

Ya han transcurrido quince años desde que comencé a tomar notas, reunir documentos de referencia e, incluso, redactar unos cuantos capítulos para un libro sobre trabajo social con familias. Con él, quería ofrecer a los más jóvenes de entre aquellos que se internaban por vez primera en el sector de las organizaciones benéficas una explicación de los métodos que habían resultado útiles a sus antecesores. Sin embargo, pronto fui consciente de que no existían métodos u objetivos propios del tratamiento de las familias que acudían a una organización benéfica (COS), o que estuvieran adaptados exclusivamente a las mismas. En lo fundamental, los métodos y objetivos del trabajo social de casos eran o debían ser los mismos en cualquier situación, independientemente de que se aplicaran a un parálítico sin hogar, a un niño abandonado de padres alcohólicos o a una viuda con niños de temprana edad. Por supuesto, en función del tipo de discapacidad social sometida a tratamiento, algunos procedimientos eran propios de un grupo de casos y otros de otro grupo. Sin embargo, los elementos que debían ser subrayados en relación con el trabajo de casos eran aquellos comunes a todas las situaciones. A pesar de que la división del trabajo social en departamentos y especialidades era conveniente y necesaria, seguían dándose semejanzas esenciales.

En el caso de otros profesionales —por ejemplo, médicos o abogados—, ya existía un conocimiento de base común. Si un neurólogo consultaba a un cirujano, ambos sabían que el otro conocía los elementos propios de toda una serie de ciencias fundamentales, así como la experiencia formulada y transmitida por los miembros de su profesión. Pero, ¿qué conocimiento común podrían asumir los trabajadores sociales en un caso similar? Ésta fue la pregunta que me planteé hace quince años. Entonces creía —y aún lo sigo creyendo— que los elementos que componen el diagnóstico social, una vez formulados,

podrían constituir una parte del saber común de todos los trabajadores sociales, y que, con el tiempo, debería ser posible inferir, en cualquier trabajador social, un conocimiento y dominio de dichos elementos y de las modificaciones aportadas por cada década de desempeño de la profesión.

Aunque este enfoque restringía el tema de mi libro a los procesos iniciales del trabajo social de casos, al mismo tiempo lo ampliaba notablemente puesto que se requería, para su tratamiento, la experiencia acumulada por los diferentes tipos de dicho trabajo. Como directora de una gran entidad para la atención a familias, disponía, en aquel momento, de poco tiempo para llevar a cabo el estudio, por lo que tuve que dejar a un lado este proyecto durante prácticamente nueve años.

No obstante, hace más de seis años, tras mi nombramiento como miembro de la dirección de la Russell Sage Foundation, lo retomé de nuevo.

Entre tanto, había comenzado a abrirse camino en mi mente la inmensa utilidad de la evidencia social, el diagnóstico social y el tratamiento social, tanto en el sector más especializado como en otras profesiones, incluso cuando estas últimas se dirigen a individuos que no son ni dependientes ni delincuentes. No cabía duda de que el trabajo social de casos podía complementar las labores judiciales, sanitarias o docentes. Por otra parte, en algunas ciudades estadounidenses, existían grupos de trabajadores sociales que estaban desarrollando una notable tarea en las entidades sociales más comunes. Estaban elaborando, en concreto, un método de diagnóstico para el tratamiento de las dificultades a las que se enfrentan los seres humanos, al que debería ofrecérsele la oportunidad, fundamentalmente en su periodo formativo, de crecer para alcanzar el estatuto de técnica social, libre de las convenciones profesionales de gran arraigo, ya sea en los tribunales, los hospitales o los centros docentes.

