

domicilios. Cuando disponemos de las direcciones, antes de solicitar a una entidad de fuera de la ciudad que las visite, es fácil comprobar su exactitud consultando los directorios o callejeros de la ciudad en cuestión.

"Cuando me facilitan un nombre sin la dirección de la calle", dice un trabajador social que trabaja con familias, "y quiero que otra entidad social realice la investigación en mi nombre, he podido darle la dirección exacta gracias a la consulta del directorio de esa ciudad, por lo que rara vez pido que se hagan visitas a direcciones que no existen. Recientemente he tenido un cliente que me dijo que su cuñado regentaba un restaurante en Los Ángeles, y me dio la dirección. En vez de escribir a una entidad social de Los Ángeles y esperar dos semanas su respuesta, fui a la cámara de comercio y consulté su directorio. No encontré ni el nombre del cuñado ni el de la calle. Cuando mi cliente se dio cuenta de que no creía su primera historia, me dio los datos correctos²¹⁸".

El tiempo de los trabajadores sociales de casos de otras ciudades es tan preciado como el nuestro. Un mayor esmero a la hora de solicitar sus servicios, una noción más clara del uso que se hará de sus servicios y una mejor explicación de nuestro caso podrían incrementar el valor de la información obtenida de estas fuentes.

III. CARTAS DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De la calidad de una carta de solicitud de información depende la exhaustividad y valor de la respuesta. Por ello, hemos dedicado más espacio a la primera clase de cartas.

²¹⁸ En cuanto a la utilización de los directorios, véase también el Capítulo 13, Fuentes documentales.

Sobre la segunda, respecto de la que sólo consideramos las respuestas dadas por los trabajadores sociales de casos - cuando transmiten la información de que disponen y cuando transmiten información especialmente obtenida para el solicitante-, no es necesario extenderse tanto. Los errores más graves de dichas cartas se derivan de errores cometidos en la propia investigación, aunque unos pocos se deben a los defectos del propio trabajador social como intermediario.

En primer lugar, en sus cartas, al igual que en las de otros intermediarios modernos, ciertos elementos nos indican, en ocasiones, que se han escrito en respuesta a solicitudes que no se han leído, y, si lo han sido, no se han interpretado correctamente²¹⁹. De ello se deduce, en segundo lugar, que su respuesta no contempla todos los puntos planteados. Cuando le es imposible tratar todos los puntos, el trabajador debe, al menos, señalar qué información no puede suministrar y por qué. Así, se evitarán nuevas preguntas, nuevas respuestas, excusas, etc., y todos los atrasos resultantes. En tercer lugar, con demasiada frecuencia sólo incluyen las inferencias extraídas de la información obtenida, mientras que lo que se necesita es la propia información acompañada de su fuente o fuentes y de alguna valoración de los testigos citados realizada por el trabajador social. Las inferencias también son útiles, pero deben ser expuestas como tales, para que el solicitante pueda forjarse su propia opinión al respecto.

²¹⁹ "Mi querido y anciano abuelo... me enseñó a no responder nunca a una carta sin tenerla delante y sin revisarla escrupulosamente, párrafo por párrafo. Centenares de veces he bendecido su recuerdo por esta lección de sentido común." Contribución anónima en *Atlantic Monthly*, junio de 1913, pp. 856-57.

Declaraciones del tipo "me han informado" o "tengo entendido", sin precisar por quién o de quién, no hacen sino confundir y equivocar. Lo dicho en otra parte de este libro sobre la utilización de términos generales en los informes de casos también puede aplicarse a las cartas.

Las cartas de información a intermediarios de la misma ciudad preceden, a menudo, un contacto directo que las complementa o corrige sus deficiencias. Sin embargo, el carácter tangible de una carta permite que un error sobreviva a la corrección y ocasione problemas mucho tiempo después.

IV. ALGUNOS DETALLES TÉCNICOS

Puede parecer que la frase anterior constituye un argumento a favor de la destrucción de las cartas una vez que han servido a su propósito. En una entidad para la atención a familias, un comité de hombres de negocios aconsejó la destrucción de toda la correspondencia en cuanto el caso al que hacía referencia se "cerrara" -siendo éste el tecnicismo usado por la entidad para hablar de la suspensión del tratamiento. Unos médicos se habrían dado cuenta, por analogía, de la insensatez de esta práctica, los hombres de negocios no, y su aplicación provocó infinitos problemas. En trabajo social de casos, han de conservarse todas las cartas recibidas y copias de las enviadas en relación con el diagnóstico y el tratamiento de un caso. Las cartas originales enviadas por un cliente que, mientras las escribe o posteriormente, padece algún tipo de enfermedad mental, son, a veces, elementos clave para el diagnóstico de la enfermedad. Lo mismo sucede en el diagnóstico de discapacidad mental. Pero, también pueden extraerse valiosas inferencias de las cartas escritas por personas

sanas -por ejemplo, su adecuación a cierto puesto de trabajo, su grado de formación, etc. Normalmente es una buena idea conservar copias de cartas que no están dirigidas al trabajador social de casos sino que le han sido mostradas por el cliente y que están directamente relacionadas con su situación. Una entidad de protección de menores suele copiar este tipo de cartas en sus oficinas mientras el cliente espera.

Las cartas en las que se solicita o aporta información no deben enviarse a través del propio cliente. Una carta así enviada a un hospital contiene la siguiente afirmación: "Estoy seguro de que en cuanto hable con él verá que no es mentalmente normal". Además de que no debería haberse sugerido un diagnóstico, fue un error, por supuesto, enviar la carta a través del cliente. Los informes deben enviarse por correo, y sólo puede entregarse en mano una breve nota de introducción sobre la carta.

No deben escribirse nunca cartas dirigidas "a quien corresponda". Ya hemos comentado la inutilidad de tales cartas (p. 193). Las circulares en las que se solicita información suelen usarse con buenos resultados para descubrir el paradero de chicos o adultos que han huido y padecen una enfermedad mental. Ha de señalarse que se están enviando, al mismo tiempo, duplicados a una serie de lugares e incluirse una detallada descripción de la persona buscada e hipótesis sobre la historia que es posible que cuente.

Otra herramienta de gran valor para descubrir el paradero e incluso la identidad de una persona es la carta certificada. La carta de distribución especial no es tan buena ya que los responsables del servicio de correos no se molestan, con ocasión de su recepción, en solicitar la firma del destinatario o de una persona por él autorizada. El acuse de recibo de una carta certificada puede utilizarse

como prueba en un juicio. Puede cuestionarse la autoría de la firma; si es así, se recurrirá a un grafólogo.

Un departamento médico-social buscaba a la madre de un paciente del hospital, un menor incluido en la lista de pronóstico muy reservado. Se devolvió una carta que se le había enviado porque no se encontró al destinatario. Se consultó a las autoridades de la administración de correos, que garantizaron que ella recibiría una carta certificada en dos días. Así se hizo, y se la localizó en un barrio situado a varias millas de la dirección original.

La administración de correos prohíbe a los carteros facilitar información sobre direcciones, pero es posible conseguirla de sus superiores cuando puede justificarse la petición. En las ciudades grandes, puede dirigirse la solicitud al superintendente de la división, y si esto falla, puede apelarse al propio jefe de correos. Ha de notificarse inmediatamente a los inspectores de correos cualquier uso irregular del correo, pues éstos siempre están dispuestos a investigar este tipo de denuncias. Como ya se ha dicho, el valor de una carta como prueba es mayor cuando se acompaña de la carta a la que da respuesta, así como cuando se acompaña del sobre en el que fue recibida, con la dirección y el matasellos. En el caso de cartas devueltas, debe guardarse el sobre en el que pone "dirección desconocida" ya que prueba que se ha intentado encontrarla.

V. COMUNICACIÓN POR TELÉGRAFO

En cuestiones de menor importancia, cuando los detalles necesarios pueden darse con brevedad y cuando prima la rapidez y no la exhaustividad de la respuesta, la

comunicación por telégrafo es mejor que el solo envío de una carta. Tras enviar un telegrama, siempre ha de enviarse una carta a lo largo de ese mismo día, y cuando este procedimiento no se comprende y, por consiguiente, confunde al destinatario, el despacho telegráfico debe notificar el envío de la carta. En esta carta debe incluirse una copia del telegrama. En ocasiones, cuando el envío de una carta podría considerarse suficiente, el efecto psicológico del telegrama garantiza una respuesta inmediata a la carta. La forma "nocturna" del despacho telegráfico, que puede incluir hasta 50 palabras sin cargos adicionales, es preferible al envío de una carta, cuando el interlocutor realiza un viaje de más de veinticuatro horas.

Un amplio grupo de entidades sociales (unas 800 a día de hoy) usan el código telegráfico en cuestiones relativas al transporte de sus clientes dentro de los Estados Unidos. La investigación preliminar por telégrafo que suele preceder al suministro del transporte se hace así a un bajo coste. Además, todas estas entidades han celebrado un "acuerdo de transporte", por el cual esta investigación prevalecerá sobre otras y se llevara a cabo con especial rapidez²²⁰.

VI. COMUNICACIÓN POR TELÉFONO

Para saber si, en un caso concreto, ha de recurrirse a una conferencia telefónica o al telégrafo, hemos de conocer todas las circunstancias que rodean cada investigación. Sin embargo, no debe ignorarse esta posibilidad de elección. La mera existencia de un código telegráfico, por ejemplo, puede hacer que los firmantes de los acuerdos de transporte recurran a este medio pese a que serían preferibles otros medios de comunicación. Cuando la parte receptora ya

²²⁰ Véase el folleto *Passing On as a Method of Charitable Relief*. Russell Sage Foundation. Nueva York, 1911.

cuenta con los datos necesarios, la respuesta obtenida por teléfono es más rápida y completa, pero no siempre se recibe con precisión. Respecto de la información que ha de recogerse, la respuesta por telégrafo, con todos sus inconvenientes, es preferible, sobre todo en el caso de nombres, fechas, etc. En cualquier caso, estos datos, aunque ya se hayan transmitido por teléfono o por telégrafo, deben repetirse por carta. La rapidez de la conferencia telefónica para ponernos en contacto con personas conocidas se pone de manifiesto en los siguientes ejemplos, el primero proporcionado por Alice Higgins (Sra. Wm. H. Lothrop), y el segundo por M. L. Birtwell:

Un empresario nos pidió que enviásemos a un chico con su padre residente en una ciudad a 200 millas de distancia, pero se mostró algo reticente cuando apuntamos la posibilidad de realizar una conferencia telefónica para saber si la vuelta del hijo beneficiaría al hombre. Descubrimos que el padre era un alcoholístico crónico nada recomendable como tutor, pero que un tío que residía en una localidad cercana a la nuestra podría ayudarnos en nuestro cometido. De la consulta con el tío se obtuvo una buena posición y un hogar para el chico; y el empresario se dio cuenta, entonces, de que el conocimiento previo a la actuación es necesario.

Un hombre de cincuenta y tres años llegó a nuestras oficinas una mañana a las 11 para pedir trabajo. No parecía fuerte ni inteligente y pensamos que sus posibilidades laborales eran escasas. Apenas nos contó nada, pero tras un duro interrogatorio mencionó Palmer como emplazamiento de un domicilio reciente. Como sabíamos que el Hospital para Epilépticos del Estado estaba allí, llamamos por teléfono al Consejo Estatal de Enfermedad Mental para saber si un hombre de las características del nuestro había estado internado allí recientemente. Según un informe de ese hospital, un hombre con ese nombre se había marchado de la institución hacía dos días. Mediante una llamada telefónica a Palmer, a ochenta millas, el director nos dijo que el hombre se había ido sin el permiso de los responsables; que era totalmente incapaz de valerse por sí mismo en la sociedad, pero que podía realizar ciertas tareas en la institución, y nos pidió que

tratáramos de convencerlo de que volviera. En un primer momento, se negó a volver y sollozó ante tal posibilidad; pero gracias al poder de persuasión de una de nuestras trabajadoras sociales, que solía comer con él, finalmente aceptó. Se le colocó en el tren bajo la supervisión del conductor. Se llamó al director para decirle que estaba en camino y a las cinco y media de la tarde se volvía a estar en un lugar seguro. Un día o dos después nos escribió para decirnos que el médico lo había examinado, que tomaba baños excelentes y comía muy bien y que había retomado su antiguo trabajo en el establo.

El teléfono es muy-popular entre los trabajadores sociales como medio de comunicación dentro de la ciudad, sobre todo para ponerse en contacto con otras entidades sociales, y probablemente lo seguirá siendo. El riesgo que entraña y sus deficiencias apenas se conocen a día de hoy, por lo que hemos de prestarles atención. Nadie utilizará el teléfono demasiado poco, porque resulta muy práctico, pero los hechos descubiertos en el curso de nuestra lectura de casos deberían incitarnos a usarlo, en el proceso de diagnóstico, con mayor cautela.

Es relativamente más fácil ponerse en contacto con una persona, por muy ocupada que esté, por teléfono, tanto en casa como en la oficina. Pero, justo por eso, puede que la persona a quien se llama haya sido interrumpida y se muestre irritada, y no le importe, por la tanto, deshacerse de aquél que la ha interrumpido mediante una respuesta precipitada e inapropiada. ¿Es la gente normalmente igual de sincera en sus conversaciones telefónicas que en persona? La pregunta es interesante. Para responderla, ha de tenerse presente el factor de la interrupción. Por otra parte, quien recibe la llamada nunca puede estar seguro de la verdadera identidad de la persona que se encuentra al otro extremo del hilo telefónico. ¿Cómo puede saber que es la persona que dice ser? Por otra parte, el que efectúa la llamada no puede saber si hay alguien más en la misma

habitación que su informante, y este último no siempre puede estar seguro, a menos que disponga de una línea privada, de quién, aparte de las personas que están con él en la habitación y la que le ha llamado, está escuchando la conversación.

Otros dos elementos incrementan la posibilidad, no de supresión o falsedad, sino de error. Como todos sabemos, por teléfono no se entienden bien los nombres propios y, en menor medida, otras palabras. En trabajo social de casos, se trata de un grave problema. Además, según los informes de casos, parece que el ojo ayuda al oído a captar lo que se dice, y las conversaciones telefónicas se registran, en dichos informes, con menor precisión que las entrevistas en persona. Los siguientes comentarios y ejemplos de casos ilustran estos problemas:

Un crítico escribe lo siguiente acerca del informe de un caso: En mi opinión, la conversación telefónica del 16 de septiembre con el sacerdote no ha sido correcta. Con un sacerdote que no comparte nuestros métodos, se aconseja la utilización de una de estas dos formas de contacto: en primer lugar, y preferentemente, una entrevista en persona; en segundo lugar, una carta, posiblemente acompañada de una posterior llamada telefónica. Un primer contacto por teléfono resulta demasiado arriesgado a menos que conozcamos a la persona.

El marido de una mujer tuberculosa indicó al departamento médico-social que le llamaran por teléfono, siempre que fuera necesario, a su lugar de trabajo. Pero, así, sus compañeros de trabajo supieron que su mujer tenía tuberculosis, y el miedo al contagio de éstos lo obligó a dejar su empleo.

Un antiguo periodista se convirtió en cliente de cierta entidad social. Poco después, se recibió en la entidad una llamada telefónica, supuestamente del redactor de noche de un periódico solicitando la consideración y aprobación inmediatas de la solicitud del periodista, e indicando que estaba dispuesto a responder, sin inconveniente alguno, a cualquier solicitud de información. Cuando, posteriormente ese mismo día, se entrevistó al redactor de noche, éste dijo no saber

nada de esa llamada. En vez de elogiar al periodista, dijo que era inmoral y perverso.

Una organización se puso en contacto con una entidad para la atención a familias de otra ciudad para que ésta visitase a los parientes y al médico de uno de sus clientes. La entidad llamó al médico por teléfono y resultó que el hermano del cliente estaba con él en ese momento. Aunque el tratamiento del caso no se vio dificultado por este hecho, el hermano se vio afectado pues era muy sensible a las desgracias del cliente.

Una entidad de protección de menores que trabaja en una zona rural cuenta que, en los pequeños pueblos de su distrito, medio pueblo puede estar conectado a la línea telefónica, y que se considera una diversión inocente y legítima levantar el auricular y oír las conversaciones de otros vecinos, sobre todo cuando se sabe que a uno de ellos le ha visitado un trabajador social de la entidad.

La secretaria de un Servicio de Intercambio Confidencial cuenta que, todas las mañanas, un hospital les transmite por teléfono todos los nombres sobre los que quiere informarse, y que ella posteriormente envía, a lo largo del mismo día, un informe escrito al hospital sobre cada uno de ellos, indicando si se conocen o no. En general, el hospital envía luego una nota diciendo que se había entendido mal alguno de los nombres dados por teléfono y facilita el nombre con la grafía correcta. A raíz de este cambio de grafía, el servicio de intercambio suele descubrir que los nombres sobre los que no se había obtenido "ninguna información" están realmente en sus registros.

El uso del teléfono para obtener datos médicos se tradujo en los siguientes resultados respecto de una familia polaca: (1) El dispensario informa por teléfono, tras examinar a los tres niños, de que Dominic tiene tuberculosis. (2) Tres días después, con una visita al dispensario se descubre que este diagnóstico no corresponde a Dominic, sino a Almena, su hermana. (3) Transcurrido un año y cuatro meses, el dispensario llama diciendo que la madre de la familia presentaba una fase avanzada de tuberculosis. (4) Tres semanas después, el médico, cuando se le entrevista en el dispensario, dice que se trata de la fase inicial.

Un departamento médico-social envió a una familia a una COS facilitando ciertos datos, entre ellos, la declaración del hombre de que

ganaba 14 dólares a la semana. La COS visitó al empleador y, tras esta visita, informó por teléfono a la institución médica de que el hombre cobraba 17 dólares semanales desde hacía seis años (o eso comprendieron). Sin embargo, según el informe de la COS, el empleador dice que el hombre había tenido un sueldo de 14 dólares semanales durante seis años pero que acababa de aumentarse a 17 dólares. El informe del departamento médico-social cometió una grave injusticia con el hombre, aunque no intencionada, pues se infirió que era una persona de la que uno no podía fiarse²²¹.

Algunos trabajadores sociales no desean que su trabajo se incluya en los informes de otra organización, ya sea a partir de una conversación telefónica o en persona, por lo que siempre se ofrecen, cuando se les solicita información, a enviar un resumen escrito de lo que saben. Si la persona que solicita la información indica que se trata de una cuestión urgente, hacen una breve declaración en el momento y envían, después, el resumen escrito a efectos de verificación y para facilitar datos más completos y detallados. Este tipo de trabajadores sociales, cuando piden información a otros -por ejemplo, a raíz de los indicios facilitados por el Servicio de Intercambio Confidencial- procuran solicitar resúmenes escritos a las entidades que parecen tener, cuando se les contacta por teléfono, la información que buscan. Acompañado de un resumen escrito, el teléfono se convierte en un medio de comunicación mucho más fiable.

²²¹ Un crítico señala que la misma clase de error, al comunicar o recibir una información, podría haberse dado tras una entrevista en persona, aunque es cierto que se cometen más errores cuando se recurre al teléfono.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. En general, el mejor medio de comunicación, en trabajo de casos, es la entrevista en persona, el peor es el formulario.
2. La carta en la que se solicita información suele ser de carácter rutinario. El valor de esta carta puede evaluarse respondiendo a las siguientes preguntas:
 - (1) ¿Ha de escribirse la carta o existe otro medio de comunicación que se adapte mejor al propósito buscado?
 - (2) ¿Cuándo debe escribirse la carta? ¿Ahora? ¿Se ha concluido la investigación preliminar que hace de la carta el siguiente paso lógico?
 - (3) ¿Qué relación tiene esta investigación particular con el proceso en su conjunto?
 - (4) ¿Se ha elegido al intermediario idóneo para el fin que se persigue?
 - (5) ¿Cómo podemos interesar al intermediario seleccionado por el caso?
 - (6) ¿Qué presentación le ahorrará problemas innecesarios?
 - (7) ¿Qué hechos relativos a la actividad laboral, formación, etc. del intermediario deben modificar el planteamiento de la carta?
3. En la carta de respuesta del trabajador social de casos a una solicitud de información, debe percibirse que la carta del solicitante se ha leído y que se ha comprendido su contenido. Cuando no podemos responder a todos los puntos de una solicitud, en la respuesta ha de especificarse qué información no ha podido obtenerse y por qué.
4. En una carta de respuesta a una solicitud de información, no deben mezclarse las inferencias de quien la escribe con la información de la que se

extraen. La carta debe incidir tanto las inferencias como la información, pero de forma que el receptor sea capaz de distinguirlos.

5. A un despacho telegráfico siempre ha de sucederle el envío de una carta ese mismo día; a esta carta ha de adjuntarse una copia del telegrama.
6. El recurso al teléfono en trabajo social de casos es demasiado útil como para suprimirlo, pero sus desventajas no siempre se conocen y evitan. Son muchas las razones que explican por qué la gente es menos sincera en sus conversaciones telefónicas que en persona y por qué no siempre captan correctamente lo que se dice. El ojo ayuda al oído en la recopilación precisa de nombres y números; por teléfono éstos suelen entenderse mal.

18. COMPARACIÓN E INTERPRETACIÓN

Nos adentramos ahora en la cuarta y última etapa de lo que, por conveniencia, hemos denominado "procesos que conducen al diagnóstico". En múltiples ocasiones, los trabajadores sociales logran establecer un diagnóstico correcto y exhaustivo sin agrupar conscientemente todos los pasos preliminares en fases diferenciadas; pero en los casos que presentan especial dificultad, la división del proceso y el análisis realizado en este capítulo pueden ayudarles en su reflexión. Los procesos que ya hemos descrito son: (1) la primera entrevista completa con un cliente; (2) los primeros contactos con el grupo familiar; y (3) la búsqueda de más información y de otras fuentes de cooperación fuera de dicho grupo familiar.

Para subrayar la unidad esencial de estos tres procesos, destacar algunas de sus características principales y establecer, con mayor precisión, su relación con el proceso final de comparación e interpretación que vamos a describir, es necesario, en este punto, revisar brevemente parte del camino ya recorrido. Puesto que, en capítulos anteriores, ya se han analizado con todo detalle cada uno de los elementos que ahora volvemos a citar, nos conformaremos con recordar las ideas principales.

I. ALGUNOS RASGOS DE LOS PROCESOS ANTERIORMENTE ANALIZADOS

Hemos observado (1) que ciertos métodos y planteamientos son comunes a todas las entrevistas, (2) que, en función del tipo de entrevista, ha de hacerse hincapié en uno u otro factor, (3) que la discriminación a la hora de elegir las fuentes de información externas se traduce en un ahorro de tiempo y es reflejo de un buen trabajo, (4) que, en la

selección y valoración de los hechos, han de tenerse en cuenta tanto los riesgos que entraña cada tipo de evidencia como su naturaleza, y (5) que las características de los seres humanos como testigos deben ser analizadas constantemente.

