

19	Enfermeras ^c	Policías	Policías ^h
20	Departamentos de servicio médico-social	Comerciantes actuales Supervisores de la asistencia escolar ^e	Partidas de nacimiento ⁱ

- a. No se incluyen las entidades sociales y benéficas, públicas y privadas.
- b. Idéntico número de consultas con tribunales que con vecinos actuales en los informes de trabajo con niños.
- c. Idéntico número de consultas con enfermeras que con caseros actuales en los informes de trabajo con menores.
- d. Idéntico número de consultas a certificados de matrimonio que con profesores en los informes de trabajo con familias.
- e. Idéntico número de consultas con funcionarios de prisiones y reformatorios que con supervisores de la asistencia escolar en los informes de trabajo con familias.
- f. Idéntico número de consultas con instituciones sanitarias que con empleadores actuales en los informes de trabajo médico-social.
- g. Idéntico número de consultas a certificados de matrimonio y abogados que con empleadores anteriores en los informes de trabajo médico-social.
- h. Idéntico número de consultas con policías que con departamentos de servicio médico-social en los informes de trabajo médico-social.
- i. Idéntico número de consultas con otras fuentes que a partidas de nacimiento en los informes de trabajo médico-social.

TABLA 4. *Uso de las veinte fuentes más frecuentes en la primera ciudad, por organizaciones de trabajo con menores, con familias y médico-sociales en esta ciudad.*

Fuente	Número de consultas con cada fuente, por 50 casos		
	Trabajo con menores (10 organizaciones)	Trabajo con familias (5 organizaciones)	Trabajo médico-social (3 organizaciones)
Parientes	42,4	39,2	13,3
Médicos	18,9	20,6	53,0
Policías	22,9	4,8	1,0
Hospitales y sanatorios	8,7	23,4	26,7
Empleadores anteriores	13,6	18,6	5,3
Amigos	12,4	13,4	3,3
Profesores, etc	15,0	9,6	4,3
Sacerdotes	13,0	18,0	3,7
Vecinos actuales	8,9	7,0	5,0
Certificados de matrimonio	6,4	7,6	2,0
Partidas de nacimiento	8,3	9,6	1,3
Vecinos anteriores	11,6	3,6	0,7
Dispensarios	8,0	5,6	1,3
Departamentos de servicio médico-social	2,0	10,8	1,7
Caseros anteriores	3,5	6,8	1,0
Tribunales	7,1	6,4	...
Caseros actuales	8,9	1,6	0,7
Enfermeras	3,8	5,4	4,7
Instituciones sanitarias	4,6	2,8	2,0

NO se incluyen las entidades sociales y benéficas, públicas y

privadas.

- b. Sólo se contabilizó, en cada uno de los casos, la primera consulta con cada fuente utilizada.

considerarse importante. La notable diferencia en el uso de los "profesores" puede deberse al hecho de que la cantidad de organizaciones estudiadas que se dirigen exclusivamente a los niños era muy reducida en la tercera ciudad y muy superior en la segunda.

Pero si recordamos que el trabajo social de casos, en diferentes formas y lugares, no ha evolucionado a partir de una experiencia formulada y sistemáticamente transmitida, sino que, en general, ha modelado sus procesos con libertad a partir de las necesidades del trabajo diario, el parecido que, en la práctica, muestran estas estadísticas nos resulta tan sorprendente como las diferencias, especialmente si comparamos los grupos de fuentes incluidos en la Tabla A del Apéndice II. Sobresale el hecho de que, con múltiples variaciones dentro de cada grupo y entre los grupos, en las tres ciudades se hace un uso muy frecuente de las fuentes denominadas entidades sociales e iglesias, médicos e instituciones sanitarias, vecinos actuales y anteriores, parientes, empleadores actuales y anteriores, escuelas, amigos y documentos públicos.

Respecto a si se hace mayor o menor hincapié en una u otra fuente, cuando pasamos del trabajo con familias al trabajo con menores, de una forma de trabajo con menores a otra, o desde cualquier forma al servicio médico-social, las cifras nos ofrecen ciertas variaciones interesantes. La Tabla B del Apéndice II ilustra esta cuestión en profundidad. Los elementos clave se ponen de manifiesto en las Tablas 3 y 4 de este capítulo.

Se seleccionó la primera ciudad para efectuar esta comparación porque era la única de las tres (al menos cuando se llevó a cabo el estudio) en la que el nivel de tratamiento era igual de elevado en el trabajo con niños y el trabajo con familias, y en la que el trabajo médico-social podía compararse con ambos sin mayores dificultades. Las cifras correspondientes a cada organización de la primera

ciudad se exponen en la Tabla B del Apéndice II, lo que permite comparar las clasificaciones con más detalle con respecto a las formas de organización.

II. PRINCIPIOS RELATIVOS A LA SELECCIÓN DE FUENTES

Cuando una organización social arrincona la vieja idea de que un examen, más o menos incisivo, de un testigo (es decir, del cliente) constituye la base adecuada para la acción, incluso cuando haya superado esta etapa, sus primeras experiencias de diagnóstico social le ofrecerán una infinidad de variantes sobre la situación actual del cliente. Esto mismo le dirán una y otra vez voluntarios y trabajadores sociales, y asumirá que, oyendo todas estas detalladas declaraciones, está obteniendo un valioso material de diagnóstico. "Toda esta gente", decía un crítico después de leer una serie de informes de casos, "parece haber nacido hace dos años. Se ha recogido todo lo que ellos y las organizaciones benéficas han hecho desde entonces, pero carecen de un pasado".

II.1. *Primer principio de selección*

Cuando, una vez finalizadas la primera entrevista y la primera visita a la casa del cliente, disponemos de una serie de indicios, quizás el principio de acción más importante sea el de *completar objetivamente la historia* y evitar, por el momento, aquellas referencias que comparten nuestros mismos puntos de vista. Cuando ya se ha realizado una investigación, no cabe duda de que debemos utilizarla, pero cuando no la hay, hemos de consultar, sin perder un minuto, a las personas que conocieron a nuestro cliente en su mejor

momento, si alguna vez lo tuvo; al menos, a aquellos que lo conocieron en otra época y en otras circunstancias, lo que nos ayudará a ver a nuestro cliente globalmente. Cualquier noción de eficacia social que omita las fuentes de conocimiento y ayuda más humildes se tornará ineficaz con el paso del tiempo. Demasiado a menudo buscamos las fuentes más próximas a nosotros, y olvidamos las que están más cerca de nuestro cliente. En igualdad de circunstancias, la evidencia aportada por aquellos que lo trataron antes de que se manifestasen sus presentes dificultades es diez veces más valiosa que la de quienes lo han conocido tras su aparición. No obstante, esta premisa no debe interpretarse como una mera cuestión de *tiempo*. Podemos conocer a una persona desde hace mucho tiempo y saber realmente muy poco de ella¹²⁷. Lo que cuenta es la naturaleza de la relación y las ocasiones que ésta ha proporcionado para expresarse libremente.

II.2. Segundo principio de selección

Este segundo principio resultará útil, para no tener que efectuar dos visitas cuando una sola basta, a la hora de seleccionar las fuentes de diagnóstico y de preparar, al mismo tiempo, la colaboración que, con toda probabilidad, necesitaremos posteriormente durante el tratamiento. Este principio consiste en *buscar, en primer lugar, sólo las fuentes que puedan aportar más a la historia y buscar,*

¹²⁷ El doctor S. Weir Mitchell dice del médico de cabecera, que forma parte del grupo de quienes conocen al cliente desde hace tiempo, lo siguiente: "Se supone que posee algún misterioso conocimiento acerca de su constitución y, sin embargo, puede que no le haya formulado una pregunta médica desde hace meses o años", *Doctor and Patient*, p. 28.

después, las que puedan ser más propensas a la colaboración. Es recomendable tener en cuenta el contexto pasado y una conciencia clara de nuestros objetivos antes de consultar a aquellos de cuya cooperación depende el éxito de nuestro plan, y en parte, también su estructura. Algunos trabajadores sociales se entrevistan invariablemente con los parientes en primer lugar, otros con los empleadores y otros con los médicos. De esta forma, ahorran energías, pero un método más flexible consiste en permitir que el orden de consulta con las fuentes externas se establezca de forma natural, aflorando de las circunstancias que rodean cada caso, pero, sin olvidarnos de la necesidad de recomponer, en primer lugar, la historia y, después, utilizándola como base, desarrollar la colaboración.

Somos conscientes de que la productividad de la historia y de la colaboración no pueden adivinarse por anticipado, pero el transcurso de la primera entrevista debe ayudarnos a establecer ciertas inferencias al respecto. Si tratamos con gente cuya colaboración puede resultarnos útil, pero cuya información es parcial o incompleta, en un momento en el que nosotros mismos desconocemos la mayor parte de la historia, corremos el riesgo de embarcarlos a ellos y a nosotros en un plan de acción que deberá modificarse rápidamente. Es probable que les moleste cualquier intento de cambio en tales circunstancias, y no sólo habremos malgastado nuestro tiempo y el de nuestro cliente, sino que las posibles relaciones de cooperación habrán quedado mermadas por un comienzo frustrado.

La aplicación de este principio de selección puede complicarse en el caso de los parientes, ya que algunos de ellos -no siempre podemos averiguar cuáles- pueden ofrecernos una notable cooperación y todos ellos conocen

ciertos datos sobre el pasado de nuestro cliente. Aunque los parientes poseen, sin duda, informaciones de gran importancia para el trazado de la historia, el hecho de que esto sea un elemento que se repite en todos ellos nos permite, con la ayuda de los indicios extraídos del relato de nuestro cliente, aplicar la distinción que establece este segundo principio; podemos entrevistar primero a los parientes cuya cooperación activa es menos probable, y posteriormente a los que puede que se muestren más colaboradores. No obstante, pueden darse algunos hechos accidentales que alteran la estricta aplicación de este principio. La distancia que hay que recorrer, las horas a las que están disponibles, la necesidad de actuar con rapidez, entre otros elementos, pueden modificar el orden de consulta de las fuentes externas en el quehacer diario del trabajador de casos.

Una investigación acerca de la familia de una viuda ilustra bien los dos principios de acción aquí explicados, aunque la trabajadora social que la llevó a cabo probablemente no fue consciente de los procesos mentales que le llevaron a establecer un buen orden de visitas.

La hermana de la viuda presentó la solicitud -una sirvienta cuya empleadora escribió a una COS. La primera entrevista con la viuda sacó a la luz las siguientes referencias: otra hermana y una tía; un hermano y una tía, ambos por parte del marido; el médico de cabecera; el hospital en el que había fallecido su marido; la iglesia católica de la parroquia donde había residido durante unos meses; la iglesia católica de la parroquia donde había residido durante muchos años; y la iglesia presbiteriana de esta última residencia. Su marido era protestante, por lo que los hijos habían asistido a clases de catequesis presbiteriana mientras él vivió.

Los únicos recursos de la viuda provenían de la ayuda que le prestaban el Consejo de San Vicente de Paul de la nueva parroquia y su hermana sirvienta. Tenía cinco hijos de menos de doce años de edad. Muchos trabajadores sociales habrían comenzado visitando al sacerdote actual y a la hermana sirvienta en primer lugar, puesto que ya se habían

mostrado interesados por ella. Probablemente, la hermana conocía bien la historia pasada; sin embargo, lo primero que hizo la trabajadora social fue un viaje en tranvía de seis millas hasta el antiguo vecindario. Se entrevistó con el comerciante a cuya tienda solía acudir la familia antes de que muriera el marido, con el sacerdote que había estado en contacto con la esposa durante años, con el médico que les atendía mientras residieron en aquel vecindario y con el director de la escuela a la que, en aquellos tiempos, iban los hijos. Posteriormente, fue a casa del hermano del marido y de la tía de este último, luego se entrevistó con un político que aparentemente había ayudado sospechosamente a la familia, después con la visitadora de la iglesia presbiteriana, que, según todos los indicios, le había prestado ayuda simultáneamente a la iglesia católica. Estos dos últimos datos se descartaron inmediatamente, para que no alterasen el curso del tratamiento posterior. Entonces y sólo entonces, se entrevistó con los parientes directos de la viuda y con el sacerdote de su parroquia -por supuesto, no con la intención de dictarles un plan de acción, sino con la de escucharles atentamente y de preguntarles luego, en el transcurso de la misma entrevista, qué plan permanente podría concebirse, en su opinión, para ayudar a la viuda, y qué grado de colaboración podrían aportar en su realización.

El nuevo sacerdote no conocía apenas a la viuda; la hermana sirvienta se mostró partidaria de hacer todo lo posible por aportar ayuda material. Peto las primeras averiguaciones habían reconstruido la vida que la viuda había llevado en su anterior vecindario y dado a conocer los cotilleos de la gente sobre el difunto marido, proporcionando, es cierto, algunos puntos que convenía olvidar, pero dejando claro que se trataba de un hogar que debía permanecer unido y necesitaba de un plan que le aportase seguridad a la madre hasta que sus hijos pudieran obtener un sueldo por sí mismos. El plan definido durante las primeras visitas al sacerdote y a la hermana incluía una asignación periódica, más la mitad del alquiler, aportada por la hermana. La iglesia contribuyó al desarrollo del plan, que, con ligeras modificaciones, continuó vigente durante varios años.

II.3. *Tercer principio de selección*

Los anteriores principios pueden verse notablemente reforzados mediante la estricta aplicación de un tercero según el cual *es preferible encontrara los testigos que puedan aportarnos observaciones de primera mano que a aquellos cuya información es de segunda mano*. En otras palabras, no debemos multiplicar los testigos cuando los nuevos testigos no nos aportan nuevos datos. Esta cuestión se analizó en la Parte I, en la que se citó a Langlois respecto de tres crónicas que coincidían admirablemente ya que los relatos paralelos se habían extraído de la misma fuente¹²⁸. No obstante, este punto debe estudiarse con especial atención y detalle en relación con la presente sección. Uno de los errores más comunes y más dañinos en trabajo social de casos es la utilización de testimonios basados en lo que ha dicho otro sin ser conscientes de su verdadera naturaleza.

Usemos el tratamiento de un caso lamentable para ilustrar tanto la necesidad de conocer la historia pasada como el riesgo que supone la multiplicación de testimonios sin que se multipliquen, al mismo tiempo, las informaciones. Del caso se encargaba una COS. El responsable de un *settlement* religioso envió a esta CUS a la Sra. O., una viuda alemana con cuatro hijos y "a la que se conocía como una mujer admirable y respetable". Una primera entrevista sacó a la luz los siguientes datos: el hijo menor, de tres años y medio, era ciego; la hija mayor, de once años, no sabía ni leer ni escribir y ningún hijo asistía a la escuela; el marido no había fallecido, los había abandonado, en palabras de la mujer, hacía tres años; habían llegado a los Estados Unidos y a esta localidad hacía once años; al marido no le quedaban parientes en vida y los de la mujer residían en Alemania; y él había tenido empleos temporales, mientras que ella había trabajado para algunas tiendas y en algunas casas. Se dieron unas pocas direcciones, pero algunas de ellas con escasa precisión. "Dejé un

128 Véase la página 43.

dólar para que comprara carbón y comida pues no tenían apenas para comer. La Sra. O lo aceptó reticente. Diría que se ofendió cuando se lo di. Le dije que, si lo prefería, podía considerarlo como un préstamo y que ya me lo devolvería cuando pudiera".

¿Con qué indicios contaba la trabajadora social al término de la entrevista? Disponía de tres direcciones inexactas que podrían completarse consultando los directorios de la ciudad¹²⁹, y una dirección exacta en la que la mujer había estado viviendo hasta hacía pocos meses; tenía el nombre de una empresa en la ciudad y de otra en los alrededores para las que, aparentemente, el hombre había trabajado y las referencias laborales de la mujer antes de que el marido los abandonara, así como las direcciones de dos mujeres para las que había trabajado desde entonces. No obstante, la trabajadora social decidió acudir, en primer lugar, al *settlement* que le había enviado a la Sra. O. La conocían desde hacía un año y medio. Una trabajadora social, distinta de la que había escrito a la COS, contó que el Sr. O la había abandonado hacía tres años y que no se tenía noticias de él desde entonces, y que la Sra. O era muy orgullosa, voluntariosa y trabajadora. Si los trabajadores del *settlement* sólo habían tratado a la Sra. O. desde hacía año y medio, su testimonio acerca del abandono no era válido, y la expresión "muy orgullosa" no describía a la Sra. O con la precisión que lo haría una enumeración completa de los hechos de los que se infería esta opinión. Luego, la trabajadora social se entrevistó con las dos señoras para las que había trabajado la Sra. O. Su testimonio coincidió -era honrada, voluntariosa y trabajadora. Después, se envió una carta a Alemania en la que se solicitaba a la beneficencia pública que se entrevistase con la madre de la Sra. O. para "poner en su conocimiento los siguientes hechos" (el abandono y su precaria situación actual) y para preguntarle si aceptaría de nuevo a su hija y a los niños, o qué otra alternativa podía ofrecer. Se recibió una breve contestación -"ayuda imposible"-, y nada más. Pero entre tanto, sin que se visitara a más fuentes externas, sino con recurrentes visitas a la propia Sra. O., la COS diseñó un plan que incluía una asignación periódica para la

¹²⁹ Véase el Capítulo 13, Fuentes documentales.

familia, la asistencia regular de la hija y los otros niños a la escuela, la inscripción del menor en una institución para invidentes, etc.

Este plan asumía la estrecha colaboración de la Sra. O. y la ausencia de planes irreconciliables o diferentes por su parte. Se sucedieron pequeños incidentes que podrían haber hecho que la trabajadora social perdiera la fe en la honradez de la Sra. O., tales como ver a la hija mayor recogiendo restos de comida de noche, repetidas excusas para no presentarse a las citas, o el traslado, sin notificación previa, al antiguo barrio que nunca había sido investigado; pero la trabajadora social estaba tan convencida de que sus primeras impresiones habían sido las correctas, reforzadas por otras tres impresiones posteriores del mismo tipo que, cuando se supo que había un hombre alojado en casa de la Sra. O, su airada declaración de inocencia se consideró más válida que los chismes del barrio; el hombre se fue y se siguió abonando la asignación. Sin embargo, con el paso del tiempo, el camino adoptado por sus hijos no era el que había previsto la COS. Se hicieron y continuaban haciéndose grandes esfuerzos, pero la chica seguía sin ir a la escuela después de muchos intentos (el barrio estaba muy poblado y las autoridades escolares no disponían de suficientes plazas escolares, por lo que no era difícil alegar estas carencias oficiales como justificación). La madre no dejó que el niño ciego acudiese a una institución especial que estaba dispuesta a acogerlo, o que se le atendiera adecuadamente fuera del hogar; su estado al final de su sexto año de vida era tan penoso que llamó la atención de mucha gente bondadosa, los niños mendigaban con mucha frecuencia, y los impresionables y amables amigos de la familia terminaron por denunciar la situación en las oficinas de la SPCC, afirmando que la madre estaba utilizando a sus hijos, sin ningún escrúpulo, para obtener dinero y que se les debía separar inmediatamente de ella, una mujer sobre la que ellos apenas sabían nada, pero conjeturaban mucho.

La COS debería haberse formado, desde el primer momento, una idea clara de la familia O en sus mejores momentos, antes del momento en el que bondadosas mujeres les informaron, no para juzgarla o condenarla, ya que los errores de la Sra. O no habrían parecido tan terribles si su pasado los hubiera justificado, sino para conocerla y ayudarla si estaba en su mano, y sobre todo para proteger a esos cuatro

niños que aún tenían ante sí un largo porvenir. Existían fuentes externas de información que habrían servido para conocer parte de la historia de la familia, y algunas de éstas habrían aportado indicios que llevarían a otras. En cuanto a la escasa evidencia facilitada por el *settlement* y por las señoras para las que trabajó, sólo quienes miden todos los testimonios por el mismo rasero podrían considerarla como una verdadera evidencia.

II.4. *Cuarto principio de selección*

Hemos de *reconocer el excepcional valor de los indicios suplementarios, es decir, de indicios que nos llevan a descubrir fuentes de información no reveladas en la primera entrevista o en sucesivas con el grupo familiar, sino que salen a luz en el curso de la investigación.* La probabilidad de que una fuente revelada casualmente sea parcial es menor. En el trabajo de protección de los niños frente a los malos tratos, se distinguen claramente los indicios suplementarios de los que no lo son, como consecuencia de los requisitos de la evidencia legal. No obstante, se trata de una distinción que podría haber sido útil en el caso que acabamos de exponer, y que podría, combinada con otros elementos de una buena técnica, haber hecho innecesaria la intervención de la SPCC para proteger a los niños.

II.5. *Quinto, sexto y séptimo principios de selección*

Francis H. McLean enuncia tres principios de selección que deberían sumarse a los cuatro ya mencionados:

(5) Debemos entrevistarnos con un componente de cada uno de los grupos susceptibles de ver al cliente y a su familia desde una perspectiva diferente. Dos de estos grupos los constituyen los parientes por parte del marido y los parientes por parte de la mujer. Si el tiempo escasea o si, por otras razones, no parece acertado entrevistarse con

todos los parientes. debe visitarse. al menos. a uno de cada lado¹³⁰. En otras palabras, debemos *pensar en las fuentes como grupos, y obtener de cada grupo un nuevo conjunto de experiencias.*

(6) Algunos grupos de fuentes pueden denominarse grupos unificados, pues las opiniones de todos los miembros del grupo coinciden; pero, en otros grupos, es posible que sus miembros tengan diferentes pareceres. El Sr. McLean incluye en el primer tipo (reconociendo la existencia de posibles excepciones) a escuelas, iglesias, sindicatos y organizaciones benéficas. La evidencia aportada por el director de una escuela y por sus ayudantes normalmente coincide, así como la evidencia de un sacerdote y la de un visitador religioso. Por otra parte, coloca a los parientes del marido, a los de la mujer, a los empleadores, antiguos vecinos y comerciantes en el segundo tipo. En su opinión, siempre se corre el riesgo de no hallar la verdad salvo que se consulten, al menos, dos fuentes de cada uno de estos últimos grupos. Deberíamos, pues, *distinguir los grupos en los que las opiniones de todos los miembros coinciden y en los que la consulta de una única fuente puede resultar suficiente, de aquellos en los que probablemente se dan experiencias diferentes dentro del grupo.*

(7) Cuando las contradicciones entre la evidencia aportada por un grupo y la de otro, o entre las facilitadas por los miembros de un mismo grupo, son aparentemente irreconciliables, se necesita investigar más para descubrir los motivos y los hechos que podrían reconciliar sus declaraciones, modificándolas o suprimiéndolas. También debe ampliarse la investigación cuando todas las evidencias apuntan a una misma dirección sin contradicción

¹³⁰ Este principio se ilustra en el caso expuesto en la página 186.

o inconsistencia alguna, así como cuando la suma de las evidencias no facilita la adopción de ninguna medida de tratamiento que pueda resultar útil. Este callejón sin salida puede deberse a otras causas, como la falta de imaginación y de recursos por parte de aquellos que deben dar el siguiente paso. Una situación de este tipo supone una grave e insospechada laguna en la investigación. Hemos de *reconocer, en la evidencia contradictoria y en la suma de evidencias que no revela ningún plan de acción, la necesidad de seguir investigando.*

Puede que los siete principios citados para fijar el orden de nuestras consultas a fuentes externas no merezcan calificarse de principios, pero, dada la experiencia de la que disponemos, pensamos que tendrán un valor práctico para el trabajador de casos.

III. MÉTODO

"Acabada la visita a domicilio, sales pensando en las cartas que quieres escribir, las llamadas telefónicas que deseas hacer, las visitas que has de efectuar a otras zonas de la ciudad, etc. Sin embargo, tienes que volver a la oficina, después de realizar varias visitas relacionadas con otros casos, y todo eso se ha ido, en cierta medida, esfumando de tu mente. El único modo de lograr buenos resultados consiste en sistematizar las informaciones obtenidas en la primera entrevista, conservar la sensación que albergabas cuando saliste de la casa y poner inmediatamente en marcha la acción." Así habla un trabajador de casos que estaba al frente de una oficina de distrito con mucho trabajo en la que solía haber nueve o diez asistentes. Se refiere a la pérdida de energía y de eficacia que se deriva de una

división del trabajo, particularmente cuando la división no se adecúa a la situación. Un nuevo asistente de una gran entidad de socorro no sabía qué hacer cuando recibió un memorándum con ocho "referencias" que tenía que visitar en relación con un determinado cliente y su familia, sin que se le facilitara información alguna sobre el problema ni pudiera consultar el informe del caso. La división del trabajo es posible, incluso cuando se trata de un proceso tan delicado como el de establecer un diagnóstico social, pero, la mayoría de las veces, genera dificultades en esta primera fase. Una vez que un trabajador que se ha entrevistado con el cliente y su familia ha obtenido los indicios más importantes, puede recurrirse a asistentes para que consulten a fuentes menores, aunque, incluso en dichas circunstancias, es indispensable que éstos conozcan, antes de encontrarse con ellas, todos los pasos que ya se han llevado a cabo.

Trataremos extensamente, en un capítulo posterior, las comunicaciones por carta y por teléfono¹³¹. Por ahora, es suficiente decir que la conseguida en persona se somete a un sutil proceso de valoración y análisis que no puede aplicarse a cartas, formularios o llamadas telefónicas. El testimonio que hace un testigo rellenando un formulario es muy poco fiable. Un estudio de los informes de un orfanato que basaba la admisión de sus internos en las respuestas dadas en un formulario pone de manifiesto que funcionarios públicos supuestamente responsables, así como comerciantes, profesores y parientes, habían realizado afirmaciones falsas. Todo apunta a que los formularios

¹³¹ Capítulo 17, Cartas, llamadas telefónicas, etc.

resultan altamente desmoralizadores¹³². Las cartas dirigidas "a quien corresponda" resultan igual de frustrantes, así como las cartas de recomendación. Cuando se pregunta a la gente por qué escribe cartas llenas de alabanzas sobre alguien que no lo merece responde sin ruborizarse: "Yo esperaba que usted pudiese hacer algo por él". Cuando se les entrevista en persona, toman pronto conciencia de que la situación no es tan simple, y alguien que comprende rápidamente sus aprensiones les convence para que reflexionen más y testifiquen con mayor franqueza. La entrevista en persona, siempre que pueda realizarse sin perturbar a una persona con sobrecarga de trabajo, constituye el mejor método de aproximación.

No obstante, puede que hagamos un seguimiento superficial de todos nuestros indicios, incluso aunque hayamos consultado a cada fuente en persona con atención y exhaustividad. El trabajador social que carece de imaginación, el que "se atiene a una rutina", puede acatar todas las reglas, y, sin embargo, obtener irritación y desorganización. Debemos ser conscientes de lo que podemos y debemos hacer, y a veces respecto de qué hacerlo, para que las fuentes externas puedan facilitarnos una información útil o una ayuda servicial. El trabajador social que no es consciente de ello tarda lo mismo en recorrer las distancias, se gasta lo mismo en billetes y zapatos, y probablemente pensará que nadie puede ayudarle, que todas las personas que consulta saben muy poco y no desean compartir ese poco con él. "En estos informes", escribió el responsable de una COS al criticar algunas historias de casos de otras entidades, "cuando se

¹³² Completar documentos públicos en los que una falsa declaración está castigada por ley representa una excepción a esta afirmación.

ha puesto en marcha la investigación, parece que es más importante descubrir los hechos que la solución a los problemas; da la sensación de que se trata de entrevistas *burocráticas* que persiguen una información y no la valoración conjunta y la colaboración de todas las personas interesadas". Este resultado no siempre se justifica por la superficialidad y la falta de entusiasmo. A veces se debe a un interés exagerado por nuestros propios planes y objetivos. Estamos tan convencidos de su idoneidad que no ofrecemos a los demás la oportunidad de contribuir a su elaboración.

