

paga y de quién, por lo que, como señala la Sra. Sears¹⁶⁹, puede obtenerse el nombre del empleador de este modo. Asimismo, podemos decir que el banco italiano es un lugar que desempeña, a veces, labores de agencia de empleo para los italianos, y, con frecuencia, está directamente relacionado con el *padrone*.

En la familia de un jornalero italiano que recurrió a una COS, la mujer estaba enferma, había cuatro hijos menores de doce años, el hombre se marchaba y volvía libremente, y rara vez mantenía a su familia. Al regresar de uno de sus viajes, dijo que sólo había ganado 60 dólares en seis meses, sustraídos los gastos de alojamiento y desplazamiento a una pequeña localidad, a 628 millas, en la que había trabajado como obrero en el ferrocarril. La oficina local del ferrocarril que lo contrató dio a la COS el nombre y dirección del responsable del departamento de construcción de la ciudad más cercana a la pequeña localidad en la que decía haber trabajado. Un despacho nocturno a la COS de esa ciudad acaparó el interés del departamento de construcción. En el despacho se preguntaba por la duración del trabajo, el sueldo, el coste del alojamiento, la causa de su marcha, si trabajaba a tiempo completo y si el frío había interferido en su trabajo. Se respondió a todas estas preguntas, lo que mostró que el hombre había ganado dinero suficiente para, una vez sufragados sus gastos, haber enviado periódicamente una parte a su casa, y que dejó el trabajo por propia iniciativa.

V. OTRAS FUENTES LABORALES

Las otras fuentes laborales consultadas en las tres ciudades fueron: sindicatos, compañeros de trabajo, directores del servicio de bienestar, servicio de seguridad de grandes almacenes, agencias de empleo, y, en un caso, el

¹⁶⁹ The Charity Visitor, p.30.

superintendente de una escuela de teleoperadores. Los servicios de seguridad de grandes almacenes sólo aparecen en los informes de un organismo de libertad condicional de adultos. Las agencias de empleo, dada su organización actual, carecen de valor en el proceso de búsqueda de información detallada sobre las posibilidades laborales del trabajador.

Sindicatos y compañeros de trabajo son las fuentes más importantes de este grupo, a pesar de que no se han consultado con frecuencia. Una razón que puede justificar el reducido número de consultas realizadas a los sindicatos es la dificultad para saber dónde y cuándo puede entrevistarse al secretario del sindicato.

En uno de los casos examinados, el sindicato de obreros ayudó a una entidad de protección de menores a dar con el paradero de un padre que había abandonado a su familia; en otro caso, un sindicato mantuvo a un cigarrero ruso miembro del mismo, que sufría de una enfermedad terminal, mediante un subsidio por enfermedad y unas cuotas especiales abonadas por los miembros del sindicato; en otro caso, también relativo a un cigarrero, el hombre no estaba afiliado al sindicato, pero sufría de una progresiva enfermedad cutánea, y el sindicato de cigarreros reunió 60 dólares que entregó al departamento de servicio social de un hospital para cubrir los gastos de la enfermedad, ofreciéndose también a hacerse cargo de los gastos del funeral. De este mismo departamento de servicio social procede el informe de un hombre que había sido expulsado de un sindicato por acusar a sus responsables de malversación. Posteriormente, se descubrió que, en aquella época, era adicto a la morfina. Después de curarse casi completamente en el hospital, su sindicato aceptó reincorporarlo si el médico del hospital declaraba por carta que la tendencia a mentir del hombre había sido provocada por su adicción. El médico así lo hizo.

Los compañeros de trabajo se muestran especialmente generosos en caso de enfermedad de un compañero o de un miembro de la familia de éste. En una visita al lugar de

trabajo de un hombre enfermo, suele descubrirse que los compañeros de trabajo han hecho una subscripción para ayudarlo. El compañero que lleva la lista de subscripciones, como indica Florence Hutsinpillar, es una fuente valiosa de asesoría y colaboración; conoce al hombre enfermo y muestra un interés personal por su situación. El trabajador social, por otra parte, conoce mejor que él los recursos médicos y sociales de la comunidad y el modo de servirse de ellos.

Mientras preparaba el cuestionario sobre abandono familiar de la Parte III, el Sr. C. C. Carstens, de la Asociación para Impedir los Malos Tratos a Menores de Massachusetts, sugirió a la autora que las personas que abandonan a su familia rara vez cortan la comunicación con su antigua vida, y que esta comunicación suele realizarse a través de los amigos de su antiguo trabajo o barrio. Se tienen más posibilidades de éxito si se recurre a dichos amigos a través de los niños que de la esposa. Aunque esta última ya no signifique nada para el hombre, éste suele estar impaciente por tener noticias de sus hijos, e incluso cuando este interés no lo incita a regresar, hace que escriba a los amigos que pueden hablarle de ellos.

Al comienzo de este capítulo se indicó que el material recopilado para su elaboración parecía demostrar que las relaciones entre trabajadores sociales y empleadores eran menos constructivas que entre los primeros y los médicos o profesores. Cuando los trabajadores sociales toman conciencia de la necesidad de mejorar su trabajo de casos vinculándolo al conocimiento de los problemas colectivos, y de que ha de establecerse un puente entre ambos, en el terreno laboral, mediante un conocimiento profundo de las condiciones de los establecimientos que visitan, su trabajo evoluciona. Se torna más intensivo y más inclusivo -más

intensivo porque buscan los factores concretos que revelan la relación existente entre la situación de su cliente y las malas condiciones descubiertas, y más inclusivo porque solicitan la asesoría y la colaboración de quienes estudian este tipo de condiciones. Esta colaboración puede conducir a la sustitución de un programa progresivo por uno estático. El recurso a los empleadores para obtener y registrar hechos rutinarios sobre ingresos y hábitos, o para lograr, para nuestros clientes, una contribución o un empleo ocasionales es, indudablemente, un programa estático en un terreno de infinitas posibilidades si se goza de un mayor escrutinio y una visión más amplia¹⁷⁰.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. Los motivos que justifican el examen detallado del expediente laboral de un cliente son: (1) la gran

¹⁷⁰ Un crítico de estas páginas escribe: "Si el trabajador social tuviera en cuenta este punto de vista en cada entrevista con un empleador, se obtendría una información de gran valor para la entidad social con la que el trabajador está vinculado. La información obtenida no sería una simple contribución al estudio de los problemas colectivos, pues constituiría un material de trabajo constructivo en los casos individuales. Se sugiere así la posibilidad de indexar las entrevistas realizadas a los empleadores, remitiendo a las entradas del informe de casos original. No estoy convencido de que deba hacer esta sugerencia ya que puede parecer que aumenta el volumen de trabajo, pero podría serle de ayuda al trabajador social para poder hallar rápidamente entrevistas anteriores realizadas por otro trabajador social con un empleador desconocido para él y con el que ahora ha de tratar para resolver un problema específico".

- variación existente entre los diferentes grados de empleo, desempleo y posibilidad de empleo; (2) la falta de estandarización de los sueldos y de las condiciones de trabajo en funciones idénticas de un mismo sector; (3) las posibilidades de ascenso o de recuperación del empleo perdido.
2. Un trabajador social que estudie el expediente laboral de un cliente sirviéndose del esquema expuesto en este capítulo (p.272), debe interpretar los hechos así obtenidos a la luz de otros hechos de la historia de su cliente -acerca de la salud, formación, contexto familiar, etc. En el trabajo de casos, un expediente laboral carece prácticamente de significado si no se contextualiza.
 3. En los informes sociales, suele mencionarse a los empleadores como fuentes autorizadas sobre cuestiones, como las condiciones del hogar, el carácter de la mujer de un empleado, etc., de las que tienen un conocimiento de oídas. El testimonio de los empleadores presenta otros inconvenientes: cuando se les interroga acerca del salario de sus empleados, suelen declarar el máximo posible, a menos que se les pregunte específicamente por las horas trabajadas; sus cartas de recomendación "a quien corresponda" tienen escaso o ningún valor; y, a veces, pueden tender a tergiversar la verdad sobre un trabajador especialmente útil.
 4. Puede consultarse con mucha más libertad a los antiguos empleadores que a los actuales, y la información que los primeros nos facilitan suele (aunque no siempre) hacer innecesaria la consulta de los segundos. El empleador antiguo que tiene más valor como testigo es aquel para el que el cliente ha trabajado durante más tiempo en los últimos años.
 5. En ciertos casos, la evidencia aportada por los empleadores actuales es indispensable. En los casos

- de impago de la pensión alimenticia, por ejemplo, ha de conocerse el sueldo exacto, la duración del empleo, el número de veces que el hombre ha faltado al trabajo, los presuntos motivos de dichas faltas y el número de veces que se ha embargado su salario por deudas v en qué cantidad.
6. En general, aunque se dan excepciones, no hay que entrevistar a los empleadores futuros.
 7. Las visitas personales a los lugares de trabajo y las entrevistas con el capataz resultan más fructíferas que la comunicación por carta, aunque algunas empresas sólo dan información por carta.
 8. En los casos de accidente que no están cubiertos por la ley de indemnización, no deben comprometerse los intereses del empleado.
 9. Es difícil hallar el historial laboral de un jornalero que trabaja para contratistas, sobre todo si el trabajador es extranjero, pero todo trabajador sabe dónde recibió su última paga v de quién.
 10. Además de los empleadores, los sindicatos y los compañeros de trabajo son las fuentes laborales más importantes.
 11. Un conocimiento más profundo de las condiciones laborales en los centros de trabajo visitados por el trabajador social le ayudará a establecer un mejor diagnóstico y a entablar una mejor relación de cooperación con quienes persiguen la mejora de dichas condiciones.

13. FUENTES DOCUMENTALES

Sería interesante para un estudiante de trabajo social elaborar una lista de los numerosos lugares en los que están registrados uno o más hechos de su propia vida, para examinar luego, en la medida de lo posible, las diferentes anotaciones. Descubriría que los datos más personales, como la fecha de nacimiento, su formación escolar, su herencia, adquisición o traspaso de ciertas formas de propiedad, el matrimonio, la paternidad, el fallecimiento de sus seres queridos, etc., están registrados en documentos públicos, y que, además, en muchos documentos profesionales o comerciales -de médicos, dentistas, compañías de seguros, bancos, minoristas, por citar sólo unos pocos- están indexados y archivados algunos de sus datos más íntimos. Aparte de en estos documentos no editados, su nombre aparece en el directorio de la ciudad o en la guía telefónica, en los directorios y publicaciones

profesionales, en los anuarios de las iglesias, en los anuncios y columnas de los periódicos, y en las listas de miembros de organizaciones profesionales, académicas, políticas, benéficas o sociales. Por muy anodina que haya sido su vida y aunque no haya mostrado disposición alguna en este sentido, descubriría que muchos de los datos que le conciernen ya están registrados; y que irán aumentando a medida que la organización de la vida en comunidad se burocratice.

Asimismo, a lo largo de esta investigación, descubriría que los documentos en los que aparece su nombre pueden dividirse en dos grandes categorías: documentos originales y documentos que son copias o provienen de otro modo de los originales. Puede que los documentos originales no siempre sean exactos, pero las copias no pueden serlo a menos que los originales contengan datos veraces. De hecho, todo lo que haya aprendido, a través de su trabajo, sobre la superioridad de la información de primera mano podría aplicarse a estos documentos. Quizás piensa que la mejor fuente posible sobre todo aquello que le concierne es él mismo. En este caso, pronto se daría cuenta de que está equivocado, pues el registro realizado en el momento en que se produce el hecho corrige no sólo las imprecisiones sino también los errores de memoria. Si el experimento se realiza con relativo esmero, posteriormente, su sumisión a lo que un trabajador de casos llama "ceguera para los indicios" será menor, y habrá aprendido a consultar documentos con mayor asiduidad en su quehacer cotidiano, a pesar del prejuicio negativo con el que comúnmente los valoran los trabajadores sociales.

Este prejuicio en contra de la palabra escrita se debe, posiblemente, a la excesiva fiabilidad que le otorgan los clientes de los trabajadores de casos; para muchos de ellos, todo documento escrito y firmado equivale a una prueba

concluyente. Las "cartas de referencia" que les dan sus clientes y los formularios en blanco que con tanta facilidad rellenan sus "referencias", suelen ser de escaso valor ya que, por muy sinceros que sean, se han preparado para la ocasión y con un grado de parcialidad consciente o inconsciente. Por ello, aunque todo lo que se diga en el documento sea cierto y aunque el trabajador social no haya tenido conocimiento de él a través del interesado sino de otro modo, sólo incluye una pequeña parte de lo necesario y de lo que su autor podría revelar en persona.

Por lo tanto, hemos de distinguir entre los documentos que recogen sucesos, fechas y lugares, y aquellos que resumen experiencias e impresiones más o menos subjetivas. Puesto que prácticamente todos los datos que llegan a su poder son contemporáneos, el trabajador social puede buscar la fuente que se esconde tras el documento en muchos casos en los que el documento no resulta suficiente, y el propio documento en los casos en los que no puede fiarse de la memoria del individuo. Normalmente, el testimonio de un individuo es menos satisfactorio en las cuestiones de tiempo, lugar, cantidad y procedimiento en las que la precisión es vital; y el documento es menos satisfactorio en cuestiones relativas a la experiencia personal y a las relaciones humanas en las que son importantes la motivación y la capacidad del testigo, la atmósfera y el espíritu de su declaración.

En las cuestiones objetivas, cuanto más impersonales son las fuentes, mucho mejor. Resulta inútil escuchar, siempre que pueda accederse al anodino, desinteresado y, tal vez, preciso informe, las conjeturas y opiniones de una docena de testigos, todos movidos, en mayor o menor medida, por el propio interés, sobre una cuestión que se registró en unas circunstancias que impedían cualquier tipo de juicio sobre el punto ahora cuestionado. Desinterés y

precisión no son sinónimos, por supuesto; los informes han de valorarse con sentido crítico, como todas las evidencias. El hecho de que las entidades sociales de dos de las tres ciudades examinadas apenas consultaran documentos originales refleja la existencia de una tendencia a consultar fuentes inapropiadas para cuestiones objetivas. En los 1.600 informes de casos examinados en estas dos ciudades, no se hizo ni una sola consulta de un certificado de matrimonio; las partidas de nacimiento se consultaron en 14 ocasiones (11 de estos informes versaban sobre sujetos extranjeros); las partidas de bautismo, 6 veces; las escrituras de propiedad, 5 veces; los antecedentes penales, 29 veces; los registros de inmigración, 6 veces; los pasaportes, 3 veces; y otros documentos, 11 veces. En la otra ciudad (véase el análisis de las fuentes en la Tabla B del Apéndice II) se le da un mayor valor a las fuentes documentales. En los 1.200 casos estudiados, las consultas de este tipo de fuentes se dividieron de la siguiente forma: matrimonio, 143; divorcio y separación legal, 16; nacimiento, 139; bautismo, 36; propiedad, 36; defunción, 28; enfermedad contagiosa, 19; seguro, 15; tutela, 7; internamiento por demencia, 30; registros penales no contabilizados de otra manera, 21; registros de inmigración, 4; otros documentos, 7. El examen de otra serie de casos de esta misma ciudad, en el marco de la lectura de casos realizada para la elaboración de este libro, refleja una firmeza en el tratamiento que puede relacionarse directamente con la consulta habitual de fuentes documentales. Esta costumbre debe fomentarse siempre que tales fuentes estén disponibles, y cuando no lo están, los trabajadores sociales han de interesarse, tanto como lo hacen médicos y asociaciones médicas, por la obtención de mejores registros públicos.

Cabe señalar, asimismo, que este proceder también ofrece la posibilidad de reducir la carga de trabajo del trabajador social. Puede delegarse la labor de consulta de las fuentes documentales, ya sea en persona o por correspondencia, sin que se pierda eficacia alguna, lo que, en cambio, sucede con la delegación de otras tareas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento social. En una entidad que cuenta con varios trabajadores sociales, algunos de ellos pueden llegar a dominar la técnica de consulta de documentos, tanto sobre el terreno como a distancia, y pueden dedicarse a este tipo de trabajo siempre que sea necesario.

I. UTILIZACIÓN ACTUAL DE LOS DOCUMENTOS

Como ha sacado a la luz nuestra lectura de casos, la utilización que el trabajo social hace actualmente de los documentos es bastante obvia. Se reduce a la búsqueda de hechos relativos a los siguientes elementos: nacimiento, defunción, matrimonio, divorcio, paradero, propiedad, inmigración y conducta. La evidencia documental de los informes de las entidades sociales se tratará por separado en el Capítulo 16 sobre las entidades sociales como fuentes.

I.1. *Partidas de nacimiento y certificados de defunción*

Ya hemos explicado las razones por las que debe conocerse la edad exacta de un niño -no sólo el año y el mes de nacimiento, sino también el día¹⁷¹. Los documentos

* *N de T.:* en inglés *family Bibles*; son ejemplares de la Biblia que recogen en su interior datos relativos a nacimientos, matrimonios

que posee la propia familia y que se usan para determinar la fecha de nacimiento son las Biblias familiares*, las partidas de bautismo y los pasaportes. Los documentos originales son los que las iglesias emitieron en el momento del bautismo, o los de médicos y matronas, requeridos por ley en muchos lugares para la notificación de todos los nacimientos al organismo público de salud o, en los lugares deueños. al funcionario municipal o al funcionario de salud¹⁷². El registro de bautismo de la iglesia es, en algunos países, la única fuente disponible. Cuando surge una cuestión relacionada con la edad de un niño, siempre es conveniente obtener una transcripción de su partida de nacimiento¹⁷³.

y defunciones de la familia, y que pasan de una generación a otra.

171 Véase la página 164.

172 Una trabajadora social que examina las solicitudes de certificados laborales en una gran ciudad ordena a sus asistentes el envío de solicitudes de partidas de nacimiento al registro civil de cualquier ciudad estadounidense. Aunque en el registro no se encuentre la partida buscada, la carta es entregada y contestada.

173 Las partidas de nacimiento en Nueva York se componen de los siguientes elementos:

Nombre del niño	Lugar de nacimiento	Lugar de
Sexo	del padre	nacimiento de la
Color	Edad del padre	madre
Fecha de nacimiento	Ocupación del padre	Edad de la madre
Lugar de nacimiento	Nombre de la madre y	Número de los
(calle y número)	apellido de soltera	hijos que aún
Nombre del padre	Residencia de la	viven
	madre	

Algunos Estados han creado archivos estatales, en los que se recogen todas las partidas de nacimiento del Estado. No se trata de los documentos originales, sino de transcripciones directas de los mismos, sujetas exclusivamente a errores derivados del proceso de copia.

Una SPCC trató varios casos de chicas que se encontraban en peligro moral en los que, antes de tomar cualquier medida o ampliar la investigación, se consultaron los registros públicos para comprobar si estas chicas tenían más de diecisiete años (como afirmaban ellas), diecisiete o menos, ya que, dadas ciertas restricciones legales, la eficacia del plan de tratamiento sería mayor en el último caso.

Un organismo público para la atención a menores relata que, en un caso en el que el padre y la madre se llamaban John y Mary y su apellido era muy frecuente, habría sido imposible identificar las partidas de nacimiento de sus hijos sin el apellido de soltera de la madre. Los certificados de matrimonio casi nunca pueden encontrarse sin este dato.

Las cuatro clases de evidencias documentales citadas en la ley sobre trabajo infantil de Nueva York son (1) la partida de nacimiento¹⁷⁴, (2) el certificado de graduación, acompañado por una evidencia aportada por la escuela de que el niño tiene catorce años, (3) el pasaporte o la partida de bautismo, y (4) "otras evidencias documentales" consideradas admisibles por el comité de salud. Hasta que dicho comité no esté seguro de que la obtención de una partida de nacimiento es imposible, no acepta ningún otro tipo de evidencia.

Entre las "otras evidencias documentales" admisibles por el comité, se incluyen: (1) los registros de inmigración, (2) los registros de nacionalización del padre, (3) las pólizas

¹⁷⁴ Véase *How to Obtain Foreign Birth Certificates*, una publicación del Comité de Trabajo Infantil de Nueva York.

de seguros, (4) los registros de la Biblia, (5) los certificados Bar Mizvah, (6) los registros de circuncisión, (7) los certificados de confirmación, (8) los documentos penales, (9) el historial médico, (10) los registros de instituciones infantiles, y (11) los registros de otras entidades sociales.

En opinión del comité, el registro de inmigración suele presentar, en relación con los niños, una edad inferior a la real, porque los padres tratan de no pagar un billete por ellos. Los registros de la Biblia son adecuados si la Biblia no es demasiado nueva y las anotaciones se han hecho con tinta. Se comprobó que una Biblia familiar presentada corrió evidencia de una fecha de nacimiento presuntamente registrada en 1895, había sido publicada en 1904. Los certificados Bar Mizvah dejan constancia de la celebración de una ceremonia judía que generalmente se realiza cuando un chico tiene trece años, aunque, si el padre ha fallecido, puede adelantarse a los doce años. Los registros de circuncisión (la ceremonia normalmente tiene lugar al octavo día del nacimiento) constituyen una evidencia adecuada, pero son difíciles de obtener cuando son los hombres más ancianos quienes los guardan, como suele suceder, ya que se niegan a prestar juramento. Los certificados de confirmación y primera comunión se consideran una evidencia adecuada, así como el historial médico, siempre que el tratamiento se efectuara más de dos años antes de la solicitud de un certificado laboral. Los registros de las guarderías son más fiables que los de otras entidades sociales, porque se elaboraron cuando los niños eran muy pequeños.

Entre los tipos de evidencia documental en materia de edad que el comité de salud ha calificado de "no admisibles" se incluyen las decías raciones de los médicos privados, los juramentos personales y los expedientes escolares. Algunos padres declaran que sus hijos son

mayores de lo que realmente son para que puedan ir a la escuela antes de que alcancen la edad de escolarización. En general, el comité califica de poco fiables los documentos emitidos menos de dos años antes de la solicitud de un certificado laboral. Cuando los hechos se registraron varios años antes de que se necesitara obtener un certificado laboral, no existía ninguna razón para falsear la realidad.

Los certificados de defunción presentan pocas dificultades, y, en general, se admiten como prueba de que la muerte tuvo realmente lugar en la fecha señalada. Las entradas de defunciones en los registros del comité de salud y de los hospitales suelen desvelar otras evidencias necesarias, además de constituir la prueba de la muerte¹⁷⁵.

1.2. *Certificados de matrimonio y de divorcio.*

¹⁷⁵ En Nueva York, los certificados de defunción se componen de los siguientes elementos:

Lugar de la defunción (barrio y no de la calle)	Lugar de nacimiento del padre (Estado y país)
Características de las instalaciones	Nombre de soltera de la madre
Nombre completo	Lugar de nacimiento de la madre
Color o raza	Última residencia o residencia habitual (cuando la defunción ocurre en hospitales o instituciones y cuando se trata de un no residente o un residente reciente)
Estado civil	Causa de la defunción
Fecha de nacimiento	Nombre y dirección del médico
Edad	Lugar en que contrajo la enfermedad, si no es el lugar de la defunción
Ocupación	Lugar y fecha del funeral
Lugar de nacimiento	Nombre y dirección de la funeraria
Si nacido en el extranjero, cuánto tiempo llevaba en los Estados Unidos y en Nueva York	
Nombre del padre	

La forma y el lugar de custodia de los certificados de matrimonio varían en virtud de las leyes de los diferentes Estados. En algunos Estados, el único acto legalmente establecido es el de la ceremonia religiosa; en otros, el matrimonio civil, e incluso el matrimonio consuetudinario o el reconocimiento público de la relación, tienen validez legal. Los registros civiles de licencias de matrimonio y los registros de la iglesia son las fuentes adecuadas; ambas son mejores que el certificado de matrimonio. El certificado no constituye, por sí solo, una prueba concluyente de la legalidad de un matrimonio; uno de los dos cónyuges podía estar previamente casado o tener una edad que requiriera la autorización de padres o tutores. Cuando el enlace se celebra en un Estado distinto de aquel en que ambos contrayentes residen, en ocasiones, se debe a la existencia de notables irregularidades.

Una COS se hizo cargo de una pareja joven con dos niños pequeños durante algunos meses, antes de la desaparición del hombre tras cometer un delito. Tras su desaparición, la mujer admitió que no estaban casados. La investigación previa de pruebas del matrimonio le habría ahorrado a la mujer, que aparentemente estaba mejor que el hombre, meses de abusos y humillaciones.

Una entidad de asesoría legal obtuvo, en uno de los casos examinados, una orden de pago de la pensión alimenticia dirigida a un supuesto marido que bebía y desatendía a su mujer. Posteriormente, se descubrió que el historial de la mujer era incluso peor que el del hombre y que nunca se habían casado.

Una mujer, que apenas mostraba afecto por el hombre al que llamaba su marido, no quiso entablar una acción judicial para obtener una orden de pago de la pensión alimenticia. El trabajador social del hospital que trataba su caso descubrió que no estaban casados.

En un caso, en el que no se descubrió en un principio el certificado de matrimonio, el hombre había estado casado con un nombre falso, como supo posteriormente el organismo público a

cargo de los niños. Había desertado de la Marina, por lo que quería ocultar su verdadera identidad.

La prueba del matrimonio legal es imprescindible en los casos de abandono familiar, de separación y de incumplimiento de pago de la pensión alimenticia. Sirve también para proteger a los niños cuya legitimidad está en entredicho.

Una entidad para la atención a menores poseía una evidencia moral, pero no legal, de que un niño estaba expuesto a una conducta no ética bajo la tutela de su madre. La búsqueda del certificado de matrimonio reveló que no estaba casada, lo que permitió el internamiento del niño.

En la misma entidad, el hallazgo de la partida de nacimiento y el certificado de matrimonio determinó la paternidad de un niño y reunió a sus padres. Se había dicho al padre, que estaba en alta mar cuando el niño nació y desde hacía unos meses antes, probablemente con malas intenciones, que el niño había nacido cinco meses después del enlace. Los documentos públicos demostraron que el niño había nacido once meses después.

Al buscar los certificados de matrimonio, debe tenerse en cuenta la existencia de varias razones que justifican una pequeña diferencia de fechas. La fecha de un registro público puede corresponder a la emisión de la licencia, aunque la licencia puede haberse obtenido con anterioridad y la fecha del matrimonio (la fecha dada por el cliente) será, por lo tanto, posterior. A veces, se ha celebrado un enlace, pero se ha tardado en volver a la oficina de licencias, o no se ha vuelto nunca.

Puede que, en ciertas ocasiones, deban consultarse los certificados de divorcio para determinar los derechos de los niños y la legalidad de una unión ulterior.