1.1. Métodos comunes a todas las entrevistas

Nuestros métodos y planteamientos son, en gran medida, los mismos cuando entrevistamos por primera vez a un cliente, visitamos a su familia más cercana o buscamos información de fuentes externas. En todos estos casos, debemos:

- a) Tratar de conseguir la mejor evidencia que cada uno pueda aportar. El propio cliente es quien mejor puede facilitarnos ciertos hechos; otros los obtendremos a través de la observación de su familia y barrio; otros gracias al testimonio de empleadores y compañeros de trabajo; y otros de fuentes documentales.
- b) Aprovechar cualquier oportunidad de aproximación natural que surja al comienzo de la entrevista, y, a medida que la entrevista avanza, no caer en la tentación de modelarla en función de ideas preconcebidas de su probable contenido. Este principio también es aplicable a las preguntas que planteemos -la formulación de la pregunta no debe sugerir la respuesta.
- c) Conceder a la persona entrevistada el tiempo necesario para exponer su punto de vista y escucharla atentamente.
- d) Perseguir siempre un mayor conocimiento de la situación del cliente y la futura cooperación de parientes, empleadores, etc. para mejorar dicha situación. Nuestra capacidad para demostrar un

interés sincero es fundamental a la hora de obtener información y colaboración.

1.2. Cambios de planteamiento en la entrevista

En general, está justificada, una relativa reducción de nuestras indagaciones cuando tratamos con fuentes alejadas de la vida personal de nuestro cliente y su ampliación en nuestras conversaciones con él y con su familia. La diferencia existente entre el cliente y el grupo familiar, por un lado, y ciertas fuentes externas, por otro, es notable. Para que el diagnóstico sea realmente social, al entrevistar a nuestro cliente \ debemos considerar todas sus facetas de forma global. Hemos de mantenernos en guardia ante la posible mención de un indicio relativo ., a su personalidad o, en otras palabras, tener presente tanto la serie de y sucesos acaecidos en su vida como sus relaciones sociales. ¿Cuál ha sido la principal tendencia de dichos sucesos? ¿Qué personas o instituciones sociales han ejercido una mayor influencia sobre él?

Para obtener esta información rápidamente sin perjudicar nuestras futuras relaciones con él, hemos de tratar, en nuestras entrevistas, de no imponer la respuesta a nuestras preguntas, así como evitar las prisas y la formulación de preguntas innecesarias; debemos escucharle con paciencia e interés, orientando la conversación con la única intención de instarle a profundizar más en su historia.

Este mismo método minucioso puede ser necesario en las entrevistas realizadas a todos los miembros del grupo familiar del cliente. El conocimiento de la tendencia principal de la vida familiar puede resultar indispensable para el diagnóstico de la situación del cliente. La consideración de la diferencia existente entre el poder de cohesión de una

familia unida y el de una inestable nos ayudará en el análisis de esta tendencia.

Respecto de las fuentes externas, necesitaremos, durante el periodo de tratamiento, la orientación y la ayuda que algunas de ellas puedan proporcionarnos, especialmente aquellas que han tenido una relación personal y continuada con nuestro cliente. Otras muchas, sin embargo, sólo necesitaremos verlas antes del diagnóstico, pudiendo olvidarlas más tarde. Con estas últimas, podemos ahorrar tiempo limitando nuestra investigación a la información concreta que pueden darnos, aunque siendo conscientes de que, en cualquier momento, la persona entrevistada pueda ser capaz de aportar una información inesperada sobre los problemas de nuestro cliente. No entrevistaremos siquiera a la fuente externa menos importante con el único propósito de verificar una información que ya hemos obtenido por otros medios; la verificación debe ser una consecuencia secundaria de una relación más fructífera. El éxito de la entrevista de las fuentes externas depende, en parte, del tiempo que dediquemos a explicar brevemente al profesor, al médico, al visitador religioso, etc. la relación existente entre la información que ellos puedan darnos y el trabajo constructivo que estamos desarrollando.

No cabe duda de que la multiplicación de este tipo de entrevistas puede extenderse demasiado. Si se realizan de forma superficial, sin una idea clara de los aspectos positivos y negativos de la evidencia previamente recopilada, pueden añadir muy poco a nuestro cúmulo de conocimientos. Por otra parte, siempre se corre algún riesgo cuando decidimos no consultar a una fuente. Si queremos ahorrar medios, hemos de esforzarnos por conseguir, durante la consulta de una fuente, indicios sobre

el valor probable del testimonio de aquellas fuentes que aún no hemos entrevistado.

1.3. *Distinción en la selección de las fuentes externas*

Los trabajadores sociales de casos aún no otorgan la importancia que se merece a la economía de medios. No cabe duda de que no deben utilizar, en todos sus casos, las mismas dos o tres clases de fuentes y ninguna otra; pero, cuando recurren a fuentes diferentes para casos diferentes, deben aprender a seleccionar la fuente que, con mayor probabilidad, puede facilitarles los datos que buscan -por ejemplo, el médico con un mayor grado de especialización, el empleador para quien el cliente trabajó durante más tiempo, aquél para quien trabajó más tiempo en los últimos cinco años, el antiguo domicilio en el que la familia ha vivido más tiempo de forma continuada, la entidad social que ha mantenido contactos más frecuentes con su familia, etc. Incluso puede que alguna entidad social ya haya puesto en marcha un tratamiento, información que podría conseguirse recurriendo al Servicio de Intercambio Confidencial, y si fuera así, ya no sería necesario ocuparse del cliente en cuestión.

Este tipo de distinción garantiza un uso más seguro y económico de las fuentes. Por ello:

(a) Hay fuentes de las que se sabe, antes de que sean entrevistadas, que pueden proporcionar notable información sobre la historia de nuestro cliente, ya que conocen de primera mano su pasado. Estos testigos pueden o no estar relacionados con el presente del cliente y convertirse también, en caso de que así sea, en una importante fuente de cooperación. Al determinar el orden de consulta de las fuentes, resulta útil dirigirse, en primer lugar, a las fuentes

que pueden aportar únicamente información sobre la historia de nuestro cliente, de manera que nuestro primer contacto con los posibles colaboradores tenga lugar lo más tarde posible, cuando podamos entrevistarnos con ellos en pie de igualdad respecto del conocimiento de los hechos más importantes de la historia de nuestro cliente y, por consiguiente, con mayor probabilidad de lograr un resultado realmente social.

(b) Otro tipo de distinción útil es la que se efectúa entre los indicios de fuentes externas obtenidos gracias al cliente o a su grupo familiar y los obtenidos de otro modo. Estos últimos se denominan indicios suplementarios y, puesto que se han revelado de una forma más desinteresada, están menos sujetos a la influencia de los prejuicios.

(c) También puede distinguirse entre las entidades sociales que han tenido una experiencia personal con nuestro cliente pertinente para el diagnóstico y las que, independientemente de la existencia de una experiencia de este tipo, han recogido ciertos datos objetivos, e indispensables sobre el cliente-datos que probablemente nunca variarán. La experiencia previa del trabajo realizado por ciertas entidades sociales puede ayudarnos a saber cuáles son las que recogen con mayor esmero los hechos relativos al contexto familiar y personal de un cliente.

(d) Puede realizarse una última distinción en relación con los diferentes usos de las fuentes documentales y personales. El documento impersonal resulta más satisfactorio para obtener datos objetivos, como acontecimientos, fechas, lugares o cantidades, mientras que el testimonio de un individuo es más adecuado en el caso de cuestiones subjetivas, como los rasgos personales, en las que cobran importancia la motivación y capacidad del testigo, así como la atmósfera y el espíritu de su declaración.

1.4. Tipos de evidencia

No sólo tenemos que distinguir los diversos tipos de fuentes sino también los diferentes tipos de evidencia que aportan dichas fuentes. La evidencia real, como se ha dicho, es el hecho que se muestra a nuestros sentidos. La evidencia testimonial la constituyen las aserciones de seres humanos, a las que siempre han de aplicarse tests de competencia y de parcialidad del testigo. La evidencia circunstancial es cualquier evidencia indirecta que determine el punto tratado. Los tests aplicables a esta evidencia varían dada la gran diversidad de la materia objeto de estudio. Cualquier hecho perteneciente al universo material o a la mente del hombre puede llegar a ser la base de la que se infiera un nuevo hecho.

Debe efectuarse, en el marco de la evidencia testimonial, una importante distinción entre las aserciones de aquél que dice haber visto u oído el presunto hecho y las de aquél que lo conoce gracias a lo que otros le han dicho. Esta última es la evidencia basada en lo que ha dicho otro; en todas nuestras entrevistas, debemos descubrir en qué medida el testimonio del entrevistado se basa en sus propias observaciones o en simples rumores.

1.5. Características de los testigos

La primera declaración, no forzada, de un testigo es, a menudo, la más fiable. No obstante, la fiabilidad de esta primera declaración puede reducirse como consecuencia de la formulación de preguntas inductivas, que no sólo deben evitarse en la primera entrevista sino en todo momento. "Todos nosotros", afirma Gross, "alguna vez hemos observado consternados cómo, al final de un examen, el testigo ha adoptado el punto de vista del

examinador, y lo que es peor, el testigo aún cree que se trata de su propio planteamiento²²².

Un testigo puede creer realmente que sabe más sobre un suceso o una persona de lo que verdaderamente sabe. Por consiguiente, su buena fe no es el único elemento que debe valorarse. Su competencia depende tanto de la ocasión que se le presenta para conocer los hechos como del modo en que se ha servido de dicha ocasión, que está condicionado por su capacidad de atención y memoria y por su sugestionabilidad. ¿De qué ideas previas disponía para hacer de él un buen o un mal observador? ¿Qué le condujo a observar con atención?

Además de su grado de competencia como testigo, ¿qué prejuicios hay en su testimonio? Los prejuicios pueden ser de carácter racial, nacional, religioso, político o ambiental, así como los derivados del propio interés. Las formas más importantes de prejuicio ambiental son la ocupación laboral del individuo o los usos y costumbres del grupo del que forma parte.

Lógicamente no podemos conformarnos con colocar una declaración tras otra, como haría un taquígrafo. Los procesos de extracción de inferencias y de comparación del material se ponen en marcha con la primera entrevista y continúan a lo largo de todos los pasos que llevan al diagnóstico.

II. LA COMPARACIÓN DEL MATERIAL

"Me sorprende", dice Dubois, "observar cómo muchos médicos jóvenes, que cuentan con todas las herramientas

²²² Criminal Psychology, p.163.

de diagnóstico posibles, son incapaces de emitir un diagnóstico correcto. Esto es así porque el arte del diagnóstico no consiste en una simple acumulación de hechos. sino en cotejar los que se han recoido para forjarse una nítida visión de la situación"²²³. Por otra parte, sabemos que el historiador, en primer lugar, recoge el material, luego lo compara y, sólo una vez comparado, se dispone a interpretarlo. Evalúa su evidencia, al igual que" nosotros, elemento a elemento conforme los va recopilando pero, una vez que posee todos los elementos, realiza una nueva evaluación global. "Una vez que un estudiante ha aprendido a abrir sus ojos y a ver", escribe el doctor Richard Cabot acerca de la formación clínica: "debe aprender a cerrarlos y a pensar"²²⁴. Lo mismo debemos hacer nosotros. Sin embargo, esta etapa de recogida del material, de puesta en común de sus diferentes elementos y de valoración conjunta no es fácil de ilustrar, pues se trata de la parte que los trabajadores sociales de casos descuidan más.

Normalmente, los trabajadores sociales, en los primeros tiempos, visitaban, con casi total exclusividad, a su cliente, por lo que su labor quedaba muy limitada. Además, eran lentos mentalmente y frívolos en sus conclusiones. El trabajador de casos actual es más activo físicamente -a veces, incluso, demasiado activo-, pero aún sería más eficaz, respecto de sus antecesores, si "cerrara los ojos y pensara" más a menudo, redujera los signos visibles de su actividad y se esforzara por reflexionar más sobre el siguiente paso antes de darlo. En los informes sociales de casos, se observa, con frecuencia, una correcta investigación y la formulación y puesta en marcha de un

²²³ The Physic Treatment of Nervous Disorders, p.277.

²²⁴ Case teaching in Medicine, Introducción, p. vii.

plan, pero sin aparente conexión entre ellos. En el momento en el que debería haber cerrado los ojos para pensar, parece que lo que ha hecho el trabajador social de casos ha sido cerrar los ojos y ponerse a andar a ciegas. Por otra parte, aunque la investigación y el diagnóstico basado en ella se registren con sumo cuidado y con el mismo esmero se determine un plan de acción, etc., es muy difícil que, en un informe, se revelen los procesos que han permitido emitir dicho diagnóstico -qué elementos de la evidencia han sido aceptados o descartados y por qué o qué inferencias se han extraído de los elementos aceptados y cómo se han verificado.

Algunos trabajadores sociales de casos piensan que la comparación consciente del material se produce al presentar el resumen del caso al comité de casos que les ayuda a establecer un diagnóstico y un plan de tratamiento. Así sucede sobre todo cuando uno de los miembros del comité dispone de una experiencia social que le permite valorar el testimonio con sentido crítico y equidad. Un trabajador social escribe: "En muchas ocasiones, no percibo los errores de mi investigación al leer el informe, sino al presentar el caso al comité. Al reflexionar acerca de lo que debe saber el comité para tomar una decisión justa, de repente me doy cuenta de los defectos de mi trabajo antes de que salgan a relucir durante la discusión".

Lo mismo sucede cuando, en esta etapa, se someten las conclusiones de la investigación a un supervisor de casos responsable del trabajo de un grupo de trabajadores sociales. De hecho, son unos pocos supervisores con experiencia los que mejor realizan el proceso de comparación, en la medida en que éste puede estudiarse en la actualidad. Sin embargo, en general, se trata de personas que tienen una sobrecarga de trabajo. Aunque los comités pueden, en el peor de los casos, ser pésimos como

críticos, cuando son bien elegidos, presentan una ventaja sobre cualquier otro tipo de árbitro: sus mentes son más abiertas y, sobre todo, cuentan con una diversidad de experiencias aplicables a cada uno de los problemas. Además, tanto los supervisores como los comités presentan, sobre los trabajadores sociales, la ventaja de realizar su análisis sin ayuda, desconocer previamente al cliente y su historia y, en consecuencia, no haberse dejado impresionar por ningún elemento de la historia que les impidiera valorarla globalmente²²⁵.

II. 1. *Recomendaciones para la autosupervisión*

Si no tiene a su alcance un supervisor competente o un comité, el trabajador social de casos deberá desempeñar el papel de ambos, reservando parte de su tiempo a la evaluación de su propio trabajo como si de un crítico externo se tratara²²⁶.

²²⁵ Un lector de casos de gran experiencia sugiere que, cuando no se disponga de ningún comité o supervisor, una persona capacitada realice una lectura del informe del caso y se valoren, a través de ella, los problemas que puedan presentarse. Incluso cuando exista un comité, uno de sus miembros debe leer, aparte del trabajador social de casos, el informe antes de que el caso se someta a discusión.

²²⁶ Para la realización de un análisis detallado de los informes de los trabajadores sociales se necesitaría elaborar un nuevo libro, aunque la autosupervisión no sólo podría incluir el trabajo de casos, sino también su registro. Charles Kingsley le dijo a un joven escritor que nunca llamara a algo "árbol" cuando pudiera llamarlo "abeto" o "pino". Si la actual generación de trabajadores sociales hubiera adoptado este principio, la redacción de este libro habría sido más fácil.

(a) Puede intentar analizar cada elemento del caso teniendo presente el resto. Cuando descubría un nuevo elemento de la evidencia lo juzgaba basándose en lo que entonces sabía, ¿cómo lo juzga ahora una vez que posee todos los elementos?

Gross sugiere otro método de valoración de nuestro material psicológicamente más complicado: considerar cada elemento excluyendo deliberadamente el resto²²⁷.

Probablemente, así actuó una funcionaria de libertad condicional cuando un padre denunció a su hijo por desobediencia y robo a sus hermanos mayores. El hogar parecía tan bueno que la funcionaria optó por buscar la causa del problema en influencias externas que hubieran llevado al chico a hacerse, primero, con pequeñas sumas

La Oficina de Informes Eugenésicos de Cold Spring Harbor (véase el Boletín de la Oficina de Informes Eugenésicos, n° 7, p. 91) advierte a los recopiladores de historias familiares para el estudio eugenésico contra el uso de los siguientes términos generales, entre otros: *absceso*, sin causa o ubicación; *accidente*, *empeoramiento*, sin citar el nombre de la enfermedad; *cáncer*, sin especificar el órgano afectado; *congestión*, sin citar el órgano afectado; *convulsiones*, sin otros datos y duración; *fiebre*; *trastornos cardíacos* y *ataque cardíaco*; *demencia*, sin otros datos; *trastornos renales*; *trastornos pulmonares*; *marasmo*; *trastornos estomacales*.

El índice Expurgatorio de los trabajadores sociales de casos debería cubrir una mayor gama de cuestiones; una de las sustituciones más comunes es la de *pariente* por la palabra que expresa el grado exacto de parentesco; *italiano*, *austriaco* o *alemán* por el gentilicio de una provincia concreta o de otra subdivisión política; *¿malero*, *comerciante* u *oficinista* por la función concreta desempeñada; y *malo*, *sucio*, *carente de higiene*, *holgazán*, *incompetente*, *insatisfactorio*, *bueno*, *brillante*, *trabajador*, *orgullosos*, *educado* y muchos otros adjetivos de este tipo por el acto o condición concretos.

²²⁷ Criminal Psychology, p.12.

para apropiarse, después, de cantidades más importantes. Sin embargo, cuando se dispuso a establecer un plan de tratamiento, no encontró nada que explicara su conducta y, valorando los datos específicos de que disponía en lugar de basarse en una teoría infundada, volvió a comenzar la investigación. Olvidándose de la buena apariencia de la familia, encontró antecedentes penales de detención del padre, uno por haber comprado a menores y otro por venta ambulante sin licencia; pueden parecer faltas menores, pero lo suficientemente graves cuando se trata del padre de un chico que empieza a desarrollar una tendencia delictiva.

(b) En ocasiones, como también sugiere Gross, el descubrimiento de un hecho exige tanto tiempo y esfuerzo, que nos olvidamos de relacionarlo con el conjunto, o lo hacemos "deprisa y mal"²²⁸, o, a veces, se debe al deseo de redactar lo antes posible un informe definitivo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

En agosto, el Fiscal del Estado pidió a una COS que tratara un caso de incumplimiento de pago de la pensión alimenticia: el padre de familia había sido detenido por no realizar los pagos semanales ordenados por el tribunal. Una semana después, la COS presentó un informe sobre sus indagaciones favorable a la esposa. En octubre, sin embargo, cuando el hombre solicitó que se sacara a sus hijos de casa de su mujer, un estudio exhaustivo del caso sacó a la luz las malas condiciones de la casa. Un crítico de este informe escribe: "Antes del envío del primer informe al Fiscal del Estado, las contradicciones existentes entre las diferentes evidencias deberían haber llevado a la COS a continuar con la investigación. Tenía a su alcance diferentes fuentes de información y el invierno y las prisas que éste conlleva aún quedaban lejos".

(c) Como sucede en el ejemplo que acabamos de exponer, una revisión de nuestro material pondrá de

²²⁸ Criminal Psychology, p. 143.

manifiesto, en ocasiones, la existencia de contradicciones insospechadas entre las diferentes evidencias. Cuando nos resulte imposible conciliarlas, podemos inferir, sin temor a equivocarnos, que se necesitan nuevas evidencias; cuando, pese a que todas las evidencias apunten a una misma dirección, no pueda darse una explicación a la situación del cliente ni pueda encontrarse un camino que nos guíe hasta su solución, debemos buscar nuevos hechos.

(d) Gracias a la retórica, sabemos que el primer y el último párrafo de un ensayo son los que más impresionan al lector. Por ello, al redactar la conclusión final, siempre nos hemos de preguntar si se ha otorgado una importancia desmesurada a la historia contada por la primera persona entrevistada o a la primera teoría adoptada por el trabajador social; o si es el último testimonio el que ha recibido este trato preferente. Cualquiera que haya podido observar los esfuerzos que hacen dos partes enfrentadas para argumentar sus razones en primer lugar, entenderá que creamos que las primeras impresiones son las que más duran. Sin embargo, cuando ha habido cuestiones en liza, la posición estratégica -segunda sólo en función de la primera- es la última. En resumen, no debemos dejarnos influir por la impresión causada por el primer y por el último testimonio recogido en una investigación.

En todos estos análisis de datos, nos serán de gran ayuda las recomendaciones dadas en la Parte I en relación con las inferencias²²⁹. Lo que allí se ha dicho sobre la valoración de las inferencias también puede aplicarse a la nueva evaluación que de ellas realizan los trabajadores sociales de casos. Se trata de un elemento de tal importancia que no hemos estimado conveniente resumir las conclusiones de aquel capítulo al comienzo de éste. Sin

²²⁹ Véanse la página 73 y ss.

embargo, muchos aspectos de este último proceso de comparación -proceso de examen crítico de la evidencia obtenida- se resumen mejor en el siguiente principio: una persona que no sea el trabajador social de casos debe examinar el con junto de evidencias.

II.2. Recomendaciones sobre las comparaciones realizadas por un supervisor

¿Qué debe buscar un supervisor en el informe de un caso en el que ya se hayan recogido las evidencias pero aún no se hayan comparado o interpretado? Para facilitar la consulta de esta cuestión, hemos resumido este tema en forma de cuestionario y lo hemos añadido a los cuestionarios contenidos en la Parte III²³⁰, aunque debe tenerse presente que los demás cuestionarios de este libro también están relacionados con la labor de supervisión y con las comparaciones efectuadas en el proceso de autosupervisión. El cuestionario para los supervisores agrupa el material citado, en diferentes ocasiones, a lo largo de estas páginas y lo divide en los siguientes epígrafes: (a) relaciones del trabajador social de casos con el cliente, (b) con la familia del cliente, (c) con las fuentes externas, (d) dirección global de la investigación, y (e) aspectos generales de la investigación.

Una buena supervisión debe considerar dichos aspectos generales. Hemos observado cómo, teniendo presente la relación existente entre cada hecho individual y las condiciones sociales generales, se aporta un significado suplementario a los testimonios que se recogen en un informe. Esta tendencia también puede aumentar su utilidad. Todo trabajador social de casos ha podido apreciar

²³⁰ Véanse la página 541 y ss.

una cierta yuxtaposición de los hechos en un informe tras otro, y debe de haber deducido que esta yuxtaposición recurrente muestra una relación oculta de causa y efecto. Asimismo, habrá observado que determinadas variaciones en la situación de sus clientes presentan, una y otra vez, unas notables similitudes de manera que, aunque carezcan de una explicación racional, sugieren una causa común por lo que esta "observación de recurrencias", pues así se llama, se convierte en una obligación del supervisor y del trabajador de casos. Estas repeticiones no sólo deben ser constatadas sino que deben compararse atentamente. Se descubrirá, tras su examen, que algunas situaciones aparentemente semejantes eran diferentes en esencia, pero las restantes, si se cree que pueden esclarecer las condiciones sociales o las características de un grupo desfavorecido, deberían presentarse a aquellos especialistas en reforma social que puedan hacer un uso crítico y constructivo de las mismas. El conocimiento que mejorará la eficacia del trabajo social de casos de las nuevas generaciones sólo puede ser un producto secundario de nuestro propio trabajo social de casos, pero, no por ello, carente de importancia²³¹. El significado general

231 El doctor Adolf Meyer, hablando a un grupo de comités de seguimiento de dementes, tras leer algunos de sus informes, dice: "He tenido que borrar de mi mente la ciudad de Waterloo. Se trata de una ciudad con puntos de contagio que la comunidad no puede permitirse tolerar y que podrían atacarse si se tuviera el material necesario... Puede que las autoridades y la gente, buena o mala, no tengan en cuenta estas protestas mientras no se reúna suficiente material y se utilice a tiempo, y entonces ustedes podrán actuar. No es fácil, lo sé, pero no conseguiremos nada estando callados o quejándose para nuestros adentros". *After-care and Prophylaxis*, p. 16. Reproducido de un artículo del Boletín de Hospitales Estatales de marzo de 1909, con la

de los datos del trabajo social de casos se pone de manifiesto en el análisis del caso Ames que se ofrece a continuación.