"Según uno de los axiomas del diagnóstico social, si vale la pena consultar una fuente, debe consultarse como corresponde." Gran parte de lo dicho sobre el método de la primera entrevista se aplica también a las entrevistas hechas al grupo familiar y a las visitas realizadas a fuentes externas. El entrevistado ha de disponer de tiempo suficiente para desarrollar su punto de vista; no debemos inducir las respuestas a nuestras preguntas; hemos de usar todos los modos de aproximación posibles y todas las ocasiones que surjan de forma natural, en lugar de modelar la entrevista con objeto de satisfacer alguna idea preconcebida de su contenido; y debemos tratar de obtener siempre un conocimiento más profundo y una mayor colaboración.

Proseguimos con la investigación hasta que consideremos que ha llegado el momento de reunir todos los datos obtenidos y emitir un diagnóstico social. De hecho, el análisis conjunto del material de que disponemos es el proceso de diagnóstico al que se le presta una menor atención, pero su tratamiento en este libro debe esperar, ya que, antes, debemos estudiar los diferentes grupos de fuentes externas. Entre tanto, cabe recordar que el proceso de razonamiento ha de ponerse en marcha en cuanto se

inicia¹³³ la primera entrevista con un cliente y con una fuente externa. En cada una de estas entrevistas y entre ellas, hay que comparar, conciliar y contrastar las diferentes declaraciones, y tratar de rellenar las lagunas de la evidencia directamente relacionadas con la cuestión principal y su solución. La noción de los diferentes tipos de evidencia descritos en el Capítulo 3 y de las características de los seres humanos como testigos, detalladas en el Capítulo 4, deben tenerse presentes en todos los contactos con fuentes externas.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. Las relaciones sociales de un cliente no se restringen a su grupo familiar, por lo que, como regla general, nuestras fuentes de información y cooperación tampoco deben limitarse a él.
2. Un estudio de las fuentes externas -fuentes ajenas al grupo familiar- consultadas en tres ciudades por 56 organizaciones sociales de 19 tipos diferentes (lo que se traduce en la prestación de 14 formas distintas de servicio social en los casos estudiados) muestra, en 2.800 casos (50 por cada organización), 10.871 consultas con este tipo de fuentes, contabilizando, en cada caso, sólo el primer contacto con cada fuente usada.
3. Los grupos de fuentes externas más usados, según este estudio, son las entidades sociales y las iglesias, los médicos y las instituciones sanitarias, los vecinos anteriores y actuales, los parientes, los empleadores

¹³³ Véanse la página 121 y el Capítulo 5, Inferencias.

anteriores y actuales, las escuelas, los amigos y los documentos públicos.

4. Los siguientes siete principios se aplican al establecimiento del orden en el que deben consultarse las fuentes externas, aunque circunstancias accidentales, como la distancia, la accesibilidad y la necesidad de una acción urgente, pueden modificar su uso:

- (1) Completar objetivamente la historia.
- (2) Buscar, en primer lugar, sólo las fuentes que puedan aportar más a la historia y buscar, después, las que puedan ser más propensas a la colaboración.
- (3) Es preferible entrevistarse con los testigos que puedan ofrecernos observaciones de primera mano que con aquellos cuya información es de segunda mano.
- (4) Reconocer el excepcional valor de los indicios suplementarios, es decir, de indicios que nos llevan a descubrir fuentes de información no reveladas en la primera entrevista o en las sucesivas con el grupo familiar, sino que salen a la luz en el curso de la investigación.
- (5) Pensar en las fuentes como grupos, y obtener de cada uno un nuevo conjunto de experiencias.
- (6) Distinguir los grupos en los que las opiniones de sus miembros coinciden y en los que la consulta con una fuente puede resultar suficiente, de aquellos en los que probablemente se dan experiencias diferentes dentro del grupo.
- (7) Hemos de reconocer, en la evidencia contradictoria y en la suma de evidencias que no revela un plan de acción, la necesidad de seguir investigando.

5. Es preferible que sea la misma persona que realizó la primera entrevista al cliente y a la familia la que entreviste a las fuentes externas.
6. La evidencia conseguida en persona se somete a un sutil proceso de valoración y análisis que no puede aplicarse a cartas, formularios o llamadas telefónicas.

9. LOS PARIENTES COMO FUENTES

Respecto las diferentes formas de trabajo social de casos, se observa que, en la primera ciudad (en la que pueden establecerse estas comparaciones con una mayor garantía de fiabilidad), las COS del área suburbana y urbana consultaron a 35 y 36 parientes respectivamente en los 50 casos estudiados, la entidad de socorro privada a 39, el organismo de socorro público externo a 42, la asociación para impedir los malos tratos a menores a 51, los organismos municipal y estatal de atención a menores a 68 y 44 respectivamente, tres entidades de adopción y acogida de menores a 84,44 y 48 respectivamente, un reformatorio a 26, una institución infantil a 20, una guardería a 29 y tres departamentos de servicio social de hospitales a 11, 6 y 23 respectivamente¹³⁴. El tribunal de menores apenas realizó consultas a parientes, pero en la mayoría de las formas de trabajo con menores, en trabajo con familias y en trabajo médico-social (aunque este último en menor grado), las cifras reflejan frecuentes consultas¹³⁵.

¹³⁴ Tabla B del Apéndice II.

¹³⁵ No nos olvidemos de que, en el estudio sobre fuentes externas, sólo se contabilizaron los parientes ajenos al grupo familiar. El uso que de la palabra "parientes" se hace en este capítulo está sujeto a la misma limitación, pues aquí indica relaciones por

En relación con los parientes, ¿qué conclusión se extrae de la lectura de informes de casos y de la evidencia de los trabajadores de casos recogida en múltiples entrevistas con ellos? Los clientes, con frecuencia, prefieren que no se entreviste a sus parientes. ¿Por qué y qué errores del trabajador social pueden justificar, al menos en parte, esta postura? Cada vez más trabajadores sociales buscan la información que les pueden aportar los parientes, a la vez que se van dando cuenta de su parcialidad y de la necesidad de analizar, con suma atención, las evidencias que ellos proporcionan. ¿Qué aporta exactamente esta fuente, que no pueda conseguirse de otro modo, a la precisión del diagnóstico y a la eficacia del tratamiento? A partir de los datos disponibles, ¿cuáles son los argumentos a favor y los argumentos en contra de la ayuda que prestan los parientes al proceso de servicio social, y en concreto, durante sus primeras etapas?

I. ARGUMENTOS EN CONTRA DE LOS PARIENTES

En pocas palabras, (1) su testimonio es parcial y sujeto a prejuicios; (2) no saben; (3) no comprenden. Asimismo, puede decirse que su situación no suele permitirles ayudar económicamente a un pariente sin perjudicarse, con ello, a

nacimiento, matrimonio o ascendencia. Los hermanos y hermanas que viven bajo el mismo techo se consideran miembros de la familia sometida a tratamiento; si viven fuera del hogar, se les clasifica como parientes. Los parientes del cliente y los parientes de su mujer se denominan aquí parientes de él o de ella, aunque es importante hacer en nuestras consultas una clara distinción entre conexión por matrimonio y conexión por ascendencia o nacimiento.

sí mismos y a su familia más cercana. Este último argumento es aplicable, sólo de forma indirecta, al diagnóstico, pero en la medida en que es aplicable, se analizará en una sección posterior del presente capítulo.

1.1. Los parientes son parciales y tienen prejuicios

No cabe duda de ello, como se pone de manifiesto en los siguientes ejemplos, aunque puede obtenerse un notable grado de veracidad de un testigo parcial si concedemos el peso debido a su parcialidad y comparamos su testimonio con el de otros testigos que no están sometidos a los mismos prejuicios.

La viuda, Sra. D.¹³⁶, era católica; su marido había sido protestante. Antes de determinar una asignación económica para ella y para sus cinco hijos, el mayor de doce años, se llevaron a cabo entrevistas a tres de sus parientes y dos de su difunto marido. En palabras de los parientes del marido, era una mujer que malgastaba el dinero, estaba siendo ayudada tanto por la iglesia católica como por la protestante, había derrochado rápidamente 300 dólares que había recibido de un político local, no tenía ninguna ambición y no había agradecido la ayuda que le había prestado la familia de su marido, etc. Según sus parientes, era una excelente madre y ama de casa, en otras palabras, una persona modelo. La verdad se encontraba a medio camino entre los dos extremos. Se descubrió que las historias sobre los 300 dólares y la ayuda de la iglesia protestante no eran ciertas, pero algunas de las afirmaciones de los parientes del marido estaban justificadas, y el plan de asistencia periódica bajo supervisión personal que se adoptó tuvo bastante éxito gracias al análisis y, en cierta medida, conciliación de estas declaraciones contradictorias antes de la puesta en marcha del plan.

¹³⁶ En la página 186 encontrará otros hechos relacionados con esta familia.

Se confió el caso de un viudo con tres hijos (un hombre en cierta medida rebelde) a una organización de atención a menores para que diseñara un 'plan para el cuidado de los niños, sugiriendo que la hermana del hombre, Jane, podría posiblemente convertirse en el ama de casa de esta familia. La madre de la difunta esposa, con objeto de separar a los niños de los parientes del padre, alegó que Jane tenía menos de catorce años y una constitución débil, por lo que sería incapaz de llevar la casa. La madre del viudo, con la intención de aprovechar esta oportunidad que se le presentaba a su hija, declaró que Jane tenía más de dieciséis años, era fuerte, alta y sobradamente capacitada para esta tarea. Una tía paterna, menos parcial que la familia inmediata, afirmó que Jane tenía quince años, era un tanto rebelde e imposible de controlar.

Estos enraizados prejuicios en los parientes de uno y otro lado suelen traducirse en enfrentamientos entre marido y mujer¹³⁷. En uno de los informes estudiados se exponen

¹³⁷ "Sorprende el número de casos en los que las diferencias entre marido y mujer son agravadas, si no causadas, por la, con frecuencia, bienintencionada intromisión de amigos y parientes. Para un observador externo, incluso si se trata de un pariente próximo, los altercados domésticos parecen mucho menos tolerables de lo que lo son realmente para las partes implicadas, y en ocasiones transforma en insoportable una situación soportable al tratar de conducirse como un *deus ex machina*"

"A continuación se expone" un ejemplo de lo que acabamos de decir: Una chica nació en Nueva York de padres alemanes. Éstos se mantuvieron fieles a las tradiciones alemanas e inculcaron en sus hijos la obediencia ciega. La esposa había sido castigada por su madre incluso después de casarse y, para ella, desobedecer a los padres rallaba la degeneración. La hija nacida en los Estados Unidos, a pesar de esta estricta disciplina, no entendía del mismo modo sus deberes filiales. Era de naturaleza sociable y solía citarse con jóvenes que sólo había conocido una tarde. Con la comprensible ansiedad de unos padres, éstos la interrogaban a su vuelta, y la castigaban por salir tanto. Apareció en su vida un joven irlandés, amable y afectuoso, que hizo mucho por ella y se

indignaba por los castigos que ella sufría en casa. La marcada diferencia entre la generosidad de este irlandés y la estricta disciplina de los padres le permitió superar sus miedos, y un día fueron a la iglesia, ella se convirtió al catolicismo y se casaron. Su familia, en palabras de la chica, "había enfurecido", pero ya estaba hecho.

Fue pasando el tiempo y tuvieron un hijo seguido de otro. El joven marido se comportaba bastante bien... No obstante, los padres de la chica nunca lo aceptaron. No podían olvidar la diferencia de raza, y el cambio de religión de su hija suponía una verdadera tortura para ellos. A pesar de sus actos de rebeldía, ella no se había liberado de su influencia, y no sólo cumplió con su obligación visitando a su madre con cierta frecuencia, sino que se sintió obligada a contarle a su madre los defectos de su marido -que bebía ocasionalmente. Movidos por sus prejuicios, los padres insistieron en que presentara una denuncia. Lo condenaron a seis meses de cárcel. La esposa, una cría, trató, mediante la pequeña ayuda que le proporcionaba su familia, de hacer frente a sus gastos desempeñando un trabajo como portera en un sótano de gran humedad. El trabajo era demasiado duro para ella. Su situación empeoraba a pasos agigantados, y el bebé comenzó a dar muestras de hambruna. Su ignorancia hizo que no llamara al médico; y una mañana se despertó aterrorizada y descompuesta al descubrir que su bebé había muerto.

Ahora veía las cosas claras. Su marido le había escrito varias veces, suplicándole que lo sacara de la cárcel y prometiéndole no volver a tocar una gota de alcohol nunca más, pero ella había dudado. Los padres la amenazaban con no ayudarla más si lo sacaba de la cárcel, ni aunque se hallara en la más absoluta de las miserias. Ella tenía que elegir para siempre entre ellos y él. Y eligió... suplicar al juez que permitiera a su marido volver con ella, y dijo que se alejaría a gran distancia de sus padres pues ella era demasiado débil e influenciable para poder vivir felizmente con su marido y mantener el contacto con ellos al mismo tiempo. El juez aceptó su petición y la pareja se marchó a otra ciudad. Él comprendió que el influenciable carácter de su esposa compensaba el desmesurado castigo que le había

los numerosos problemas causados por la hermana de la esposa en una familia en la que al marido le daban ataques de celos.

1.2. *Los parientes no saben*

A veces, los parientes desconocen el hecho más importante de la vida de nuestro cliente, el que afecta directamente a su bienestar. Como se ha señalado en un capítulo anterior, el parentesco no sólo refuerza las simpatías sino también los antagonismos. La propia estrechez del vínculo que une a dos personas puede provocar la ocultación de ciertos hechos por parte de una de ellas.

1.3. *Los parientes no comprenden*

Incluso cuando no se da ocultación alguna, puede que los parientes no comprendan la situación aunque piensen que sí lo hacen; son incapaces de prever acertadamente la eficacia o ineficacia de un plan de acción; se les escapa el verdadero sentido de los valores sociales.

"Recuerdo", escribe una antigua secretaria de distrito de una COS, "que traté de persuadir a un amable anciano, un viejo miembro de una iglesia bautista, de la necesidad de un cambio radical en el estilo de vida de la familia de su hermano, compuesta por un padre alcohólico, una mujer enferma en cama, y tres hijas, dos de las cuales se encargaban de mantener a la familia. Lo que ganaban no bastaba para alimentar a una familia de cinco miembros. Todo lo que pude obtener de él era que había que enterrar el pasado y ayudar a Jim, aunque en el pasado hubiera errado. Me pareció raro que las chicas no le hubieran relatado las dificultades por las que atravesaban, porque él habría ido allí

impuesto." Ada Eliot (ahora Sra. Sheffield) en *Charities*, de 29 de marzo de 1902 (revisado por la autora).

inmediatamente. Que las chicas deberían tener mejores empleos, que había que internar a la mujer en un hospital y que al hombre se le debía confiar un trabajo fácil y el respeto necesario, eran nociones que fue incapaz de comprender”.

Según una asociación para impedir los malos tratos a menores, situada en una gran ciudad, la intervención de los parientes puede perjudicar tanto a los casos judiciales por negligencia que, como regla general, si las condiciones son claramente malas, prefieren no verlos mientras el juicio se celebra. En su opinión, esta actitud genera menos problemas en la familia y facilita el trato con parientes de ambos lados, a quienes se consulta, posteriormente, por supuesto, para que asuman la tutela de uno o más niños, o para obtener una ayuda activa que permita garantizar unos mínimos para que los niños puedan volver al hogar.

Uno de sus casos fue el de un padre acusado de no mantener a sus hijos. Se le condenó a permanecer en un asilo durante un año, pero recurrió la sentencia. El fallo fue revisado por un tribunal superior basándose en la evidencia aportada por un cuñado y una hermana; ambos habían solicitado a la SPCC la adopción de medidas urgentes frente a esta penosa situación. En el juicio declararon que el padre había estado haciendo todo lo que estaba en su mano. Antes de que el caso llegara a los tribunales, la SPCC había entrevistado a la casera, un casero anterior, a un policía, y a tres parientes, y había inspeccionado la casa en varias ocasiones. Frente a su enemigo común, el tribunal, los parientes suelen dar un testimonio contrario al de las entrevistas privadas.

Según una sociedad rural de protección de la infancia, puede confiarse más en el testimonio de los parientes en un juicio en el medio rural que en la ciudad, y puede contarse con su colaboración tanto en el tribunal como fuera. Parece que comprenden mejor el trabajo de la organización y le dan una mayor importancia. Puede que sea así, entre otras

razones, porque la opinión pública, para bien o para mal, es más uniforme e influyente en una localidad de reducidas dimensiones. En la gran ciudad, muchas normas cívicas entran en conflicto y puede que las normas incluidas en una ley o en el reglamento de una entidad social no resulten vinculantes para cierto grupo de vecinos.

A un organismo público para niños dependientes le resultó imposible recurrir a una acción judicial en el caso de una mujer con discapacidad mental que había tenido a su tercer hijo ilegítimo y obviamente necesitaba asistencia. Esto se debió a la oferta de ciertos parientes de hacerse cargo de los niños. Posteriormente se constató que no se atendía a los niños suficientemente, pero para entonces la madre estaba en Canadá, fuera de la jurisdicción del tribunal. Un crítico de este caso escribe: "¿No podría el organismo público haber convencido al tribunal de que estos parientes reflejaran por escrito su compromiso de cuidar tanto de la mujer como de los niños para que éstos no fuesen puestos bajo tutela pública? Si, entre todos, estaban en condiciones de cuidar de toda la familia -menos del hombre-, deberían haber sido capaces de ofrecer algún tipo de garantía."

Según una funcionaria de libertad condicional, con un talento superior a la media, no es recomendable visitar a los parientes, excepto en los casos en los que resulte imposible hacerse cargo de la situación sin verlos, o en los que ha de separarse a un chico o una chica de su familia. En general, en su opinión, las conversaciones con los parientes son "largas pero no llevan a ninguna parte". En muchas de las familias que ha tratado, a los parientes no les avergüenza en absoluto que un chico sea juzgado, ni siquiera al propio chico. Son pocas las excepciones, y piensa que el único modo de despertar en la familia un sentimiento de pudor consiste en decirles: "Supongo que no tiene la intención de contar lo que ha sucedido a las familias de sus hermanas y

hermanos. Si yo fuese usted, me avergonzaría tanto de ello que nunca dejaría que nadie lo supiera".

Sin embargo, esta misma funcionaría nos ha facilitado el memorándum sobre un chico en libertad condicional cuya madre tenía dos hermanas casadas y un hermano aprendiz. Mediante una entrevista con una de las hermanas, la funcionaría confió lo suficiente en el sentido de solidaridad de la familia como para arreglar un encuentro de todos los parientes. en el que pudo convencerlos de que colocaran al chico en un internado católico y pagaran su estancia¹³⁸. Para justificar estos dos modos de proceder diferentes, le basta con decir que se trata de dos grupos de personas diferentes. En su primera declaración, probablemente se refería a un grupo tan reticente ante los procesos legales como los isleños Aran descritos por John Synge. Este pueblo primitivo solía utilizar como terrenos de juego los tribunales de justicia que les fueron impuestos y que estaban presididos por extranjeros. Una familia entera podía acudir a los tribunales e insultar a todos los representantes de otra familia hasta convertirse en los peores enemigos. "La imposibilidad de disponer de una evidencia fiable en la isla -no porque la gente no sea sincera, sino porque piensa que el parentesco es más sagrado que la verdad abstracta- transforma todo el sistema de evidencias basado en el testimonio jurado en una lamentable farsa"¹³⁹.

Sin otorgar un peso excesivo a los anteriores argumentos, puede admitirse que los trabajadores sociales suelen ser incapaces de saber si han de entrevistarse o no

¹³⁸ Encontrará otro ejemplo de colaboración con los parientes en el campo de la libertad condicional en la página 214.

¹³⁹ Synge, John: *The Aran Islands*, p.98. Boston, Jno. W. Luce Co., 1911.

con los parientes y cuándo. Es más necesario un modelo cualitativo que uno cuantitativo, no sólo en el estudio de las fuentes en general, sino en su uso cotidiano. Si, a medida que avanza una historia, parece que el elemento más importante es la falta de empleo, es innecesario entrevistarse con cinco parientes de un lado y cuatro del otro, y quedarse sin tiempo para ver a los tres empleadores anteriores. Algunos de los informes de casos estudiados ponen de manifiesto un ir y venir caótico de un pariente a otro, con el único objetivo de marcar sus nombres como "visitados" en la ficha del informe.

Otra característica de un mal trabajo es la tendencia a encomendar el cuidado de los niños a los parientes simplemente por el hecho de *serlo*, sin que se haya investigado ni la veracidad de sus declaraciones, ni su carácter, hábitos o entorno. Esta práctica es frecuente, y probablemente lo seguirá siendo mientras los organismos públicos y las entidades privadas no exijan o realicen una investigación y un tratamiento individualizados, o mientras sus empleados sean mental y moralmente vagos y tiendan a tomar el camino más fácil.

A una SPCC le llegó una denuncia relativa a dos niños pequeños, un niño y una niña, que vivían con su abuelo. Se descubrió que un supervisor, que había estado tratando a la familia de estos niños antes de que falleciera su madre, había permitido que el abuelo se hiciera cargo de ellos sin realizar una investigación. El niño, que era cojo, no estaba recibiendo los cuidados que necesitaba, la niña no asistía a la escuela, y toda la familia vivía hacinada en una sola habitación.

Un argumento que difícilmente puede incluirse en este apartado, pero que tiene alguna relación, llegó hasta la autora a través de un hombre que presentó una solicitud de ayuda para trasladarse a Chicago. Uno de sus cuñados trabajaba en el sector del ferrocarril, y cuando se le planteó

la posibilidad de recurrir a este pariente, el hombre dijo con toda sinceridad: "No, señora, no quisiera ponerme en contacto con él. Prefiero recibir su ayuda, porque a usted nunca la volveré a ver". Desde el punto de vista del cliente, un inconveniente que presentan los parientes como fuentes de ayuda al menos, es el sentido de obligación mutua que acarrea una relación permanente. Rara vez se expresa con tanta franqueza, pero a menudo está presente.

I. ARGUMENTOS A FAVOR DE LOS PARIENTES

La experiencia pone de manifiesto la parcialidad y la imprudencia de los parientes, pero son muchas las evidencias que, en cambio, prueban que, en la práctica diaria, los trabajadores sociales no sólo logran (1) conocer la historia individual y familiar a través de los parientes, sino que éstos también representan una fuente de (2) comprensión (incluso más importante que la historia) y de (3) respaldo y colaboración activa.

II. 1. *Historia individual y familiar*

"Con demasiada frecuencia", escribe un trabajador de casos, "tenemos sólo en cuenta a la familia individual, y decimos 'Este hombre bebe' o 'Esta mujer no sabe realizar las tareas del hogar', cuando no cabe duda de que el estudio del contexto familiar nos podría proporcionar información sobre las causas de estas situaciones. Los parientes son la mejor fuente de información en este sentido". La utilidad de una investigación de gran envergadura, como los estudios eugenésicos, está, por supuesto, fuera de toda duda, pero la recopilación de ciertos

hechos relativos a los parientes más cercanos constituye una parte importante del diagnóstico social, dada su relación directa con el tratamiento.

Por ejemplo, en los casos en los que el trabajador social tiene motivos para sospechar la existencia de una discapacidad mental, ha de obtener hechos hereditarios que permitan a un médico formarse una opinión sobre el estado del paciente. Datos pertinentes serían el estado de salud y las causas de defunción de los padres, abuelos, hermanos, hermanas, tíos y tías. Deben aclararse y detallarse, con especial atención, todos los elementos, siempre que pueda relacionarse una de las siguientes situaciones con cualquiera de los parientes: matrimonio consanguíneo, abortos espontáneos, tuberculosis, alcoholismo, discapacidades mentales, trastornos nerviosos, epilepsia, cáncer, deformidades o anormalidades, o cualquier capacidad excepcional. Los parientes a veces tienen conocimiento de ello, mientras que los miembros del grupo familiar inmediato lo desconocen; además, los primeros suelen mostrarse menos reticentes que los segundos. El trabajador social, por su parte, ha de conocer los síntomas de los trastornos mencionados para poder captar inmediatamente cualquier referencia casual a los mismos y ha de realizar un seguimiento de dicha referencia, con vistas a recopilar todos los datos disponibles sobre el estado de salud de la persona en cuestión.

Este punto se expondrá más ampliamente en otra parte del libro, pero debe señalarse ahora, no obstante, que, al registrar este tipo de evidencia relativa a los parientes, el trabajador social sólo debería mencionar los síntomas, excluyendo el diagnóstico, excepto si éste ha sido emitido por una autoridad médica competente. Incluso en un caso tan claro como la discapacidad mental, debería decir, por ejemplo, "El tío de John dice que Mary, la hermana de John,

'no es normal', que nunca ha sido capaz de aprender a coser o a cocinar", etc., incluyendo toda la evidencia pero sin emitir conclusión alguna.

Así pues, los parientes son nuestra mejor baza para reconstruir la historia familiar -aquellos rasgos y tendencias, aquellos parecidos y diferencias de una familia de cuya importancia comenzamos a ser conscientes.

La selección de los niños realizada por un gran orfanato que ofrece una buena educación a sus internos y desea limitar las admisiones a los niños normales, no sólo depende del examen escolar y de ciertos tests mentales, sino también de la entrevista que se realiza a tantos parientes de ambos lados como sea posible. Según el investigador del orfanato, sobre todo en los casos dudosos, debe efectuarse una entrevista personal a cada uno de los parientes. Al realizar 55 investigaciones preliminares para las admisiones de un mes, este trabajador efectuó 79 visitas a parientes, y al estudiar otros 25 casos en los que se cuestionaba la salud física de los niños, visitó a 94 parientes.

II.2. *Comprensión*

Algunos elementos de la evidencia adquieren un significado social en la medida en que sugieren nuevas fuentes de información o de cooperación para el tratamiento posterior, mientras que otros nos son de gran utilidad porque nos ayudan a decidir cómo proceder, cómo comprender inmediatamente la causa del problema. Los parientes no son los únicos que pueden ayudarnos en este sentido, pero nos señalan con tanta frecuencia el camino que hemos de seguir para salir de callejones sin salida, que los trabajadores de casos han llegado a obsesionarse por la información que podría haberles dado el único pariente al que no han logrado entrevistar.

Incluso cuando los parientes se muestran poco colaboradores, sus relatos son reveladores. "Recuerdo un ejemplo", escribe una

trabajadora, "en el que la madre se negó a ayudar a la familia de su hija. Sus hermanos y hermana sólo pensaban en ellos mismos y ni siquiera apoyaron a su hermana en sus peores momentos. No obstante, la postura adoptada por estos parientes sirvió para pintar un nítido retrato de la historia de la familia: una hija desobediente e ingrata y una hermana egoísta y descuidada, una mujer que, con toda probabilidad, se convertiría en una esposa y madre indiferente. Este retrato fue de gran utilidad para definir el método de aproximación a esta familia".

Son tantos los ejemplos que ilustran la obtención de indicios esenciales a través de los parientes -esenciales para el establecimiento de un tratamiento eficaz- que es imposible quedarse con uno. Expongamos dos basados en casos de abandono. "Se trata de un caso de abandono", escribe una secretaria de distrito de una COS, "en el que no se había llegado a ningún sitio en muchas horas de trabajo. Al visitar a la madre de la esposa, ésta nos dijo que el marido vivía en su propia casa; nos presentamos allí por la tarde y lo encontramos". Otra COS entrevistó a prácticamente todos los parientes relacionados con un caso de abandono, excepto a la madre del hombre. Después de que la organización ayudara a la familia durante catorce semanas y hubiera intentado, siempre en vano, encontrar al hombre, la esposa recibió una carta de su suegra para que la visitara, y dos días más tarde una carta de su marido en la que decía que estaba en casa de su madre, lugar en el que su mujer e hijos se reunieron con él.