Se solicitó a un comité de casos consejo acerca del caso de una pareja cuyos integrantes vivían juntos como marido y mujer. Había dos niños -uno de ellos de una unión anterior de la mujer con un hombre que la había abandonado hacía varios años, y con el que, según ella,

había estado casada. Algunos de los miembros del comité, al comprobar que existía un verdadero afecto en la familia actual, ofrecieron la ayuda de un abogado para lograr la anulación del matrimonio de la mujer basándose en la prolongada ausencia del marido, y así posibilitar un nuevo enlace. Pero la mujer se mostró reticente ante esta perspectiva, y, posteriormente, se descubrió que había tenido una tercera relación anterior con un hombre con el que debía de haber estado casada, pues él había obtenido el divorcio. Estos hechos llevaron a los miembros del comité a formularse dos preguntas; se decidió que no debía darse consejo alguno sobre el tratamiento que había de seguirse hasta que se obtuviera la respuesta de ambas preguntas. En primer lugar, ¿ha estado la mujer casada con el padre del mayor de los dos niños? No se había buscado el certificado. En segundo lugar, ¿cuáles fueron las circunstancias del primer matrimonio y divorcio? El certificado no se había examinado.

I.3. *Documentos relativos al paradero de una persona*

A veces es difícil descubrir el paradero actual o anterior del pariente de un cliente, o de otra persona interesada. En tales casos, los directorios constituyen el primer recurso, y su utilización se tratará con mayor atención en la página 306, pero una serie de listas y registros no publicados también pueden ser de ayuda. Además de los registros oficiales de nacimiento, defunción, matrimonio, propiedad, etc., que, a veces, desvelan el paradero de una persona secundaria, nos pueden ayudar los censos electorales, las listas de reclutamiento, los registros de la policía de distrito, los recibos de giros bancarios y los registros de los cementerios.

El departamento de servicio social de un dispensario no encontró a un paciente en la dirección que él había facilitado cuando no regresó para someterse a tratamiento. Se consultó el *censo electoral* del distrito, lo que reveló su mudanza a otro distrito. En este nuevo distrito, aún no estaba registrado, pero la oficina de distrito sugirió la

consulta del *concejal de cuestiones electorales*. Gracias a él, se descubrió la dirección del hombre.

Según una trabajadora social que trabaja con familias, cuando el listín telefónico de la ciudad no le ayuda a obtener mayores precisiones sobre una dirección, suele consultar el censo electoral antes de comenzar una búsqueda casa por casa.

Una SPCC suele consultar el censo electoral para descubrir el paradero de los padres que han abandonado a sus familias pero que, se cree, siguen residiendo en la ciudad. Esta misma entidad también consulta las *listas de reclutamiento* del Ejército y de la Marina cuando busca a un hombre que ha abandonado a su familia y que es lo suficientemente fuerte y joven como para haberse alistado. Este tipo de hombre, en ocasiones, da un nombre falso en el centro de reclutamiento, pero podemos descubrirle gracias a su descripción y a la fecha de alistamiento. Huelga decir que siempre dicen que son solteros. En un caso de este tipo, en el que el hombre se había alistado en la Marina, la SPCC recibió una rápida y satisfactoria respuesta a la siguiente carta: "El centro de reclutamiento de esta ciudad nos ha comunicado que se alistó el 10 de agosto, después de haber jurado ser soltero, por lo que puede ser acusado de perjurio. Usted abandonó a su mujer y a sus dos hijos menores de dos años dejándoles sin sustento económico. Recibirá su primera paga el 10 de octubre. Si escribe a su esposa para decirle que le entregará gran parte de ese dinero, no entablaremos ninguna otra acción".

Una postal escrita desde el Fuerte Slocum por un chico que se había fugado de casa no mencionaba su alistamiento, pero proporcionó una pista, que se tradujo en el envío de una carta al comandante del fuerte. En respuesta a la misma, el comandante dijo que el chico se había alistado y que había afirmado tener veintiún años y dos meses. En realidad, tenía diecisiete años.

La información acerca de las características de un vecindario, una casa o un centro comercial puede obtenerse, en ciertas ocasiones, en la comisaría de policía de distrito, en la que el *registro policial* puede evidenciar la existencia de relaciones de la policía con el lugar en cuestión. Esta investigación es particularmente útil justo antes de ayudar a una familia a mudarse a otro barrio.

Algunos grandes departamentos de policía cuentan con una *oficina de personas desaparecidas* que consulta los registros de las ambulancias y hospitales en casos de desaparición repentina.

Una entidad de ayuda a las personas sin hogar devolvió a un joven armenio a Constantinopla. No se sabía con certeza si había llegado a su destino, pero se comprobó el pago y la recepción de un *giro bancario* que se le había mandado para ayudarlo a establecerse allí.

Después de que se produjera un incendio en una fábrica en el que perecieron muchas chicas extranjeras, los registros de los *bancos* de un barrio poblado por extranjeros incluían las direcciones de algunas de sus familias, a las que habían enviado dinero a través de estos bancos. También se consultaron los recibos de giros bancarios en la oficina de correos.

Un trabajador social que ha realizado algunos estudios eugenésicos piensa que los *registros de los cementerios* son muy útiles. Se trata de un trabajo de investigación con una técnica diferente de la del trabajo de casos, pero puede ser usada por los trabajadores de casos en situaciones de difícil solución. Sobre un cementerio que lleva buenos registros, el investigador dice: "Con un nombre y la fecha aproximada del fallecimiento, los registros facilitan el nombre y fecha del entierro de todas las personas enterradas en una tumba o parcela familiar. Por su parte, otros registros contienen, para cada entierro, la edad, el lugar de nacimiento; la ocupación, la causa de la muerte, la residencia en el momento de la muerte y el nombre de la funeraria, con lo que se concretiza una información vaga y se conoce la identidad de los parientes no identificados".

Se exponen a continuación algunos ejemplos de la utilización incidental de documentos públicos de carácter más oficial para descubrir el paradero de una persona. El primero tiene una relación indirecta con una cuestión que suele traer de cabeza a los trabajadores sociales, especialmente en el uso de recursos públicos respecto de la residencia legal. A menudo un largo y difícil proceso de tratamiento social debe modificarse repentinamente al descubrirse que el futuro interno o beneficiario carece de

residencia legal en el Estado en el que está viviendo. La utilización de recursos privados no es tan escrupulosamente restrictiva, y las leyes de residencia que acotan la acción de los organismos públicos en algunos Estados serán cada vez más flexibles. Entre tanto, debe tenerse en cuenta la cuestión de la residencia legal y saber cómo se establece ésta.

Un organismo estatal para la atención a menores descubrió, durante una verificación de las edades de los 11 hijos de una familia a través del registro civil del Estado, que varios de ellos habían nacido en una ciudad en la que los padres, al parecer, no habían vivido, pero en la que habían tenido una residencia legal.

En un manuscrito sobre la investigación a distancia, Alice Higgins (Sra. Wm. H. Lothrop) relata cómo el estudio de un *certificado de matrimonio* reveló el nombre de soltera de una esposa ausente, así como su lugar de nacimiento, una pequeña localidad de otro Estado. En respuesta a una carta enviada a un sacerdote residente en dicha ciudad, éste puso un anuncio sobre ella en el periódico local. Un primo de la esposa vio el anuncio y se lo contó a la mujer, que seguidamente se personó en la oficina de la federación de organizaciones benéficas. Fue capaz de aportar información y recomendaciones inteligentes en una situación inexplicable.

Gracias a la consulta de los *registros penales* en una ciudad en la que había vivido una familia unas pocas semanas, una COS conoció los primeros movimientos del hombre, que había abandonado a su familia.

Un certificado de defunción en los archivos de un hospital ayudó a dar con el paradero del único pariente responsable de un italiano fallecido, cuya familia estaba en apuros y había pedido la ayuda de una COS. La veracidad de los datos del certificado de defunción fue ratificada por un primo del hombre, y este primo pudo aportar información que se necesitaba.

Según un trabajador de casos de una entidad para la atención a familias, una *partida de bautismo* suele revelar una fuente valiosa de cooperación ya que incluye el nombre y la dirección del padrino o la madrina de un niño.

Un comité sobre trabajo infantil declara que *los registros del censo escolar*, que son periódicamente actualizados, resultan útiles en la búsqueda de direcciones.

1.4. *Las escrituras de propiedad*

Los hechos sobre la propiedad están más ampliamente registrados que los relativos a las personas; cuanto menor es la organización de la comunidad, mayor es la diferencia de valor entre estas dos clases de registros. La utilización de datos sobre la propiedad -registros inmobiliarios, herencias, seguros, depósitos bancarios, pensiones y parcelas funerarias- es tan fácil de entender que no necesitamos tratarla en detalle, aunque los trabajadores sociales aún usan evidencias basadas en lo que ha dicho otro y rumores en materia de propiedad, en vez de buscar estos documentos¹⁷⁶. Su examen puede efectuarse con mayor rapidez y precisión con la asistencia de un empleado de un despacho jurídico que esté acostumbrado a llevar a cabo esta labor.

El Sr. L. H. Levin, secretario de la Sociedad Hebrea de Beneficencia de Baltimore, expone el siguiente ejemplo de esta tendencia¹⁷⁷:

Hace poco tiempo un investigador notificó que, según los vecinos de un solicitante, la casa en la que vivía era de su propiedad, afirmación apoyada por el hecho de que había vendido una casa unos años antes y se había mudado a ésta como dueño. Las declaraciones del solicitante y su hijo casado, que también vivía en la casa, se contradecían y, tras múltiples charlas y averiguaciones, el investigador notificó que el solicitante era probablemente el propietario, dada la

¹⁷⁶ Véase la nota a pie de página de la página 125.

¹⁷⁷ En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

opinión de los vecinos avalada por las declaraciones contradictorias de los ocupantes de la casa. Tras la presentación del informe, se remitió la cuestión de la propiedad de la casa a la Oficina de Asesoría Legal, que dijo que ésta había pertenecido al solicitante, pero que la había vendido hacía poco por una pequeña suma superior a su gravamen. Si el investigador hubiese sabido que la propiedad de la casa estaba registrada, y que podía haber conseguido esa información en pocos minutos, no sólo se habría ahorrado tiempo y problemas, sino que habría podido realizar un informe correcto.

Resulta particularmente complicado obtener algún indicio sobre las propiedades pertenecientes a los miembros de ciertos grupos extranjeros. Su nivel de vida es muy bajo, son aparentemente unos harapientos y están impacientes por incrementar sus recursos a través de fondos de ayuda que creen eternos y destinados a ellos. Estos grupos no actúan necesariamente con mala intención, pero aún no han desarrollado un sentido de la responsabilidad individual hacia las instituciones sociales de los Estados Unidos. Una COS de una gran ciudad facilita los siguientes ejemplos sobre la ocultación de propiedades en un barrio italiano (este tipo de actos no es, por supuesto, exclusivo de los italianos):

Un organillero con cuatro hijos, el mayor de nueve años, se quejó a la COS de la holgazanería de su mujer que no quería acompañarlo en su trabajo ambulante. Resultó que estaba embarazada de siete meses y con unas pésimas condiciones físicas. Recibió atención hospitalaria, pero el niño fue prematuro y ella murió. El viudo siguió pidiendo ayuda -para pasar el invierno, para adquirir nuevas grabaciones y para sus hijos que estaban atendidos por su anciana madre. Un trabajador de la COS que hablaba italiano, al pasar un día por la casa, poco después de que se hubiese otorgado la ayuda, señaló a la abuela que en los tiestos que utilizaba, demasiado pequeños, no crecerían las plantas. La anciana le respondió que pronto las trasplantarían en el terreno que poseían. Los registros

públicos demostraron que el hombre ya había abonado 146 dólares por un terreno, sobre el que aún debía 89 dólares.

Una mujer que se había quedado viuda recientemente dijo que sólo había recibido 10 dólares después de que una organización benéfica italiana hubiese sufragado los gastos del funeral de su esposo. Documentos legales mostraron, sin embargo, que la madre tenía el usufructo de la propiedad de su hijo de once años y había recibido 1.000 dólares. Gracias a esto, se descubrió que la organización benéfica le había dado 200 dólares y que, además, tenía una póliza de seguro de 1.000 dólares. Los servicios públicos le habían concedido una pensión de 20 dólares mensuales, que se suprimió al salir a la luz los hechos anteriores.

Un vendedor ambulante de frutas decía que estaba demasiado enfermo para trabajar y se le concedió un subsidio para alimentos, ropa para los niños ofrecida por su escuela, guardería gratis para los más pequeños, etc. Se descubrió posteriormente que, al mismo tiempo, una entidad italiana le había estado ofreciendo subsidios por enfermedad. Finalmente, un médico (no italiano) de un dispensario lo examinó y dijo que podía trabajar, que su problema era de tipo nervioso y que un trabajo al aire libre sería muy conveniente. Comenzó con un puesto de frutas; aparentemente le iba bien, pero siguió solicitando ayuda. Tras recurrentes, pero no comprobados, rumores de que el hombre tenía 600 dólares en el banco, se le propuso que firmara un documento por el que cedía su propiedad para que su familia pudiera seguir recibiendo ayuda. Se negó a hacerlo.

Las cuentas bancarias son, por supuesto, privadas, y, como tales, no pueden consultarse libremente. No obstante, en ciertos Estados, la ley permite a los funcionarios públicos solicitar información a los bancos sobre los depósitos de un receptor de ayuda pública.

La oficina de pensiones de Washington facilita información sobre los receptores de pensiones estatales, pero no basta con dar el nombre y la dirección del soldado o marinero sobre el que se busca dicha información, ha de darse también el nombre completo de la organización en la que servía y las fechas de alistamiento y de baja.

Los registros sobre propiedad, pensión o cuentas bancarias no sólo se consultan para conocer los recursos de un cliente, sino para saber a qué tiene derecho. En un caso en el que el empleador no abonó la indemnización que le debía a un trabajador, se examinó la escritura de una transferencia de propiedad del empleador a su esposa para saber en qué momento se había llevado a cabo esta transacción respecto de la presentación de la denuncia. Se hizo esto para fundamentar una posible demanda de anulación de dicha transferencia de propiedad.

1.5. *Registros de inmigración*

En los registros del puerto de entrada no sólo encontramos la edad y la última residencia del inmigrante, sino el nombre y dirección de sus parientes más próximos en el país de origen y de algún amigo o pariente con el que vino a reunirse en este país, así como una declaración sobre el dinero que poseía a su llegada, y otros muchos datos de menor importancia para el trabajador social. Para poder utilizar con éxito esta fuente de información, ha de darse el nombre completo del inmigrante, su nacionalidad, el nombre del barco y compañía que lo trajo a los Estados Unidos, el puerto de embarque y la fecha exacta de la llegada; aunque también puede obtenerse esta información a partir únicamente de la fecha aproximada.

Ni el registro de inmigración ni el pasaporte o cualquier otro documento que posea el inmigrante son evidencias documentales de primera mano sobre su edad o lugar de nacimiento. El pasaporte contiene todos los datos necesarios para la identificación del registro de inmigración.

1.6. *Antecedentes penales*

Si debe decidirse si a un chico o chica delincuentes se les pone en libertad condicional en su casa o en otro sitio, deben consultarse los antecedentes penales del padre, de la madre o de los hermanos y hermanas mayores. Si nuestro cliente ha cometido un delito y lo han detenido, han de conocerse las detenciones previas, en caso de que existan. La tarea que ha de llevarse a cabo con prisioneros o con personas que están en libertad condicional, adultos o jóvenes, se ve dificultada, en la actualidad, por el estado de conservación de los registros judiciales, sobre todo de los tribunales de menores. Los registros policiales de las detenciones también resultan poco satisfactorios; los nombres dados tras la detención suelen ser alias, y pueden existir registros de anteriores detenciones en una docena de lugares diferentes. Ha de crearse un registro central de detenciones y juicios con datos precisos y probados. En su ausencia, los funcionarios públicos y los trabajadores sociales han de saber cómo usar los instrumentos que ahora están a su disposición y dónde solicitar una copia de un registro judicial, y deben conocer los fallos y cualidades de los registros de detenciones, de los atestados policiales, etc.

II. UTILIZACIÓN DE DIRECTORIOS Y HEMEROTECAS

Antes de realizar varias recomendaciones en el apartado relativo al método aplicable a la utilización de documentos en diferentes zonas del país, debemos detenernos en la consulta de las listas impresas de nombres y direcciones y en las hemerotecas.

Los directorios de las ciudades constituyen las listas impresas más útiles -no sólo el directorio actual de nuestra

ciudad, sino también los de años anteriores o los de otras ciudades. Pueden consultarse, a una tarifa reducida, en la oficina local de directorios, que conserva los directorios de, al menos, las ciudades más grandes. Algunas grandes empresas recopilan los directorios, y los directorios actuales de otras ciudades pueden consultarse, a menudo, en la cámara local de comercio¹⁷⁸. Los directorios comerciales son menos útiles que las guías telefónicas, en las que se incluyen todas las empresas, sea cual sea su tamaño, actualizadas. También existen guías telefónicas especializadas en las que la clasificación de los suscriptores se hace en función de la naturaleza de su actividad.

En algunos Estados, se publican anuarios con listas de funcionarios públicos del Estado y de los condados, de funcionarios de ciudades y pueblos, salarios, mandatos, miembros de la legislatura, comités, calendarios judiciales, bancos y periódicos del Estado, planos de los condenados, etc. Algunas ciudades publican una lista de todos los empleados y funcionarios municipales, con sus direcciones y salarios.

Existen una serie de directorios comerciales, como los que publican la Asociación Estadounidense del Acero y el Hierro y el Registro Comercial de los Estados Unidos de Hendrick para compradores y vendedores, etc.

Son de gran valor los directorios profesionales de clérigos de un credo determinado, abogados de una ciudad concreta, médicos, profesores de escuelas públicas, etc. Muchas confesiones religiosas publican un anuario para

¹⁷⁸ La Biblioteca Pública de Nueva York cuenta con una amplia colección de directorios de ciudades de los Estados Unidos, que se remontan, en algunos casos, hasta los años 60. Asimismo, posee muchos directorios canadienses e ingleses.

todo el país que no sólo permite obtener el nombre exacto de un sacerdote de un lugar distante, sino descubrir un intermediario servicial. Unas pocas ciudades publican directorios especiales de sus entidades sociales, públicas o privadas, y dé los servicios médicos, docentes, terapéuticos o de vigilancia de la comunidad.

Los siguientes ejemplos ilustran el valor de los directorios y el método de uso:

Una COS telegrafió a una congregación de religiosas situada a mil millas al este comunicándole que dos mujeres que habían vivido en esa ciudad en direcciones desconocidas le habían pedido un préstamo. La búsqueda en el directorio de la ciudad de hacía cinco años indicaba la mudanza a otro Estado, pero un directorio anterior proporcionaba una dirección en esa ciudad. Al preguntar en el vecindario, se descubrió que habían acudido asiduamente a una iglesia y el sacerdote facilitó un retrato favorable del pasado y las características de estas clientes.

El director de una escuela inglesa escribió a una COS de los Estados Unidos para encontrar a un hermano que se había marchado de Inglaterra hacía dieciocho años y del que no tenía noticias desde hacía quince. En aquel momento residía en una pequeña localidad del mismo Estado que la COS, pero desviaba su correo a una oficina de ferrocarril, para la que trabajaba, de la misma ciudad en la que se encontraba situada la COS. En el directorio de nueve años antes de la ciudad más pequeña, se encontró la dirección del hombre en un hospital, donde trabajaba como camillero, pero el hospital había perdido su rastro. Se entrevistó a un sacerdote de la ciudad, que dijo que el hombre se había mudado a una gran ciudad de otro Estado tras abandonar el hospital, y se había casado allí; no se conocía el nombre de soltera de la esposa. Se escribió a la COS de esta ciudad para que consultara el registro de matrimonios y el directorio de la ciudad de años anteriores. En el registro, no se encontró nada, pero en el directorio, se halló una familia inglesa del mismo nombre que se interesó por la búsqueda y encontró al hermano desaparecido en dos meses.

En la página 217, se relata la historia de un hombre sin hogar, Albert Gough, que se fugó de un hospital psiquiátrico, y cuyo paradero se notificó a sus parientes dieciséis años después de que hubiesen

tenido las últimas noticias sobre él. Ahora, vamos a centrarnos en el proceso de búsqueda de los parientes. La dirección de la residencia que Gough tenía dieciséis años atrás, en otro Estado y ciudad, se envió a la COS de dicha ciudad, con el nombre del barrio en el que había vivido, y el nombre del marido de su hermana Martha, Joseph Flynn, que había trabajado para una tienda llamada Jones en Water Street. Otra hermana, Alice, estaba casada con Peter O'Brian. Se encontró a todos estos parientes en cinco días; se utilizó el siguiente método:

Se consultó al servicio de intercambio confidencia¹⁷⁹ acerca de todos los nombres citados en la carta. No se encontró ninguno, y la investigación se confió a una de las trabajadoras sociales menos experimentadas de la COS, diciéndole únicamente que un directorio suele ser el mejor amigo del trabajador de casos. Tras haber buscado escrupulosamente en todos los directorios entre 1890 y 1910, hizo una lista de todos los Joseph Flynn, Peter y Alice O'Brian y Albert Gough que aparecían en cada directorio, con sus ocupaciones y direcciones. En total, eran 56. Aunque Gough había dicho que había vivido en la ciudad esos dieciséis años, era conveniente buscar también su nombre en los directorios. No obstante, no se encontró nada hasta 1893, cuando un Albert Gough trabajaba como carpintero y residía en la calle Camden, en el barrio de Norton, donde Gough decía haber vivido, lo que parecía confirmar su historia.

Después se emprendió la considerable tarea de extraer las inferencias correctas de todo este material. La investigadora se puso a trabajar y decidió seguir la pista sólo de los Flynn y los O'Brian que habían vivido en la ciudad hacía dieciséis años, y de ellos, sólo de aquellos que seguían viviendo allí y, por lo tanto, podían ser localizados más fácilmente. Únicamente un Joseph Flynn cumplía ambas condiciones. Así pues, al día siguiente, con la esperanza de hallar al cuñado de Gough, la trabajadora le llamó, y supo que la familia se había mudado. Llamó a su nueva dirección, descubierta con dificultad, y supo que se habían ido a pasar el día fuera. Para ahorrar tiempo, por tanto, y dada la posibilidad de que este Joseph

¹⁷⁹ Véanse la página 352 y ss.

Flynn no fuese el que buscaba, decidió trabajar también en otro frente y tratar de descubrir si este Flynn, un tapicero, era otro Flynn, fabricante de cinturones, que había residido desde 1890 a 1904 en otro barrio de la ciudad.

El barrio era judío, y los niños dijeron abiertamente que "no vivía ningún cristiano". Los propietarios de las tiendas tampoco conocían a ningún Flynn, pero, por fin, una joven de una panadería dijo recordar a la familia muy bien; el padre, tapicero, había fallecido hacía nueve años, y su hijo, fabricante de cinturones, se había mudado a la calle Duane. La joven no sabía si la mujer de Flynn se llamaba Martha o no, pero su edad se correspondía con la posible edad de la hermana de Albert Gough. La calle Duane se correspondía con una dirección hallada en el directorio de 1905, y quedó claro que se trataba de la misma familia que la investigadora había buscado el día anterior. Como no volverían hasta el día siguiente, dedicó parte de la tarde a buscar a una tal Alice O'Brian para comprobar que no era la hermana de Gough. A la mañana siguiente, una visita a la primera familia Flynn la desanimó bastante, ya que, a pesar de que se llamaba Martha, la Sra. Flynn no era la hermana de Gough. Por lo tanto, la ayuda ofrecida por el mejor amigo del trabajador de casos, el directorio, se reveló equivocada. Todavía quedaba la tienda Jones en Water Street, pues, afortunadamente, en la carta se había citado este indicio adicional y la trabajadora descubrió en un viejo directorio que allí había habido una tienda de ferretería, Jones Brothers, hacía ocho años. Gracias a un anciano empleado de una librería cercana, supo que un antiguo empleado de Jones Brothers tenía una pequeña oficina en la última planta del inmueble en el que estuvo situada la tienda. Lo halló en un pequeño ático. Le dijo que había conocido al Joseph Flynn empleado en Jones Brothers, aunque ahora residía en Glenside y trabajaba para la Compañía de Seguros Múltiple. Con una llamada telefónica a esta compañía, obtuvo la dirección de Flynn en Glenside. Menos de veinticuatro horas después, la hermana de Albert Gough tuvo sus primeras noticias de él en dieciséis años. La mayor parte de estos años él los había pasado en un hospital psiquiátrico sin parientes ni amigos.

"Hemos tenido la oportunidad de utilizar, en diferentes ocasiones, los anuarios de varias confesiones religiosas", escribe M.

L. Birtwell¹⁸⁰. "Hace pocos años, nos ocupamos de una viuda con una madre anciana y un hijo difícil que dependía de ella. La mujer era peculiar; nos costaba entenderla y apenas nos facilitó información clara sobre ella. La anciana madre era muy caprichosa, como si reviviera una segunda infancia, y muy pedigüeña, por lo que no nos ayudó a descubrir las verdaderas necesidades de la familia. La mujer tenía una hermana, pero decía desconocer su nombre y su dirección precisos. Estaba casada, contó, con un pastor universalista llamado Taylor, cuyo nombre de pila era un nombre bíblico, y vivía 'en algún lugar de Vermont'. Llamamos a la Biblioteca Religiosa de Harvard para solicitar la consulta de su anuario.

Encontraron a un Amos Taylor, pastor en el pueblo K. La esposa de ese Taylor era la hermana de la mujer cuyo caso tratábamos, y a través de ella, descubrimos la historia de la vida de la mujer, lo que hizo que nuestra actitud con ella se tornara más comprensiva".

La lectura de casos realizada para la redacción de este libro no nos ofreció ejemplos del uso de la hemeroteca y de los índices de noticias para determinar la fecha de un suceso mediante su asociación con otro, o para descubrir la noticia de un accidente, una detención, una condecoración, un fallecimiento, una desaparición o cualquiera de los múltiples sucesos que se mencionan en la prensa diaria. Los trabajadores de casos pueden acceder ahora con mayor facilidad a dichos indicios gracias a la lista anual N. W. Ayer and Son en la que se incluyen todos los periódicos publicados en los Estados Unidos, a los índices de algunos de los principales periódicos y al índice de Fechas de Sucesos Actuales de Bowker. Este último aspira a cubrir las noticias acaecidas en los Estados Unidos que son de interés permanente y van más allá del ámbito local. La fecha dada es la del acaecimiento del suceso, no la del momento en que se publicó. El índice sólo se remonta hasta 1912 como publicación independiente. Asimismo, están disponibles

¹⁸⁰ En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

índices de años y periódicos anteriores que incluyen noticias de carácter personal: 1863-1904, New York Times; 1875-1906, New York Tribune; 1891-1902, Brooklyn Daily Eagle; 1903-1904, 1908-1909, Street's Pandex of the News; 1913 hasta la fecha, New York Times¹⁸¹.