II.3. *El caso Ames*

En la página 77 se expone la ficha del informe de la familia Ames, comenzado en 1909, junto con el análisis de algunas de las inferencias efectuadas, sin leer el informe, por una trabajadora social de casos. Este proceso de extracción de inferencias a partir de una ficha y de posterior verificación mediante la lectura del informe o a través de nuevas averiguaciones nos resulta útil en el procedimiento de revisin.

Observemos ahora, sin tratar de reproducir el informe Ames²³², cómo pueden aplicarse algunas de las recomendaciones propuestas en la presente sección a la historia de esta familia:

Thomas Ames es un sombrerero tuberculoso de treinta y ocho años, casado con una mujer de veintiocho y con dos hijas, una de seis

autorización de la Comisión Estatal de Demencia, Albany, N. Y. Utica, N. Y. State. Hospitals Press, 1909.

²³² Resultaría más satisfactorio el estudio del informe original del caso, ya que los trabajadores sociales de casos podrían no ponerse de acuerdo sobre lo que debe o no debe incluirse en un resumen. Por otra parte, un informe social completo sería tan fácil de identificar que la autora nunca se ha mostrado partidaria de publicar uno. Los pocos que se han reproducido con carácter privado para uso docente han sido un excelente material didáctico, a pesar de que, al usarlos, no se haya podido prevenir totalmente la violación de la confianza de los clientes, y haya surgido un desconcertante problema al tratar de conciliar su uso con los principales principios éticos del trabajo social de casos.

años y otra de casi dos. La madre de la Sra. Ames vive con ellos. Un vecino informó a la señorita Delancey, una mujer de buena voluntad, cuando ésta le visitaba, de la difícil situación por la que atravesaba la familia Ames. Tras visitar a los Ames, la señorita Delancey solicitó ayuda, el 10 de mayo, en la oficina de distrito más cercana de la COS. Uno de los trabajadores sociales de casos de la COS realizó ese mismo día una entrevista a los Ames en su casa. Anotó por escrito que tuvo que entrevistar al señor Ames, a su mujer y a su suegra juntos.

El señor Ames facilitó, en ese momento, su historia laboral en la fábrica de sombreros Caldwell desde que se casó, y contó que en el dispensario de tuberculosos le habían instado a solicitar el ingreso en el sanatorio del Estado, pero que él no podía abandonar a su familia. Estaba buscando un empleo de cobrador de seguros, pues pensaba que, con ello, mejoraría su salud. La suegra no trabajaba por motivos que no se especificaron. La parroquia les había ayudado pero su compleja situación financiera no le permitía seguir haciéndolo, o eso creía la familia. La señora Ames no había recuperado las fuerzas desde el nacimiento de la hija menor. Se mostró dubitativa respecto de la posibilidad de entrevistar a alguno de los parientes de él o de ella. Sin embargo, el señor Ames decía entender la intención de la trabajadora social de consultarlos y le dio las direcciones de sus cuatro hermanos y hermanas y de las dos hermanas de su mujer.

A continuación se hicieron las siguientes visitas externas en el orden en el que se citan: el dispensario de tuberculosos, las dos hermanas de la señora Ames, su médico, el director del colegio de la hija mayor, uno de los hermanos del señor Ames y sus dos hermanas, y de nuevo el dispensario de tuberculosos en dos ocasiones, y un encuentro con la señora Ames sola. Sólo después de todas estas visitas, se entrevistó al responsable de la sombrerería y al sacerdote de la parroquia.

¿Qué revelaron estas visitas? Una historia familiar inusualmente ordinaria que, por ello, hemos elegido como ejemplo. No pudo entrevistarse al médico del dispensario hasta la tercera visita al mismo, el cual, aparte de enviar un poco de leche diariamente, no había tenido ningún otro contacto con la familia. En el informe médico,

se indicaba que el estado de Ames era grave, que tenía fiebre muy alta y que no debería trabajar.

Las dos hermanas de la señora Ames comentaron claramente la capacidad de sacrificio del señor Ames y lo importante que era su familia para él. El director de la escuela de la hija mayor dijo de ella que era tranquila, estudiosa y diligente, pero "en absoluto brillante". El médico de la señora Ames, que conocía a la familia desde hacía tiempo, habló bien de ellos, pero no utilizó términos precisos al referirse a la salud de ella, diciendo que "siempre estaba cansada", y no especificó cuándo la había examinado por última vez.

Joseph Ames y su esposa desconocían la gravedad de la situación. Al conocerla, se mostraron dispuestos a acoger a la señora Ames y a sus hijas si su marido tenía que ingresar en el sanatorio. (La trabajadora social del caso dijo, en ese momento, que el plan era excelente, aunque en la entrevista tanto Joseph como su mujer afirmaron que la señora Ames debería ponerse a trabajar y que era "demasiado presuntuosa".) Se constató que su hermana Clara, visitada el 15 de mayo, conocía a los Ames mejor que los otros parientes del marido. Dio a entender que él estaba dispuesto a ir al sanatorio, pero que su esposa no quería que lo hiciera y le instaba a que encontrara otro empleo.

La trabajadora social no sabía nada al respecto, pero ésta se convirtió en la clave de todo el tratamiento posterior. Realizó una entrevista a solas con la señora Ames. Ella no podía creerse, en un principio, que el estado de su marido fuese tan grave como se le decía y, además, mostró su preocupación por lo que pasaría con su hogar y sus hijos. Fue posible convencerla de que Ames estaba realmente enfermo, y se la tranquilizó con respecto a su hogar. Al explicar al dispensario el motivo de la negativa de Ames, el médico pudo convencerle, esta vez, de que solicitara el ingreso en el sanatorio.

Se necesitaron diez días para efectuar todo el trabajo anterior. En este punto, se visitó, sin demora, a las dos fuentes de cooperación más importantes -el empleador y la parroquia. Aunque Caldwell había ayudado a la familia, la empresa no sabía que Ames tuviera tuberculosis o que fuera incapaz de trabajar. Dada la situación, el empleador estaba dispuesto a pagar 5 dólares semanales hasta que Ames ingresara en el sanatorio. (El periodo de ayuda se prolongó posteriormente hasta la

fecha de regreso de Ames.) El sacerdote de la parroquia aceptó donar a la familia los alimentos que necesitara.

Durante un intervalo de varios meses antes de que Ames se fuera al sanatorio, la señorita Delancey visitó regularmente a la familia, para indicarles las medidas de precaución que debían tomarse con el enfermo. Gracias a la instalación de una tienda de campaña en el jardín trasero en la que dormía Ames, éste tuvo una ligera mejoría en su casa antes de pasar cinco meses fuera.

Este diagnóstico y tratamiento sociales, eficaces por la rapidez con la que se atacó el problema -tanto personal como económico-, y basados en la participación de fuentes externas, presentan unos cuantos defectos que un supervisor constataría rápidamente. Ames regresó con un buen estado de salud que le permitía volver a trabajar en la fábrica de sombreros en una función más saludable. Pero, justo después de que ingresara en el sanatorio en septiembre, se observaron signos de tuberculosis en su mujer. Afortunadamente la infección se descubrió a tiempo; pero cabe señalar que la trabajadora se centró de forma tan exclusiva en el hombre enfermo que no se realizaron exámenes de prevención adecuados a la esposa e hijas -no cabe duda de que se trata de un fallo más frecuente en 1909 que hoy en día. ¿Por qué no se emitió, durante cuatro meses, un diagnóstico definitivo sobre una mujer de la que se había dicho que estaba siempre cansada? Se recogió la opinión de los parientes de ambas partes sobre su salud, su capacidad para el trabajo, etc., pero no se consultó a ningún profesional competente.

Por otra parte, antes de finalizar la investigación, la trabajadora social de casos aceptó la oferta de Joseph Ames de acoger a la señora Ames y a sus hijas como una solución definitiva, sin valorar las ventajas y los inconvenientes de la misma. Probablemente, actuó así porque se trataba de la primera oferta concreta que recibió. El posterior abandono de esta idea pudo deberse a la disponibilidad de otros recursos, y no a los verdaderos inconvenientes de esta solución en cuanto a la salud, la incompatibilidad, la dificultad para reconstruir un hogar una vez roto, etc.

¿Qué quería dar a entender el director de la escuela al decir que Alice Ames "es una estudiante diligente, pero en absoluto brillante"?

Incluso en un caso relativamente simple como éste, con la comparación de todos los elementos de la evidencia, tanto por parte de la trabajadora social de casos como por parte de una persona que no conociera a los Ames, podrían haberse evitado decisiones equivocadas y se habría tomado el camino más acertado. Asimismo, un supervisor acostumbrado a constatar recurrencias habría descubierto, gracias al análisis de otros casos, que los casos de tuberculosis no sólo se daban en la fábrica de sombreros del señor Ames, sino también en otros sectores industriales. Si se hubiera considerado esta característica del caso, se habría podido recurrir, para el examen de todos los datos disponibles, a especialistas en enfermedades laborales, tanto en su vertiente legal como en otras. No satisfecho con la investigación en esta única dirección, el supervisor buscaría los posibles factores causales de la enfermedad de Ames en su historia familiar y en la higiene de su hogar.

Por otra parte, ha de reconocerse que tanto la trabajadora social del caso como el supervisor podrían haber hecho todas estas comparaciones con sumo cuidado, haberse procurado un diagnóstico médico de la madre y las hijas y un examen mental de la hija mayor y haber creado un comité que investigara la relación entre la fabricación de sombreros y la tuberculosis y, a pesar de ello, podrían haberse equivocado estrepitosamente en el diagnóstico y el tratamiento de los Ames. "Siguen correctamente todos los pasos", decía un trabajador social sobre un grupo de ayudantes bien formados, "acatan todos los puntos de nuestros modernos programas sociales y, sin embargo, demasiado a menudo, no son capaces de distinguir los elementos significativos del caso". Es otra manera de expresar lo que ya dijera Dubois: "Cuentan con todas las herramientas de diagnóstico posibles pero son incapaces de emitir un diagnóstico correcto"²³³. La atenta comparación de

²³³ Véase la página 405.

todos los elementos de la evidencia ayuda y conduce a su interpretación, y a menudo la revela, pero no facilita la visión imaginativa que puede hacer de la interpretación más de la mitad del tratamiento.

III. LA INTERPRETACIÓN DEL MATERIAL

La capacidad para formarse un juicio es más importante que la capacidad para postergarlo. Nos hallamos, en este punto, ante un complejo dilema, pues un diagnóstico precipitado, aunque sea correcto, puede ser sólo un diagnóstico superficial y breve que describe el tipo general de problema y no precisa las características individuales. Por otra parte, un diagnóstico realizado demasiado tarde puede dejar pasar el momento crítico en el que el tratamiento resultaría más eficaz. Pese a todos los defectos existentes en el tratamiento del caso Ames, cabe señalar una gran capacidad para detectar rápidamente el factor más significativo en una relación humana -en este caso, la negativa de la esposa a que su marido abandone el hogar y el motivo que justifica esta actitud. Es esta capacidad de análisis de las relaciones humanas la que distingue al diagnóstico social de los demás tipos de diagnóstico.

El dispensario conocía a Ames desde hacía semanas y lo único que había hecho era diagnosticar su enfermedad, el sacerdote de la parroquia y su empleador lo conocían desde hacía años y sólo habían observado que pasaba por un momento difícil, por lo que la trabajadora social, a la que se había recurrido prácticamente por casualidad, se enfrentó a una situación que, pese a su sencillez, carecía aún de definición y análisis. Se sucedieron después ciertas vacilaciones. La precipitada solución propuesta por Joseph

Ames pudo haber echado por tierra el diagnóstico. Sin embargo, esta solución pronto fue descartada, y después de cinco días de la solicitud de ayuda, ya se había encontrado la clave de la situación. No cabe duda de que se habrían obtenido mejores resultados si se hubiese tratado la cuestión principal sin que se ignorasen el resto de elementos ya mencionados. La señorita Delancey estaba dispuesta a ofrecer su ayuda. Si hubiera sido capaz de ayudar a la familia en el acondicionamiento de la casa para adecuarla a la situación del padre enfermo, su capacidad de influencia en la familia habría aumentado y podría haberse hecho cargo de la salud mental y física de las dos niñas y de la salud de la madre. El hecho de que no se incluyera, desde un primer momento, esta posibilidad en el programa se tradujo en una pérdida de tiempo y de oportunidades.

En ciertas ocasiones, cuando, en un caso, se han producido cambios frecuentes de entidades o de trabajadores sociales, podemos observar en un único informe toda clase de diagnósticos: el extremadamente breve, el que sólo da cuenta de la situación actual, el diagnóstico minucioso pero vacilante, el que se centra en el problema principal, así como el que es claro y completo.

Tomemos como ejemplo a la familia de Braucher, el hombre casado con una mujer sudamericana y con dos hijos pequeños cuya historia hemos relatado en el capítulo sobre los parientes²³⁴. La familia, como se dijo, había sido tratada por cuatro distritos diferentes de una misma COS. En un primer momento, la situación se describió como "hombre incapaz de trabajar por tener los pies planos; como resultado de ello, familia en difícil situación". Posteriormente, cuando Braucher rechazó el tratamiento médico que le

²³⁴ Véase la página 207.

ofrecían y cuando los esfuerzos rutinarios por verificar su historia fracasaron, se describió como sigue: "la familia ha desarrollado una gran destreza como pedigüeña, pero en nada más". Una organización benéfica de otra ciudad afirmó, en relación con los parientes del hombre que vivían allí, que tenían "un expediente deseo razonador". Pero la secretaria del cuarto distrito, insatisfecha con esta respuesta, encontró a los parientes de Braucher y volvió con un mensaje de éstos para el señor Braucher. El mensaje sacó a la luz un rasgo insospechado de la naturaleza de este hombre -un hecho que esta cuarta trabajadora social, sin estar mediatizada por anteriores juicios, reconoció al instante. La reanudación de las relaciones del señor Braucher con unos parientes con los que había perdido todo contacto hacía tiempo se convirtió en el punto de partida de la trabajadora social para el desarrollo de las aspiraciones sociales y profesionales de Braucher, aspiraciones que se transformaron, a su vez, en el elemento principal de un largo y eficaz tratamiento. Pese a ello, no se ignoraron las necesidades individuales de la señora Braucher. El diagnóstico social no debe limitarse a indicar una sola causa o discapacidad.

Se podría argumentar, por supuesto, que la trabajadora social que tuvo éxito, mientras las otras tres habían fracasado, había mostrado una mayor fe en la naturaleza humana o una personalidad más emprendedora. Es evidente que estos factores contribuyeron a su éxito. Como ya se ha mencionado anteriormente, la fe en las posibilidades de nuestros clientes y en el tratamiento social es indispensable. Pero el factor decisivo lo constituyó el descubrimiento de los parientes por una persona que supo sopesar la evidencia y seguir unos indicios remotos. El éxito se debió a la combinación de técnica y capacidad de análisis.

III.1. *Redefinición del diagnóstico*

El diagnóstico social puede describirse como la tentativa de realización de una definición lo más exacta posible de la situación y personalidad de un ser humano que presenta una necesidad social -de su situación y personalidad en relación con otros seres humanos de los que, de algún modo, depende o que dependen de él, y en relación también con las instituciones sociales de su comunidad.

El diagnóstico médico tiende, cada vez más, a incluir determinados elementos sociales; en el futuro, el diagnóstico del estado mental también seguirá este camino. No obstante, ambos continuarán basándose en un conjunto de experiencias que no son de carácter social; tienen un punto de partida diferente y desarrollan una capacidad y énfasis diferentes. Sus campos de actuación se superponen pero no se fusionan. Conforme el diagnóstico social vaya adquiriendo un mayor grado de especialización, prestará un inestimable servicio a la medicina y la psicología, y huelga decir que estas últimas seguirán suministrando datos de incalculable valor para el diagnóstico social.

Puesto que este libro no se dirige a especialistas de una rama concreta del trabajo social de casos, debe proponer sugerencias que puedan aplicarse a todas las ramas. Con esta limitación, no podrá dogmatizarse ni sobre el contenido de un diagnóstico, ni sobre la redacción de un resumen del mismo, ni siquiera sobre el elemento temporal en este estadio del trabajo de casos; solamente podemos, al finalizar el análisis de esta etapa, aportar algunas sugerencias generales encuadradas en los epígrafes mencionados.

III.2. *Contenido del diagnóstico*

Un mal diagnóstico social es aquel que es demasiado general, o demasiado detallado y, por lo tanto, ininteligible, o aquel que, aunque sea muy claro sobre la discapacidad principal, ignora algunos de los elementos más importantes de un caso. En cambio, en un buen diagnóstico social, aparecerán los principales elementos que dificultan la rehabilitación social, haciendo hincapié en aquellos rasgos que indican el tratamiento que debe seguirse, lo que no debe predisponer al trabajador social respecto de ningún factor causal.

Un diagnóstico puede ser erróneo. Resulta humillante descubrir que las entidades sociales aún diagnostican un caso de enfermedad mental o de tuberculosis como un caso de desempleo por apatía o incompetencia. Por otra parte, es exasperante ver cómo una enfermera que trata a tuberculosos aún le dice a un paciente, en su primera visita, que el suyo es el peor caso que ha visto de sobrecarga de trabajo, cuando es evidente que nunca ha mantenido a su familia, ni siquiera a sí mismo, y que años de vida licenciosa han acabado con su salud. Esta desmesurada valoración, por parte del trabajador social de casos, de los aspectos menos significativos de un caso es responsable de muchos diagnósticos equivocados.

Un diagnóstico puede ser una mera clasificación. El diagnóstico extremadamente breve, aunque mencione el tipo general de discapacidad correctamente, no es social. En los tiempos en los que el trabajo social carecía de organización estructurada, una mujer con hijos y sin un hombre a su lado podía ser calificada por diferentes entidades de viuda, esposa abandonada o madre soltera, sin que ninguna de estas entidades hubiera previamente verificado su estado civil. A pesar de que la concesión de la

etiqueta correcta constituya un avance, tal etiqueta, por sí sola, carece de valor en el pronóstico y tratamiento. Viudedad, abandono o ilegitimidad sólo son hechos sociales aislados carentes de significado hasta que se conoce el contexto que los rodea en cada caso. La enorme diversidad de contextos se refleja parcialmente en los cuestionarios sobre estas tres discapacidades incluidos en la Parte III.

Un diagnóstico puede ser demasiado detallado. Puesto que el objetivo del diagnóstico es enumerar los factores más pertinentes en la situación actual del cliente, la exposición de demasiados detalles puede modificar la perspectiva y producir una imagen distorsionada o borrosa de la situación. En otras palabras, para definir correctamente la necesidad de un cliente, el trabajador social ha de distinguir, de entre la evidencia-recopilada, lo que es importante para la eficacia del tratamiento de lo que relativamente no lo es. Un trabajador social de casos puede haber recopilado la evidencia cuidadosamente y haber indagado en múltiples direcciones recurriendo a los mejores libros sobre las causas de la pobreza y, no obstante, no ser capaz de reconocer los factores más dañinos del caso que está estudiando. En resumen, su trabajo puede ser minucioso pero carente de penetración. La solución de este mal consiste en una supervisión experimentada, siempre que sea posible, así como en un sentido más profundo de la solidaridad respecto del propio cliente.

Un diagnóstico puede ser parcial aunque claro sobre la discapacidad principal. Circunstancia que se da en el caso Ames, así como, en la actualidad, en gran parte de la labor realizada por trabajadores sociales de casos con una técnica y una experiencia superior a la media. La cualidad de su trabajo reside en su continua comprobación del diagnóstico a través de ese conocimiento de los efectos de un tratamiento determinado al aplicarlo a un determinado

diagnóstico que sólo puede conseguirse gracias a una larga experiencia de práctica social. Por otra parte, el defecto de su trabajo radica en la constatación y tratamiento de la necesidad más acuciante en un número de casos demasiado grande como para permitirles profundizar más. Aunque sea cierto que los resultados del tratamiento deben constituir el test habitual del diagnóstico, la experiencia práctica en la observación de estos resultados no permitirá al trabajador social que se ocupa de un desmesurado número de casos ir más allá de una visión parcial de su complejidad y posibilidades.

Un diagnóstico puede ser completo y claro al mismo tiempo. Resulta inútil reunir un gran número de evidencias para después, movidos por la necesidad de lograr un resultado rápido para satisfacer una necesidad urgente, olvidar hechos significativos indispensables en el establecimiento de un mejor tratamiento. Con un diagnóstico más completo, podríamos integrar estos elementos en la descripción del caso atendiendo, al mismo tiempo, las cuestiones más urgentes.

Hasta ahora hemos hecho hincapié en la definición de la situación del cliente. Sin embargo, no podemos olvidar que, al efectuar un diagnóstico exhaustivo que deberá seguirse de un tratamiento, hemos de buscar los indicios de posibles soluciones. En el diagnóstico, han de reunirse los elementos que pueden obstaculizar el tratamiento y los que pueden favorecerlo. No existe un término que agrupe a estos activos y pasivos. Su inclusión en el diagnóstico queda justificada sólo por el hecho de que la persona que realiza el diagnóstico, que debe haber pensado en el posible tratamiento social desde el primer momento, ha ido evaluando, en cada fase de su labor, el valor que para el tratamiento tiene cada circunstancia, cada relación humana

y cada característica personal. Ahora ha llegado el momento de recapitularlos.

El resumen del diagnóstico, o el diagnóstico escrito, debe exponer el contenido del diagnóstico con un cierto orden, aunque dicho orden pueda diferir en función de los diferentes tipos de trabajo social de casos. En la mayoría de los casos, habrá que incluir, aparte de una descripción general del problema del cliente, una declaración sobre aquellas características particulares de las circunstancias y personalidad que diferencian nuestro caso del resto. A continuación, se enumerarán los factores causales que se conozcan por orden de importancia. Con ello, se facilita su valoración, aunque, en esta primera etapa del tratamiento, debe saberse que tan sólo se trata de simples tentativas²³⁵. Y por último, se realizará la valoración, que acabamos de citar, de los activos y pasivos descubiertos a lo largo de la investigación, tanto a través de nuestro cliente, como de la familia y de las fuentes externas. Este último paso debe haber constituido uno de los principales fines de la investigación. No sólo han de incluirse los activos, sino también los obstáculos específicos que deben salvarse y considerarse a la hora de definir el tratamiento. "Todo ello debe fecharse y asentarse, "salvo error u omisión". Pocas cosas son más peligrosas que un diagnóstico social que no es revisado con motivo del descubrimiento de nuevos hechos.

