuda como en las reveladas por el servicio de intercambio, si las hubiera. Este nuevo examen debe llevarse a cabo inmediatamente después de la primera entrevista, y siempre que salga a la luz un nuevo nombre, como el de un cónyuge anterior.

Prácticamente siempre resulta esencial la comunicación directa con algunas de las personas que, según los informes y el relato del cliente, lo han conocido en épocas pasadas y de diversas maneras. Nuestras relaciones con estas fuentes externas, tanto de forma colectiva como por separado, se analizarán en este capítulo y en los ocho que le siguen. Podría pensarse que se trata de un análisis excesivamente detallado, a lo que puede argüirse como atenuante que no es sino un castigo adaptado a quien intenta leer o escribir sobre cualquiera de las disciplinas prácticas.

I. ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE FUENTES EXTERNAS

I.1. *Un estudio de las fuentes más utilizadas*

Los trabajadores sociales están tan ocupados cuando realizan su labor que apenas tienen tiempo para describir los procesos que utilizan y los resultados que obtienen.

¹²¹ Véanse la página 352 y ss.

Muestra de ello es la ausencia de datos sobre las fuentes de información, ni sobre las fuentes consultadas ni sobre la combinación de fuentes de mayor valor en cada forma de trabajo social. Los procesos desarrollados por las diferentes entidades, las acciones que llevan a cabo, difieren bastante de las acciones que piensan que llevan a cabo. En consecuencia, se ha efectuado una primera tentativa, con muchas imperfecciones, de definir la cuestión de las fuentes externas valiéndose de hechos, y, para ello, se ha solicitado a diferentes organizaciones sociales permiso para estudiar cincuenta de sus informes de casos, en orden cronológico. En esta investigación, participaron, entre otros, organismos de ayuda públicos y privados, entidades de adopción y acogida de menores y de cuidado de menores públicas y privadas, asociaciones para impedir los malos tratos a menores, guarderías, visitantes voluntarios a domicilio y en la escuela, funcionarios de libertad condicional de jóvenes y adultos, COS y departamentos de servicios médico-sociales. La información relativa a algunas de estas actividades sociales habría sido demasiado fragmentaria en determinados lugares, dado el escaso contenido de los informes o la ausencia total de los mismos; a pesar de ello, se seleccionaron tres ciudades de los Estados Unidos que representaban tres fases diferentes del desarrollo del trabajo social con individuos, y, en la medida en que las características de los informes de sus organizaciones sociales lo permitía, se estudiaron, en cada ciudad, las formas ya indicadas de trabajo social. Se examinaron los informes de diecinueve tipos distintos de organizaciones sociales. Se pidió a todas ellas que facilitaran a los investigadores los primeros cincuenta informes de nuevos casos realizados al comienzo del último ejercicio fiscal¹²²,

¹²² En unos pocos casos, se optó por el comienzo del año en curso, y en una de las ciudades, fueron las propias organizaciones las que rellenaron los cuestionarios, permitiendo que los

omitiendo aquellos en los que no se llevó a cabo tratamiento alguno. El traspaso de un caso a otra organización *una vez* establecido el diagnóstico se contabilizó como una forma de tratamiento. No se contabilizó ninguna fuente que no hubiera sido consultada antes de la adopción de la primera decisión importante, ya que el objetivo de este estudio consistía en analizar las fuentes externas de información en las que se había fundamentado dicha decisión. "Decisión importante" se interpretó como algo más que una acción provisional o incipiente; no obstante, se consideró con ciertas limitaciones, para eludir la clase de temporizaciones en las que, con demasiada frecuencia, caen nuestros tratamientos. Si una familia solicitaba ayuda material y la lograba, o solicitaba cuidados institucionales para un niño o un adulto y los conseguía, se consideraba una "decisión importante". Los miembros del grupo familiar que vivían bajo el mismo techo que el cliente no se admitieron, por supuesto, en esta clasificación, y cada fuente externa, individuo o entidad, sólo se contabilizó una vez en cada uno de los casos. Puesto que los "vecinos" son a veces "amigos", y los "caseros" son a veces "empleadores", se incluyeron dentro del epígrafe respecto del que habían resultado más útiles. La información que no se obtenía directamente, sino a través de otra organización social de la misma ciudad o de otra, se atribuyó a su fuente original en vez de a dicha organización, pero se señaló como "a través de intermediario". No se realizó distinción alguna entre cartas, llamadas telefónicas, telegramas o visitas personales.