III. MÉTODO

"En los primeros tiempos", dice Thayer¹⁸², "no se dudaba, al parecer, en presentar al jurado cualquier documento relativo al caso, sin pensar siquiera en cómo supo el autor del documento lo que en él decía". Esta es la primera cuestión que hemos de plantearnos: ¿Cómo tuvo conocimiento el autor de la verdad de lo que dice? La segunda también es importante: ¿Qué interés, si lo hubiera, tuvo él cuando lo escribió para tergiversar la verdad? Y la tercera: ¿Estaba formado para ser preciso o su falta de formación podía traducirse en imprecisiones? Estas preguntas tienen que ver con la redacción del documento, pero su conservación desde que fue redactado también está relacionada con nuestro tema. Podríamos llegar a decir, quizás, que no existe dicho documento porque no sabemos cómo deletrear los términos necesarios para identificarlo, o porque las personas que lo conservan lo han extraviado, indexado erróneamente o no indexado en absoluto, o porque, desde que se puso bajo su custodia, se ha modificado o lo han robado. En algunos sitios, los documentos públicos se han conservado correctamente desde hace mucho tiempo; en otros, desde hace poco tiempo, y, en muchos, aún los

¹⁸¹ La lista corresponde a los índices de la Biblioteca Pública de Nueva York; se omiten los que no recogen noticias de tipo personal.

¹⁸² Preliminary Treatise on Evidence, p. 520.

conservan en un modo intolerable. Al imprimir un documento, se crea un nuevo elemento de error. No cabe duda de que la imposibilidad de descubrir un informe tras una búsqueda minuciosa equivale, en todo caso, a una prueba negativa, pero en ningún caso vinculante. El informe, cuando se encuentra, suele ser una evidencia, a veces una prueba, pero casi nunca una demostración concluyente.

"Existen tres principios aplicables a la utilización de documentos, públicos o privados", afirma Zilpha D. Smith¹⁸³. "En primer lugar, tener un conocimiento general sobre la disponibilidad de los documentos, y, para determinar su valor, de los métodos usados para su recopilación. En segundo lugar, considerar el primer registro de un determinado hecho como el más digno de confianza. En tercer lugar, consultar el documento en vez de efectuar una entrevista, ya que la utilización de un documento no conduce a otras personas al prejuicio o a la acción".

Pueden consultarse los documentos públicos de otras zonas del país mediante los funcionarios públicos. En la mayoría de los Estados, se cobra una cantidad determinada por las transcripciones, en concreto por las transcripciones certificadas, y ha de escribirse a alcaldes, empleados municipales, empicados de juzgados, jefes de policía u otros, transmitiéndoles toda la información de que se disponga para la identificación del documento con la mayor precisión posible y ofreciéndose a abonar los gastos que acarree la búsqueda¹⁸⁴.

¹⁸³ En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

¹⁸⁴ El Registro de la Ciudad de Nueva York, que depende del Departamento de Salud, garantiza ahora una mayor precisión al usar fotocopias de sus documentos.

La búsqueda de un documento no debe restringirse a una única grafía o fecha. Los diccionarios suelen recordarnos que, para buscar una palabra, debemos poder deletrearla. Esto no es totalmente cierto si somos capaces de pensar en una serie de grafías de las cuales una será posiblemente la correcta. Con respecto a los nombres propios extranjeros, es necesario algo de talento en la búsqueda de documentos, ya que los propios interesados no siempre saben deletrear su nombre, y los conservadores e indexadores de los documentos tampoco. Cuando un barbero italiano llamado Cellini de repente se cambia de nombre, por razones sociales o políticas, y se hace llamar Kelly, el efecto puede ser devastador. La lista de grafías variables incluida en el Apéndice III ha sido elaborada por empleados del registro de la COS de Nueva York a partir de los grupos de grafías más frecuentes en el uso diario de su Servicio Social de Intercambio. Cada comunidad debería disponer de su propia lista acorde con las necesidades locales.

Con la lista del Apéndice III en su bolsillo, el trabajador de una entidad para la atención a menores podría haber evitado una segunda visita al registro civil en el siguiente caso:

Una chica que solicitaba el pago de una pensión alimenticia por parte de su marido solicitó ayuda a esta entidad para la atención a menores. Como existían algunas dudas sobre la veracidad de su matrimonio, se buscó el certificado, pero en vano. Unos días más tarde se recibió una carta firmada por Margaret Koch. Ella había deletreado el nombre de su marido como Cook durante su visita, o eso es lo que el trabajador había entendido. De regreso al registro, este último encontró el certificado de matrimonio gracias a la nueva grafía.

Un trabajador social de una entidad muy curtido en materia de matrimonios forzosos indicó a sus ayudantes

que, en la búsqueda de documentos públicos resbaladizos, cuando buscasen un certificado de matrimonio, lo hicieran desde la fecha dada hacia delante, y hacia atrás cuando se tratase de una partida de nacimiento. Esta regla podría resultar equivocada cuando se trata del matrimonio o el nacimiento de una chica que dice tener más de dieciocho años, pero miente; de hecho no se trata, en absoluto, de una regla, pero nos sugiere que busquemos antes y después de la fecha dada, buscando primero en la dirección más probable.

Una advertencia sobre los traductores. Cuando un documento está redactado en una lengua extranjera y no se cuenta con un traductor digno de confianza, podemos recurrir al consulado del país del que procede el documento.

En lo dicho anteriormente sobre documentos públicos y el modo de hallarlos, tan sólo ha sido posible ofrecer una visión general, pues carecemos de un sistema uniforme de registro en nuestros 48 Estados. Un trabajador social de casos debe saber qué documentos públicos están disponibles en su propia ciudad y Estado, conocer su grado de exhaustividad, precisión y accesibilidad y estar dispuesto a contribuir a la mejora del sistema de registros.

RESUMEN DE ESTE CAPITULO

1. Los documentos, independientemente de que estén impresos, pueden dividirse en originales y derivados de los originales. Estos últimos, cuando son una copia, no pueden ser precisos si el original no lo es.
2. Las fuentes documentales son las más apropiadas en cuestiones de tiempo, lugar, cantidad, procedimiento, etc., en las que la precisión es crucial. Resultan menos apropiadas en cuestiones de experiencia personal y

relaciones humanas, en las que son importantes la motivación y la capacidad del testigo, la atmósfera y el espíritu de su declaración.

3. Los trabajadores sociales de casos consultan frecuentemente las fuentes documentales en relación con el nacimiento, el fallecimiento, el matrimonio, el divorcio, el paradero, la propiedad, la inmigración y la conducta de un sujeto.
4. Se usan múltiples documentos para determinar la fecha de nacimiento, como las partidas de nacimiento, las partidas de bautismo, los registros de inmigración, los documentos de nacionalización, las pólizas de seguros, la Biblia y otros registros religiosos, los registros judiciales, los historiales médicos y los registros de instituciones infantiles y otras entidades sociales. No todos estos documentos tienen idéntico valor. El certificado realizado en el momento del nacimiento, "o poco después, es el más fiable.
5. La mejor fuente para probar el acaecimiento de una defunción y conocer su fecha son los registros del comité de salud y de los hospitales.
6. Las fuentes para probar la veracidad de un matrimonio y conocer la fecha del enlace son los registros de licencias de matrimonio, de matrimonio (civil), y de ceremonias religiosas (iglesias). Se suele dar una cierta disparidad entre las fechas, como la diferencia entre la fecha de obtención de la licencia, la fecha del enlace y la fecha de registro del enlace.
7. Los documentos relativos al nacimiento, matrimonio, defunción, propiedad, etc., no sólo desvelan el paradero de los miembros del grupo familiar, sino también de sus amigos y conocidos. Otras fuentes que permiten dar con el paradero de un sujeto son los directorios, el censo electoral, las listas de reclutamiento, los archivos de la policía de distrito, los recibos de giros bancarios y los registros del cementerio.

8. Los datos sobre la propiedad aparecen en los registros inmobiliarios, las herencias, los seguros, los depósitos bancarios, las pensiones y las parcelas funerarias.
9. Los registros penales y judiciales aportan datos valiosos sobre la conducta de un sujeto.
10. En ciertas ocasiones, puede determinarse la fecha de un suceso asociándolo a otro cuya fecha ha sido registrada. Las hemerotecas y los índices de noticias pueden sernos de ayuda a este respecto. Los periódicos atrasados y sus índices también pueden contener noticias de índole personal, como un accidente, una detención, una condecoración, un fallecimiento, una desaparición, etc.
11. En la búsqueda y la utilización de documentos hemos de tener en cuenta, en cada caso, el desinterés de sus autores y el esmero de quienes los conservan. ¿Cómo supo el autor la verdad de lo que ha escrito, y qué interés tenía al escribirlo? La imposibilidad de hallar un documento puede deberse a una grafía errónea, una indexación equivocada o a un robo.
12. La búsqueda de un documento no debe restringirse a una única grafía o fecha. Pueden ayudarnos las listas de grafías variables, sobre todo de nombres extranjeros (véase el breve ejemplo del Apéndice III).

14. EL VECINDARIO COMO FUENTE

Se trata de un tipo de fuente que, dado su valor para el establecimiento del diagnóstico, es de menor importancia que todas las que hemos visto hasta ahora. La evidencia ofrecida por los vecinos suele ser sinónimo de habladurías e imprecisiones. Se dan situaciones en las que el testimonio de un vecino actual puede resultar indispensable, pero, en trabajo social, este tipo de situaciones suele ser excepcional. Nada puede ilustrar mejor la torpeza de muchos de nuestros tratamientos sociales como el descubrimiento de que, cuando se realizaron nuestras estadísticas sobre fuentes externas, en una de las tres ciudades examinadas se consultaba a los vecinos actuales

más que a ninguna otra fuente¹⁸⁵. Este tipo de fuentes ocupan, por orden de frecuencia de uso, las siguientes posiciones en las tres ciudades:

	Primera Ciudad	Segunda Ciudad	Tercera Ciudad
Vecinos actuales.....	9°	3°	1°
Caseros actuales ¹⁸⁶	18°	4°	5°
Comerciantes actuales.....	29°	24°	20°
Vecinos anteriores.....	13°	12°	15°
Caseros anteriores.....	16°	5°	16°
Comerciantes anteriores.....	33°	36°	27°

La Tabla B del Apéndice II muestra, en la primera ciudad (en la que no existe una tendencia general al uso excesivo de la evidencia aportada por el vecindario), una gran diversidad de uso entre entidades que comparten un mismo objetivo general. Una entidad de adopción y acogida no consultó a los vecinos actuales ni siquiera una vez en sus 50 casos, mientras que otra los consultó en 27 ocasiones. No obstante, su uso general en esta ciudad parece limitarse a la protección de los menores frente a un trato negligente, a la protección pública de los niños y a la libertad condicional de los adultos. Las entidades para la rehabilitación familiar hacen todo lo posible por no utilizar este tipo de fuentes, mientras que, aparentemente, aún son usadas por otros profesionales de socorro.

En los siguientes apartados, trataremos las fuentes del vecindario dividiéndolas en: vecinos actuales, vecinos anteriores, caseros y otras fuentes del vecindario.

¹⁸⁵ Excluidas las entidades sociales como fuente.

¹⁸⁶ Se incluyen los propietarios, agentes y porteros.

I. VECINOS ACTUALES

El peor ejemplo de entrevista a vecinos actuales lo constituye, a juicio de la autora, el de un funcionario de socorro público que solía visitar a los comerciantes, porteros del barrio, etc., antes de entrevistar a la familia, y trataba de obtener, mediante preguntas inductivas, alguna revelación desfavorable. No es un método propio de un trabajador social sino de un inquisidor. Esta práctica lamentable no es exclusiva, por supuesto, de los organismos de socorro público externo. Desgraciadamente las reacciones en su contra, allí donde surgen, se tornan fácilmente en una forma de protesta contra todo tipo de indagación.

Los argumentos en contra de los vecinos actuales como fuentes de información pueden resumirse brevemente: probablemente les mueve el deseo de hacer un favor o de venganza. Además, las entrevistas realizadas a este tipo de fuentes resultan demasiado perjudiciales para el sujeto de la investigación, ya que lo exponen a las habladurías del barrio y a la humillación sin conseguir, con ello, una información que no pueda obtenerse mejor de otro modo. "Mi simple aparición en la puerta de la casa de una familia", dice un funcionario de libertad condicional, "advierte a todo el barrio de que la familia está en apuros, por lo que trato de tener el menor contacto posible con los vecinos", "Podemos utilizarlos como prueba en un juicio", escribe el director de una entidad de protección de menores, "pero debemos usarlos lo menos posible, y tratar, siempre, de obtener otra prueba, puesto que su testimonio suele estar repleto de prejuicios, porque quieren ayudar a la familia o porque le guardan algún rencor".

Amelia Sears describe con gran acierto, en un breve texto que transcribimos prácticamente en su totalidad, las circunstancias que justifican el recurso a los vecinos actuales:

La visita a los vecinos actuales se ha equiparado al último recurso del cirujano -la incisión exploratoria, únicamente admitida cuando los demás métodos de diagnóstico no han dado buenos resultados y la situación del paciente requiere una intervención urgente. Las situaciones de peligro justifican el uso de medidas excepcionales; la existencia, en una situación familiar, de un peligro inherente tan grave que necesita de una acción inmediata y decisiva justifica el recurso a cualquier fuente. Una de estas dos condiciones indica la amenaza de un peligro físico o moral en la familia: inestabilidad mental o bajeza moral. Como muestra de ello disponemos del ejemplo de un enfermo epiléptico, padre de tres niños pequeños. Tiene ataques frecuentes y su madre lo protege, haciendo todo lo posible por que no sea considerado un enfermo mental. Finalmente, se le ingresó gracias al testimonio de sus vecinos actuales.

A pesar de los prejuicios que pueda acarrear la visita de los vecinos actuales, no cabe duda de que puede resultar beneficioso para las familias que necesitan de protección legal. Una refinada viuda alemana y su hijo, un mecánico de treinta años, tenían delirios persecutorios que les impedían informar acerca de sus parientes o amigos. Cuando un médico, que había acudido a la casa por solicitud del visitador, vio a la madre, ésta fue capaz de ocultar su estado mental, y el médico se marchó convencido de que no existía razón alguna para tal intromisión. El siguiente paso, un deliberado y sistemático interrogatorio de los vecinos, sacó a la luz múltiples hechos sorprendentes sobre la viuda y su hijo, pero nada suficientemente concluyente, hasta que un vecino dijo haber visto entrar a un médico en la casa unas semanas antes. Se siguió este indicio y con la evidencia aportada por este segundo médico, que era un psiquiatra, tanto la madre como el hijo ingresaron en un hospital psiquiátrico del Estado.

Por muy frecuentes que sean las manifestaciones de inestabilidad mental que ponen en peligro la integridad de una familia, éstas no resultan tan complejas como las diferentes clases de inmoralidad, incluido el libertinaje, el robo, el fraude, la mendicidad, el

abuso infantil que no sea físico, los malos tratos o el alcoholismo. Estas situaciones no sólo justifican sino que exigen el recurso a todos y cada uno de los medios disponibles para proteger a los niños.

La investigación de tales situaciones familiares, muy deterioradas, presenta dificultades excepcionales; no sólo ha de sacarse a la luz la verdad sobre personas que pretenden ocultarla y muchas de cuyas amistades son de dudosa reputación, sino que ésta ha de descubrirse de forma tan concluyente que pueda aportarse el testimonio de testigos con información de primera mano sobre el estado de deterioro de la familia y que, además, estén dispuestos a testificar. Con frecuencia, sólo podemos descubrir los hechos y obtener pruebas suficientes para salvaguardar el bienestar de los niños afectados mediante el esfuerzo común de la COS y los organismos judiciales.

Por ejemplo, la investigación sobre la causa de la desintegración de la familia D comenzó en los tribunales, y, desde allí, llegó hasta la COS. El primer paso lo dio el padre que solicitó al juez del tribunal de menores que internara a sus hijos en una institución, pues su esposa bebía mucho y no los atendía correctamente. En la primera vista, se exculpó a la señora D, se envió a los hijos a casa y se obligó al padre a pagar una pensión semanal. Tuvo lugar una segunda vista cuando la Sra. D denunció la falta de pago por parte del Sr. D; el Sr. D ingresó en la cárcel del Condado por incumplimiento de decisión judicial. Las entrevistas con la mujer en su casa y con el hombre en la cárcel fueron extremadamente contradictorias, y los parientes y amigos de ambos eran tan parciales que era prácticamente imposible descubrir, con total garantía, si la esposa solía beber demasiado, lo que aparentemente era la clave de la cuestión. Un sencillo empleado de una farmacia, entrevistado durante una investigación en el vecindario, resolvió la cuestión al declarar inocentemente que él solía vender licor a los hijos D para su madre; una declaración en un juicio sobre las cantidades, fechas y horas en las se vendió el alcohol constituyó la primera evidencia concluyente presentada ante el confundido juez.

Asimismo, empleados judiciales y una COS unieron sus fuerzas para reunir datos suficientes que satisficieran a los jueces de dos juzgados a los que acudieron al mismo tiempo varios miembros de la familia C. Por falta de pruebas, se desestimaron los cargos

presentados contra la Sra. C, que había sido acusada de adulterio público, y el tribunal municipal suspendió la sentencia, y el tribunal de menores puso a los niños en libertad vigilada, a la espera de la resolución definitiva del caso de su madre. La escuela, el casero y varios parientes ofrecieron declaraciones generales; sin embargo, los vecinos de la parte de atrás de la misma vivienda aportaron la prueba ocular necesaria para condenar a la madre.

La regla que indica que los vecinos actuales sólo deben visitarse en casos en los que se necesita presentar una prueba en un juicio es aplicable a las familias en las que puede que exista una cierta inmoralidad, aunque el abuso de los niños se deba a la ignorancia y la falta de principios.

La abuela de avanzada edad y el tío alcohólico, a quienes el tribunal de menores había encomendado el cuidado de Grace y Johnny M, nunca pretendieron hacer daño a los niños, pero la casa no era apropiada y representaba una amenaza para los niños, ambos deficientes mentales. Los esfuerzos del funcionario del tribunal por obtener pruebas suficientes para sacar a los niños de la casa, quedaron asombrosamente frustrados porque, durante los últimos meses, la salud, la apariencia e, incluso, el peso de Johnny habían mejorado continua e inexplicablemente, por lo que fue difícil persuadir al juez de los peligros que entrañaba la casa. El visitador halló la explicación, cuando buscando evidencias, inesperadamente se encontró con el "buen samaritano", la mujer del panadero, que se enorgullecía abiertamente de la mejora de Johnny, pues ella lo había alimentado regularmente durante semanas y, últimamente, incluso lo había estado pesando.

El recurso a un método de investigación tan delicado como el de las visitas a los vecinos actuales sólo se justifica por el beneficio que le puede aportar a la familia. Si garantizamos que, como se dijo al principio, la utilización de este método se limita a situaciones familiares peligrosas, y tenemos presente que la solución de los problemas de la familia debe ser compatible con los intereses a largo plazo de todos los implicados, es posible que esta conquista, esta forma de progreso por la fuerza -mental, no bruta, pero fuerza al fin y al cabo- constituya el único medio de ayudar a la familia.

Amelia Sears escribió este pasaje cuando era secretaria de distrito de una COS, ofreciendo el punto de vista de una entidad para la rehabilitación familiar. Sus conclusiones han sido confirmadas por nuestra lectura de informes de casos de otras entidades sociales.

En los informes de una SPCC, se ven muchos ejemplos del uso de vecinos actuales para la obtención de pruebas de demencia, inmoralidad, necesidad de nuevos tutores para los niños, o abuso físico de estos últimos. Estos informes también demuestran que los vecinos son capaces, por puro resentimiento, de presentar denuncias sin fundamento contra los padres.

Para el departamento de servicio social de un hospital, el testimonio de los vecinos es de un inmenso valor en los casos de demencia. En una ocasión, era difícil obtener información que probara la demencia de una mujer. Un vecino de la misma casa proporcionó al departamento una detallada descripción. Otra paciente llegó al hospital en un estado de excitación tal que no podían dejarla sola. Uno de los trabajadores sociales del hospital fue a su casa pero no había nadie. Un vecino de la misma vivienda le dio la dirección de los hijos de la paciente.

Una mujer, en cuya casa reinaba la inmoralidad, solicitó al tribunal la revocación de un fallo por el que se concedía la tutela de su hija de trece años a una trabajadora social. La solicitud de la madre fue rechazada tras una larga vista. Ella, luego, dijo a un funcionario de libertad condicional que el caso seguía su curso en el tribunal, hasta que un vecino, cuyo domicilio estaba justo encima del de ella, testificó. Antes del juicio, el casero y el policía habían negado que hubiera algún problema, aunque la inquilina había estado encarcelada con anterioridad por inmoralidad en el domicilio. A pesar de ello, en el juicio, el policía confirmó la historia del vecino.

Resulta muy difícil convencer a los vecinos de que digan en un juicio lo que saben sobre la desprotección y el abuso físico de niños, y con frecuencia es imposible conseguir el testimonio de un testigo sobre actos

específicos de malos tratos que justifiquen la retirada de la tutela del menor.

Un director de escuela denunció ante una SPCC a una madrastra por abusar de los hijos de su marido. Un vecino declaró que la madrastra bebía y llevaba una vida inmoral desde hacía más de dos años. Un segundo testigo, un empleado municipal, dijo que podría relatar una historia horrible si quisiera, pero no lo haría porque no quería meterse donde no le llamaban. Un tercero había visto a la hija pequeña trabajar antes de las cinco de la mañana. Se citó al empleado municipal al juicio pero no fue, y el tribunal devolvió a los niños a casa para ver si los trataban mejor. ¿Pero cómo podría saberlo? Se vio a la mujer del testigo que no se había presentado, e informó acerca de discusiones y conversaciones inmorales y dijo haber visto a la madrastra arrastrar del pelo a la chica, pero se negó a comparecer en un juicio por miedo a las represalias de esa mujer. Otro vecino ofreció un testimonio similar, pero también se negó a testificar. Resultó fácil obtener declaraciones que coincidían en todos los puntos importantes, pero nadie quiso declarar en un juicio.

La misma SPCC recibió una denuncia anónima en la que se decía que los niños de una familia estaban abandonados. Según la madre, la denuncia debía de proceder de unos vecinos furiosos con los que había discutido. El policía del barrio, la visitadora de la COS y el profesor de los niños pensaban que la acusación carecía de fundamento. Se instó a la familia a que se mudara a un barrio mejor, y la COS continuó sus visitas.

Los comentarios críticos sobre los informes de una gran entidad para la atención a familias dicen lo siguiente: "La mayor parte de la información aportada por amas de llaves y porterías actuales es contradictoria y carente de valor. Suele ser parcial y equívoca. La razón que se da para recurrir a este tipo de fuente y a las declaraciones de vecinos anteriores que residen cerca de la actual residencia es que es más fácil de obtener". La consulta de estas fuentes excluyendo a otras mejores, o su uso frecuente en casos

que no exijan una acción judicial, reflejan un reducido nivel de competencia profesional.

II. VECINOS ANTERIORES.

En este apartado, pueden incluirse los inquilinos de los domicilios anteriores, los vecinos que vivían muy cerca de dichos domicilios al mismo tiempo que nuestro cliente, los comerciantes locales y los caseros o funcionarios estatales que alquilaron la vivienda a nuestro cliente, así como amas de llaves, porteras, etc., relacionadas con la propiedad. Los caseros y comerciantes se tratarán por separado.

Cuando la mudanza se ha realizado a un enclave cercano, o cuando la comunidad es de reducidas dimensiones, algunas de las objeciones relativas a la consulta de vecinos actuales también pueden aplicarse a los vecinos anteriores. En los vecindarios distantes del domicilio actual, puede investigarse sin problemas, y pueden salir a la luz hechos valiosos, sobre todo en los casos de evidencia contradictoria o en los que los indicios escasean. El testimonio del vecino anterior carece del entusiasmo e irritación propios de las relaciones diarias y ha adquirido un cierto grado de perspectiva. Sin embargo, puede objetarse que es posible que se trate del testimonio de un sujeto que no es buen observador. Por ello, cuando se registran sus afirmaciones, debe adoptársela costumbre de escribir tras ellas una evaluación de la personalidad del testigo. Esas breves impresiones deben limitarse a lo que son, simples impresiones, aunque, á veces, puede añadirse el testimonio de otras, personas, como, "en el barrio se considera que es una persona de toda confianza", "los comerciantes locales piensan que es muy conflictivo", "su

posición en la comunidad es excepcionalmente buena; considerado como cabecilla por sus compatriotas", etc.

Cuando nuestra lista de indicios incluye cinco o seis domicilios anteriores, es conveniente seleccionar aquel en el que el cliente ha pasado más tiempo en los últimos cinco años. Puede que deba visitarse el resto si en éste se han obtenido declaraciones contradictorias.

Si una familia proviene de otra ciudad y se ha convertido inmediatamente en dependiente, sus antiguos domicilios pueden constituir nuestros únicos indicios, aparte del grupo familiar, y a partir de este reducido material debemos diseñar un plan de tratamiento. Sí ha habido muchos cambios de residencia y de barrio en la misma ciudad, las características de los distintos barrios son indicativas de una mejora o empeoramiento del nivel de vida -con frecuencia, también de la época en la que tuvo lugar dicho cambio de nivel de vida.

En ocasiones, podemos descartar ciertos rumores negativos escuchados en el vecindario actual gracias a los testimonios recogidos en un antiguo vecindario. Por otra parte, la-supresión de todos los indicios que puedan llevar a la obtención de una información certera es signo, entre otros, de un propósito antisocial. Por ello, para la protección de las personas inocentes cuyo bienestar puede verse afectado o incluso para la protección de la comunidad, hemos de continuar investigando valiéndonos de cualquier pequeño indicio que salga a la luz. En este caso, también puede que el primer indicio lo constituya un antiguo domicilio. Por consiguiente, no sólo podemos utilizar el vecindario anterior de una forma diferente, sino también menos peligrosa que en el caso del vecindario actual.

La supervisora de una entidad para la atención a menores declaró, en relación con un zapatero cuya familia atravesaba por un mal momento, que un pariente suyo (de la supervisora), que residía en el

mismo vecindario, había oído que el hombre había contratado a tres ayudantes y que estaba teniendo mucho éxito. Este rumor fue refutado por los testimonios recogidos en la residencia y establecimiento anteriores del zapatero.