²³⁵ La lista de factores reconocidos como causales en un caso individual no debe confundirse con la tentativa de establecer estadísticamente *las causas* de la pobreza, de un delito o de cualquier otro fracaso social relevante. A tales generalizaciones deben aplicarse otros tipos de tests. Ambos cometidos pueden estar vinculados, o pueden llegar a estarlo en el futuro, pero no deben considerarse idénticos.

¿Cómo se aplican estas sugerencias al caso Ames? El siguiente resumen trata de reunir las críticas y análisis realizados en este capítulo en relación con dicho caso:

RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO

19 de mayo de 1909

Ames, Thomas (38) y Jane (28), dos hijas, 6 y 2, y la madre de la Sra. Ames.

DEFINICIÓN DE LA SITUACIÓN: Tuberculosis del hombre, sin ahorros. Ames no quiere ingresar en un sanatorio, su esposa apoya esta decisión. Se dice que la Sra. Ames siempre está

"cansada" (se requiere un informe competente)²³⁶. En la escuela se dice que la hija mayor no es "en absoluto brillante"(¿necesita un examen mental?).

FACTORES CAUSALES: *De la tuberculosis*, no conocidos con seguridad. (¿Historia familiar? ¿Alojamiento? ¿Condiciones laborales?) *De la negativa a ingresar en el sanatorio*, la Sra. Ames no se da cuenta de la gravedad del estado de su esposo y tiene miedo de que su hogar se rompa. *Del expediente escolar de Alice*, desconocidos.

ACTIVOS Y PASIVOS: *Activos* - (1) La buena conducta del hombre y el amor que siente por su familia. (2) Los excelentes valores familiares. (3) La oferta de cooperación del dispensario para convencer a Ames de que ingrese en el sanatorio. (4) El interés de la señorita Delancey. (5) La Sra. Freeman, hermana de la mujer, y Joseph Ames están dispuestos a ayudarles financieramente, así como la parroquia y la fábrica Caldwell. *Pasivos* - (1) El hombre no es un trabajador experimentado, ingresos máximos a la semana de 12 dólares. (2) Necesita atención inmediata; oposición, ya mencionada, de la Sra. Ames a su ingreso en el sanatorio.

III.3. *El factor temporal*

Las omisiones en el informe Ames indicadas en el anterior resumen del diagnóstico se debieron probablemente a una sobrecarga de trabajo. Aquellos que conocen las condiciones, prácticamente intolerables, en las que se lleva a cabo el trabajo social de casos -demasiados clientes y continuas prisas-, entenderán dichas omisiones. Incluso en periodos normales, la demanda de un buen trabajo social de casos es tan irregular que no pueden garantizarse las

²³⁶ Las anotaciones entre paréntesis indican las omisiones presentes en la investigación.

condiciones necesarias para su realización. En periodos de crisis económica, guerra, epidemias o de excesiva presión, la necesidad de una acción rápida no sólo reduce la rigidez de los criterios de trabajo laboriosamente establecidos, sino que éstos siguen siendo flexibles mucho después de que hayan concluido estas situaciones de anormalidad, lo que se debe, en parte, a la tendencia a adoptar durante periodos de normalidad hábitos de trabajo creados para situaciones de emergencia.

Pese a todos estos obstáculos, el trabajador social que se deprime y deprime a los demás al adoptar una actitud de escepticismo frente al progreso, olvida que no se halla solo ante el peligro. La mayor parte de los avances realizados en el mundo se hicieron bajo presión. Son obra de hombres y mujeres excepcionales que aprendieron a olvidarse de las cuestiones de menor importancia de su trabajo movidos por el deseo de hacer realidad sus ideas. Profesores, médicos o trabajadores sociales excepcionales han establecido diferentes principios en este sentido. Y no es necesario un don inusual para adoptar dos actitudes relacionadas con el propio trabajo que ejercerán una influencia permanente en dichos principios.

Acabamos de sugerir la primera actitud: en cuanto haya finalizado un periodo de especial presión, el trabajador social debe dejar atrás los métodos flexibles y hábitos mentales poco rigurosos que una situación de emergencia le ha obligado a adoptar.

La segunda la sugiere el doctor Adolf Meyer, profesor de psiquiatría en Johns Hopkins. Según el doctor Meyer, y así se lo dice a los estudiantes que se especializan en enfermedades mentales, se realizará con mayor facilidad un buen trabajo en todos los casos si se efectúa un trabajo minucioso en unos pocos. En trabajo social, también se ha demostrado que siendo extremadamente riguroso en unos

pocos casos, se mejoran los criterios de trabajo en todos los demás. Puede que, tras este tonificante ejercicio, el trabajador de casos no logre dedicar más tiempo que antes a la inmensa mayoría de sus clientes, pero sus inferencias sobre ellos serán más acertadas. Este resultado es tan positivo y constante que todo trabajador social debería esforzarse por extraer de sus ocupados días unas cuantas horas de calma, un pequeño santuario en el que pueda dedicarse en cuerpo y alma a algunas cuestiones previamente seleccionadas y, si es posible, darles una solución.

Una concentración tal provoca otra reacción que se propaga más allá del propio trabajador social y de sus resultados. El buen trabajo crea una demanda de trabajo de idéntica calidad, ejerciendo así una influencia que permite, al difundirse, modificar positivamente las condiciones en las que se desarrolla el trabajo social. Si las autoridades se dan cuenta de que el trabajo minucioso da buenos resultados, estarán dispuestas a hacer todo lo que esté en su mano, suministrando más trabajadores sociales, para mantener estos estrictos criterios de trabajo.

Una trabajadora social de un reformatorio de chicas descubrió que las autoridades del reformatorio se contentaban con minúsculos informes de las historias anteriores de las chicas. En un principio, en casos especiales, -aquellos en los que las autoridades podían constatar con una simple ojeada el significado de una historia completa- esta trabajadora empezó a facilitar datos escritos. Como consecuencia de ello, la dirección comenzó, poco a poco, a solicitar más datos sobre todas las internas y a suministrar los medios necesarios para obtenerlos. Al mejorar la comprensión de los problemas individuales de cada chica, no sólo se modificó el trabajo de seguimiento, sino también el tratamiento de las internas en la institución.

II.4. *No siempre es posible establecer un Diagnóstico completo.*

Por último, cabe señalar que no siempre es posible establecer un diagnóstico completo -cualquier diagnóstico correcto, en realidad-, incluso cuando nos sobra tiempo. Estamos tratando con factores humanos, y nosotros mismos también somos humanos. No podemos esperar que los procesos descritos en estas páginas siempre saquen la verdad a la luz o pongan de manifiesto las posibilidades del tratamiento. A pesar de nuestros insistentes esfuerzos, muchos casos seguirán resultando desconcertantes. Cuando es así, debemos tratar, por una parte, de conocer mejor a nuestro cliente y, por otra parte, de poner en marcha un tipo de tratamiento temporal que se transforme en una forma de investigación.

No olvidemos que ningún diagnóstico es definitivo. Como la evolución posterior de un caso puede permitir al profesional social conocer, con mayor detalle, los factores causales del mismo, puede afirmarse que, en cierta medida, la investigación se prolonga a lo largo de todo el tratamiento.

RESUMEN DE ESTE CAPÍTULO

1. En primer lugar, recopilamos nuestro material, luego, comparamos cada parte con el resto y, por último, lo interpretamos. Esta última fase es el diagnóstico.
2. El diagnóstico social puede describirse como la tentativa de realización de una definición lo más exacta posible de la situación y personalidad de un ser humano que presenta una necesidad social -de su situación y personalidad en relación con otros seres humanos de los

que, de algún modo, depende o que dependen de él, y en relación también con las instituciones sociales de su comunidad.

3. Hasta la fecha, apenas ha existido una relación entre el material recopilado y su interpretación, lo que se debe al poco interés mostrado por el proceso de comparación crítica.
4. La comparación de datos debe incluir el examen de cada elemento teniendo en cuenta el resto y, en ocasiones, el examen de cada uno excluyendo deliberadamente el resto. El trabajador social no ha de dar una excesiva importancia a los hechos establecidos con dificultad, debe mantenerse alerta frente a las contradicciones ocultas y no debe prestar una atención desmesurada al primer y último testimonio e hipótesis. Ha de volver a verificar atentamente las inferencias en las que ha basado la investigación hasta entonces. El cuestionario sobre supervisión y revisión incluido en la Parte III ofrece sugerencias detalladas sobre la comparación de datos.
5. Puede que se efectúen todas estas comparaciones con sumo cuidado y, no obstante, no se logre resultado alguno. Las herramientas de diagnóstico no garantizan la obtención de resultados cuando se carece de una visión imaginativa.
6. Un buen diagnóstico social es, al mismo tiempo, completo y claro, y hace hincapié en los aspectos que señalan el tratamiento social que ha de seguirse.
7. El diagnóstico extremadamente breve equivale a una mera clasificación de escaso valor, pero un diagnóstico detallado también puede carecer de valor si pasa por alto los factores que resultan más perjudiciales en el caso en cuestión.
8. El diagnóstico social no sólo ha de definir claramente la dificultad o dificultades del cliente, sino que también ha de reunir todos aquellos elementos que pueden obstaculizar o favorecer el tratamiento.

9. Existen dos actitudes que pueden ayudar a contrarrestar, hasta cierto punto, el problema de la escasez de tiempo en materia de diagnóstico: (1) Vigilar y suprimir la tendencia a prolongar el uso de hábitos adquiridos en situaciones de emergencia a periodos ordinarios. (2) Tratar unos pocos casos con especial profundidad.
10. No siempre es posible establecer un diagnóstico completo –cualquier diagnóstico correcto, en realidad-, y éste nunca es definitivo.

19. PRESUPUESTOS FILOSÓFICOS

Aunque, en los capítulos anteriores, hemos mencionado en varias ocasiones la interdependencia existente entre la mejora individual y la colectiva, nos parece conveniente, ahora que la exposición sobre el proceso de diagnóstico toca a su fin, recordar brevemente la postura que defiende el avance conjunto de la reforma social y el trabajo social de casos. Hemos visto, por ejemplo, que el proceso de diagnóstico en trabajo social de casos se vio muy beneficiado por la puesta en marcha de los planes de los reformadores, y que el trabajo social tuvo inmediatamente a su disposición una gran variedad de recursos que no era capaz de aplicar sin un mayor conocimiento de las diferencias existentes entre los hombres²³⁷. Para comprender estas diferencias y adecuar a las mismas los programas de trabajo, se han tenido en cuenta las relaciones sociales de los hombres.

En estas páginas, hemos hecho menor hincapié en el gran número de reformas sociales que han sido fruto directo del trabajo social y en muchas otras que le deben su eficaz modificación o su buena gestión. De hecho, existen pocas tareas administrativas en el ámbito social que no usen alguna forma de diagnóstico y tratamiento social. Una nueva legislación social puede orientar al trabajo social de casos hacia una nueva dirección, casi siempre lo modifica, y, en ciertas ocasiones, lo hace innecesario en determinados ámbitos. Sin embargo, esta última posibilidad se ha previsto más veces de las que ha llegado a materializarse.

Por ejemplo, cuando la restricción del trabajo infantil fue una realidad, surgieron nuevos tipos de trabajo social de

²³⁷ Véase la p. 11.

casos; uno de ellos necesitaba una gran habilidad para la obtención de evidencias relativas a la edad, otro requería el desarrollo de planes familiares que compensaran la pérdida de los ingresos aportados por los niños, etc. Estas nuevas medidas en materia de trabajo infantil modificaron los métodos utilizados por muchas entidades de trabajo de casos. Por otra parte, en algunos Estados, los datos aportados por las diferentes entidades indicaban el camino que debía adoptarse para mejorar la nueva legislación. En una discusión sobre la relación del trabajo social de casos con la reforma social en una reciente sesión de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección²³⁸, la autora expresó su opinión de que las leyes de indemnización de los trabajadores formaban parte del tipo de legislación social que hacía innecesario el trabajo social para un grupo determinado de individuos. Pero en el debate posterior, varias personas presentaron ejemplos en los que los trabajadores sociales de casos no sólo habían tenido que adaptar las leyes de indemnización existentes a los casos individuales sino que, al hacerlo, habían descubierto elementos de las mismas que tenían que ser modificados.

Al considerar los necesarios ajustes que, de vez en cuando, han de realizarse en el ámbito social entre diagnóstico y tratamiento, por una parte, e investigación y prevención, por otra, resulta inevitable establecer una analogía con la reciente evolución de la ciencia y práctica médicas. Por ejemplo, respecto de los descubrimientos de laboratorio y su uso clínico, el doctor Lewellys F. Barker resumía la situación existente hace unos años²³⁹

²³⁸ Véanse las actas de la Conferencia Nacional de Beneficencia y Corrección de 1915 (Baltimore), p. 43 y ss.

²³⁹ Discurso presidencial ante la Asociación Estadounidense de Médicos, Science, 16 de mayo de 1913.

comentando, entre otras cosas, lo siguiente: Muchos de los profesores e investigadores que desarrollan su labor exclusivamente en un laboratorio son hombres con una experiencia clínica muy limitada o prácticamente inexistente; por su parte, las ramas clínicas de la medicina se han especializado mucho más. Como todos saben, la investigación médica de laboratorio ha progresado de forma explosiva, pero los que desconocen esta disciplina no son conscientes del importante hecho, subrayado por el doctor Barker, de que los nuevos avances médicos no podrán, como sucede normalmente, aplicarse en la práctica hasta que la medicina clínica progrese lo suficiente para poder adaptarse a los mismos y aplicarlos. "La reacción Wassermann puede descubrirse primero en un laboratorio no clínico, pero la determinación de su significado real para el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades requiere, posteriormente, largos años de investigación clínica." La labor científica desarrollada en el ámbito clínico se vería perjudicada, a juicio del doctor Barker, "si los hombres que presuntamente cultivan las ciencias clínicas del diagnóstico y la terapia ignoraran sus propios y legítimos problemas". Estos problemas "son tareas que dependen de las necesidades de sus propios pacientes... estos pacientes humanos son los principales objetos de estudio del científico clínico". Entre tanto, nuestro entorno está plagado de "hechos *aplicables* de toda índole", y "sólo los médicos más jóvenes han podido recibir una formación que les permita comprender, al menos, una parte de los mismos".

No sería difícil llevar demasiado lejos esta analogía recordando que el conocimiento actual no está siendo aplicado en el ámbito social porque no hemos logrado fomentar, en la medida en que sería necesario, una forma de trabajo original y progresista entre los profesionales sociales. Cabe señalar que, a pesar de que ciertos ajustes

son claramente necesarios, con cada avance en la reforma social, con cada paso adelante de la medicina científica, el diagnóstico y la terapia adquieren mayor importancia en ambos campos. Si, como se ha dicho, en trabajo social de casos, el diagnóstico extremadamente breve no puede considerarse social, tampoco puede una única reforma acabar con todos los males de la sociedad. De hecho, se dan más similitudes de las que quisiéramos admitir entre los hábitos mentales del trabajador de casos que se contenta con tratar un caso individual tras otro, una familia tras otra, sin considerar las circunstancias cívicas o laborales que los rodean, y los hábitos mentales del reformador que está convencido de que la aplicación de su particular reforma hará innecesario cualquier tipo de trabajo social de casos. Ambos ignoran la complejidad, la gran diversidad, de los materiales que tienen entre manos.

Ciertos conceptos de la psicología moderna clarifican esta diversidad humana en su vertiente psicológica y en relación con nuestro tema. De hecho, dos de estos conceptos pueden describirse como los presupuestos filosóficos del trabajo social de casos; explican la necesidad de su continua supervivencia sea cual sea su forma. El primero está relacionado con las diferencias individuales, el segundo con la teoría de la "apertura del yo".

I. LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES

Las características comunes de los seres humanos tienen una importancia social; gracias a ellas, ha sido posible la mejora colectiva, mientras que la individualidad ha hecho de

la adaptación una necesidad²⁴⁰. Cuando una democracia da sus primeros pasos, aplicar los mismos criterios a todos sus miembros parece constituir el mejor reflejo administrativo del principio de igualdad, pero, más tarde, aprendemos a hacer cosas diferentes para y con personas diferentes, en aras de una mejora social. Nuestras escuelas públicas de la pasada generación se enorgullecían de tratar a todos los alumnos en pie de igualdad -sin embargo, en los informes de investigaciones escolares recientes, se pone de manifiesto que los reformadores educativos están actualmente apostando por el trato diferenciado de los alumnos²⁴¹.

²⁴⁰ Incluso si la naturaleza humana sólo tuviera cinco rasgos, *a, b, c, d* y *e*, y cada uno de ellos sólo se dividiera en cinco grados, *1, 2, 3, 4* y *5*, existirían 3.000 (exactamente 3.125) variedades de hombres... La higiene, la medicina, la educación y todas las fuerzas sociales han de tener presentes las diferencias originales entre los hombres". E. L. Thorndike, *Individuality*, pp. 19 y 43.

²⁴¹ Tomemos como ejemplo el siguiente pasaje de Leonard P Ayres incluido en las Actas del Cincuenta y Dos Encuentro Anual de la Asociación Nacional de Educación, 1914, p. 278: "En cualquier sistema escolar, la diferencia existente entre la competencia en el aula de los diferentes miembros del mismo curso es mayor que la que se da entre la media de los niños de los cursos inferiores y la media de los niños de los cursos superiores... Esto significa que... debemos diferenciar nuestros sistemas docentes por que han de adaptarse a nuestros niños y nuestros niños son diferentes por naturaleza".

O el siguiente pasaje de Paul H. Hanus en *School Efficiency. A Constructive Study Applied to New York City*, p. 15: "Por encima de las anteriores sugerencias para la mejora "de ciertos aspectos del sistema de enseñanza está... la adaptación del sistema docente en su totalidad a las necesidades individuales y locales existentes a lo largo y ancho de la ciudad. Las diferencias existentes entre las necesidades individuales y locales de la ciudad de Nueva York, con una población tan heterogénea, son

Nos parece innecesaria una mayor explicación de este primer concepto. Sin embargo, el segundo, relativo a la apertura del yo, no resulta tan obvio.

II. LA APERTURA DEL YO

Las diferencias individuales deben tenerse presentes en todos los ámbitos, pero la teoría de la apertura del yo, pese a que tiene lógicamente otras implicaciones, parece constituir la base del trabajo social de casos. Hemos sido testigos de la lentitud con la que este último ha ido dejando atrás las clasificaciones generales y tratado de considerar al hombre globalmente. Le está costando incluso más darse cuenta de que la mente humana (y, en realidad, la mente es el hombre) puede definirse como la suma de sus relaciones sociales.

Helen Bosanquet expresa este punto con mayor claridad -tal vez porque es una trabajadora social- que otros que han escrito sobre esta materia. Dice:

El alma literalmente es, o está formada por, toda su experiencia; y esta parte de experiencia, o vida del alma, en la medida en que se activa en un momento dado o para un propósito concreto, constituye el yo en ese momento y para ese propósito. Sabemos cómo el yo crece y se expande cuando acatamos nuevas obligaciones, adquirimos nuevos intereses o forjamos nuevas amistades; sabemos cómo se retrae cuando se suprime alguna esfera de actividad o un buen amigo nos deja.

enormes y, en la actualidad, no se tienen adecuadamente en cuenta". Yonkers, N. Y, World Book Co, 1913.

Literalmente, no metafóricamente, perdemos una parte de *nosotros mismos*²⁴².

Se cree que Polonio fue el autor de la máxima que afirma que podemos conocer a un hombre por las compañías que frecuenta. Pero, tiene un sentido más profundo del que normalmente se le concede. Un hombre es verdaderamente las compañías que frecuenta más las que frecuentaron sus antepasados. Es "coextensivo con el campo de actuación de sus intereses y afectos conscientes". Dichos intereses varían inevitablemente. De hecho, el cambio es una de las condiciones de la salud, aunque el cambio puede significar tanto contracción y pérdida como desarrollo de intereses e intensificación de los lazos sociales²⁴³.

²⁴² Bosanquet, Helen: *The standard of life and Other Studies*, p. 131, Londres, Mc millan and Co., 1898.

²⁴³ Esta noción de apertura del yo se describe de diferente forma por distintos psicólogos. Las dos exposiciones que se transcriben a continuación pueden ser representativas de dichas descripciones diferentes:

James Mark Baldwin: El concepto del yo se deriva directamente de ciertas relaciones sociales; de hecho, es la forma que toman estas relaciones en la organización de una nueva experiencia personal. El ego que menciona en todo momento no es la abstracción aislada y solitaria que las teorías de la personalidad nos describen habitualmente. Se trata de una especie de red de relaciones entre tú, yo y los otros, en la que ciertas necesidades de intensos sentimientos, vida activa y pensamiento concreto me obligan a hacer hincapié unas veces en un polo, llamándolo yo; otras en otro, llamándolo tú o él *Social and Ethical Interpretation in Mental Development*, p. 508 y ss.

Edward L. Thorndike: Hace unos quince años, el punto de vista de los estudiosos de la naturaleza humana mostró los primeros

A pesar de que las indagaciones preliminares de las entidades sociales siguen aún impulsadas por otras razones, en la actualidad, muchos de los trabajadores sociales de casos más reflexivos están aprendiendo a considerar las relaciones de los individuos a la luz de esta noción de la apertura del yo -del yo que se expande, como les gusta creer. Al hacerlo, se conectan con las cosas que "mueven, tocan, enseñan"; siempre que los trastornos internos o externos amenazan la felicidad de un hombre,

signos claros de lo que luego se ha con vertido en un cambio radical -hacia la definición de la mente humana como la suma total de las conexiones entre las situaciones que la vida presenta y las reacciones de los hombres ante éstas. Hasta entonces, se pensaba que la mente se constituía principal mente de una serie de facultades o poderes mágicos -atención, memoria, inferencia, razonamiento, elección, entre otros-, o de un repertorio de ciertos contenidos -sensaciones, imágenes, pensamientos, voluntades, entre otros. En la actualidad, los psicólogos más progresistas ven la mente humana como un sistema organizado de conexiones, vínculos o asociaciones mediante el que el hombre responde o reacciona a través de éste o aquel pensamiento, sentimiento o acto ante cada una de los millones de situaciones, circunstancias o sucesos que se cruzan en su camino. Utilizan el término "*sistema de conexiones*" como sinónimo de "mente"; su ideal de psicología es una ciencia capaz de predecir la conexión o evocación que se derivará de una situación o estímulo, en forma de pensamiento, sentimiento, palabra o acto; su oferta a la educación consiste en el conocimiento de las leyes que rigen las conexiones del pensamiento y la conducta, que hacen que éstas se creen o se rompan, se preserven o se desvanezcan, y se beneficien o perjudiquen recíprocamente. *The Foundations of Educational Achievement, The Educational Review*, diciembre de 1914, pp. 487-8, Vol. 48, n°5.

sus relaciones sociales deben constituir las herramientas principales para su rehabilitación. Muchos años antes de que la ciencia formulara estas ideas, ya se habían aplicado en la reforma de la vivienda, en la mejora del vecindario y en el trabajo de casos, en este último ejemplo por Octavia Hill, cuya importancia en los comienzos del diagnóstico social se ha descrito en el primer capítulo. La suya era una concepción tan bien argumentada e inspirada que, posteriormente la ciencia no la corrigió, sino que la complementó.