En un informe de casos que se puso en conocimiento de la autora el año pasado, se dedican más de cien páginas al trabajo sucesivo de cuatro distritos diferentes de una COS con la familia Braucher: un hombre estadounidense de casi cuarenta años, casado con una mujer sudamericana y con hijos pequeños. En este apartado, resumimos su historia ya que se tratará con mayor profundidad en el capítulo sobre la comparación e interpretación. Al transferir el tratamiento de la familia desde el tercer distrito al cuarto, la secretaria que efectuó la transferencia escribió que había resultado imposible comprobar la veracidad de la mayor parte de las declaraciones de la familia, que Braucher no había seguido las recomendaciones cuando se le procuró una buena asistencia médica, y que la familia "había desarrollado una gran destreza como pedigüña, pero en nada más".

Unas cincuenta páginas del informe corresponden a la descripción de las tentativas fallidas de establecimiento de una base sobre la que trabajar, seguidas de intentos de granjearse la confianza de la familia y de mejora, disponiendo de datos muy imprecisos, de sus condiciones físicas y económicas. Los parientes por parte del hombre residían en otra ciudad, pero las organizaciones de esta localidad, en respuesta a las solicitudes realizadas, sólo dijeron que habían tratado a los parientes y que tenían un "expediente descorazonador".

La secretaria del cuarto distrito, aprovechando un desplazamiento al barrio en el que había vivido el hombre, fue a ver a la organización local que había estado en contacto con sus parientes, leyó el "expediente descorazonador" y descubrió que la madre de su cliente aún estaba en vida (él había dicho que había fallecido, y parecía ser sincero al respecto), buscó su dirección en la guía telefónica, tuvo una larga conversación con ella y le ofreció las primeras noticias sobre su hijo en muchos años. Este se había marchado de casa cuando sólo tenía dieciséis años, y su padre había abandonado a la familia antes de eso. Esta visita en persona a otra ciudad permitió a la COS obtener por primera vez información acerca del pasado del cliente. La madre mostró un fuerte sentimiento familiar y ella y su familia más cercana dieron los primeros pasos.

La secretaria volvió con un mensaje de la madre y la oferta de hacerse cargo de uno de sus nietos, cuya existencia había ignorado hasta ese momento. Armada con esta oferta y con la información sobre los parientes del hombre, le hizo una nueva propuesta; sus planes y objetivos se estudiaron en una larga y amable conversación; quedó claro que por vez primera se había podido presentar al hombre un plan que despertara su interés. Su primer objetivo fue tener una buena presencia para visitar a su madre, lo que hizo posteriormente. Su esposa comenzó a compartir con él la intención de mejorar su hogar, para poder invitar a la madre. Al fin, los Braucher parecían tener una buena razón, y suficiente, para seguir un tratamiento médico verdaderamente eficaz.

Transcurrido menos de un año desde el descubrimiento de estos parientes, la COS fue capaz, con la ayuda del afecto familiar y del nuevo interés social que formaba ahora parte de sus vidas, de convertir a estos difíciles clientes en personas que asumían sus responsabilidades y se interesaban por su vida familiar. Los pasos que permitieron la consecución de este logro quedan reflejados en los hechos recogidos en

las páginas del informe que muestran que no se produjo ningún milagro y que no se tuvo éxito por casualidad, sino que los buenos resultados obtenidos se basaron en la comprensión y el interés que un grupo de parientes normales -les habían calificado de "difíciles"-, habían sido capaces de ofrecer.

II.3. *Respaldo y colaboración activa*

Si los parientes están disponibles, su actitud no suele ser completamente pasiva. El ejemplo que acabamos de dar muestra que, de los parientes, no sólo puede lograrse una mejor comprensión de la situación, sino también su colaboración activa, y hace hincapié en lo importante que es ponerse en Contacto con ellos aunque vivan lejos. Con menor razón, podemos ignorar a los parientes que residen en la misma ciudad y que, generalmente, tienen ideas definidas sobre nuestros clientes. Si no están de nuestra parte, pueden fácilmente estar en contra. Es normal encontrar, dentro de un grupo de parientes, prácticamente todas las posibles variaciones de las actitudes sociales y antisociales, desde una absoluta indiferencia hasta la más profunda devoción y capacidad de sacrificio. Los mejores parientes se muestran más diligentes y ansiosos por ayudar que cualquier trabajador social. En ocasiones, nos encontramos con situaciones en las que los parientes han fracasado al tratar de ayudar -aquellas en las que tienen éxito no suelen llegar a manos de los trabajadores sociales-, pero incluso, en el relato de estos fracasos, nos damos cuenta de que los parientes tienen tanto derecho a ganarse nuestra simpatía como nuestros clientes, y que acogen de buen grado nuestro nuevo planteamiento, más esperanzador y con más recursos, de un viejo problema. Puede que hayan sufrido mucho y hayan perdido su capacidad de influencia, pero se congratulan de poder servir de ayuda, a través de otros, en situaciones respecto de las

que ellos han sido incapaces de ayudar directa y eficazmente.

Una de las lectoras de casos comenta el informé del caso de una mujer soltera de mediana edad del siguiente modo: "Se trata de uno de los mejores ejemplos que he visto de cómo lograr que una mujer pueda arreglárselas sola y ayudarla hasta que ella misma confíe en sus capacidades. La felicidad que la albergaba al haberlo logrado al fin resultaba, en cierta medida, patética y genuina." A esta mujer no le quedaba ningún familiar cercano. Su padre había sido alcohólico y su hogar había sido muy infeliz, y después de que se rompiera, sus parientes se hartaron de ayudar a alguien que siempre desaprovechaba sus oportunidades laborales. La COS que intentó ocuparse de ella recurrió a un médico que les confirmó sus sospechas, es decir, que no estaba mentalmente desequilibrada, sino desnutrida y sensible, y que le faltaba todo sentido práctico de las cosas. Finalmente se le consiguió un empleo en una oficina, pero pasaron muchos meses hasta que fue capaz de valerse por sí misma y, mientras tanto, se pudo hacer comprender a una prima, que había perdido la paciencia con ella, su situación real y se la convenció para que la ayudara regularmente a través de la COS.

La ayuda económica ofrecida por un pariente acomodado resulta muy valiosa cuando se consigue. Sin embargo, el trabajador social experimentado acoge, como su mejor aliado en un caso difícil, al pariente que da muestras de tacto, coraje y paciencia. El apoyo personal y moral de los parientes ilustrado en los siguientes ejemplos supuso un gran activo social:

La Sra. Chesley del Fondo Paine, de Cambridge, Massachusetts, escribe sobre una mujer de complexión débil que nunca había llegado á casarse con el padre de sus cuatro hijos, y que, además, había sido abandonada por él, y sobre el modo en que cuatro parientes, cada uno con visiones diferentes de la situación, trataron de ayudarla. "Escribimos dos veces al abuelo paterno de los niños para fijar un encuentro cuando él quisiera, pero no nos contestó. Escribimos dos

veces al hermano soltero de la mujer con el mismo resultado. El hermano casado tenía turnos de noche en el trabajo. Le escribimos para decirle que lo visitaríamos una tarde concreta a las cuatro. Así podría dormir como siempre y estaría despejado para vernos. Se trataba de una persona amable y tolerante, sin opiniones definidas. Tras considerar los hechos, pensó que lo mejor para su hermana sería mantener unidos a los cuatro niños y que su madre se ocupara de ellos. Su propia situación financiera era acuciante. Tenía cinco hijos -uno viudo, con un hijo, vivía con él y estaba en el paro; sus otros dos hijos en edad de trabajar también estaban en el paro; una hija trabajaba y la otra todavía estaba en edad escolar. La familia seguía unida gracias a su escaso salario y al sueldo de la hija. Debía el alquiler y otras cosas. Deseaba ofrecerle un hogar a su madre o contribuir a su mantenimiento, y ayudar de esta forma a su hermana. Tuvimos que explicarle que, en sus circunstancias, no debería preocuparse por los demás. Aceptó esperar a que aumentasen los ingresos de la familia y, entonces, hacer lo que estuviera en su mano.

En la entrevista con la hermana casada, nos dimos cuenta de que el sueldo de su marido sólo permitía mantener a su familia más cercana, por lo que, de nuevo, no se obtuvo ninguna ayuda económica. Sin embargo, descubrimos en la hermana un fuerte carácter moral y una acertada valoración de todos los elementos de la difícil situación, así como la conciencia de su deber para con su frágil hermana y los hijos de ésta. Dada la escasez de recursos familiares, había propuesto que los niños fuesen colocados en diferentes hogares. No obstante, se mostró inmediatamente de acuerdo con el otro plan, y nos fuimos de su casa convencidos de que, al menos, había una persona que nos ofrecería una colaboración sincera y cordial. Lamentó no poder ayudar económicamente a su hermana, y la consolamos asegurándole que su sincero interés moral y su buena disposición eran elementos indispensables, la esperanza real, para solucionar la situación. Observamos que era una mujer muy respetada en los círculos en los que había pasado toda su vida. Tenía un orgullo y autoestima altamente desarrollados, y sabía que la penosa situación de su hermana podría salir a la luz en cualquier momento. Esto no la desanimó- su hermana era su hermana, con buena o mala reputación, y no había más que hablar.

Ahora había que visitar a los dos hombres que no habían contestado a nuestras cartas. Visitamos al abuelo de los niños una tarde. Se disculpó inmediatamente por no haber respondido, y cuando nos explicó con todo detalle lo ocupado que estaba con su trabajo y con el cuidado de su esposa inválida, entendimos perfectamente su demora. Con él tuvimos que hacer frente a una situación extremadamente delicada y difícil, en la que era necesario todo nuestro coraje. Teníamos ante nosotros a un hombre tranquilo, respetable, que siempre había sido capaz de resolver sus propios problemas. Había resuelto comportarse, respecto de la familia de su hijo, como si no existieran. Nos explicó las razones que le habían llevado a tomar esta decisión, razones con fundamento, prácticamente irrefutables desde un cierto punto de vista. Hacía años había hecho todo lo que estuvo en su mano para evitar esta unión. Se había entrevistado con la Srta. X, como él la llamaba todavía, y le había contado que su hijo tenía una esposa de la que aún no se había divorciado. Sus esfuerzos cayeron en saco roto. Por otra parte, les había ayudado económicamente durante los últimos doce años, y ahora pensaba que debía dedicar toda su energía al cuidado de su esposa enferma y a su inminente vejez. Entendíamos su posición y así se lo hicimos saber, aunque no estábamos de acuerdo con sus conclusiones. Le pedimos que reflexionara acerca del futuro de los niños y de su responsabilidad para con ellos. Finalmente, tras deliberar, aceptó colaborar durante seis meses, a través nuestro, aportando un dólar semanal.

También visitamos, esa tarde, al hermano soltero. Vivía con una mujer en la segunda planta de una casa de vecinos. Según la familia, esta mujer se quedaba con la mayor parte de su sueldo. No cabía duda de que existía una estrecha relación entre ellos, ya que cuando preguntamos por él a través del telefonillo, ella no quiso decirnos nada o abrir la puerta hasta que le dijimos quiénes éramos. Entonces el hombre bajó las escaleras a gran velocidad exclamando mientras abría la puerta, "No he respondido a sus cartas porque no quiero tener nada que ver con mi hermana y, de todas maneras, he estado en el paro y no tengo dinero". Nosotros dijimos, "Buenas tardes", y él respondió entonces, "Les ruego me perdonen", y nos pusimos a hablar de un modo más amable, en las escaleras, lo que

parecía preferible al piso de arriba. Su actitud se reducía a una negativa a ayudar a los hijos de la Sra. X. El Estado debía hacerse cargo de ellos o había que internarlos en una institución. Finalmente hablamos abiertamente sobre la vida y el carácter de su hermana, y de sus obligaciones para con ella. Reconoció haber ejercido sobre ella una mala influencia, pero no de forma deliberada. Este sentimiento le afectaba más que ningún otro. Su actitud cambió y prometió darles un dólar a la semana y preocuparse de la situación de los niños hasta cierto punto, especialmente de la del niño de nueve años, que tenía bastantes problemas. Cumplió su promesa durante cinco meses.

Nuestro siguiente paso suponía ampliar la noción de familia. Preguntamos a un grupo que se dedicaba a cubrir las necesidades de los niños, responsables de un hogar para niños, si podrían ofrecer una asignación económica a esta madre para que, junto con los demás recursos, pudiese mantener unida a su familia. Adoptaron esta medida por unanimidad; se trataba de la primera vez que la institución tomaba una decisión de este tipo.

"Resumiendo la situación, vemos:

Primero, que el abuelo que pensaba haber hecho ya todo lo que podía, aceptó una nueva obligación; segundo, que el hermano que no creía tener ninguna obligación para con su frágil hermana, admitió que no la había ayudado a forjarse un carácter más fuerte; tercero, que al hermano casado se le convenció de la inutilidad de su sacrificio; cuarto, que la hermana comprendió que su sólido respaldo moral era más útil que su ayuda material; quinto, y último, que los responsables del hogar para niños avanzaron, creemos, para dejar atrás el institucionalismo"¹⁴⁰.

Un informe objeto de estudio comienza ofreciendo el retrato de un hombre cultivado que se había quedado ciego a causa de su drogodependencia, de su esposa también adicta a las drogas, que enfermó mentalmente poco después, y de su hijo, al que la madre no atendía bien, pero su padre lo quería tanto que no permitía que lo

¹⁴⁰ Chesley, Annie L.: The responsibility of Family Life, Survey, 22 de mayo de 1909, p.269.

separaran de él. Los parientes de la mujer, que residían en otro Estado, no contestaron a las cartas que se les enviaron. La hermana y el hermano del hombre, que también vivían lejos, respondieron que no querían tener nada que ver con él. No obstante, poco después, un tercer miembro de su familia, otra hermana, que había sabido indirectamente de esta correspondencia, envió una carta repleta de preguntas inteligentes: "¿Es verdad que mi hermano ha intentado suicidarse? ¿Es posible que lo vuelva a intentar? ¿Fue a causa de la bebida o la miseria? ¿Está en una casa de socorro, en un hospital o dónde? ¿Es un alcohólico empedernido o existe una posibilidad de rehabilitación? Por lo que veo, no se le separará de su hijo. ¿Está también fuertemente unido a su esposa? A continuación, explica que no ha sabido nada de su hermano durante más de diez años y que ni siquiera sabía que estaba casado. Desea hacer todo lo que esté a su alcance, pero es viuda de frágil salud y no podría ocuparse de los tres. Después siguió preguntando: ¿Cómo se quedó ciego? ¿Podrá recuperar la vista? Es cruel separar a una familia en circunstancias normales, pero a veces tiene que hacerse, al menos por un tiempo. ¿Cuál es la edad de su esposa? ¿Es usted una amiga, una enfermera, una misionera o una hermana de la caridad? Disculpe la pregunta. No lo pierda de vista hasta que pueda hablar con usted. ¿Cree que debo escribirle? He decidido ayudarlo, si está en mi mano, pero no puedo ofrecerle dinero... No puedo pensar en él como en un borracho. Alguna fuerte influencia externa, la miseria o la debilidad de carácter deben ser los culpables. Dígame la causa de la ceguera y si hay alguna esperanza de que vuelva a ver."

Se dio una respuesta lo más completa posible a todas sus preguntas. Entre tanto, se había tratado, de nuevo, de encontrar a los parientes de la mujer. Se solicitó a un sacerdote de su ciudad, cuyo nombre se encontró en un directorio de iglesias, que les fuera a ver, pues no se dio con ninguna organización benéfica que pudiera hacerlo. Su intervención permitió obtener, al fin, una respuesta escrita por la madrastra de la mujer. En dicha respuesta expresaba su pena, y se ofrecía a acoger al pequeño, siempre que los gastos de su traslado corriesen a cargo de la entidad. Al día siguiente envió una nueva carta retirando la oferta, en la que decía que si el pequeño era tan indisciplinado como su madre, le resultaría imposible ocuparse de él.

"Deberían enviarlo a una buena familia mediante el Hogar para Niños, o como ustedes suelen hacer estas cosas. Lamento profundamente no poder ocuparme de él en estas circunstancias; si le ocurre algo malo asumiré mi responsabilidad".

La hermana del hombre era completamente diferente. Nadie en su familia la respaldaría. "Mi familia no me apoya, y cualquier cosa que decido llevar a cabo debo hacerla igualmente sola." Nueve días después (entre tanto, la esposa se había tornado violenta y había sido internada en un asilo) se recibió una tercera carta: "Me congratula decirle que he tenido tiempo para reflexionar tranquilamente y llegar a unas conclusiones más claras que cuando le escribí la primera vez". A continuación, explica cómo enviar al niño y a su padre ciego a su casa. Dos semanas más tarde la hermana volvió a escribir: "Tan sólo le escribo para informarle de que mi hermano llegó bien, encontró a una persona dispuesta a ayudarlo en los cambios necesarios, y ahora está relajado. El niño está en clase y parece ser un buen chico... Al mirar a mi hermano, pienso que pasará mucho tiempo antes de que pueda recuperar la vista, aunque él parece tener muchas esperanzas. Tiene buen apetito y dice que aquí descansa mucho mejor que en ningún otro sitio."

En un organismo de libertad condicional, una madre, una viuda cuyo expediente tenía ciertas tachas, presentó una denuncia contra su hija de diecisiete años. El funcionario de libertad condicional se entrevistó con los parientes paternos y le impresionaron mucho las dos tías, que fueron más atentas en sus afirmaciones de lo que suele serlo la "familia política". El funcionario, consciente de la gravedad que implicaba presentar una denuncia contra la chica ante los tribunales, pensó que el caso podría resolverse recurriendo a estos parientes y así se lo dijo; pero las tías se asustaron ante esta responsabilidad y le dijeron que ellas no sabían cómo tenían que comportarse con su sobrina. El funcionario les aconsejó que "le dijeran directamente" que habían oído que salía con un hombre de dudosa reputación y que se sirvieran del • afecto que, según ellas, les profesaba su sobrina. Lograron que la chica confesara y prometiera dejar al hombre. El funcionario de libertad condicional siguió asesorándolas, pero no tuvo que intervenir más.

En cuanto a los diferentes grupos extranjeros, cabe recordar que los padrinos mantienen con la familia una relación tan estrecha como la de los propios parientes, y que su colaboración es de gran valor. En su país de origen, los lazos de parentesco -incluso en el caso de parientes lejanos- son muy estrechos, y es penoso ver cómo se deteriora este vínculo y este sentido de la responsabilidad en aquellas localidades de los Estados Unidos en las que se multiplican las entidades sociales y su proceder negligente¹⁴¹.

II.4. *Otras consideraciones*

Aparte de la importancia de los parientes como fuentes de colaboración y apoyo, debe tenerse en cuenta que disponen de un derecho moral -el mismo derecho, siempre que hayan tratado de cumplir con sus obligaciones, que cualquier iglesia o entidad social que se haya mostrado interesada por una familia tendría en un caso semejante, pero su derecho es superior dado el carácter personal de su relación.

Mary I. Breed nos ofrece un ejemplo a este respecto¹⁴²: "Se trata de una mujer de grandes méritos, viuda y que hizo todo lo que pudo para mantener a sus dos hijos. Recibió una notable ayuda y la amistad de una diligente visitadora. No se visitó a sus parientes porque, según ella, le habían negado cualquier tipo de ayuda. Cuando desarrolló una enfermedad mental, sus hijos quedaron bajo tutela del municipio, y

¹⁴¹ Se analiza la cooperación de los parientes en el trabajo institucional con niños en Pittsburgh as a Foster Mother, de Florence L. Latimore, en *The Pittsburgh District, Civic Frontage*, p. 398 yss.

¹⁴² En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

entonces un funcionario municipal se entrevistó con el hermano de la mujer. Este se indignó por la tardanza de la consulta, pues hubiese querido y podido ayudarla antes. Su hermana se había distanciado voluntariamente de su familia, y el resentimiento que mostraba hacia ellos formaba parte de su enfermedad mental."

Por otra parte, los parientes son también parte integrante de la comunidad, y representan una ayuda potencial; cualquier entidad determinada a coordinar el servicio social de una comunidad no puede prescindir de ellos.

El restablecimiento ocasional de las relaciones familiares y el olvido de los malentendidos es un interesante producto del trabajo social.

La Sra. Breed también proporciona un ejemplo al respecto: "Se trata de una viuda judía que, tras el fallecimiento de su esposo, recibió una notable ayuda de su familia hasta que dejaron de ayudarla porque habían perdido toda esperanza como consecuencia de lo que, según ellos, era una incurable holgazanería. Cuando un diagnóstico médico sacó a la luz que padecía de neurastenia y cuando una nueva dentadura, una buena alimentación y aire limpio la renovaron, un tío suyo se arrepintió tanto de haberla dejado de ayudar que le dio trabajo en un pequeño establecimiento."

Un chico que había sido acogido en un orfanato a la edad de tres años solicitó ayuda a un trabajador de una SPCC. Ahora, adulto y con un buen puesto en el sector agrícola, quería volver a reunirse con sus cuatro hermanos. A través de una correspondencia con el orfanato y con los funcionarios públicos de la comunidad de la que era oriundo, se les encontró. Uno de ellos escribió: "Si quieres ver a un chico feliz, tendrías que haberme visto. Escribí a mi hermano una carta de ocho hojas, y al lunes siguiente recibí su respuesta y fotos de su familia. Quiere que vaya a verlos... Uno se siente feliz cuando sabe que no está solo en este mundo y que tiene a su gente."

III. EL APOYO ECONÓMICO DE LOS PARIENTES

La cuestión del apoyo económico (parcial o total) de los parientes y la ayuda temporal que proporcionan suelen desmoralizar nuestro diagnóstico y obstaculizar nuestro tratamiento. Es poco probable que aquellos que sólo buscan en los parientes prestaciones materiales, puedan utilizarlos sabiamente, ni siquiera para este fin. Este tipo de proceder se repite frecuentemente en los informes de casos de los organismos públicos y de las entidades privadas que hacen demasiado hincapié en las responsabilidades legales y subestiman las oportunidades sociales.

El Estado puede exigir el cumplimiento de la responsabilidad de manutención de aquellos parientes, en línea descendente directa, "que tengan la capacidad suficiente". Las leyes relativas a este supuesto varían en los diferentes Estados, pero, generalmente, los dos padres y los cuatro abuelos son responsables de la manutención de los niños, y, cuando alcanzan la mayoría de edad, estos últimos asumen la responsabilidad del mantenimiento de padres y abuelos dependientes¹⁴³. Los organismos públicos y las instituciones que reciben subvenciones públicas no velan por el cumplimiento de estas disposiciones. Cuando pretenden que se respeten, suelen interesarse tanto por el aspecto material de las relaciones con los parientes que se niegan a entrevistarse con cualquier pariente cuya responsabilidad no pueda ser impuesta por ley. Visitarán a

¹⁴³ Se responsabiliza a los hijos en 35 Estados, a los padres en 32, a los nietos en 22, a los abuelos en 20, a los hermanos en 13 y a las hermanas en 12; no obstante, en algunos Estados, la responsabilidad se limita a los padres y a los hijos en los casos en los que la ebriedad o cualquier otra conducta incorrecta sean la causa del problema. Véase *Summary of State Laws relating to the Dependent Classes*, United States Census, 1913. (Este material ha sido actualizado en *Social Welfare Laws of the Forty-eight States*, Wendell Huston Publishing Company, Des Moines, 1930.)

hijos e hijas, padres y abuelos, pero no a hermanos y hermanas, tíos y tías, sobrinos y sobrinas.

Un informe sobre un hombre sin hogar, elaborado por una organización benéfica, muestra cómo se sacaron a la luz, en el primer mes de investigación, hechos de los que el hospital psiquiátrico público del Estado vecino no había tenido conocimiento alguno durante dieciséis años. El proceso gracias al que, a través de un pequeño indicio, se dio con sus parientes en un tercer Estado, se describe en otra parte de este libro¹⁴⁴; ahora lo que debe destacarse es que el fracaso de las instituciones públicas de un Estado en el descubrimiento de la familia del hombre ansiosa por tener noticias suyas todos estos años, no se reduce a un simple fallo en la resolución de una cuestión de manutención legal, sino que es un fallo más grave. Es cierto que el Estado, dado el coste de mantenimiento per cápita en ese momento, había malgastado en él 3.160 dólares, pero había hecho algo peor, no había utilizado, a lo largo de este periodo, un tratamiento terapéutico de suma importancia. La familia del hombre resultó estar formada por una gente excelente cuyo afecto y simpatía contribuyeron notablemente a la mejora de su estado de salud mental, incluso después de años de ocasiones perdidas. El hombre había huido del hospital cuando pidió ayuda a la organización benéfica; se retiraron los cargos y, estaba viviendo con su propia familia, cuando se cerró el caso.

Según un informe de un organismo público, uno de sus funcionarios viajó de un extremo a otro del Estado para encontrar al padre de un niño dependiente que había sido abandonado por su madre. Cuando finalmente lo encontró, el padre explicó que había preferido no indagar por miedo a represalias de la esposa. Desde entonces, ha pagado regularmente la manutención del niño.

Los organismos públicos suelen tratar la cuestión de la manutención de forma más superficial, pero no son los

¹⁴⁴ Véase el uso de los directorios en el Capítulo 3, Fuentes documentales, p.306.

únicos culpables; las entidades privadas también privilegian demasiado el aspecto económico, tanto en las primeras entrevistas a los parientes como en su colaboración con ellos a lo largo del periodo de tratamiento. No cabe duda alguna de que una comunidad es mucho más pobre cuando el sentido de la solidaridad familiar se deteriora, ya sea por el desinterés de las entidades sociales o por el sentimentalismo de los más pudientes; pero, una estricta e indiscriminada imposición de responsabilidades familiares puede traducirse, en ciertos sectores, en una postura contraria a presionar a una persona que no goza de una buena posición económica a que se ocupe de los suyos¹⁴⁵.

¹⁴⁵ Véase la correspondencia titulada *A Misplaced Burden?* en *Charities and the Commons*, de 13 de octubre de 1906, p. 118, en la que la Sra. Simkhovitch critica "la costumbre de solicitar ayuda financiera a los parientes, o la teoría general de que las familias están obligadas a cuidar de los suyos. Cuando existe algún miembro de la familia ampliamente capaz de mitigar la pobreza de otro miembro, parece natural y conveniente esperar que lo haga. Pero cuando, como sucede a menudo, un comité de alguna potente COS, que dispone de muchos recursos, decide, en un caso, solicitar la ayuda de unos parientes en apuros, no cabe otra posibilidad que considerar vergonzosa tal decisión y, desde el punto de vista económico, inútil."

Zilpha D. Smith presenta la otra cara de la moneda: "Los mejores trabajadores sociales que conozco, al entrevistarse con los parientes, les solicitan su consejo, su colaboración, para un determinado servicio, y el resultado suele ser tan satisfactorio, dadas sus expectativas, incluso con parientes reticentes, que hacen todo lo posible para no tener que prometer nunca que no se van a poner en contacto con un determinado pariente. En ocasiones, puede que un buen trabajador considere preferible retrasar el envío de una carta o la realización de una entrevista, pero cada vez son menos los que toman ésta decisión ya que la

experiencia les ha enseñado a hacer sus averiguaciones con amabilidad y astucia, a escuchar mucho y hablar poco."

"La respuesta a un planteamiento de este tipo normalmente desvela el carácter y los recursos, económicos y otros, del pariente y su actitud respecto de quienes se encuentran en dificultades. Puede que el orgullo o el rencor, la pobreza o el analfabetismo, dificulten la comunicación y debiliten el conocimiento familiar.' Los investigadores que no tienen una idea clara de lo que los parientes pueden hacer, -sino que hablan con ellos con una actitud abierta, no comparten la afirmación de la Sra. Simkhovitch de que el orgullo familiar constituye el principal motivo de ayuda, sino que es el afecto y la lealtad, las tradiciones y recuerdos que comparten, lo que suele fomentar la solidaridad humana. Incluso si una COS contara con más recursos que cualquier otra que yo conozca, esto no justificaría el desaprovechamiento de estos valores humanos.