Las instituciones y organizaciones, tanto públicas como privadas, aceptaron las repetitivas visitas e interrogatorios que este pequeño estudio originó. Sólo unos pocos resultados se citan expresamente en este capítulo.

investigadores de la Russell Sage Foundation pudiesen luego compararlos con los informes originales.

Haremos mención del resto en los próximos capítulos sobre fuentes externas; las tablas más detalladas se incluyen en el Apéndice II, así como el formulario utilizado para la recopilación de los datos.

En las tres ciudades, las 56 organizaciones cuyos informes fueron examinados consultaron 10.871 fuentes externas antes de tomar su primera decisión importante en 2.800 casos (50 casos estudiados por cada organización), lo que daba una media de 3,88 fuentes externas por caso; pero, una cifra que engloba una gran variedad de tipos de trabajo, como los expuestos. no tiene un significado notable¹²³. Estas cifras adquieren un mayor significado al comparar las tareas, las fuentes y las ciudades, aunque no debe sobrevalorarse la importancia de estas comparaciones.

Se corre el riesgo de dogmatizar el valor relativo de las fuentes y el número de fuentes consultadas. En el trabajo con individuos, la media apenas tiene trascendencia. Como protestaba el trabajador de una institución: "Un niño recojido de las escaleras del Ayuntamiento no tiene muchas referencias"¹²⁴. En unos casos, la consulta de tres

¹²³ Estos servicios fueron: acordar ayuda material, conceder préstamos, dar puestos de trabajo, cuidados en una guardería, otro tipo de prestaciones para menores dependientes, orientación escolar, rescate de niños desatendidos, corrección de la delincuencia juvenil, asesoría médica, asistencia médica, atención a las personas con discapacidad mental, cuidado institucional de adultos, libertad condicional de adultos y asesoría a familias con problemas.

¹²⁴ No obstante, un crítico informa a la autora de que el Internado Infantil de St. Louis ha reducido a la mitad el número de huérfanos alojados a cargo del municipio, según investigaciones recientes. El hospital en el que el huérfano nació representa un buen punto de partida en materia de "referencias".

fuentes externas puede ser excesiva, en otros, treinta pueden ser pocas; se dan infinidad de variaciones en función de la naturaleza del cometido que ha de realizarse y del relato obtenido en la primera entrevista. Pero, a través del análisis de estas estadísticas y la lectura de casos realizada para la elaboración de este libro, se han descubierto, en relación con la investigación externa, muchos más errores por omisión que por comisión. Los trabajadores sociales en los Estados Unidos no investigan demasiado, más bien lo contrario, aunque las tablas del Apéndice II muestran que algunos de ellos han descubierto y usado un amplio abanico de fuentes que otros todavía no usan.

En pie de igualdad, el trabajador social que, aparte de las fuentes universalmente válidas, consulta una gran variedad de fuentes de información para cometidos diferentes y para casos diferentes, está llevando a cabo una excelente labor. La ruptura de la rutina saca a la luz nuevas fuentes; pero uno debe familiarizarse con cierta rutina antes de tratar de ser original. Y una vez que se domina una rutina, debe ser criticada y revisada periódicamente. El formulario usado en este estudio¹²⁵ puede resultar útil para la crítica del proceder diario. La autora desarrolló el primer borrador en Filadelfia junto con un pequeño grupo de trabajadores sociales inexpertos hace varios años. Se puso de manifiesto que estaban subestimando el valor de los "sindicatos" y los "compañeros de trabajo" como fuentes de información y de cooperación, y que cubrían la historia física de los niños que estaban a su cargo con mucha más precisión que sus expedientes escolares. Se trata de una herramienta de gran utilidad para descubrir nuestros puntos débiles; sirve también para mostrar cómo puede

¹²⁵ Véase el Apéndice II.

sobrevalorarse tanto un punto fuerte que éste puede llegar a transformarse en un punto débil. En ocasiones, nos mostramos supersticiosos ante una fuente o un formulario de investigación.

1.2. *La naturaleza de las fuentes*

Ha de dominarse una determinada rutina, lo que nos ayudará a construir nuestro propio procedimiento, para descubrir, en una forma concreta de trabajo con menores, familias o médico-social, qué fuentes utilizan, con más frecuencia, las organizaciones representativas de cada una de estas formas -es decir, las organizaciones que aparentemente tienen un elevado nivel de tratamiento; y nos ayudará también a descubrir qué fuentes utilizan aquellas que tienen un nivel inferior. No debemos olvidar que todos los datos obtenidos son cuantitativos, no cualitativos, a menos que la frecuente utilización de una fuente desacreditada por la experiencia de buenos trabajadores sociales -como, por ejemplo, la fuente que representan los vecinos actuales- o *la frecuente utilización de las mismas dos o tres fuentes y ninguna otra*, aporte un dato de carácter cualitativo. Se propuso que el cuestionario tuviese dos columnas más -una que indicara la utilidad de la información obtenida y otra que mostrara si la persona o entidad consultadas habían contribuido al tratamiento posterior-, pero nos pareció imposible de materializar. La valoración del consejo aportado por uno u otro pariente es subjetiva, pero determinar si han sido o no consultados ambos parientes no es una cuestión de opinión.