Si queremos que los resultados de nuestra labor sean satisfactorios, tendremos que hacer cosas diferentes con y para personas diferentes, y estudiar sus diferencias. Habrán de estudiarse las relaciones sociales de los individuos, no sólo para entender sus diferencias sino para hallar una solución para las desgracias que seguirán sufriendo. Algunas cambiarán de forma, otras se eclipsarán y, como esperamos con todo derecho, el nivel de vida mejorará. Aunque el ámbito en el que el trabajador social se desenvuelve también mejore, el trabajo de casos seguirá siendo necesario; la adaptación que habrá de realizar de los principios generales a ejemplos específicos no será automática, como tampoco lo será una buena actuación. Asimismo, podemos predecir que las formas de organización actualmente responsables del trabajo social de casos también variarán, que su campo de actuación y su nivel de competencia superarán la práctica actual descrita en este libro. Los métodos y procesos expuestos en estas páginas se someterán a un todo más amplio, A partir del estudio de este todo -y no insistiendo únicamente en la técnica-, podremos adquirir el conocimiento necesario para analizar correctamente- las situaciones individuales. Pero tendremos que someternos a la ley antes de poder superarla.

TERCERA PARTE
VARIACIONES EN LOS PROCESOS

20. LAS DISCAPACIDADES SOCIALES Y EL PLAN DE PRESENTACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Cuando el trabajador de casos sólo ha dado sus primeros pasos en sus indagaciones preliminares, o a veces posteriormente, y descubre la existencia de una determinada discapacidad o una combinación de discapacidades, ¿qué implicaciones tiene este descubrimiento? ¿De qué modo debería modificar su método? ¿Cómo pueden recogerse un gran número de posibles modificaciones y permitir su consulta siempre que sea necesario? Este punto, junto con el análisis de la evidencia, ha constituido el problema más difícil al que ha tenido que hacer frente el presente estudio. Nuestra exposición sobre los métodos y puntos de vista comunes a todos los diagnósticos sociales ha finalizado, pero aún tenemos que tratar una cuestión cuanto menos desconcertante, la que versa sobre las variaciones en el método impuestas por diferentes tareas y por la diversidad de discapacidades existente.

I. OBJETIVOS DE LOS CUESTIONARIOS

I.1. *Sus peligros*

Al decantarse por los cuestionarios para presentar la mayor parte del material recopilado par? esta sección final del libro, la autora es consciente de las dificultades y riesgos que implica dicha elección. Puede que algunas de las personas que usen estos cuestionarios no comprendan los

objetivos y limitaciones de los mismos, por mucho que se haya insistido en que no se trata de preguntas que deban plantearse a los clientes, ni de una lista cuyas respuestas hayan de completarse. Son, simplemente, extensos listados de preguntas a partir de los que el trabajador social, al leerlos *con un caso específico en mente*, puede que encuentre cuatro o cinco preguntas, de las muchas planteadas, que le sean de utilidad.

Como ya se ha dicho, las preguntas inductivas son peligrosas: el interrogador desconoce la verdadera respuesta y, pese a ello, sugiere una a la persona que ha de contestar. En estos cuestionarios, el trabajador de casos debe hacerse preguntas *a sí mismo*. De hecho, simplemente hará formalmente lo que está acostumbrado a hacer todo el tiempo, ya que el diagnóstico social avanza analizando mentalmente una posible explicación tras otra, una alternativa tras otra, antes de comprobar su fiabilidad. Estos cuestionarios serán útiles, esperamos, a la hora de sugerir situaciones y explicaciones alternativas. Su contenido y elaboración dejan patente que ninguno de ellos puede aplicarse íntegramente a un cliente o familia determinados. Pero, cabe añadir que carecerán de significado y sólo serán una masa confusa de datos a no ser que se estudien con un caso concreto en mente. En un caso en el que ya se haya realizado la primera entrevista y se hayan recogido algunos datos, la elección de los cuestionarios que han de examinarse no debería resultar difícil. El cuestionario preliminar aplicable a cualquier familia, prevalecerá (si se trata de una familia) sobre los cuestionarios que contemplan una discapacidad o discapacidades concretas.

1.2. *Explicación de su uso*

Los Angelino forman una familia, y este simple hecho justifica la lectura del primer cuestionario para estar seguros de que no se omite ningún elemento importante que pudiera afectar a su actual situación. Se suprimen inmediatamente muchas de las preguntas, por no ser aplicables, por ser aplicables pero carecer de importancia, o porque ya se han aplicado, pero algunas de las que quedan pueden poner en entredicho la línea de investigación adoptada hasta ese momento y sugerir un nuevo planteamiento. Los Angelino no son "sólo una familia: son una familia que acaba de instalarse en este país. ¿Qué apunta este hecho en relación con su pasado y su porvenir? El cuestionario sobre la familia inmigrante es necesariamente general, pero puede sugerirnos algunas ideas. La hija mayor es ciega y no ha recibido asistencia médica. Si el trabajador social del caso no sabe dónde acudir para tratar la vertiente social de esta discapacidad, las preguntas cuidadosamente planteadas por Lucy Wright en el Capítulo 25 pueden serle útiles. Mucho después, Angelino abandona su hogar sin dejar ninguna pista sobre su paradero, o eso dice su mujer. Probablemente el cuestionario sobre abandono familiar pueda indicarnos los primeros pasos que deben darse. Ni en este caso ni en ningún otro hay que otorgar una desmesurada importancia a estos cuestionarios. Cualquiera que haya tenido la paciencia de leer los anteriores capítulos de este libro, sabrá que no propone, en absoluto, el tratamiento separado de las discapacidades en trabajo social de casos. Los Angelino no son sólo una familia inmigrante o una familia abandonada, y el trabajador de casos que los conozca tanto a ellos como a sus discapacidades es el que obtendrá un mejor resultado en el diagnóstico y tratamiento de su situación social.

II. ¿QUÉ ES CIERTO PARA TODOS?

Mientras recopilábamos el material necesario para la elaboración de este libro, nos solicitaban, a menudo, un resumen, bueno y completo, de los elementos que han de contemplarse en cualquier proceso de diagnóstico social. Ninguna cuestión incluida en dicho resumen debía carecer de importancia y todas tenían que ser aplicables, con carácter prácticamente universal, a las situaciones humanas. Lo que en realidad sé nos pedía era un atajo, y en diagnóstico social los atajos no existen. Entre una clara concepción de las cosas que son ciertas para todos, y una concepción igual de clara de las cosas que son ciertas para ese entramado de relaciones humanas y experiencias que constituye un cliente individual, cualquier cosa podría ser importante, y pocas cosas puedan llegar a carecer de importancia en ciertas circunstancias.

No cabe duda de que los estudios que se realicen en el futuro proporcionarán al trabajo de casos una base más sólida de la experiencia formulada y aplicable, pero, tales estudios, si quieren resultar útiles, no pueden comenzar con programas uniformes, elaborados por diferentes entidades y trabajadores, cada uno con una idea diferente, en caso de que la tengan, de lo que significa la evidencia social. Cuando se ponen en común respuestas obtenidas de esta forma, el resultado es ininteligible. Un método de estudio más productivo en trabajo de casos -adaptaciones del mismo serán probablemente probadas en un futuro próximo con diferentes grupos de casos- es el expuesto en *Individual Delinquent*, del doctor Healy, y en *Differential Diagnosis*, del doctor Cabot. El primero ofrece los resultados del diagnóstico y tratamiento de 1.000 casos de delincuencia juvenil, seleccionados según el criterio de

"repetición del delito más posesión de datos suficientes"; el segundo clasifica 383 historias de casos de enfermedad en función de lo que el autor llama el "síntoma visible" -aquel que lleva al paciente a solicitar asistencia médica, como un dolor de espalda, la tos, un dolor de cabeza, etc. "Los casos no suelen llegar hasta nosotros sistemáticamente organizados", dice el doctor Cabot, "como lo está la descripción de la fiebre tifoidea en un libro de medicina. Generalmente se nos presentan desde un único ángulo, y con un síntoma, habitualmente engañoso, más destacado. Adoptando este punto de vista, hemos de adentrarnos en los procesos más profundos y las causas más ocultas que guían nuestra labor terapéutica". El doctor Cabot habla aquí a los médicos, pero tan útil resulta para nosotros como para ellos observar cómo las enfermedades de los más diversos orígenes y grados de curación se superponen porque, por ejemplo, todos los enfermos se quejan principalmente de un dolor de cabeza. En relación con el diagnóstico social, este planteamiento tiene dos significados: un significado obvio, que los síntomas de enfermedad física descubiertos en la labor cotidiana de trabajo social necesitan de un diagnóstico médico especializado, y un significado profundo, que el diagnóstico social también debe especializarse y orientarse hacia "los procesos más profundos", yendo más allá de los síntomas superficiales de las enfermedades para llegar a sus causas'.

El trabajador social necesita, para su quehacer diario, dos tipos de herramientas. Para ser un buen trabajador de casos, debe tener una concepción abierta, llena de detalles concretos, de las distintas posibilidades del servicio social, y esta concepción debe ir creciendo. Debe crecer a medida que aumenta la experiencia y se acumulan los años de descubrimientos sociales. Y así, de una manera vivida y progresiva, el trabajador debe forjarse una concepción clara

de las posibilidades de la naturaleza humana -de la sugestionabilidad, espíritu de superación y valor supremo de las personas. La primera concepción puede adquirirse; se consigue, en parte, a través de la lectura comprensiva de los programas constructivos de servicio expuestos en las obras de trabajo social, en parte, del uso del material técnico que se ha incluido en el presente volumen y, en parte, del desarrollo de un trabajo práctico bajo un liderazgo progresista. Pero la segunda concepción forma parte, hasta cierto punto, del propio trabajador social. Su opinión de la naturaleza humana depende de lo que sabe sobre ella, y lo que sabe depende de lo que él mismo es.

¿Qué es cierto para todo el mundo? O, especificando más, ¿qué es cierto para todo el mundo que vive en las condiciones que impone la civilización moderna? Es imposible encontrar a dos personas que contesten a esta pregunta del mismo modo, pero el simple hecho de intentar responderla aclara nuestro pensamiento, o al menos evita que continuemos registrando como hechos declaraciones que probablemente no son ciertas para nadie.

La autora suele plantear esta pregunta a los trabajadores sociales en periodo de formación, obteniendo interesantes resultados. Lo que un trabajador social de casos "piense internamente" acerca de la vida del individuo y de la responsabilidad de la sociedad influye notablemente en su labor diaria. Se trata de una pregunta a la que cada trabajador social debe responder por separado y con sus propias palabras. La siguiente respuesta, que se ciñe bastante a los hechos, es, más o menos, acorde con el punto de vista expresado en el presente volumen:

Todos tenemos una fecha y un lugar de nacimiento, y tenemos o hemos tenido dos padres, cuatro abuelos, etc., con todo lo que esto supone en relación con las características raciales o nacionales, la herencia y la tradición familiar, y probablemente el entorno familiar. Nuestro lugar de

nacimiento (dadas las características de una civilización moderna) fue algún tipo de casa, y hemos vivido en ella o en una serie de otras casas desde entonces. Las características de estas casas, del barrio en el que se encuentran y de su entorno, han contribuido a que seamos lo que somos.

Todos tenemos cuerpos que necesitan de cuidados inteligentes para conservarse en buen estado. Sus características han influido en nuestra mente y en nuestra personalidad, aunque también es cierto que ambos elementos pueden, a su vez, ejercer una notable influencia en nuestra salud física.

Todos hemos tenido una educación, a través de una formación escolar o religiosa, o de un modo menos formal.

Todos hemos contado con algunos medios de subsistencia, a través de ocupaciones lucrativas propias, de las ocupaciones de otros o de la asistencia pública o privada.

Todos modificamos nuestro entorno material y social y, a su vez, él nos modifica. El cuerpo de tradiciones, instituciones y equipamientos sociales de toda índole que el hombre ha creado lo ha marcado profundamente. Esto implica, entre otras cosas, una respuesta emocional frente a la sociedad materializada en el matrimonio y la fundación de un segundo hogar (en cuyo caso, por supuesto, todo lo dicho también es cierto para la persona con la que nos casamos), o en otras asociaciones de lealtad personal entabladas con nuestros semejantes, individualmente o en grupo. Estas atracciones implican repulsiones. Somos modelados tanto por las discordias de unos como por las concordias de otros.

Todos vamos a alguna parte y aún no hemos llegado. Nuestra personalidad no está hecha de una sola pieza, sino que es la suma de nuestras experiencias pasadas -una suma que variará, inevitablemente, con nuestras experiencias futuras.

III. ¿QUÉ ES POSIBLEMENTE CIERTO PARA CUALQUIER FAMILIA?

Como ya hemos señalado, la mayoría de los cuestionarios incluidos en este volumen son aplicables a una discapacidad concreta, y se limitan a los aspectos relativos al diagnóstico de dicha discapacidad. No obstante, no puede trazarse una línea clara de separación entre diagnóstico y tratamiento, por lo que hemos incluido unas pocas preguntas relacionadas con el tratamiento; y el primer y último cuestionario no tratan de discapacidades. En el primero, se reagrupan los hechos básicos aplicables a la mayor parte de las familias, y el último se dirige a la persona que revisa el contenido del informe de un caso antes de aconsejar sobre los pasos que deben darse para establecer el diagnóstico o sobre el propio diagnóstico.

Se ha elegido como sujeto de este cuestionario preliminar a la familia, y no al individuo, porque el trabajo que ha de realizarse es social, y el individuo en cuyo interés se consultarán estos cuestionarios debe considerarse principalmente -independientemente de su discapacidad- dentro de sus relaciones sociales. Las preguntas de este cuestionario preliminar no se repiten, por regla general, en los posteriores cuestionarios, aunque, cuando se ha estimado que son especialmente aplicables, se han repetido para darles una connotación especial. A pesar de ello, se presume que cuando se consulte un cuestionario especial, también se repasará este primer cuestionario. Las once listas que le suceden no pueden adaptarse a un único molde. Su clasificación no es uniforme, como tampoco lo es su tratamiento. Se observará que han sido elaboradas por personas diferentes y que los temas son muy diversos, por lo que no es recomendable un tratamiento uniforme de las mismas.

CUESTIONARIO APLICABLE A CUALQUIER FAMILIA

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

I. Datos sociales generales

1. ¿Nombre de la familia? ¿Nombre que usa la mujer y apellido de soltera? ¿Nombre que usa el hombre? ¿Nombres completos de los hijos? ¿Nombres de todos los miembros del hogar y su relación con la familia?
2. ¿Cuál es el lugar de nacimiento del hombre, la mujer y cada uno de los hijos? ¿Nacionalidad de cada uno de los cuatro abuelos?
3. ¿Cuál es la fecha de nacimiento del hombre, la mujer y cada uno de los hijos?*
4. ¿Cuáles fueron las condiciones económicas y éticas reinantes en el hogar en el que el hombre residió de niño? ¿Y en el de la mujer? ¿Cuál fue el efecto de estas condiciones en su salud, personalidad y estatus laboral (de ambos)?
5. ¿Cuándo llegaron a esta ciudad, Estado y país? ¿Razones de cada migración? ¿Hablan los dos inglés?
6. ¿Lugar y fecha del enlace?*
7. ¿Alguno de los dos había contraído matrimonio anteriormente?"
8. ¿Se han divorciado o separado y por qué?" ¿Se ha dado en acogida a alguno de los hijos?*" ¿En adopción?*
9. ¿Qué parientes, fuera del grupo familiar, tienen el hombre y la mujer (incluidos los hijos casados y solteros y los hijos de matrimonios anteriores)? ¿Cuál es la situación de estos parientes, su interés por la

familia y grado de influencia en ella? ¿Nombres, direcciones y grado de parentesco?

10. ¿Cuál es la opinión de otras fuentes naturales de información, como amigos, vecinos anteriores, comerciantes y caseros anteriores, sacerdotes o pastores, compañeros de trabajo y de alojamiento, etc.?
11. ¿Ha mejorado o empeorado el nivel de vida de la familia? ¿Qué características del hombre o la mujer, o qué circunstancias en materia de salud, empleo, etc. han contribuido a ello? ¿Cuáles eran las circunstancias y características de la familia cuando atravesó por su mejor momento? ¿Qué comparación puede establecerse con la situación actual?
12. ¿Cómo se relacionan los miembros de la familia entre sí? ¿Se mantienen unidos ante cualquier obstáculo o existe poca cohesión entre ellos?
13. ¿Son capaces los padres de controlar a sus hijos? ¿Se han ganado su confianza? ¿Se enseña a los hijos a respetar los derechos de los demás?
14. ¿Cuáles son las aptitudes, aficiones principales y logros de los hijos?

II. *Estado físico y mental*

15. ¿Presentaban los padres u otros parientes del hombre o de la mujer deficiencias mentales, morales o físicas notables? ¿Algún don o talento excepcional? ¿Qué hechos, si los hubiere, relativos al hombre, la mujer o sus parientes podrían indicar la existencia en los hijos de un riesgo físico o mental que deba prevenirse o de unas capacidades especiales que puedan desarrollarse?
16. ¿Cuántos hijos han tenido? ¿Ha tenido la mujer algún aborto? ¿Cuántos hijos han muerto? ¿Cuándo y de qué?

17. ¿Qué importancia concede la familia a la higiene personal y a la salud? ¿Tienen un horario de comidas estable? ¿Tienen una dieta equilibrada y suficiente? ¿Se dan cuenta de la importancia que tiene el reposo, baño y limpieza bucal periódicos, así como el buen uso de las funciones intestinales?
18. Si hay un bebé en la familia, ¿cómo se le alimenta? ¿Dónde duerme? ¿Cuánto tiempo se le saca fuera de casa durante el día? Si la mujer está embarazada, ¿recibe los cuidados pertinentes?
19. ¿Cuál es el estado físico actual de cada uno de los miembros de la familia, incluidos sus defectos físicos y mentales?
20. ¿Qué tratamiento han recibido, o están recibiendo, los distintos miembros de la familia por parte de médicos e instituciones sanitarias, y con qué resultado?

III. *Historia laboral*

21. ¿Qué actividad laboral ha desempeñado, o desempeña en la actualidad, cada uno de los miembros trabajadores de la familia? ¿Nombres y direcciones de los empleadores, presentes y pasados? ¿Entre qué fechas trabajaron para cada uno? ¿Cuáles fueron sus ganancias, máximas y ordinarias, cuando contaban con un empleo regular? ¿Cómo desempeñaron dichos empleos en relación con la rapidez, precisión, regularidad y sobriedad? ¿Razones del abandono de estos puestos de trabajo? ¿Están afiliados a un sindicato? ¿A cuál? ¿Gozan de buena reputación?
22. ¿Con qué edad comenzó a trabajar cada uno de los miembros de la familia? ¿Qué formación recibieron? ¿Cuáles fueron sus primeros empleos? En general, ¿se adecúan sus actividades laborales a sus capacidades? Si no es así, ¿podrían desarrollar mejores aptitudes para otros tipos de trabajo?

23. ¿A qué se dedicaba, en caso de que tuviera un empleo, la mujer antes de casarse y cuánto ganaba?
24. ¿La ocupación actual de cada miembro trabajador es regular, estacional u ocasional? ¿Tienen posibilidades de ascenso? Si alguno está desempleado, ¿por cuánto tiempo y por qué?
25. ¿Son buenas las condiciones laborales de cada uno de los miembros de la familia? Si no es así, ¿en qué sentido no lo son?

N. Situación financiera (ayuda benéfica excluida)

26. *Ingresos.* ¿Cuáles son los sueldos y ganancias actuales? ¿Qué proporción se incluye, en cada caso, en el presupuesto familiar? ¿Se trata de una proporción demasiado grande o demasiado pequeña? ¿Ingresos actuales de otras fuentes, incluidos huéspedes, pensionistas, rentas, aportaciones de parientes, etc.? ¿Son suficientes los ingresos actuales? ¿Podrían aumentarse de alguna manera?
27. *Gastos.* ¿Qué cantidad mensual del presupuesto familiar se dedica a comida, alquiler, ropa, gas, seguros, transporte, ocio y otros artículos? ¿Qué deudas han contraído? ¿Con quién y por qué? ¿Han empeñado algún artículo? ¿Dónde y por qué cantidad? ¿Han adquirido algún artículo a plazos? ¿Pagos semanales? ¿Cantidad que queda por pagar? ¿En qué compañía de seguros está asegurada la familia? ¿Total de las primas semanales? ¿Se han pagado regularmente hasta la fecha? ¿Pueden reducirse de alguna forma los gastos actuales? ¿Deberían
28. incrementarse? ¿Cómo? herencia, propiedad, seguros o indemnización?* ¿Cuenta la familia con ahorros, o los ha tenido en alguna ocasión anterior? ¿Cuándo, dónde y cuánto? ¿Está afiliado algún miembro de la familia a

una mutua? ¿Cuánta de las cuotas y posibles servicios?

V. Educación

29. ¿Qué tipo de educación recibieron los padres? ¿Con qué edad dejaron de ir a la escuela ellos y los hijos mayores? ¿Han recibido los hijos algún tipo de formación profesional? ¿Cómo es la educación de cada uno de los miembros de la familia en comparación con la de la comunidad en la que han crecido?
30. ¿A qué escuela y curso va cada uno de los hijos en edad escolar? ¿Nombres de sus profesores? ¿Evidencia aportada por la escuela en materia de calificaciones, asistencia, comportamiento, estado físico y mental y cuidado en el hogar?

VI. Confesión religiosa

31. ¿Cuál es la religión de cada uno de los padres? ¿Nombre de la parroquia? ¿Qué signos hay de su influencia?
32. ¿Reciben los niños formación religiosa en catequesis, o de otra forma? ¿Dónde y de quién? ¿Dónde se les bautizó?

VII. Ocio

33. ¿Participan los miembros de la familia en actividades de carácter social? ¿Pertenece alguno a clubes o sociedades -religiosas, *settlement*, fraternales, políticas u otras? ¿Qué aficiones comparten todos los miembros de la familia? ¿Y por separado? ¿Cómo pasa cada uno su tiempo libre?

VIII. Entorno

34. Ocupa la familia una casa entera? Si es así, ¿tiene patio o jardín? Si no es así, ¿en qué planta viven? ¿En la parte delantera o trasera? ¿Cuántas habitaciones tienen? ¿Nombre y dirección del casero o agente inmobiliario?
35. ¿Están las habitaciones bien iluminadas y ventiladas? ¿En qué estado están los servicios y las instalaciones de agua? ¿Condiciones higiénicas generales de la casa?
36. ¿Están confortablemente amuebladas las habitaciones? ¿Están limpias, o son oscuras y sucias?
37. ¿Cuál es el ambiente del barrio? ¿Tiene características físicas o éticas negativas? ¿Cuántas familias viven en su misma casa? ¿Apariencia global?
38. ¿Cuánto tiempo lleva la familia viviendo en su actual domicilio? ¿En qué direcciones anteriores ha vivido? ¿Cuándo y por cuánto tiempo? ¿Rasgos de cada uno de los barrios y casas anteriores?