En una ciudad en la que se ha reestructurado recientemente el trabajo benéfico con familias y se ha tratado de aplicar una nueva idea de rehabilitación, un ciudadano pidió a la entidad reestructurada que viera a una mujer que había mendigado durante muchos años, incluyendo en su carta esta interesante frase: "*Nuestras entidades la han tratado en repetidas ocasiones, pero, en mi opinión, han de tomarse medidas que cambien el curso general de su vida, para que ninguna organización ni individuo tome tantas decisiones al año en su nombre*". Gracias a la experiencia adquirida durante quince años contestando a preguntas de diferentes trabajadores, la mujer apenas daba alguna información pertinente sobre ella, aparte de una larga enumeración de desgracias y la declaración de que su único hijo era deficiente mental. No obstante, mencionó una antigua residencia, y allí se entrevistó a un ama de casa que había vivido en el mismo vecindario durante años y que sabía que su antigua vecina tenía varios hijos y que uno de ellos era policía. Cuando se vio al policía en su casa dijo tener tres hermanos y hermanas casados, y siete tíos y tías, algunos de ellos personas acomodadas. Por lo que se descubrió, ninguna de las organizaciones que habían estado tomando "muchas decisiones al año" los había consultado, ni se había obtenido evidencia alguna de que la mendicidad de la mujer era una monomanía, como se demostró.

Estos indicios suplementarios que llevan al descubrimiento de otras fuentes (en el caso que acabamos de exponer, los indicios aportados por una antigua vecina sobre los hijos casados, y a través de éstos sobre otros parientes) constituyen uno de los mejores resultados que puede lograrse en las entrevistas a vecinos anteriores.

Hemos descubierto, en nuestra lectura de casos, numerosas evidencias de la poca Habilidad que ha de

otorgarse a las opiniones de vecinos anteriores. Así se muestra en los siguientes ejemplos:

"En el número 302 de la calle E., el propietario no estaba en casa; los vecinos dijeron que la situación de la familia era pésima; el hombre y la mujer bebían todo el tiempo y les habían desahuciado por no pagar el alquiler. Habían pasado cinco años en esa casa. Al hombre le habían despedido de la compañía de ferrocarriles por atropellar y matar a un niño. Dijeron que él tenía una conducta correcta si no estaba bebido, pero la mujer era una criatura horrible". El antiguo casero, a quien se visitó luego, los empleadores anteriores de él y de ella y el médico de cabecera desmintieron, con sus testimonios, todas estas declaraciones.

La portera del anterior domicilio había vivido allí unos cinco años. Lo sabía todo sobre la familia. Dice que la mujer es una persona honrada y que el marido es adicto al juego. "Ella bebe algo, pero con moderación", y otras afirmaciones del mismo tenor. Una investigación más profunda sacó a la luz la verdad: la portera y el sujeto de la investigación solían beber juntas y ninguna era digna de confianza.

"Es necesario recordar", escribe Francis H. McLean, "que mientras que otras fuentes consultadas pueden tergiversar la verdad... aquí nos introducimos en un terreno dominado por las habladurías..." ¿No puede decirse que, a través del antiguo vecindario, generalmente no podemos elaborar un retrato acertado de la familia, pero que pueden salir a la luz algunos elementos concretos?¹⁸⁷

No obstante, no debemos olvidar que tanto los vecinos anteriores como los actuales hablan por sí mismos y que el

¹⁸⁷ En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

estado físico de la casa¹⁸⁸ y su entorno -las características de los comercios, las calles, los centros de ocio, las instalaciones de juego- son muy reveladores para quien los observa atentamente y constituyen una buena base comparativa.

III. LOS CASEROS

Al igual que con los empleadores y los vecinos, también ha de distinguirse entre caseros anteriores y actuales. Normalmente, las entidades sociales no deben entrevistar a los caseros actuales cuando el descubrimiento por parte de este último de la relación existente entre su inquilino y la entidad, puede perjudicar a nuestro cliente. Asimismo, debemos ser conscientes de que el casero puede aprovecharse de cualquier interés filantrópico que le garantice la obtención de una renta por su propiedad y, como la relación entre casero e inquilino es de tipo comercial, es preferible no interferir en la misma. Al exponer este punto de vista ante un grupo de trabajadores sociales de casos, dos de ellos discreparon. El primero, que trabajaba en una pequeña localidad sureña, había visto cómo los caseros eran más condescendientes con sus inquilinos cuando sabían que una entidad benéfica estaba tratando de ayudarles. El otro era secretario de distrito en un barrio polaco de una gran ciudad en el que muchos de los caseros polacos informaban a la oficina de distrito en cuanto sus inquilinos dejaban de pagar el alquiler. En el primer caso, se trataba de un grupo de caseros dispuestos a compartir la carga de la entidad social; en el segundo, de un

¹⁸⁸ Véase la página 160.

grupo que pretendía que la entidad les ayudara a ellos en vez de al inquilino. Estas diferentes visiones nos muestran lo importante que es conocer las circunstancias locales y no aceptar ninguna fórmula social sin verificarla de nuevo a partir de dichas circunstancias. No obstante, una regla general sigue prevaleciendo: el trabajador social debe proteger a su cliente de cualquier daño innecesario y obtener la información de fuentes que garanticen dicha protección.

Al igual que sucede con los capataces en las grandes empresas, el agente de la propiedad suele ser la persona que ha de ser entrevistada en vez del casero. Él es quien cobra el alquiler, por lo que se relaciona con la gente. En ciertas ocasiones, el casero es también inquilino y subarrenda. En ese caso, se trata de un vecino y hay que tratarlo como tal. Además de por las causas de parcialidad más comunes entre los vecinos, él casero se deja influir por una presunción adicional: para él, el inquilino que ha pagado su alquiler es un ciudadano modelo y el que no lo ha pagado debe ser vigilado. El casero que no es vecino puede ser víctima de este mismo tipo de sesgo. El casero de un hombre que no le había pagado el alquiler lo denunció, sin fundamento, ante una COS por maltrato de sus hijos.

Por otra parte, disponemos de evidencias que muestran que los caseros, sobre todo los anteriores, pueden aportar un indicio -el nombre y la dirección de parientes, o información sobre éstos, conexiones laborales, etc.- que se traduzca en una colaboración útil y en una posible solución. Además, sus libros de cuentas constituyen, por sí mismos, una evidencia del alquiler, la forma de pago, etc.

Respecto de las porteras o los conserjes. S. F. Burrows nos indica¹⁸⁹ que no podemos extraer inferencias de la información obtenida en las anteriores residencias sin valorar las características propias del tipo de portera o conserje entrevistado, las diferencias en materia de religión y nacionalidad entre la familia que vivía allí y ellos, y el perjuicio que les supuso que los antiguos inquilinos se mudaran debiendo alquileres atrasados. A pesar de estas objeciones, según la Sra. Burrows, tales porteras y conserjes pueden hablarnos de "la actitud de los miembros de la familia entre ellos, así como de sus relaciones con sus vecinos, del tipo de parientes que acudían a verles y de sus hábitos de limpieza, bebida y moralidad". No cabe duda de que ella coincidiría con McLean en la necesidad de realizar el análisis más minucioso posible de todas las evidencias aportadas por el vecindario anterior.

IV. OTRAS FUENTES DEL VECINDARIO

Los comerciantes locales constituyen la fuente más importante de las que aún no han sido citadas. El tendero, el farmacéutico y el encargado del bar son los comerciantes más conocidos. El tendero es principalmente un vecino, pero sus libros de cuentas revelan hábitos de compra y alimentarios. La señora Sears ilustra el valor del farmacéutico en el ejemplo citado en la página 318. Debemos conocer el contenido de las leyes aplicables a la venta de opiáceos y tener presente que el farmacéutico que

¹⁸⁹ En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

cumple a rajatabla tales leyes, sobre todo si son recientes, no es muy apreciado entre sus vecinos.

En la mayoría de los barrios en los que residen numerosos extranjeros siempre existe un hombre que destaca como representante o portavoz del grupo de extranjeros. Su posición no es oficial, aunque suele interesarse por la política local. Lo sabe todo sobre la vida familiar de sus compatriotas, pero debe tomar conciencia del interés del investigador para mostrarse franco con él. Este compatriota no siempre es un vecino anterior o actual. En los grupos más pequeños de extranjeros, probablemente conoce a cualquier compatriota residente en la misma ciudad.

No se incluye en este capítulo una fuente muy importante -el *settlement* social-, puesto que, en vista de la evidencia que puede aportar sobre cuestiones relativas al entorno del vecindario, entre otras, se tratará en el capítulo sobre las entidades sociales como fuentes.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. La tendencia a otorgar un gran valor a la evidencia aportada por las fuentes del vecindario es indicativa de un reducido nivel de capacidad diagnóstica.
2. Los vecinos actuales suelen ser testigos parciales, pues desean hacer un favor o saldar una antigua deuda. Al interrogarlos, además, se corre el riesgo de humillar al cliente.
3. No obstante, ciertos casos no pueden solucionarse sin el testimonio de los vecinos actuales. Estos casos están generalmente relacionados con la necesidad de protección legal o física de una persona cuyo bienestar está gravemente dañado.
4. La consulta de los antiguos vecinos presenta menos riesgos que la consulta de los vecinos actuales, sobre todo cuando existe una evidencia contradictoria o los indicios

escasean. En este último caso, un antiguo vecino a menudo aporta un indicio suplementario.

5. Además de la evidencia obtenida de los vecinos, los vecindarios hablan por sí mismos, y deben anotarse sus características físicas, morales y sociales -las de las casas, tiendas, calles, centros de ocio, instalaciones deportivas, etc.
6. Los trabajadores de una entidad deben tratar de no entrevistar a los caseros actuales si el descubrimiento, por parte de este último, de la relación existente entre dicha entidad y su inquilino, puede perjudicar a nuestro cliente.
7. Los comerciantes locales -tendero, farmacéutico o encargado del bar- son fuentes del vecindario.
8. En los barrios de extranjeros, siempre existe un hombre cuya colaboración puede ser muy útil dada su condición de líder del grupo, portavoz natural y representante de sus compatriotas.

15. OTRAS FUENTES

El análisis de las fuentes externas de información y sus usos está tocando a su fin. Una de las fuentes más importantes la constituyen las propias entidades sociales, pero se tratarán por separado en el siguiente capítulo por motivos que allí exponemos. Podemos clasificar en tres grupos diferentes las fuentes que aún no hemos estudiado: (1) organismos públicos no directamente comprometidos con el trabajo social; (2) fuentes empresariales diferentes de los

empleadores y los comerciantes locales; (3) fraternidades. Ninguna de estas fuentes merece una excesiva atención.

Esperábamos que incluso un estudio restringido de las fuentes externas usadas por las entidades sociales pusiera de manifiesto la existencia de algunas fuentes útiles que se hubiesen infrautilizado hasta ahora, y así ha sido. Cada nueva fuente valorada y reservada para la ocasión oportuna enriquece el trabajo social de casos y lo flexibiliza. Las imperfecciones son inevitables en los procesos de una disciplina tan reciente, pero la única práctica lamentable de trabajo social es aquella que se acomoda a una cierta rutina, a la adopción invariable de las mismas medidas ante cualquier situación, sin ninguna reflexión previa o espíritu de aventura. Al compararlo con los esfuerzos de los principiantes, este tipo de trabajo rutinario puede parecer, a primera vista, correcto; una observación más minuciosa nos muestra que no se ha realizado ningún experimento y que los métodos establecidos no han sido ni revisados ni evaluados. Por consiguiente, un trabajo que no sea ni la mitad de bueno puede resultar más prometedor si se muestra insatisfecho con los instrumentos habitualmente utilizados y con su manipulación rutinaria.

Muestra de dicha insatisfacción es la costumbre de buscar fuentes inhabituales de información y colaboración. Sin imaginación no podemos ni siquiera saber qué fuentes obvias se han ignorado. Como el anunciante de alfombras del Sr. Deland¹⁹⁰, que se dio cuenta de que era muy probable que las familias que se mudaban de casa necesitaran alfombras nuevas y, tras varios intentos en direcciones equivocadas, descubrió que el único hombre

¹⁹⁰ Deland, Lorin F.: *Imagination in Business*, p. 43. Nueva York, Harper and Brothers, 1909.

que sabía, con absoluta certeza, cuándo la gente pensaba mudarse era el propietario del camión de mudanzas, hemos de ser capaces de reflexionar acerca de las cuestiones familiares de una forma nueva y original. Las fuentes inusuales citadas en este capítulo en el apartado de fuentes empresariales no se mencionan por el valor que poseen en sí mismas, sino por el del proceso que permitió sacarlas a la luz. El mismo espíritu de búsqueda que llevó a las entidades estudiadas a descubrir y usar estas fuentes, les permitirá descubrir y usar otras.

I. FUNCIONARIOS PÚBLICOS

En capítulos anteriores hemos mencionado a las autoridades educativas y sanitarias¹⁹¹, y se ha estimado más conveniente tratar las entidades e instituciones benéficas públicas y reformatorias en el capítulo relativo a las entidades sociales.

I.1. *Policía*

Desde cierto punto de vista, la policía puede considerarse una fuente del vecindario, dada su estrecha relación con la vida del barrio. Además, se consulta con relativa frecuencia. En dos de las tres ciudades examinadas, ocupa la decimoséptima y decimoctava posición respectivamente, y, en una de las ciudades, es incluso la tercera fuente por frecuencia de uso.

¹⁹¹ Véanse los Capítulos 11. La escuela como fuente, y 10, Fuentes médicas.

Se ha dicho, en varias ocasiones, que el cuerpo de policía de nuestras ciudades está compuesto por hombres con una visión y formación similares a las de los trabajadores sociales. Boies fue probablemente el primero, en 1893, que adoptó este punto de vista¹⁹², pero, un cuarto de siglo después, la situación existente difícilmente justifica la consideración de la policía como una entidad social, aunque se ha progresado a este respecto, especialmente en la ciudad de Nueva York, durante el mandato del Comisario de Policía Woods. Según un funcionario de libertad condicional, algunos de cuyos casos se han examinado para la elaboración de este libro, en el trabajo social no se saca apenas partido de la colaboración de los policías; dice que éstos conocen bien a las familias gracias a sus rondas, y son muy sensibles a la actitud crítica que algunos trabajadores sociales muestran hacia ellos; cuando nos han concedido su amistad personal, no hay nada que no estén dispuestos a hacer. Estas afirmaciones son relativamente ciertas, pero la actitud así descrita no es la del profesional sino la forma de pensar vecinal. Por supuesto, en estas líneas sólo se valora la capacidad del policía como testigo social, y no la del policía de una ciudad concreta, sino la del de todo el país. Con frecuencia, los policías mantienen tantas relaciones, políticas y otras, con la gente que reside en el barrio en el que hacen sus rondas que se niegan a decir lo que saben incluso aunque su testimonio pudiese ser de gran utilidad social y no supusiera una violación de la disciplina; tampoco están siempre dispuestos a desvelar datos cuyo descubrimiento les compete en el marco de su labor policial.

¹⁹² Boies, Henry M.: *Prisoners and Paupers*, p. 241. Nueva York, G. P. Putnam's Sons, 1893.

Un trabajador social de una entidad para la atención a menores sugiere que, en los casos en que este tipo de elementos personales y políticos puedan empañar el testimonio de los policías que hacen las rondas, es preferible dirigirse al sargento de policía. Éste suele perseguir la obtención de un ascenso, por lo que está muy interesado por el trabajo judicial, y, aunque sigue estando muy relacionado con su distrito, ya no depende tanto de la buena disposición de los vecinos. Un policía se negó a testificar en contra de una familia cuyos hijos estaban desatendidos porque estaba en deuda con ella ya que le habían hecho algún favor. Por otra parte, las declaraciones de aquellos miembros del cuerpo de policía que son conocidos por el juez por su escasa Habilidad, no Suelen aceptarse en un juicio.

Una vez aclarada la importancia de estas objeciones al uso de la policía, cabe señalar que no sólo resulta necesario consultar a la policía en múltiples situaciones, sino que, con frecuencia, es posible establecer un buen entendimiento con ellos en aras de una fructífera cooperación.

En general, las rondas las hace una patrulla compuesta de tres policías, uno de día y dos que se turnan de noche. No existe ningún sistema de registro. Lo que cada uno sabe se lo queda para sí, por lo que si se quieren cubrir todas las posibilidades, ha de consultarse a los tres miembros de la patrulla. Deben conocerse las horas a las que puede encontrarse a los policías y a los diferentes funcionarios especiales en la comisaría. Los oficiales que tienen turnos de noche son particularmente útiles en los casos de menores desatendidos, ya que las conductas inmorales admisibles como pruebas de negligencia suelen producirse de noche.

Al buscar a chicos que se han fugado de casa o a adultos con enfermedades mentales que han desaparecido, hemos de ponernos en contacto con la policía de la ciudad

y de cualquier otro lugar que resulte pertinente. Los trabajadores sociales consultan con frecuencia, a distancia, al jefe de policía de pequeñas localidades, para preguntarle acerca de antiguos o actuales residentes, atestados policiales, etc. En la lectura de informes de casos, hemos observado que los cuerpos de policía de las comunidades de reducidas dimensiones se muestran más concienciados socialmente que los de las grandes ciudades. Se enfrentan con numerosos problemas que, en las grandes ciudades, están divididos entre distintos departamentos, lo que desarrolla, en ellos, un cierto grado de experiencia social.

1.2. *Otros funcionarios*

La lista de otras fuentes utilizadas en los 2.800 casos examinados incluye consultas ocasionales, en ningún caso frecuentes, a los siguientes organismos o funcionarios estatales o municipales. *Estatales*: oficina de empleo, ministerio de trabajo, inspector fiscal, junta de enfermedades mentales y comisario penal. *Municipales*: fiscal del distrito, notario municipal, asesor, tesorero, *sheriff*, inspector de calle, inspector comercial, superintendente de repartidores de periódicos, empleados municipales y presidente del consejo de supervisores.

Los *tribunales* no se incluyen en este apartado ya que los funcionarios de libertad condicional y otros trabajadores sociales están relacionados con ellos, y se les consulta en calidad de entidades sociales. A menudo sus registros oficiales constituyen la verdadera fuente, punto que se trata en el capítulo sobre fuentes documentales. Si debemos consultar a un funcionario judicial, cabe recordar que los secretarios suelen recordar el caso mejor que el juez. Asimismo, en las localidades pequeñas, es el *empleo municipal*, o el funcionario cuyo cometido se corresponde al

de este último, quien más sabe sobre sus conciudadanos. El *bibliotecario municipal* es otra posible fuente de información sobre la comunidad, aunque no se incluye en las estadísticas realizadas.

Los trabajadores sociales no deben olvidarse de que la mayor parte de estos funcionarios municipales son burócratas y tienen un punto de vista burocrático. Las ideas que se forjan, aparte de la evidencia documental que manejan, no son impresiones propias de alguien que trabaja con la mente abierta, sino de alguien que sólo oye las historias del cliente y las acepta o rechaza sin el análisis o el reajuste que se deriva de frecuentes visitas a la residencia o al vecindario. Mientras que el policía está demasiado expuesto a las influencias del barrio, éstos no lo están lo suficiente. El trabajador social tiene que explicarles a menudo las circunstancias que han modificado el tratamiento de un caso individual a medida que los hechos se han ido descubriendo. Sólo en las entrevistas en persona, en las que puede explicar su opinión con todo detalle, puede convencerse para que la modifique. Además, al funcionario que ya se interesa por el problema de una persona le molestan las cartas y las llamadas telefónicas que recibe, a no ser que esté lo suficientemente familiarizado con los procesos de trabajo social para entender sus connotaciones sin detalladas explicaciones previas, que se dan con mayor facilidad en persona.

Los funcionarios federales más frecuentemente consultados son: los de la oficina de inmigración, los del servicio de correos¹⁹³, los cónsules de los Estados Unidos y los funcionarios de los ministerios de Defensa y de la Marina.

¹⁹³ Véase la página 392.

Se consulta con frecuencia a los *cónsules extranjeros* en los informes de casos leídos para la elaboración de este libro. A continuación exponemos varias cuestiones sobre las que fueron consultados¹⁹⁴:

Se consultó a un cónsul alemán de una ciudad estadounidense acerca de un joven oficial alemán que decía haberse visto obligado a abandonar el ejército porque el fallecimiento de un pariente había reducido sus ingresos. Solicitó su traslado a Nueva York, ciudad en la que estaba convencido de encontrar trabajo en la Hamburg-American Line. El cónsul pudo aportar cierta información sobre la situación financiera del joven y sobre sus posibilidades de encontrar un empleo en Nueva York.

Un cónsul austríaco conocía la región de origen de un minero que se había quedado ciego a causa de un descuido propio. Allí no existían cuidados especiales para los ciegos y el hombre no tenía familia. El conocimiento de primera mano del cónsul de esta provincia austríaca permitió que el departamento de servicio social del hospital excluyera una posible deportación y se mostrara favorable a que recibiera una formación para encontrar trabajo en este país.

Un cónsul griego de uno de nuestros Estados trató de buscar información en otro sobre la madre de una chica griega que se había marchado de casa porque, según ella, su madre abusaba de ella. El cónsul, después de investigar por carta, se forjó una buena impresión de la mujer; pero, una trabajadora social, enviada posteriormente al lugar de residencia de la madre, descubrió que las acusaciones de la hija estaban más que justificadas.

Un cónsul griego ayudó a una viuda cuyos hijos todavía residían en Grecia, primero sufragando sus gastos de alojamiento mientras recibía un tratamiento especial para recuperar el uso de un brazo; y, segundo, solicitando a su propia hermana en Atenas información sobre los niños.

194

Se les consultó antes de agosto de 1914. Con la guerra europea, puede que se haya modificado el método de aproximación y el servicio prestado en algunos ejemplos.

II. VARIAS FUENTES EMPRESARIALES

La lista de fuentes empresariales útiles para establecer un diagnóstico social no se reduce, en absoluto, a los empleadores y comerciantes locales¹⁹⁵. Una empresa con la que nuestro cliente mantuvo relaciones laborales en el pasado o una persona especializada en las fluctuaciones de cierto mercado o en cierto proceso industrial pueden aportar un testimonio de gran valor.

En ocasiones, este tipo de relaciones pueden haber sido ocasionales -mudanza de muebles, su almacenamiento, su compra a plazos, el cobro de una póliza de seguros, la entrega de un paquete urgente-, pero pueden, sin embargo, proporcionar alguna evidencia de gran valor, ya que es circunstancial y no está directamente relacionada con el asunto que nos ocupa.

Una COS se ocupaba de la esposa alcohólica de un trabajador empleado en otra ciudad. La esposa estaba en libertad condicional y el marido enviaba dinero a la COS para el mantenimiento de su familia. Dos *agentes de seguros* que solían ir a cobrar la prima semanal a casa de la mujer aportaron indicios que, posteriormente, sirvieron para proteger a los niños. La relación de estos agentes con las casas que visitan es, indudablemente, una relación comercial. Estos hombres no querían que se presentara como prueba en un juicio la información que habían facilitado. Se estableció la estricta confidencialidad de la misma.

Una joven llegó a un dispensario tan grave que la enviaron al hospital de la ciudad. El diagnóstico médico resultó equívoco, y la

¹⁹⁵ Véanse los Capítulos 12, *Los empleadores y otras fuentes laborales*, y 14, *El vecindario como fuente*.

única información social era su dirección. Se trataba de una casa de huéspedes a la que se había mudado recientemente; la casera sólo conocía el nombre del hombre del *servicio de mensajería*, que le había traído su baúl. Gracias a él, se obtuvo su anterior dirección, y, con ella, una historia pertinente.

No podía entregarse una citación judicial al padre de seis niños desatendidos porque la familia se había mudado y se desconocía la dirección actual. La antigua casera fue capaz de dar la matrícula del *camión de mudanzas* que se llevó sus muebles, y, gracias a la policía, se encontró la empresa local a la que pertenecía el camión. No se registraban los pagos cuando se hacían por adelantado, lo que sucedía en el caso de esta familia, pero, con la ayuda del conductor del camión, se consiguió la nueva dirección.

Una COS situada a unas 1.100 millas escribió a una SPCC acerca de un niño cuya madre se había marchado de casa en la ciudad de la COS; se había llevado al niño con ella y vivía con un hombre que no era su marido. La SPCC pidió a un vecino que conocía que se hiciera con la matrícula del camión de mudanzas, si se habían mudado. Sin embargo, fueron descubiertos en otra ciudad gracias a los registros de una *empresa de máquinas de coser* en la que habían efectuado una compra a plazos. El padre del niño fue a esta tercera ciudad y se le concedió la custodia legal de su hijo.

Las familias italianas, al realizar una primera solicitud a una organización benéfica, normalmente declaran que carecen de parientes. Si se ha producido una muerte en la familia, la *funeraria* suele conocer el nombre del pariente masculino que organizó el funeral.

Gracias a una visita a una funeraria de una gran ciudad, se consiguió una in-' formación inesperada. Un hombre de mediana edad, con una mujer joven y un niño pequeño, había pedido a una COS ayuda económica y asesoría en su búsqueda de empleo. Como apenas se sabía nada acerca de su pasado, se retuvo el nombre de la funeraria, situada a cinco millas de allí, que se había encargado del entierro de su primera esposa. Esta información surgió voluntariamente, sin que

se buscara expresamente. El encargado de la funeraria sabía mucho sobre la primera mujer; era vecina suya, y seguía con vida, con una excelente salud. No se habían divorciado, su marido simplemente desapareció un día, pero ella no quería volver a ver al hombre que había tenido que mantener.

Una inusual utilización de las fuentes de información empresariales es la siguiente: El departamento de servicio social de un hospital trató a una alcohólica, una mujer cuyo único pariente cercano era una hija. La madre fue incapaz de facilitar la dirección de su hija; tampoco pudo hacerlo un sobrino, al que también se visitó. Este último sabía, no obstante, que la chica estaba prometida en matrimonio con un jugador profesional de béisbol cuyo nombre recordaba. El *redactor deportivo* de un periódico facilitó la dirección en la que se podía encontrar al jugador.

III. FRATERNIDADES

Con frecuencia, se consulta a entidades benéficas de seguros. Se sitúan entre las de tipo empresarial y las de naturaleza social. El carácter fraternal es más patente en las órdenes benéficas extranjeras, ya que los lazos con un pasado común son más estrechos. Cabe señalar que quien propone a nuestro cliente para su ingreso en una fraternidad, suele ser una persona que lo conoce bien, a él y a su familia.