"Cuando es el orgullo el que ofrece la ayuda, ¿no debería el pobre poder elegir si prefiere marcharse sin el dinero, pero con su orgullo? Si persiste un interés bienintencionado por él, así como por la persona en dificultades, se podrá sugerir posteriormente una reducción de la carga, si se considera acertado. Un superintendente estatal, a cuya nueva y luchadora institución le resultaba difícil obtener una -asignación suficiente, convenció, a pesar de ello, a un pariente para que redujera un pago de 5 dólares semanales a 3,50 dólares."

"No sólo quienes pasan por apuros económicos lamentan que la carga de su propia miseria repose sobre sus seres más cercanos y queridos -muchos que han caído enfermos, a pesar de contar con dinero suficiente para cubrir sus necesidades básicas, han sentido esa profunda lástima. Existe una experiencia aún más amarga: cuando enfermos o necesitados sólo pueden recurrir a un extraño que se interesa lo suficiente como para sacrificarse por ellos."

"Me resulta imposible creer que muchas COS coloquen a los parientes entre la espada y la pared. En mi opinión, a menudo no están dispuestas a molestarse en consultar a los parientes a no ser que crean que les van a dar dinero, desconocedoras de

Las cuestiones de la ayuda económica y la manutención son importantes, pero siempre como parte secundaria del tratamiento. Es poco probable que el trabajador social cuya técnica tiene varias vertientes, que piensa constructivamente sobre los casos que lleva, ignore el bienestar social de cada una de las fuentes que entrevista, incluido el de los parientes. En el caso citado en la página 210, cabe destacar que la Sra. Chesley no sólo renunció a la ayuda de un pariente, sino que consoló a otra, que no podía ayudar económicamente, sugiriéndole un modo mejor de ser útil. La ayuda material es, a menudo, el elemento que privilegian los parientes que hemos entrevistado, por lo que debemos tratar de interesarlos por otros elementos, dejando a un lado la justificación de su propia posición, para que consideren los problemas de la otra persona en sí mismos. Los siguientes son ejemplos de un método menos flexible. Ilustran algunos de los defectos de nuestra práctica actual, y hacen hincapié en la importancia que tiene el tratamiento constructivo como objetivo.

Se pidió a una COS que se interesara por una familia en la que el hombre estaba en el paro y empezaba a frecuentar malas compañías, y la mujer iba a dar a luz a su segundo hijo en pocas semanas. Se escribió a los dos hermanos del hombre diciéndoles lo siguiente: "Desde hace varias semanas, su hermano (con nombre y dirección) está en el paro y su familia no puede hacer frente a sus necesidades. Deben 16 dólares de alquiler y 12 dólares en una tienda. Su mujer no puede ponerse a trabajar dado su estado actual. Dará a luz el mes que viene. ¿Podría ayudar a su hermano y a su familia hasta que puedan valerse por sí mismos?" No sólo durante la posterior evolución del caso, sino desde la primera entrevista, ya se apuntaba la necesidad de definir el carácter del hombre, sus relaciones laborales y familiares, su estado de salud,

los grandes resultados, y no solamente económicos, que un encuentro con ellos puede aportar."

etc. Puede que el testimonio de sus dos hermanos hubiera sido más valioso que el suyo, en cuanto al tamaño, paradero y recursos de toda la familia, pero ninguno de ellos respondió, lo que seguramente se debió al excesivo énfasis puesto en la ayuda financiera.

La cuestión de las cartas, en el desarrollo de la investigación, se trata en otro capítulo¹⁴⁶, pero puede ser útil citar ahora otra carta que no obtuvo respuesta; la envió una COS al padre de un hombre joven. Tras describirle los problemas por los que atravesaban su hijo, la mujer de éste y sus dos nietos, la carta decía: "Le rogamos nos facilite información sobre el expediente anterior del hombre y su opinión acerca de su capacidad para ocuparse de su familia. Esta información se considerará confidencial, si ése es su deseo. ¿Aceptaría ayudar financieramente a su familia, siempre y cuando el Sr. J haga todo lo que esté en su mano para encontrar un empleo?" En este caso, el error fue doble: la ayuda económica es el punto más importante de la carta; y "expediente anterior", "hombre" y "familia" son términos técnicos, no humanos, incluidos en lo que debería haber sido un documento de marcado carácter humano.

El comentario sobre el informe de un caso italiano menciona la cuestión de la ayuda económica. El hombre de la familia había tratado de golpear a su propia hija estando borracho y fue agredido por uno de sus hijos que quería proteger a su hermana. Posteriormente, la COS obtuvo buenos resultados en la mejora de la frágil salud del padre y ganándose la confianza de su mujer. Los dos hijos mayores se alistaron en la Marina de los Estados Unidos y la COS, en cooperación con la Administración Pública, los convenció para que enviaran parte de su sueldo a casa¹⁴⁷. La persona que realiza el

¹⁴⁶ Capítulo 17, Cartas, llamadas telefónicas, etc.

¹⁴⁷ Una carta dirigida por uno de los Campamentos de Formación Naval de los Estados Unidos "a los padres de los reclutas", decía lo siguiente: "La autoridad del comandante sólo le permite recomendar a un hombre bajo su mando que envíe dinero a casa. No obstante, se le insta a hacerlo y, a través de una sencilla solicitud, siempre y cuando la cantidad esté a su disposición y el objeto sea respetable, el oficial contable envía un cheque por la cantidad solicitada y lo carga en su cuenta. Los dos primeros

comentario dice: "No cabe duda de que se está adoptando un punto de vista ortodoxo al instar a la Administración Pública a retener la mitad del sueldo de Giorgio y Giovanni. El pasado familiar puede haber generado un sentimiento de rencor en ambos que les lleve a pensar que esta nueva demanda forma parte de la injusticia general de la vida. La carta de Giovanni así lo dice indirectamente, y Giorgio reside cerca, por lo que podría saberse de primera mano cuál es su opinión al respecto. Con esto, no pretendo decir que haya que suprimir los pagos, sino que, en mi opinión, deben formar parte de un plan de trabajo con estos jóvenes que ahorre a los más pequeños la indeseable experiencia que ellos han vivido".

El comentario sobre otro caso italiano dice lo siguiente: "Se visitó a la hermana que había ayudado a la realización del viaje. Se concluyó que la hermana no podía hacer nada más'. Probablemente se solicitó su ayuda, o se le insinuó... Se trata de una hermana que, en un periodo de tiempo relativamente corto, fue capaz de traer a dos adultos y siete niños desde Italia -evidentemente una persona con ciertos recursos... No estoy defendiendo la solicitud de una ayuda económica a esta pariente, lo que supone inevitablemente una respuesta negativa, sino un planteamiento que nos permita conocer lo que ella sabe acerca de la vida que llevaban al otro lado del océano, del trabajo, el hogar, el quehacer cotidiano, etc. de esta familia, así como los nombres de otros parientes. Decididamente, aquellos que basan todo su trabajo en las herramientas modernas de bienestar

meses de estancia en este campamento, un recluta cuenta con poco dinero, por lo que no puede hacerse mucho hasta que finalice este periodo. Luego, tras su traslado a un barco en alta mar, puede asignar una parte de su sueldo a su familia; este dinero se envía, por correo, mensualmente a la persona a la que está destinado, sin necesidad de 'que el destinatario realice una solicitud al respecto". En una carta del comandante de este Campamento de Formación, se añade, para mayor precisión: "Cuando se nos informa de .que los padres de uno de nuestros reclutas atraviesan dificultades económicas y necesitan la ayuda del recluta, nuestra política consiste en entrevistar al chico y tratar de inculcarle un sentido de la responsabilidad en este sentido".

infantil, frente al antiguo recurso a tíos y tías y a la responsabilidad de los padres, suelen obtener unos resultados patéticos -así sucedió con esta familia en la que, hasta hoy, la salud, la escolarización y el acceso al mercado laboral de estos menores han quedado entorpecidos por la ausencia de una historia que los parientes podrían haber aportado fácilmente."

De esta crítica de un método que sobrevalora la importancia de la ayuda económica no debemos concluir que la imposición a los parientes de su responsabilidad económica es inútil. Con frecuencia su simple imposición trae consigo un loable reajuste social. En los casos de abandono familiar, por ejemplo, en los que se ha impuesto la carga de la ayuda a la familia del hombre, siempre y cuando ésta tenga medios suficientes y existan razones para creer que conocen su paradero, se ha acelerado su vuelta. Algunos reformadores sociales piensan que los parientes se interesarán más en el bienestar de sus familiares más desfavorecidos cuando el Estado los exima de toda obligación financiera. Si se demuestra, después de ponerlo a prueba, que este planteamiento es psicológicamente válido, provocará un cambio total de las opiniones tanto de educadores como de trabajadores sociales.

IV. MÉTODOS DE APROXIMACIÓN

En relación con los hechos, las fuentes de información más impersonales resultan ser las más satisfactorias¹⁴⁸. Pero los parientes son las fuentes menos impersonales de todas; y puede que, por ello, los consideremos testigos difíciles. La mayor parte de los trabajadores sociales reconoce la importancia de los parientes, y también la dificultad que

¹⁴⁸ Esta idea se desarrolla en el Capítulo 13, Fuentes documentales.

entraña su primera entrevista. Al igual que en la primera entrevista con el propio cliente, el mayor peligro lo constituye un comienzo en falso, además del riesgo añadido de crear problemas entre los parientes. Una trabajadora social con sólo un año de experiencia, pero con un talento innato para relacionarse con la gente, escribe en respuesta a una pregunta: "En tres casos concretos he entrevistado a parientes estando prácticamente convencida de que resultaría más perjudicial que beneficioso. En dos de ellos, cicatrizaron las heridas abiertas años atrás, y en el tercero obtuve una información que modificó enteramente el trato con la familia. En mi opinión, con una aproximación correcta, los trabajadores sociales, en sus visitas en busca de información y cooperación, pueden evitar este posible perjuicio, ya que los parientes no pondrán en entredicho el derecho del trabajador a interesarse por la familia, y, con una sinceridad casi antinatural, abrirán sus corazones a completos extraños. Si no me falla la memoria, a lo largo de este invierno, sólo en una ocasión me han rechazado realmente, aunque, después, otro miembro de la familia se disculpó a medias por esta conducta."

"Con una aproximación correcta". Unas instrucciones no pueden ser de ningún valor a este respecto. Estar realmente interesado, ser capaz de transmitir este sentimiento, ser sincero, directo e imparcial, he aquí la clave para obtener una relación fructífera. Cuando un trabajador social repite, una y otra vez, que los parientes no saben algo o no quieren decirlo, probablemente está confuso o nunca ha actuado siguiendo estas pautas.

La información relativa a la ayuda que ya han aportado los parientes se consigue con pocas palabras, y sus razones para estar decepcionados salen a la luz con facilidad. Es cierto que, muy a menudo, se les pide demasiado. Escucha, obtén su punto de vista, recuerda que

incluso sus declaraciones más superficiales te ayudarán a evaluar su valor como testigos; luego, haz hincapié en las cosas más urgentes para tu cliente, prestando atención, incluso aquí, a la búsqueda exclusiva de aquellos elementos de la evidencia que cada pariente concreto puede aportar. Habla con ellos acerca de las diferentes posibilidades que contemplas. "Los parientes suelen indignarse cuando se dan cuenta de que los trabajadores simulan consultarles con el único objetivo de convencerles de la perfección de su propio plan." Su consulta ha de ser real. A veces, las soluciones que proponen superan, con mucho, a las nuestras.

Cuando ya se ha entrevistado a varios parientes, sus planes pueden ser contradictorios o su adhesión a nuestro plan de acción puede rezumar la indiferencia. En este caso, puede optarse por organizar una reunión conjunta una vez terminadas las entrevistas por separado. Se consigue, con ello, un entendimiento y se dignifica su participación en el posterior tratamiento.

A veces, el trato con los parientes se complica cuando el trabajador social es portador de malas noticias.

Una guardería informó a una SPCC de que una madre no cuidaba bien de su bebé. La madre tan sólo tenía veintiún años, había llegado a la ciudad para estudiar en una escuela técnica, y sus padres, residentes en otro Estado, le enviaban periódicamente dinero. Ellos desconocían la existencia de un hijo ilegítimo, y tampoco sabían que se había casado, tres meses después del nacimiento del bebé, con el padre del niño. La entidad escribió lo siguiente: "Nos venimos interesando, desde hace poco tiempo, por la situación de su hija, Srta.-, y de la hija de ésta, Ethel, y, como consecuencia de la desatención mostrada por los padres de la niña, el juez del tribunal de menores ha ordenado el internamiento temporal de la niña en una institución pública. No teníamos previsto poner este asunto en su conocimiento, pero, a instancia del juez, que ha tratado muy bien a su hija, les pedimos que la ayuden para evitar el deterioro al que ahora parece estar destinada, a no ser que quienes

más afecto sienten por ella puedan ayudarla. En vez de perdernos en los detalles, quisiéramos saber si usted o su mujer o ambos pueden venir hasta aquí para hablar con nosotros, o enviarnos a alguien en su nombre."

Dos días después se presentó el padre de la chica y, poco después, su madre -gente sencilla sin mucho que ofrecer. Pero otra hija de la familia demostró contar con la necesaria fortaleza. Ella obtuvo la tutela legal del niño y madre e hija regresaron posteriormente al pueblo.

El esfuerzo realizado para contactar con estos parientes, no confiando sólo en las cartas para tratar un asunto tan delicado, fue acertado. No obstante, los parientes residen, a veces, demasiado lejos y la realización de una entrevista en persona resulta imposible. Esta situación adquiere una mayor importancia en los Estados Unidos, ya que las frecuentes migraciones a las grandes ciudades, y las migraciones de región a región y de Estado a Estado, dificultan nuestra comunicación con los parientes, a la vez que la hacen más necesaria¹⁴⁹. La inmigración supone una complicación añadida. Se dice que muchos de nuestros indicios sociales se encuentran al otro lado del

¹⁴⁹ Un estudio sobre chicos de trece años de escuelas públicas de 78 ciudades estadounidenses (de entre 25000 y 200000 habitantes) mostró que solo una de cada seis padres vivían aún en su ciudad de nacimiento, y que de los propios chicos, solo algo más de la mitad vivían en el mismo lugar en el que habían nacido. El 40 por ciento de los padres y el 9 por ciento de los chicos procedían del extranjero; pero la migración del 44 por ciento de los padres y el 33 por ciento de los chicos se produjo en el interior de los Estados Unidos. Véase *Some Conditions Affecting Problems of Industrial Education in Seventy-eight American School Systems*, de Leonard P. Ayres. Folleto de la División de Educación de Russell Sage Foundation, 1914.

Atlántico, lo que nos obliga a establecer una comunicación indirecta con alcaldes, cónsules, etc., de otros países.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. El análisis realizado en este capítulo no se aplica a los miembros del grupo familiar de un cliente, sino a otros parientes que por nacimiento, matrimonio o ascendencia están relacionados con él.
2. No obstante, en todos nuestros contactos, debe tenerse presente la distinción entre relaciones por nacimiento o ascendencia y relaciones por matrimonio, pues estas últimas suelen estar ligadas a un tipo peculiar de prejuicio.
3. Debe establecerse un orden acerca de a qué pariente visitar primero y cuándo; no deben privilegiarse frente a otras fuentes importantes. También pueden llegar a sobrevalorarse los lazos de parentesco ignorando el carácter, hábitos o circunstancias de las personas.
4. Los principales inconvenientes que presenta el uso de los parientes como testigos son: (1) su parcialidad, (2) su convencimiento de que saben más de lo que realmente saben, (3) su falta de comprensión de una situación social dada y de los valores sociales.
5. No obstante, el diagnóstico diferencial y el tratamiento se empobrecerían irremediablemente sin sus contribuciones a (1) la historia individual y familiar y a (2) una mejor comprensión de la situación, y sin su (3) apoyo y colaboración activa.
6. Además de su capacidad de servicio, los parientes tienen un derecho moral (siempre que hayan tratado de cumplir con sus obligaciones) a ser consultados. Nuestras consultas deben ser reales; debe ofrecérseles la oportunidad de contribuir al diseño de nuestras

políticas sociales, en vez de imponerles planes de tratamiento previamente realizados sin su participación.

7. La Administración puede obligar a los parientes más cercanos a ofrecer una ayuda económica. Los organismos sociales públicos responsables de la administración de las leyes en materia de manutención suelen cometer el error de ignorar el otro, y más importante, servicio que pueden prestar los parientes. Las entidades privadas cometen un error parecido cuando, se dirigen a los parientes con el único objetivo de obtener una ayuda económica. Con esto, no queremos decir que deba eximirse a los parientes de cualquier responsabilidad económica siempre que puedan asumirla sin poner en peligro su propio bienestar social.

10. FUENTES MÉDICAS

Si, basándonos en los informes de casos sociales disponibles hace quince años, hubiésemos escrito este libro entonces, probablemente habríamos llegado a la conclusión de que las fuentes externas de información más consultadas, incluso en mayor medida que los parientes, eran los empleadores. Pero el interés por los datos financieros y laborales se ha transformado en el interés por los datos relativos a la salud y las enfermedades. No cabe duda de que todos estos grupos de hechos están íntimamente relacionados, por lo que este cambio no es sino una mera cuestión de énfasis. No obstante, es tan notable que puede que sea necesario, en el futuro, hacer hincapié en otros grupos de fuentes para preservar nuestro centro social de gravedad.

Según los listados de fuentes externas usadas por las 56 organizaciones sociales objeto de estudio, se consultó a fuentes médicas dos veces y media más que a empleadores y otras fuentes laborales. En 2.800 casos se consultaron exactamente 1.828 fuentes médicas y 743 laborales¹⁵⁰. La reciente multiplicación de las instituciones sanitarias, tanto de carácter curativo como preventivo, sobre todo en grandes ciudades como las incluidas en nuestro estudio, explica, en

¹⁵⁰ Véase la tabla A del Apéndice II.

parte, estas cifras; pero también se debe al hecho de que algunas entidades para la atención a enfermos disponen, ahora, tanto de informes médicos como sociales –informes sociales de los que puede sacarse provecho. Asimismo, también ha influido el cambio de visión que los trabajadores sociales no médicos tienen de su propio cometido. En su intento por acabar con las malas condiciones sociales, han terminado por reconocer el gran *handicap* que acarrean las malas condiciones físicas y, en su esfuerzo por mejorarlas, han aprendido a aceptar con agrado la ayuda prestada por una ciencia médica más nueva y constructiva. Su cambio de planteamiento se debe, en parte, a su mayor experiencia en materia de necesidades humanas, pero incluso más a los miembros socializados de la profesión médica que abrieron las puertas de muchos departamentos al trabajo social -un camino que el trabajador social no médico ha acogido con entusiasmo.

Las fuentes médicas más consultadas por las 56 organizaciones fueron las siguientes: médicos, hospitales y sanatorios, dispensarios, departamentos de servicios médico-sociales, enfermeras, e instituciones sanitarias públicas. Ha de reconocerse que los trabajadores sociales han desaprovechado, a menudo, la utilidad de estas fuentes de información por su desconocimiento de, incluso, los hechos más elementales sobre las diferentes enfermedades y por su incomprensión de la organización y disciplina necesarias en un [hospital o dispensario. No obstante, puesto que, en estas páginas, se quiere determinar el valor social de las diferentes fuentes de la evidencia, y como los informes de casos estudiados no sólo ponen de manifiesto el gran servicio que pueden prestarnos las fuentes médicas, sino también sus fallos ocasionales, podemos recurrir de nuevo al plan adoptado en el capítulo sobre los parientes, e ilustrar estos fallos en primer lugar, aún a riesgo de hacer, aparentemente, demasiado hincapié en ellos. Más adelante,

veremos cómo hay mucho más que decir sobre sus aspectos positivos.

I. DÓNDE PUEDE FALLAR LA EVIDENCIA MÉDICA

Las notas sobre casos aplicables a este apartado extraídas de nuestra amplia lectura de casos revelan (1) una actitud no social, (2) un diagnóstico y pronóstico contradictorios y (3) unos informes médicos deficientes.

I.1. *Actitud no social*

Dos ejemplos bastan para ilustrarla. Puede que ambos muestren también un trabajo médico insuficiente, pero no es la intención de la autora juzgar los aspectos médicos:

Una entidad para la atención a menores encontró a una niña de siete años en un internado al que la había enviado su madre, una camarera. Esta madre era calificada de "recelosa, vengativa y, en pocas palabras, difícil". Su hija era ilegítima. La niña tenía los ojos muy inflamados, toda la cara hinchada y erupciones detrás de las orejas y en la cabeza; llevaba dos meses así, sabiéndolo la madre pero sin que la llevara a consulta médica. Hacía cinco años, en una institución sanitaria pública, se le había diagnosticado sífilis a la niña. La entidad convenció a la madre para que les permitiera llevar a la niña a un hospital; las autoridades del hospital aceptaron notificar al responsable de la entidad el alta de la niña unos días antes de que se diera. Sin embargo, posteriormente, las autoridades del hospital informaron de que la niña *había sido* dada de alta, a instancia del médico de la madre o de alguien que se presentó así por teléfono. En el hospital, sólo conocían el segundo apellido de dicho médico.

En respuesta a la denuncia presentada por una organización de ciegos, un médico fue procesado por una SPCC por falta de notificación de un caso de oftalmía neonatal. Los ojos de un bebé de seis semanas habían sufrido daños irreparables como consecuencia de esta

enfermedad. Al médico se le impuso una multa de 50 dólares; él recurrió el fallo. Una enfermera, entre otras personas, formó parte de los testigos de la acusación. También se utilizó como prueba en su contra la copia de una carta escrita por él a una institución sanitaria.

Nadie lamentó más que los médicos más progresistas las consecuencias de estos actos no sociales o del fracaso de la colaboración con los trabajadores sociales. Cada año avanzan en su intento por obtener un conocimiento social más profundo.

1.2. *Diagnóstico y pronóstico contradictorios*

Suelen retrasar, con frecuencia y en gran medida, el trabajo social, de igual modo que los planes de tratamiento social contradictorios dificultan la labor del médico. Como la medicina es una ciencia experimental, algunos de estos retrasos son inevitables, pero no cabe duda de que, en parte, se deben a la diferencia de nivel entre los médicos, y, en parte, al desigual desarrollo, que acabamos de citar, del sentido de la responsabilidad social de la profesión médica. Según una asociación para impedir los malos tratos a menores, cuando se llama como testigo a un médico en un juicio, el acusado siempre puede encontrar a otro médico que testifique justamente lo contrario.

En una ocasión, se había puesto en conocimiento de una entidad para la atención a menores el caso de una madre tuberculosa que se había negado a que su hijo minusválido de seis años fuese a una escuela especial. El niño incluso dormía con su madre; uno de los médicos de cierto hospital infantil afirmó que, si el niño se quedaba en su casa, no mejoraría. Una enfermera de un *seulement* y el médico de cabecera notificaron que la madre no prestaba suficiente atención a sus actos y que podía contagiar a su hijo. Un médico de una institución sanitaria criticó el hogar y recomendó sacar de allí al niño. No obstante, en el juicio, la familia aportó como prueba una carta de un segundo médico del mismo hospital infantil que se oponía categóricamente al traslado

del niño, ya que su enfermedad era incurable, y añadía: "Estamos dispuestos a asesorar a la madre y a ayudarla en todo lo necesario". Este punto de vista fue respaldado por el testimonio de una enfermera de otra institución sanitaria que afirmó que el hogar estaba bien cuidado.

En el siguiente memorándum, se resumen los diferentes diagnósticos y tratamientos prescritos en un caso del que se encargaba el departamento de servicio social de un hospital: 31 de octubre. Chica de dieciséis años, pre-tuberculosa, necesita vivir en el campo. 13 de noviembre. Tuberculosa. Demasiado histérica para ir a un hospital; la enfermedad debe tratarse en su propia casa, en la que estará bajo continua y especializada supervisión médica. 11 de diciembre. Se aconseja operación de quiste ovárico. No tuberculosa; asistencia hospitalaria. 8 de febrero del año siguiente. Totalmente recuperada, se recomienda buena alimentación antes de que empiece a trabajar. 18 de abril. Tuberculosis, primera fase. Internamiento aconsejado. 28 de enero del año siguiente. Paciente bastante bien. Se informa de que no ha sido internada. 18 de abril. Histeria grave; necesidad de cuidados hospitalarios prolongados.

Las fluctuaciones del pronóstico no necesitan mayor explicación.

Una COS cuidaba de una esposa y cinco hijos mientras el marido estaba hospitalizado. El 8 de marzo, el hospital comunica que el marido deberá seguir hospitalizado dos semanas más, y que probablemente no podrá trabajar hasta transcurrido un mes. Sufre de una ciática; no se puede hacer nada salvo intentar que el hombre permanezca en reposo absoluto. El 12 de abril, el hospital informa de que el hombre tiene tuberculosis en la espina dorsal; no podrá incorporarse a la vida laboral en, al menos, seis meses, probablemente más. El 8 de mayo, el hospital comunica que el hombre no tiene tuberculosis en la espina dorsal; se le está tratando de ciática y parece responder bien al tratamiento. Si la mejora continua, podrá abandonar el hospital en breve.

En una familia italiana ya mencionada anteriormente¹⁵¹ se establecieron varios diagnósticos médicos -tres respecto del padre de la familia (que había padecido una parálisis facial, aparentemente tras ser disparado en la mandíbula), un diagnóstico sobre su yerno, y ninguno, aunque necesario, sobre la hija de dieciséis años. La persona que comenta el informe añade: "Se observa que el retraso se debe al diagnóstico contradictorio de la situación del Sr. Los médicos pueden cometer fallos, como nosotros, y debemos ser conscientes de que perderemos cierto tiempo hasta que ellos descubran lo que hay que hacer".

Cabe repetir que los fallos de los informes sociales son tan graves para los médicos como los fallos en los informes médicos lo son para nosotros. "He visto a muchos médicos defraudados", escribe el responsable de un departamento de servicio médico-social, "por la pobreza de los informes de los trabajadores sociales, tan importantes para un examen clínico y un diagnóstico correctos de, por ejemplo, un niño con discapacidad mental".

1.3. *Informes médicos deficientes*

Algunos diagnósticos y pronósticos contradictorios podrían probablemente relacionarse con fallos en los informes originales, o con fallos de interpretación por parte de sus lectores. Los informes de los dispensarios parecen ser, de acuerdo con nuestra lectura de casos, mucho menos fiables que los informes de los hospitales, aunque existen notables excepciones. Un ejemplo extremo de procedimiento deficiente sería el del dispensario que no es capaz de identificar a un paciente o su informe por el nombre, edad y dirección del mismo, pero que siempre añade, tras negar cualquier conocimiento previo: "Dígale que venga y que traiga su frasco, y entonces lo reconoceremos". El historial

¹⁵¹ Véase la página 220.

médico suele tener una importancia de tal magnitud, tanto médica como socialmente, que la conservación de todos los informes por parte de los dispensarios está justificada, ya que permite identificar al paciente.

II. NATURALEZA COMPLEMENTARIA DE DATOS MÉDICOS Y SOCIALES

La relativa novedad del descubrimiento de la posible utilidad del historial social en el campo médico justifica su torpe uso actual por parte de ambos lados. Dos ejemplos extraídos de un grupo de informes del servicio social de un hospital ilustran la naturaleza complementaria de los datos médicos y sociales. En ambos ejemplos, se establece un diagnóstico erróneo en uno de los campos, corregido posteriormente por la evidencia procedente del otro campo.

Un médico envió a una chica de veintiséis años al departamento de servicio social por unas dolencias pélvicas que requerían una supervisión y tratamiento a domicilio. Una visitadora sacó a la luz un historial de convulsiones hasta los doce años, y "amnesias" matutinas hasta ahora. Como resultado de un nuevo examen en una clínica neurológica, la paciente ingresó en una institución para epilépticos.