Retomé, por segunda vez, este proyecto en el invierno de 1910-1911, con un punto de vista bastante diferente del que tuviera en un primer momento, y con la determinación de llevar, en la medida de lo posible, mis indagaciones más allá de los límites marcados por mi propia experiencia personal. Francis H. McLean, compañero en la Russell Sage Foundation en ese momento, me prestó una ayuda excepcional en el desarrollo de esta tarea, al solicitar a un grupo de

trabajadores sociales de casos (en su mayor parte, aunque no todos, ligados a organizaciones benéficas) una descripción breve e informal de sus métodos y experiencias a la hora de tomar las medidas que, en su trabajo, preceden la elaboración de un plan de tratamiento. Este grupo se incrementó posteriormente, y algunos de sus trabajos —acerca de cuestiones como las fuentes vecinales actuales, las relaciones con los empleadores en el análisis de un informe laboral, los métodos de realización de una primera entrevista, etc.— se imprimieron con carácter privado y se facilitaron, de forma limitada, a los miembros de organizaciones benéficas. Se hizo, en parte, para sacar el máximo partido posible de las críticas. Además, los trabajos tenían un enfoque demasiado experimental que imposibilitaba su publicación. Pese a ello, contenían pasajes de incalculable valor, de los que se ha efectuado un uso libre en la Parte II del presente libro, citando, no obstante, su procedencia.

El siguiente paso consistió en la contratación de dos trabajadoras sociales de casos experimentadas —una en el trato con familias y otra en el campo médico-social—, que se encargarían, durante un año, del estudio de informes de casos reales. Dichas trabajadoras leyeron informes procedentes de cinco ciudades diferentes. No se trataba de examinar el tipo de trabajo social de casos más común en estas ciudades, sino de descubrir las mejores prácticas de trabajo social que pudiésemos hallar, a condición de que su uso fuera real y frecuente. Por otra parte, estas dos lectoras de casos se entrevistaron en múltiples ocasiones con trabajadores sociales y dieron cumplida cuenta de todas estas entrevistas. Dada mi amplia experiencia en relación con las organizaciones benéficas, se procuró que la mayor parte de los casos estudiados y de las entrevistas realizadas estuvieran vinculados a entidades médico-sociales y a las dedicadas a la atención a menores. Gran parte de los ejemplos usados libremente en la Parte II de este libro se han extraído de la gran cantidad de notas sobre casos e informes de entrevistas que estas dos lectoras nos han facilitado, aunque también se han utilizado las notas que yo misma tomé en el estudio de casos y los trabajos de mis compañeros en el Departamento de Organizaciones Benéficas de la Russell Sage Foundation.

Puesto que, desde su creación, dicho Departamento se mostró interesado en la enseñanza del trabajo de casos en distintas escuelas de

trabajadores sociales, se decidió editar un conjunto de informes originales, la mayoría de ellos sobre casos actuales, para su uso en las aulas. Dichos informes se imprimieron en su totalidad, incluidos los errores (el mal trabajo es prácticamente tan didáctico como el bueno) y los utilizó, en sus conferencias, un pequeño, pero acreditado, grupo de docentes de trabajos de casos. Asimismo, se recopilaron las críticas y comentarios efectuados por una serie de especialistas acerca de algunos de estos informes. Tal como se ha indicado, no podían divulgarse públicamente estos informes de casos, ya que versaban sobre individuos reales cuyo testimonio confidencial debía respetarse. Incluso en aquellos casos en los que se habían modificado todos los nombres, creímos que existían pocas cosas más fáciles de identificar que el informe completo de un caso de trabajo social. El experimento, pese a sus limitaciones, nos ha proporcionado enseñanzas de gran valor que se recogen en estas páginas.

A pesar de que, en gran medida, un tratamiento estadístico del diagnóstico social no resulta concluyente, se efectuó un breve análisis estadístico para medir, de forma aproximada, la frecuencia relativa con la que se consultan las diferentes fuentes externas de información y cooperación. Gracias a la colaboración de cincuenta y seis entidades sociales que desarrollaban diversos tipos de trabajo social de casos en tres ciudades diferentes, pudimos elaborar una lista de las fuentes externas por ellas consultadas en cincuenta casos. Los resultados de este estudio se exponen en la Parte II y en uno de los apéndices.

Uno de los métodos menores de estudio consistió en la consulta de trabajadores sociales de casos que habían pasado del tratamiento de un tipo de caso a otro —del trabajo con familias a la protección de menores, de trabajar en un *settlement** a tratar a sujetos en libertad condicional o a realizar una tarea de tipo médico-social—, para conocer las modificaciones operadas en el método aplicado y los cambios de enfoque ligados al paso de una labor a otra.