Entre las fraternidades que no tienen nada que ver con los seguros, la de mayor tradición y la que más aparece en los informes de casos leídos es la de los Masones. Las relaciones de esta fraternidad con los trabajadores sociales pueden ilustrar las relaciones globales del grupo de fuentes del que forma parte. Merece la pena entrevistar a los miembros de una fraternidad masona, incluso si pertenecen a una o más generaciones anteriores a la de nuestro cliente, ya que la fraternidad se interesa por los descendientes de

los miembros que murieron disfrutando de una buena posición social. En algunos de los casos examinados, miembros que carecían de una buena posición fueron generosamente ayudados, bien por su propia logia, bien por la de la ciudad en la que se encontraban temporalmente. Esta generosidad es tan popular que, en el pasado, se ha abusado de ella, y la fraternidad ha tenido que elaborar una "lista negra" de los impostores que se han hecho pasar por miembros y han ido pidiendo de ciudad en ciudad. La mejor forma de obtener información sobre un cliente masón es solicitándola a través de una carta enviada al maestro de la logia de la que es o ha sido miembro. Si se desconoce este dato, con una carta al gran secretario estatal, se obtendrá el nombre y dirección del maestro de esa logia. Dichas cartas deben explicar las razones por las que se solicita la información, la probabilidad de éxito que tiene el caso, en la medida en que se conozcan, y una solicitud de asesoría. A los masones no residentes en dificultades generalmente los atiende una asociación masónica de socorro; la orden no es, a pesar de ello, una institución de socorro, sino fraternal.

El departamento de servicio social de un hospital trató a un hombre que, como consecuencia de una caída, tenía el brazo paralizado. Una logia masónica de otra ciudad le envió ayuda, pero explicó (a través de la asociación masónica local de socorro) que el receptor ya había sido dependiente antes del accidente. Cuando su brazo se recuperó, apenas trató de buscar trabajo, y los parientes y la logia masónica que le habían ayudado acordaron darle su ayuda a través de una entidad para personas sin hogar que trató de estimular su autonomía.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. La fuente inusual descubierta recientemente y evaluada y reservada para la ocasión oportuna es muestra de buena técnica diagnóstica, y es preferible a la adopción invariable de las mismas medidas (incluso aunque sean numerosas) en todos los casos.
2. Las ventajas de la policía como fuente de información son las siguientes: su íntimo conocimiento de los principios morales de los vecinos y su testimonio de primera mano sobre las idas y venidas en el barrio. Sus inconvenientes son: sus relaciones políticas, o de otro tipo, con la gente, que la hacen tan poco satisfactoria como una fuente estrictamente vecinal.
3. Mientras que el policía está demasiado expuesto a la influencia del vecindario, muchos funcionarios públicos, que son burócratas, no lo están lo suficiente. El mejor modo, mucho mejor que las cartas, de establecer un buen entendimiento con este tipo de funcionarios es la entrevista en persona, en la que su punto de vista burocrático puede ser contrarrestado.
4. Entre las fuentes empresariales mencionadas en este capítulo, se encuentran algunas que implican contactos ocasionales, tales como el cobro de pólizas, la mudanza de muebles o baúles, la venta de máquinas de coser, etc. No se han mencionado porque suelen ser útiles, sino porque ilustran el proceso mediante el que una evidencia circunstancial puede usarse para hallar datos importantes.
5. Las sociedades benéficas de seguros presentan unos rasgos fraternales más patentes en los grupos extranjeros. La persona que propone a nuestro cliente para su ingreso en la orden suele conocerlo bien, a él y a su familia.

16. LAS ENTIDADES SOCIALES COMO FUENTES

En algunos de nosotros, el espíritu de equipo, fundamento psicológico de colaboración en trabajo social, se limita a una apática y mecánica "pertenencia"; en otros, en cambio, desarrolla y acentúa cada facultad. El equipo, según Joseph Lee, "se crea al asumir que existe y actuar resueltamente a partir de dicha premisa. Evoluciona a medida que sus miembros adquieren el poder necesario para imaginarlo y la

fe indispensable para mantener la realidad que han imaginado, y actuar a partir de ella"¹⁹⁶. Una cooperación es, ante todo, un acto de fe. Implica ambición, confianza y un objetivo común.

Aunque se trata de una sugestiva cuestión, que invita a la digresión, en estas páginas, su tratamiento se reduce a su relación con el diagnóstico social.

En una ocasión, la autora presidió una junta informal de trabajadores de organizaciones benéficas que pretendía asesorar por correspondencia a colegas que trabajaban en comunidades distantes. Uno de estos colegas, que acababa de acceder al puesto de secretario ejecutivo de una organización de largo caminar pero con un pobre pasado, escribió solicitando asesoría sobre el trabajo en equipo y añadía: "Las investigaciones realizadas por esta organización son bastante buenas, pero no se da ningún tipo de colaboración entre las diferentes entidades sociales de la comunidad". Con el mayor tacto posible, se trató de descubrir las técnicas de diagnóstico de esta organización que no había logrado relacionarse adecuadamente con su entorno social. Las indagaciones no dieron ningún resultado. Se respondió que todas sus investigaciones eran "correctas" y que lo que se pedía era asesoría sobre una cuestión completamente diferente.

Tal vez pueda darse cierta colaboración en trabajo de casos sin un diagnóstico inteligente, y pueda establecerse un diagnóstico sin la cooperación de los trabajadores de otras entidades sociales, pero, siempre que los procesos de cooperación y de investigación hayan progresado lo suficiente como para producir una verdadera mejora social, se habrá obtenido un avance inestimable. En sus relaciones con el cliente, la familia del cliente y las fuentes externas, el

¹⁹⁶ Lee, Joseph: *Play in Education*, p. 339. Nueva York, the Macmillan Co., 1915.

diagnóstico con un objetivo social es un excelente ejercicio de trabajo en equipo. En las citas iniciales de este libro se incluía la de Gross cuando decía: "El hombre cultivado es consciente de lo poco que la mente de un individuo puede retener, y de cuántos individuos deben cooperar para poder explicar las cosas más sencillas". El trabajo en equipo destinado a comprender y lograr un fin es un proceso más fructífero que la cooperación por la cooperación.

En este país, la evolución desde la competencia a la colaboración en trabajo social puede dividirse en cuatro etapas. Bien es sabido que estas mismas cuatro etapas siguen existiendo hoy -al igual que todavía existen los frenólogos (y, al parecer, prosperan) en comunidades que han acunado alguno de los descubrimientos de psicología experimental más importantes de todo el mundo.

(1) La primera etapa, o fase competitiva, fue el caos. Algunas de las circunstancias reinantes en aquel primer periodo crearon una demanda de internos infantiles entre ciertos grupos de instituciones y una obstinada oposición a cualquier reforma que "redujera sus cifras"; actitud que no era exclusiva de las organizaciones que tenían por objeto el bienestar de los menores. La ausencia de un conocimiento común, de un código no escrito que agrupara a los profesionales sociales, fue otra característica negativa de esta etapa competitiva en el ámbito del trabajo social de casos.

(2) Las primeras tentativas de colaboración social fueron como las primeras aproximaciones al diagnóstico social: *in vacuo*. A la fase competitiva le sucedió una serie de burdas tentativas -la mayor parte sin relación aparente- de sustitución de la competencia por la colaboración. Como consecuencia de estas equivocaciones, la colaboración adquirió connotaciones negativas. La Sra. Birtwell ha

indicado¹⁹⁷ que, en esta fase, se reunían primero todos los hechos, se elaboraban después los planes de tratamiento, y finalmente la entidad que llevaba la investigación solicitaba la colaboración "de cualquier parte que pudiera apoyar aquellos planes concretos. Nos tomamos a pecho", añade, "el reproche que, en una ocasión, hizo un sacerdote católico a uno de nuestros jóvenes trabajadores sociales: 'Realiza tu investigación y elabora tus planes, luego comunícame mi función en ellos; pero quiero que mi participación sea activa desde el principio cuando se trate de mi gente'". Esta queja respecto del método caracterizó a esta fase de colaboración *in vacuo*.

(3) Se llevaron a cabo nuevas tentativas para acabar con el caos mediante una división rutinaria de los casos en función del territorio, la naturaleza de la necesidad, etc. También deben incluirse en este punto los inicios del intercambio sistemático de información a través de las oficinas de registro, los servicios de intercambio confidencial o los servicios sociales de intercambio. como se han denominado en distintos momentos y en distintos lugares¹⁹⁸. Se quería, en un primer momento, evitar la duplicación, pero ahora se trata de eliminar los restos como producto secundario de beneficios más constructivos. Algunos de los acuerdos y reformas realizados en esta etapa tuvieron excelentes resultados. Además, el desarrollo cooperativo habría resultado imposible sin ellos, pero el hecho de que, a través de los informes de casos, se perciba que algunas organizaciones se equivocaron al basar su acción exclusivamente en los nuevos instrumentos, sugiere que

¹⁹⁷ En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

¹⁹⁸ Descrito en la página 352 y ss.

tales avances pueden entrañar cierto riesgo. Por falta de imaginación o una utilización egoísta, pueden presentar las características de los acuerdos comerciales que ignoran los intereses del consumidor -el cliente, para nosotros. El trabajador social está obligado, indudablemente, a considerar que las relaciones con su cliente son más importantes que las mantenidas con las entidades sociales de su comunidad. Aceptar las afirmaciones de una entidad social sin mayor consideración, otorgar el mismo peso a toda opinión experta, puede resultar cómodo cuando el intercambio confidencial acaba de nacer; esta aceptación ciega puede evitar problemas al consultante y a la entidad consultada, pero, puede perjudicar notablemente al cliente del trabajador social de casos.

Cuando la "celebración de acuerdos de cooperación" entre las entidades sociales se ha propagado a través de una comunidad, es fácil encontrar en sus informes de casos las conclusiones de las entidades colaboradoras sin que se acompañen de ninguno de los datos en los que se basaron dichas conclusiones, descripciones duplicadas de la situación actual de los clientes, y habladurías y conjeturas de los trabajadores sociales a las que se denomina "una investigación". Probablemente sea el precio del progreso, pero no podemos perder ni un minuto en avanzar aun más y dejar atrás esta fase. Resulta desalentador ver cómo se subrayan los datos desfavorables sobre un cliente. Quizás las entidades sociales no podían disponer antes de los certificados de detención y encarcelamiento y cuando pudieron acceder a ellos, a través del servicio de intercambio, resultaba fácil hacer hincapié en el mero hecho de la existencia de una detención anterior, sin buscar una explicación de su posible naturaleza accidental. O puede que una petición anterior de ayuda salga automáticamente a la luz gracias a un nuevo sistema de intercambio entre las

entidades, aunque el cliente haya negado haber solicitado ayuda con anterioridad. ¿Es un impostor? No necesariamente. Muchos hombres y mujeres honrados pueden forjarse así una mala reputación, o, en el otro extremo, el informe puede estar lleno de declaraciones favorables de autoridades sociales respetables y de garantes, y, sin embargo, no incluir apenas hechos y planes. Es necesario -y esto no puede hacerse sin un intercambio completo de información entre entidades- un conocimiento de la corriente principal de la vida de un cliente, un resumen de alguna etapa concreta, preferiblemente una de las primeras etapas, y de los activos y pasivos de las características y el entorno con el que las entidades sociales tendrán que tratar si quieren obtener un resultado satisfactorio. La variedad de opiniones, siempre que se basen en experiencias reales, nos incita a la reflexión. De hecho, suele ser más útil la experiencia de la entidad que la propia, pero el derecho de cada uno a comparar su experiencia con otras experiencias y a razonar dicha comparación no debe verse afectado. Cuando lo es, nos hallamos ante el principal peligro del periodo de celebración de acuerdos de colaboración.

(4) Estas objeciones enumeradas con toda franqueza no son, sin embargo, un argumento favorable a la vuelta al caos; en realidad, nos empujan hacia el siguiente paso lógico en materia de cooperación - hacia un tipo de intercambio valorado con honradez, hacia el aumento de la responsabilidad social, que no sólo nos ahorra intromisiones perjudiciales para los intereses del cliente, sino que puede tener un valor inestimable en beneficio de dichos intereses.

Diversas herramientas forman parte de esta evolución; la comprensión formal también. Puede ser necesario, en un momento dado, realizar una división más o menos arbitraria

del trabajo. Por ejemplo, puede resultar conveniente la celebración de un acuerdo entre una COS y una asociación de enfermeras visitadoras, en virtud del cual las enfermeras deleguen los "problemas familiares" en la entidad dedicada a la atención a familias, y esta entidad, a su vez delegue los "problemas de salud" en la asociación de enfermeras. No puede asumirse la existencia de una línea nítida de división entre ambas actividades, pero una división de este tipo puede venir impuesta por el propio trabajo.

No obstante, una mayor colaboración permitirá construir un puente que franquee esta línea de división y encontrar un terreno común, si quieren obtenerse los mejores resultados. Cuando se alcanza esta avanzada etapa del trabajo en equipo, la comprensión creada superará lo dicho en una manida fórmula¹⁹⁹.

La colaboración basada en la responsabilidad respecto del resultado de nuestros actos sociales, la colaboración que avanza gracias a una formación profesional

¹⁹⁹ "Mis manzanos nunca lo traspasarán

Ni amenazarán los piñones de sus pinos, le digo.
Él sólo responde: 'Con buenas vallas, hay buenos vecinos'

La primavera me altera, y me pregunto

Si podría inculcarle una idea:

¿*Por qué* hay buenos vecinos?

¿Es porque hay vacas? Pero aquí no hay vacas.

Antes de construir un muro debería saber

Qué voy a dejar dentro y qué voy a dejar fuera

Y a quién pudiera ofender.

Hay algo que no quiere un muro,

Que quiere que lo echen abajo".

Robert Frost en *North of Boston*. Londres, David Nutt, 1914.

consolidada y exhaustiva, que' es impulsada por la buena voluntad, por el celo social y por la libertad absoluta de descubrimiento, nos lleva de la simple "comprensión" hacia un sólido entendimiento diario, un estado de ánimo. La libertad para aprender, evolucionar y servir, recibe el impulso de un espíritu de cooperación. Este es el cuarto y más desarrollado periodo de colaboración social, para el que los anteriores periodos no son sino la preparación.

I. DOS FUNCIONES DISTINTAS DEL TESTIMONIO DE LAS ENTIDADES SOCIALES

Retomando una vez más, en esta "ocasión, la última, las estadísticas sobre fuentes externas, vemos que, a pesar de que las fuentes médicas, sociales y escolares tratadas en otros capítulos se han excluido del total de entidades sociales, el número de consultas a este, grupo sigue siendo superior al resto. Los parientes (la siguiente fuente por orden de frecuencia de consulta) fueron consultados en 1.187 ocasiones, mientras que las entidades sociales públicas y privadas -a excepción de las que acabamos de citar- fueron consultadas 2.243 veces, o si incluimos las fuentes religiosas, 2.748 veces. Si el plan de presentación de las fuentes externas se hubiera seguido estrictamente, las entidades sociales deberían haber ocupado la primera posición. Pero, como fuentes, parecen pertenecer a otra dimensión. Para hacer hincapié en esta diferencia, se ha optado por tratarlas por separado y posteriormente.

La evidencia facilitada por una entidad social a otra entidad social debe someterse a varios tests que difieren en cierta medida de los aplicados a las declaraciones de cualquier otra fuente externa: en primer lugar, porque la

relación que estas organizaciones han tenido con el cliente es, en múltiples aspectos, parecida a la relación que ahora mantiene el investigador; y, en segundo lugar, como consecuencia de la variedad de actividades que las organizaciones sociales llevan a cabo y las diferentes actitudes que adoptan en los procesos que conducen al diagnóstico. La diversidad de actividades se muestra en la Tabla 5, y la naturaleza de su relación con los clientes nos indica la principal distinción que ha de realizarse a la hora de evaluar el testimonio de una entidad social.

TABLA 5. Entidades sociales (excepto las de salud y escolares) usadas como fuentes por las 56 organizaciones en los 2.800 casos estudiados.

Tipo de entidad social	Consultas
Entidades privada	
Entidades para la atención a familias	
COS.....	645
Entidades de socorro extranjeras.....	92
Otras entidades de socorro.....	219
	<hr/>
Total.....	956
Centros para adultos.....	48
Entidades para la atención a menores	
Centros para menores.....	143

Asociaciones para impedir los malos tratos a menores.....	122
Entidades de ayuda a menores.....	118
Guarderías.....	47
Total.....	430
Settlements.....	119
No clasificadas.....	204
Total de entidades sociales privadas.....	1757
Entidades públicas	
Organismos benéficos (incluidos lo de socorro externo público).....	275
Organismos de libertad condicional para adultos.....	81
Organismos de libertad condicional para jóvenes.....	72
Casas de huéspedes municipales.....	6
Asilos.....	31
No clasificadas.....	21
Total de entidades sociales públicas.....	486
Total de entidades sociales públicas y privadas.....	2243
Deben añadirse, para el propósito de nuestro estudio, las siguientes fuentes religiosas.	
Tipo de Fuente	Consultas
Sacerdotes.....	345
Feligreses.....	101
Visitadores de Iglesias.....	35
Maestros de catequesis.....	24
Total.....	505

Esta distinción se basa en el hecho de que las entidades sociales pueden desempeñar dos funciones diferentes como testigos:

1.1. *Facilitar datos derivados de su propia experiencia*

Puede que hayan tenido una experiencia social propia con un cliente y puede que nosotros necesitemos conocer dicha

experiencia. Incluso cuando el servicio que se le ha prestado al cliente difiere del que nosotros hemos de prestarle, puede haber cumplido con todas las difíciles condiciones de una "investigación mediante experimento"²⁰⁰; en ese caso, puede permitirnos conocer las reacciones del cliente y algunas de sus características personales. Las entidades sociales son, a menudo, los mejores testigos cuando informan, sin prejuicios, sobre una experiencia de primera mano de este tipo -una experiencia vivida a lo largo de un tratamiento. Indudablemente, cuanto mejor entiendan el entorno de su cliente, más acertada será la interpretación que hagan de esta experiencia.

Las instituciones para adultos y para niños suelen aportar esta clase de experiencias. Si no son demasiado grandes, pueden controlar las condiciones en las que se desarrollan sus observaciones mucho mejor que las entidades u organismos que sólo llevan a cabo un trabajo de campo. Presentan el inconveniente, sin embargo, de contar con unos criterios de evaluación más rígidos y artificiales. En el trabajo de campo, un criterio artificial es más fácil de corregir.

Numerosas evidencias indican que, cuando los trabajadores sociales de casos pueden visitar a un empleado de un hospital psiquiátrico que conoce a su cliente, obtienen datos útiles sobre los hábitos personales de este último. Los centros de internamiento temporal, usados por las entidades para la atención a menores durante el periodo de observación (investigación mediante experimento), también son de gran ayuda para el establecimiento de un diagnóstico.

Las instituciones de menores, testigos magníficos de sus propias experiencias con los internos, pueden tener, sin embargo, datos demasiado vagos sobre su situación externa. Pueden admitirlos,

²⁰⁰ Véase la referencia a este término de la página 80.

darles de alta, enviarlos de vacaciones a un centro de acogida temporal y entregarlos en acogida permanente a parientes o extraños basándose en un conocimiento que sería insuficiente incluso para una persona que estuviera buscando un hogar para un gato o un perro vagabundos. De ello se deduce que instituciones del tipo que Florence L. Lattimore describe en su estudio sobre Pittsburgh, no son testigos competentes de las condiciones familiares actuales o pasadas. Tampoco salen mejor parados en su investigación los hogares de acogida. En 1907, año del estudio de la Sra. Lattimore, uno de los mayores hogares de acogida de Pittsburgh permitía que los niños fuesen adoptados por "cualquier mujer de aspecto respetable que lo solicitara a la institución, rellenara un formulario y esperara a que el niño estuviera listo"²⁰¹.

Incluso en nuestra valoración del testimonio de una institución sobre experiencias internas debe tenerse presente el punto de vista de la institución. De hecho, el punto de vista personal debe ser comprobado y evaluado en cualquier situación. Encontramos un interesante ejemplo sobre ello en un informe médico-social:

Se solicitó la opinión que un hogar de acogida temporal para mujeres trabajadoras tenía sobre la conducta de cierta chica. Se respondió que era una chica problemática, desobediente y difícil de controlar. Cuando se solicitaron ejemplos concretos de su comportamiento, se dio la siguiente respuesta: "Le dijimos a Mary que estaba prohibido hacer punto aquí en domingo. Se lo tuvimos que repetir una segunda vez y enviarla a su habitación. Luego, descubrimos que seguía haciendo punto arriba. No toleramos diversiones de ningún tipo en esta casa en domingo, ni siquiera música suave. Usted sabe que nos debemos a una cierta reputación".

²⁰¹ *Pittsburgh as a Foster Mother*, en *Pittsburgh District*, Civic Frontage, p. 348.

Un punto de vista opuesto -también basado principalmente en la experiencia, pero en una más flexible es el aportado por un *settlement* social. El *settlement* piensa instintivamente en términos de vecindad. Es un tipo de evidencia desconocida para muchos trabajadores sociales, por lo que no la buscan conscientemente, como deberían hacer, ni saben reconocer su ausencia²⁰².

Una trabajadora social, responsable de un *settlement*, que antes había trabajado durante un año en una COS, escribe en respuesta a una pregunta relativa a los cambios de punto de vista que ha percibido: "El trabajador del *settlement* está continuamente valorando la causa y efecto de los sucesos acaecidos en el vecindario y, a través de su constante experimentación destinada a obtener una mejor actitud cívica, llega a desarrollar una suerte de capacidad intuitiva respecto de la posibilidad de realización de los planes. La combinación de esta capacidad de los trabajadores de los *settlement* y de la formación en análisis y deducción de los trabajadores de las COS se traduciría en un trabajo conjunto mucho más estrecho del que ahora hacen.

Del *settlement* yo he aprendido ese sutil e interpretativo método de tratamiento de los hechos que, a mi juicio, sólo puede lograrse adentrándose en los principios, usos y costumbres de las distintas comunidades, y formando parte de la vida comunitaria de un vecindario. Al hacerlo, uno se sensibiliza ante las variables tendencias de un distrito y así es capaz de interpretar la vida de los individuos con todas las gradaciones que hacen que un hecho sea cierto. Si hubiese estado más en contacto con la gente trabajadora cuando trabajé en la COS, como lo he estado estos dos últimos años, habría obtenido mejores resultados".

²⁰² Encontrará un buen ejemplo del tipo de evidencia vecinal que un trabajador de *settlement* experimentado puede aportar en las descripciones de los barrios de extranjeros de Boston realizadas por Robert A. Woods en *American in Process*. Boston, Houghton Mifflin and Co., 1902.

Los trabajadores sociales de casos pueden consultar a otro grupo de fuentes, el de las parroquias, preferiblemente para buscar experiencias personales y no datos objetivos. Sin embargo, el grado y diversidad de contactos con los miembros de una parroquia varían mucho en función de las diferentes confesiones religiosas y de las iglesias de diferentes nacionalidades. Los miembros de una comunidad extranjera en una ciudad estadounidense suelen recurrir a su pastor o cura buscando consejo incluso para cuestiones temporales -para interpretar cartas y otros muchos servicios; cada uno de estos servicios permite a los clérigos mejorar su visión de la vida cotidiana de su gente. Sin embargo, las parroquias son, en ocasiones, tan grandes y su clero tiene una sobrecarga de trabajo tal que esta afirmación no siempre es cierta; pero, en las comunidades de menor tamaño puede aplicarse tanto al clero extranjero como al nativo de los Estados Unidos.

En el ámbito judicial, tanto los sacerdotes como los trabajadores de los *settlements* dudan a la hora de testificar en un juicio, incluso aunque su testimonio pudiese contribuir notablemente a la consecución del objetivo que persiguen. Su duda se debe a la posibilidad de que dicho testimonio les distancie de las familias afectadas. Los trabajadores sociales que se muestran impacientes por obtener un resultado positivo -la protección de unos niños frente a una situación de negligencia, el castigo de una persona que abandona a su familia, etc. - deben aprender a respetar este punto de vista, y a evitar, en la medida de lo posible, que los representantes de los feligreses y vecinos se vean implicados en asuntos judiciales.

Como le sucede al juez, el sacerdote suele tener una fe desmesurada en la conversión instantánea. De hecho, suele adoptar un punto de vista deliberadamente optimista que

merma su valor como testigo tanto dentro como fuera de los tribunales.

En las iglesias en las que trabajan ayudantes del pastor, diáconos o visitadores religiosos, éstos suelen conocer mejor la información que busca el trabajador social que los propios sacerdotes.

1.2. *Proporcionar los resultados de sus investigaciones*

Las entidades sociales desempeñan una segunda función como testigos: aportar los datos objetivos de carácter esencial sobre sus clientes que raramente están sujetos a variación. Recopilados en un principio por una organización determinada para sus propios propósitos, estos hechos pueden, si se recogen cuidadosamente, ser útiles para otra organización, permitiendo así un ahorro de tiempo y de esfuerzo nada desdeñable. Se evita además, y ello es aún más importante, la tortura que supone para el cliente someterse a interrogatorios innecesarios²⁰³.

Tener siempre presente la distinción entre estas dos funciones de las entidades sociales como testigos nos ayudará a valorar la evidencia por ellas aportada con mayor acierto. En los testimonios sobre experiencias personales son testigos de su propio conocimiento; en los testimonios sobre datos que ellas mismas han recogido son, generalmente, testigos de cuestiones basadas en lo que ha dicho otro. Incluso en este segundo caso presentan, a veces, la ventaja, aunque no siempre, que supone tener una cierta destreza en la valoración y verificación de la evidencia. Si los elementos de evidencia externa fueron debidamente registrados y clasificados junto a las fuentes

²⁰³ Véase también el análisis sobre las investigaciones duplicadas, p.361.

que los proporcionaron *en el momento en que se recopilaron*, con suficiente amplitud y precisión para no llevar a confusión, y si se consulta siempre el informe escrito antes de informar a otra entidad, la posibilidad de error se reduce sustancialmente. No obstante, la posibilidad de error en la observación original sigue existiendo; además, ninguna entidad es buen juez de toda clase de datos. Las entidades que habitualmente fallan en ciertas observaciones pueden mostrar un extremo cuidado en otras. Estas diferencias sólo pueden descubrirse con la práctica. El tipo concreto de trabajo social que se desarrolla, con sus limitaciones naturales, sirve de guía; la historia, no sólo de la entidad individual sino del tipo de actividad en la que participa, también, así como las relaciones, en el pasado, de una entidad determinada con la que busca la información; pero el factor más importante de todos es la pericia innata y el equipo profesional del trabajador social individual que realizó la observación original o que representa a la entidad como testigo, y éste es un factor variable.