El contrapunto viene dado por un diagnóstico de demencia realizado en un dispensario.

Se había denunciado a la paciente en cuestión ante una SPCC por maltratar a sus hijos cuando estaba ebria. Ante la imposibilidad de hallar indicio alguno de alcoholismo, la denuncia decayó. En el dispensario, la mujer confesó temer haber maltratado a sus hijos durante ataques agudos. La SPCC habría podido proteger a los niños si se hubiese diagnosticado antes la enfermedad mental de la madre.

La naturaleza complementaria de los dos campos de trabajo queda bien ilustrada por la diferencia existente entre prescribir un aparato ortopédico o cualquier otro aparato y garantizar un uso correcto del mismo. El crítico del informe del caso de una familia italiana mencionado en la página anterior escribió lo siguiente a la trabajadora social responsable de su tratamiento:

No comparto la pertinencia de incluir, en el formulario dirigido a los médicos de los dispensarios, la siguiente pregunta: ¿Necesita el paciente cuidados que el dispensario no está en condiciones de ofrecerle? El efecto psicológico que produce el espacio en blanco tras una pregunta impresa consiste en sugerir que se complete la respuesta, exista o no dicha respuesta. Puede que éste no haya sido el caso del Dr., pero su rápida respuesta en la que indicaba la necesidad de un aparato ortopédico se tradujo en un pedido igualmente rápido del mismo, sin que se considerara la intención del yerno de llevarlo puesto o su capacidad para sacarle partido. El yerno lo aceptó reticente y más tarde lo devolvió¹⁵², lo que pone de manifiesto que se estaba tratando con un niño. Las entidades sociales

¹⁵² Esto nos trae a la mente un extracto del discurso del doctor Richard Cabot en la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de Baltimore en 1915: "A la clínica ortopédica del Hospital General de Massachusetts nos llegan casos de desviación de la columna vertebral. Se coloca una escayola que obliga al pecho deformado a adoptar gradualmente la posición correcta. Aparentemente se trata de un simple problema mecánico. Pero no lo es, porque hay quienes aceptan la escayola, mientras que otros la rechazan. Fabricar esta escayola no es barato; por ello, ahora los trabajadores sociales de la clínica tratan de saber, antes de la fabricación, qué personas están dispuestas a llevarla y cuáles no, ya que no merece la pena fabricarla para alguien que no se la va a poner. Desconozco si existe un campo menos prometedor para el estudio psicológico que el de la desviación de la columna. No obstante, ya hemos obtenido resultados en el mismo". Actas, p. 224.

deben respaldar a las instituciones médicas, y hacer todo lo que esté en su mano para que la gente mejore, ya sea mediante la ayuda económica o cualquier otro tratamiento, pero la pregunta y respuesta en este caso excluían esa posibilidad. Sería interesante conocer las verdaderas consecuencias, en casos individuales, de la "distribución" de dietas generosas, aparatos, etc., solicitados por médicos y enfermeras, a quienes se les incitó a pensar que todo lo que necesitaban hacer para recibir era pedir.

Otro aspecto médico de este caso, que aparentemente se ha ignorado, son las palabras de la Sra. E. de que Concetta "no es muy normal". Lo dijo en febrero, y lo repitió en marzo, en una carta al médico. Se había encontrado un trabajo para Concetta previamente, y así se hizo más tarde. Su herencia y su historial anterior sugieren la necesidad de un examen mental y físico más atento.

No cabe duda de que ambos grupos de servidores públicos -el social y el médico- servirían mejor a la sociedad si dominaran todas las vertientes de la técnica del trabajo común. Los siguientes ejemplos, que muestran tipos de informes que han sido útiles para ambos grupos, pueden ayudarnos a comprender las relaciones entre ellos:

Una COS estaba tratando a una familia en la que el padre tenía tuberculosis, la madre también estaba enferma y tenían dos hijos viviendo en casa. Se envió al padre al campo. El médico que examinó a la madre le diagnosticó una hernia umbilical, que había aparecido hacía quince años. Ella era de constitución fuerte, lo que dificultaba la operación. A una pregunta al respecto, el médico respondió en términos muy claros mediante una carta:

"La operación de la Sra. J. no es absolutamente necesaria; con un cinturón o braguero apropiados normalmente no tendrá lugar una estrangulación, pero si ésta se diera mientras lleva el braguero, la operación sería, al menos, un 50% más complicada; por supuesto, en caso de hernia umbilical o de otro tipo, la estrangulación es el peor de los escenarios para un cirujano. Si se opera ahora la hernia umbilical simple de la Sra. J, las posibilidades de éxito van del 65 al 75%; si hay una estrangulación, sus posibilidades de morir oscilarían

entre esas mismas cifras. No estará encama más de cuatro o cinco semanas y podrá reincorporarse a su trabajo en ocho semanas aproximadamente."

Gracias a esta explicación, pudieron hacerse dos cosas. En primer lugar, ayudar a la Sra. J. a tomar una decisión. Ella eligió operarse, y ahora asegura que nunca se había sentido tan bien desde los dieciséis años. En segundo lugar, permitió que la COS procurara, sin problemas, la ayuda económica necesaria y el cuidado de los niños. El médico subestimó el periodo de convalecencia, pero no resultó difícil prolongar un plan que había sido bien diseñado; conforme pase el tiempo, va a ser más difícil poner en marcha un plan vago y sin forma alguna.

Un médico que pensaba que el diagnóstico social era una moda pasajera recibió la siguiente carta de una COS:

"La Sra. K ha prometido acudir al dispensario el lunes. Tiene tres hijos de nueve, siete y seis años. Sufrió un aborto espontáneo entre el de siete y el de seis años. Su marido bebía y era muy violento con ella. Sufrió lesiones (laceraciones, dice ella) al nacer su segundo hijo. Cuando el menor sólo contaba cuatro días, se levantó y desplazó, produciéndose una grave hemorragia. Abandonó a su marido en repetidas ocasiones y, hace dos años, lo echó de casa de una vez por todas. Desde entonces ha mantenido a sus hijos de modos diferentes. El pasado otoño alquiló el piso donde reside ahora, a 16 dólares mensuales, y trabajó en una fábrica durante el día y cosiendo en casa por las noches. Había días en que trabajaba hasta la una o las dos de la madrugada y se levantaba a las siete para ir a la fábrica. Ha padecido problemas de varices, dolor de espalda y agotamiento general. También le dolían la cabeza y los ojos. No ha tenido médico de cabecera, pero en el hospital le descubrieron un tumor. Prevemos pagarle el alquiler varios meses y ver cómo le va con la costura. Su piso está bien situado y parece bastante bueno. La cocina está en el sótano, y las cuatro habitaciones (una interior con doble puerta) en el primer piso. Tiene un buen baño."

El médico incluyó muchas de estas frases en su informe médico. Cabe añadir que la trabajadora social que escribió la carta se había beneficiado de un corto periodo de observación en el departamento de servicio social de un hospital, al que había acudido para estudiar los

posibles modos de estrechar la relación entre su propio trabajo y el de las instituciones sanitarias.

Gracias al nuevo interés, por la salud pública y al desarrollo de modernos departamentos de salud pública, debería ser fácil que las entidades sociales no médicas y estos departamentos se ayudaran mutuamente. La COS de Nueva York, por ejemplo, describe el servicio prestado por la Institución Sanitaria pública de la ciudad del siguiente modo:

Las enfermeras de la institución ofrecen cuidados prenatales a las mujeres embarazadas, y convencen generalmente a las madres que no se muestran colaboradoras de que lleven a sus bebés al Centro para Lactantes para su examen y para que las asesoren acerca de la alimentación que deben darles. Se hacen exámenes especiales a trabajadoras de restaurantes y lavanderías. Las enfermeras visitan las casas con enfermos contagiosos, e informan de las necesidades de los mismos. Durante el verano, cuando se envía a muchas personas, tanto adultos como niños, al campo para respirar aire limpio, la Institución Sanitaria depende de las COS para muchos de los exámenes físicos requeridos. Se obtienen frecuentemente copias fotográficas de los informes en la Oficina de Estadísticas. La Institución impone el traslado de los pacientes tuberculosos contagiosos y obliga a los pacientes que no colaboran, a los que se les ha pedido que vuelvan para someterse a un examen, a hacerlo. Cuenta con una clínica especial para las enfermedades venéreas, en la que se efectúan análisis de sangre siempre que se puede. El Consejo de Salud dispone de un centro especial para niños con raquitismo, una clínica donde se administra suero y clínicas dentales para escolares. Notifica las condiciones de las casas de dos familias que no están bajo la supervisión del Departamento de Casas de Vecinos. Inspecciona las casas de huéspedes y ordena la separación de los pacientes tuberculosos que hay en ellas. Una de las funciones más valiosas de la Institución Sanitaria es el envío diario a cada oficina de distrito de la COS del boletín de enfermedades contagiosas y también del boletín mensual. Asimismo, ofrece información sobre las comadronas, ya que es esta institución la que expide sus certificados. Puesto que las clínicas para tuberculosos vinculadas a la Institución

.Sanitaria utilizan el Servicio Social de Intercambio de la COS, siempre es posible saber cuándo una clínica ha tratado a una familia conocida por la COS.

III. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE UN DIAGNÓSTICO RÁPIDO.

Las autoridades médicas coinciden en que la celeridad del diagnóstico médico aumenta las posibilidades de curación. En relación con este punto, los trabajadores sociales no médicos pueden defender sin muchas dificultades una posición estratégica, prestando una especial atención a posibles indicios, en la historia familiar y actual, en la apariencia personal y en la actitud mental, de aquellas dolencias físicas y mentales que van precedidas de problemas sociales. El trabajador social no médico, si es inteligente, nunca tratará de emitir un diagnóstico médico, aunque se sienta tentado a ello, pero aprovechará, sin demora, cada oportunidad que se le presente para reunir al posible paciente con un especialista médico. El diagnóstico precoz es un factor de gran importancia en, por ejemplo, la curación de la sífilis, el cáncer, la úlcera de estómago y el envenenamiento por plomo; en la prevención de la ceguera infantil, se trata de una cuestión de horas, ni siquiera de días. Esto no es una defensa de las campañas de salud, que tienen un alcance prácticamente universal y son más necesarias en aquellas entidades para la atención a familias que dejan pasar la posibilidad de curar y prevenir los casos individuales. Lo que ha de subrayarse aquí es el ejercicio cotidiano de nuestro interés por no dejar ningún cabo suelto mediante una aplicación concreta de este principio a nuestro trabajo, del que somos responsables ante la comunidad.

El comentario acerca de un informe de un caso de una gran entidad para la atención a familias dice lo siguiente: "No cabe duda alguna de que el visitador ha hecho gala de paciencia y simpatía, y ha tratado de utilizar todos los recursos disponibles. No obstante, ¿no es posible que se hubiera ahorrado tiempo y dinero si se hubiera hecho, con carácter inmediato, un minucioso examen del hombre, en vez de ayudarle durante dos meses a conseguir un empleo para el que no reunía las condiciones físicas necesarias?"

"Recuerdo avergonzado", escribe el supervisor de un trabajo de casos, "un caso de hace años en el que un hombre que, según se creía, era un holgazán, realmente tenía tuberculosis intestinal. En la actualidad, muchos trabajadores de casos habrían deducido rápidamente el posible significado de sus síntomas y le habrían sometido inmediatamente a un examen médico, pero otros cientos no lo habrían hecho. No está de más, en mi opinión, hacer hincapié, como uno de los principios más importantes del tratamiento social, en la importancia de la realización de un examen médico en todos los casos dudosos".

Una COS logró que se interviniera quirúrgicamente a una mujer cuya salud estaba en peligro, según el informe de la COS, por manejar con el pie una máquina en una fábrica. En cuanto se recuperó, volvió a su antiguo empleo, pues recibía un buen salario, y su hija comenzó a trabajar en el mismo tipo de empleo.

La lista de cuestiones relacionadas con la salud que los trabajadores sociales no médicos deben tener en cuenta cambia cada año, a medida que avanza el conocimiento médico y el control público de las enfermedades. Desde que empezamos a preparar este libro, se ha operado un importante cambio en relación con la indemnización de los trabajadores (por citar un ejemplo que es tanto laboral como médico), y las responsabilidades y problemas que estas nuevas leyes en materia de indemnización van a ahorrar a los trabajadores sociales de casos, les permitirán mejorar su trabajo con individuos en relación con las enfermedades

laborales¹⁵³. La evolución futura del trabajo social de casos seguirá mostrando este frecuente abandono de un aspecto para introducir otro nuevo. Aquellos que protestan porque, según ellos, la carga que soporta el trabajador social de casos es demasiado pesada, tienen aquí la respuesta." Su labor se reduce notablemente sólo si la proyecta deliberadamente en direcciones cuidadosamente elegidas y, a partir de éstas, progresa a un ritmo constante.

Como consecuencia de los rápidos cambios que acabamos de citar, ni siquiera estamos en condiciones de exponer aquí una lista provisional de las cuestiones de salud que deben tenerse presentes al realizar un diagnóstico social. No obstante, los médicos están empezando a escribir para los trabajadores sociales, por lo que sus escritos deberían estudiarse atentamente. Existen excelentes manuales sobre la tuberculosis, y recientemente el doctor Richard C. Cabot ha publicado un manual de medicina para leigos. *A Layman's Handbook of Medicine*. "especialmente dirigido a los trabajadores sociales"¹⁵⁴, en el que, entre otras muchas cosas útiles para nosotros, menciona aquellas enfermedades en las que, dada la importancia que la historia pasada tiene en su diagnóstico, el trabajador social puede ser de gran utilidad.

IV. MÉTODO

¹⁵³ Para ilustrar el tipo de trabajo de casos que aún resulta necesario en relación con las indemnizaciones, véase el Capítulo 12, *Los empleadores y otras fuentes laborales*, p.283.

¹⁵⁴ Cabot, Richard C: *A Layman's Handbook of Medicine. With special reference to social workers*. Boston, Houghton Mifflin and Co., 1916.

Aún debemos exponer algunas críticas y sugerencias, extraídas de las notas realizadas durante la lectura de casos, acerca de las relaciones de los trabajadores sociales con las fuentes médicas, ya que, posiblemente, contribuirán a consolidar el aspecto médico del diagnóstico social.

IV. 1. Preguntar el pronóstico

No basta con conocer el nombre de la enfermedad de nuestro cliente; mayor importancia tienen las previsiones médicas relativas a la duración y el resultado de la misma - el pronóstico de los médicos. Asimismo, hemos de descubrir qué tratamiento social puede acelerar el ritmo de recuperación y cuál evitará una nueva aparición de la enfermedad. En este sentido, el pronóstico médico puede convertirse en la columna vertebral del diagnóstico social.

IV.2. Economizar los recursos

Se trata de un proceder necesario en todas las fases del tratamiento y en la utilización de cualquier fuente de información, pero que, además, resulta indispensable en este punto para los trabajadores sociales de las grandes ciudades, ya que en ellas, las fuentes médicas se multiplican a pasos agigantados, y en ocasiones las entidades sociales las consultan malgastando su tiempo y recursos y sin prestarles la debida atención. La buena predisposición para ayudar por parte de médicos, hospitales y dispensarios es una tentación para el trabajador social. Deben ser consultados con libertad, evidentemente, pero han de ser seleccionados con sumo cuidado, y por buenas razones, que no se reduzcan a la simple conveniencia del propio trabajador social. Han de conocerse imperativamente las instalaciones especiales y las limitaciones de las

instituciones sanitarias de la ciudad del trabajador social; y, una vez consultadas, debe sacarse el máximo provecho de dicha consulta y ayudarlas a que realicen el diagnóstico más completo posible. El diagnóstico médico precipitado no siempre es el más completo o el mejor, por lo que los trabajadores sociales deben respetar, particularmente, al médico que duda antes de emitir un juicio con demasiada rapidez.

El axioma "las observaciones no han de ser numeradas sino evaluadas" adquiere probablemente todo su significado en relación con un diagnóstico médico. El testimonio de un médico competente es más valioso que el de cincuenta incompetentes. Desaconsejamos, por tanto, la innecesaria multiplicación de fuentes médicas; han de consultarse las mejores, aunque eso signifique un menor ahorro de tiempo y complicaciones para el trabajador social. Además, debemos respetar fielmente sus conclusiones.

En las localidades de reducidas dimensiones, puede que ni siquiera podamos recurrir a un especialista mediocre para los exámenes mentales o neurológicos, y sean los propios trabajadores sociales -por poco adecuados que ellos mismos se consideren para dicha labor- los encargados de convencer a uno de los médicos más jóvenes para que lleve a cabo estudios especiales en este campo. Aún existen muchas lagunas de este tipo; hay comunidades sureñas en las que los médicos carecen de un conocimiento especializado en el tratamiento de la pelagra, y otras, tanto en el norte como en el sur, en las que, incluso ahora, no puede disponerse de ningún diagnóstico experto de un caso de tuberculosis.

Pero, en las ciudades que cuentan con un gran número de médicos y de instituciones sanitarias, ¿cómo podemos saber cuáles son los mejores? Normalmente ya se ha consultado a los médicos antes de que la entidad

social entre en escena, por lo que han de estudiarse dictámenes médicos ya formados y actuar a partir de ellos. Por consiguiente, en ocasiones, nos vemos obligados a preguntar acerca de la reputación de un determinado médico a sus propios compañeros. El trabajador social ha de conducirse con pies de plomo cuando se enfrenta a un reputado, pero relativamente incompetente, médico privado encargado de un caso difícil que requiere una gran capacidad de diagnóstico, pues el interés del paciente exige no malograr una situación necesitada de tacto y persistencia. Resulta desalentador leer en los informes sociales -incluso en aquellos que reflejan un profundo interés por el bienestar del cliente- juicios precipitados y contradictorios dados por un médico tras otro, un hospital tras otro, todos convencidos de su talento y aparentemente sin ser conscientes de que pueden equivocarse.

El doctor Cabot comenta lo siguiente acerca de un informe social que recibió: "La falta de colaboración médica, es decir, la falta (en primer lugar) de la capacidad y (en segundo lugar)- de la sinceridad necesarias por parte de los médicos implicados en el caso de la familia Boyle-Carey, ha sido puesta de manifiesto por varios de nuestros trabajadores sociales del Departamento de Servicio Social, y probablemente por muchos otros. Pero lo que deseo subrayar aquí es lo siguiente: puede que haya sido imposible conseguir una colaboración médica adecuada y puede que, por consiguiente, los trabajadores sociales hayan hecho todo lo que estaba en su mano para evitar los males derivados de la ausencia de dicha colaboración. *Pero* no está en absoluto claro que los trabajadores sociales fueran conscientes de que se encontraban en un punto de no retorno y caminando en direcciones equivocadas a causa de los fallos de los médicos. Cuando el avance de una persona se entorpece por causas ajenas a su voluntad, en mi opinión, los informes deberían indicar que dicha persona es consciente de ello, de igual modo que, cuando un cirujano le dice a un paciente que tiene que operarse y éste se niega, el cirujano especifica en su informe que él no es responsable

de las fatales consecuencias de esta decisión, sino que se deben a la falta de una colaboración adecuada".

IV.3. *Buscar información de primera mano*

Este principio también es válido en relación con otros aspectos, pero cuando las declaraciones son tan técnicas como las del diagnóstico y el pronóstico médicos, debemos estar particularmente alerta. Al recopilar la evidencia médica, hemos de evitar los testimonios orales y de segunda mano, utilizando todos los instrumentos posibles para ahorrar tiempo a los médicos y a sus ocupados asistentes en los hospitales y dispensarios. El diagnóstico escrito no reemplaza la entrevista personal con el médico, que nos permite obtener sus sugerencias sobre el tratamiento social y una exposición más completa del pronóstico; se evitan, con ella, muchos malentendidos, por lo que no debe omitirse. La secretaria de una organización estatal de invidentes siempre pide que se le haga llegar el diagnóstico por escrito, y cuando se le niega, especifica en el informe que el diagnóstico sólo se recogió oralmente.

No siempre podrá acatarse esta regla; pero, suele ser posible recoger la información médica a través de testimonios intermedios. Preguntar a un paciente qué le ha dicho el médico sobre su estado de salud y escribir su respuesta equivale a cuadruplicar las posibilidades de error, ya que puede que el médico no le haya dicho toda la verdad para no alarmarle innecesariamente; el paciente puede no haber entendido lo que le dijo el médico; puede que no lo recuerde con precisión o que tenga razones para ocultar parte de lo que recuerda. Algunas o muchas de estas objeciones se aplican a cualquier tipo de evidencia de segunda mano, y su utilización, cuando la fuente es accesible, es reflejo de una mala técnica.

A una trabajadora social de una entidad de acogida de menores le llegó el rumor de que la Sra. B, que había acogido a unos mellizos, tenía tuberculosis. Temiendo por quienes estaban, a cargo de su entidad, telefoneó a la secretaria de distrito de la COS, que había tratado a la Sra. B. La secretaria le confirmó que la Sra. B. había estado hospitalizada por tuberculosis hacía tres años y que uno de sus hijos había tenido nódulos tuberculosos. Desconocía por completo su estado físico actual, pero creía que no había riesgo alguno en la actualidad. Coincidió con la entidad de acogida en que no era el mejor sitio para los mellizos a largo plazo. Se les sacó inmediatamente de ese hogar, que, si no fuese por la enfermedad de la Sra. B., habría constituido un destino adecuado.

Un lector de casos comenta sobre este tratamiento lo siguiente: "Observo fallos en el procedimiento; en primer lugar, no se consultó el informe del hospital y, en segundo lugar, la deducción sin fundamento de que el hogar podría ser seguro temporalmente pero no a largo plazo. Si la mujer estaba en un estadio infeccioso de la enfermedad, los niños estaban en peligro cada minuto que estuvieran allí; y si no lo estaba, podrían quedarse con ella de forma indefinida, siempre y cuando ella se sometiera a exámenes periódicos".

IV.4. Un diagnóstico médico debe estar fechado.

El ejemplo que acabamos de citar ilustra la idea de cambio del estado físico y mental, por lo que el diagnóstico de hace seis meses debe actualizarse antes de convertirlo en la base de nuestra acción social.

IV.5. Mostrarse alerta ante los juicios médicos de los no médicos.

Es lógico, quizás, que los trabajadores sociales no médicos que visitan a muchos enfermos no sólo estén atentos a los signos y síntomas que presentan -así debería ser siempre-, sino que también se sientan orgullosos de su labor, y aireen sus opiniones sobre asuntos estrictamente médicos. "No hay nada", escribe el trabajador social de un hospital,

acerca de una serie de informes de casos en los que se refleja esta tendencia, "que pueda importunar más a un médico que una sugerencia del trabajador sobre el diagnóstico médico. Cuanta mayor formación médica tiene el trabajador social, mayor cautela ha de mostrar". Hemos de esforzarnos por facilitar al médico cualquier hecho social que parezca significativo, pero, al hacerlo, tenemos que ahorrarle nuestras deducciones médicas. En caso contrario, nos enfrentaremos a un talante reservado cuando más necesaria sea su ayuda.

Una trabajadora médico-social dice acerca de las instrucciones que da a los nuevos ayudantes: "Siempre les digo que, cuando pidan a un médico que examine a un paciente, no le den un diagnóstico. Por ejemplo, en vez de llevar a un niño a su consulta y decirle: "Creo que Johnnie tiene vegetaciones", deben decir: "Johnnie duerme con la boca abierta. ¿Tiene la nariz obstruida?"

Una enfermera dice de una mujer que está "extremadamente delgada y delicada"; una trabajadora social no médica describe a la misma mujer como "delgada y con aspecto enfermizo". Este último término no debe utilizarse hasta después del examen médico.

Una trabajadora social de distrito de una COS envió a una chica a una clínica neurológica con la siguiente información: "Mary piensa, sin fundamento, que está embarazada". Se descubrió que estaba embarazada de tres meses y medio, y con ello se produjo un escándalo moral en el vecindario.

IV.6. Entre médicos la franqueza es mayor

El juramento hipocrático¹⁵⁵ se interpreta en la actualidad con mayor * flexibilidad que en la antigüedad. Los médicos suelen dar información, en principio confidencial, a los trabajadores sociales cuando están convencidos de que su

155

Los trabajadores sociales pueden querer conocer los términos exactos del juramento hipocrático. Son los siguientes: "Juro por Apolo médico, por Esculapio, Higia y Panacea y pongo por testigo a todos los Dioses y a todas las Diosas, cumplir según mis posibilidades y entendimiento el siguiente juramento: Estimaré como a mis padres a aquél que me enseñó este arte, haré vida común con él, y si es necesario partiré con él mis bienes. Consideraré a sus hijos como hermanos míos y les enseñaré este arte sin retribución ni promesa escrita, si necesitaren aprenderlo.

Comunicaré los principios, lecciones y todo lo demás de la enseñanza a mis hijos, a los del Maestro que me ha instruido, a los discípulos regularmente inscritos y jurados según los reglamentos, pero a nadie más. Aplicaré los regímenes en bien de los enfermos, según mi saber y entender y nunca para mal de nadie. No daré a nadie por complacencia un remedio mortal o un consejo que lo induzca a su pérdida. Tampoco daré a una mujer un pesado que pueda dañar la vida de un feto.

Conservaré puros mi vida y mi arte. No extraeré cálculo manifiesto, dejaré esta operación a quienes saben practicar la cirugía. En cualquier casa en que penetre lo haré para el bien de los enfermos, evitando todo daño voluntario y toda corrupción, absteniéndome del placer del amor con las mujeres y los hombres, los libres y los esclavos. Todo lo que viere u oyere en el ejercicio de la profesión y en el comercio de la vida común y que no deba divulgarse, lo conservaré como secreto.

Si cumplo íntegramente este juramento, que pueda gozar dichosamente de mi vida y mi arte y disfrutar perenne gloria entre los hombres. Si lo quebranto que me suceda lo contrario". *Genuine Works of Hippocrates*, traducido del griego por Francis Adams, Vol. II, pp. 278-80. Nueva York, Wm. Wood and Co., 1886.

uso no será sólo social, sino en beneficio del paciente. Puesto que, con el paso del tiempo, aumenta el grado de socialización de los procedimientos judiciales, es probable que, en el futuro, los médicos se muestren más dispuestos que ahora a poner su información al servicio de los jueces, sobre todo en los casos relacionados con el bienestar de los niños o la protección de la comunidad. A medida que el trabajo social vaya consolidándose, los profesionales sociales se ganarán la confianza de los médicos. Entre tanto, los trabajadores sociales deben ser conscientes de que, en casos difíciles, los médicos, que apenas los conocen o no entienden sus métodos de trabajo y, en consecuencia, se niegan a proporcionales información, están dispuestos a confiársela a otros médicos que la comprenden y que pueden servir de intermediarios.

El departamento de servicio social de un dispensario solicitó el informe de un diagnóstico realizado tres años atrás por un gran hospital público, alegando que podría ayudar al establecimiento del tratamiento actual. Se recibió inmediatamente un diagnóstico de "dolencias pélvicas". Pero el médico del dispensario que estaba a cargo del caso, en posterior comunicación con el hospital, habló de "infección venérea".

La secretaria de una entidad para la atención a las chicas dice que ella siempre trata de recoger el dictamen médico, sobre todo en los casos más dudosos, a través de un médico conocido, miembro activo de la dirección. En una carta, enviada por el responsable de una institución para personas con discapacidad mental, en respuesta a una pregunta de este médico, se lee lo siguiente: "Aparentemente, [...] va dos años retrasada en la escuela, tal vez algo más; no obstante, creo que su defecto es de carácter cuantitativo, y no cualitativo, y, en mi opinión, no justifica su ingreso en este momento. Le dije a la joven que vino con ella que pensaba que el problema debía estudiarse con mayor atención antes de tomar una decisión. Los resultados de los tests de laboratorio no fueron concluyentes, pero posee la reticencia y sutileza femeninas naturales; a mi juicio, un simple examen no basta para entender el problema en su totalidad. Si su conducta inmoral continúa, [la chica robaba

dinero] podemos internarla en un reformatorio, donde se contará con el tiempo y el equipo necesarios para estudiar el problema con todo detalle".