* Los *settlements* eran instituciones fundadas y mantenidas dentro de una gran ciudad, con frecuencia bajo auspicios de alguna iglesia, colegio u organización semejante para proveer servicios educativos, recreativos, médicos y de otro tipo a la comunidad. [N. del T.]

Los métodos enumerados nos facilitaron los datos expuestos en la Parte II. El análisis de dichos datos y la determinación de sus aspectos más significativos han constituido un trabajo de tales dimensiones que se ha extendido durante varios años. Se han citado fielmente en este libro los errores descubiertos. Dado que los métodos aplicables al trabajo de casos se desarrollan a un ritmo vertiginoso, probablemente, ahora, los errores hallados pertenezcan al pasado. No obstante, puede que queden algunos.

Se probó otro método de recopilación de datos con respecto a las variaciones del proceso que permite la elaboración del diagnóstico. ¿Cómo podrían estas variaciones, muchas de ellas propias de los diferentes tipos de discapacidad social, expresarse con una amplitud y concisión suficientes para servir de referente en el quehacer diario? Se trataba de elaborar, a partir de múltiples sugerencias de especialistas, una serie de cuestionarios tipo que no consistieran en preguntas dirigidas al cliente del trabajador de casos, sino en listas de interrogantes sugestivos de tal forma que, al formularlos, el trabajador considerara que valdría la pena plantearse los a sí mismo. Un listado de preguntas, como el presentado en la Parte III, siempre puede ser susceptible de malinterpretaciones; no cabe duda de que se trata de un instrumento poco pulido, pero ni yo ni mis colaboradores hemos hallado otra forma de proporcionar al trabajador de casos una perspectiva global de las posibles implicaciones de una discapacidad dada. Se percibirá que no todos los cuestionarios han sido elaborados por la misma persona. Algunos han sido confeccionados por miembros de nuestro departamento en colaboración con trabajadores de casos. Debe tenerse en cuenta el carácter experimental de estos últimos en su forma actual; habrán de revisarse periódicamente a medida que se obtengan mayores precisiones por parte de expertos que no sólo conozcan su propia especialidad sino también las necesidades de los trabajadores sociales.

La mayor dificultad la ha constituido la realización, en la Parte I, de una presentación de la evidencia social que tuviese un valor práctico para el trabajador de casos. ¿Cómo puede aprender el trabajador de casos, que está manipulándola en todo momento, a manejarla de forma que le ayude a conseguir un resultado verdaderamente social? Cuando el profesor Hans Gross decidió elaborar un extenso manual para los funcionarios de investigación de los tribunales de justicia

Europeos¹, dispuso, en un principio, la redacción de cada parte por un especialista diferente —un médico, un armero, un fotógrafo, etc. Sin embargo, dichos especialistas no podían dar respuesta a las necesidades de estos funcionarios ya que desconocían sus objetivos y sus condiciones de trabajo. Por consiguiente, aunque Gross reconoció que varios capítulos de su libro “podrían haber tenido un carácter más científico” si hubiera optado por su primer planteamiento, se vio obligado, para poder satisfacer su propósito, a adoptar un enfoque menos ambicioso. Esto es lo que yo he tenido que hacer menos equipada que Gross, que tenía una mente enciclopédica, y no habría podido hacerlo sin la generosa ayuda, en materia de crítica y revisión, de quienes sabían más que yo de Derecho e Historia y de Psicología y Lógica.

Agradezco tanto al catedrático J. H. Wigmore, Decano de la Facultad de Derecho de la Northwestern University, como a la catedrática Lucy Salmon, Directora del Departamento de Historia en Vassar, sus amables sugerencias sobre determinados capítulos. Valoro especialmente la inestimable ayuda prestada por Ada Eliot Sheffield de Cambridge, Massachusetts, que no sólo ha leído y criticado una gran parte de mi manuscrito, sino que me ha facilitado parte del material ilustrativo de la Parte I y la ha revisado en su totalidad, convirtiéndose dicha revisión en verdadera colaboración en, al menos, dos de los capítulos. El profundo conocimiento, por parte de Ada Eliot Sheffield, del trabajo de casos, tanto en su esfera privada como pública, duplica el valor de su ayuda.