IX. Relaciones, en caso de que existieran, con entidades sociales

39. ¿Ha tenido alguna entidad o institución social relación con la familia? Si es así, ¿de qué clase y con qué resultado? Si el primer contacto se estableció con la mujer, ¿se ha conocido también al marido, o viceversa? ¿En qué medida ha recibido la familia ayuda benéfica, si la ha recibido?

X. Bases para el tratamiento

40. ¿Cuáles son los planes y ambiciones de la familia? ¿Qué características morales y temperamentales y

qué aptitudes de cada miembro deben considerarse, como activos o pasivos, al trazar dichos planes?

21. LA FAMILIA INMIGRANTE

Los inmigrantes recientes ya se han mencionado en repetidas ocasiones en estas páginas en relación, por ejemplo, con cuestiones como "el pensamiento de base" de los testigos campesinos, la actitud del extranjero hacia nuestras entidades sociales, la búsqueda de información en las partidas de nacimiento extranjeras o en los registros de inmigración, etc. No repetiremos de nuevo estas consideraciones; pueden consultarse fácilmente con la ayuda del índice. Los pasajes de páginas anteriores relacionados con temas que se exponen en los siguientes capítulos también pueden consultarse de idéntico modo.

Al relacionarse con clientes extranjeros, el trabajador social de casos puede cometer uno de los dos errores siguientes: puede considerarlos como miembros de una colonia o de una nacionalidad con unas características fijas, o puede ignorar sus peculiaridades nacionales y raciales y tratar de aplicarles los mismos criterios que aplicaría a sus compatriotas. Probablemente se sorprenderá si comete este segundo error. No tardará mucho en aprender que no puede ignorar las características nacionales por completo. Pero sólo una larga experiencia le enseñará a atribuir estas características a otros con el mismo cuidado que le gustaría que tuviera su propio consejero si él mismo fuera un

extranjero en una tierra desconocida y estuviera en dificultades. Los clichés sobre los estadounidenses, aplicados a él mismo en dicho caso, podrían darle que pensar:

Supongamos, por otro lado, que se le traslada, de improviso, desde un distrito o pueblo con pocos residentes extranjeros a un barrio repleto de inmigrantes, y se le encomienda la organización de actividades de "protección de menores o el trabajo de casos con familias del barrio. Aparte de la necesidad lógica de estudiar las características de dicho barrio, tendrá que hacer frente a otra necesidad: el conocimiento del mundo del que proceden quienes allí residen -no sólo las características de su país de origen, sino las de las regiones y localidades específicas de las que provienen.

I. ESTUDIO DEL GRUPO

Sólo podemos ofrecer, en estas páginas, sugerencias generales sobre la correcta realización de dicho estudio. Siguiendo el plan del cuestionario ya adoptado, se han elaborado dos listas de preguntas, una relativa a las características del lugar de procedencia del grupo y otra sobre una familia de inmigrantes recientes. Esta última se expone más adelante (p. 456); la primera,, a continuación. Las preguntas pueden aplicarse tanto al país de origen, como a la región y la localidad. A partir de esta lista, un investigador del tema puede, tras omitir aquellas preguntas que evidentemente no son aplicables ni al grupo particular que esté tratando ni a sus propias necesidades individuales, realizar un esquema modificado que le servirá como punto de partida para su lectura y meditación.

1.1. *Características de los habitantes*

1. ¿Son ahorradores y voluntariosos? ¿"Son temerosos de la ley? ¿Qué actitud muestran ante los tribunales? ¿La naturaleza de las leyes o su modo de imposición justifican algunas de las tendencias delictivas de la comunidad? ¿Hay costumbres que la comunidad reconoce popularmente como sustitutas de la ley? ¿Dónde está la línea que separa a compatriotas de extranjeros?
2. ¿Es la gente tranquila o excitable? ¿Luchadora o sumisa? ¿Celosa? ¿Con carácter? ¿Dada a la bebida? ¿Supersticiosa? ¿Recelosa? ¿Existen supersticiones que afecten, en cierto modo, a su vida en este país? ¿Las relaciones familiares están marcadas por el afecto? ¿Desempeña un papel importante la religión?
3. Si presentan características peculiares y sorprendentes que desconciertan a los estadounidenses, ¿existe algún elemento de la historia o las tradiciones de este pueblo que las explique?

1.2. *Ocupaciones y ocio*

4. ¿Cuáles son las principales actividades laborales del lugar? ¿Agricultura? ¿Manufactura? ¿Pesca? ¿Qué nivel de desarrollo han alcanzado sus industrias? ¿Cuentan con un gran número de trabajadores especializados? ¿Una amplia clase profesional? ¿Existe un único tipo de medio de sustento en la comunidad? ¿Existe una notable discrepancia entre los salarios y el coste de la vida?
5. ¿Ocupan las mujeres puestos de trabajos remunerados? Si es así, ¿cuál es su estatus laboral?

¿Trabajan en casa o fuera? ¿Cuál es su opinión del servicio doméstico?

6. ¿Cuáles son los cantos y bailes típicos nacionales? ¿Cuáles son los días de vacaciones y los días festivos? ¿Cuáles son las aficiones y deportes preferidos de la comunidad? ¿Fomentan éstos el espíritu de equipo? ¿Ocupan los juegos de azar un lugar destacado?

1.3. *Educación y cultura*

7. ¿A qué tipo de educación pueden acceder los campesinos? ¿Cuál es el porcentaje de analfabetos del país? ¿Entre los campesinos? ¿Es la educación laica o religiosa? ¿Pública o privada? ¿Se recibe en el idioma nativo? ¿Es obligatoria? ¿Hasta qué edad? ¿Cuántas semanas tiene el año escolar? ¿Hay escuelas de formación profesional? ¿Existe un sistema de formación de aprendices legalmente establecido u otro sistema de formación profesional? ¿Qué tipo de educación reciben las mujeres? ¿En casa o en la escuela? ¿Coser, hacer punto, tejer, hacer encajes o bordados, etc.?
8. ¿Cuáles son los logros de la clase culta comparados con los de otros países? ¿Ha habido grandes figuras literarias? ¿Cuáles son las artes nacionales? ¿Hasta qué punto forman parte de la vida cotidiana de todas las clases sociales?

1.4. *Religión*

9. ¿Existe una confesión dominante, políticamente? ¿Es la religión un factor influyente en la vida social y comunitaria de este pueblo? ¿Se limita principalmente

al aspecto ceremonial o ejerce una influencia importante en el pensamiento y la vida de la gente?

1.5. Vida familiar y posición de la mujer

10. ¿Cómo son las relaciones entre padres e hijos? ¿Se considera que el padre tiene una autoridad patriarcal sobre su familia? ¿Son los lazos de parentesco particularmente fuertes o débiles? ¿Van más allá del núcleo familiar? ¿Comprenden a los parientes por matrimonio? ¿Son comunes los matrimonios entre parientes?
11. ¿Cuál es la posición de la mujer en el hogar? ¿A qué edad suele casarse? ¿De qué grado de libertad goza la mujer antes de casarse? ¿Y después? ¿Cómo se acuerdan los matrimonios? ¿Cuál es la tradición respecto de la dote?
12. ¿Qué se piensa de las relaciones extramatrimoniales de las chicas jóvenes? ¿Y de las mujeres casadas? ¿Se consideran los esponsales un simple compromiso, como en los Estados Unidos, o una suerte de matrimonio de prueba?

1.6. Costumbres comunitarias

13. ¿Cuáles son las condiciones de vida corrientes entre los campesinos en materia de vivienda, sanidad, limpieza, etc.? ¿Qué costumbres peculiares tienen en materia de vestimenta, gastronomía, etc.?
14. ¿Existe un sentimiento comunitario fuerte? Si una familia está en apuros, ¿cómo se le presta ayuda generalmente? ¿Quiénes la ayudan -parientes, amigos, entidades públicas u organizaciones privadas? ¿Cuál

es la actitud de la comunidad hacia las instituciones médicas, benéficas, de socorro externo y de limosna?

1.7. Legislación y gobierno

15. ¿Se divide la tierra en pequeñas o en grandes haciendas?
16. ¿Tiene el país, o ha tenido hasta hace poco, un gobierno de tradición liberal? ¿Un gobierno opresor? ¿Son los impuestos elevados? ¿Hasta qué punto se autogobierna la comunidad? ¿Existe un fuerte sentimiento de patriotismo nacional? ¿Y de patriotismo local? ¿Cuáles son los requisitos impuestos por el gobierno en materia de servicio militar?
17. ¿Es progresista y competente el gobierno en el tratamiento de las cuestiones relativas a la sanidad y la higiene?
18. ¿Qué tipo de legislación laboral existe en materia de salarios, horarios, equipamiento en las fábricas, etc.? ¿Existen leyes que prohíban el trabajo infantil y en qué medida se impone su cumplimiento?
19. ¿Cuáles son las disposiciones legales más importantes en relación con la familia? ¿De qué prerrogativas legales disfruta la mujer? ¿Son necesarias tanto la ceremonia civil como la religiosa para legalizar el matrimonio? ¿Se permite el divorcio o la separación? ¿Cuál es el estatus legal de los hijos ilegítimos? ¿Cómo son las leyes existentes respecto de la herencia de mujer e hijos? ¿Y respecto del usufructo para los hijos menores de edad?
20. ¿Qué tipo de subsidios estatales existen para los ancianos, para los enfermos, incapacitados, etc.? ¿Y para dependientes, delincuentes y minusválidos?

1.8. Emigración

21. ¿El fenómeno de emigración es de reciente aparición en esta comunidad? ¿Qué tipo de causas lo han provocado -raciales, religiosas, económicas (necesidad o experimentación) o políticas? ¿Ha contribuido el deseo de eludir el servicio militar? ¿Se ha convertido el exilio en sustituto de la cárcel?
22. ¿Ha sido la emigración demasiado numerosa? ¿Ha privado a la comunidad de gente capacitada? ¿Cómo ha afectado la emigración al nivel de vida y al poder adquisitivo de la comunidad? ¿Llega mucho dinero de los Estados Unidos? ¿Se ha concentrado la emigración en un destino concreto? Si es así, ¿en cuál?

Las respuestas a estas preguntas no pueden encontrarse en un único lugar. Algunas se hallarán en los libros, otras podrán conocerse a través de la gente, y algunas de las más importantes que permanecen sin respuesta surgirán, poco a poco, con el transcurrir de la labor diaria. No puede recomendarse un tipo de procedimiento concreto, pero si la autora tuviera que tratar a un grupo extranjero, se esforzaría por conocer la historia de su país de origen en los últimos cien años. Durante este periodo se han operado grandes cambios en todo el mundo, y sería necesario conocer los que han tocado de cerca al grupo que se esté tratando. Este conocimiento puede obtenerse, a veces, a partir de la biografía de una gran figura nacional. Por ejemplo, todo aquel que haya leído *Life of Cavour* (Vida de Cavour), de Thayer²⁴⁴, recordará las

²⁴⁴ Thayer, William Roscoe: *Life and Times of Cavour*. Boston, Houghton Mifflin and Company, 1911.

características, sorprendentemente diferentes, de los oriundos de las distintas provincias italianas, o la opresión y anarquía en la que vivían los napolitanos y los sicilianos hace tan sólo medio siglo. Otro modo de conocer a un grupo extranjero lo constituye la poesía o leyendas que mejor ilustran la vida de ese pueblo. Algunas obras modernas de ficción también pueden ayudarnos en este cometido, aunque gran parte de las mismas no será de ninguna utilidad. Los libros de viajes también pueden acercarnos a un pueblo, a menos que estén escritos por personas que sólo pretendan demostrar que su punto de vista es el correcto.

La historia de la llegada a este país del grupo de inmigrantes con el que estamos trabajando y sus logros y fracasos una vez aquí, suelen ser cuestiones que han sido registradas. Si se ha realizado del pueblo en cuestión un estudio tan admirable como el elaborado por Emily Greene Balch en *Our Slavic Fellow Citizens* (Nuestros conciudadanos eslavos), esta parte de la investigación resultará más fácil. Los *settlements* sociales de los Estados Unidos han prestado un gran servicio gracias a su interpretación de la vida de los inmigrantes en sus ciudades. Desde la aparición, en 1895, de *Hull House Maps and Papers*²⁴⁵ hasta hoy, han trabajado tenazmente y con una capacidad de análisis poco común en este campo particular. Por ejemplo, en *Americans in Process* de Robert A. Woods, libro que ya hemos mencionado, se exponen las distintas etapas del proceso de americanización.

Algunos de los responsables de los *settlements* pueden aconsejarnos, con gran acierto, sobre los libros que hemos de leer, sobre todo si existe un *settlement* en el barrio con

²⁴⁵ *Hull House Maps and Papers*. Nueva York, T. Y. Crowell and Company, 1895.

extranjeros que estamos estudiando, o en otros barrios de la ciudad de similares características. Estos responsables no sólo pueden aconsejarnos sobre libros, sino también sobre las personas que pueden sernos de ayuda -mujeres y hombres representativos de la colonia y compatriotas cultivados de la ciudad. Sin embargo, entre estos últimos, algunos se mantienen al margen, mostrándose poco solidarios respecto de la situación de sus compatriotas menos favorecidos. El trabajador social capaz de leer en el idioma del grupo de extranjeros estudiado obtendrá mucha información de los periódicos y revistas publicados, en los Estados Unidos, en dicho idioma.

II. ESTUDIO DEL INDIVIDUO

Como ya se ha señalado, nuestras preguntas no obtendrán una respuesta completa por estos medios. Debe insistirse en que los individuos y las familias no pueden considerarse exclusivamente inmigrantes recientes que presentan ciertas características raciales y nacionales. Son, ante todo, seres humanos. Incluso las preguntas detalladas que se enumeran a continuación, que no sólo versan sobre su historia anterior y su migración a este país, sino también sobre su periodo de adaptación una vez aquí, no tienen necesariamente una relación directa con los elementos más importantes de la historia del cliente en un caso concreto.

CUESTIONARIO SOBRE UNA FAMILIA INMIGRANTE²⁴⁶

²⁴⁶

El presente cuestionario es aplicable a una familia en la que los padres llegaron a este país siendo adultos, una vez casados. Si vinieron siendo niños o jóvenes, habría que modificar algunas

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

El cuestionario aplicable a cualquier familia (p. 443) precede a éste. Sus preguntas más generales sólo se repiten aquí en raras ocasiones, cuando ha sido necesario darles una connotación especial.

I. Padres y antiguo hogar en el país de origen

1. ¿En qué país, provincia y localidad nacieron y crecieron el hombre y la mujer? ¿Su lugar de nacimiento (o su antiguo hogar, si no es el mismo) estaba localizado en una parte montañosa o llana de su país? ¿En el interior o en la costa? ¿Era un lugar aislado de influencias extranjeras? ¿Se trataba del campo, de un pueblo o de una ciudad?
2. ¿Era confortable la casa de la familia? ¿Cuántas habitaciones había? ¿Cuáles eran los principales ingredientes de la alimentación de la familia? ¿Era pobre en cantidad o variedad? ¿Estaba limitada por los usos o por la situación financiera de la familia? ¿Era la renta familiar suficiente para satisfacer las necesidades familiares?
3. ¿El padre trabajaba en el campo, en una fábrica, una tienda o como profesional? ¿Trabajaba a destajo o por día? ¿Tenía algún cargo en el gobierno? ¿La madre también trabajaba? ¿En qué?

preguntas, así como su organización; el cuestionario podría, en ese caso, aplicarse en parte a los padres de la generación anterior.

4. ¿La familia pertenecía a una raza dominante o sometida? ¿Qué reputación tenía la familia en la comunidad? ¿Su nivel de vida era superior o inferior al nivel medio? Si era así, ¿en qué medida y por qué? ¿Tenía el padre alguna propiedad? ¿De qué naturaleza y valor? ¿El valor de la propiedad se había depreciado? ¿La había vendido?
5. ¿Estaba la familia unida? ¿Ejercía el padre una autoridad patriarcal sobre los hijos? ¿Cuál era la actitud de la familia hacia la madre? ¿La religión ejercía una notable influencia en el hogar? ¿Habían sido perseguidos por razones religiosas? ¿Qué opinaba la familia del régimen político del país?
6. ¿Había, en la familia, casos de demencia, discapacidad mental, tuberculosis, sordomudez, enfermedades oculares, bocio o sífilis?
7. ¿Tiene el padre o algún miembro de la familia antecedentes penales?* ¿O antecedentes de inmoralidad?
8. ¿Cuántos hermanos y hermanas tienen el hombre y la mujer? ¿Cuántos de ellos residen ahora en este país y cuántos en el extranjero? ¿Nombre, dirección, edad, ocupación, nivel social y económico de cada uno? ¿Influencia que cada uno ejerce en nuestros clientes?
9. Si los padres o algún hermano o hermana han fallecido, ¿a qué edad? ¿Cuál fue la causa de la muerte?*

II. *Historia individual antes del matrimonio*

10. ¿A qué clase de escuela -pública o privada, religiosa o laica- asistieron los padres de la familia? ¿Aprendieron a leer y escribir en su idioma materno o en algún otro? ¿Con qué edad dejaron de ir a la escuela?
11. ¿A qué edad comenzó a trabajar cada uno? ¿Fueron él y/o ella aprendices o empezaron a trabajar con un

- suelo normal? ¿De qué tipo de trabajo se trataba?
 ¿Era demasiado duro para su edad? ¿Sirvió el hombre
 en el ejército o en la marina?* ¿Durante cuánto
 tiempo?* ¿Era este servicio de carácter obligatorio?
12. ¿Cuándo se alejó cada uno, por vez primera, de su familia? ¿Por qué?
 13. ¿Ya han estado casados anteriormente? Si es así, ¿en qué circunstancias? ¿Cuándo y dónde?* ¿Falleció la anterior esposa o el anterior marido? Si es así, ¿cuándo y dónde? ¿En qué circunstancias? ¿Dejaron él o ella propiedades* o seguros? Si aún viven, ¿hubo divorcio? Si es así, ¿cuándo, dónde y por qué?*
 14. ¿Fue feliz el anterior matrimonio? ¿Cuánto tiempo pasó antes de que se casaran por segunda vez? ¿Lo hicieron por razones económicas? ¿Hubo alguna relación extramatrimonial antes del actual matrimonio?

III. *Matrimonio y vida familiar*

15. ¿Pertenece el marido y la mujer a la misma comunidad y clase social? ¿Están emparentados? ¿En qué grado? ¿Son de raza, religión o nacionalidad diferente? ¿Existe entre ellos una notable diferencia de edad?
16. ¿Cómo fue el periodo de noviazgo? ¿Fue el enlace acordado por sus respectivas familias? Si es así, ¿en qué se basó la elección?
17. ¿Cuándo y dónde tuvo lugar el enlace?*" ¿Se celebró tanto una ceremonia civil como una religiosa? ¿Tienen un certificado? ¿Quiénes fueron los testigos?"
18. ¿Fecha exacta y lugar de nacimiento de cada uno de los hijos?*" ¿Fueron bautizados? ¿Quiénes fueron los padrinos?
19. ¿Qué tipo de relación existe entre padres e hijos? ¿Ejerce el padre una autoridad patriarcal sobre la familia? ¿Cuál es la posición de la madre en el hogar? ¿Son los lazos de parentesco particularmente fuertes o débiles? ¿Van estos lazos más allá del núcleo familiar?

20. ¿Ha sido un matrimonio feliz? Si no es así, ¿comenzaron a tener problemas antes de que emigraran? ¿Cuándo y cómo? ¿Existen pruebas de infidelidad?
21. ¿Mejóro la situación del marido y la mujer tras casarse con respecto a su anterior hogar? ¿Mantuvo el marido a la familia lo mejor que pudo?

IV. *Circunstancias relativas a la emigración*

22. ¿Se produjo algún cambio en las circunstancias de la familia que les llevara a emigrar? ¿Vinieron para poder satisfacer sus necesidades básicas o mejorar su nivel de vida, o para ahorrar y volver a su anterior hogar? ¿Para escapar de la justicia? ¿Para eludir el servicio militar? ¿Con motivo de una persecución racial o religiosa? ¿Como consecuencia de dificultades domésticas o descontento general?
23. ¿El marido tenía un empleo estable cuando emigraron? ¿Qué actividad llevaba a cabo en ese momento?
24. ¿Les han precedido parientes o amigos? ¿Les convenció un armador o la publicidad impresa enviada por compañías de transporte marítimo? ¿Una agencia de empleo o una compañía .de transporte marítimo les prometió un empleo?
25. ¿Cómo obtuvieron el dinero necesario para el viaje? ¿Gracias a sus ahorros, a la venta o hipoteca de una propiedad, al préstamo de parientes o amigos, de un armador o de un banco? ¿Cuánto tiempo estuvieron preparando el viaje y ahorrando? ¿Con qué destino embarcaron? ¿Por qué se decantó la familia por dicha ciudad o pueblo?
26. Si les prestaron el dinero, ¿cuánto? ¿En qué condiciones? ¿Qué posesiones materiales se trajeron con ellos?
27. ¿Emigró el marido primero y dejó al resto de la familia en el país de origen? En caso afirmativo, ¿cómo

garantizó su manutención? ¿Les enviaba dinero? ¿Se hacían cargo de ellos otros parientes? ¿Recibían algún tipo de renta por propiedades? ¿Tenía la mujer un empleo? ¿Cuánto tiempo pasó hasta que el resto de la familia emigró también? ¿Cómo obtuvieron el dinero para ello?

28. ¿En qué puerto embarcó él? (¿Y el resto de la familia?)* ¿Nombre de la compañía de transporte marítimo?* ¿Tomó la ruta generalmente adoptada desde su localidad de origen? Si no fue así, ¿por qué?
29. ¿Cuál fue el puerto de entrada, fecha de llegada (y otros elementos marcados en el pasaporte)* ¿Recibió él (o su familia) instrucciones sobre las respuestas que debía dar en el puerto? ¿Qué tipo de instrucciones, por qué y de quién? ¿Fue (o fueron) detenido(s)* ¿Por qué? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Cómo los liberaron?* ¿Existían razones que justificaran el que a uno de los miembros de la familia se le negara la admisión en este país? ¿Qué sucedió?* ¿Quién ayudó a la familia y quién se aprovechó de ella? ¿A quién fueron asignados?* ¿Fueron a ver primero a un pariente o amigo? ¿Dirección de este último?

V. *Adaptación laboral en 'este país*

30. ¿Cuánto dinero tenía el hombre cuando llegó a este país? ¿Era suyo? ¿Duró hasta que fue capaz de ganar más? Si no fue así, ¿qué hizo?
31. ¿Qué tipo de trabajo esperaba efectuar en este país, y por qué? Si se le había prometido un empleo antes de su venida, ¿cuál? ¿Quién se lo prometió? ¿Se lo dieron? ¿Cuánto tiempo pasó hasta que se puso a trabajar? ¿Cómo encontró su primer empleo? ¿De qué tipo era? ¿Correspondía a su formación y experiencia previas? ¿Cuánto ganaba?
32. ¿Cómo era este empleo en comparación con el efectuado en su país de origen, en materia de destreza

o fuerza, condiciones de salud, remuneración, horario y oportunidades de ascenso en un futuro? ¿Le perjudicaba el no hablar inglés? ¿Su situación era mejor o peor que la de los estadounidenses que trabajaban en el mismo sector? ¿Compatriotas suyos trabajaban con él o por encima de él? ¿Durante cuánto tiempo siguió en este empleo y por qué lo dejó? ¿Supuso el siguiente empleo una mejora respecto del primero?