Un trabajador social que se muda de una ciudad a otra debe revisar todos sus criterios de evaluación del testimonio aportado por una entidad social. Una COS, por ejemplo, suele ser una entidad que ve y conoce a una familia como un todo. En términos relativos, tiene una idea excepcionalmente definida de la historia y contexto familiar de sus clientes, y ha adoptado con acierto la costumbre de entrevistar a parientes, centros de salud, antiguos empleadores, escuelas y entidades sociales implicadas; pero, no es tan buena en la valoración de la influencia que ejercen los vecinos; no suele individualizar la evolución de cada niño en el seno de la familia; en ocasiones, subraya demasiado las cuestiones de salud y la autonomía económica en detrimento de las adquisiciones sociales, más difíciles de cuantificar, pero de mayor importancia. Pero, en ciertas ciudades, las entidades que se denominan COS son pequeñas entidades que actúan sin planes ni objetivos. No cabe duda de que no han de valorarse sólo el nombre y los objetivos declarados de una entidad para admitir su testimonio.

Puede que un trabajador social haya recibido una buena formación, pero trabaje en una entidad cuyo entorno le impida llevar a cabo su actividad como le han enseñado. No cabe duda de que estas circunstancias reducen su competencia como testigo. Algunos organismos públicos, por ejemplo, investigan exclusivamente la capacidad o incapacidad del sujeto para reembolsar una deuda al Estado. Otros establecen como norma la consulta de un número mínimo de referencias -tres o cuatro. Las restricciones de este tenor deben conocerse y valorarse.

Como consecuencia de un cambio de dirección en una entidad, suele ser necesario dejar constancia de si una determinada investigación, así como las inferencias extraídas y los planes de tratamiento establecidos, se llevó a cabo antes o después de dicho cambio. Una de nuestras lectoras de casos estuvo dos meses en una asociación para impedir los malos tratos a menores en la que se había producido un cambio de dirección. Tras leer un gran número de sus informes, escribió:

"Incluso aquellos casos respecto de los que se cree que sólo son necesarias una, dos o tres entrevistas, presentan un planteamiento enteramente nuevo a partir del cambio. Me parece que ya mencioné antes que, con la antigua dirección, a menos que una evidencia directa obtenida por el investigador, confirmada, tal vez, por el testimonio de un policía o un vecino, mostrara una negligencia clara, la anotación "No hay nada que nosotros podamos hacer" se repetía frecuentemente. No he hallado ningún caso, con la nueva dirección, en el que se exprese este sentimiento implícita o explícitamente. Siempre hay algo que la SPCC puede hacer, aunque no sea emprender una acción judicial".

Este último ejemplo también nos indica que las entidades especializadas en la recopilación y registro de datos objetivos suelen ser las que, probablemente, prosigan con el tratamiento el tiempo necesario para forjarse un amplia experiencia personal. Esto, no obstante, no siempre es así. A un buen diagnóstico social puede sucederle un tratamiento pésimo y la incapacidad para dar un significado apropiado a las reacciones obtenidas con el tratamiento.

Por ello, hemos de insistir en que hay que distinguir entre los dos tipos de evidencia -las verdaderas experiencias de primera mano con los clientes y los datos objetivos recopilados sobre ellos-, y en que de cada entidad debe obtenerse el testigo que mejor pueda facilitar esta evidencia. Las entidades sociales no pertenecen al grupo que Francis H. McLean llama "fuente unificada"²⁰⁴, tanto es así que, en el material examinado para la elaboración de este libro, se ven ejemplos del mejor y el peor modo de elaborar un informe social.

Con el aumento de la actividad de las organizaciones sociales y con su marcada tendencia a la especialización, se ha creado una nueva necesidad de intercambio sistemático de información, que se ha transformado en una necesidad básica, aunque sólo sea para determinar la responsabilidad del tratamiento social aplicado; pero, tiene otras ventajas. Como se ha indicado en el capítulo sobre la primera entrevista, lo primero que ha de hacerse, tras recibir la solicitud de ayuda de un nuevo cliente, es descubrir qué otras entidades sociales han estado en contacto con él. El intercambio regular de información entre entidades facilita esta operación; más fácil nos resultará si se dispone de un servicio de intercambio de datos de identificación que pueda llevarnos a las fuentes de información. Con facilidad y eficacia, estos datos de identificación pueden permitirnos intercambiar información cuando dicho intercambio es necesario.

II. EL SERVICIO DE INTERCAMBIO CONFIDENCIAL

²⁰⁴ Véase la página 191.

Hace varios años la autora acudió a la consulta de un oculista en una ciudad desconocida. Se dio cuenta de que éste hacía bien su trabajo, por lo que cuando se mudó de Filadelfia a Nueva York y necesitó otro oculista, le pidió consejo al primero. Durante la primera visita al oculista de Nueva York, trató de ponerle al día acerca de los anteriores tratamientos oculares que había recibido, primero en su antigua ciudad y después en la ciudad desconocida, esforzándose por hacerlo con la mayor precisión posible. Pero el nuevo médico acogió estas explicaciones con cierto escepticismo. Por lo visto, contaba con datos más fiables; el oculista que lo había recomendado le había hecho llegar un informe detallado de las prescripciones realizadas en Filadelfia y de las suyas propias, más fiable que el testimonio oral de la paciente por dos motivos: estos datos se habían extraído de informes elaborados en el momento exacto de la consulta y, más importante aún, de informes elaborados por un especialista.

Una comunicación directa de este tipo, de médico a médico, reduce, en gran medida, la posibilidad de error en cualquier actividad; y en tal intercambio directo de experiencias se basa, en trabajo social, un sistema ahora ampliamente utilizado, sobre todo en las grandes ciudades, y que ya hemos mencionado varias veces en estas páginas. Se denominó, en un primer momento, "oficina de registro" y, posteriormente, "servicio de intercambio confidencial" o "servicio social de intercambio". Su utilización presenta otras ventajas secundarias, como una reducción de la tendencia (no exclusiva de los clientes de las entidades sociales) a ir de profesional en profesional. Médicos, jueces, arquitectos y muchos otros profesionales conocen, probablemente, este tipo de indecisión nerviosa, de fiebre especulativa del que este ir y venir no es más que un síntoma.

El Servicio de Intercambio Confidencial fue concebido por las COS y todavía es, en la mayoría de las ciudades, financieramente respaldado o administrado, o ambas cosas, por estas entidades. Un mejor diagnóstico, un mejor tratamiento y un mejor entendimiento entre las diferentes entidades son sus principales logros, pero incidentalmente, además, ha reducido la duplicación de esfuerzos, ha consolidado el sentido de la responsabilidad de las entidades sociales respecto de los casos que tratan y ha generado un verdadero ahorro. Sus ventajas van más allá de los procesos de diagnóstico social ya que, mucho después de que se haya puesto en marcha el tratamiento, el recurso, por parte de otra entidad, al Servicio de Intercambio para indagar sobre uno de nuestros clientes, puede prevenir una intromisión innecesaria o puede traducirse en una nueva fuente de colaboración; no obstante, la presente exposición sobre el Servicio de Intercambio se limita a sus usos en el proceso de diagnóstico.

Cuando no existía un Servicio de Intercambio y se crea uno, su utilidad se hace rápidamente patente con ejemplos como los siguientes, extraídos del trabajo de Margaret F. Byington sobre los servicios de intercambio²⁰⁵:

En otra ciudad acababa de ponerse, en marcha el Servicio de Intercambio Confidencial, y las enfermeras que trabajan en el campo de la mortalidad infantil y las relacionadas con la tuberculosis no habían aprendido aún a utilizarlo. Una familia cayó gravemente enferma de tuberculosis; el padre murió y la madre presentaba una fase avanzada de la enfermedad. Tenían siete hijos y el menor tan sólo era un bebé. La enfermera trató de convencer a la madre de que dejara de dar el pecho al niño, pero ella se negó. Finalmente, la enfermera responsable de la

²⁰⁵ The Confidential Exchange, p.8.

tuberculosis descubrió que una enfermera de mortalidad infantil había estado viendo a la familia y, al desconocer la enfermedad de la madre, insistió en que diera el pecho al bebé. Cuando las dos enfermeras se reunieron, ya era demasiado tarde; el bebé falleció de meningitis tuberculosa.

En este ejemplo, no se realizó una consulta como consecuencia de la ignorancia de ambas enfermeras, pero en nuestra lectura de casos hemos visto numerosos ejemplos en los que el mismo tipo de fallo no está justificado por una falta de conocimiento. Este sentido de la autosuficiencia, esta tendencia a actuar de forma aislada, merma la labor prestada por los servicios de intercambio bien administrados. No todo el que tiene la posibilidad de acceder al Servicio de Intercambio local lo utiliza, corto queda patente en el caso que acabamos de exponer, pero de unos pocos ejemplos como éste (y errores tan graves se descubren en el momento en que se crea un Servicio de Intercambio) se aprende mucho.

La Sra. Byngton realiza la siguiente descripción del mecanismo de intercambio confidencial²⁰⁶:

"El mecanismo del intercambio consiste en un índice alfabético con una ficha para cada familia o individuo conocido por alguna de las entidades participantes. En esta ficha figura la 'información de identificación' -nombres, edades y ocupaciones de los miembros del grupo familiar, nombres y direcciones de los parientes y nombres de las entidades interesadas, con la fecha en la que cada una realizó su investigación. No contiene ningún hecho sobre la historia familiar o el tratamiento establecido. Cuando una entidad colaboradora se interesa por una nueva familia, o por uno de sus miembros, consulta, sin demora, al Servicio

²⁰⁶ The Confidential Exchange, p. 5 y ss.

de Intercambio Confidencial para saber si éste conoce a esta familia o persona. Esta consulta se hace por teléfono o por correo, en un formulario facilitado por el propio Servicio. Éste busca a la familia en el índice y después transmite a la entidad que ha realizado la consulta los nombres de las organizaciones que se han interesado previamente por la familia y las fechas en las que efectuaron la consulta. Si la información dada por el investigador no permite la identificación, así se le notifica a la entidad, solicitándole que informe al Servicio de Intercambio cuando obtenga más información²⁰⁷. Una Organización de Ayuda a Menores, por

²⁰⁷ El siguiente extracto sobre la información de identificación forma parte de un extenso pasaje de *Principles of judicial Proof*, de Wigmore, pp. 64-65: "El proceso de interpretación de una inferencia de identificación... consiste generalmente en la suma de una serie de circunstancias, cada una de las cuales, por sí misma, puede ser una característica propia de muchos objetos, pero unidas sólo pueden darse en un único objeto. Cada circunstancia adicional reduce las posibilidades de que se apliquen a más de un objeto... Este proceder puede ilustrarse con el caso habitual de identificación por el nombre. Imaginemos que existió un padre llamado John Smith y que se está buscando a sus herederos; y que existe un sujeto cuyo padre se llamaba John Smith. Tantas personas se llaman John Smith que las posibilidades de que dos personas homónimas no estén relacionadas son demasiado numerosas como para otorgar un valor probatorio a esta circunstancia común. Pero estas posibilidades pueden reducirse añadiendo otra circunstancia común que nos permita relacionarlos. Añadamos, por ejemplo, otra circunstancia relativa al nombre -que el nombre completo de ambas personas fuese John Barebones Bonaparte Smith; en este caso las posibilidades de que haya dos personas con este mismo nombre en un distrito, por muy grande que sea, se reducen al mínimo. O, añadamos una circunstancia relativa a la localidad -por ejemplo, que cada una de las personas viven en un determinado pueblo, o en un edificio de una determinada

ejemplo, pregunta por la Sra. Mary Jones y se le notifica que, en enero de 1910, se interesó por ella la North End Mission, en diciembre de 1910, la SPCC y, en marzo de 1911, el Departamento de Servicio Social del Hospital General de Massachusetts. La Organización de Ayuda a Menores llama, o aún mejor, se entrevista personalmente con todas estas entidades, que le suministran directamente los datos que posean sobre la Sra. Jones y sus experiencias con ella. La experiencia nos enseña que es mejor *no transmitir información* sobre una familia a través de la oficina del Servicio de Intercambio; tan sólo deben darse los nombres de las entidades implicadas".

Cabe señalar que las entidades ya no "registran" sino que "investigan", haciendo así hincapié en la etapa más importante del proceso.

Nadie que no esté directa y *desinteresadamente* afectado, nadie que no pueda probar que persigue una mejora social, debería tener derecho a obtener los datos, por muy básicos que éstos sean, que proporciona el Servicio de Intercambio. La información que almacena debe ser atentamente protegida de quienes pretenden utilizarla para otros fines como los cobradores u otros acreedores. En vez de atentar contra la intimidad, el intercambio la

calle, o en una casa concreta; aquí, de nuevo, las posibilidades se reducen, en diferente grado en función del ejemplo. O añadamos una circunstancia familiar - por ejemplo, que cada una de las personas tiene siete hijos y cinco hijas, o que tienen una esposa, Mary Elizabeth, y tres hijas, Flora, Delia y Stella; las posibilidades se reducen de nuevo en diferente grado, proporcionalmente al número de personas que poseen todas estas características. En todos estos ejemplos, el proceso depende del mismo principio: la medida en que cada signo distintivo común es capaz de ser vinculado, mediante la experiencia humana, a más de un objeto".

garantiza. Cuando no existe este Servicio o cuando las entidades cuyas líneas de trabajo pueden cruzarse se niegan a recurrir de forma sistemática al Servicio de Intercambio establecido, es necesario, para asegurarse de que no estamos duplicando esfuerzos y de que no se dejan pasar datos útiles, preguntar directamente a cada entidad que pueda haber estado en contacto con un cliente determinado. Pero si existe un Servicio de Intercambio al que recurren todas las entidades sociales ya no habrá que dar el nombre de un cliente a una entidad que no lo conoce.

En una localidad de reducidas dimensiones en la que el Servicio de Intercambio Confidencial es todavía una novedad, una trabajadora social de una entidad para la atención a familias declara que debe preguntar al supervisor de pobres acerca de todas las solicitudes nuevas que llegan a su oficina porque dicho supervisor no utiliza el Servicio de Intercambio. Además, en ocasiones, ha tenido que ponerse en contacto con un misionero que trabaja por propia iniciativa con las mismas familias. El carácter confidencial de la labor de la entidad, del supervisor y del misionero podría haberse amparado si los tres hubiesen recurrido al Servicio de Intercambio, ya que no se habría tenido que dar el nombre de ningún cliente a una entidad que no lo hubiera tratado anteriormente.

La razón que, con más frecuencia, dan las entidades sociales para rechazar el uso del Servicio de Intercambio es que la relación con sus clientes es demasiado confidencial²⁰⁸. Como acabamos de ver, este argumento se basa en una aprensión infundada. Además, el recurso sistemático a este Servicio no impone su utilización para cada caso individual. Pueden darse casos excepcionales en los que no se necesite o no se deba hacer esta solicitud, aunque estas excepciones se reducirán cuando salga a la

²⁰⁸ Véase the Confidential Exchange, p. 13.

luz, a través de su uso frecuente, la verdadera naturaleza y valor del Servicio de Intercambio.

Huelga decir que el Intercambio no se limita a la indexación de receptores de ayuda material. Nos abre el camino hacia el conocimiento y las actividades de aquellos que han prestado o están prestando cualquier tipo de servicio social, y su uso se está extendiendo rápidamente más allá de las entidades de socorro y otras organizaciones de similares características.

Habida cuenta de estas dos características -que su labor es confidencial y que no se circunscribe a la ayuda material- muchos de los *settlements* sociales no recurren a este Servicio. Puesto que trabajan con todo un vecindario, el recurso al Servicio de Intercambio no es, por supuesto, practicable, pero cualquier clase de trabajo de casos -trabajo de mejora social, es decir, con individuos- se beneficia del servicio prestado por el Intercambio, independientemente de que se origine en un *settlement*, una parroquia o una familia privada. "Para un observador ocasional", dice la Sra. Byington, "el Servicio de Intercambio Confidencial, con sus archivos de fichas, contiene demasiados papeles y poca 'caridad'. Hemos de activar su imaginación para que se dé cuenta, como nosotros nos hemos dado cuenta, de que detrás de esa maquinaria hay una fuerza constructiva; que el Servicio de Intercambio no es una herramienta destinada a prevenir la duplicación de la ayuda, que no es una agencia de detectives benéfica, sino que incrementa la eficacia de nuestra labor para un importante sector de la comunidad"²⁰⁹.

²⁰⁹ La Sra. Byington especifica claramente que no basta con buenos empleados y un buen sistema para obtener un buen Servicio de Intercambio. De su gestión han de ocuparse trabajadores sociales conocedores de las posibilidades de un trabajo de casos progresivo.

III. EL USO DE LOS DATOS DEL SERVICIO DE INTERCAMBIO

El viejo dicho según el cual una cosa es darle un consejo a alguien y otra muy diferente es que lo siga, se demuestra, en nuestra lectura de casos, por el reducido uso que algunas de las entidades examinadas hace del Servicio de Intercambio. Debe consultarse al Servicio de Intercambio *antes* de actuar, no después, de forma que los indicios que nos facilite puedan sernos de verdadera ayuda. Y resulta ridículo consultar a este Servicio, aunque se haga con gran rapidez, si los indicios que nos suministra no se utilizan correctamente.

Es verdad que, en una ciudad en la que el Servicio de Intercambio esté bien arraigado y sea frecuentemente usado, el elevado número de indicios que nos facilita nos desconcierta; algunos de ellos pueden ser de escaso valor; y el factor tiempo nos obliga a hacer una elección inteligente del orden en el que deben ser consultadas las diferentes entidades sociales.

En Boston, ciudad en la que el número de entidades que recurren al Servicio de Intercambio es tal que la afirmación que acabamos de hacer adquiere todo su significado, la autora ha podido estudiar un grupo de informes sobre la práctica adoptada por un gran número de entidades que utilizan este Servicio²¹⁰. Algunas envían lo

Debe garantizarse la continuidad de una política, de una política social en mayúsculas. *The Confidential Exchange*, p. 22.

²¹⁰ Incluidos en las notas de dos conferencias informales celebradas en abril de 1915 entre estudiantes de la Escuela de Trabajo

antes posible cartas a todas las entidades mencionadas por el Servicio de Intercambio, otras seleccionan, para realizar la primera consulta, la entidad más parecida a la suya, otras a la que les concede una entrevista personal con mayor rapidez, otras consultan, en primer lugar, a aquellas cuyos métodos les merecen mayor confianza, muchas consultan primero a la última entidad que recurrió al Servicio de Intercambio, y muchas otras a la COS, cuando ésta aparece en la lista, seleccionando luego a la entidad más parecida a la suya. Estos informes no sirven para evaluar el acierto de estos principios de elección -pues se eligieron con cierta aleatoriedad-, pero resultan sugerentes. Las entidades que siempre consultan primero a la COS de Boston, lo justifican diciendo que esta entidad estudia minuciosamente la historia familiar general y siempre sigue los indicios suministrados por el Servicio de Intercambio, ahorrándoles así la consulta del resto de entidades. Las entidades que siempre consultan, en primer lugar, a la última organización que ha usado el Servicio de Intercambio, suelen argumentar que la probabilidad de que esta fuente conozca mejor la situación actual del cliente es mayor que en los otros casos.

Vemos que se trata de tendencias divergentes hasta cierto punto, que nos recuerdan el principio de selección tratado en el Capítulo 8 sobre las fuentes externas en general, según el cual hemos de consultar primero las fuentes que pueden aportar más a la historia antes de aquellas que pueden ser más propensas a la cooperación. Es lógico que algunas entidades se interesen más por la situación actual y que otras, en su búsqueda de una base más amplia apta para un tratamiento a largo plazo que permita obtener unos resultados permanentes, quieran

Social de Boston, que llegaron a manos de la autora gracias a Zilpha D. Smith.

obtener unos extensos antecedentes familiares para el diagnóstico y el pronóstico. Es más probable que una entidad de adopción y acogida obtenga la información que busca en otra entidad de este tipo y, más importante aún, es más probable que descubra que una persona dispuesta a hacerse cargo del menor ya ha asumido dicha responsabilidad o pretende hacerlo. La distancia o cercanía física también son importantes. Por ejemplo, una entidad que se encuentra en la siguiente planta de un edificio de organizaciones benéficas puede ser visitada al instante y en persona, por lo que aumentan las posibilidades de poder entrevistar a un determinado trabajador social que conoce bien al cliente y oír sus explicaciones sobre la información y la experiencia de la entidad con los informes de casos en la mano²¹¹. En teoría, la última entidad que recurrió al Servicio de Intercambio, que o dejó el caso a cargo de otra entidad que quiso asumir la total responsabilidad del mismo o ha interrogado a todos los anteriores demandantes de información, está en condiciones de aportar más datos; pero, con cada intercambio, la información tiende a diluirse, por lo que, como mucho, esta entidad nos indicará vagamente el tipo de información que podemos obtener de las otras entidades mencionadas por el Servicio de Intercambio. Si acudimos sólo a aquellas cuyos métodos de investigación aprobamos, tendrá lugar un proceso de integración y de separación, que puede tener graves consecuencias sobre nuestro propio trabajo y sobre la futura colaboración de la comunidad.

En el resumen de estas conferencias, Zilpha D. Smith indicaba que el principal fin de la consulta de anteriores

²¹¹ Encontrará un estudio sobre el teléfono como medio de comunicación en los procesos que conducen al diagnóstico en el capítulo siguiente.

investigadores era el siguiente: "Descubrir si otra organización se ha responsabilizado del tratamiento social de la familia o persona, o ha establecido un plan. Si es así, comunicarle cómo llegó a nuestro conocimiento su cliente y por qué. Asimismo, ayudar, si se estima necesario, a la familia o persona para que coopere con dicha organización". Cuando ninguna organización ha asumido tal responsabilidad y, por consiguiente, ha de ponerse en marcha un tratamiento, el segundo fin consiste en aprovechar las experiencias de las entidades notificadas y usar los elementos de la historia que ellas ya hayan recopilado.

Una vez que se ha dado por finalizado el tratamiento de un caso, las notificaciones que sigue mandando el Servicio de Intercambio sobre las sucesivas entidades que han pedido información sobre el cliente en cuestión suelen dejarse de lado o destruirse. Sin embargo, aunque no se preste atención a estas notificaciones en el momento de su recepción -a veces deberían estudiarse-, deberían conservarse para futuras consultas, pues puede que haya que recomenzar el tratamiento en una fecha posterior.

Por último cabe recordar, en relación con el uso de los datos proporcionados por el Servicio de Intercambio, que ningún sistema de índices puede sustituir a las intuiciones que debemos a la experiencia adquirida con el trabajo de casos. Algunas entidades sociales se habrían contentado con dar una negativa inmediata a la siguiente consulta: Una mujer que, según ella, se llamaba Sarah Collier Potter y se había quedado recientemente viuda y sin dinero, acudió a una entidad de protección de menores. Tenía un hijo de dos años, George, y pronto volvería a dar a luz. Como se descubrió que la dirección que había dado en la ciudad era falsa, la entidad escribió al supervisor de una ciudad

cercana por si acaso la conocía, y realizó una pequeña descripción en la carta. El supervisor dijo que no conocía a la tal Sarah Collier Potter, pero que algunos de los datos mencionados sugerían que podría tratarse de Bridget Karrigan, que a veces se hacía llamar Collier, y que era una mujer soltera, embarazada y con un hijo de dos años llamado George. A continuación describía las actividades de Bridget, la solicitud de mantenimiento de su hijo, etc. Resultó ser la misma mujer. Con un índice difícilmente podría haberse obtenido el mismo resultado.

IV. ALGUNOS COMENTARIOS MÁS SOBRE LA COLABORACIÓN

Prácticamente todos los elementos éticos y técnicos de la consulta se manifiestan en el uso correcto del Servicio de Intercambio Confidencial. No obstante, existen ciertos detalles relativos a las relaciones de colaboración que requieren un tratamiento separado, como el complejo problema de las investigaciones duplicadas, la idoneidad de realizar una investigación que probablemente será inmediatamente transferida a otra entidad, y sugerencias relativas a la puesta a punto, en el quehacer cotidiano, de la colaboración en relación con el diagnóstico.

IV. 1. *Investigaciones duplicadas*

En las primeras etapas de estudio del diagnóstico social para la elaboración del presente libro, organizamos un encuentro con representantes de 31 entidades sociales locales en una gran ciudad. En la conversación informal que manteníamos las tardes acerca de las relaciones de cooperación, el tema de la duplicación de las investigaciones aparecía insistentemente. En opinión de

algunos de los presentes, la duplicación de investigaciones era tan perjudicial como la duplicación de la ayuda -una deficiencia que no se debía a la infrautilización del Servicio de Intercambio Confidencial local, ya que todos los presentes lo usaban sistemáticamente, sino, más bien, a la reticencia a aceptar las investigaciones y las recomendaciones de otros como una base satisfactoria para la acción sin una investigación suplementaria.

Las investigaciones que cubren el mismo terreno innecesaria y repetidamente no sólo son una carga para nuestros clientes, sino que pueden llegar a perjudicarles, ya que esta experiencia puede llevarles a desarrollar una sensibilización y autocompasión comparable a las que presentan las personas acomodadas que van de médico en médico.

Al mismo tiempo, mientras los criterios de investigación sigan variando a su antojo, ningún acuerdo general cuyo objeto sea la puesta en común de nuestros diagnósticos sociales resolverá este dilema. Entre otras razones, las entidades no aceptan las investigaciones realizadas por otras organizaciones porque no confían en su eficacia, aunque serían capaces de adoptar los hechos establecidos por otra entidad siempre que estuvieran totalmente seguras de que se trata realmente de los hechos correctos. El lento desarrollo de una buena técnica común representa el único modo de evitar las investigaciones duplicadas. La duplicación no podría justificarse en una comunidad en la que todos los trabajadores sociales se valiesen de esta técnica común. Sin embargo, si por investigación duplicada entendemos *cualquier* investigación realizada por más de una entidad, no cabe duda de que, en beneficio de nuestro cliente, tal duplicación debe continuar. La idea de una investigación exhaustiva, que contemple todos los elementos sociales de la vida familiar, efectuada

únicamente en una ocasión y puesta al servicio de todos los trabajadores sociales interesados en un miembro de la familia como sustituto de cualquier otra investigación, es una noción doctrinaria que, probablemente, tuvo su origen en las COS, pero que éstas, en su mayoría, ya han olvidado. Como base de una investigación social, no cabe duda de que la descripción de la familia es de gran valor, y ciertos datos no necesitan recopilarse de nuevo, pero sí cuando las circunstancias varían, surgen nuevas preguntas y se necesita de una nueva forma de servicio social, que requiere nuevas capacidades e información. La nueva entidad debería usar, por supuesto, su vieja experiencia, pero no sólo debe actualizarla, sino que debe buscar la información concreta aplicable a la situación y la personalidad que tiene a su cargo. El oculista mencionado no se limitó a utilizar los datos que le facilitaron, por muy satisfactorios que éstos fueran, sino que hizo un nuevo examen ocular teniendo en cuenta dichos datos.