IV.7. Una cuidadosa exposición de la información contrarresta los prejuicios.

Una actitud no colaboradora por parte de los médicos, cuando el trabajador social solicita su ayuda para llevar a cabo una acción social (en casos individuales o de otra forma), puede deberse a la incapacidad del trabajador social no médico para establecer un buen entendimiento diario con las fuentes médicas. Los resúmenes escritos de la vertiente social de un caso enviado para su diagnóstico o tratamiento pueden ser de ayuda a este respecto, siempre que sean precisos, claros y pertinentes.

El doctor Adolf Meyer, en su comentario del mismo caso que se le presentó al doctor Cabot¹⁵⁶, menciona los fallos de ciertos informes médicos relacionados y añade: "Posiblemente nunca recibieron un resumen escrito similar al enviado por la Sra. Scott [superintendente del reformatorio de chicas].... En la actualidad, no se justificaría una consulta en la que se solicite la realización de un pronóstico de gran alcance sin que se acompañe de tales documentos o copias de los mismos".

Según un crítico de esta crítica, aunque es acertado presentar un resumen del informe social, el médico no siempre lo lee. Sería preferible presentar el informe oralmente al médico, para interesarle por el material que el trabajador social va a ofrecerle, y darle, antes de irse, el resumen escrito. En ese momento, puede que no signifique nada para él, pero transcurridos dos meses, cuando sepa que su paciente está mejorando, una parte del mismo puede significar mucho.

¹⁵⁶ Véase la página 240.

Cuando una fuente médica nos ha sido de utilidad en un determinado caso, vale la pena comunicar, posterior y brevemente, a dicha fuente cómo su contribución ha facilitado la aplicación del tratamiento social, reforzando así las relaciones entre las dos formas de trabajo.

IV.8. *Varias recomendaciones*

Las siguientes recomendaciones relativas a la utilización detallada de las fuentes médicas no necesitan de ejemplos:

Para establecer la identidad de un informe o de un paciente en un gran hospital, nos pueden ser útiles el nombre o el número de sala, y, en los grandes dispensarios, el número de la tarjeta del paciente.

El médico interno puede, en ocasiones, facilitar algún informe médico y otras informaciones sobre los hombres de la familia. Este punto adquiere una mayor importancia en relación con las familias extranjeras, en las que a menudo no ha sido consultado ningún otro médico.

Los informes médicos contienen, a veces, información no médica de gran valor. Los hospitales de Nueva York, por ejemplo, mencionan en ellos los nombres y direcciones de los dos parientes o amigos más cercanos del paciente. Un sanatorio para tuberculosos, al anotar el nombre de la persona que se encarga de abonar el coste de la estancia del paciente, ayudó a una entidad no médica a descubrir, varios años más tarde, a un pariente colaborador. Gracias al informe de un hospital, se conoció el importe aproximado de dinero que poseía un paciente, y el banco en el que se encontraba.

El médico que ha tratado periódicamente a una familia durante varios años puede arrojar luz sobre cuestiones no relacionadas con la salud de sus miembros. Con ocasión de una enfermedad o una defunción, surgen parientes desconocidos hasta ese momento, y el médico de cabecera

está bien situado para evaluar su interés por el paciente, así como la cohesión de los lazos dentro del grupo familiar inmediato.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. En la actualidad, se hace tanto hincapié en los datos relativos a la salud y la enfermedad en prácticamente todas las formas de trabajo social de casos que los fallos de las fuentes médicas como testigos adquieren una gran importancia. Estos fallos se agrupan en estos tres epígrafes: (1) actitud no social; (2) diagnóstico y pronóstico contradictorios; (3) informes médicos deficientes.
2. Se dan fallos similares a los de la profesión médica en la valoración de las fuentes hecha en trabajo social. Los diagnósticos y pronóstico contradictorios son más comunes en trabajo social que en medicina.
3. Ambos tipos de datos –sociales y médicos- son complementarios, de ahí que los trabajadores sociales deban adoptar una posición estratégica para reconocer y notificar los primeros síntomas de un inminente colapso físico o mental. Una rápida observación que nos permita estar alerta ante el más mínimo síntoma.
4. En nuestras relaciones con médicos, hospitales, etc, debemos:
 - (1) Preguntar tanto el pronóstico como el diagnóstico, así como la probable duración y resultado de la enfermedad y el modo de contribuir a acelerar el ritmo de recuperación y evitar una nueva aparición de la enfermedad.

- (2) Economizar los recursos médicos, seleccionando las mejores fuentes y sacando todo el provecho posible de las mismas.
- (3) Buscar información de primera mano, para no depender de declaraciones sobre "lo que dijo el médico".
- (4) Fijarse en la fecha de un diagnóstico médico antes de convertirlo en la base de nuestra acción social.
- (5) Mostrarse alerta ante los juicios médicos de los no médicos.
- (6) Buscar la mediación de un médico para hacerse con información médica importante imposible de obtenerse de otra forma.
- (7) Informar, con especial cuidado, sobre la vertiente social de los casos médicos.

11. LA ESCUELA COMO FUENTE

Se trata de una fuente de información que los trabajadores sociales han infrautilizado hasta la fecha. Es cierto que muchas de las organizaciones estudiadas consultan ocasionalmente a los empleados de las escuelas (se les consultó en 687 ocasiones en los 2.800 casos ya mencionados), pero un examen más atento de los elementos individuales muestra que ni las entidades para la atención a familias ni las que se encargan del cuidado de menores dependientes entrevistan a suficientes educadores¹⁵⁷.

¹⁵⁷ Esta conclusión ha sido reforzada recientemente por los resultados del Estudio Springfield (IIIJ. Como las Organizaciones Benéficas de Springfield no consultaban a las fuentes escolares relacionadas con las familias que trataban, no tuvieron conocimiento de uno de los peores males permitidos por la administración municipal: la asistencia irregular a la escuela. Véase *The Charities of Springfield* de Francis H. McLean, pp. 89-93.

Según las estadísticas disponibles, en la medida en que son representativas de la práctica habitual, pese a que las entidades para la atención a menores tienen a su cargo a muchos niños en edad escolar, las consultas que realizan a fuentes escolares son poco frecuentes.

Un informe escolar oficial, en el que se incluyen referencias al nivel cursado por los menores, sus calificaciones, la asistencia a la escuela y el comportamiento en clase, no ofrece respuesta alguna a muchas de las preguntas más importantes sobre el niño. Muestra de ello son los siguientes comentarios redactados por una persona que estudiaba el trabajo de casos realizado por una COS:

Un chofer, presuntamente adicto a la bebida, su mujer y cuatro hijos con edades comprendidas entre los tres y los trece años. Familia tratada por la COS desde el 24 de diciembre de 1908. Un informe nada satisfactorio culminó con un escándalo en la prensa. Cabe señalar que no se había consultado a la fuente que, en mi opinión, era la más importante -más importante que los caseros y las anteriores residencias: la escuela a la que dos o tres de los niños debían de asistir. El estado físico de los niños, cualquier indicio sobre la moralidad existente en el hogar que pudiera observarse en la escuela, signos de su capacidad mental, si iban algún curso retrasados, si a la escuela llegaban con un aspecto cuidado, etc. todos estos elementos podrían ser extremadamente útiles para un tratamiento posterior. En otras palabras, ¿el amor por los hijos puede utilizarse como acicate para obtener un buen resultado, o habrá que recurrir a métodos más coercitivos? Por el bien de los niños, esta familia no puede darse por perdida.

Una pareja italiana con tres hijos, de once, ocho y seis años. El hombre presenta úlceras abiertas, y gana 4 dólares semanales; se cree, en un primer momento, que la esposa tiene tuberculosis, pero posteriormente se descubre que no es así. Se llega a la conclusión de que no existe esperanza alguna para esta familia y se solicita a la SPCC que retire a los padres la custodia de los hijos mediante acciones judiciales. En la actualidad están con sus padres sometidos a vigilancia, situación

que se prolongará hasta el 8 de marzo. En este caso, cabe señalar que tampoco se ha consultado a una de las fuentes más importantes, la escuela pública, a pesar de que la información que la escuela podría haber proporcionado habría permitido reforzar la argumentación en favor de la retirada de la custodia de los niños o para indicar, como suele suceder en los casos italianos, que existen fuentes de ingresos y de apoyo (a través de conexiones familiares) desconocidas que podrían ser de utilidad, lo que podría haber requerido observaciones concretas por parte de los profesores de la escuela.

Las asociaciones para impedir los malos tratos a menores consultan frecuentemente a los profesores - algunas de ellas excluyendo otras fuentes de idéntico valor; la defensa, en el presente capítulo, del gran valor de la evidencia escolar no debe interpretarse como un argumento favorable a la exclusión de otras fuentes. Los "casos de negligencia" suelen llamar la atención de los profesores. Los niños van a la escuela mal vestidos, sucios, con pediculosis, y, a veces, enfermos. En las casas, no se siguen las indicaciones del informe del inspector médico; además, se cita y entrevista a los padres sin ningún resultado. Naturalmente, en estos casos, los profesores poseen una evidencia directa de gran utilidad para los profesionales de las asociaciones para impedir los malos tratos a menores y para los funcionarios de libertad condicional. Los profesores, por su parte, se benefician directamente de la colaboración de ambos grupos, ya que las disposiciones que regulan la libertad condicional imponen, en el caso de delincuentes en edad escolar, la presentación al tribunal, por parte del funcionario de libertad condicional, de un informe satisfactorio sobre la asistencia a la escuela, el comportamiento en clase y las calificaciones.

Con todo, se trata de fallos sociales importantes -en los que los padres desatienden sus obligaciones más elementales para con sus hijos, o en los que, por ciertas

deficiencias existentes dentro o fuera del hogar, se crea entre el niño y la sociedad un conflicto aparente, por lo que se da una lógica necesidad de reajuste. Si la evidencia escolar se utilizara en etapas anteriores, previas al desarrollo de tal negligencia, podría tener un efecto mayor del que posteriormente tiene a la hora de prevenir estos graves conflictos. Los primeros síntomas de fracaso social son tan importantes como los primeros síntomas de enfermedad física, y el profesor disfruta de una posición privilegiada para advertir estos síntomas sociales -tan privilegiada que, de hecho, muchas acciones sociales pueden centrarse temporalmente en la escuela para ser, poco después, retiradas, ya que, a largo plazo, los propios profesores serán conscientes de lo importante que es concentrarse en su propio cometido. Se darán cuenta de que pueden aportar una mejor evidencia social y contribuir más al bienestar social cuando las tareas propias del trabajo social no ocupan su tiempo -tareas como visitas a domicilio, orientación profesional, cuestiones de salud, etc.-, y pueden ejercer su actividad docente en unas condiciones propicias para obtener el mayor grado de individualización posible. Un sistema educativo adoptado en una gran ciudad enumera diecisiete elementos que sirven para puntuar a los profesores con vistas a la renovación de su contrato, pero, desgraciadamente, su capacidad para individualizar a sus alumnos no forma parte de los diecisiete. Nuestra lectura de casos muestra que muchos profesores desean contar con la colaboración de aquellos que mejor conocen el contexto familiar del alumno, ya que este conocimiento puede ayudarles a adecuar su enseñanza a las necesidades y capacidades de cada niño.

I. LA EVIDENCIA SOCIAL DE LOS PROFESORES

¿Qué pueden decir, a los trabajadores sociales, los profesores que individualizan a sus alumnos? ¿Qué luz, que no pueda obtenerse de otro modo, pueden arrojar sobre las situaciones sociales? Y, ¿qué puede hacer el trabajador social con esta información para que revierta en beneficio del aula? Estas preguntas se tratan a continuación en los siguientes apartados: curso, calificaciones, asistencia, comportamiento, estado físico, estado mental, cuidados en el hogar y resultados del tratamiento social.

I.1. *Curso*

El curso que estudia el menor suele aparecer en su ficha, por lo que es un tema con el que no debe molestarse al profesor¹⁵⁸. Algunas entidades solicitan información sobre el curso del menor y otros datos escolares de forma rutinaria, lo que es acertado siempre que sea de utilidad. Sin

¹⁵⁸ La ficha individual, acumulativa, en la que se incluye la historia escolar de cada niño se ha introducido en la mayor parte de los sistemas escolares progresistas. La forma utilizada fue acordada por la Oficina de Educación de los Estados Unidos y la Asociación Nacional de Educación en 1911. Estas fichas pasan de profesor a profesor y de escuela a escuela cuando el alumno pasa de curso o cambia de centro escolar. Incluyen información sobre cada niño dividida en los siguientes epígrafes: apellidos, nombre, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento, vacunación, nombre de los padres o tutores, ocupación de los padres o tutores, domicilio, escuela, fecha de admisión, fecha de baja, edad, curso, aula, regularidad de la asistencia, salud, conducta y calificaciones. Estas fichas pueden encontrarse en las aulas o en el despacho del director o del secretario; por consiguiente, debe realizarse una minuciosa investigación antes de asumir que no existen.

embargo, la inclusión, en un informe, del curso que estudia un niño resulta poco significativa si no se relaciona con otros hechos, como la edad del niño cuando llegó a la escuela, la mudanza de la familia de una ciudad a otra o de un barrio a otro dentro de la misma ciudad, las faltas de asistencia por enfermedad u otra causa, el conocimiento de la lengua inglesa por parte del niño, etc. También han de conocerse las cifras escolares de la comunidad, tales como la edad media de cada curso y el nivel de masificación escolar, el número de alumnos por clase y el horario escolar de media jornada. Estos elementos modifican la situación concreta que estemos examinando. Una vez que dispongamos de todos estos hechos, podemos relacionarlos entre sí y podemos realizar, a partir de ellos, inferencias de un cierto valor, sin necesidad de entrevistar en persona a cada profesor.

No debemos olvidar que un niño aprende mucho más en la escuela si está en una clase con niños de su misma edad. La disminución de eficacia social derivada de la repetición de un curso refuerza la importancia que, por sí misma, tiene la cuestión del curso estudiado; es incluso más importante como síntoma, dada la relación que mantiene con el resto de elementos que se citan a continuación. Como observaremos, la mayoría de estos elementos necesita de la interpretación personal del profesor o del director.

1.2. Calificaciones

Las calificaciones generales son menos significativas que las que reflejan el avance realizado en las diferentes asignaturas, y estas últimas lo son, a su vez, menos que las observaciones directas de las reacciones mentales del niño por parte del profesor. Con frecuencia, el profesor comenta estas observaciones cuando el trabajador social le

interroga basándose en sus propias inferencias inexpertas extraídas del expediente escolar.

Tres directores de escuela ayudaron a una COS en el tratamiento de una viuda con tres hijos que recibía una asignación privada de la COS. En primer lugar, el director de un centro de secundaria instó a la COS a favorecer la formación de la niña de once años para que llegara a ser profesora. Tenía buenas aptitudes para la enseñanza. Luego, se descubrió que el hermano mayor era un estudiante mediocre de un instituto. Se organizó /n encuentro del chico con el director de un centro de formación profesional-mecánica para que lo asesorara y, tras una larga entrevista, se concluyó que el chico obtendría mejores resultados en la rama comercial, por lo que se entrevistó con el director de la escuela de comercio, que confirmó este dictamen. Después de un año de prueba, todo parece indicar que se trató de una decisión acertada, ya que el chico ha obtenido unos resultados mucho mejores que los logrados durante sus anteriores estudios.

En las comunidades más progresistas, los tests sobre el expediente, el curso estudiado y la asistencia se combinan con tests físicos, que se utilizan, en lugar de los requisitos de edad, a la hora de establecer el momento en el que los menores pueden recibir sus documentos de trabajo. Pero son más y mejores razones las que justifican el interés por estas cuestiones escolares. Los trabajadores sociales pueden trabajar duro para que los chicos adquieran lo antes posible la formación mínima necesaria para comenzar a trabajar, pero no pueden tener tanta prisa al prepararlos para enfrentarse a la vida de un adulto.

1.3. *Asistencia*

La no matriculación no es el problema principal, incluso en comunidades en las que la escolarización no es obligatoria por ley; la asistencia irregular es un problema más

importante, que la mayor parte de las ciudades están tratando a través de organismos y de funcionarios especializados. En los 2.800 casos estudiados, se ha consultado a los funcionarios encargados de supervisar la asistencia escolar en 77 ocasiones, frente a las 485 consultas realizadas a profesores y a directores de escuelas. En opinión de los educadores, debe reestructurarse la labor que estos funcionarios llevan a cabo. Tal y como se interpreta actualmente, se trata de una especialidad muy concreta, y su evidencia social queda mermada por este hecho¹⁵⁹. Pueden testificar acerca de las condiciones en las que encontraron el hogar cuando lo visitaron, y, si las visitas se programan bien, este testimonio puede resultar productivo, aunque no demasiado. En nuestra lectura de casos, no hemos hallado ninguna observación reveladora realizada por estos funcionarios, al contrario de lo que sucede en el siguiente fragmento relativo al director de una escuela:

Se realizó una visita a una escuela en el caso de la familia de una viuda italiana con cinco hijos, tres de ellos escolarizados: María de quince años, John de once y Angelo de ocho. En el informe de septiembre relativo a María se leía: "Conducta excelente, notas aceptables, faltas justificadas dos medias jornadas". El director dice que está en séptimo y pasará a octavo en febrero. Asimismo, comenta que sus notas mejoraron el año pasado y que debe de haber trabajado mucho puesto que la profesora que tenía no solía puntuar muy alto. La considera una buena estudiante, sincera y competente.

¹⁵⁹ No obstante, según el testimonio de una competente trabajadora social de casos, el único trabajo de casos eficaz existente en una ciudad dada era el llevado a cabo por los supervisores de la asistencia escolar.

John, que va ahora a una escuela para niños con tendencia al absentismo, faltaba mucho, fumaba habitualmente, y en general, resultaba incorregible. Su anterior director, al que sucedió el actual hace nueve meses, no le ponía pegatas cuando no iba a clase, ya que cuando iba, causaba muchos problemas. El director actual se dio cuenta de que John pasaba las horas vagando de un sitio a otro e hizo todo lo posible por atraerlo a la escuela; llamaba a María, y les pedía a ella y a su madre que lo buscaran por las calles hasta que lo encontraran. Hay que tener presente que era un chico con una actitud nómada, por lo que se le autorizó a dejar la escuela si antes iba al despacho del director y lo solicitaba. Posteriormente se le encomendó la tarea de supervisar y entretener a los niños de párvulos entre las 11.15, hora a la que salían de clase, y las 12, cuando sus hermanos y hermanas mayores venían a buscarlos. Realizó su cometido correctamente, pero siguió faltando a clase y fumando.

El director descubrió que un chico de octavo curso de otra escuela incitaba a John y a otro compañero a formar parte de todas sus travesuras. Solían ir a casa de uno de ellos y poner todo patas arriba. El chico podía ser amable, e incluso encantador, pero tenía mal genio y un carácter vengativo cuando se le llevaba la contraria. Mediante un examen físico se había descubierto que tenía reumatismo y problemas cardíacos, por lo que los profesores tenían miedo de regañarle. Este hecho, más otra serie de factores, contribuyó a que lo tuvieran en palmitas. Durante un tiempo, una señora de gran corazón se interesó mucho por él -le daba dinero para comprar caramelos como antídoto contra el tabaco, pero, más tarde, cuando ella lo dejó de hacer, el chico ya estaba más mimado que antes. Finalmente, el director lo citó a causa de sus faltas y le ordenó que estuviera un tiempo sin fumar. En ese momento cursaba tercero. [El informe sobre otro chico de la familia se expone posteriormente.]

En las familias que obtienen una asignación periódica de una entidad, pública o privada, esta última puede supervisar la asistencia a la escuela de los niños acordando con sus profesores la presentación semanal de un informe escrito sobre la misma, y condicionando la ayuda a los resultados de este informe.

I.4. *Comportamiento*

Esta palabra engloba un gran número de características personales que no forman parte de los términos más formales "disposición" y "conducta". El hecho de que una chica piense que todo el mundo está en su contra y lo ponga de manifiesto rechazando cualquier trato amigable por parte de sus compañeros de clase, es más importante que su disposición en clase sea calificada de "pobre". Hemos de aprender a buscar la descripción de los actos del niño, sus motivos, deseos y tendencias, en vez de las reacciones del profesor ante sus, en mayor o menor medida, amargas experiencias. En ocasiones, es necesario, haciendo gala de una gran delicadeza, profundizar en la declaración inicial de la escuela:

Un funcionario de libertad condicional se encarga del caso de un niño de once años que, según su profesor, es deficiente mental, aunque los médicos lo niegan. Se instó al profesor a que hiciera una clase con rafia para ofrecerle al niño la ocasión de servirse de las manos. Se analizaron, mediante un riguroso interrogatorio, los comentarios generales hechos sobre su rendimiento y su capacidad intelectual. Se llegó a las siguientes conclusiones: en la primera hora se desenvolvió bastante bien; en la segunda hora su trabajo fue menos satisfactorio; en la tercera hora, no hizo nada. Indagando más, se descubrió que el chico venía a la escuela con el estómago vacío, lo que no se debía a la pobreza, sino a una negligencia y a la falta de apetito del niño. Se entrevistó a sus padres para tratar este punto, y se envió al chico a su casa, mediante un permiso especial, para que se alimentara correctamente.

La madrastra de una niña de trece años había decidido internarla, pero el párroco de su diócesis pidió al juez que no lo hiciera y llamó al director de la escuela de la niña para justificar su punto de vista, y para que éste hiciera todo lo posible por transformar en una buena chica a una que gritaba salvajemente en la calle hasta que los vecinos se quejaban, que se entretenía en la calle con chicos indeseables después de la diez

de la noche, que se negaba a ayudar en las tareas de la casa, etc. Se envió a la chica, todos los días durante dos semanas, al despacho del director por comportarse mal en clase, y después la vio una visitadora a domicilio y escolar, que tuvo tranquilas conversaciones con ella en las que analizaron sus actos. La visitadora concluyó que debía verla un neurólogo. El diagnóstico de éste fue un primer estadio del "mal de San Vito". El tratamiento consistió en una dieta, baños de sales, largas horas de reposo, abandono temporal de la escuela excursiones al campo durante dos meses y dos meses más de estancia con una tía en las afueras. Resultado: regresó a la escuela en buen estado físico y mental.

1.5. *Estado físico*

Una profesora que se haya enfrentado en repetidas ocasiones a una situación parecida a la anterior, tenderá a sospechar que el "primer estadio del mal de San Vito" afecta a todos sus alumnos más rebeldes. Los trabajadores sociales también generalizan con facilidad. La mala posición fue una de las primeras justificaciones físicas usadas para explicar los problemas existentes en las escuelas; pero las adenoides, la vista cansada y, ahora, (entre las dificultades mentales) la discapacidad mental han sido o son muy populares. Huelga decir que el descubrimiento de todas ellas es de suma importancia cuando se hace de forma acertada -es decir, cuando existen realmente. El profesor no tiene que adoptar el papel del médico, pero, al igual que el trabajador social, puede enviar a sus alumnos al especialista adecuado en cuanto note cualquier síntoma, reservándose su opinión entre tanto, y acatando la evidencia que descarta su explicación. En la actualidad, la inspección médica en las escuelas no es ni suficiente ni frecuente, por lo que no exime completamente a los profesores del ejercicio de esta obligación. Además, ciertas variaciones individuales en los

niños, debidas a anomalías físicas o nerviosas, sólo son perceptibles por quienes les observan continuamente.

Este memorándum procede del departamento de servicio social de un hospital: a una chica se le diagnosticó epilepsia, y se solicitó a nuestro departamento que llevara a cabo una investigación en su casa y en la escuela para confirmar el diagnóstico. El profesor dijo: "Tiene muchos menos ataques cuando no la molestan". Esta declaración daba una pista. Estuvo sometida a observación durante cierto periodo de tiempo en un hospital, y se confirmó la posibilidad de que la chica padeciera de histeria.

1.6. *Estado mental*

El ejemplo que acabamos de exponer podría haberse incluido en este epígrafe, en vez de en el de "estado físico", pero lo hemos colocado en este último porque las observaciones de los hábitos físicos y de las disposiciones temperamentales, de las aptitudes para una u otra disciplina de estudio, de las variaciones en la respuesta a estímulos en diferentes momentos del día, diferentes días del mes o diferentes estaciones del año, etc., tienen una relación directa tanto con el estado físico como con el mental.

Un trabajador social, en su comentario del informe sobre una chica difícil que ingresó posteriormente en una institución para personas con discapacidad mental, recalca el hecho de que la chica obtuviera calificaciones bajas en aritmética, gramática, tareas domésticas y costura, materias que requieren, todas ellas, una acción razonada, mientras que las materias en las que primaba la capacidad de memoria -geografía, historia u ortografía- y en comportamiento, en las que la simple imitación desempeña un papel importante, tenía notas mucho mejores. No obstante, hasta que los psicólogos puedan emitir un juicio con mayores garantías, no es aconsejable dar una gran importancia a la comparación de las calificaciones obtenidas en las diferentes asignaturas. Las observaciones de los propios profesores sobre la capacidad de la chica son más fiables.

En su comentario sobre la historia de otra chica a la que también se internó posteriormente, otro trabajador social escribe: "Las visitas a los profesores sólo ofrecieron generalidades. No se dio ningún ejemplo concreto, solo expresiones vagas, como 'globalmente se consideraba que era mala estudiante', 'de una capacidad media', etc."

En su análisis del cuestionario sobre menores con posible discapacidad mental de la Parte III, un destacado psiquiatra dice: "En realidad, el cuestionario sobre un menor con discapacidad mental se compone de todas las preguntas que podrían formularse respecto de *cualquier* niño". Si el cuestionario objeto de este comentario hubiese estado compuesto de espacios en blanco para ser rellenados, en vez de sugerencias para su examen cuidadoso por parte del trabajador social, la crítica habría sido acertada.

Al mismo tiempo que se estudiaban los informes de casos para la elaboración de este libro, estaba comenzando a fomentarse, gracias al impulso dado por recientes estudios eugenésicos, la idea de la segregación y cuidado de los menores con discapacidad mental, por lo que contamos con muchos ejemplos de iniciativas escolares que tienen por objeto transferir a los niños que lo necesitan a instituciones dedicadas al cuidado de las personas con discapacidades de este tipo. Los informes examinados muestran que algunos de estos niños presentaban realmente una discapacidad mental, mientras que en otros casos no era así.

Un profesor pidió a una funcionaria de libertad condicional que tratara a un niño que era "con toda seguridad deficiente mental, ya que no podía hacerse nada con él en clase". Sin embargo, con el tratamiento establecido y la voluntariosa colaboración del profesor, los informes mejoraron gradualmente. Por ejemplo, en una ocasión, el niño se presentó en la oficina de libertad condicional con un informe del que

estaba especialmente orgulloso, pero no se encontró con la funcionaria, sino con una suplente. Su decepción fue tan palpable que su profesor hizo todo lo posible por ponerse en contacto con la funcionaria de libertad condicional lo antes posible para hacerle comprender al chico que tanto el profesor como la funcionaria pensaban que este informe marcaba un antes y un después.