33. Si el trabajo era de naturaleza diferente al que estaba acostumbrado a hacer, ¿cómo trató de encontrar un trabajo acorde a sus cualidades? ¿Lo encontró? ¿Cuándo y cómo? ¿A qué tipo de dificultades hizo frente para conservarlo?
34. ¿Estaba afiliado a algún sindicato en su país de origen? En caso afirmativo, ¿por qué no se ha afiliado a uno en los Estados Unidos? ¿Puede, legalmente, afiliarse a uno aquí?
35. ¿Cuántos empleos ha tenido en este país? ¿Ha estado en paro a menudo? ¿Por enfermedad, crisis económica del país, falta de conocimiento del inglés u otra causa? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Cómo encontró un nuevo empleo? ¿Ha desempeñado una actividad de tipo estacional? ¿Irregular? Si es así en cualquiera de ambos casos, ¿ha sido por elección propia? ¿Ha sido casual? ¿Regular? ¿Qué tipo de cambios se han operado en la naturaleza del trabajo desarrollado? ¿Ha provocado su trabajo cambios en sus hábitos de vida y ocio?
36. ¿Le ha explotado alguna agencia de empleo, corredor o *padrone*? ¿Le han forzado a pagar dinero para obtener un empleo, o a compartir su sueldo con el capataz u otros? ¿Le han enviado a empleos inexistentes? ¿Le han despedido tras breves periodos de actividad para poder contratar a nuevos empleados? ¿Un consorcio, formado por una agencia de empleo, un banquero, tendero, armador o sujetos

semejantes, ha explotado a esta familia y a la colonia a la que pertenece?

37. Si contrajo deudas, antes o después de su llegada a este país, ¿las ha pagado? ¿Cuánto tiempo ha tardado en hacerlo? ¿Ha enviado o envía dinero a su país de origen? ¿Para pagar deudas, invertir o ayudar a miembros de su familia? ¿Cuánto? ¿Con qué frecuencia? ¿A través de quién?
38. ¿Ha regresado alguna vez a su país de origen? Si es así, ¿cómo pudo pagar el viaje?
39. ¿Ha trabajado alguna vez la mujer fuera de casa? ¿Cómo? ¿En el servicio doméstico? ¿De qué tipo? ¿Se ha puesto a trabajar siempre que le han ofrecido un empleo o sólo en periodos de especial necesidad? ¿Qué se hacía con los niños durante su ausencia?
40. Si hay hijos en edad de trabajar, ¿con qué edad dejaron de ir a la escuela? ¿Cuál ha sido el recorrido laboral de cada uno de ellos? ¿Han cambiado a menudo de empleo? ¿Se han visto obligados a aceptar ocupaciones "sin perspectivas de futuro"? ¿Han manifestado alguna ambición o talento especial?

VI. *Adaptación social en este país*

41. ¿Ha vivido la familia aquí en una colonia (o colonias) de compatriotas? ¿Es el tamaño de la colonia suficientemente grande como para tener negocios e intereses propios independientes del resto de la comunidad? ¿Cuenta la colonia con un periódico (diario o semanal) en su propio idioma? ¿Qué piensa la colonia de los estadounidenses en general y de las mujeres estadounidenses en particular? ¿Se han dado problemas entre esta colonia y el resto de la comunidad? ¿Qué tipo de contactos han entablado los hombres y mujeres de la colonia con los estadounidenses o con personas de diferente nacionalidad?

42. ¿En qué se diferencia la vida de la familia en este país de la que llevaba en Europa? ¿Qué costumbres ha tenido que cambiar?
43. ¿Se ha aferrado persistentemente a sus viejas costumbres o ha tratado de integrar las nuevas? ¿Cuál es la actitud general de la comunidad a este respecto? ¿La adaptación de esta familia ha sido especialmente lenta en este sentido?
44. ¿Ha mejorado el nivel de conocimiento del inglés del hombre y la mujer? ¿Han ido a clases nocturnas?
45. ¿La familia pretende volver a Europa para asentarse allí definitivamente o quedarse permanentemente en este país?
46. ¿Qué pasos ha dado el marido para poder nacionalizarse?* ¿Qué preparación ha tenido, si la ha habido, para obtener la nacionalidad? En caso de que no haya dado paso alguno, ¿por qué? Si le han denegado el certificado de nacionalidad, ¿qué han argumentado los tribunales para rechazar su petición?*
47. ¿Se ha interesado él por la política? ¿Ha acudido a algún club en el que se hable de temas de interés público? ¿Apoya entusiastamente los ideales democráticos?
48. ¿Se han operado cambios en su nivel de vida, alimentación, número de habitaciones, etc. durante su estancia en este país? ¿Cuáles? ¿Por qué? ¿Estos cambios han sido positivos o negativos? Si la madre suele hacer cualquier tipo de trabajo por dinero, ¿cómo afecta esto a los valores familiares?
49. ¿Su pertenencia a la Iglesia ha sido buscada o meramente nominal? ¿Ha fortalecido o debilitado la inmigración su dependencia de la doctrina de la Iglesia? ¿Han contribuido regularmente a la manutención de su parroquia?
50. ¿Los hijos han ido a una escuela pública* o religiosa? ¿O a ambas? ¿Han sido sus profesores de origen extranjero? ¿Se les ha enseñado, principal o

completamente, en un idioma extranjero? ¿Han frecuentado a niños estadounidenses nativos o a los de otras nacionalidades? ¿Han progresado en la escuela de una forma acorde a su edad? Si no es así, ¿puede justificar un elemento de la historia familiar o del hogar dicho retraso? ¿Se ha debido a la difícil adaptación a las condiciones de vida en los Estados Unidos? ¿Han faltado frecuentemente a clase los niños? ¿Han faltado a la escuela porque sus padres los han puesto a trabajar?

51. ¿Qué uso, si lo hubiere, han hecho los niños de las clases nocturnas, de las clases o clubes especiales y de las bibliotecas?
52. ¿Han crecido los niños distanciados de la influencia de sus progenitores? ¿En qué se notó por primera vez esta tendencia? ¿En qué época comenzó a darse este alejamiento? ¿Ha alcanzado un estadio grave? ¿Ha favorecido la tendencia de algunos profesores y trabajadores sociales de no prestar atención a los padres y de comunicarse con la familia sólo a través de los hijos, la pérdida de respeto de los niños hacia sus padres?
53. ¿Han introducido los hijos cambios en las costumbres y rutina de la familia? ¿Cuáles? ¿Menosprecian todas las costumbres de su país de origen sin distinción? ¿Son extravagantes en cuanto a la forma de vestirse y al ocio? ¿Se dan fricciones innecesarias o está la familia dispuesta a hacer lo necesario para poder adaptarse? ¿Aprecia la familia el riesgo?
54. ¿Qué aficiones comparten todos los miembros de la familia? ¿Y por separado? ¿En qué emplea cada uno sus domingos y tardes?
55. ¿Se ha deteriorado el carácter o la fuerza moral o física de algún miembro de la familia? ¿Ha padecido algún miembro una dolencia grave o prolongada?
56. Si alguno de los hijos ha fallecido, ¿cuándo? ¿De qué?*

57. ¿Ha habido situaciones de emergencia en las que la familia haya buscado o aceptado ayuda? ¿Han recibido la ayuda de parientes o amigos? ¿Cuánto tiempo pasó desde que llegaron a los Estados Unidos hasta que presentaron su primera solicitud de ayuda (si la ha habido) a una entidad pública* o privada? ¿En qué ocasión? ¿Con qué resultado? ¿Cómo afectó a la familia, parientes o amigos? ¿Se percibe una dependencia creciente?

VII. *Domicilio actual*

58. ¿Desde cuándo vive la familia en su actual residencia? ¿Cómo es en comparación con sus residencias anteriores en este país en materia de vecindario, número de habitaciones, iluminación, ventilación, condiciones higiénicas y muebles? ¿Es el casero un compatriota suyo? ¿Proviene de la misma ciudad? ¿Reside en la misma vivienda? ¿Está todavía pagando la casa, por lo que no está dispuesto a gastarse dinero en reparaciones? ¿Se reflejan estos hechos en el alquiler? ¿Cómo es el alquiler comparado con el de viviendas de similares características de otras partes de la ciudad? ¿Por qué eligió la familia este lugar -cercanía del trabajo, presencia de compatriotas u otro factor?
59. ¿Cuántas personas duermen en una habitación? ¿Puede dicho número perjudicar el bienestar físico o moral de la familia? ¿De cuántas habitaciones disponen para uso general (que no sean dormitorios)? ¿Cómo es esta situación comparada con la que tenían en su país de origen o en sus anteriores residencias en este país?

VIII. *Huéspedes*

60. ¿Tienen huéspedes? ¿Cuántos? ¿Hombres o mujeres? ¿En qué condiciones los alojan? ¿Cocina para ellos el ama de casa? ¿Dispone la familia de la comida que les sobra? ¿Comparten alguna habitación con uno de los miembros de la familia? ¿Se trata de parientes o compatriotas? ¿Han llegado recientemente a los Estados Unidos?
61. ¿Es necesaria la presencia de huéspedes para el presupuesto familiar? ¿Para ahorrar más o para pagar una propiedad? ¿Se les ha alojado por amistad? ¿Tienen huéspedes ocasionalmente o normalmente? ¿Desea la familia deshacerse de ellos?
62. ¿Son los huéspedes personas que la familia ha aceptado en acogida? ¿En qué términos? ¿Representan una carga para la familia cuando están en el paro? ¿Les ha pedido la familia alguna vez que le presten dinero? ¿Pueden sus hábitos o estado físico ser una amenaza para la familia?

IX. *Salud*

63. ¿Cuál es el estado físico y mental de cada miembro de la familia? ¿Su adecuación al trabajo que desempeñan? ¿Pueden perjudicar a la salud de la familia las condiciones de alojamiento o de vida, los horarios o las condiciones de trabajo, o la mala adaptación al estilo de vida de los Estados Unidos?
64. ¿Qué actitud muestran los dos cabezas de familia respecto de las instituciones médicas, los dispensarios y los hospitales? En caso de que esta actitud sea negativa, ¿se debe a su explotación en este país o en el extranjero por parte de impostores o de instituciones ficticias? ¿Es esta actitud característica de los ciudadanos de la localidad de la que procede la familia en su país de origen?

X. Ocupación²⁴⁷

65. ¿Cuál es la ocupación actual de cada miembro de la familia? ¿Horas trabajadas habitualmente y horas extra?

XI. Necesidades y recursos²⁴⁷

66. Si la familia no habla inglés, ¿quién les ha servido de intérprete? ¿Es sincero éste respecto de su inteligencia general y su conocimiento del inglés y del idioma extranjero, y su desinterés es tal que la información que facilita sobre necesidades, recursos y otros elementos es digna de confianza?
67. Si la familia se halla en apuros, ¿a qué se debe? ¿En qué se diferencia la situación de emergencia actual, si existe, de las anteriores? ¿Les han ayudado parientes, amigos o compatriotas? ¿En menor medida que en ocasiones anteriores? ¿Por qué?
68. ¿Están afiliados la mujer o el marido a alguna mutua? Si es así, ¿cuáles son sus obligaciones? Si no es así, ¿por qué? Si se han dado de baja, ¿cuándo y por qué? ¿Pueden ser readmitidos? ¿Quiénes son los funcionarios y el médico? ¿Son algunos de los miembros de su misma nacionalidad? ¿Es una organización de tipo religioso?
69. ¿Les ha ayudado dicha organización mediante el pago de subsidios por enfermedad o por defunción? ¿Cuándo? ¿En qué medida? ¿Qué se suele hacer en casos de este tipo? ¿Se hacen colectas voluntarias además de la ayuda habitual? ¿A través de quién se

²⁴⁷

Con respecto a ingresos y gastos y otras preguntas relacionadas con la actividad laboral, consúltese el cuestionario aplicable a cualquier familia, preguntas 26 y 27, y 21 a 25.

entrega el dinero? ¿Se mantiene la inscripción de los miembros que no pueden pagar las cuotas durante un cierto periodo de tiempo?

70. ¿Cómo son los subsidios por defunción que otorga la organización? ¿Se trata de una cantidad fija o proporcional a las cuotas? ¿Cuánto tiempo se tarda en pagar dichos subsidios después de un fallecimiento? ¿Se encarga la propia organización de tratar con la funeraria?
71. ¿Ha recibido la familia en fecha reciente alguna herencia* o indemnización por daños y perjuicios", o algún seguro? ¿Tiene o ha tenido recientemente dinero ahorrado? ¿Tiene o ha tenido recientemente un bien de su propiedad?*
72. ¿Qué posibilidades existen de que esta familia conserve su independencia económica o la vuelva a adquirir? ¿Y de que se adapte con éxito a este país? Si estas posibilidades son prácticamente inexistentes, ¿sería posible o deseable su deportación? ¿Pueden aplicársele algunas de las disposiciones contempladas en la Ley de Inmigración²⁴⁸ -por ejemplo, pueden

²⁴⁸

Hemos de recordar que para que pueda deportarse a un extranjero, éste debe (con ciertas excepciones) haber pertenecido "en el momento de su llegada... a una o varias de las clases excluidas por ley", o debe haberse convertido "en los cinco años posteriores a su llegada... en una carga pública por causas ajenas al desembarco en este país". La Ley de Inmigración de 1917, especialmente en sus artículos 3 y 19, junto con la Ley de Inmigración de 1924, especialmente el artículo 14, y la ley aprobada el 24 de junio de 1929, que modifica la letra (a) del artículo I de la ley aprobada el 4 de marzo de 1929 (Ley pública 1018, Setenta Congreso), presentan modificaciones importantes respecto de las leyes anteriores -por ejemplo, en relación con el periodo tras el desembarco durante el cual puede efectuarse la deportación, y la prohibición de regreso a los Estados Unidos tras la deportación. Consúltense a las autoridades de inmigración para la interpretación y conocimiento de las condiciones de cumplimiento de estas leyes.

considerarse deficientes mentales, dementes o epilépticos; pobres, mendigos o vagabundos; alcohólicos crónicos; tuberculosos o con una enfermedad contagiosa considerada peligrosa; criminales; personas dedicadas a la prostitución o que se benefician de ella; anarquistas o defensores de la destrucción ilegítima de la propiedad; obreros contratados; o analfabetos? Si no puede aplicárseles ninguna de estas causas, ¿podría realizarse la vuelta a su país de procedencia a través del consulado? ¿Cuentan allí con parientes que puedan hacerse cargo de ellos?

22. ABANDONO Y VIUEDAD

La situación de una madre cuyos hijos han sido abandonados por el padre y la de una viuda con hijos presenta cierto parecido superficial. Una primera etapa del desarrollo del tratamiento social –dominada por las emergencias y los síntomas superficiales-, generalmente no diferencia estas dos situaciones sociales. Sin embargo, los dos cuestionarios que se exponen a continuación demuestran que estas situaciones presentan problemáticas diferentes.

Las leyes estatales en materia de detención y pena del hombre que abandona a su familia son tan variadas que no hemos estimado conveniente la inclusión de ninguna pregunta acerca de la extradición, juicio, suspensión de la sentencia, libertad condicional, indemnización a la familia durante el encarcelamiento, etc. Se supone que el trabajador social de casos conoce la ley estatal o las ordenanzas municipales en materia de abandono y recurre a los funcionarios públicos o entidades privadas que más interés demuestran en su cumplimiento.

Para reforzar la postura adoptada a lo largo de estas páginas de que las discapacidades no pueden considerarse causas últimas y que no pueden entenderse, en ningún caso, aisladas de los factores que se ocultan tras ellas y de aquellos que forman parte de sus manifestaciones, hemos de recordar el caso de abandono expuesto en la página

146. Incluso el descubrimiento del paradero del hombre, que constituye el primer paso en su tratamiento, puede acelerarse tratando de comprender su actitud valiéndose de los datos disponibles.

CUESTIONARIO SOBRE ABANDONO FAMILIAR

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación del objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

El cuestionario aplicable a cualquier familia (p. 443) precede a éste. Sus preguntas más generales sólo se repiten aquí en raras ocasiones, cuando ha sido necesario darles una connotación especial.

1. ¿Qué medidas, si las hubiere, se han adoptado para asegurarnos de que el marido no se halla en un lugar cercano y en contacto con su familia, que no se encuentra en un hospital sin identificar, que no ha sido detenido e internado en un reformatorio o en otra institución, o que no se ha marchado para buscar trabajo con el conocimiento y la autorización de su mujer? ¿En qué medida es digna de confianza su mujer?
2. Si estamos seguros de que se trata realmente de un abandono, ¿qué medidas se han adoptado para encontrar al hombre? ¿Contamos con una foto para su identificación? ¿Se ha consultado a parientes y amigos

de dentro y fuera de la ciudad, a su antiguo capataz, a sus compañeros de trabajo, o a los amigos del barrio y al encargado del bar, si frecuenta alguno? ¿Se ha consultado a una mutua o sindicato a los que pueda estar afiliado? ¿Se han consultado las listas de reclutamiento del ejército y la marina, o a la policía?

I. Circunstancias del abandono actual

3. ¿Cuándo se marchó el marido por última vez? ¿Qué medidas ha tomado la mujer por propia iniciativa para encontrarlo? ¿Qué medidas ha tomado con ayuda de otros? ¿De quién?
4. ¿Cuál es, según la esposa, la causa del abandono? ¿Cuál es su conocimiento o inferencia sobre las pretensiones del marido? ¿Y su opinión acerca de su posible paradero actual?
5. ¿Ha estado él alguna vez en otras ciudades? ¿En cuáles? ¿Ha manifestado alguna vez su intención de visitar algún lugar concreto? ¿Puede que haya dado una nueva dirección a la oficina de correos?" ¿Su nivel de inglés es tan reducido que probablemente se encuentre en la colonia extranjera de la ciudad a la que haya ido? ¿Qué idiomas habla?
6. Si se conoce el paradero del marido, ¿por qué, según él, ha abandonado a su familia?
7. ¿Qué opinan los parientes de ambas partes, amigos, compañeros y otras fuentes sobre las causas probables del abandono? ¿Qué prejuicios presentan estos diferentes testigos?
8. ¿Estaba la esposa embarazada cuando se produjo el abandono?

9. ¿Qué empleo tenía el marido cuando abandonó a su familia? Si estaba en el paro, ¿por qué? ¿Cuánto tiempo41evaba en el paro?
10. ¿Se ha descubierto algún hecho que explique el abandono? ¿Había contraído deudas, incluidas las adquisiciones a plazos? ¿O podía ser detenido por algún delito? ¿Tiene antecedentes penales?* ¿Existen pruebas de anormalidad mental o inestabilidad nerviosa?
11. ¿Se llevó dinero (si es así, qué cantidad) o ropa? ¿Tenía ahorros? ¿Cómo consiguió el dinero que se llevó? ¿Dejó algún bien inmueble o personal, o dinero en el banco? ¿Cuenta la mujer con alguna propiedad?
12. Desde su marcha, ¿ha enviado dinero u otro tipo de ayuda a su familia? ¿Cuánto? ¿Cuándo tuvo lugar el último envío? ¿Fecha y matasellos de la última carta?
13. Si se conoce su paradero, ¿está trabajando? ¿Cuánto gana? ¿Está viviendo con otra mujer?
14. ¿Ha solicitado su mujer una orden de arresto?* (En algunos lugares, no puede cursarse una orden hasta que se localiza al marido.) ¿Qué opina la esposa de una posible condena, puesta en libertad condicional, sentencia de separación con pago de pensión alimenticia o reconciliación? ¿Puede que cambie de opinión? ¿Qué otros planes tiene ella a corto plazo?

II. *Abandonos anteriores*

15. ¿Cuántas veces ha abandonado a su actual mujer? ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la boda y el primer abandono? ¿Cuánto ha durado cada periodo de abandono? ¿Cuánto han durado los intervalos entre

- abandonos? ¿Qué provocó cada uno de los abandonos? ¿Existe un gran intervalo entre el nacimiento de dos hijos que pueda deberse a una larga separación de los padres?
16. ¿A dónde fue el hombre en los anteriores abandonos? ¿Cómo fue -a pie, escondido entre mercancías o pagando el transporte? ¿Encontró trabajo? ¿Envió dinero a su familia? ¿Cuánto?
 17. En cada uno de los abandonos, ¿qué hicieron la esposa, los tribunales* o las organizaciones benéficas públicas** o privadas? ¿Con qué resultado? ¿Cómo se ayudó a su esposa durante el periodo de abandono? ¿Qué se hizo, cuando él volvió, para desarrollar su sentido de la responsabilidad para con su familia?
 18. ¿Se le ha detenido por incumplimiento de pago de pensión alimenticia?" Si es así, ¿con qué resultado?
 19. ¿Qué circunstancias rodearon cada regreso? Una vez decidida a traer a su marido de vuelta, ¿qué influencias externas, si existieron, provocaron la actuación de la mujer?

III. *La vida anterior del marido*

20. ¿Cuáles fueron las características generales del anterior hogar del marido? ¿Qué tipo de formación recibió en su casa? ¿Fue indulgente o demasiado rígida? ¿Cumplían sus padres con sus responsabilidades? ¿Alguno de ellos presentaba defectos físicos o mentales? ¿Su padre les abandonó alguna vez o dejó de procurarles el sustento necesario?

21. ¿Recibió el marido formación institucional de joven?
¿De qué tipo? ¿Durante cuánto tiempo?
22. ¿Ya ganaba dinero cuando todavía iba a la escuela, vendiendo periódicos, haciendo recados o de otro modo? ¿Hacía novillos o dio signos de holgazanería mientras fue a la escuela?
23. ¿A qué edad dejó la escuela y en qué curso estaba?
¿Empezó a trabajar justo después y lo hizo regularmente? En caso contrario, ¿fue porque prefería holgazanear? ¿Se repitieron frecuentemente estos periodos de holgazanería y cuánto duró el último?
¿Tendía, entonces, a callejear sin rumbo fijo?
24. ¿Qué aficiones tuvo durante su infancia y juventud?
25. ¿Qué tipo o tipos de trabajo eligió? ¿Qué perspectivas de promoción le ofrecían?
26. Antes de casarse, ¿entregaba lo que ganaba a su familia?
27. ¿Cuándo se marchó de casa de sus padres? ¿Por qué?
28. ¿Ha pertenecido alguna vez al ejército o la marina?*
29. ¿Ha estado casado anteriormente? ¿Fue un matrimonio legal? ¿Abandonó también a su familia o se le detuvo por impago de la pensión alimenticia? ¿Tiene-hijos de un matrimonio anterior? ¿Qué tipo de relación tienen estos hijos con su madrastra?

IV. *La vida anterior de la mujer*

30. ¿Cómo fueron su anterior hogar, su educación y su formación? (Para más detalles, consúltense las anteriores preguntas 20 a 29.) ¿Cómo son las relaciones que actualmente mantiene con su familia?
31. ¿Recibió, en casa o en la escuela, una formación que la guiase en la fundación de su propio hogar?