Se presentaron ejemplos prácticos de la mayor parte de estas dificultades en un encuentro en el que se pidió la supresión de la investigación realizada por más de una entidad. Una trabajadora médico-social -por citar un caso extremo- relató que, en ocasiones, el punto más importante de su indagación consistía en descubrir lo que había comido esa mañana el paciente -una cuestión que lógicamente no puede preguntarse a alguien que, en principio, tiene un conocimiento global del paciente. Un agente de un reformatorio de chicas, cuyo buen entendimiento con la entidad local de protección de menores se basaba en los muchos casos tratados en común, indicó que los informes escritos de esta entidad hacían hincapié inevitablemente en los elementos de la historia de la chica de los que se responsabilizaba a dicha entidad, mientras que una entrevista con el trabajador de la entidad que había

conocido a la chica solía sacar a la luz información útil que este investigador no había considerado digna de registro. No obstante, además de estos elementos de información, surgían normalmente nuevas preguntas que hacían necesaria una nueva investigación -tenía que tomarse una nueva decisión, lo que sugería nuevas líneas de indagación, tales como las características precisas de cierto pariente que estaba ahora dispuesto a hacerse cargo de la chica, la historia física y mental más reciente de la propia chica, etc.

Ni el Servicio de Intercambio Confidencial, ni unas fichas uniformes, ni los acuerdos oficiales a veces propuestos por expertos en eficiencia que saben poco o nada sobre el trabajo social de casos, lograrán suprimir la investigación suplementaria, pero, con la eficaz ayuda de un criterio de diagnóstico acertado, reforzado por una utilización generalizada del intercambio confidencial, la investigación duplicada que realmente duplica y que, por ello, podría objetarse razonadamente, desaparecerá paulatinamente.

IV.2. La transferencia del cliente a otra entidad para su tratamiento

Cuando, al entablar una relación con un nuevo cliente, nos damos cuenta de que probablemente sean más necesarios los servicios de otra entidad que los nuestros, ¿hasta dónde debemos continuar nuestra investigación preliminar antes de transferir el cliente a esta nueva entidad y cómo debemos relacionarnos con él y con dicha entidad una vez que se haya realizado la transferencia? La evidencia existente sobre la primera de estas cuestiones es, en gran medida, contradictoria. Algunas parecen apuntar a que la primera entidad debe continuar la investigación hasta que esté razonablemente segura de que la transferencia está

justificada. Este punto de vista puede defenderse, en parte, aduciendo que, como consecuencia de la sobrecarga de trabajo, la mayoría de los trabajadores sociales tiende a aceptar rápidamente cualquier indicio que indique que una solicitud concreta que necesita de su tiempo o interés puede ser, justificadamente, dejada de lado o transferida a otros. Los lamentables resultados de esta acción se ven agravados, a veces, por otra transferencia efectuada, por prácticamente el mismo motivo, por la segunda entidad a una tercera. Otro argumento contrario a este procedimiento alega que es una de las mayores lacras para la colaboración. Lógicamente, no podemos cooperar con una entidad de la que desconocemos, porque nunca nos hemos molestado en descubrirlos, sus propósitos y limitaciones; sin embargo, por mucho que conozcamos dichos propósitos y limitaciones, a no ser que sepamos también algo más acerca del cliente que pretendemos transferir a la otra entidad y no sólo aquello que puede observarse a través de su solicitud, estaremos continuamente solicitando a esta entidad servicios que no se encuadran, en absoluto, en su campo de actuación.

Por otra parte, la organización social que desea hacer un buen trabajo prefiere que se le transfieran los casos lo antes posible. Uno de los cambios más positivos en relación con las tareas que anteriormente no se realizaban hasta el último minuto, es el desarrollo actual de su función preventiva; pero es muy difícil que las medidas preventivas tengan éxito si no se realiza una transferencia temprana. Esta afirmación adquiere todo su significado en el ámbito judicial. En los informes de casos de una entidad de protección de menores, puede observarse la existencia de un buen trabajo de colaboración con otras entidades y con los padres, por lo que, tras un tratamiento efectuado a tiempo, se hizo innecesario el recurso a los tribunales. El

doctor William Healy, que trabajaba exclusivamente para el Tribunal de Menores de Chicago, fue requerido por padres, sacerdotes y profesores para dar su opinión experta sobre un niño problemático que carecía de antecedentes penales²¹². No siempre podemos estar seguros, por supuesto, de que nuestra primera consulta sea la correcta, y la tendencia a prolongar demasiado la búsqueda de fuentes de cooperación puede dificultar la obtención de un tratamiento eficaz.

Otro argumento posible contrario a la realización de una investigación antes de llevar a cabo la transferencia, es que un cliente que va a ser transferido tiende a confiar con mayor rapidez en la segunda entidad si no ha sido visitado, entrevistado o interrogado por la primera justo antes de la realización de la transferencia. Cuanto mayor es el entendimiento entre ambas entidades, menor será la dificultad planteada por este último obstáculo.

Al igual que sucede con otras muchas preguntas formuladas en este libro, no podemos dar una respuesta concluyente. La cuestión de la investigación previa a la transferencia no puede zanjarse con una simple fórmula. No obstante, no debemos tratar de deshacernos de nuestros problemas mediante una transferencia apresurada, y podemos estar seguros de que todo esfuerzo hecho para estrechar las relaciones entre nuestro cliente y la entidad a la que se le transfiere valdrá la pena.

Un crítico de un grupo de informes de casos dice lo siguiente: La anotación "remitido al tribunal de menores", o "transferido a... (otra ciudad, pueblo o lugar del país)", constituye una clase de anotación propia de la contabilidad social que puede que no indique una

²¹² The individual Delinquent, p.14.

conclusión real de la dificultad social. Todos los cambios operados en el entorno deben ser analizados si queremos realizar un buen trabajo.

No cabe duda alguna, por supuesto, del grave error que se comete al ocuparse nuevamente del caso de un cliente que nosotros mismos transferimos sin consultar previamente a la organización que lo acogió.

Por ejemplo, un departamento médico-social transfirió el caso de una mujer soltera que necesitaba un trabajo fácil a una entidad para la atención a familias. Esta entidad la atendió durante su convalecencia y, posteriormente, le encontró un empleo. Un año y medio más tarde, volvió a pedir al hospital asistencia médica y el departamento de servicio social la visitó. A partir de esta segunda solicitud, un auxiliar del departamento le proporcionó un trabajo de costura durante seis meses y le prestó otro servicio, sin hacer ninguna investigación ni consultar a la entidad para la atención a familias a la que previamente había sido transferida.

IV.3. *Sugerencias adicionales*

El contacto con otras organizaciones sociales debe ser directo y no a través de los clientes u otros intermediarios. Las declaraciones y los mensajes suelen repetirse, aunque ésta no sea nuestra intención, de forma imprecisa, y, a veces, se tiñen del interés del mensajero.

Un encuentro en el que participen representantes de varias entidades -de todas las interesadas en un caso que presente especial dificultad- puede ahorrar un tiempo muy valioso, promover el buen entendimiento y esbozar la solución. Una entidad se ha negado, quizás, a aceptar el punto de vista de otra. No le convencen las razones dadas y estima que el diagnóstico, el pronóstico o ambos están equivocados. Sin embargo, puede que en un encuentro con

todas las entidades interesadas le convenzan, o a la organización que había formulado el punto de vista no aceptado por ella, las razones aducidas por una tercera entidad o por un médico o profesor que esté presente. El resultado no es necesariamente el esperado por la entidad que organiza el encuentro; puede que incluso se opte por una política mejor que la propuesta, en un principio, por las dos entidades en liza.

Puesto que la colaboración se basa en la confianza, cabe señalar lo importante que es mostrar a las entidades que cooperan con nosotros que cumplimos lo que decimos. Si hemos dicho que haremos algo, deben saber que realmente lo hemos hecho.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. El proceso que conduce a un diagnóstico social es un proceso de colaboración. Además, correctamente gestionado, se traduce, con frecuencia, en una cooperación inteligente con parientes, empleados, entidades sociales, etc., durante el periodo de tratamiento que sucede al diagnóstico.
2. En cuanto a las entidades sociales, las cuatro etapas de la evolución desde la competencia a la colaboración en trabajo social son: (1) el periodo competitivo, (2) el periodo de cooperación *in vacuo*, (3) el periodo de "celebración de acuerdos de cooperación", y (4) el periodo de espíritu de equipo.
3. Las entidades sociales se sitúan en un plano diferente respecto del resto de fuentes externas, por lo que deben aplicarse tests algo diferentes a sus evidencias. Como testigos, cumplen dos funciones distintas: en primer lugar, pueden facilitar el relato de su propia experiencia con un determinado cliente; en segundo lugar, pueden

suministrar ciertos datos objetivos sobre él. Algunas entidades sobresalen en una de estas funciones, otras en la otra. v un reducido grupo en ambas.

4. Al valorar su testimonio, debe tenerse presente el punto de vista de la entidad individual. En igualdad de circunstancias, la clase de experiencia social que más se aleja de la nuestra es la de mayor valor -la entidad que desarrolla su actividad en un vecindario le es más útil a la que trabaja con familias, etc. Si se ha operado un cambio completo en la dirección de una entidad, es preciso saber, respecto de cada caso, si el informe correspondiente se elaboró antes o después del cambio.
5. Un intercambio sistemático y confidencial de información de identificación entre las entidades sociales garantiza la mejora del diagnóstico y tratamiento, favorece el entendimiento entre ellas, reduce la duplicación de esfuerzos y aumenta el sentido de la responsabilidad individual respecto del trabajo realizado.
6. No obstante, una rápida consulta del Servicio de Intercambio Confidencial es indispensable, así como el rápido seguimiento de los indicios que nos ha facilitado.
7. El orden en el que deben consultarse los indicios obtenidos sobre otras entidades sociales en el Servicio de Intercambio depende de varios factores; pero, en general, en primer lugar, debemos asegurarnos de que la participación de nuestra entidad en un caso determinado no duplique los esfuerzos realizados o interfiera en el tratamiento establecido por otra organización; en segundo lugar, una vez que estemos seguros de que esto no sucede, debemos comprobar que la historia resulte útil para nuestro diagnóstico; en tercer lugar, hemos de garantizar la colaboración en el tratamiento.
8. Una investigación adicional no supone necesariamente una duplicación de esfuerzos, pero es preferible evitar la duplicación de investigaciones mediante el uso de un

criterio de diagnóstico más sólido y ampliamente aceptado.

9. La comunicación entre profesionales sociales ha de ser directa, por lo que no debe realizarse a través de sus clientes u otros intermediarios.

17. CARTAS, LLAMADAS TELEFÓNICAS, ETC.

Nuestra revisión de las fuentes externas ha concluido, pero antes de finalizar esta parte del libro y adentrarnos en el análisis de la última etapa de los procesos que conducen al

diagnóstico, debemos estudiar los diferentes medios de comunicación con las fuentes externas y los usos que de ellos puede hacerse. De los testimonios obtenidos a través de estos medios, ¿cuáles resultan más útiles (en igualdad de circunstancias) -(a) las respuestas escritas a preguntas de un formulario, (b) las respuestas escritas a cartas, (c) las respuestas telefónicas a preguntas formuladas por teléfono, (d) las respuestas telegráficas a preguntas planteadas a través del mismo medio, o (e) las respuestas orales expresadas durante una entrevista en persona? No cabe duda de que son posibles muchas otras combinaciones de estos medios, pero limitándonos a estos cinco modos principales de comunicación, sin tener en cuenta sus posibles variaciones, ¿con cuál de ellos consigue el trabajador social los mejores resultados globales? La entrevista en persona constituye el medio más fiable; se dan excepciones, pero, en prácticamente todas las formas de trabajo social de casos, es así, y cada vez más.

Sin embargo, el testimonio oral no es el más apropiado en cuestiones en las que la precisión es indispensable, como en cuestiones de tiempo, lugar, cantidad, etc., pero lo mismo sucede con el testimonio escrito, a menos que consultemos los documentos originales²¹³. No obstante, la característica que distingue la evidencia social del resto no es el uso de datos objetivos, sino su destreza para evaluar las relaciones humanas. Su clasificación como una clase de evidencia independiente se justifica por su posible utilidad para valorar el interés, la capacidad, el entorno y el espíritu de un testigo individual, incluida la capacidad de éste para implicarse más en nuestro caso de lo que está ahora. En

²¹³ Véase el Capítulo 13, Fuentes documentales.

cuestiones subjetivas de este tipo, no existe un sustituto satisfactorio de la entrevista en persona.

Un policía escribió desde una pequeña localidad a la secretaria de una COS sobre una familia en la que el hombre era muy violento. Tras facilitar cierta información, añadía: "Si pudiéramos encontrarlos, podría contarle más cosas que por carta, ya que se necesitaría demasiado papel para hacerlo ahora y el resultado no sería, quizás, muy satisfactorio -usted lo entiende".

Se solicitó a una funcionaria de libertad condicional que investigara la situación de una chica detenida por conducta inmoral y que dijo llamarse Emily Burton. La chica decía que procedía de la ciudad G-, a sesenta millas de distancia, y que su familia era canadiense, francófona y católica. Sin embargo, su nombre parecía anglosajón, y ella insistía en que era el suyo, por lo que la funcionaria decidió ir a la ciudad G-, para investigar personalmente los pocos indicios con los que contaba. En primer lugar, se entrevistó con el capitán de policía y éste hizo que un oficial la acompañara en su búsqueda, pero no encontraron a los padres de la chica en la dirección que había dado, ni en esa calle, ni en ese barrio. Los expedientes escolares no dieron ninguna pista; el sacerdote tampoco pudo identificar a la familia a partir de su descripción. El siguiente indicio era el molino en el que la chica afirmaba haber trabajado, pero tampoco se consiguió nada. Al volver a encontrarse con el capitán de policía, la funcionaria le comentó la existencia de un hermano, George, empleado en una granja (o eso decía la chica), pero el único George empleado en una granja que la policía conocía se llamaba Lodie, y la funcionaria de libertad condicional ni siquiera trató de visitarlo.

El día del juicio, justo antes de que comenzara la vista, la chica suplicó clemencia, pero la funcionaria tuvo, que admitir, amablemente, que ni siquiera sabía quién era la chica. Entonces, la chica dijo que se llamaba Lodie y que realmente vivía en G-. La identificación de este nombre justificó un viaje, en principio, hecho en balde, ya que indicó que una parte de la historia de la chica era cierta. En una segunda visita a G- la funcionaria descubrió a cinco hermanos y hermanas respetables y pudo entrevistarse con cuatro de ellos, lo que se tradujo en un plan de colaboración con la madre de la chica, en el regreso de la chica, a la que se le había negado anteriormente la acogida, y en planes de supervisión continua con una sentencia en suspenso.

Cuando se tratan cuestiones de cierta gravedad, como en el ejemplo que acabamos de exponer, los trabajadores de casos suelen desplazarse de un extremo a otro de un Estado o entre Estados para llevar a cabo su investigación en persona. En otra época, podría haberse considerado una pérdida de tiempo y dinero, pero, estos viajes han ahorrado muchos esfuerzos inútiles -caros en tiempo y dinero y pésimos en resultados.

I. FORMULARIOS

Un gran número de instituciones benéficas todavía seleccionan a sus internos a partir de las declaraciones realizadas en un formulario, al que se adjuntan varias cartas de referencia. Se cree que la formalidad de estos formularios garantiza una mayor precisión en las respuestas. Cuando, por ley, las respuestas falsas se consideran un delito, penado con una multa o el encarcelamiento, este punto de vista está justificado, pero las entidades sociales, públicas o-privadas, no suelen disponer de este poder y, cuando lo poseen, no siempre lo ejercen. Las preguntas lógicamente dispuestas y categóricamente planteadas de un formulario sugieren la respuesta que llevará a la decisión a la que aspira el solicitante. Éste es el principal argumento en contra; otro es que ningún conjunto formal de preguntas puede cubrir, por muy detallado que sea, todas las posibles contingencias; un testigo puede rellenar un formulario con atención y precisión y, pese a ello, omitir elementos importantes. En cuanto a las cartas de referencia que suelen acompañar a tales

solicitudes²¹⁴, redactadas por comerciantes, profesores, sacerdotes, médicos y otras personas presumiblemente responsables, con frecuencia carecen de valor, como se pone de manifiesto en algunos de los casos citados en este libro²¹⁵.

II. CARTAS EN LAS QUE SE SOLICITA INFORMACIÓN

Según el examen de informes de casos realizado por la autora, en la última década, se ha avanzado más en el arte de realizar entrevistas personales que en el de escribir cartas, lo que, tal vez, resulta lógico ya que el objetivo de flexibilizar y facilitar la comprensión del diagnóstico social ha progresado a pesar de los inconvenientes, entre otros, la presión del tiempo, la impaciencia pública y la preparación inadecuada. Con estos *handicaps*, la sustitución de las cartas por entrevistas personales ha llevado a un segundo plano la utilidad de las cartas en aquellos casos, todavía numerosos, en los que han de usarse. Como resultado, muchas copias de cartas incluidas, en los informes de casos parecen haber sido escritas o dictadas de forma frívola y precipitada.

Las cartas de los trabajadores sociales, en su relación con el diagnóstico, pueden dividirse en dos grandes categorías: las que solicitan información sobre los clientes y las que la facilitan. Las que piden información pueden

²¹⁴ Algunas instituciones y entidades entregan un formulario de recomendación que sólo requiere la firma de la persona que realiza dicha recomendación.

²¹⁵ Véanse, por ejemplo, las páginas 264 y 275.

dividirse en cartas dirigidas a testigos directos y cartas dirigidas a intermediarios, a éstos se les pide que visiten al testigo o que se pongan en contacto con él de otra forma. A su vez, las cartas que solicitan información a un testigo directo pueden dividirse entre aquellas que se dirigen a personas que residen lo suficientemente cerca como para tener una entrevista personal con ellas posteriormente, y aquellas dirigidas a personas con quienes la posibilidad de tener una comunicación directa es remota o inexistente. Lógicamente, cada una de estas divisiones y subdivisiones requiere del autor de la carta un método de presentación algo diferente; no obstante, en estas páginas, sólo estudiaremos, de forma prácticamente exclusiva, las cartas en las que se solicita información a personas que residen fuera de nuestra ciudad y sus respuestas.

En relación con las cartas en las que se solicita información (abordando esta parte de la cuestión en primer lugar), la primera pregunta que debemos plantearnos es (1) ¿qué otro medio de comunicación que esté disponible podría proporcionar mejores resultados? Si se determina que el mejor medio disponible es la carta, la siguiente pregunta es (2) ¿se han llevado a cabo todas las indagaciones preliminares necesarias que hacen de la carta el siguiente paso lógico? Y (3) ¿ha reflexionado el investigador, lo mejor que le sea posible en esta primera etapa, sobre la inequívoca relación existente entre la información que busca a través de la carta y el diagnóstico y el tratamiento? Sólo si es así, podrá hallar la respuesta a la siguiente pregunta, a saber, (4) ¿se ha optado por el mejor intermediario posible para obtener la información que se busca o el servicio específico que se solicita? Si es así, (5) ¿qué método de presentación atraerá más su atención con vistas a conseguir la información solicitada o el servicio perseguido? (6) ¿Cómo, por ejemplo, pueden estimarse

con precisión los problemas que puede acarrearle la investigación, y qué puede hacerse para anticipar sus dificultades y ofrecerle información que le ayude a solventarlas? (7) Si no se conoce personalmente al intermediario, como suele suceder, ¿qué circunstancias sobre su ocupación, experiencia, educación y su relación con este problema concreto deben valorarse a la hora de aclararle el significado y las posibilidades de la investigación? Cada una de estas preguntas merece ser explicada con mayor detalle.

II.1. *¿Debe escribirse la carta?*

Las ventajas de la entrevista en persona ya se han citado sobradamente. Cuando la carta es el único medio de comunicación disponible con personas que no comprenden el punto de vista del trabajador de casos o cuya actitud y características son desconocidas para él, su labor se ve notablemente mermada desde un primer momento. Algunas cartas son simplemente el prelude de una entrevista; otras la suceden y tienen por objeto dejar constancia escrita de datos técnicos u objetivos²¹⁶ cuya exactitud es de suma importancia. Este tipo de cartas no presenta dificultades, pero medios menos directos -cartas, conferencias telefónicas, despachos telegráficos- pueden ser, con frecuencia, el único modo de entablar contacto. En más del 11% de todas las fuentes externas consultadas en los 2.800 casos examinados en nuestro estudio, las entidades o personas contactadas residían fuera de la ciudad. Las cartas dirigidas a fuentes que se hallan fuera de la ciudad

²¹⁶ Son muchos los hospitales que se niegan a facilitar un diagnóstico si la solicitud no se hace por escrito.

ponen a prueba el talento de los trabajadores sociales mucho más que cualquier otra clase de correspondencia y, a no ser que se especifique lo contrario, el presente análisis se limita a ellas.

II.2. *¿Cuándo debe escribirse la carta?*

Un momento idóneo para el envío de cartas en las que se solicita información es inmediatamente después de la realización de la primera entrevista. Cuando ninguna persona que viva en la ciudad, o cerca, en la que el cliente presenta su solicitud ha tenido algo más que contactos esporádicos con él, las cartas dirigidas a quienes, a pesar de su lejanía, lo han tratado estrechamente o a personas que visitarán a estos testigos, constituyen un procedimiento necesario" y deben ser escritas sin demora. No obstante, debe acatarse la siguiente regla general: no han de enviarse cartas importantes a un lugar distante si no se utilizan, en su redacción, todas las evidencias que pueden estar al alcance del trabajador social. El creciente descontento de las entidades que reciben un gran número de solicitudes de información o servicios de fuera de su ciudad -sobre todo entre las COS en las que esta demanda ha sido considerable-, radica, en gran parte, en que muchas solicitudes se basan en datos inadecuados a pesar de que se sabe que pueden conseguirse fácilmente nuevos datos. Por otra parte, hemos de admitir que se corre el riesgo de demorar la investigación que ha de realizarse fuera de nuestra ciudad hasta después de la elaboración de los planes y la puesta en marcha del tratamiento.

En la página 189 se expone un ejemplo flagrante de una indagación que debía realizarse, pero que se realizó demasiado pronto. Se solicitó a un organismo público de beneficencia de una ciudad alemana que buscase a los

parientes de una familia y les informara de la difícil situación por la que atravesaba esta familia, para que dieran su opinión acerca del mejor método de tratamiento que podía seguirse y para que facilitaran ayuda material. Así se hizo sin facilitarles ningún dato, salvo las impresiones obtenidas en una primera entrevista completadas con las impresiones de la entidad que había solicitado asistencia para la familia. Esta última había vivido en la misma ciudad estadounidense durante once años; a pesar de ello, no se procuró ninguna historia antes de comenzar un proceso que, si fracasaba esa primera vez, no podría repetirse fácilmente. El solicitante de la información podría haber razonado del siguiente modo: Al organismo público de beneficencia de una gran ciudad alemana le llegan, probablemente, muchas solicitudes de los Estados Unidos. Además, tiene sus propias preocupaciones. Esta cuestión sólo se tratará superficialmente a menos que pueda demostrar que conozco bien la situación. Los parientes de la mujer no la habrán visto desde hace años, y de su vida en los Estados Unidos sólo sabrán lo que ella les ha dicho. Tengo que buscar información acerca de todo este tiempo en otra parte y, a partir de los indicios recogidos, he de reconstruir su pasado en este país lo mejor posible. Teniendo en cuenta que tendría suerte si me responden de Alemania, debo tratar de que su respuesta sea lo más útil posible para el diseño de un tratamiento, haciendo que la investigación en el extranjero se derive de la historia más cercana de que dispongo. Sin embargo, el razonamiento que, en realidad, adoptó el autor de la carta parece haber sido el siguiente: La respuesta de Alemania tardará varias semanas en llegar, por lo que tengo que enviar la carta lo antes posible -las visitas en la ciudad pueden posponerse. Además, no tienen parientes aquí, o al

menos eso dice la madre de la familia, y los parientes son siempre las mejores referencias.

II.3. *¿Qué relación mantiene la información solicitada en la carta con el proceso en su conjunto?*

El ejemplo que acabamos de exponer, así como muchas copias de cartas a parientes halladas en los informes de casos estudiados, justifica el planteamiento de esta pregunta. En vez de poner de manifiesto que el investigador está pensando en la vida del cliente en su conjunto, en las partes de su vida que aún no comprende o en el tipo de información que el pariente podría aportar, se revela una tendencia prácticamente automática a solicitar que el hermano pague el alquiler de un mes, que el abuelo compre la leche del bebé, que se encuentre un hogar para una familia de seis miembros, etc. Todos estos son servicios que los parientes pueden prestar en ciertas circunstancias, pero ¿para qué sirve pagar el alquiler o facilitar un desplazamiento? En principio, para obtener una mejora permanente, o al menos temporal, y un tratamiento más eficaz para el cliente o su familia. En el siguiente ejemplo se pone de manifiesto la relación existente entre el deseo de recibir la ayuda de un pariente y algunas de las cuestiones más importantes que ello implica. La respuesta se encuentra en la página 377.

Deseamos ponernos en contacto con Jane Seymour, que vive en Bedford [una pequeña localidad del mismo Estado en el que se encuentra la entidad contactada]. ¿Podría remitir esta carta a su representante allí? [La carta adjunta dice lo siguiente:

Estamos tratando el caso de Arthur Brown, un soldado de la Artillería de los Estados Unidos del Fuerte ---- en este puerto. Proviene de Bedford, ciudad en la que su madre, padrastro y hermano viven en una granja] Lleva alistado casi tres años y le quedan cinco meses más de

servicio. El verano pasado contrajo matrimonio con una chica de esta ciudad, que no puede mantener ya que su paga es de sólo 18 dólares mensuales, por lo que, desde que se casó, ha contraído deudas que ascienden a los 40 dólares. A día de hoy le han dado la paga de un mes por anticipado. Nos ha dicho que su madre, 'Sra. Seymour, está dispuesta a acoger a su mujer e hijo en su casa. La Sra. Brown es una persona de difícil carácter, y por ello, queremos saber si la Sra. Seymour es una mujer inteligente y con tacto.

¿Puede enviar a alguien a visitar a la Sra. Seymour o puede obtener información sobre la familia? Si se entrevista con la Sra. Seymour, ¿puede decirle que vamos a ayudar al Sr. Brown a pagar el alquiler de su esposa hasta que sepamos lo que ella ha decidido? Si esta dirección no es la correcta, ¿podría decírmelo?

Esta carta no se envió a la propia Sra. Seymour por razones obvias; la investigación se efectuó a través de dos intermediarios -a través de una entidad para la atención a familias del mismo Estado de residencia de la Sra. Seymour y de un representante de esta entidad en la ciudad en la que vivía, Bedford. Habría sido fácil escribir directamente a la Sra. Seymour para preguntarle: ¿Acogería a su nuera y a su nieto en casa? Pero no hubiéramos podido preguntarle: ¿Es usted suficientemente responsable y tiene el tacto necesario para ocuparse de una chica que necesita un cuidado especial? Esto nos lleva a la siguiente pregunta:

II.4. ¿Se ha elegido al mejor intermediario para el fin que se busca?