TABLA 1. Las veinte fuentes más usadas en tres ciudades, ordenadas en función de la frecuencia de uso.

Orden de frecuencia del uso	Primera Ciudad (24 organizaciones, 1200 casos)		Segunda Ciudad (13 organizaciones, 650 casos)		Tercera Ciudad (19 organizaciones, 950 casos)	
	Fuente	Número total de consultas ^b con cada fuente	Fuente	Número total de consultas ^b con cada fuente	Fuente	Número total de consultas ^b con cada fuente
1	Parientes	769	Parientes	297	Vecinos actuales	210
2	Médicos	564	Profesores, etc	189	Amigos	183
3	Policías	358	Vecinos actuales	139	Médicos	171
4	Hospitales y Sanatorios	357	Caseros actuales ^c	131	Parientes	121
5	Empleadores anteriores	330	Caseros anteriores ^c	120	Caseros actuales ^c	78
6	Amigos	302	Amigos	106	Empleadores anteriores	69
7	Profesores, etc	280	Empleadores anteriores	71	Prisioneros o reformatorios	50
8	Sacerdotes	264	Hospitales y sanatorios	67	Sacerdotes	39
9	Vecinos actuales	182	Médicos	65	Empleadores actuales	35
10	Empleadores actuales	147	Empleadores actuales	50	Hospitales y sanatorios	34
11	Certificados de matrimonio	143		42	Antecedentes penales	28
12	Partidas de nacimiento	139		31		24

13	Vecinos anteriores	132	Sacerdotes	31	Dispensarios	23
14	Dispensarios	124	Vecinos anteriores	28	Feligreses	22
15	Departamentos de servicio médico-social	122	Tribunales	24	Tribunales	19
16	Caseros anteriores ^c	118	Dispensarios		Vecinos anteriores	18
17	Tribunales	107	Departamentos de servicio médico-social	22	Caseros anteriores ^c	16
18	Caseros actuales ^c	106	Instituciones sanitarias	18	Profesores, etc	16
19	Enfermeras	103	Policías	14	Policías	16
20	Instituciones sanitarias	81	Partidas de nacimiento	13	Enfermeras	15
			Visitadores religiosos		Comerciantes actuales	
			Hogares para niños			

a. No se incluyen las entidades sociales y benéficas, públicas o privadas.

b. Sólo se contabilizó en cada caso, la primera consulta con cada fuente.

c. El término "casero" incluye al propietario, al agente y al conserje.

d. En la tercera ciudad, se consultó el mismo número de veces a los fiscales de distrito o de condado que a los comerciantes actuales.

Por consiguiente, cuantitativamente observamos que - omitiendo las entidades sociales del cálculo¹²⁶ - las veinte fuentes externas más consultadas por todas las organizaciones en cada una de las ciudades son las incluidas, por orden de frecuencia, en la Tabla I.

La imposibilidad de consulta, en dos de las ciudades, de los certificados de matrimonio, y, en una ciudad, de las partidas de nacimiento, es muestra de deficiencia técnica. En la primera ciudad, aparecían en el undécimo y duodécimo lugar de la lista de fuentes. También se ha cuestionado la pertinencia del uso frecuente de fuentes relativas al vecindario actual. En la tercera ciudad, "vecinos actuales" encabeza la lista de fuentes, y ocupa el tercer lugar en la segunda ciudad; "caseros actuales" y "anteriores" se usan con mucha frecuencia en la tercera. El significado de estas diferencias entre la primera, segunda y tercera ciudades, y el riesgo que entraña el uso de las fuentes del vecindario se analizará en el capítulo sobre fuentes del vecindario. Otra diferencia radica en el uso de las fuentes policiales, que puede justificarse por el hecho de que, en la segunda y tercera ciudades, no pudo efectuarse ningún estudio sobre el trabajo de libertad condicional, ni con adultos ni con jóvenes, mientras que, en la primera, se incluyeron ambos, así como otras formas de trabajo social en las que la evidencia proporcionada por la policía podrá

¹²⁶ La razón que justifica el estudio independiente de las entidades sociales se expone en el Capítulo 16, *has entidades sociales como fuentes*. En el término "entidades sociales", se incluyen las iglesias, las entidades privadas (agencias para familias, hogares para adultos, hogares para niños, SPCC, sociedades de ayuda a la infancia, guarderías, *settlements*) y las entidades públicas (organismos benéficos o de socorro externo, organismos de libertad condicional para jóvenes, hogares municipales, asilos), etc.