32. ¿Trabajaba antes de casarse? Si es así, ¿dónde y en qué condiciones?
33. ¿Había estado casada anteriormente?* Si es así, ¿cuántos hijos tuvo en ese matrimonio y qué tipo de relación tienen éstos con su padrastro?

V. *La vida de casados*

34. ¿Cómo se conocieron? ¿A qué edad se casaron?*
35. ¿Fecha exacta, lugar y circunstancias del enlace?*
36. ¿Se trata de un matrimonio legal? Si se casaron mediante una ceremonia religiosa en su país, ¿es legal en los Estados Unidos? ¿Vive aún un cónyuge de quien todavía no se han divorciado? (En el tratamiento de los casos de abandono, es de suma importancia la presentación de una prueba legal del matrimonio.)
37. ¿Se casaron porque la mujer se quedó embarazada? Si es así, ¿se forzó al marido a casarse? ¿Se daban otras circunstancias excepcionales?
38. Cuando se casaron, ¿tenían el hombre o la mujer algún dinero ahorrado? ¿Cómo lo gastaron? ¿Compraron muebles a plazos? ¿Cuánto ganaban de recién casados? ¿Cuánto pagaban de alquiler? ¿Cómo era el barrio en el que inauguraron su vida de casados? ¿Su vivienda era mejor o peor de la que estaban acostumbrados a tener antes de casarse?
39. ¿Se han alojado alguna vez en habitaciones alquiladas?
40. ¿Han vivido alguna vez en casa de parientes? ¿Ha vivido algún pariente alguna vez en su casa? ¿Se han entrometido en su vida? ¿Cómo son los parientes que están más ligados a la familia?
41. ¿Han acogido a huéspedes o ha vivido algún extraño con ellos? ¿Hombre o mujer? ¿Qué tipo de relación ha mantenido con éste el marido? ¿Y la esposa?

42. Si nació en el extranjero, ¿vino el marido a este país antes que el resto de la familia? ¿Cuánto tiempo antes? ¿Qué diferentes grados de americanización se manifiestan en la familia? (Consúltese el cuestionario sobre una familia inmigrante, p. 456.)
43. ¿Qué diferencias sobresalientes, en caso de que existieran, hay entre marido y mujer en materia de edad, raza, nacionalidad, religión, formación o costumbres personales? ¿Han provocado estas diferencias enfrentamientos y discrepancias familiares?
44. ¿Cuál era la actividad laboral del marido cuando vivía con su familia y la cuantía de su sueldo? ¿Resultaba suficiente para tener un nivel de vida decente? ¿Cuánto ganó en su último empleo en comparación con el salario máximo que había recibido? Si fue menos, ¿por qué? ¿Cómo era su empleo comparado con el mejor empleo que había tenido?
45. ¿Su trabajo era estacional o irregular en otro modo? ¿Trabajó siempre que pudo encontrar un empleo?
46. ¿Qué parte de sus ingresos entregaba a su familia cuando trabajaba a tiempo completo? ¿Y cuando trabajaba media jornada?
47. ¿Ha trabajado la mujer después de que se casaran? ¿En qué empleo y con qué salario? ¿Cómo afectó esto a su salud, al marido como cabeza de familia, al hogar y a los hijos? ¿Qué hacía con los niños durante su ausencia? ¿Consideraba el trabajo como una carga o lo prefería a la reclusión de las tareas del hogar? ¿Cuáles son sus cualidades como posible cabeza de familia?
48. ¿Cuál es el estado de salud del hombre? ¿Y de la mujer? ¿Presenta alguno de ellos una deficiencia física o mental? ¿Ha empeorado su salud desde que se casaron? ¿Alguno de ellos se ha dado a la bebida o ha tomado drogas? (Consúltese el cuestionario sobre alcoholismo, p. 515.)

49. ¿Ha sido el marido o la mujer inmoral? ¿Se han aficionado al juego, las apuestas o cualquier otra forma de perversión?
50. ¿Cómo es la personalidad del marido? ¿Está apegado a su hogar? ¿Y a sus hijos? ¿O se ha mostrado perezoso, apático, tacaño, celoso o violento con su familia? ¿Qué piensa de él su empleador? ¿Qué tipo de relación ha tenido con sus compañeros de trabajo? Si ha manifestado un mal carácter en casa o en el trabajo, ¿se ha considerado la posibilidad de que sufra un trastorno mental?
51. ¿Cómo es la personalidad de la esposa? ¿Tiene un carácter difícil o es gruñona, por ejemplo? ¿Es una buena ama de casa? ¿Y una buena madre?
52. ¿Qué signos muestran que ha existido, o aún existe, un verdadero afecto por parte del marido o de la mujer? ¿Cómo influyen el uno en el otro? ¿O el distanciamiento se debe, principalmente, a influencias externas y no a su propia voluntad?
53. ¿Qué participación activa han tenido en parroquias, clubes, etc.? ¿Cuáles son sus aficiones habituales? ¿Ha hecho la familia un viaje junta o ha disfrutado de otras formas de ocio en común?
54. ¿Tienen los hijos un aspecto respetable y están bien cuidados? ¿Se conducen correctamente?
55. ¿Qué piensan los hijos mayores de su padre? ¿Y de su madre? ¿Y de la posibilidad de ocuparse del sustento económico de la familia?
56. ¿Qué piensan los parientes del marido? ¿Y de la mujer? ¿Y de la prestación de ayuda para mantener a la familia o de otra solución? ¿Justifican el abandono los hermanos, hermanas o padres de él? ¿Está alguno de ellos alojándolo?
57. ¿El domicilio actual es una casa independiente o una casa de vecinos? ¿Son las habitaciones acogedoras y están bien amuebladas y cuidadas? ¿Vive,

actualmente, algún huésped o persona ajena a la familia con ella?

58. ¿Cómo es el barrio? ¿Cuándo se mudó la familia a este barrio? Si ha sido recientemente, ¿cómo eran su barrio y vivienda anteriores?

VI. *Situación financiera*

59. ¿Cuál es el nivel financiero del padre del marido? ¿Ha ayudado a la manutención de sus nietos? ¿Se le ha acusado de incumplir dicha obligación?
60. ¿Ha sido la familia dependiente antes de ser abandonada por el marido? ¿Hasta qué punto? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Por qué razón?
61. ¿Qué ayuda han recibido de fuentes públicas*, de organizaciones benéficas privadas o de parientes? ¿Han tenido derecho a transporte gratuito? ¿Cómo ha afectado dicha ayuda al marido? ¿Y a la mujer?
62. ¿Es ahora dependiente la familia? ¿De quién? ¿Hasta qué punto? ¿Qué piensan de la situación actual quienes se han responsabilizado de parte de la carga económica de la familia?
63. ¿Cuál es la renta total de la familia? ¿Y el total de gastos? (Consúltese el cuestionario aplicable a cualquier familia, Situación financiera, preguntas 26 y 27, pp. 445 y 446.)
64. ¿Cobran todos los miembros trabajadores de la familia el sueldo máximo al que pueden aspirar dadas sus capacidades?

CUESTIONARIO SOBRE UNA MADRE VIUDA

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará

una explicación del objetivo de estos cuestionarios, en la página 437 y siguientes.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

El cuestionario aplicable a cualquier familia (p. 443) precede a éste. Sus preguntas más generales sólo se repiten aquí en raras ocasiones, cuando ha sido necesario darles una connotación especial.

I. *Circunstancias del fallecimiento del marido*

1. ¿Fecha exacta y lugar de fallecimiento del marido?*
- ¿Cuál fue la funeraria?
2. ¿Causa de la muerte?* (Diagnóstico médico exacto)
3. ¿Se debió a las condiciones laborales? Si es así, ¿qué medidas se han adoptado para lograr una indemnización por daños y perjuicios? ¿Qué ley estatal es aplicable a este caso concreto?
4. ¿La sobrecarga de trabajo lo debilitó físicamente? ¿O fue su afición a la bebida, las malas condiciones de vida u otras causas?
5. ¿Cuánto tiempo duró su enfermedad? ¿Qué tipo de asistencia médica recibió? ¿Nombre y dirección del médico que lo examinó?
6. ¿Cabe señalar algún elemento relativo a la herencia - física, mental o moral- del marido? ¿Se dieron en su familia casos de tuberculosis, alcoholismo, demencia, discapacidad mental o epilepsia?
7. ¿Cómo se mantuvo la familia durante la enfermedad del hombre? ¿Sus empleadores le seguían dando su

salario, íntegra o parcialmente? ¿Cuáles eran sus fuentes de sustento -parientes, ahorros, subsidios por enfermedad, ingresos de la mujer o de los hijos, organizaciones benéficas u otras fuentes? ¿Cantidad aproximada ofrecida por cada fuente?

8. ¿Cuál fue la cuantía del seguro, indemnización por daños o perjuicios o prestaciones por defunción? ¿Y la cuantía de la colecta realizada por los compañeros de trabajo, de la contribución del empleador, etc.? ¿Cuánto costó el funeral? ¿Cuál fue la cuantía-de las deudas? ¿Cantidad que le quedó a la viuda? ¿A qué se dedicó este dinero y cuánto tiempo duró?

II. *Vida de la viuda antes de casarse.*

9. ¿Cuál es la herencia familiar de la viuda? (Consúltese la anterior pregunta 6.)
10. ¿Cuál era la actividad laboral de su padre? ¿Tuvo un empleo estable y asumió sus responsabilidades familiares? ¿Fue su hogar normal? Si no es así, ¿en qué sentido era anormal?
11. ¿Residía, antes de casarse, en la ciudad o en el campo? ¿La acogió una institución en alguna ocasión? ¿Cuál? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Vivía lejos de la escuela? ¿Por qué y con qué edad dejó de ir a la escuela?
12. ¿Trabajó antes de casarse? ¿En qué? ¿Cuánto ganaba? ¿Cuánto duró cada empleo? ¿Cuánto ganaba cuando se casó?
13. Si antes de casarse vivía en el extranjero, ¿ha trabajado alguna vez desde su llegada a los Estados Unidos? ¿En qué? ¿Cuánto ha ganado?

III. *Vida de casados*

14. ¿Fecha exacta, lugar y circunstancias del enlace?*
15. ¿Tenía el marido o la mujer algún dinero ahorrado cuando se casaron? ¿Cómo lo gastaron? ¿Cuánto ganaban al principio del matrimonio? ¿Cómo era el barrio en el que empezaron su vida de casados? ¿Su vivienda era mejor o peor de la que estaban acostumbrados a tener antes de casarse? ¿Residían cerca de la casa de algún pariente?
16. ¿Han vivido alguna vez en casa de unos parientes? ¿Han estado alojados en habitaciones alquiladas? ¿Vivieron separados en algún momento? Si es así, ¿durante cuánto tiempo y por qué?
17. ¿Ha trabajado la mujer, después de casarse, antes de que falleciera su marido? ¿En qué? ¿Durante cuánto tiempo estuvo trabajando? ¿Por qué se puso a trabajar?
18. ¿Cuál era la actividad laboral del marido? ¿Cuál fue su sueldo máximo? ¿Su trabajo era estable, estacional u ocasional? ¿Cuánto ganaba a la semana justo antes de ponerse enfermo? ¿Entregaba a su mujer, todas las semanas, una cantidad regular o le daba el sobre de la paga sin siquiera abrirlo? ¿Era bueno en su trabajo? ¿Quién fue su último empleador? ¿Durante cuánto tiempo trabajó para él? ¿Está el empleador interesado en su familia?
19. ¿Disfrutó la familia o alguno de sus miembros de algún tipo de ayuda institucional con anterioridad a la última enfermedad del marido? ¿Cuándo? ¿Fuente, causa, tipo y cuantía aproximada de la ayuda?
20. ¿Cambió la personalidad del marido o de la mujer notablemente después de que se casaran? ¿Comenzó él a beber más, o se tornó inmoral o vago? ¿Cuándo comenzó a percibirse este cambio? ¿Se produjo algún hecho que lo justificara? ¿Qué tipo de influencia ejerció él en los hijos?
21. ¿Abandonó el marido a su familia en vida o tenía algún antecedente penal?

22. ¿Cuándo atravesó la familia por su mejor momento?
¿Cuál fue su nivel de vida en aquel momento?
23. ¿Se redujo dicho nivel antes de que el marido enfermara por última vez? ¿Por qué? ¿En qué sentido?

IV. *El periodo de transición*

24. ¿Se han producido cambios en el nivel de vida de la familia una vez fallecido el marido? ¿Se han trasladado a una residencia de un alquiler más bajo? ¿Han dejado los hijos de ir a la escuela? ¿Los han internado en una institución? ¿Se ha reducido el suministro de alimentos y ropa? ¿Han tenido que aceptar a huéspedes? ¿Han supuesto estos cambios una amenaza para la vida familiar y el futuro de los hijos?
25. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre el fallecimiento del marido y la presentación de la primera solicitud de ayuda? ¿A qué entidad se presentó dicha solicitud? ¿Qué tratamiento ha establecido dicha entidad o cualquier otra a la que se hubiese recurrido para ayudar a esta familia? ¿Cuánta total (aproximada) de la ayuda aportada por todas las entidades hasta la fecha?
26. ¿Cómo se mantuvo la familia en el intervalo que precedió a la solicitud? ¿Gracias al cobro de un seguro, a la ayuda de parientes, a ahorros, a prestaciones por enfermedad, a los ingresos de la viuda o de los hijos o a otras fuentes?

V. *Entorno actual*

27. ¿Cómo es el barrio? ¿Cómo es el inmueble? ¿Cómo es su domicilio? (Para más detalles, consúltese el cuestionario aplicable a cualquier familia, preguntas 34-38, p. 447.)

28. ¿Viven cerca de escuelas, *settlements*, bibliotecas, parques u otros lugares de ocio? ¿Dónde juegan los niños? ¿Comparte la familia alguna afición común?

VI. *Problemas actuales de la familia en general*

29. ¿Cuál es el estado general de salud de la viuda? ¿Presenta alguna discapacidad o defecto físico o mental? ¿Cuál es el estado físico y mental de cada miembro de la familia? Si el marido murió de tuberculosis, ¿se ha examinado a todos los miembros de la familia?
30. ¿Ha tratado un médico, hospital o dispensario a alguno de los miembros de la familia en ocasiones anteriores? ¿Con qué resultado? ¿Cuál fue la actitud del paciente? ¿Se mostró dispuesto a seguir los consejos que se le dieron, etc.?
31. Si la madre o alguno de los hijos necesita de asistencia médica, ¿cuál es el diagnóstico del médico, hospital o dispensario? ¿Qué tratamiento o atención especial se recomienda?
32. ¿Puede que uno de los miembros de la familia se beneficie de una mudanza al campo? ¿Se considera posible una adaptación de la familia a la vida rural?
33. ¿Cómo es la personalidad de la viuda? ¿Qué cualidades tiene? ¿Tiene valores morales? ¿No bebe? ¿Hay algo que indique que es fuerte? ¿De qué recursos dispone? ¿Qué opina de la prestación de ayuda, tanto pública como privada?
34. ¿En qué estado está la casa y la ropa de los niños? ¿Es la viuda ahorradora? ¿Sabe cómo seleccionar y preparar alimentos saludables? ¿Se muestra cariñosa con sus hijos? ¿Mantiene la disciplina, especialmente de los chicos?
35. ¿Son los hijos obedientes? ¿Están bien educados? ¿Son serviciales? ¿Tienen buenas costumbres? ¿Van con regularidad a clase? ¿Cuál es la opinión que el

profesor tiene de ellos? ¿Estudian el curso que les corresponde? ¿Qué se ha hecho para recibir informes semanales sobre su asistencia, etc.? ¿Han estado alguna vez a cargo del supervisor de la asistencia escolar?* ¿Ha sido juzgado uno de ellos, alguna vez, por el tribunal de menores?* Si es así, ¿en qué circunstancias y con qué resultado?

36. ¿Algún miembro de la familia forma parte de clubes o participa en actividades sociales de la escuela, *settlements*, etc.? ¿Qué piensan los responsables de tales actividades sobre ellos?
37. Si la familia es extranjera, ¿cuál es el grado de americanización? ¿Habla inglés la madre? ¿Cómo influyen sus diferentes costumbres en la relación que mantiene con sus hijos? (Consúltese también el cuestionario sobre una familia inmigrante, p. 456.)
38. ¿Viven otros individuos en el hogar? ¿Tienen huéspedes? ¿Cómo afecta su presencia a la vida familiar? ¿Alojan a algún adulto masculino? ¿Está relacionado con la viuda?
39. ¿Pretende la madre internar en una institución a alguno de sus hijos? Si es así, ¿por qué? ¿O qué otros planes tiene para ella y para cada uno de sus hijos (explicar en detalle)?

VII. *Problemas laborales actuales*

40. Si la viuda no trabaja, ¿es necesaria su presencia constante al lado de sus hijos? ¿Es beneficioso para ellos, o ciertos periodos de ausencia podrían resultar más provechosos? ¿Cómo ocupa la madre su tiempo? ¿Cuáles son las condiciones habituales de trabajo de las mujeres del vecindario cuyos maridos trabajan? ¿Qué clase de trabajo podría realizar la viuda? ¿En qué medida? ¿Podría ayudársele, de otra forma que no sea

exclusivamente económica, mediante una mayor formación?

41. Si está trabajando, ¿en qué tipo de empleo? ¿Cuánto gana a la semana? ¿Cuál es su horario de trabajo y cuántas horas hace al día? ¿Trabaja fuera de casa? En caso afirmativo, ¿qué días a la semana y qué horas al día (mañana y tarde) pasa fuera de casa? Si trabaja desde muy temprano hasta muy tarde, ¿cuánto tiempo duerme?
42. Si la madre trabaja fuera de casa, ¿qué hace con los hijos más pequeños en su ausencia? ¿Quién les hace la comida? ¿Comen suficiente y correctamente? ¿Quién se hace cargo de sus cuidados? Si es una vecina, ¿cómo es y qué influencia tiene? ¿Qué se hace con los niños en edad escolar cuando salen de la escuela?
43. ¿Ayudan los niños' en edad escolar a su madre en las tareas domésticas? ¿Venden periódicos, hacen recados u otra clase de trabajo fuera de casa? Si es así, ¿qué días y horas trabajan y cuánto cobran? ¿Están infringiendo la legislación sobre trabajo infantil?
44. ¿En qué condiciones morales y físicas trabajan la viuda y los hijos? Si ella trabaja en casa, ¿cumple con las disposiciones de higiene laboral?
45. ¿Tienen un empleo los hijos en edad de trabajar y cobran lo máximo posible? En su actual actividad laboral, ¿tienen posibilidades de promoción? ¿Poseen talentos naturales que han de ser cultivados? ¿Cuánto ganan?
46. ¿Qué piensan de la asunción de responsabilidades familiares? ¿Entregan a la madre todo lo que ganan? ¿Les da ella dinero para ropa y gastos personales?
47. ¿Se intenta conseguir para los hijos menores que van a alcanzar rápidamente la edad de trabajar un empleo acorde con sus preferencias y cualidades, y que les sirva de formación? ¿Qué opina la madre de la posibilidad de que sigan formándose?

VIII. *Ingresos y gastos*

48. ¿Cuál es la renta actual de la familia (describir en detalle)? ¿Y los gastos? (Consúltense el cuestionario aplicable a cualquier familia, preguntas 26 y 27, pp. 445 y 446.)
49. ¿Cuáles son, tras realizar un cuidadoso análisis, los gastos necesarios en comida, alquiler, combustible, ropa, seguros, transporte y otros?

IX. *Posibles fuentes de asesoría y ayuda*

50. ¿Viven cerca de parientes? ¿Son éstos agradables? ¿Qué aconsejan sobre los planes de futuro de la viuda? ¿Qué ayuda material pueden aportar para hacerlos realidad? ¿Qué ayuda no material pueden dar? ¿Cuáles son sus valores morales? ¿Es recomendable su influencia? Si residen en otra parte de los Estados Unidos o en su país de procedencia, ¿podría la familia mudarse con ellos? ¿Los conoce alguna entidad social? Si el marido perteneció a una logia o a una mutua, ¿fue el hombre que solicitó su ingreso un viejo amigo cuya opinión podría resultar muy útil?
51. ¿Va la familia a la iglesia o a catequesis periódicamente? ¿Se da algún tipo de formación religiosa en casa? ¿Puede la parroquia ayudarles, de forma material o mediante la supervisión, respaldo, etc.?
52. ¿Está alguna COS u otra entidad social interesada en la familia? Si es así, ¿qué plan de tratamiento aconsejan?
53. ¿Existe alguna otra fuente de información y asesoría en relación con el desarrollo de planes futuros? ¿Otras fuentes de ayuda material? ¿Amigos? ¿Antiguos empleadores? ¿Sindicatos?

23. MENORES DESATENDIDOS

Estimó oportuno la doctora Catherine Brannick, que elaboró el siguiente cuestionario sobre menores desatendidos, clasificar prácticamente la mitad de su material en función de los tipos particulares de negligencia tipificados como delito en muchos de nuestros Estados. Optó por esta solución para facilitar su consulta, pero esto ha provocado la repetición, en cada listado, de preguntas aplicables a varios listados. El elemento judicial sólo constituye uno de los aspectos de este importante problema, pero un aspecto con el que deben familiarizarse los trabajadores sociales.

CUESTIONARIO SOBRE MENORES DESATENDIDOS²⁴⁹

No se trata de un cuestionario que deba ser completado, ni de una lista de preguntas dirigidas al cliente o clientes de una entidad social. Hallará una explicación de objetivo de estos cuestionarios en la página 437 y siguientes.

²⁴⁹ Elaborado para este libro por la doctora Catherine Brannick.

Con un asterisco (*) se indica que la respuesta a la pregunta puede hallarse o verificarse en documentos públicos.

El cuestionario aplicable a cualquier familia (p.443) precede a éste. Sus preguntas más generales sólo se repiten aquí en raras ocasiones, cuando ha sido necesario darles una connotación especial.

I. El padre del menor

1. ¿Se da algún tipo de tendencia delictiva en su familia?
¿Existen en la misma antecedentes de alcoholismo, dependencia crónica, grado excepcional de inmoralidad o degeneración física?
2. ¿Ha sufrido algún miembro de su familia de demencia, discapacidad mental o epilepsia?
3. ¿Nació de una relación extramatrimonial?
4. ¿Sufrió algún tipo de desatención o maltrato en su infancia? ¿Le mimaron demasiado y fueron excesivamente permisivos con él?
5. ¿Creció en un medio rural o urbano? ¿Cómo era la comunidad en la que creció?
6. ¿Le educaron dentro de una confesión religiosa? ¿Qué formación religiosa recibió?
7. ¿Qué tipo de formación escolar recibió? ¿Cómo fueron sus calificaciones? ¿Se pensó que padecía de algún tipo de defecto mental? ¿Dio signos de carácter poco usual, crueldad innata o degeneración moral? ¿Edad a la que dejó de ir a la escuela y curso en el que estaba? ¿Por qué motivo la abandonó? ¿Recibió algún tipo de formación especial?
8. ¿Cometió algún delito durante su juventud?" ¿Cuál?
(Detallado)