En un caso tratado por una entidad para la atención a menores, ésta, después de que una niña de siete años hubiera estado, durante un tiempo, en observación en un hospital, le encontró un hogar de acogida en una de las ciudades más pequeñas del Estado. Su diagnóstico era "una forma poco desarrollada de corea. Con el tratamiento correcto en una casa en el campo mejorará rápidamente". Cuatro meses después, se dijo que la niña fomentaba la agitación entre los demás niños de la escuela. Al mes siguiente, el inspector escolar, con la autorización del médico de la escuela, escribió a la entidad indicándoles que la niña sufría de algún tipo de discapacidad mental. Pasados tres meses, volvió a escribirles dando muestras de la urgencia de la situación, y se consultó a un médico de la institución estatal para personas con discapacidad mental. La niña estuvo en dicha institución sometida a observación. El primer informe decía que "era más lista, en muchos aspectos, que la mayoría de los niños de la escuela, pero, aparentemente no tenía ningún sentido de la ética". Después de siete semanas, el informe decía: "Estoy seguro de que la niña es mentalmente deficiente".

No es fácil decidir entre dejar a una niña, que se describe como "carente de todo sentido de la ética", junto a niños normales en la escuela durante meses o calificarla de deficiente mental cuando existen dudas razonables al respecto. En casos como el que acabamos de exponer - acerca de una niña lista en algunos aspectos pero anormal-, debe consultarse, sin demora, a la persona disponible que tenga una mayor autoridad en la materia. El inspector escolar informó de que la niña presentaba "la actitud y el proceder propios de los niños inscritos en las escuelas para deficientes mentales", pero no concretó más. No obstante,

realizó una inferencia correcta; la evidencia escolar deberá desempeñar un papel clave en el descubrimiento y segregación de los niños con discapacidades.

1.7. Cuidados en el hogar

Ya se ha dicho que los profesores son excelentes testigos en la detección de signos de negligencia¹⁶⁰ en el hogar. Pueden testificar con la misma fiabilidad acerca de los buenos cuidados recibidos por los niños en su casa, gracias, en parte, a la buena base comparativa de que disponen, dada la considerable cantidad de clases de las que se ocupan. No menos cierto es que, en relación con las cuestiones del hogar, los profesores forman parte del grupo de "indicios suplementarios" mencionado en la página 190; normalmente no se encuentran en la lista de vecinos y referencias personales mencionados por un nuevo cliente en su primera entrevista y que, en su opinión, pueden responder por él. Desde un punto de vista más amplio, los profesores pueden arrojar, en relación con las características de la familia, una luz más clara, pero menos intensa, que la proveniente de fuentes más personales.

En prácticamente todos los informes sobre viudas con hijos de los cien examinados por la autora, se visitó la escuela, aunque sólo una vez, por investigadores que estudiaban la gestión de una pensión pública para las madres. Se escogieron al azar veinte de estos informes y se estudió la siguiente cuestión: ¿qué nueva luz podía arrojar una única visita a la escuela sobre los problemas del hogar? En las 20 familias, había, en total, 52 niños en edad escolar. En uno de los 20 casos, el organismo que gestionaba las pensiones consultó

¹⁶⁰ Encontrará un cuestionario sobre menores desatendidos en la Parte III, P.481.

a la escuela antes de llevar a cabo la investigación especial; y en 9 de los 20, la visita del investigador especial a la escuela no proporcionó ninguna información nueva sobre la vida en el hogar. En los 11 casos restantes, se obtuvieron los siguientes resultados: En uno, el profesor aceptó que ya no estaba justificada la ausencia de una hermana mayor al ir el hermano más pequeño a la escuela. En cinco, se concluyó que debían adoptarse las siguientes medidas: (1) cambio del trabajo de la madre, (2) la madre debe interesarse más por la situación de sus hijos, (3) debe prepararse el desayuno de los niños, (4) los niños mayores deben asistir a la escuela con mayor regularidad, (5) atención especial a la dieta de los niños. Respecto de cinco familias, se concluyó que el cuidado de los niños era particularmente bueno, y, en una de estas cinco, la madre había acudido a la escuela por propia iniciativa para interesarse por los progresos de sus hijos. Se observa que todos estos elementos están directamente relacionados con cualquier plan de ayuda económica u otro, y son representativos de la contribución que la escuela puede realizar al trabajo de casos. Tres cuartas partes de las escuelas visitadas eran públicas, las demás religiosas.

La excelente conducta en clase de un chico, pero su asistencia irregular, llevaron a pensar a su profesor que la situación de su hogar no era buena, ya que el chico solía dormirse en clase. Se solicitó a un visitador a domicilio y es colar que lo investigara, y descubrió que el padrastro del niño lo enviaba a vender periódicos muy temprano, y lo castigaba con gran severidad cuando regresaba con una cierta cantidad sin vender. Se organizaron varios encuentros con el padrastro, quien se dio cuenta de que el visitador estaba dispuesto a escucharle y a ayudarlo a encontrar un trabajo más estable, pero también estaba decidido a proteger al niño. Este último dejó de vender periódicos y se le envió, durante un mes, al campo. Cuando regresó, sus notas mejoraron notablemente. La investigación sobre la parte de culpa que el hogar del niño tenía en su situación no se basó en la cuestión de la negligencia -pues él tenía que quedarse con los suyos-, al modificar los factores laborales y otros, el propio hogar mejoró mucho.

1.8. Resultados del tratamiento social

Los elementos que influyen en el trabajo social son tantos y tan interrelacionados que es difícil evaluar los resultados de un tratamiento.

Es posible que nuestros clientes hayan mejorado en uno u otro aspecto al haberseles ayudado desde fuera, o parezca que hayan mejorado, pero sin que se haya producido un cambio fundamental de objetivo. A este respecto -en relación con la medición de los resultados y la evaluación de la eficacia del trabajo de casos-, la colaboración del profesor que conoce bien a sus estudiantes resulta inestimable, particularmente para las entidades que trabajan con familias. Al principio del tratamiento social, los hijos de una familia determinada presentaban una serie de características desde el punto de vista escolar. Tras muchos meses de tratamiento familiar, los niños, en condiciones de observación que son prácticamente idénticas, ¿muestran algún cambio? No se pueden vincular todos los cambios, favorables o desfavorables, a la actuación de la entidad para la atención a familias, pero la conexión existente entre su trabajo y este tipo de resultados podría estudiarse con sumo cuidado y evaluarse con razonable precisión.

Puesto que algunas averiguaciones y solicitudes de observaciones especiales suponen una carga extra para los profesores, debemos esforzarnos por que nuestra tarea contribuya realmente a la suya. En algunas ciudades, los consejos educativos han establecido normas según las cuales sólo puede entablarse contacto con los profesores mediante carta. En una ciudad, durante poco tiempo, llegó a promulgarse una norma en virtud de la cual ningún profesor de escuela pública podía aportar informaciones a una entidad social. Los resultados fueron tan desastrosos para

el trabajo escolar que la norma se retiró rápidamente. No debe interrumpirse a ningún profesor mientras está en clase para formularle preguntas que otra persona puede contestar con idéntica fiabilidad; cuando el expediente contiene lo que se busca, debe recurrirse a éste. No debe permitirse que una pregunta rutinaria, formulada con el único objeto de rellenar una ficha y sin un fin definido, interrumpa su ocupada jornada laboral'. Una cooperación en la que la entidad social ayude a la escuela tanto como ésta a aquélla es nuestro objetivo. Los profesores deben interesarse por cualquier elemento que influya en el carácter de un niño. Suelen manifestar su interés por, aunque no asuman una responsabilidad directa al respecto, la mejora de las condiciones de su hogar; la segregación de los niños con discapacidad mental; la curación y prevención de las enfermedades físicas y mentales: la reducción de la asistencia escolar irregular, la indecencia, la desnutrición y las ocupaciones banales; la abolición del acceso prematuro al mundo laboral; y la prevención de la infrautilización de capacidades excepcionales derivada de una escasa formación. No sería justo hacer responsables a los profesores de estas situaciones, pero deben interesarse profundamente por ellas. En los ejemplos anteriormente expuestos, queda patente que los trabajadores sociales también están interesados -están profundamente interesados en todas ellas, y ya han participado, en gran medida, en las mejoras realizadas en estas diferentes direcciones. Sacar el máximo partido de este interés común es una de las principales aspiraciones de la técnica de consulta a fuentes escolares.

Las fuentes escolares de información se cuentan entre las mejores; no obstante, toda fuente tiene defectos y cualidades. Los profesores valoran las condiciones familiares desde un único punto de vista y, a no ser que también tengan oportunidad de meditar sobre las relaciones

humanas que se dan en el seno de las familias desfavorecidas desde otros ángulos, pueden llegar a pensar erróneamente que cualquier cambio operado en la familia que satisfaga las necesidades escolares, aunque sólo sea temporalmente, es el correcto.

Según una gran institución para huérfanos o medio-huérfanos, el testimonio de los profesores, aunque indispensable, está a menudo influido por la idea de que determinadas declaraciones harán que el niño ingrese en la institución y otras tendrán el efecto contrario. Si al profesor le da pena su madre, o quiere librarse de un alumno problemático (citando dos motivos que surgen habitualmente), su sesgo personal le conduce a veces a suprimir un hecho o a tergiversarlo. Una serie de informes objeto de estudio ilustran esta conducta. No obstante, las afirmaciones falsas son más frecuentes cuando se trata de rellenar un formulario con espacios en blanco. En una entrevista en persona, en la que podemos explicar al profesor el verdadero fin de la institución y los posibles planes alternativos en caso de que la solicitud sea rechazada, éste suele ser más sincero, tanto en su descripción de las características del alumno como en las explicaciones de sus anteriores afirmaciones.

II. MÉTODO

Según una funcionaria de libertad condicional, se logra una base más sólida para una primera entrevista con los padres de un chico o chica en edad escolar que ha sido detenido, yendo primero a la escuela. Se consigue del profesor mucha información acerca de la edad, disposición, estado físico y mental y calibre moral del menor, así como todo lo que él sabe, aunque su conocimiento sea a menudo muy incompleto, sobre los parientes y las condiciones del hogar.

Huelga decir que no deben hacerse tales averiguaciones -cualquier averiguación, de hecho- delante de los demás niños o atrayendo su atención. En ocasiones,

los funcionarios de la enseñanza no son aparentemente conscientes de los peligros que entraña un interrogatorio y juicio públicos sobre asuntos familiares y personales -el director de una escuela interrogará al niño, si no delante de su propia clase, sí delante de otra. No cabe duda de que esta conducta debe evitarse.

Es tarea imposible establecer una regla que determine si es preferible entrevistarse con el director o con los profesores individuales y que sea aplicable a todos los sistemas escolares. En algunas ciudades, los trabajadores sociales siempre van primero a ver al director, quien llama al profesor si es necesario. Puede que el director conozca a otros niños de la familia y el profesor sólo conozca al niño en cuestión; el director tiene el expediente, pero, por otra parte, el profesor ha disfrutado de más ocasiones para observar evidencias sobre la formación en casa, y sobre la salud y características personales de su alumno.

Siempre que un profesor haya procurado una valiosa información que, posteriormente, se haya utilizado satisfactoriamente, o siempre que la evolución de nuestros planes pueda ser de su interés, no debe dejarse pasar la oportunidad de mostrarle cómo su trabajo está relacionado con el del trabajador social. Una carta, una llamada o una visita pueden beneficiar una cooperación posterior. En muchas ocasiones, no sacamos todo el provecho posible de los eventuales contactos y las oportunidades de conocimiento que nos proporciona el trabajo de casos, y como consecuencia directa de ello, la cooperación se ve mermada.

En ocasiones, una entidad social es capaz de justificar y explicar la postura de un profesor cuando se le ha malinterpretado, como sucede en el siguiente pasaje:

Parece que un chico de doce años, que padeció de demencia, se había mostrado particularmente afectado por los malos tratos infligidos

por un profesor de su escuela. La familia y el médico (un médico del barrio) estaban predispuestos en contra de la escuela. El departamento de servicio médico-social que trató el caso llevó a cabo una investigación y llegó a la conclusión de que en la escuela se había tratado correctamente al chico. El informe del departamento añade: "Carta escrita al médico de cabecera explicándole que la investigación realizada por el servicio social no revela la existencia de malos tratos por parte de la escuela. El servicio social desea que lo entienda, ya que podría influir en el barrio para subsanar este malentendido".

Todo lo dicho sobre el uso de la experiencia y punto de vista del educador se aplica igualmente a los visitantes a domicilio y escolares, los profesores de los *settlements*, los trabajadores de los clubes masculinos y femeninos, los directores de centros de recreo y ocio, los bibliotecarios de salas infantiles en bibliotecas públicas o especializadas y los profesores de catequesis. Ha de consultarse a los compañeros de los niños en algunas labores de protección de menores, y, en muchas de ellas, deben tenerse presentes las características de los compañeros y del líder de la pandilla (si hay uno).

Por último, cabe señalar que cierta falta de simpatía y comprensión entre familia y escuela se ha debido, en parte, a la envergadura que han adquirido los procesos educativos. Se están tomando medidas concretas, a gran escala, para invertir esta tendencia, pero, a pequeña escala, cada trabajador social que accede a la intimidad de un hogar y conoce también la escuela a la que acuden los niños, debe hacer todo lo posible por que la familia coopere más con dicha escuela.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. El profesor que es buen educador, capaz de individualizar a sus alumnos y adecuar su método docente a sus necesidades y capacidades, es el mejor testigo social.
2. Las deficiencias de los profesores como testigos se explican por la existencia de ciertas condiciones escolares que imposibilitan la individualización de sus alumnos y por su tendencia a pensar que cualquier reajuste en la familia que satisfaga las necesidades escolares, aunque sólo sea temporalmente, es el
3. evidencia social que aportan los profesores puede clasificarse en los siguientes grupos: (1) curso, (2) calificaciones, (3) asistencia, (4) comportamiento, (5) estado físico, (6) estado mental, (7) cuidados en el hogar y (8) resultados del tratamiento social.
4. El curso que estudia el menor resulta poco significativo de forma aislada, por lo que ha de relacionarse con otros factores, como la edad del niño cuando llegó por vez primera a la escuela, la mudanza de la familia de una ciudad a otra, las faltas de asistencia por enfermedad, su conocimiento de la lengua inglesa, etc.
5. Las calificaciones globales no son tan significativas como las correspondientes a las diferentes asignaturas, y éstas lo son, a su vez, menos que la observación que el profesor hace de las reacciones mentales del niño.
6. El comportamiento va más allá de lo que se encierra en una nota de conducta. Hemos de aprender a buscar la descripción de los actos del niño, sus motivos, deseos y tendencias.
7. Ciertas variaciones individuales operadas en los niños, debidas a anomalías físicas o nerviosas, sólo son perceptibles por quienes les observan continuamente. A la hora de ofrecer este tipo de evidencia, los profesos-

- res gozan de una posición privilegiada, por encima de cualquier otro sujeto, a no ser que algún miembro de la familia del niño sea buen observador.
8. La evidencia escolar ha de desempeñar un papel importante en el descubrimiento y segregación de los niños con discapacidades.
 9. Aunque los profesores nunca hayan visto las casas de sus alumnos, son capaces de ofrecer un testimonio excelente acerca de signos que indican la existencia o la carencia de buenos cuidados familiares.
 10. Para la evaluación de los resultados del tratamiento social en el hogar, el testimonio del profesor recogido al comienzo del tratamiento y, posteriormente, a intervalos regulares, puede ser de gran valor.
 11. Como sucedía con las fuentes médicas, la presentación a las fuentes escolares, por parte de las entidades de trabajo de casos, de un caso social con todo detalle y la entrega posterior de un breve informe suplementario sobre la evolución de la situación, estrecha las relaciones de cooperación.

12. LOS EMPLEADORES Y OTRAS FUENTES LABORALES

No cabe duda de que todo periodo de la historia del mundo es un periodo de transición; no obstante, las instituciones con las que se relaciona el trabajador social parecen estar cambiando a un ritmo superior en la época actual que en cualquier otra. La evolución que ha sido continua, pero oculta, está finalmente dando frutos visibles. El hospital, la escuela y el lugar de trabajo están siendo objeto de reorganizaciones que pronto deberán convertir al médico, el profesor y el empleador en agentes más eficaces del progreso social y en mejores testigos de la evidencia social de lo que nunca lo han sido. Sin embargo, el empleador se diferencia del médico y del profesor en que sus hábitos cotidianos están mucho menos relacionados con la acción socializada que los de estos últimos, y en que suele actuar movido por razones diferentes. Incluso cuando, como a veces sucede, sus razones son enteramente sociales, no resulta fácil percibirlo, ya que formas imperfectas de organización laboral dificultan el desarrollo de su acción. En los comienzos del trabajo social, los empleadores se utilizaban, a menudo, para verificar la fiabilidad, la predisposición para el trabajo y la posible adicción a la

bebida de los clientes. Al igual que ha sucedido con la mayor parte de las cosas que siempre hemos hecho, nuestra práctica regular de consulta de estas fuentes laborales se ha tornado superficial. Los ejemplos de casos disponibles muestran una menor planificación constructiva en el sector laboral que en el sanitario o educativo. Probablemente el que las entidades sociales siempre hayan hecho lo mismo de la misma forma no es la única razón para ello. El aumento de tamaño de las plantas industriales, junto con la correspondiente multiplicación de los niveles intermedios y el fracaso, prácticamente total, de la individualización del trabajador en la mayor parte de nuestros procesos, han dificultado, cada vez más, la obtención de información sobre el trabajo de nuestro cliente, y cuando la obtenemos, ésta es menos reveladora.

Se observan signos, en diversos campos, que indican que la forma de percibir la actividad laboral como si fuera chatarra está desapareciendo, y que el lugar de trabajo del futuro será supervisado por observadores de formación, que serán más conscientes de la existencia de diferencias mentales y temperamentales que los pequeños empleadores. No obstante, nuestra labor inmediata no consiste en adivinar el futuro, sino en considerar, en primer lugar, el alcance y los usos de un expediente laboral; en segundo lugar, ciertas deficiencias del testimonio del empleador como evidencia social; en tercer lugar, las diferencias existentes entre las relaciones que el trabajador social entabla con el anterior, el actual y el futuro empleador; en cuarto lugar, los métodos de acercamiento en los diferentes tipos de casos; y por último, otras fuentes laborales distintas de los empleadores.

I. USOS Y ALCANCE DE UN EXPEDIENTE LABORAL

I.1. Usos

El uso menos constructivo de una fuente de información consiste en la mera verificación de otra fuente. Un ejemplo extremo de ello sería el del trabajador que regresa a la entidad para la atención a familias con aire de satisfacción y dice: "He descubierto que el hombre *sí que trabajaba* para la empresa que él dijo". La verificación es necesaria, pero en general ha de ser, simplemente, el producto secundario de otras averiguaciones más provechosas.

Los antiguos juicios teutónicos (que no eran propiamente juicios en el sentido legal moderno de la palabra) solían resolverse mediante ordalías. Si el acusado ejecutaba la ordalía, ganaba; en caso contrario, perdía¹⁶¹. Equiparable a esta burda justicia es la prueba laboral que llevan a cabo las organizaciones benéficas modernas, que pronto deja de ser una prueba para transformarse en el reparto de boletos para un taller de madera u otra forma de trabajo, sustituyendo este proceder al descubrimiento de la verdadera capacidad laboral del sujeto. No obstante, hay cabida para esta prueba cuándo no puede descubrirse la capacidad laboral de otro modo -investigación mediante experimento, podría llamarse. Un empleador interesado, que es consciente del objetivo que se persigue, puede resultarnos útil para crear las condiciones necesarias para la realización de una buena prueba.

Además de la verificación formal de una declaración o de la predisposición de un hombre para desempeñar un

¹⁶¹ Enciclopedia Británica. Undécima edición. Artículo sobre la evidencia.

trabajo, los motivos que justifican la consulta del expediente laboral de un cliente son muchos y variados.

En primer lugar, el hecho de estar parado no califica, por sí solo, a un individuo. Puede tratarse de un hombre que haya disfrutado de un puesto estable durante largo tiempo y que lo haya perdido como consecuencia de un cambio en la organización o la naturaleza de su empresa; puede estar habituado a desarrollar un trabajo discontinuo de mayor o menor duración, con periodos de pausa entre los diferentes empleos; puede tratarse de un trabajador ocasional que está crónicamente subempleado o que trabaja sólo unos pocos días a la semana; o puede que algún tipo de incapacidad le impida trabajar¹⁶².

En segundo lugar, las condiciones laborales, a pesar de que las calificamos globalmente como buenas o malas, son, hasta cierto punto, tan variadas como las características de los parados, y deben analizarse en profundidad si queremos encontrar un empleo para un trabajador en paro o hacerle prosperar. Según estudios realizados la pasada década, las condiciones apenas se han estandarizado¹⁶³ y

¹⁶² Encontrará un análisis de los diferentes tipos de parados desde el punto de vista inglés en el segundo volumen del *Minority Report of the English Poor Law Commission: The Public Organization of the Labor Market*, Capítulo IV, pp. 163-230.

¹⁶³ En este sentido, según el informe de 1912 de la Comisión de Massachusetts sobre Salarios Mínimos, dentro del sector de los caramelos, en una fábrica, el salario mínimo de una mujer o una chica era de 5 dólares, mientras que el 69,6 % de las mujeres y chicas empleadas recibía 8 dólares o más; por otra parte, en otras dos fábricas, el 30 y el 47% de las mujeres empleadas recibían respectivamente menos de 4 dólares, y sólo el salario del 7 y el 3% de estas empleadas alcanzaba los 8 dólares. No todas estas fábricas se hallaban en la misma comunidad, pero las diferencias eran prácticamente idénticas en el caso de seis grandes almacenes situados en Boston, en los que el porcentaje

existe una gran variedad de sueldos y de entornos laborales para las mismas funciones dentro del mismo sector laboral. "La relación existente entre estos elementos y el tratamiento individual de casos", afirma Mary Van Kleeck, en un escrito dirigido a los trabajadores de las organizaciones benéficas¹⁶⁴, "es obvia. Aunque el salario medio de las

de mujeres empleadas que recibían menos de 4 dólares oscilaba entre el 1 y el 24%, mientras que del 13 al 58% recibían 8 dólares o más; y en el caso de 13 lavanderías de Boston y Cambridge, del 0 al 29% de las mujeres y chicas recibían menos de 4 dólares, y del 0 al 45%, alrededor de 8 dólares. (Véanse las pp. 62, 118-119, y 160). La Comisión de Investigación Industrial del Estado de Nueva York reveló la existencia de una situación parecida en el sector de la sombrerería (Cuarto Informe, 1915, Vol. II, pp. 437-439). Y, el Informe sobre las Condiciones Laborales del Sector del Acero y el Hierro elaborado por el Centro de Estudios Laborales de los Estados Unidos (1913) ofrece los resultados de un estudio sobre los salarios abonados en el distrito de Pittsburgh que revela la existencia de notables diferencias entre las diversas empresas (Vol. III, pp. 261-267).

Además, las fábricas de una misma empresa difieren en la medida en que el volumen de mano de obra varía de un mes para otro. Así pues, en 12 fábricas de caramelos de Massachusetts, la mano de obra empleada en cualquier mes varía del 22,7 al 76% de la mano de obra máxima (Informe sobre Salarios Mínimos, p. 67). El Cuarto Informe de la Comisión de Investigación Industrial del Estado de Nueva York pone de manifiesto una variación parecida en 18 grandes almacenes minoristas de Nueva York (p. 607), en los que el volumen mínimo de mano de obra empleada varía del 47 al 85% del máximo. Condiciones similares se dan en el sector textil masculino, según el Informe sobre las Condiciones de los Salarios de Mujeres y Menores de los Estados Unidos elaborado por el Centro de Estudios Laborales de los Estados Unidos, 1911, Vol. II, pp. 174-179.

¹⁶⁴ Uno de los breves trabajos, no publicados, mencionados en el Prólogo.

mujeres en las fábricas de nuestra comunidad sea de 6 dólares semanales, no podemos conformarnos con completar, mediante fuentes benéficas, los ingresos de una mujer que gana 6 dólares en una fábrica de cigarros, cuando una conversación directa con su empleador o su traslado a otra fábrica podrían traducirse en un aumento de sueldo". El fatalismo es demasiado común en el aspecto laboral del trabajo social de casos.

"Se trata de un caso", comenta el crítico del informe sobre una determinada familia, "en el que el hombre trabaja como camionero y sólo se le paga cuando hay algo que hacer, pero tiene que Fichar todos los días. No se ha profundizado en esta cuestión, estudiando, por ejemplo, el expediente laboral del hombre, para determinar si el comité del caso debe recomendarle la búsqueda de otro empleo y ayudarle a ello. El suyo es justamente el tipo de trabajo irregular que puede atraer a una persona a la bebida, y él parece ser una buena persona, por lo que es mejor solucionar su situación ahora y no esperar a que empeore".

El mismo crítico comenta sobre otro caso: "Se ha permitido que los ingresos semanales de este hombre desciendan a 12 dólares, y su actividad no le permite optar a un ascenso. En mi opinión, debería consultarse a sus anteriores empleadores acerca de su capacidad laboral y para saber si, más tarde, sería aconsejable instarle a que hiciera todo lo posible por recuperar su antiguo empleo".

Y acerca de otro caso escribe: "Se trata de un hombre que llegó a este país hace doce años y sólo gana 3 ó 4 dólares semanales. Es una situación que debe solucionarse. En algún sitio, de alguna manera, ha de tenerse constancia de la vida real de esta familia y de las características del hombre".

En tercer lugar, nuestro objetivo debe ser la mejora de las condiciones laborales, así como la recuperación del empleo perdido, y, para conseguirlo, es necesario conocer los hechos. Es más fácil interesar al futuro empleador en alguien de cuya historia laboral se dispone. Incluso aunque

el empleador se muestre indiferente ante la misma, disminuirá nuestra capacidad de influencia sobre él y perjudicaremos al trabajador si recomendamos a éste último para una labor que es incapaz de realizar.

En cuarto lugar, el empleador anterior no nos sirve únicamente para completar la historia laboral de nuestro cliente; no sólo es una fuente, sino, con frecuencia, un recurso, por lo que, en las entrevistas que mantengamos con él, hemos de tener en cuenta la posibilidad de recuperación del antiguo puesto de trabajo. Respecto del empleador actual, siempre que el problema no sea la enfermedad del trabajador, sino que éste malgasta su sueldo, debemos valorar la posibilidad de persuadir al empleador para que "gestione" su salario o ejerza su influencia de otro modo. De esta forma, los dos objetivos del diagnóstico social -primero, realizar una definición lo más exacta posible de la dificultad, y segundo, garantizar que a partir de esta definición puede realizarse una acción eficaz y conjunta- se fortalecen recíprocamente y se desarrollan simultáneamente.

1.2. *Alcance*

Basándonos exclusivamente en la recopilación de datos, ofrecemos un completo esquema para el estudio de un expediente laboral. Como con todas las directrices propuestas en este libro, queremos que eme resulte su-gerente y que no se reduzca a un formulario que debe ser rellenado. Tampoco se señala toda la información que puede obtenerse de una fuente -una comparación de las declaraciones del cliente con las del empleador permitirá corregir las imprecisiones de ambas declaraciones.

Nombres y direcciones de empleadores anteriores.

Naturaleza del puesto o puestos desempeñados con cada empleador anterior (primero el sector, después la función exacta que se ha llevado a cabo, ya que ambos datos son necesarios).

Las fechas de comienzo y de finalización de la actividad laboral.

Si se trata de una empresa de gran tamaño, número de trabajadores, departamento y capataz.

Sueldo ganado en cada puesto.

Características del trabajo desempeñado en cada puesto en relación con la rapidez, precisión, regularidad, sobriedad; relaciones con los compañeros de trabajo; hábitos y temperamento.

Respecto de la ocupación actual, la anterior y:

Trabajo semanal o a destajo.

Trabajo a tiempo completo, estacional, ocasional o a media jornada (si estacional, ¿cuántas semanas pierde al año?)

Horas de trabajo al día y a la semana, y cantidad de horas extraordinarias.

Naturaleza del material utilizado y condiciones higiénicas.

Higiene y seguridad del entorno.

Posibilidad de ascenso.

Análisis completo del salario (cuánto gana a tiempo completo, importe de las multas, de las horas extraordinarias, de las bonificaciones, comisiones o bonos; ganancias por media jornada, si procede, etc.)