Ha de definirse claramente el fin buscado antes de plantearnos esta pregunta y responderla. Debemos reconocer que el desarrollo desigual del trabajo social de casos en las diferentes ciudades y en las diferentes regiones del país, reduce, con frecuencia notablemente, las opciones del investigador en materia de intermediarios. Por ejemplo, no siempre puede evitarse la comunicación directa

por correo con las diferentes señoras Seymour, y lo que éstas no nos pueden decir permanecerá sin pregunta y sin respuesta. Además, al optar por servirse de un intermediario, siempre existe el riesgo de que una cuestión privada pase a ser de dominio público y de que el orgullo de personas sensibles se vea afectado por la falta de tacto y discreción del intermediario elegido. Sin embargo, las respuestas directas de testigos inadecuados son, a menudo, tan poco reveladoras y las observaciones y estimaciones de un intermediario tan necesarias que no nos queda más remedio que arriesgarnos.

El intermediario usado en la localidad de la Sra. Seymour respondió lo siguiente:

Acabo de recibir el informe de la presidenta de nuestra junta de investigación acerca del caso de la Sra. Seymour, tal como nos pidió en su carta del día 18. Nos comunica que la Sra. Seymour es una mujer común y modesta, de inteligencia media y de buena educación, y piensa que podría entenderse bien con su nuera si ésta se muestra razonable. La Sra. Seymour es una mujer de pocas palabras, una buena ama de casa, con una situación acomodada y con el espacio necesario en casa para acoger a la Sra. Brown. Además, está dispuesta a hacerlo para ayudar a su hijo a valerse por sí mismo cuando concluya su servicio militar. Dijo que no podía enviarle dinero a la Sra. Brown, pero que podía ocuparse de ella hasta que su hijo pudiese hacerlo. En mi opinión, la entidad - puede enviar a la Sra. Brown a casa de la Sra. Seymour. Tendrá comida, un hogar, con un entorno muy agradable y, a mi juicio, una buena mujer con la que convivir y que la cuidará.

No se trata del informe de un trabajador social experimentado -no es tan concreto como sería en ese caso-, sino cie una estimación general, basada en el sentido común, hecha por una amable ama de casa, lo que representa una respuesta más satisfactoria, en conjunto, que la que podría haberse obtenido mediante una correspondencia directa con la Sra. Seymour. No obstante,

hemos de reconocer que es difícil elegir entre una comunicación directa y una indirecta; es una elección que necesita de tacto y consideración. La carta en la que se solicitaba información (p. 376) describe a la Sra. Brown como "una chica de difícil carácter". Se trata de una descripción poco precisa, pero puede que esta imprecisión se haya buscado conscientemente, ya que quien la escribía desconocía al intermediario que sería elegido.

Se envió a un supervisor de una pequeña localidad una carta sobre los parientes de un trabajador cualificado, conocido por su afición a la bebida, que se encontraba en la más absoluta de las miserias. El supervisor se la dio inmediatamente al hermano del hombre y le dijo que contestara. La clase de respuesta así obtenida podría haberse conseguido, con iguales o mejores resultados, a través de una correspondencia directa. El intermediario no entendió el objetivo por el que se requerían sus servicios.

Pueden conseguirse intermediarios locales por diferentes medios. Mediante el uso de directorios profesionales y anuarios, descrito en el capítulo sobre fuentes documentales, se pueden encontrar funcionarios estatales o del condado, magistrados, profesores, médicos o sacerdotes, que pueden convertirse en valiosos intermediarios en una importante investigación. Si buscamos un tipo de información susceptible de ser conocida por comerciantes locales o fabricantes, los almacenes mayoristas de nuestra propia ciudad pueden tener representantes en pequeñas localidades y nos pueden proporcionar una carta de presentación para contactarlos. Este mismo proceder puede aplicarse a otras fuentes que residen fuera de nuestra ciudad citadas en el presente párrafo.

M. L. Birtwell escribe²¹⁷ lo siguiente en relación con los sacerdotes como intermediarios:

En localidades en las que no contamos con intermediarios habituales, podemos valemnos de algún sacerdote local, si es posible, de la misma religión que la familia que estamos investigando. Solemos tratar con sacerdotes episcopales, ya que la organización de su sistema parroquial inculca en sus sacerdotes un sentido de la responsabilidad respecto de las situaciones de necesidad que se dan al interior de su parroquia. Si la investigación debe, realizarse en una localidad que nos es completamente desconocida, podemos escribir al servicio de correos, adjuntando una carta que éste debe entregar al sacerdote local más cercano o al más influyente.

Nuestro Hogar para Niños Indigentes local nos pidió, en una ocasión, que investigáramos el caso de una viuda que había pedido la admisión de sus dos hijos en el hogar. Contó que su marido había muerto ahogado unos meses atrás en Nueva Escocia; ella no pudo encontrar allí un empleo con el que mantenerse, por lo que vino a casa de una hermana, en Cambridge, esperando que ésta pudiera ocuparse de sus hijos mientras ella trabajaba fuera. Su hermana tenía sus propios hijos y su marido no aceptó la carga adicional que los sobrinos suponían. La mujer dijo que había encontrado trabajo en un restaurante por 5 dólares semanales; un empleo que perdería si no encontraba un sitio donde dejar a su hijos. Entrevistamos a la mujer y a su hermana en un hogar limpio y confortable con apariencia de respetabilidad pero no pudo darnos referencias de su ciudad de origen. El propietario de la fábrica en la que trabajó el marido se había marchado de viaje de negocios, y no acudían a misa porque vivían demasiado lejos de la ciudad, por lo que no conocía a ningún sacerdote, etc. Recomendamos al Hogar que no adoptara medidas inmediatas, y decidimos esperar hasta averiguar algo más. Enviamos una carta al sacerdote episcopal local pidiéndole que investigase la historia de esta familia, las circunstancias de la muerte del marido y

²¹⁷ En uno de los trabajos breves, no publicados, mencionados en el Prólogo.

las posibilidades laborales para la mujer. Nos respondió rápidamente diciendo que el hombre estaba vivo y sano, que era una familia difícil y que la mujer, tras una violenta discusión, se había ido a casa de su hermana; que el hombre le había dicho que se podía ir pero que no volviera. Escribimos de nuevo al sacerdote para que tratara de convencer al hombre de que la perdonara y de que enviara una suma que cubriera, al menos, parte de los gastos del viaje de vuelta de la familia, y prometimos hacer todo lo que estuviera en nuestras manos por que la mujer ganara el resto. Le encontramos un empleo en una casa, con uno de los hijos -el empleador sabía que se trataba de un arreglo temporal. El otro hijo se quedó con su hermana. Ahorró su sueldo de 2 dólares semanales y, en pocas semanas, con la ayuda de su marido, ya tenía el dinero suficiente para pagar el viaje y la familia volvió a reunirse.

Una práctica exasperante de algunos trabajadores sociales que, generalmente, no tiene justificación, consiste en escribir directamente a un pariente o a otro testigo solicitándole consejo y colaboración y, al mismo tiempo, escribir a un intermediario pidiéndole que visite a la persona en cuestión, sin decir a ninguno de los dos que se ha enviado una carta al otro. La idea que presuntamente se esconde tras este procedimiento es la siguiente: si falla uno de los dos, nos habremos ahorrado tiempo mediante esta duplicación de cartas. Pueden existir casos en los que deban enviarse ambas cartas, pero, en tales casos, hemos de notificárselo a ambos interlocutores.

En ciertas ocasiones, un cliente puede ofrecerse él mismo a escribir a parientes o a otras personas que lo conocen, enseñándole al trabajador social las respuestas cuando las reciba. En general, no resulta prudente. Una carta de respuesta carece de valor como evidencia si se desconoce el contenido de la carta a la que responde, y además la incapacidad del cliente (real, normalmente) para formular las preguntas correctas puede ocasionar retrasos innecesarios.

La elección de intermediarios extranjeros siempre ha presentado dificultades, y estas dificultades se incrementaron desde agosto de 1914, aunque, por supuesto, con el tiempo, podrán irse superando. Las siguientes recomendaciones generales sobre las cartas enviadas al extranjero son obra de la Asociación de Entidades de Beneficencia de los Estados Unidos:

Las cartas escritas en el idioma del país de destino pueden enviarse al alcalde de la ciudad o al sacerdote de la parroquia; el cónsul del país en cuestión destinado en nuestra ciudad puede aceptar el encargo de enviar una carta a algún funcionario local o, incluso, escribirla él mismo; puede solicitarse información al cónsul estadounidense de la ciudad más cercana a la localidad en la que ha de realizarse la visita. Aunque la Secretaría de Estado ha manifestado que éste es un servicio que han de prestar los cónsules, las entidades no siempre han recibido una respuesta rápida o satisfactoria por parte de los cónsules. En Francia e Italia, el alcalde de la ciudad es la mejor fuente de información.

II.5. *¿Como podemos interesar al intermediario elegido?*

Una elección inteligente de fuentes de información de otra ciudad es aquella que se basa en sus intereses naturales. Una amable ama de casa puede entender mejor que muchas otras personas las connotaciones implícitas de la petición realizada a la Sra. Seymour (p. 375) para que acoja a una nuera desconocida en su propio hogar. Un sacerdote desempeña una de las funciones propias de su misión cuando busca la reconciliación entre marido y mujer (p. 378). Ésta no fue la primera propuesta de solución efectuada en este caso, pues, en principio, se sugirió una posible separación familiar habida cuenta de la historia de una mujer de aparente respetabilidad que *no* proporcionaba un solo indicio sobre las fuentes de información de su ciudad de origen. Esta amplia visión no sólo nos ayuda a la

hora de elegir los intermediarios adecuados, sino que nos permite, al escribirles, dejar una puerta abierta, ir más allá de los datos inmediatos sobre nuestro caso. Es esta visión, esta relación entre los pequeños detalles y los resultados útiles y constructivos de un futuro, lo que atraerá su atención y les incitará a participar en esta particular acción social. No serán necesarias muchas palabras, sino mostrar un interés sincero, algo más que simples procesos.

Evitar los tecnicismos, elegir palabras directas a la par que humanas, pensar con imaginación sobre nuestro cometido y contagiar de ese espíritu de servicio a nuestro intermediario -éstos son los métodos que justifican un planteamiento adaptado a cada intermediario, pues no todos los planteamientos interesarán por igual a todos los intermediarios. Resultaría lamentable escribir a un próspero padre de un hijo problemático -a un padre que no sólo podría haber sido la mejor fuente de información, sino el mejor colaborador- y buscar su participación diciéndole: "Deseamos conocer el pasado de este joven". Una solicitud de este tipo, que ya hemos mencionado anteriormente, no recibió respuesta alguna, y la siguiente, también hallada en el informe de un caso, tampoco la merecía: "Deseo que me aconseje acerca de su hermano, John Smith, que a día de hoy reside en esta ciudad". La carta sólo contenía esta frase, pero la prolijidad extrema tampoco es buena compañera. Una carta que equivale prácticamente al resumen cronológico del informe de un caso puede resultar útil como parte del informe de otra entidad social, pero nunca despertará el interés de un intermediario.

Cada cierto tiempo, siempre hay alguien que propone que, para sistematizar las investigaciones realizadas fuera de la ciudad, éstas deberían centralizarse -gestionadas exclusivamente por una única entidad en cada comunidad. No obstante, el desarrollo del máximo interés por parte del

intermediario no se conseguirá así. Además, puede que exista otra solución que permita ordenar nuestra investigación sin destruir su utilidad.

II.6. *¿Qué presentación le ahorrará problemas innecesarios al intermediario?*

Hemos de asumir que cada testigo, del que buscamos su colaboración, está socialmente involucrado e impaciente por cooperar hasta que no se pruebe, de forma concluyente, lo contrario. Tiene derecho, por lo tanto, a que se le proteja frente a la publicidad perjudicial. Las solicitudes no deben realizarse mediante postales, y, en las localidades pequeñas o en los barrios, en los que nuestras cartas puedan llegar a manos de especialistas del cotilleo, en el remite sólo debe escribirse la dirección de la entidad social, impresa, y no su nombre completo.

Cualquier dato que pueda servir a la identificación completa de nuestro cliente y de los lugares o personas implicados en su historia, cualquier detalle que pueda arrojar luz sobre elementos que han de ser verificados o descubiertos, ahorrará, indudablemente, tiempo a la entidad investigadora a largo plazo. También hemos de tener presente que una presentación clara de estas cuestiones en la carta original de solicitud de información evitará problemas innecesarios al intermediario, aumentará su interés y lo convertirá en un transmisor eficaz de la información de primera mano que posee o de los datos obtenidos en las visitas efectuadas a raíz de nuestra solicitud.

Por ejemplo, al escribir a los parientes, no basta con mencionar las cuestiones concretas que queremos conocer, o con sugerir lo útil que nos será dicha información. Los parientes normalmente quieren saber qué ha ocurrido y

cuál es la situación actual de alguien de quien no saben nada desde hace tiempo. Además, debemos expresarnos con concreción, evitando generalizar, lo que no equivale al uso de tecnicismos. Este principio también se aplica a las cartas en las que solicitamos a un intermediario que visite a los parientes de nuestro cliente.

Una entidad para la atención a familias encontró, en un asilo, a un hombre enfermo de tuberculosis que había cumplido una pena de encarcelamiento por falsificación. Aunque contó muchas cosas, facilitó un nombre falso y una dirección también falsa de su familia más cercana en una lejana ciudad. Se solicitó a una entidad de dicha ciudad que viera a la familia. No encontraron a la familia del hombre en la dirección dada, pero encontraron la empresa en la que había trabajado y que él decía haber olvidado. El empleado encargado de la empresa dijo no saber nada sobre él y sobre su entorno hasta que se le informó de que el hombre estaba muy enfermo. El empleado que, al parecer, era un viejo amigo, se alarmó inmediatamente, dio el nombre real del hombre y la verdadera dirección de la familia. Las visitas realizadas en este caso habrían resultado infructuosas si en la carta en que se solicitaba información no se hubiera dado a conocer el estado actual del cliente.

Se solicitó a una entidad benéfica que visitara a los parientes de un hombre que era cojo y estaba, con su familia, sumido en la miseria en una lejana ciudad. Se respondió que los parientes se negaban a conceder una entrevista y a dar cualquier información. La organización que se ocupaba de la investigación escribió de nuevo, dando más detalles y solicitando información más concreta, pero, con ello, no se consiguió nada más. Cuando la organización protestó ante un supervisor por lo que, según ella, era un deficiente trabajo de investigación por parte del intermediario, el supervisor contestó lo siguiente:

Sin más información de la que la carta proporciona, a mi juicio, la negativa de la familia Jacks a ser entrevistada y la de la entidad de Wickford a presionar a un pariente irritado, pueden deberse a que, probablemente por las prisas o algún descuido, usted no hizo en su primera carta alguna de las preguntas que sí formuló en la segunda. Al visitador de la entidad de Wickford le pidió que se informara acerca de si

los parientes de esta localidad querrían contribuir en la compra de una pierna ortopédica. Se trataba de una demanda muy concreta respecto de la que ha obtenido una respuesta indignante. Mi experiencia personal me dice que es imprudente dirigirse por primera vez a unos parientes pidiéndoles ayuda material. La demanda inicial debería ser de consejo y de cualquier experiencia que pueda ayudar a la elaboración de la historia. Creo que usted lo sabe, o no habría escrito las preguntas incluidas en su segunda carta, pero desgraciadamente era demasiado tarde y el daño ya estaba, hecho... En su primera carta ni siquiera facilitó el nombre de pila de Jacks y, si compara las dos cartas, creo que coincidirá conmigo en que la segunda orientaría mejor a alguien que visitara a los parientes de Wickford por primera vez que la primera.

Una carta en la que se solicita información dice lo siguiente: "¿Podría transmitir la siguiente información a su representante en Cranford? James Harvey, estadounidense, de treinta y tres años, acudió a nuestras oficinas esta mañana para obtener un trabajo. Su madre, la Sra. Kate Harvey, vive en la calle Saunders, n° 20, Cranford, con una hija casada. El Sr. Harvey tiene varios hermanos y hermanas, y quisiéramos saber si pueden ayudarlo.

¿Podría también consultar a las siguientes referencias laborales del Sr. Harvey? Ha trabajado como electricista para la Cranford Tunnel Company y para la Electric Works. Durante el invierno pasado dice que estuvo ingresado en el Hospital de Cranford, con hemorragias estomacales. Cualquier información que pueda conseguir será de gran utilidad".

El trabajador social de casos encargado de la investigación en Cranford responde: "En su carta, no explica cómo llegó Harvey a su entidad, qué planes tiene para él, cómo le han atendido -de hecho nada que tenga interés humano. Cuando vimos a la madre, empezó a hacernos preguntas a las que no podíamos contestar. La madre se sentía incapaz de aconsejar nada con tan poca información, y la entrevista fue un absoluto fracaso".

Otra carta en la que se solicita información a una entidad asociada de otra ciudad describe con todo detalle la situación actual de una familia, y después solicita que se entreviste a un recaudador de impuestos, un sacerdote, una empresa, un granjero y a la Sra. Cárter en la calle B. La calle tiene varias millas de longitud y no se

precisa ni el número de la calle, ni el nombre de pila de la mujer, ni su relación con la familia. De hecho, no se mencionaba qué información concreta se quería obtener de cada informante y su supuesta relación con el caso.

El siguiente es el mejor ejemplo que hemos encontrado sobre el tipo de carta que ahorra tiempo y problemas, y que garantiza resultados socialmente valiosos. Fue escrita por un organismo estatal de beneficencia a una entidad de protección de menores situada en el mismo Estado.

No sé si usted es la persona a la que debo dirigirme, pero si no lo es, le ruego transmita mi carta a la entidad apropiada.

Estamos interesados en una chica llamada Jessie Smith internada en una Institución Estatal en Fairview. La Casa del Buen Pastor de Preston la envió para que diera a luz allí. Fue detenida en Knightsbridge y puesta en libertad condicional durante un año, año que debería pasar en la Casa del Buen Pastor. Ingresó en Fairview el 2 de septiembre de 1910, y dio a luz a mediados de noviembre. Su año de libertad condicional finalizará a finales del presente mes de enero, pero las hermanas no pueden hacerse cargo de una mujer con un hijo, por lo que sólo volverán a acogerla si el niño encuentra otro hogar antes. Ni las dos hermanas de Jessie ni su tía están dispuestas a acoger a madre e hijo, ni siquiera al niño solo.

Los médicos de Fairview han tenido a esta chica en observación durante cierto tiempo. Tiene mal genio y éste sale a la luz por las cosas más insignificantes. A su juicio, es posible que sufra de demencia, pero desean saber más cosas sobre su historia familiar, al igual que nosotros, para emitir un diagnóstico. Le escribo para preguntarle si podría encontrar a algún visitador experimentado que realice una pequeña investigación para nosotros.

Jessie nos ha contado que nació en Franklin, en Virginia Occidental, el 5 de agosto de 1887; que vivió allí con su padre durante catorce años. Su madre falleció cuando ella era muy pequeña. Cuando cumplió catorce años, su padre la internó en la Escuela de Formación Profesional de este Estado, en Perry, donde permaneció siete años -hasta que tuvo veintiuno. Esta escuela era un reformatorio.

Cuando cumplió los veintiuno, la Escuela la envió a Jefferson, cerca de Perry. Luego, la acogió, durante poco tiempo, el Reverendo Baer de Clayton, en este Estado. El Sr. Baer, según mis informaciones, había criado a su hermana Jane (Sra. Albert Dawson, calle Exeter, en su ciudad) y estaba impaciente por acoger a Jessie. Jane, entre tanto, había contraído matrimonio. Jessie estuvo con el Sr. Baer un año y después se fue a vivir con la Sra. Dawson. Desde allí vino a Beaufort con su tía, y luego volvió a la parte oriental del Estado. Trabajó como camarera para la Sra. Jenkins que regenta un comedor para las chicas de u/í seminario, y también trabajó como camarera durante un tiempo en el Hospital Eastern.

¿Podría realizar una investigación sobre la Sra. Jenkins, el Hospital Eastern, la policía de Knightsbridge y la hermana, la Sra. Dawson? Querriamos saber cuál es su capacidad de trabajo, por qué cambia de residencia constantemente y cuál es su conducta. Nos gustaría saber si su hermana puede decirnos algo sobre sus antepasados que explique la posibilidad de que sufra de demencia-- a mí me ha dicho que su padre vive en California porque tiene asma, pero también dice que ha tenido tos durante muchos años; si en la familia hay alguna otra lacra, como el alcoholismo, la epilepsia o la tuberculosis que, dada la opinión actual de los médicos, pueda favorecer cualquier trastorno mental; si algún tío o tía presenta alguna de estas dolencias, aunque no haya sido el caso de sus antepasados inmediatos.

Soy consciente de que no va a ser fácil, pero esta información puede ayudarnos mucho. No cabe duda de que esta chica no es normal, y no necesito insistir en las pocas probabilidades que hay de obtener unas condiciones de cierta respetabilidad para ella y su bebé. Por el bien del niño, y de los futuros niños que aún no han nacido, queremos hacer todo lo que esté en nuestras manos para internar a esta madre donde corresponda. Por supuesto, nosotros trataremos de obtener información de Clayton y Beaufort.

II.7. ¿Qué hechos relativos a la ocupación, formación, etc., de los intermediarios podrían modificar nuestra carta?

Cuando conocemos a un intermediario personalmente, disfrutamos de una ventaja decisiva para optar por uno u otro método de presentación, pero, con frecuencia, nuestra única referencia la constituyen unos pocos hechos aislados sobre su ocupación, su formación y su presunta relación con el cliente. Nos vemos obligados a basarnos en estos remotos indicios porque no disponemos de un intermediario cuyo punto de vista conocemos, en cuya discreción confiamos y cuya entrevista personal con el testigo puede salvar nuestras propias limitaciones.

Las cartas a los hombres de negocios deben ser lo más breves posible, sin que, por ello, se sacrifique la exhaustividad y la claridad. En las cartas a antiguos empleadores de un cliente, debe incluirse su nombre completo, las fechas exactas y el tipo de información que se quiere obtener, así como una explicación acerca del motivo de la carta que no sea susceptible de crear prejuicios infundados. Si el servicio prestado al cliente ha sido de carácter personal, con contactos diarios directos con el intermediario, la carta puede ser de corte más personal.

El recurso a los médicos se ha tratado en el capítulo sobre las fuentes médicas. No obstante, puede insistirse ahora en que ninguna carta que solicita un diagnóstico médico debe intentar dar uno, que la relación del diagnóstico médico con el tratamiento social en el marco del cual se incluye la carta debe ser evidente, y que ha de mencionarse la historia familiar y las circunstancias, actos concretos, etc. que puedan afectar al diagnóstico médico. Decir que, en nuestra opinión, el cliente presenta un trastorno mental no sirve para nada; describir las observaciones que han provocado esta impresión puede resultar útil.

Al escribir a los sacerdotes sobre sus parroquianos, una trabajadora social de una organización pública de

invidentes que trabaja en todo el Estado es consciente del interés que ellos tienen en la tarea que ella está tratando de efectuar. Su experiencia le ha enseñado que este interés ya existe o que es fácil de atraer, y en sus cartas queda patente este hecho. El siguiente fragmento es un inicio característico de las mismas:

"Probablemente le agradecerá saber que, cuando me enteré de que una niña de su parroquia tenía los ojos inflamados, fui a verla y la familia aceptó dejar que la niña fuese a la ciudad para acudir al hospital de oftalmología." Y éste es un final característico de sus cartas: "Acuérdese de mí si le hablan de alguien que está ciego o podría estarlo. No sólo me gustaría hacer todo lo posible por ayudar a sus parroquianos sino, al hacerlo, poder servirle a usted".

Esta misma trabajadora, al enviar una carta a los padres de un cliente, siempre incluye los nombres de los dos, tanto en el sobre como en la carta, para que ambos se sientan aludidos por igual a la hora de responder a sus preguntas y de poner en práctica sus sugerencias.

Una trabajadora social de casos de una entidad para la atención a menores dijo, en una ocasión, tras examinar un grupo de cartas escritas por trabajadores de otra entidad sobre una chica problemática, que estaban tan digna y elegantemente redactadas que no estaba segura de querer mostrar las suyas. Ella solía utilizar, al escribir a personas sin cultura que conocía personalmente, un lenguaje simple y familiar, un tanto infantil. Debemos preguntarnos si las cartas escritas a personas sencillas son siempre inteligibles para éstas. El uso de palabras y frases cortas y la capacidad para ver la forma y el contenido de la carta a través de los ojos del destinatario podrían mejorar los resultados. Incluso la forma de la carta -escrita a máquina en papel oficial- puede crear una barrera entre el autor y el

menos culto de sus interlocutores; una carta escrita a mano en papel no oficial puede ser, a veces, una mejor opción.

Por otra parte, en ocasiones, la naturaleza del contenido justifica el uso de un tono formal, en vez de familiar, como en la siguiente carta enviada a un padre por una entidad de protección de menores:

"Se ha puesto en conocimiento de esta entidad que usted no se ocupa correctamente de su mujer e hijo menor, que casi siempre está inactivo y que a su mujer no le queda más remedio que trabajar teniendo que dejar a su hijo al cuidado de su madre. Ayer fui a verle a su casa para hablar de este tema y no había nadie aunque la puerta estaba abierta. Parecía desordenada y sucia. Me (justaría oír su versión sobre esta situación, por lo que le ruego venga a mi oficina el sábado por la mañana a las 10." El destinatario de la carta no apareció, pero fue a trabajar al día siguiente y, un mes después, seguía trabajando de forma regular y actuando mejor en todas sus facetas.

Hasta ahora, hemos hecho hincapié en las cartas dirigidas a personas que no pertenecen al campo del trabajo social. Cuando escribimos a entidades sociales, el contenido de nuestras cartas ha de ser exhaustivo, de forma que ellas puedan colaborar con nosotros acertadamente. Si escribimos acerca de una familia, debemos incluir los nombres y edades de todos sus miembros, el apellido de soltera de la esposa y el nombre completo del marido (incluso aunque haya fallecido). Al pedir permiso para visitar a un empleador, hemos de precisar la fecha aproximada del empleo, la clase de trabajo efectuado y, en el caso de una gran empresa, el departamento al que pertenecía el empleado, su número de identificación y el nombre del capataz. Cuando se quieren verificar datos relativos a matrimonios, nacimientos o muertes, siempre deben facilitarse las posibles fechas. Asimismo, han de indicarse las fechas del periodo de residencia cuando se han de buscar vínculos con instituciones o han de visitarse antiguos