TABLA 2. Orden de frecuencia de consulta de las 20 fuentes^a más usadas en las tres ciudades en su conjunto .^b

Orden de frecuencia de uso en las tres ciudades	Fuente	Orden de frecuencia de consulta en la		
		Primera ciudad	Segunda Ciudad	Tercera Ciudad
1	Parientes	1	1	4
2	Vecinos actuales	9	3	1
3	Médicos	2	9	3
4	Amigos	6	6	2
5	Empleadores anteriores	5	7	6
6	Hospitales y sanatorios	4	8	10
7	Profesores y directores	7	2	17
8	Sacerdotes	8	11	8
9	Caseros actuales	18	4	5
10	Empleadores actuales	10	10	9
11	Caseros anteriores	16	5	16
12	Policías	3	17	18
13	Dispensarios	14	14	12
14	Vecinos anteriores	13	12 ^d	15
15	Tribunales	17	13 ^d	14
16	Enfermeras	19	21 ^e	19 ^g
17	Instituciones sanitarias	20	16	28 ^h
18	Abogados	21 ^c	25 ^f	22
19	Comerciantes actuales	29	24	20 ⁱ
20	Feligreses	22 ^c	39	13

- a. No se incluyen las entidades sociales y benéficas, públicas o privadas.
- b. Las veinte fuentes más usadas en las tres ciudades en su conjunto se establecieron del siguiente modo: Respecto de cada ciudad, se numeraron todas las fuentes según el orden de frecuencia de consulta, comenzando por la fuente más usada. Se sumaron, luego, los números relativos al orden de frecuencia de cada fuente en las tres ciudades. Se incluyen en la tabla las veinte fuentes que obtuvieron los resultados totales más altos.
- c. Idéntico número de consultas con anteriores vecinos y con tribunales en los informes de la primera ciudad.

- d. Idéntico número de consultas con anteriores vecinos y con tribunales en los informes de la segunda ciudad.
- e. Se consultó el mismo número de veces a los supervisores de la asistencia escolar que a las enfermeras en los informes de la segunda ciudad.
- f. Se consultó el mismo número de veces a los huéspedes que a los abogados en los informes de la segunda ciudad.
- g. Idéntico número de consultas con profesores, policías y enfermeras en los informes de la tercera ciudad.
- h. Se consultó el mismo número de veces a los comerciantes anteriores y cónsules extranjeros que a las instituciones sanitarias en los informes de la tercera ciudad.
- i. Se consultó el mismo número de veces a los fiscales de distrito y de condado que a los comerciantes actuales en los informes de la tercera ciudad.

TABLA 3. Las veinte fuentes ^amás usadas por organizaciones de trabajo con menores, con familias y médico-sociales en la primera ciudad, ordenadas según la frecuencia de uso.

Orden de Frecuencia de uso	Trabajo con menores (10 organizaciones)	Trabajo con familias (5 organizaciones)	Trabajo médico-social (3 organizaciones)
1	Parientes	Parientes	Médicos
2	Policías	Hospitales y sanatorios	Hospitales y sanatorios
3	Médicos	Médicos	Parientes
4	Profesores	Empleadores anteriores	Anteriores empleadores
5	Empleadores anteriores	Sacerdotes	Vecinos actuales
6	Sacerdotes	Amigos	Enfermeras
7	Amigos	Dispensarios	Profesores
8	Partidas de nacimiento	Profesores ^d	Sacerdotes
9	Vecinos actuales ^b	Certificados de matrimonio ^d	Amigos
10	Tribunales ^b	Feligreses	Caseros actuales
11	Hospitales y sanatorios	Empleadores actuales	Inspectores médicos
12	Certificados de matrimonio	Caseros actuales	Empleadores actuales ^f
13	Vecinos anteriores	Vecinos actuales	Instituciones sanitarias ^f
14	Caseros anteriores	Departamentos de servicio médico-social	Dispensarios
15	Empleadores actuales		Vecinos anteriores ^g
16	Instituciones sanitarias	Caseros anteriores	Certificados de matrimonio ^g
17	Abogados	Vecinos anteriores	Abogados ^g
18	Caseros actuales ^c	Enfermeras	Departamentos de servicio médico-social ^h