¿Dispone el establecimiento de una mutua o un sistema de seguros?

En caso de enfermedad, ¿qué tipo de asistencia proporciona el empleador al trabajador? ¿Y sus compañeros de trabajo?

Si está en paro, por cuánto tiempo y motivo del abandono del último puesto de trabajo.

Tiempo en el paro durante los últimos doce meses.

Edad a la que empezó a trabajar, naturaleza del primer puesto de trabajo y de la formación recibida.

Respecto de la relación existente entre los hechos citados en este esquema y el resto de hechos sociales que forman parte de la historia de una familia, consúltese el cuestionario aplicable a cualquier familia en la Parte III, y los posteriores cuestionarios sobre abandono familiar, alcoholismo y personas sin hogar. Si una de estas tres situaciones dificulta nuestro cometido, se dan importantes variaciones respecto del terreno que ha de cubrirse.

Por ejemplo, en caso de abandono familiar, deben formularse, entre otras, las siguientes preguntas: ¿Qué ocasiones de progreso le ofrecieron al hombre sus primeras actividades en el mundo laboral? ¿Ha trabajado su mujer después de casarse, y en caso afirmativo, cómo ha afectado dicho trabajo a su salud, los ingresos del marido, el hogar y los hijos? ¿Han contribuido, en cierta medida, los ingresos de los hijos a la reducción del sentido de responsabilidad del padre?

En caso de alcoholismo, las siguientes: ¿Ha tenido el paciente mala suerte en los negocios? Dada la naturaleza de su empleo, ¿está expuesto a la tentación de la bebida? ¿Trabaja durante muchas horas a temperaturas extremas? ¿Trabaja en un ambiente lleno de polvo y carente de ventilación? ¿Ha tenido que trabajar su mujer?

En caso de personas sin hogar: ¿Fue vendedor de periódicos o mensajero cuando era niño? Primera ocupación, su naturaleza y sueldo. ¿Ha aprendido algún oficio? Periodo de tiempo más largo de permanencia en un puesto de trabajo. Según él, ¿cuál es su verdadera ocupación? ¿Cuándo tuvo su último empleo? Si suele trabajar como temporero, ¿cómo vive en los periodos en los que no trabaja?

II. CIERTAS DEFICIENCIAS DEL TESTIMONIO DEL EMPLEADOR

La comparación de fuentes de la Tabla 2 de la página 179 muestra que (omitiendo otras entidades sociales como fuentes, pues su relación con el diagnóstico es diferente) los empleadores aparecen, en función de la frecuencia de uso, en las siguientes posiciones:

	Primera Ciudad	Segunda Ciudad	Tercera Ciudad
Empleadores anteriores.....	5°	7°	6°
Empleadores actuales.....	10°	10°	9°

Se deduce que se ha hecho un uso uniforme de esta fuente, en mayor medida que cualquier otra, a excepción, quizás, de los dispensarios y los parientes. Se consulta más a los empleadores anteriores que a los actuales. ¿Se debe esta diferencia únicamente al hecho de que, en las situaciones de desempleo, no existen empleadores actuales, y a que los empleadores anteriores son, caso por caso, más números? En los 2.800 casos examinados, se consultó a los empleadores anteriores en 470 ocasiones, frente a 232 consultas de los empleadores actuales. Las entrevistas con los trabajadores de casos y un estudio de sus informes justifican de otro modo esta diferencia. Al entrevistar a los empleadores anteriores, el riesgo de perjudicar las relaciones laborales y el estatus del cliente es menor. Están habituados a ser usados como referencia laboral, y no se crea ningún tipo de prejuicio con el interrogatorio si se hace con discreción. La información que ellos nos aportan hace, a veces, innecesaria la entrevista al empleador actual, aunque no siempre es así, como se verá posteriormente.

¿Qué puede decirse, en general; del valor del testimonio del empleador como evidencia social? Este es

extremadamente valioso en cuestiones exclusivamente laborales, pero se incluye, demasiado a menudo, en los informes sociales con carácter concluyente respecto de cuestiones que el empleador sólo conoce de oídas.

Sobre las condiciones del hogar, el carácter de la esposa, etc., en la empresa, sólo se sabe única y exclusivamente lo que ha dicho el trabajador, lo que no quiere decir que la evidencia que las referencias laborales pueden ofrecer acerca de estas cuestiones no sea valiosa, sino que también deben aplicarse los tests habituales -debe conocerse la identidad del informante original y debe tenerse en cuenta cualquier indicio de parcialidad.

El empleador, en ocasiones, declara el salario máximo del trabajador a tiempo completo sin especificar (a no ser que se le pregunte concretamente) el número de horas verdaderamente trabajadas. "Para obtener una cifra lo más exacta posible", dice la Sra. Sears. "debe conocerse el contenido del sobre de la última paga [del empleado]"¹⁶⁵. Por supuesto, el único modo de estar absolutamente seguro es ver el sobre.

Las cartas escritas por los empleadores anteriores sobre un trabajador y dirigidas "a quien corresponda" carecen de valor; en demasiadas ocasiones, son reflejo del alivio sentido por alguien que se ha quitado un peso de encima. Por su parte, el empleador actual siempre tiende a tergiversar la verdad sobre un empleado particularmente valioso. Estas dos formas de parcialidad se ilustran en los siguientes pasajes:

El empleador de un hombre escribió: "Certifico por la presente que ha trabajado para mí, en diferentes ocasiones, a lo largo de los últimos cuatro años. Su trabajo ha sido muy satisfactorio, y es una persona buena

¹⁶⁵ The Charity Visitor, p.31.

y diligente, que, estoy seguro, le será de gran utilidad". El capataz del hombre, al ser entrevistado posteriormente, dijo que era un hombre que dejaba una buena impresión en un primer momento, pero que malgastaba su sueldo en alcohol y mujeres en cuanto lo cobraba. En una ocasión, afirmó estar casado, pero luego lo negó. Su empleador escribió la carta porque iba de un lado para otro y nadie quería ayudarlo. Este cliente tenía tuberculosis y necesitaba ser asistido, pero el tipo de asistencia tuvo que modificarse como consecuencia de la existencia de esposa e hijos (él había declarado que era soltero), y porque sufría de alcoholismo y sífilis -elementos descubiertos a lo largo de la investigación.

Una viuda italiana con hijos decía que sobrevivía gracias a la ayuda de una hermana que trabajaba para una modista por 2 ó 3 dólares semanales. La empleadora de la hermana confirmó dicha historia. Posteriormente, documentos encontrados en el taller demostraron que las dos mujeres y la hija de una de ellas (de paradero desconocido) habían estado ganando entre 10 y 18 dólares semanales, y que sus ingresos medios oscilaban entre los 12 y 13 dólares semanales. Entre tanto, varias organizaciones benéficas e individuos habían estado ayudando económicamente a la familia en respuesta a la solicitud de la COS. La modista explicó que conocía la existencia de dicha ayuda, pero las mujeres eran tan valiosas para ella que no podía permitirse ofenderlas.

III. LA COLABORACIÓN DE LOS EMPLEADORES

III.1. *Antiguos empleadores*

Puede que los empleadores anteriores sean unos pésimos escritores de cartas de recomendación, pero cuando se les entrevista en su dominio, en el que pueden consultarse nóminas, a los capataces y a los compañeros de trabajo, o en el que es posible remitir al trabajador social a alguno de ellos, su testimonio adquiere un carácter muy diferente,

sobre todo cuando no está demasiado ocupado y escucha, en pocas palabras, las circunstancias y planes que aportan a sus declaraciones un valor definitivo. Al mostrarle la relación existente entre su testimonio y el trabajo constructivo que se está desarrollando, es posible interesarle por el futuro de su antiguo empleado y por el de la familia de éste. En ocasiones, el antiguo empleador puede transformarse en futuro empleador. Cuando es posible que así sea, debe entrevistársele al final del periodo de averiguaciones externas, para evitarle una segunda visita, siempre que sea posible, y para adecuar su cooperación a los planes desarrollados a través de las consultas¹⁶⁶. El interés exhibido por el investigador y el conocimiento adquirido, por éste, sobre la situación real de su cliente influirán en el tipo de cooperación obtenida del empleador.

Una oficina para la asistencia a personas sin hogar habló de uno de sus solicitantes como "la criatura más lamentable que había acudido ante ellos". El hombre sólo tenía una pierna, su pierna ortopédica estaba rota, había trabajado recientemente como camionero para un contratista, y tenía un historial de alcoholismo. Se convenció a su empleador anterior para que lo contratara de nuevo y le pagara 5 dólares semanales extra para cubrir el anticipo de 50 dólares ofrecido por la entidad para la compra de una pierna nueva. Esto sucedió en mayo. En agosto el hombre volvió a las andadas y lo detuvieron por estado de embriaguez y no pagó la multa correspondiente. Cuando lo detuvieron de nuevo, el empleador pagó la multa y decidió ocuparse personalmente de cambiar los malos hábitos del hombre. Tres meses después, el hombre estaba haciendo un buen trabajo y su empleador estaba buscando a alguien que lo ayudara -una persona de buenas costumbres que no fuera una mala influencia.

¹⁶⁶ Véase la p.185 acerca del orden en el que han de visitarse las fuentes externas.

El empleador anterior que no se ha citado en la primera entrevista, pero cuyo nombre sale a la luz a raíz de la investigación externa, corresponde a lo que se ha llamado un "indicio suplementario"¹⁶⁷ y suele ser un testigo valioso.

A pesar de que, como se ha señalado, los empleadores y los compañeros de trabajo desconocen, en su mayoría, las condiciones del hogar de nuestro cliente, las cuestiones de las que tienen conocimiento están estrechamente relacionadas con el hogar, y todos sus testimonios son de incalculable valor puesto que son circunstanciales e indirectos. Si sabemos cómo estructurarlos y valorarlos, en comparación con otros testimonios, nuestro trabajo en el hogar mejorará notablemente. De igual modo que el profesor que observa a sus alumnos nos aporta evidencias reveladoras sobre las condiciones y hábitos de la familia en su casa, incluso aunque nunca haya ido a la casa, los hechos y observaciones de primera mano que el empleador nos transmite están relacionados con estas mismas cuestiones, aunque sus inferencias y opiniones puedan ser de escaso valor.

Al tratar de determinar los posibles tratamientos para el padre de dos niños (de once y tres años) que, aparentemente, eran desatendidos por él, una COS recibió la siguiente información de un centro naval: este hombre estuvo en la marina durante quince años, ascendió a sargento y estuvo al frente del servicio de vigilancia de una prisión. Comenzó a beber, y se pensó que estaría mejor en Filipinas. Allí, salvó la vida de su comandante, actuación por la que se le concedió una medalla. Cuando regresó, se le volvió a adjudicar el puesto de sargento al mando del servicio de vigilancia. Por aquel entonces, su adicción a la bebida iba en aumento y era menos digno de confianza - se vio mezclado en algunos escándalos. Al final del alistamiento, se le

¹⁶⁷ Véase la p.190.

despidió con todos los honores. Acudió, entonces, al departamento laboral donde se le ofreció un puesto importante. Se le despidió por beber en horario de trabajo. Su conducta no fue buena, pero hizo una excelente labor. Buena persona, con una inteligencia superior a la media, habría podido llegar muy alto si no hubiera sido por la bebida.

La misma COS obtuvo parte de la historia familiar necesaria para determinar un plan de tratamiento para una viuda italiana con tres hijos gracias al informe de un empleador sobre el trabajo realizado por su difunto esposo, que era cantero: no era como los demás italianos; comenzó con un sueldo irrisorio que fue aumentando hasta los 2,75 dólares diarios. Para pagar sus deudas, solía solicitar trabajo extra, con lo que llegaba a ganar 19 ó 20 dólares semanales. Si el empleador necesitaba la ayuda de un empleado para colocar una lámpara, siempre se lo pedía a C, y éste siempre aceptaba. No pertenecía a ningún sindicato, ni a ninguna mutua, que se sepa; trabajó aquí hasta pocos días antes de su muerte. Se cree que, en un primer momento, contrajo las deudas por la enfermedad de su hijo y de su esposa, que estuvo enferma durante largo tiempo. Luego, su hermano estuvo en apuros por una adquisición a plazos, y C. quiso ayudarlo.

Un chico de catorce años se quejó ante una SPCC de cómo lo trataba su padre. Hubo un juicio, pero durante el interrogatorio, sus declaraciones fueron contradictorias. Se entrevistó, entonces, al anterior empleador del chico. Este declaró que el chico perdió dinero mientras trabajó para él y le despidió por contar cosas sobre la oficina carentes de fundamento -de hecho, uno no podía fiarse de él. No obstante, estaba claro que, en su casa, no se ocupaban bien de él, ya que sus ropas y zapatos casi nunca eran los apropiados, por lo que ellos se veían obligados a arreglarlo. La joven mecanógrafa, a la que se entrevistó por separado, afirmó que el chico no era de fiar, y dijo que sus padres no le habían comprado nada de ropa durante todo el invierno que estuvo empleado en esa empresa. Este conocimiento de la capacidad de invención del chico y la confirmación de su situación de desatención en casa podrían haber ayudado a preparar la presentación del caso en el juicio.

La misma SPCC se ocupó de un caso de incumplimiento de pago de la pensión alimenticia, que implicaba a cuatro niños menores de seis años. El propietario de un taller de reparación dijo haber

contratado al padre de los niños cuando se lo solicitó un anterior empleador que conocía a la familia y le daba lástima. No le pareció que el hombre bebiera durante las ocho semanas que trabajó para él, pero no acudió a trabajar en repetidas ocasiones. Lo consideraba apático y vago. Le dijeron que si no hacía su trabajo correctamente, le despedirían. Si no hubiese sido por esta actitud, habría conservado su puesto de trabajo indefinidamente. (Esta última declaración estaba directamente relacionada con el incumplimiento de pago de la pensión alimenticia.)

III.2. *Empleadores actuales*

Los trabajadores de las entidades para la atención a familias y de protección de menores reconocen que la realización de entrevistas a empleadores actuales resulta delicada y, siempre que sea posible, ha de evitarse, a menos que se sepa que el responsable del establecimiento o el capataz pueden estar interesados en ayudar a nuestro cliente. Eludirlos por completo podría perjudicar a personas inocentes.

A raíz de la denuncia presentada por una mujer con dos hijos de que su marido bebía y no mantenía a su familia, se envió una carta a la empresa para la que el hombre trabajaba. En dicha carta, se puso por escrito la queja de la esposa. La empresa solicitó más datos, pero poco después envió una segunda carta en la que se decía que habían despedido al hombre porque no podían tener a un empleado que bebiera. Es probable que la investigación precipitara el despido; las diferentes entidades sociales deben tener presente la posibilidad de que esto suceda al enviar cartas a empleadores desconocidos, aunque la simple solicitud del expediente laboral del hombre podría haber sido suficiente y resultado inofensiva.

Los funcionarios de libertad condicional deben tener mucho tacto al entrevistarse con los empleadores de los chicos y chicas que están a su cargo. En algunas

empresas, el simple descubrimiento de que un chico ha sido denunciado ante los tribunales provoca su despido inmediato. Sin embargo, otras empresas muestran un mayor interés por un chico en libertad condicional que por uno que no necesita supervisión alguna. Obviamente, es de suma importancia para los funcionarios de libertad condicional conocer la política de las fábricas y establecimientos de su distrito respecto de este tipo de jóvenes.

En los casos de incumplimiento de pago de la pensión alimenticia que requieren una acción judicial, la evidencia aportada por los empleadores actuales es incluso más importante que la de los antiguos empleadores, ya que la entidad denunciante debe ser capaz de facilitar el salario exacto del hombre, la duración de su empleo, el número de veces que ha faltado al trabajo y los presuntos motivos de dichas faltas, así como las veces que se ha embargado su salario por deudas y en qué cantidad. El hombre suele exagerar al informar sobre el número y la cuantía de estos embargos.

Se informó a una SPCC de que un padre dejaba a sus cuatro hijos, con edades comprendidas entre los cuatro y once años, solos en casa, de día y de noche. No se entrevistó al empleador actual del padre antes del juicio, y el juez decidió que esta actitud no era intencionada, porque, cuando un testigo reveló las ausencias nocturnas del padre, éste respondió que sólo había sido una noche porque había cambiado el turno con otro compañero. Después del juicio, el testigo mencionado obtuvo una carta del empleador del hombre en la que se enumeraban treinta y seis días, de los últimos seis meses, en los que, según los registros, el hombre había hecho turnos de noche.

Facilitamos ahora varios ejemplos de cooperación con empleadores actuales que se mostraron interesados por el caso tratado y de los que se consiguió una información útil:

Un organismo público para niños dependientes tenía a su cargo a dos niños, de once y nueve años, cuya madre había huido con un hombre que no era su padre; el paradero del padre se desconocía. En un viaje por todo el Estado del visitador del organismo, éste no halló rastro alguno del padre, salvo una declaración que decía que solía ser muy conocido en cierta ciudad. La comisaría de policía de esa ciudad informó de que se conocía al hombre desde hacía años con informes favorables y de que anteriormente había trabajado allí para un barbero. Este barbero pudo facilitar la dirección del empleador actual, que resultó estar en la ciudad en la que se encontraba la sede central del organismo. Cuando se le entrevistó, este empleador elogió al hombre; dijo que era un empleado fiel y eficiente, que tenía poca iniciativa y bebía ocasionalmente. El empleador se interesó por la historia de los niños, se comprometió a subirle el sueldo en cuanto pudiera y a instarle a crear un hogar para sus hijos. El padre no hizo esto último, pero pagó periódicamente sus cuidados durante tres años.

Una COS consiguió que un grupo de empleadores actuales se interesara por una familia en la que el hombre tenía tuberculosis. El empleador del hombre no sabía que estuviera enfermo. Se comprometió a trasladar a la familia al campo y a ayudarles por otros medios. La empresa para la que trabajaba el hijo mayor informó positivamente acerca de su labor y expectativas futuras. El empleador de la hija le subió el salario tras conocer la enfermedad del padre, pero hizo pensar que, con el tiempo, ella podría conseguir un trabajo mejor. La lectora de los casos que estudió este informe dice: "Su investigación muestra lo que echo en falta en muchas otras: las posibilidades existentes en el trabajo actual, y la sugerencia (como sucede aquí) de que el empleado podría hacer otro tipo de trabajo mejor".

Puesto que el contacto con los empleadores actuales resulta delicado, por indispensable que pueda ser su colaboración para el tratamiento de ciertos casos, es conveniente entrevistarlos lo más tarde posible, y sólo si se considera inevitable.

III.3. *Empleadores futuros*

En ciertas ocasiones, un posible empleador mantiene unas relaciones tan buenas con una entidad social y se muestra tan interesado en su labor que su establecimiento se convierte en un centro experimental para la puesta a prueba de nuevas capacidades, la formación de minusválidos o personas difíciles, y la entrevista de hombres en paro que contarán con mayor facilidad su pasado profesional a un hombre de negocios que a un trabajador social. A veces, un posible empleador puede conocer previamente a nuestro cliente y tener verdadero interés por su bienestar.

No obstante, en general, no debe consultarse a los posibles empleadores futuros. Su interés es escaso, y sólo pueden ofrecer un testimonio valioso en relación con una oferta de trabajo. Sin embargo, en ocasiones, es necesario conocer dicha oferta. Por ejemplo, si se pide a una entidad que se ocupa de hombres sin hogar o vagabundos que sufrague los gastos de algunos de ellos hasta que cobren su primer sueldo, la declaración de que tienen una oferta de trabajo debe verificarse, y no siempre puede ser verificada sin entrevistarse con el futuro empleador. En tales casos, el interés del cliente ha de salvaguardarse; la promesa de trabajo debe verificarse sin desvelar a dicho empleador la situación del trabajador.

IV. MÉTODO

Aparte del análisis del historial laboral y de la relación del trabajador social con los empleadores anteriores y actuales, hemos de citar varias cuestiones relativas al método;

algunas de ellas se aplican de forma generalizada y otras sólo en caso de accidente laboral o cuando se trata de trabajadores extranjeros.

IV. 1. *El acercamiento*

Las direcciones de los empleadores pueden consultarse, para completarlas y verificarlas, en el directorio de la ciudad. Entre varios antiguos empleadores, entrevistaremos a aquellos para los que el cliente haya trabajado durante más tiempo en los últimos años, y, entre éstos, visitaremos primero a aquellos para los que más haya trabajado, aunque ante la obtención de evidencias contradictorias, deberemos entrevistar al resto. En ciertas ocasiones, un empleador conoce a nuestro cliente de otro modo: como miembro de la misma iglesia u organización social que él frecuenta, como antiguo amigo de la familia, etc. Debe dejarse constancia de la existencia de estas relaciones ajenas al mundo laboral.

Hemos de comunicarnos directamente con el empleador, nunca a través del anterior o actual trabajador o de su familia.

Una viuda italiana declaró a una entidad para la atención a familias que su hija de diecisiete años ganaba de 5 a 6 dólares semanales en una fábrica de calcetines, y la propia chica lo ratificó. En la fábrica, se descubrió que había recibido 8,50 dólares semanales durante las últimas ocho semanas.

En la investigación llevada a cabo sobre un chico de dieciocho años cuya madre, una viuda con una hija enferma, pensaba que ganaba 4 dólares semanales, de los que daba 3 dólares en casa, se descubrió que realmente recibía 8 dólares. Una entrevista con el chico confirmó esta averiguación del trabajador social que la madre desconocía.

La esposa desconoce, a menudo, los ingresos de su marido, por lo que sus declaraciones, aunque sinceras, no son exactas.

Visto todo lo dicho hasta ahora, no cabe duda de que los desplazamientos a los centros de trabajo resultan más fructíferos que las llamadas telefónicas o las cartas. No obstante, tenemos que recurrir al teléfono para fijar una cita con el miembro del establecimiento que mejor nos pueda ayudar, a la hora que le venga mejor. Desgraciadamente, las cartas constituyen el único medio de comunicación posible en algunas grandes empresas y en ciertas comunidades de gran tamaño. A pesar de ello, pueden eludirse las normas que prohíben las entrevistas personales gracias a la cooperación de los propietarios obtenida mediante canales influyentes. No debemos aceptar respuestas superficiales sin hacer todo lo posible, primero, por obtener unas verdaderamente provechosas. Por otra parte, pueden obtenerse buenos resultados mediante cartas y llamadas telefónicas cuando la misma persona se ocupa de todas las investigaciones efectuadas sobre los expedientes laborales de una gran empresa, y la entidad o trabajador que lleva la investigación ya ha establecido un buen entendimiento con dicha persona. Ha de saberse que algunas empresas cuentan, entre su personal, con un trabajador social, en cuyo caso, la aproximación debe hacerse a través de éste.

Hay que obtener el punto de vista del empleador antes de decidir lo que se le puede decir y lo que se le debe ocultar sobre la situación del cliente para que este último no resulte perjudicado, aunque normalmente nos contará la mayor parte de lo que sabe después de que se le haya informado de dicha situación. Es frecuente que los mejores resultados se obtengan en las entrevistas con el capataz. "Durante las relaciones que entablamos con cierta

compañía de ferrocarriles", dice Florence Hutsinpillar¹⁶⁸, "nos estrellamos, una y otra vez, contra un muro al llamar por teléfono a la oficina, pero siempre conseguimos información de gran valor cuando decidimos personarnos a pie de obra y ver al capataz".

Contamos con un testimonio similar respecto del valor de las capatazas. Según un trabajador social, las capatazas de una fábrica rara vez tienen ocasión de efectuar una labor social constructiva con las chicas, y cita ejemplos de la influencia ejercida por ciertas capatazas en casos excepcionales.

IV.2. *Casos de accidente*

En virtud de las nuevas leyes de indemnización, los procedimientos utilizados en los casos de accidente laboral deben estar regulados por disposiciones estatales. Estas nuevas leyes han facilitado la consecución del tipo de trabajo social en el que existía un mayor número de casos sin resolver. Dichas leyes no han suprimido por completo la necesidad del trabajo social individual, ya que han de efectuarse aún innumerables reajustes, y, además, los trabajadores sociales de casos que cuentan con hechos detallados y no buscan el propio beneficio, pueden ser de gran utilidad al comité de arbitraje encargado de determinar los criterios de cálculo. Un grupo de informes de casos que se pusieron en conocimiento de la autora relatan el modo en que un trabajador de casos para familias pudo, mediante una enérgica investigación, enfrentarse con éxito a una decisión injusta de las compañías de seguros de accidente respecto de la indemnización media asignada a los

¹⁶⁸ En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

estibadores. El fallo del comité de arbitraje en el primero de estos casos fijó un nuevo criterio de indemnización más ventajoso.

Con respecto a los casos que no contempla la ley de indemnización y en los que no se ha contratado a ningún abogado, Florence Hutsinpillar recomienda a los trabajadores sociales dudar de sus propios conocimientos legales. Ha de escucharse la versión del empleador acerca del accidente, pero, al hacerlo, no deben comprometerse, en modo alguno, los intereses del empleado; además, en esta primera entrevista, no ha de presentarse ninguna oferta de conciliación. "Por muy precaria que sea la situación de la familia, trate de mejorarla por otros medios mientras no cuente con todas las evidencias. Cuando el empleador clama que no tenemos razón pero dice que, como venimos en nombre de la beneficencia, le entregará 100 dólares a la viuda del empleado, debe tenerse presente el futuro de la familia, ha de pensarse a largo plazo." No obstante, Florence Hutsinpillar recomienda llegar a un acuerdo posterior en los casos en los que, después de haber recibido asesoría legal, es evidente que no puede entablarse ninguna acción judicial en virtud de la legislación existente.

IV.3. *Trabajadores extranjeros.*

Las actividades que desempeñaron en su país de origen nos ayudan a forjarnos una idea sobre sus aptitudes laborales y las posibilidades que pueden tener en los Estados Unidos. Si un hombre ha sido buen canastero en Italia, es lamentable que se convierta en un mendigo en Nueva York o Chicago. Con frecuencia, a los trabajadores extranjeros se les conoce por otro nombre, asignado arbitrariamente por su capataz o sus compañeros de

trabajo, por lo que debe conocerse dicho nombre para poder dar con él en su lugar de trabajo. En las grandes empresas tiene un número, y puede que lleve su tarjeta de identificación con su número durante la primera entrevista. Si no habla inglés, tendremos que citar el nombre de los principales empleadores de su barrio para que pueda reconocer su lugar de trabajo. Puede que prefiera el trabajo estacional al fijo; por ejemplo, puede negarse a trabajar en mitad del invierno. Si es así, ¿cómo consiguió, en el pasado, salir adelante en este tipo de trabajo y cómo son capaces sus compañeros de trabajo de continuar?

Los marineros (extranjeros y nativos) poseen un certificado de despido de los barcos en los que han trabajado, en el que, entre otros datos, figura el nombre del marinero, su edad, lugar de nacimiento, fecha de ingreso en el cuerpo y de despido, lugar de despido, carácter, capacidad, puesto que ha desempeñado y marinería. Las entradas habituales sobre el carácter, capacidad, conducta y marinería son "G" para bueno y "VG" para muy bueno; la Cunard Line sólo usa "G". "DR" (negativa a informar) se usa cuando el rendimiento no ha sido satisfactorio. Los certificados de despido que no contengan "VG" (o "G" en el caso de la Cunard Line) tienen muchas posibilidades de extraviarse. No obstante, la imposibilidad de presentar un certificado puede deberse a otras razones, ya que en el servicio estadounidense, especialmente en el de costas, la ley en virtud de la que se emiten estos certificados se incumple con relativa facilidad. En el servicio inglés, sin embargo, se cumple a rajatabla.

El historial laboral de un jornalero es más difícil, de recopilar, pues trabaja para contratistas cuyas tareas se desarrollan un día en un lugar y otro día en otro. No obstante, los jornaleros saben dónde cobraron su última