No puedo nombrar a cada uno de los varios cientos de trabajadores de casos que han respondido a mis cartas, examinado los cuestionarios y prestado informes de casos, y que me han ayudado de muchas otras formas. Las peticiones son una constante en su vida y están acostumbrados a entregarse enteramente al prójimo, tanto que respondieron a esta petición con diligencia y amabilidad. Asimismo, he de mencionar a aquellos que han trabajado conmigo en la Russell Sage Foundation recopilando datos o corrigiendo el primer borrador. Francis H. McLean encabeza esta lista, así como las dos lectoras de casos, Hilbert F. Day y H. S. Amsden. Asimismo, estoy en deuda con

¹ Adam, J. y J. C. Adam (trads.), *Criminal Investigation* [Un manual práctico para jueces, agentes de policía y abogados]. Madras, A. Krishnamachari, 1906.

Margaret F. Byington y Caroline L. Bedford, y con mi actual asociada, Mary B. Sayles. Por último, deseo extender mi agradecimiento a los departamentos de investigación social de la Escuela de Educación Cívica y Filantrópica de Chicago y a la Escuela de Trabajo Social de Boston que han sido de gran ayuda en la recogida de material.

En 1914, como profesora de la Escuela de Filantropía de Nueva York, usé algunos datos que había recogido en un curso de seis conferencias. En aquel momento negué —y lo vuelvo a hacer ahora— que la participación desmesurada en discusiones técnicas sobre el método convierta a alguien en un eficaz profesional. No sólo es necesaria la práctica, además del conocimiento teórico, sino que la posesión de una personalidad fuerte y atractiva resulta un factor indispensable. El método que ignora o dificulta la individualidad del trabajador no sólo está condenado al fracaso en el trabajo social, sino también en la enseñanza, el sacerdocio, el arte y en todo esfuerzo creativo. Aunque en ninguna de estas disciplinas los profesionales han rechazado la utilidad del estudio de los procesos en su propio campo, en ninguna se ha considerado el conocimiento ordenado como enemigo de la inspiración. Phillips Brooks dijo en una ocasión: “Cuanto más brilla y arde la cabeza vacía, más hueca, flaca y seca llega a ser”. Cualquier trabajador social que se haya visto obligado a recomponer las piezas esparcidas por un supuesto genio que prescinde de los precedentes y la técnica, no dudará en afirmar que deja tras de él un territorio completamente arrasado: el trabajador social que sólo se guía por la inspiración o el que acata estrictamente las normas y las fórmulas.

A aquellos que consideren escasas algunas de las referencias bibliográficas que aparecen en las notas a pie de página, les señalo que han sido deliberadamente abreviadas, dejando exclusivamente las referencias de los artículos o libros al tema tratado, y se han incluido en la Bibliografía, al final del libro, en la que encontrarán todos los datos pertinentes. Cabe añadir que se han modificado los nombres que se citan en los ejemplos de casos reales expuestos a lo largo del libro.

Por último, quisiera decir que nadie me podrá acusar de deslealtad hacia el grupo con el que me he identificado durante tanto tiempo porque no haya dudado en mostrar sus defectos en materia de diagnóstico. Llevé a cabo este proyecto porque existían dichos defectos, pero no habría podido avanzar si muchos trabajadores sociales de ca-

sos no hubiesen hecho un trabajo eficaz y original, a menudo con grandes dificultades. Si, después de leer estas páginas, el profesional agobiado y con sobrecarga de trabajo piensa que los consejos en ellas ofrecidos son impracticables dadas las circunstancias que necesariamente limitan su tarea diaria, le insto a que se pregunte si algunas de dichas circunstancias no deberían o podrían cambiarse. Si, entonces, aún sigue convencido de mi error, o si descubre otros errores, ya sea por omisión o comisión, le invito a que me escriba y me lo cuente. Mi solicitud de crítica está sobradamente justificada ya que nadie conoce mejor que yo el carácter provisional de esta discusión. No obstante, en el caso remoto de que vuelva a editarse este libro, me gustaría ser más útil de lo que, con mi mayor esfuerzo, soy ahora.

Mary E. RICHMOND
Nueva York, abril de 1917